

GAZİ ÜNİVERSİTESİ
TİCARET VE TURİZM EĞİTİM FAKÜLTESİ DERGİSİ

YIL : 2003

Sayı : 2

İÇİNDEKİLER

Gezi Sözleşmelerinin Üçlü Borç ilişkileri Bakımından Değerlendirilmesi

Ali BENGİ

(s.1-16)

Yöneticiye Duyulan Güven Örgütsel Bağlılığı Artırır Mı?

Güler SAĞLAM ARI

(s.17-36)

İklim Değişikliklerinin Turizm Üzerine Etkileri

Hakan KOÇ - Evren GÜÇER

(s.37- 53)

Büro Yönetimi Eğitiminin Meslek Yüksek Okulları Bazında Değerlendirilmesi

Hayrettin TELLİ

(s.54-74)

Türk İşletmeciliğinde Entelektüel Sermaye Yönetimi Üzerine Bir Araştırma

İrfan ÇAĞLAR

(s.75-90)

Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Ahlak Sorumluluklarını Yerine Getirebilmesinde Eğitim Düzeyinin Önem Üzerine Bir Araştırma

Kurban ÜNLÜÖNEN - Atıç OLCA

(s.91-112)

Uluslararası Mali Sistemde Yeni Yapısal kayışlar Kapsamında: Devlet İflas Modeli (SDRM) ve Kavramsal Bir Analizi

Mehmet ARSLAN

(s.113-125)

**İşe Alıştırma (Oryantasyon) Eğitiminin Etkinliği ve İşgören Performansı İlişkisi
(Ankara'da Bir Uygulama)**

Melih TOPALOĞLU - Alev SÖKMEN

(s.126-151)

**Türkiye'ye Yönelik Turizm Talebinin Neural (Sinir) Ağları Modelini Kullanarak
Analizi**

Ercan BALDEMİR-Ozan BAHAR

(s.152-168)

Ofis Otomasyon Teknolojilerinin Evrimleri ve Yeni İş Dünyası Üzerindeki Etkileri

Ramazan GÖRAL - Akyay UYGUR

(s.169-179)

**Yönetici Etik Davranışlarının Değerlendirilmesinde Cinsiyet Faktörü:
Ankara'daki Otel İşletmelerinin Sınır Departmanlarında Ampirik Bir Araştırma**

Serdar TARAKÇIOĞLU

(s.180-219)

**Denetimde Kanıt Seçmede Örnekleme ve Diğer Yöntemlerin . Kullanımı ve İsa
No: 530**

Seyhan ÇİL

(s.220-232)

**Küçük ve Orta Ölçekli İşletmelerin (Kobi) Pazarlama ve Finansman
Sorunlarının Çözümünde Risk Sermayesinin Kullanılabilirliği Üzerine Bir
Araştırma**

Sezer KORKMAZ

(s.233-258)

**Türkiye'deki Akademisyenlerin İnterneti Kullanım Düzeylerini Belirlemeye
Yönelik Bir Araştırma**

Ali YAYLI - Yüksel ÖZTÜRK

M.Nurettin ALABAY

(s.259-277)

GEZİ SÖZLEŞMELERİNİN ÜÇLÜ BORÇ İLİŞKİLERİ BAKIMINDAN DEĞERLENDİRİLMESİ

Ali BENGİ*

ÖZET

Turizm sektöründeki gelişmelere paralel olarak Batı ülkelerinde özel yasalarla düzenlenen gezi sözleşmesi, gezi düzenleme sözleşmesi ve gezi aracılığı sözleşmesi olarak ikili bir ayırımı tâbidir. Henüz Türk özel hukukunda bir düzenlemeye tâbi tutulmamış olan bu sözleşme tipinin hukukî niteliğinin ortaya konularak, hukuk güvenliğinin sağlanması gerekmektedir. Bu amaçla benzer sözleşmelerle ilişkisi bağlamında özellikle üçlü borç ilişkileri bakımından konu ele alınmış, benzer ve farklı yönleri ortaya konulmaya çalışılmıştır.

Gezi aracılık sözleşmesi, turizm hizmetini verecek kişi ile müşteri arasına girerek bir gezi sözleşmesi yapmak veya turizm hizmetini verecek kişilerin edimini taahhüt etmeye dayanan bir sözleşmedir. Bu yönüyle sözleşme aracılık edimi bakımından olmasa da taahhüt edimi bakımından üçüncü kişinin filini taahhüt niteliğindedir.

Gezi düzenleme sözleşmesi ise bağımsız hizmet yükümlüleri tarafından ifa edilecek edimin taahhüt edilmesi bakımından, üçüncü kişinin filini taahhüt sayılmaktadır. Bağımsız hizmet yükümlüleri ile geziyi düzenleyen arasındaki sözleşme ilişkisinde (vaad ettiren ile vaad eden arasında) müşteri (lehdar =geziye katılan) üçüncü kişi konumundadır. Dolayısıyla burada üçüncü kişi lehine bir sözleşmeden bahsedebilmekteyiz. Aslında gezi düzenleme sözleşmesinin karşı tarafı yalnız geziye katılındır. Geziye katılanın kendi adına sözleşme yaptığı aile fertleri veya yakınları ise sözleşmede üçüncü kişi durumunda olup, bu kişiler yönünden de gezi sözleşmesi, kural olarak üçüncü kişi lehine sözleşme niteliğindedir.

Oldukça farklı ilişkilere konu olabildiği görülen gezi düzenleme sözleşmesinin bir an önce yasal bir düzenlemeye bağlanması ve esnek yapısının korunarak hukuki güvenliğin sağlanması gerekmektedir.

Anahtar Sözcükler: Gezi Sözleşmesi, Üçlü Borç İlişkisi, Üçüncü Kişinin Fiilini Taahhüt , Üçüncü Şahıs Lehine Sözleşme

ABSTRACT

EVALUTATION OF TRAVEL CONTRACTS IN TERMS OF THREE- LATERAL LOAN RELATIONSHIPS

In parallel to the advancement of the tourism sector, travel contract, which is subject to specific laws in the Western Countries, consists of travel arrangements and travel medium contracts. Although there is not such regulation in Turkish private law, there is a need to determine the legal feature of travel contract and to provide legal protection for it. Therefore, in this paper, travel contract is compared and contrasted to the similar contracts, particularly to the third party beneficiary one.

Travel medium contract is an agreement between the tourism service provider and its client; or it is a commitment by tourism service providers regarding their debts. If it is not due to the medium debt, due to commitment debt, the travel medium contract is a kind of commitment for the action of a third party.

Travel arrangement contract also is counted as a commitment for the action of a third party in terms of the commitment of debt by the independent service providers. This contract plays a role of third party in contractual relationship between independent service providers and travel service organizers. Therefore, the contract is only in favor of third party. Indeed, those who travel are the other participants of travel arrangement contract. The members and relatives of the

* Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü (Özel Hukuk Bölümü) Arş.Gör.

travel participants are also the third person for whom the travel contract, as a rule, is a kind of third party beneficiary contract.

As a subject of numerous issues, there is a great need to have legal regulation for travel arrangement contract and to provide legal protection for it while keeping its flexible structure.

Key Words : Gezi Sözleşmesi (Travel Contract), Üçlü Borç İlişkisi (trilateral loan affair), Üçüncü Kişinin Fiilini Taahhüt (A contract promising performance by a third party), Üçüncü Şahıs Lehine Akit (Third party beneficiary contract; a contract for the benefit of a third person)

GİRİŞ

Medeniyetin gelişmesiyle birlikte toplumların refah düzeyi de artmakta, insanlar çaba harcamadan, bir organizasyon yardımı ile tatillerini geçirmek istemektedirler. 20.yüzyılın ilk yarısına kadar yalnızca bilginler, gezginler, maceracılar, soylular, misyonerler ve tacirlere özgü olan seyahat faaliyeti, günümüzde turistik amaçlarla, yani gezmek, tanımak, öğrenmek, eğlenmek, dinlenmek amacıyla geniş kitlelere yayılmıştır. Bu şekilde turizm kavramı ortaya çıkmış ve gittikçe önemini artıran ve yaygınlaşan bir sektör olmuştur.

Turizm faaliyetleri kapsamında, gezileri amaçlayan işlemler için günümüzde farklı sözleşmeler yapılmaya başlanmıştır. İnsanlara gezi imkanını açan hukuki işlem gezi sözleşmeleridir. Gezi sözleşmesi kavramı, geniş bir kavram olup başlıca iki türü vardır. Bunlar; gezi düzenleme sözleşmesi ile gezi aracılığı sözleşmesidir (Yurt, 2000:42).

Bu çalışmanın konusunu turizm faaliyetleri sırasında yapılan gezi aracılığı sözleşmesi ile gezi düzenleme sözleşmesi oluşturmaktadır. Doktrinde, her ikisinden de bahsedilmekle birlikte, teknik anlamda gezi sözleşmesi gezi aracılığı değil, gezi düzenleme sözleşmesi olarak kabul edilmiştir. İnsanların

kişisel olarak kendi gezilerini organize etmeleri ve bu kapsamda yaptıkları tek tek sözleşmeler konumuz dışında kalmaktadır.

Türk Hukukunda gezi sözleşmesi ile ilgili olarak özel bir düzenleme yer almamaktadır. Ancak doğrudan düzenlenmese de gezi sözleşmelerini dolaylı olarak ilgilendiren, “1618 sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanunu” vardır (RG. 14320: 28.09.1972). Biz bu çalışmada öncelikle gezi düzenleme sözleşmesi ile gezi aracılığı sözleşmesinin hukuki niteliğini ve taraflarını ortaya koyduktan sonra, bu sözleşmelerde “üçlü borç ilişkisi”nin olup olmadığını inceleyeceğiz.

I. GENEL OLARAK GEZİ SÖZLEŞMELERİ

A. Gezi Düzenleme Sözleşmesi

Borçlar Kanunu’nda hakkında özel bir düzenleme olmayan gezi düzenleme sözleşmesi doktrinde tanımlanmıştır. Hatemi’ye göre “Gezi düzenleme sözleşmesi, barınak sağlama (tam veya yarım pansiyon), yemek (kahvaltı ve bir ila iki öğün), bazı ziyaretler ve gezintiler, gösteriler, uçakla ulaşılan ülke içinde otobüsle gezintiler vs. gibi edimler içeren ve bunlar için geziye (seyahat) katılanlardan götürü bir bedel alınan sözleşmelerdir” (Hatemi ve diğerleri, 1982: 513). Oktay’a göre ise: “Gezi düzenleme sözleşmesi ile bir kişi, kendi adına bir başkasına global fiyat karşılığında taşıma, konaklama ve yolculuğa bağlı diğer hizmetlerden birleştirilmiş bir bütünü yerine getirmeyi üstlenir” (Oktay, 1997: 8).

Gezi düzenleme sözleşmesi; hizmet talebinde bulunan tüketicinin toptan bir fiyat karşılığında gezi düzenleyiciden; taşıma, konaklama ve yolculukla ilgili diğer hizmetleri talep ettiği turistik bir eser (istisna) sözleşmesidir.” (Serozan, 1980: 21) “1618 sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanunu’nun 1’nci maddesinde seyahat acentaları tanımlanırken, gezi düzenleme sözleşmesinin konusuna da değinilmiştir: “Seyahat acentaları kâr amacıyla turistlere ulaştırma, konaklama, gezi spor ve eğlence imkanları sağlayan onlara

turizmle ilgili bilgiler veren bu konuya ilişkin tüm hizmetleri gören ve turizm ekonomisine ve genellikle ödemeler dengesine katkıda bulunan ticari kuruluşlardır”. Bu bilgilere göre gezi düzenleme sözleşmesinin unsurlarını şu şekilde açıklayabiliriz:

1. Gezi düzenleme sözleşmesi, değişik gezi hizmetlerinin bir paket olarak sunulduğu bir sözleşmedir. Gezi düzenleyen bütün gezi hizmetlerini vermek zorunda olmamakla birlikte gezi programında birden fazla gezi hizmeti vermelidir.

2. Gezi düzenleme sözleşmesinde, önceden organize edilmiş olan bir gezi vardır. Mutlaka önceden organize edilmiş olması şart değildir, potansiyel olarak her zaman gezi organizasyonunun yapılabilecek olması yeterlidir.

3. Gezi düzenleme sözleşmesinde kararlaştırılan hizmetler, bizzat gezi düzenleyenin kendisi tarafından yerine getirilebileceği gibi, gezi düzenleyenden bağımsız çalışanlar tarafından da gerçekleştirilebilir.

4. Bir anlaşma olması gereklidir.

5. Bir ücret belirlenmelidir.

B. Gezi Aracılığı Sözleşmesi

Gezi aracılığı sözleşmesinde; geziye katılan için bir gezi düzenleme sözleşmesi yapmak veya sadece turizm hizmetlerinden birisini sağlamak yükümlülüğü altına girilmektedir. Burada gezi düzenleme sözleşmesinde olduğu gibi, bir paket halinde gezi hizmetini sunmak söz konusu değildir. Gezi hizmetlerinden yalnız birinin sağlanması taahhüt edilebileceği gibi, gezi hizmetini verecek kişileri bulmak yükümlülüğü altına girmek suretiyle de gezi aracılığı sözleşmesi yapılabilir. Gezi aracılığı sözleşmesinde hizmeti sağlayacak kişi ile geziye katılan arasında bir aracılık söz konusu olmaktadır.

II. SÖZLEŞMELERİN HUKUKİ NİTELİĞİ

A. Gezi Düzenleme Sözleşmesi

1. Hukuki Niteliği

Gezi düzenleme sözleşmesi hakkında kanuni bir düzenleme olmadığını daha önce belirtmiştik. Gezi düzenleme sözleşmesi, kanunda düzenlenen diğer sözleşmelerle benzer yönere sahip olsa da tam bir benzerlik bulunmamaktadır. Alman hukukunda gezi düzenleme sözleşmesinin eser sözleşmesi olduğu savunulmuşsa da artık bu görüş terk edilmiştir. Bu nedenle gezi düzenleme sözleşmesi isimsiz bir sözleşmedir. Ancak isimsiz sözleşmelerden hangisine girdiği konusunda da doktrinde bir görüş birliği yoktur (Oktay, 1997:48). İsimli sözleşmeler, “karma sözleşmeler” ve “kendine özgü (sui generis) sözleşmeler” olarak ikiye ayrılırlar. Kanunda düzenlenmiş sözleşme tiplerine ait unsurların, kanunun öngörmediği şekilde bir araya getirilmesinden doğan sözleşmeye karma sözleşme denir. Kendine özgü (sui generis) yapısı olan sözleşmeler ise, kanunda düzenlenmiş tipik ve isimli sözleşmelere ait olmayan unsurların bir araya getirilmesinden doğan sözleşmelerdir.

Doktrinde savunulan bir görüşe göre, gezi düzenleme sözleşmesi kanunda düzenlenmiş birden çok sözleşmenin bazı unsurlarının kanunun öngörmediği şekilde birleşmesinden oluşan karma bir sözleşmedir (Kuntalp, 1971:9). Karma sözleşme görüşünü savunanlar tam bir görüş birliğine varmasalar da eser, vekalet, kira ve satım sözleşmelerinin birleşmesi sonucunda bu sözleşmenin oluştuğunu ifade etmektedirler. Gezi düzenleme sözleşmesinde taşıma, bakım, geceleme gibi birbirinden ayrı bir çok hizmet bir arada toplanmıştır. Burada sorun karma sözleşmeye hangi hukuk kurallarının uygulanacağıdır. Bu konuda da farklı teoriler vardır. Birinci teori, değişik sözleşme edimlerinin toplu bir para ödeme edimi karşısında yan yana geldiği, kol kola girdiği “kombine sözleşme”dir. İkinci teori, değişik sözleşmelere özgü

edimlerin yan yana değil de karşı karşıya geldiği “çift tipli karma sözleşmeler”dir. Üçüncü teoriye göre ise, değişik sözleşme edimlerinin birbirine eklenmesinin söz konusu olduğu sözleşmelerdir (Hatemi ve diğerleri, 1982:45).

Serozan, turistik gezi sözleşmesinin kombine bir sözleşme olduğu ve amaca en elverişli kuralların eser sözleşmesine ilişkin hükümler arasında bulunabileceği görüşündedir. Ayrıca genel işlem şartlarının da gezi düzenleme sözleşmesine uygulanacağını ifade etmiştir (Serozan, 1982:25).

Doktrinde yer alan diğer bir görüş, gezi düzenleme sözleşmesini sui generis sözleşme olarak kabul etmektedir. Bu görüş sahipleri gezi düzenleme sözleşmesine benzer sözleşme hükümlerinin kıyas yolu ile uygulanması gerektiğini savunmaktadır. Bu doğrultuda elverdiği ölçüde vekalet ve eser sözleşmesi hükümlerinin uygulanabileceğini, ama niteliği itibarıyla vekaletten çok eser sözleşmesinin daha uygun olduğunu belirtmektedirler (Oktay, 1997: 51). Hatemi gezi düzenleme sözleşmesinde yalnızca vekalet ve eser sözleşmelerinin değil kira ve satış sözleşmesinin unsurlarının da bulunabileceğini ifade etmektedir. Bu nedenle gezi düzenleme sözleşmesinde hangi konuda ihtilaf çıkmışsa o edimin tabii olduğu sözleşme hükümlerinin, bir bütünlük içinde değerlendirilerek uyumlu bir şekilde uygulanması gerektiği fikrini savunmaktadır (Hatemi ve diğerleri, 1982:514).

Tüm bu tartışmalardan sonra gezi düzenleme sözleşmesinin hukuki niteliği hakkında ve uygulanacak hükümler hakkında Oktay iki çözüm önermektedir. İlk olarak, gezi düzenleme sözleşmesini eser sözleşmesi ile vekalet sözleşmesinin oluşturduğu bir karma sözleşme olarak kabul etmektedir. Doktrinde hakim görüşü ifade eden diğer çözüm ise, gezi düzenleme sözleşmesinin kanunun düzenlemediği, sui generis bir sözleşme olarak kabul edilmesi gerektiği görüşüdür. Buna göre, kanunda düzenlenmiş olan sözleşme hükümleri doğrudan değil, ancak benzerliğin elverdiği oranda kıyas yolu ile uygulanacaktır (Oktay, 1997: 54).

2. Benzer Sözleşmelerle Karşılaştırılması

a. Vekalet Sözleşmesi İle Karşılaştırılması

Gezi düzenleme sözleşmesinde, gezinin öngörüldüğü şekilde gerçekleşeceği garanti edilmemekte; gezi düzenleyenin söz verdiği hizmetlerin yerine getirileceği ifade edilmektedir. Vekalet sözleşmesinde ise işini özen ve dikkatle görme borcu bulunmakta, buna karşılık söz verilen sonucun gerçekleştirilmesini sağlama borcu bulunmamaktadır.

Gezi düzenleme sözleşmesinde bir ücret talep edilmektedir. Bu ücret, verilen hizmetlerin tek tek bedeli olarak değil, tüm gezinin bedeli olarak talep edilmektedir. Vekalet sözleşmesi (BK m.386/son) ise ücret olmaksızın da yapılabilecek bir sözleşmedir (Hatemi ve diğerleri, 1982: 391).

Gezi düzenleme sözleşmesinde, vekalet sözleşmesinde olduğu gibi bir talimat verme ve güven ilişkisi yoktur. Vekalet sözleşmesinde vekil, özenli olarak işi yapması halinde sonuç alınmasa da sorumlu olmazken, gezi düzenleme sözleşmesinde gezi düzenleyen, mutlaka geziyi söz verdiği şekilde gerçekleştirmek zorundadır. Ayrıca vekalet sözleşmesinde kişisellik karakteri söz konusu iken gezi düzenleme sözleşmesinde böyle değildir.

Sona erme bakımından da gezi düzenleme sözleşmesi vekalet sözleşmesinden farklıdır. Vekalet veren her zaman için aralarındaki ilişkiyi sona erdirebilirken (Aral, 1999: 432), geziye katılanın her zaman böyle bir hakkı yoktur. Bu sayılan hususlar nedeniyle gezi düzenleme sözleşmesini vekalet sözleşmesi olarak nitelendiremeyiz (Yurt, 2000:143).

b. Hizmet Sözleşmesi İle Karşılaştırılması

Gezi düzenleme sözleşmesinin hizmet sözleşmesi olarak kabul edilemeyeceği açıktır. Çünkü gezi düzenleme sözleşmesinde, hizmet sözleşmesinde bulunan hizmet görenle istihdam eden arasındaki bağımlılık

ilişkisi bulunmamaktadır. Öte yandan gezi düzenleme sözleşmesi hizmet sözleşmesi gibi sürekli borç ilişkisi doğuran bir sözleşme olmakla birlikte daha kısadır (Oğuzman ve Öz, 1998:10). Ayrıca ücret ödeme borcu periyodik olarak doğmayıp, bir kerede tüm hizmetler için doğmaktadır. Bu nedenle gezi düzenleme sözleşmesi hizmet sözleşmesi de sayılamamaktadır.

c. Eser Sözleşmesi ile Karşılaştırılması

Eser sözleşmesinde bir sonucun elde edilmesi söz konusu olup, sözleşmede söz verilen şey hizmet değil, eserin imali sonucudur. Gezi düzenleme sözleşmesinde de bir sonucun elde edilmesi söz konusu olmakla birlikte, gezi düzenleyenin kusuru olmaksızın tamamlanması mümkün olmazsa bile, o ana kadar yaptığı hizmetlerle orantılı olarak bir miktar ücret alması hakkaniyete uygun olacaktır (Oktay, 1997: 44). Bunun yanında gezi sözleşmesinde sonuç, yerine getirilen hizmetten bağımsızdır.

Eser sözleşmesinin kanundaki belirleyici edimi (BK m.357, 359-363) maddi anlamda somutlaşmış şeyler iken, Alman hukukunda maddi olmayan bir sonuç taahhüdü de olabileceği kabul edilmektedir (Hatemi ve diğerleri,1982:348). Eser sözleşmesindeki maddi ve kalıcı sonuçlar nedeniyle ortaya çıkan muayene, tamir, malzeme sağlanması gibi hükümler gezi düzenleme sözleşmesine doğrudan uygulanamamaktadır. Gezi, sonradan telafisi mümkün olmayan paket halindeki bir hizmetler bütünüdür. Zira gezi düzenleme sözleşmesi kesin süreli bir sözleşmedir. Bu sözleşmede gezi süresi çok önemli bir unsurdur. Edimlerin, önceden kararlaştırıldığı gibi gezi süresi içinde değil de, farklı bir zamanda yerine getirilmesi halinde artık, taahhüt edilen gezi değil, başka bir gezi gerçekleşmiş olur. Tüm sürekli borç ilişkilerinde olduğu gibi, gezi sözleşmesinde de ifanın kısmen veya tamamen süresi dışında yapılması sonucu, temerrüt değil, kısmi veya tam imkansızlık söz konusu olur (Yurt, 2000:142). Alacaklı konumundaki geziye katılanın menfaati belli bir süreye yayılmış olup,

hizmetler ifa sırasına uygun olarak ve bütünlük içinde yerine getirilmelidir. Eser sözleşmeleri ise kural olarak ani edimli sözleşmeler olup istisnaen sürekli borç ilişkisi karakteri gösterir (Aral, 1999: 326).

B. Gezi Aracılığı Sözleşmesi

Gezi aracılığı sözleşmesi; hizmeti sağlayacak kişi ile müşteri arasına girerek, bir gezi düzenleme sözleşmesi yapmak ya da turizm hizmetlerinden birini sağlamak üzere yükümlülük altına girilen sözleşmedir. Bu sözleşmede aracının yükümlülüğü özen, dikkat ve sadakatle davranarak, istenilen turizm hizmetine aracılık yapmaktır. Geziye katılmak isteyen, aracıya temsil yetkisi vererek, içeriği önceden belli ya da genel olarak işaret edilmiş hizmeti yapacak kişilerle bir sözleşme kurulmasını istemektedir. Aracılık yapan, ücretini, geziye katılan adına sözleşme yapacağı hizmeti verecek olan kuruluştan alır.

Gezi aracılığı sözleşmesinin hukuki niteliği hakkında farklı görüşler mevcuttur. Gezi aracılığı sözleşmesinin *tellallık sözleşmesi* olduğunu ileri sürenler olduğu gibi; *vekalet sözleşmesi* olduğunu ileri sürenler de bulunmaktadır. Tellallık sözleşmesi, Borçlar Kanunu'nun 404/I. maddesi hükmünde "Tellallık öyle bir akittir ki onunla tellal ücret mukabilinde bir akdin yapılması imkanını hazırlamaya veya akdin icrasına tavassut etmeye memur edilir" şeklinde tanımlanmıştır. Ticaret işleri tellallığı ise Türk Ticaret Kanunu'nun 100-115. madde hükümlerinde düzenlenmiştir. Buna göre; "Taraflardan hiçbirine ticari mümessil, ticari vekil, satış memuru veya müstahdem yahut acenta gibi bir sıfatla daimi surette bağlı olmaksızın, ücret karşılığında ticari işlere müteallik mukavelelerin akdi hususunda taraflar arasında aracılık yapmayı meslek edinen kimseye tellal denir". Borçlar Kanunu'nun 404/II. maddesindeki düzenlemesine göre, "tellallık hakkında umumi surette vekalet hükümleri caridir".

Esasen gezi aracılığı sözleşmesinde iki ayrı sözleşme yer almaktadır: İlki, müşteri ile turizm acentesi arasındaki vekalet sözleşmesidir. İkinci olarak

ise, verilen vekalet çerçevesinde hizmeti yapacak kişi, kuruluş ya da gezi düzenleyen ile turizm acentesinin yapmış olduğu sözleşme söz konusudur. O halde gezi aracılığı sözleşmesinin vekalet sözleşmesi olduğunu kabul etmek yanlış olmayacaktır. Bu nedenle gezi aracı, sadece özenli ve dikkatli davranmaması sonucu verdiği zararlarla sorumlu olacaktır (Serozan, 1980: 21).

Doktrinde, gezi aracılığı sözleşmesinin vekalet hükümlerine tabi olduğu kabul edildiğinden, teknik anlamda tipik bir gezi sözleşmesi olarak ele alınmamıştır (Oktay, 1997: 6). Bununla birlikte gezi faaliyetleri için yapılan bir sözleşme olduğundan, çalışmamızda gezi aracılığı sözleşmesini de üçlü borç ilişkileri bakımından inceleyeceğiz.

III. SÖZLEŞMELERİN TARAFLARI VE BORÇLARI

A. Gezi Düzenleme Sözleşmesi

Gezi düzenleme sözleşmesinin bir tarafında geziye katılan bulunurken, diğer tarafta geziyi düzenleyen yer alır. Tarafların borçları kanun hükümlerine ya da tarafların aralarındaki sözleşme hükümlerine göre belirlenebilecektir. Gezi düzenleyen, bu sözleşmeden doğan edimlerini bir bütün olarak yerine getirecek kişidir. Bu edimlerin tamamının bizzat kendisi tarafından ifa edilmesi şart değildir. Üçüncü kişilerin ve özellikle bireysel edim hamillerinin hizmetlerinden yararlanabilir. Bunlar, gezi düzenleyenin ifa yardımcıları olarak bireysel gezi edimlerini (taşımak, barındırmak, gezdirmek, yedirip içirmek gibi) doğrudan doğruya ifa eden kimselerdir. Bireysel edim yükümlüleri, bağımsız ifa yardımcıları olup, geziye katılana karşı gezinin düzenlenmesi ve yönetiminden sorumlu değildirler. Bunların borçları, gezi düzenleyen ile arasındaki bağımsız sözleşmelerden doğmaktadır.

Türk Hukukunda bir düzenleme olmadığından, sui generis bir sözleşme olan gezi düzenleme sözleşmesine, kıyas yolu ile uygulanması düşünülen sözleşmelere göre tarafların borçları belirlenecektir. Bu tespit yapılırken öncelikle iki tarafın iradeleri, hak ve borçları ile gezi düzenleme sözleşmesinin

niteliği dikkate alınmalıdır. Eğer sözleşmeden açıkça tarafların borçları tespit edilemiyorsa, iyi niyet kurallarına göre şartların tümünün değerlendirilmesi ile tespit edilir. Buna göre kısaca tarafların borçlarının neler olduğuna değinelim.

1. Gezi Düzenleyenin Borçları

Gezi düzenleyen, yazılı veya sözlü olarak vaadettiği özellikleri yerine getirerek geziyi tamamlamak ve geziye katılanın güvenliğine ilişkin gereken önlemleri almakla yükümlüdür. Buna göre:

a- Geziyi düzenleyenin birinci borcu, turistik gezi çerçevesinde vaat ve garanti ettiği hususları yerine getirmektir. yükümlülükleri yerine getirmelidir. Bu yükümlülüğün içine hizmetlerin yerine getirilmesi için gereken bazı hazırlıkları yapmak ve verilen hizmetlerin koordinasyonunu sağlamak da girmektedir.

b- Gezi düzenleyenin diğer bir borcu, geziye katılanın güvenliği ile ilgili gereken önlemleri almaktır.

c- Bunlar gezi düzenleyenin esas borçlarıdır. Bunlar yanında geziye katılanın rahat bir gezi yapması ve güçlüklemlerle karşılaşmaması için iyi niyet ve güven kurallarından doğan bir takım yan borçları da vardır. Bunlar; gezi için gerekli bilgileri geziye katılana verme zorunluluğu ile geziye katılanın bir başkası ile yer değiştirmesini kabul etmek zorunluluğudur. (Oktay, 1997: 100).

2. Geziye Katılanın Borçları

Geziye katılanın esaslı borçlarından biri, kararlaştırılan gezi ücretini ödemek olup, diğer de gezi düzenleyene zarar vermemektir. Ancak tali yüküm olarak sözleşmenin amacına uygun davranma yükümlülüğu de bulunmaktadır.

Buradaki ücret, gezi düzenleme sözleşmesinde kararlaştırılan bütün hizmetler için tespit edilen global bir ücrettir. Zarar vermemek borcu esasen gezi düzenleme sözleşmesine özgü bir yükümlülük olmayıp, genel sözleşme ilişkilerinden doğan ve sözleşmenin karşı tarafını zarara uğratmama

yükümlülüğünü içeren bir borçtur. Bu bağlamda geziye katılan, geziyi düzenleyene ve onun bağımsız temsilcilerine karşı doğrudan veya dolaylı zarar verecek şeyleri yapmaktan kaçınmalıdır. Ayrıca geziye katılan, diğer geziye katılanlara da zarar vermemekle yükümlüdür.

Geziye katılan tali yüküm kapsamında sözleşmenin amacına ulaşması için kendisi tarafından yapılması gereken hususları yerine getirmelidir. Örnek olarak, geziye başlamak için yapılması gerekli olan pasaport, vize, sağlık kontrolü, döviz temini ve gezi boyunca uyulması gereken kurallara uymak gibi yükümlülükler gösterilebilir. Geziye katılan bu yükümleri yerine getirmemesi halinde yükümlü olacaktır (Oktay, 1997: 200).

B. Gezi Aracılığı Sözleşmesi

Gezi aracılığı sözleşmesinde hizmeti sağlayacak olan kişi ile geziye katılan arasına giren aracı, bir sözleşme ilişkisi kurulmasını sağlamaktadır. Gezi aracılığı sözleşmesinin bir tarafında geziye katılan bulunurken, diğer tarafta gezi aracı bulunur. Geziye katılan, bireysel edimleri ifa eden kişilerle mesela, bir otelci veya taşımacıyla doğrudan doğruya sözleşme ilişkisine girmektedir. Bu sözleşme, taraflar arasındaki ilişkiye göre kira, hizmet, taşıma, vekalet veya istisna sözleşmelerinden herhangi biri olabileceği gibi, birden fazla sözleşme ilişkisi de olabilir. Burada aracı gezi hizmetini sağlamak yükümlülüğünü bizzat üstlenmez. Aracı, gezi hizmetini yapacak kişiyi seçmek konusunda dikkat ve özen yükümlülüğü altına girer.

Gezi aracılığı sözleşmesinde bir sonuç sağlamak sözü verilmediği gibi, hizmete dair de bir garanti verilmez. Burada aracının borcu, özen, dikkat ve sadakatle davranarak istenilen gezi hizmetinin gerçekleşmesine aracılık etmektir.

SÖZLEŞMELERİN ÜÇLÜ BORÇ İLİŞKİLERİ BAKIMINDAN DEĞERLENDİRİLMESİ

I. GENEL OLARAK

Borç ilişkisinin nisbî niteliği dolayısıyla sözleşmeler, ilke olarak yalnızca ilişkinin tarafları arasında hüküm doğurup, üçüncü kişiler hakkında hüküm doğurmaz. Ancak çağdaş hukukta sözleşme özgürlüğü ilkesiyle, bazı hallerde taraf iradelerine üçüncü kişilerin hukuk alanlarını etkileme imkanı tanınmıştır. Bunun tipik örnekleri, özellikle Borçlar Kanununun 111.maddesinde düzenlenen “üçüncü kişi lehine sözleşme” ile 110.maddesinde düzenlenen “üçüncü kişinin edimini taahhüttür”. Bunlardan başka alacağın temlik (BK m.162-172) ile borcun nakli (BK.m.173-181) de üçüncü kişiler üzerinde hukuki sonuç doğuran sözleşmelere örnek teşkil etmektedir.

Borcun nakli ve alacağın temlik ile gezi sözleşmeleri arasında yakın bir ilgi olmadığından bunları değerlendirmeye tabi tutmayacağız. Çalışmamızda gezi aracılığı sözleşmesini ve gezi düzenleme sözleşmesini, üçüncü kişi lehine sözleşme ile üçüncü kişinin edimini taahhüt açısından değerlendireceğiz. Değerlendirmeye geçmeden önce, üçlü borç ilişkileri hakkında kısaca bilgi vermek yararlı olacaktır.

A. Üçüncü Kişi Lehine Sözleşme

İki tarafın yapmış olduğu bir sözleşmede ifanın üçüncü kişiye yapılmasını kararlaştırmalarına üçüncü kişi lehine sözleşme denir. Bu sözleşmede üç kişi bulunmaktadır. Bunlar; vaadettiren, vaadeden ve (lehdar) üçüncü kişidir. Üçüncü kişi yararına sözleşme; vaadettiren ile vaadeden arasında kurulmakta ve doğacak alacak haktan yararlanacak olan üçüncü kişi, sözleşmenin yapılmasına taraf olmamaktadır. Bu sözleşmede vaadettiren doğrudan doğruya kendi adına hareket etmekte olup, üçüncü kişinin temsilcisi değildir. Ayrıca üçüncü kişi de vaadettirenin temsilcisi değildir. Üçüncü kişinin

sözleşmeden haberdar olmasına gerek olmadığı gibi, belirli bir kişi olmasına da gerek yoktur. Üçüncü kişinin belirlenebilir olması yeterlidir (Eren, 1999:130).

Üçüncü kişi lehine sözleşme ikiye ayrılarak incelenmiştir. Bunlar; eksik üçüncü kişi lehine sözleşme ve tam üçüncü kişi lehine sözleşmedir. *Eksik üçüncü kişi lehine sözleşmede* (BK m.111/I) alacak hakkı yalnızca vaadettiren lehine doğar. Burada üçüncü kişi, yalnızca vaadettiren tarafından kendisine teklif edilen ifayı kabul yetkisine sahip olup, borcun ifasını istemek yetkisine sahip değildir. *Tam üçüncü kişi lehine sözleşmede* (BK m.111/II,III) ise, üçüncü kişi vaadedilen edimin ifasını talep etme yetkisine sahiptir (Akyol, 1976:23).

B. Üçüncü Kişinin Edimini Taahhüt

Borçlar Kanununun 110. maddesine göre, üçüncü bir kişinin edimini, yaptığı sözleşmenin karşı tarafına taahhüt eden kimse, bu edimin yerine getirilmemesi halinde bundan doğan zararı tazminle yükümlüdür. Bu sözleşmenin tarafları taahhüt eden ile taahhüt edilen olup, üçüncü kişi sözleşmenin tarafı değildir. Bu nedenle taahhüt edilene edimin yerine getirilmemesi nedeniyle üçüncü kişi aleyhine hiçbir talep ve dava hakkı doğmaz. Taahhüt eden, sözleşmeyi üçüncü kişinin temsilcisi sıfatıyla değil, kendi adına yapmaktadır (Tekinay ve diğerleri, 1993:228).

II. Gezi Sözleşmeleri Bakımından

A- Gezi Düzenleme Sözleşmesi

Gezi düzenleme sözleşmesinde, hizmet talebinde bulunan müşteriye tek bir fiyat karşılığında taşıma, konaklama ve geziyle ilgili diğer turizm hizmetleri verilmektedir. Geziyi düzenleyen bu hizmetleri bizzat yerine getirilebileceği gibi, bağımsız turizm hizmeti yükümlüleri aracılığıyla da yerine getirebilir. Bu hizmetlerin tamamını kendisinin yerine getirmesi halinde geziye katılan ile gezi düzenleyen arasında ikili bir ilişki söz konusu olacaktır. Ancak bu hizmetlerin bağımsız hizmet yükümlülerince yerine getirilmesi halinde üçlü borç ilişkisinin varlığı söz konusu olabilir.

1- Üçüncü Kişinin Edimini Taahhüt

Borçlar Kanununun 110. maddesi hükmüne göre bir üçüncü kişinin edimini sözleşmenin karşı tarafına taahhüt eden kimse, edimin yerine getirilmemesinden kaynaklanan zararı tazminle yükümlüdür. Geziye katılan ile gezi düzenleyen arasındaki sui generis sözleşmede birden fazla gezi hizmetinin yerine getirileceği taahhüdü söz konusudur. Gezi düzenleyen, başlangıcından sona erene kadar gezinin, söz verdiği şekilde geçeceğini taahhüt etmektedir. Taahhüt edilen bu hizmetlerin sözleşmenin tarafı olmayan bir üçüncü kişi tarafından yapılacak olması halinde üçlü bir borç ilişkisinin varlığı söz konusu olabilecektir. Gezi düzenleyeni taahhüt eden, geziye katılanı taahhüt edilen kabul edecek olursak bağımsız hizmet yükümlüleri de üçüncü kişi konumunda olacaktır. O halde gezi düzenleme sözleşmesinde, hizmetlerin bağımsız hizmet yükümlüleri tarafından yerine getirilmesi halinde, bir üçlü borç ilişkisi olan üçüncü kişinin edimini taahhütten bahsetmek mümkündür. Hatemi de gezi düzenleyenin üçüncü şahsın fiilini taahhüt ettiğini ve bu garanti dolayısıyla Borçlar Kanununun 110. maddesi hükmüne göre sorumlu olacağını belirtmektedir (Hatemi ve diğerleri, 1982: 515).

2- Üçüncü Kişi Lehine Akit

Gezi düzenleme sözleşmesinin karşı tarafı yalnız geziye katılındır. Ancak geziye katılanın kendi adına sözleşme yaptığı aile fertleri gibi geziye iştirak eden yakın diğer kişiler de, sözleşmede üçüncü kişi durumunda olup, bu kişiler yönünden gezi sözleşmesi, kural olarak üçüncü kişi lehine sözleşme niteliğindedir. Üçüncü kişiler, sözleşmede taraf ve muhatap değildirler. Bunların hiç bir yükümlüğü yoktur ancak edimin ifasını talep edebilirler. Edimlerin ayıplı ifası halinde ise, ayıba karşı tekeffül hükümlerinin uygulanmasını sadece sözleşmenin tarafı olarak geziye katılan isteyebilir (Yurt, 2000:60).

Konunun bir de gezi düzenleyen ile gezi hizmetini sunacak olan bağımsız hizmet yükümlüleri arasındaki ilişkisini ele almak yararlı olacaktır.

Acaba bunlar arasındaki sözleşmede, üçüncü kişi lehine akit söz konusu olabilir mi? Bu sözleşmede gezi düzenleyen, bağımsız hizmet yükümlüleri ile yaptığı anlaşmada, ifanın üçüncü kişi konumundaki müşterilere (geziye katılana) yapılmasını istemektedir. Bir başka ifadeyle gezi düzenleyen vaadettiren, bağımsız hizmet yükümlüsü vaadeden, müşteri ise lehdar yani üçüncü kişidir. Gezi düzenleyenin bu sözleşmeyi yaptığı sırada, üçüncü kişi olan müşteriler belli olmayabilir. Ancak zaten üçüncü kişi lehine sözleşmede üçüncü kişinin belirli olması şart değildir, belirlenebilir olması yeterlidir. O halde bu ilişkide üçüncü kişi lehine sözleşme bulunması mümkündür.

Bu tespitten sonra sözleşmenin hangi tip üçüncü kişi lehine sözleşme olduğunu ortaya koymak gerekecektir. Bunun için de üçüncü kişi konumundaki müşterinin, bağımsız hizmet yükümlülerinden hizmetin ifasını talep hakkına sahip olup olmadığının tespiti gerekecektir. Bunun tespiti gezi düzenleyen ile bağımsız hizmet yükümlüsü arasındaki sözleşmedeki hükümlere göre olacaktır. Bu konuda doktrinde farklı görüşler olmakla birlikte, gezi düzenleyenin hizmet yükümlüleri ile yaptığı sözleşmeden doğacak alacak hakkının müşteriye (geziye katılana) tanınması sözleşmenin niteliğine uygun düşecektir (Oktay, 1997:91). Dolayısıyla geziye katılan bağımsız hizmet yükümlülerinden edimin yerine getirilmesini talep hakkına sahiptir. Bu nedenle de gezi düzenleyen ile bağımsız hizmet yükümlüleri arasında tam üçüncü şahıs lehine (geziye katılan) sözleşmenin varlığının kabulü gerekir.

B- Gezi Aracılığı Sözleşmesi

Gezi aracılığı sözleşmesi iki şekilde yapılabilir: İlk olarak, bir gezi düzenleme sözleşmesinin yapılmasına aracılık edilebilir. İkinci olarak ise, gezi aracı tek bir gezi hizmetini sağlamayı üstlenebilir. Üçlü borç ilişkileri bakımından yapılacak olan incelemeyi bu iki ihtimali göz önüne alarak gerçekleştirmek isabetli olacaktır.

1- Aracılık Halinde

Gezi aracılığı sözleşmesinin bir tarafında geziye katılan konumundaki müşteri, onun karşısında ise gezi aracılığı hizmetini yerine getiren turizm acentesi yer almaktadır. Bu iki kişi arasında vekalet sözleşmesi olduğu genel olarak kabul edilmektedir. Burada aracının özen, dikkat ve sadakatle davranma yükümlülüğü söz konusudur. Bir sonuç, bir edim taahhüt edilmemektedir. Bu nedenle gezi aracılığı sözleşmesinde üçüncü kişinin edimini taahhüt sözleşmesi yoktur.

Öte yandan, bir üçüncü kişi olan gezi düzenleyen ile gezi aracısı arasında da bir sözleşme vardır. Bu sözleşme, hukuki niteliği açıklanırken bahsedildiği gibi, sui generis bir sözleşmedir. Acaba bu sözleşme üçüncü kişi lehine sözleşme olarak kabul edilebilir mi? Bu soruya verilecek cevap olumsuzdur. Burada geziye katılan, gezi aracısı ile gezi düzenleyen arasındaki sözleşmede üçüncü kişi durumunda değildir. Gezi aracılığı sözleşmesi tellallık ya da vekalet sözleşmesi niteliğinde olduğundan bir temsil ilişkisini içinde barındırmaktadır. Bir başka ifadeyle gezi aracısı geziye katılan adına bu sözleşmeyi yaptığından, geziye katılan üçüncü kişi değil sözleşmenin tarafıdır. Bu nedenle de burada üçüncü kişi yararına sözleşme niteliği yoktur.

2- Turizm Hizmeti Halinde

Gezi aracısı, geziye katılan için bizzat bir turizm hizmeti de sunabilir. Burada tek bir gezi hizmeti söz konusu olup, üçüncü bir kişi olmadığından geziye katılan ile gezi aracısı arasında ikili bir ilişki söz konusu olacaktır. Ancak gezi aracısı söz konusu gezi hizmetini bizzat kendisi yerine getirmeyip bağımsız hizmet yükümlüleri tarafından yapılmasını da sağlayabilir. Bu durumda gezi aracısının, geziye katılana üçüncü kişi konumundaki bağımsız hizmet yükümlülerinin edimini taahhüdü söz konusu olacaktır. Yani gezi aracısı vaadeden, geziye katılan vaadedilen, bağımsız hizmet yükümlüleri ise üçüncü kişi konumunda olacaktır.

SONUÇ ve ÖNERİLER

Refah düzeyinin artmasına paralel olarak, sosyal ve kültürel ilişkilerdeki gelişmenin en önemli yansımalarından biri turizm sektöründe olmaktadır. Gezi sözleşmesi de bu gelişimin sonucunda çok farklı ilişkilerle karşımıza çıkmaktadır. İnsanlara gezi imkânını sağlayan hukuki işlem gezi sözleşmesidir. Her alanda olduğu gibi bu sektördeki gelişimin de yaşayan hukuk da denilen pozitif hukuktan bağımsız olması düşünülemez.

Ülkemizde henüz doktrinsel açıdan ele alınmaya başlayan konu hakkında, Batı ülkelerinde otuz yılı aşkın bir süredir yoğun çalışmalar yapılmaktadır. Bu çalışmalar birçok ülkede özel yasaların çıkarılmasıyla sonuçlanmıştır. Çok farklı ilişkilere konu olabildiğini gördüğümüz gezi sözleşmesinin, benzer sözleşmelerle ilişkisinin ortaya konularak, hukuki niteliğinin belirlenmesi ve ülkemiz bakımından da yasal bir düzenlemeye kavuşturulması zorunlu hale gelmiştir.

Borçlar Kanunu, günlük hayatta en çok karşılaştığımız sözleşmeleri düzenlemiştir. Ancak ihtiyaçlar kanunda düzenlenmemiş bir çok yeni sözleşme türünün daha ortaya çıkmasını gerektirmiştir. Bu sözleşmeler yasalarda düzenlenmedikleri için isimsiz sözleşmeler olarak sınıflandırılmaktadır. Doktrinde hakim görüş, gezi düzenleme sözleşmesinin isimsiz sözleşmelerden kendine özgü bir sözleşme olduğu yönündedir. Dolayısıyla sözleşme serbestisi ilkesini kabul eden Borçlar Kanununa göre, kanunda düzenlenmiş bir sözleşme tipi seçilerek, onun unsurlarını değiştirmek yahut tamamen yeni bir sözleşme tipi olarak gezi sözleşmelerinin düzenlenmesi mümkündür. Yasal bir düzenleme yapıncaya kadar doğabilecek hukuki sorunlar için sözleşmenin, öncelikle dürüstlük kurallarına ve uygulamada gelişen teamüllere göre yorumlanıp, tamamlanması gerekmektedir. Gerektiğinde Medeni Kanunun 5.maddesine göre Borçlar Kanununun genel hükümlerine de başvurulabilir. Ayrıca mahkeme içtihatlarıyla oluşan hukuktan da yararlanılabilir. Nihayet bazı durumlarda

Medeni Kanununun 1.maddesinin kendisine tanıdığı yetkiyi kullanan hakim ile, bizzat hukuk kuralı konarak çözümün bulunması yoluna da gidilebilir.

BİBLİYOGRAFYA

- AKYOL ŞENER** : 1976,Tam Üçüncü Şahıs Yararına Sözleşme, İstanbul.
- ARAL, FAHRETTİN** : 1999, Borçlar Hukuku, Özel Borç İlişkileri, B.2, Ankara.
- EREN, FİKRET** : 1999, Borçlar Hukuku, Genel Hükümler, C.II, Gözden Geçirilmiş 5. Bası, İstanbul.
- HATEMİ, HÜSEYİN/**
SEROZAN, RONA/
- ARPACI, ABDULKADİR:** 1982, Borçlar Hukuku, Özel Bölüm, İstanbul.
- KUNTALP, ERDEN** : 1971, Karışık Muhtevalı Akit, Ankara.
- OĞUZMAN, KEMAL/**
- ÖZ, TURGUT** : 1998, Borçlar Hukuku, Genel Hükümler, İstanbul.
- OKTAY, SAİBE** : 1997, Gezi Sözleşmesi, İstanbul.
- SEROZAN, RONA** : 1980 ,“Turistik Gezi Sözleşmeleri”, Yargı Dergisi, Sayı.49
- TEKİNAY, SELAHATTİN/**
AKMAN, SERMET/
BURCUOĞLU, HALUK/
- ALTOP, ATİLLA** : 1993, Borçlar Hukuku, Genel Hükümler, Gözden Geçirilmiş ve Genişletilmiş 7.Bası, İstanbul.
- YURT, BÜLENT** : 2000, Seyahat Düzenleme Sözleşmesi, Ankara.

YÖNETİCİYE DUYULAN GÜVEN ÖRGÜTSEL BAĞLILIĞI ARTIRIR MI?

Güler SAĞLAM ARI *

ÖZET

Bu çalışmanın amacı bir üst yöneticiye duyulan güvenin örgütsel bağlılık ile ilişkisini ortaya koymaktır. Araştırmaya, Ankara’ da faaliyet gösteren 84 kamu ve özel sektör bankasında görevli müdür, müdür yardımcısı ve şef pozisyonundaki 220 yönetici katılmıştır. Çalışmada, yöneticilerin bir üst yöneticilerine karşı hissettikleri duygusal ve bilişsel güven düzeyleri ile görev aldıkları bankaya duydukları örgütsel bağlılık ölçülmüştür. Bilişsel güvene karşıdaki bireyin yeterliliği, sorumluluk sahibi olması gibi iş ile ilgili rasyonel unsurlar kaynaklık ederken, duygusal güveni özen, önem, destek ve karşılıklı empati oluşturmaktadır. Yapılan istatistik analizler sonucunda bir üst yöneticiye duyulan duygusal ve bilişsel güven ile örgütsel bağlılık arasında pozitif bir ilişki olduğu ortaya konulmuştur. Ayrıca yönetsel pozisyonlar açısından bir üst yöneticiye duyulan duygusal ve bilişsel güven farklılık gösterirken, kamu bankalarındaki yöneticiler, bir üst kademedeki yer alan yöneticilerine özel- Türk bankalarına göre daha az bilişsel güven duymaktadırlar.

Anahtar kelimeler: Güven, yöneticiye güven, örgütsel bağlılık, yöneticiler, bankacılık sektörü.

* Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi (Arş. Gör. Dr.)

ABSTRACT

DOES THE TRUST FOR THE MANAGER INCREASE ORGANIZATIONAL COMMITMENT?

Key Words: Trust, trust in manager, organizational commitment, managers, banking.

The purpose of this research is to determine the relationship of trust in manager with the organizational commitment. 220 managers fulfilling the positions as managers, vice managers and chiefs in 84 public and private banks that are showing activity in Ankara have been included in this research. The level of affective- based and cognitive- based trust that the managers are feeling for their managers and their organizational commitment for the bank in which they are employed is evaluated in this research. While the person's qualification, responsibility and other rational job related issues are the sources of the cognitive- based trust, importance, support, care and bilateral empathy forms the affective- based trust. In the result of the statistical analysis, between affective- based and cognitive- based trust felt for the manager and organizational commitment a positive relation is put forward. Moreover, in the view of managing positions, while the affective- based and cognitive- based trust felt for the managers show some differences, the managers in public banks when compared with private- Turkish banks, have less cognitive- based trust for their managers.

GİRİŞ

Son dönemlerde işletmecilik alanında değişen çevre koşulları, işletmelerin uluslararasılaşma çabaları, işgücü çeşitliliği, işletmeler arasında kurulan şebeke bağlantıları, ortak girişimler, merkeziyetçi yönetimden yerinden yönetime kayma, yatay yapılaşma, ekip çalışmaları ve ekiplere dayalı örgüt

yapıları, bilgi yoğun ürünlerde artış, bilgi paylaşımındaki zorunluluklar gibi gelişmeler güveni işletmeler için aranan bir unsur haline getirmiştir. Bu gelişmeler güveni gerekli kılmamanın ötesinde, güveni anlamayı, güveni etkileyen unsurları ortaya koymayı, geliştirmek ve korumak için neler yapılabileceğinin yanı sıra, güvenin etkilerini belirlemeyi ve tartışmayı zorunlu kılmaktadır. Güvenin işletmeler için araştırma alanları: bireyler arası güven, üst yönetime/örgüte duyulan güven, işletmeler arası güven (tedarikçiler, ortaklar gibi.) ve müşterilerin işletmelere güveni olarak belirlenebilmektedir. İşletmelerde bireyler arası güven ise; yönetenin asta güveni, astın yöneticiye güveni, aynı düzeyde yer alan çalışanlar arası güven, departmanlar ve ekipler arası güven ilişkilerini içermektedir.

Çevresel koşullardaki değişim ve hareketlilik, işgücünün hareketliliğini de gündeme getirmektedir. Örgütlerin başarısı yalnızca çalışanların yeterliliği ve performansı ile değil, yüksek performansla sahip işgücünü çalıştıkları örgüte bağlı kalmasını sağlamakla mümkündür. Örgütsel bağlılık temel olarak, personelin çalıştığı örgüte ait olma duygusu hissetmesidir. Örgütsel bağlılık kavramı, işletmeler için performans, devamlılık, işgören devri gibi sonuçlarla doğrudan ilişkisi nedeniyle örgütsel davranış alanında incelenen bir konudur. Kavramın sonuçları kadar bağlılığı hangi unsurların artırdığı ve azalttığı da tartışmaların odak noktasını oluşturmaktadır.

Bu çalışmada bireyler arası güven ilişkileri içinde yer alan, bireylerin bir üst kademe de yer alan yöneticilerine duydukları güven ve örgütsel bağlılık ile olan ilişkisi ortaya konulmaya çalışılacaktır. Burada ilgi alanı yönetici konumundaki bireylerin bir üst yöneticilerine güvenleridir. Bu amaçla öncelikle, güven literatürü hakkında bilgi verildikten sonra, örgütsel bağlılık ile ilgili teorik bir çerçeve sunulacaktır. Bundan sonra kurulan hipotezler doğrultusunda, Ankara' daki kamu ve özel sektör bankalarında, hiyerarşik olarak üç kademeyi

temsilen müdür, müdür yardımcısı ve şef pozisyonundaki yöneticilerden elde edilen bulgularla iki kavram arasındaki ilişkiler sınanacaktır.

1. Araştırmanın Kavramsal Çerçevesi

1.1. İşletmelerde Güven Kavramı

Güven konusunda yapılan araştırmalar, güvenin psikolojik bir olgu olduğu konusunda birleşmektedir. Kavram konusundaki ilk araştırmalar, kişilik teorisyenleri tarafından gerçekleştirilmiştir. Güven, psikologlar kadar sosyologların, sosyal psikologların, siyaset bilimcilerin ve ekonomistlerin de ilgisini çekmiştir. Özellikle 1980 sonrasında örgüt teorisi, yönetim ve örgütsel davranış alanlarındaki araştırmalara konu olmaya başlamıştır.

Güven konusunda yapılmış oldukça fazla çalışma olmasına karşın, üzerinde görüş birliğine varılmış tek bir tanım bulunmamaktadır. Bazı yazarlarca güven, teorik olarak bütünleştirilmemiş ve tamamlanmamış bir alan olarak görülmektedir. Diğer bazı yazarlara göre ise, güven koşulları, durumları ve belirleyicileri üzerinde durmak, evrensel ve tek bir tanım oluşturmaktan daha önemli ve yararlıdır (Hosmer, 1995:380-381). Literatüre bakıldığında güvenin farklı şekillerde tanımlandığı görülmektedir. Kavramla ilgili ilk tartışma ve araştırmaların sonucu ortaya konulan tanımlarda güven, iki kişi arasında var olan açıklık düzeyi, karşıdaki kişinin kötü niyetli ya da keyfi eylemlerde bulunmayacağı, iyi niyetle davranan bir kimseden beklenebilecek “normallik” çerçevesinde de davranışlarının tahmin edilebilir olacağı beklentisi şeklinde tanımlanmaktadır (Gabaro, 1978:294). Bazı yazarlar güveni, bireyin karşısındaki kimsenin iyiliksever ve dürüst olduğuna dair inancı biçiminde tanımlayarak, iyilikseverliği; karşıdaki kişinin mutluluğu ile içtenlikle ilgilenmek ve en üst düzeyde kazancı aramaya yönelmek olarak tanımlamakta, dürüstlüğü ise, bireylerin gelecek bir zamandaki niyetlerini içeren sözlerine inanılması şeklinde belirtmektedirler (Rempell ve diğ., 1985:96). Bir diğer tanıma göre güven, karşıdaki bireylerin niyet ve davranışlarının, olumlu beklentilere dayalı olarak

açık ve dürüst olacağını kabul etme konusundaki psikolojik durumdur (Rousseau ve diğ., 1998:395). Güven konusunda gerçekleştirdiği alan araştırmaları ve geliştirmiş olduğu ölçek ile güven yazınına önemli katkıları olan Butler güveni, karşıdaki kişinin eylemlerinin değerlendirilmesi sonucunda, bu kişiye karşı olan eylemlerinde savunmasız olma ve belirsizlikler karşısında riski kabul etme isteği olarak tanımlamaktadır (Butler, 1991: 648). Öte yandan güven için “iyi niyet sözleşmesi” ifadesini kullanan yazarlar da vardır (Rousseau ve diğ., 1998:393).

Güven tanımları incelendiğinde ya da kavram konusunda tartışmaları içeren yayınlara bakıldığında, kavrama ilişkin belirgin noktalar ortaya konulabilmektedir. Bunlar; güven durumunda güvenen kişinin açıklığında ve savunmasızlığında artış olması, güvenilen kişinin davranışlarının güvenen kişi tarafından kontrol edilmemesi ya da daha az kontrol edilmesi, güvenin olumlu yönde bir beklenti ve inanç olması, bu olumlu beklentinin karşı tarafa ilişkin bazı özellikler (dürüstlük, iyi niyetlilik gibi.) ve bunlara yönelik değerlendirme ile algılardan etkilenmesi, güvenin risk ve zarar görme ihtimali içermesi ve risk alma isteği olması, iki veya daha fazla insanın etkileşimi ile biçimlenmesi, karşılıklı bağımlılığı zorunlu kılması ve zamanla gelişmesi olarak sıralanabilir (Hosmer, 1995:390-393; Zand, 1972:230; Bhattacharya ve diğ., 1998:462). Güvenilene ilişkin özelliklerin etik ile doğrudan ilişkili olduğu da gözden kaçırılmamalıdır.

Tüm bu belirlemeler doğrultusunda güven, güvenen ve güvenilen tarafların bir arada buldukları süre ve edindikleri ortak deneyimlere dayalı olarak, tarafların belirli özelliklerinden etkilenen, güvenilen kişinin zarar verici bir davranışta bulunmayacağı, buna karşın güvenenin bazı beklentilerini karşılayacağı doğrultusunda beklenti ve inanç içeren psikolojik bir durumdur.

Literatürde, güven kavramının yanısıra, güvensizlik kavramı üzerinde de durulmaktadır. Bazı çalışmalar güvensizliği, güvenin tersi ya da tek bir boyutun iki ayrı ucu olarak ifade etmektedir. Buna göre güvensizlik karşı tarafın

davranışlarının iyiliksever ya da dürüstçe olmaması, risk durumunda zarar verici olabileceği beklentisi, davranışlarda da savunmaya yönelik bir tutumun hakim olması olarak belirlenmektedir. Bazı çalışmalar ise güvensizliği, güvenden ayrı bir kavram olarak ele almaktadırlar (bkz.Lewicki ve diğ., 1998:439-443). Bu çalışmaların hareket noktası güvenin çok boyutlu bir kavram olması, buna göre de güven ve güvensizliğin bir arada var olabileceğidir. Bu düşünüşle hem mesleki hem özel yaşamda ilişkiler adeta kısımlara ayrılmaktadır. Eğer güven çok boyutlu bir kavramsa, bazı konularda güven bazı konularda güvensizlik var olabilecektir. İşletme ortamında aranan ise koşulsuz ya da literatürdeki tanımla körtü körtüne güven değil güvenin yönetilmesidir.

Güvenin çok boyutluluğu güvenin kaynaklarının farklılığı nedeni ile iki boyut altında incelenmektedir. Bunlar bilişsel ve duygusal güven olarak ifade edilmektedir. Bilişsel güvende (cognitive- based trust), güvenmek için makul gerekçeler bulunmaktadır. Güven bu anlamda, rasyonel bir karar olarak nitelendirilmektedir. Karşıdaki kişinin yeterliliği, sorumluluk sahibi olması, güven kararı için hareket noktası oluşturmaktadır. İş ortamı düşünülerek geliştirilen bu ayırma göre, işlerin hatasız ve zamanında yapılması gibi ölçülebilir kriterlerden hareket edilerek bilişsel güven kararına varılmaktadır. Karşılıklı güven ilişkilerinin diğer boyutu duygusal güvendir (affective- based trust). Bu tür güvende ilişkideki derin duygusal yatırımlar hareket noktasıdır. Güvenilen kişinin güvenen kişiye gösterdiği özen ve önem duygusal güvene kaynaklık etmektedir (McAllister, 1995:25-26; Costigan, İlter ve Berman, 1998:304). Bu ayırma göre, işletmelerde bireyler arası ilişkilerde kişiler, karşılardaki bireyin işinde yeterliliğine güvenebilir, fakat duygusal olarak destek, özen ve önem göstereceğine dair bir inanç ve beklenti içerisinde olmayabilirler. Benzer şekilde ilişki duygusal temeller içerebilir fakat rasyonel anlamda bireyde işe ilişkin yeterlilikler eksik bulunabilir. Bu iki tür güvenin farklı sonuçlara yol açabileceği düşünülebilir.

Yöneticiye duyulan güven astlarca örgütün bütününe atfedildiği için literatürde, güvenin yöneticiler tarafından başlatılması gereken bir süreç olduğu tartışılmaktadır. Whitener ve arkadaşları “Yönetimsel Güvenilirlik Modeli” olarak isimlendirdikleri modellerinde, astların yöneticilerine güven duymalarını sağlayan bireysel unsurlar olarak, yöneticilerde bulunması gerektiğini düşündükleri beş unsur tanımlamaktadırlar. Burada, iki kişi arasında genel olarak varolabilecek güven ilişkisi yerine, çalışanların yöneticilerine güven duymalarında etkili olabilecek güven unsurları üzerinde durulmaktadır. Bu unsurlar yönetimsel güvenilirlik davranışının boyutları olarak ifade edilmekte, davranışlarda tutarlılık, davranışlarda dürüstlük, kontrolün paylaşımı ve dağılımı, doğru ve açıklayıcı iletişim, ilgi ve özen gösterilmesi olarak sıralanmaktadır. Modelde güvenen bireyin güvenme eğilimi de yöneticiye duyulan güveni etkileyen bir değişken olarak yer almaktadır (Whitener ve diğ., 1998:516,529). Yapılan araştırmalarda, belirli bir kişiye duyulan güvenin, diğer insanlara ya da genel olarak tüm insanlara duyulan genel güvene diğer bir ifade ile güvenme eğilimine göre, örgütsel sonuçlarda daha fazla tahmin edici bir unsur olduğu ortaya konulmaktadır (Butler, 1991:643).

1.2. Örgütsel Bağlılık ve Güven

Örgütsel bağlılık, işletmeler için olası sonuç ve etkileri açısından örgütsel davranış alanında çokça tartışılan bir konudur. Örgütsel bağlılığı önemli kılan sonuçlardan bazıları, bireylerin işten ayrılma niyetinde belirleyici olması, örgütsel bağlılığı yüksek personelin daha az bağlılık hissedenlere göre performansının yüksek olması ve örgütsel etkililiği artırması olarak belirlenmektedir (Steers, 2002:299).

Örgütsel bağlılık kavramı, bireyin belirli bir örgüte karşı hissettiği özdeşleşme ve bütünleşme derecesini ifade etmektedir (Steers, 2002:299). Bu açıdan bakıldığında örgütsel bağlılığın üç önemli unsuru bulunmaktadır. Buna

göre, bireyin örgüt amaçlarını kabulü ve bu amaçlara güçlü bir biçimde inanması, örgüt için çaba gösterme isteği içinde olması ve örgütte kalmaya devam etme konusunda kesin bir arzu duyması örgütsel bağlılığın göstergeleridir (Balay, 2000:18).

Örgütsel bağlılık türleri konusunda literatürde farklı sınıflamalar bulunmaktadır. Yapılan bir ayrıma göre örgütsel bağlılık, örgüte karşı duygusal bağlılık, devamlılık bağlılığı ve biçimsel bağlılık olarak sınıflandırılmaktadır. Duygusal bağlılık, örgüte karşı olumlu duygular hissetme olarak belirlenmektedir. Devamlılık bağlılığı, örgüte o güne değin yapılan katkı ve gösterilen çabalar sonucunda oluşan beklentiler ve örgütten ayrılma ile bunları kaybetme duygusu, aynı zamanda ayrılmanın getireceği olumsuz sonuçları göze alamama nedeniyle hissedilen bir bağlılık türüdür. Biçimsel bağlılık ise, örgütte kalmanın ahlaki ve doğru bir davranış olacağı konusunda hissedilen yükümlülüklerle dayanmaktadır (Allen ve Meyer, 1990:1-4). Bu ayrımlar örgütsel bağlılığın kaynakları olarak da yorumlanabilir.

Örgütsel bağlılık ile ilgili bir diğer sınıflama Buchanan' ın yaptığı sınıflamadır. Buna göre örgütsel bağlılık üç unsurdan oluşmaktadır. Bunlar, örgütle özdeşleşme, örgütle bütünleşme ya da katılım duygusu ve örgüte karşı sadakat olarak belirtilmektedir. Özdeşleşme, bireyin görev aldığı örgütün amaçlarını benimsemesi ve örgütten gurur duymasıdır. Örgütle bütünleşme ya da katılım duygusu, işin gerektirdiği rol ve faaliyetlere karşı bağlılık duymasıdır. Sadakat ise, örgüte karşı bir aidiyet duygusu içinde olma ve örgütte kalma isteği duyma olarak ifade edilmektedir (Cook ve Wall, 1980:40; Balay, 2000:24).

Örgütsel bağlılığı etkileyen unsurlar bireysel, örgütsel ve iş ile ilgili özellikler olarak genel bir çerçevede ele alınmaktadır. Örgütsel bağlılığı etkileyen bireysel özellikler bireylerin yaş, eğitim, cinsiyet gibi bazı demografik özelliklerinin yanı sıra denetim noktası, başarı güdüsü gibi bazı kişilik özelliklerini de kapsamaktadır. İş ile ilgili özellikler, işteki özerklik, işin önemi

ve anlamlılığı, beklentilerin işte karşılanma düzeyi, geribildirim, sosyal etkileşim olanakları gibi işe ilişkin özellikler olarak belirlenmektedir. Örgütsel faktörler arasında ise, örgüt yapısı, büyüklüğü, ücret sistemleri, çalışma koşulları, kariyer olanakları, örgüt kültürü, yönetim tarzları, ast- üst ilişkileri gibi unsurlar sayılmaktadır (Steers, 2002:300; Balay, 2000:55-64; Çakır, 2001:80-156)

İlk amirler, çalışanla doğrudan ilişki kuran kişiler olarak örgüt sistemi için bir köprü görevi görmektedir. İlk amirlerin destekleyici bir örgüt iklimi yaratmada önemli bir role sahip oldukları, bunun yanısıra astların iş arkadaşları ile iyi ilişkiler içinde olmasında da büyük ölçüde etkileri olduğu yapılan çalışmalarla ortaya konulmaktadır. İlk amirin astına karşı sergilediği güçlendirme davranışları, örneğin işi gerçekleştirirken etki alanını ve otoritesini genişletme imkanı sağlaması personelin örgütsel bağlılığını artırmaktadır (Kidd ve Smewing, 2001:26). Grup lideri ile ilişkiler, liderle iletişim ve katılımcı liderlik örgütsel bağlılıkla ilişkilidir (Mathieu ve Zajac, 1990). Yapılan bir çalışmada, astların bakış açısı ile ilk amirin astına destekleyiciliği çerçevesinde, güven ve saygı içeren davranışlarda bulunmasının örgütsel bağlılığı artırdığı ortaya konulmuştur (Kidd ve Smewing, 2001:37). Bu gibi sonuçlar, bir üst kademedeki yer alan yönetici ile ilişkilerin örgütsel bağlılık için önemli bir belirleyici olacağını düşündürmektedir.

Örgütlerde güven ilişkilerinin oluşturulması, çalışanlar ve yöneticiler arasında güvene dayalı ilişkilerin varolması örgütsel davranış açısından büyük önem taşımaktadır. Güven ilişkilerinin örgütler için sonuçları gerek alan araştırmaları ile gerekse teorik düzeyde tartışma alanı bulmaktadır. Bireylerin birbirlerine duydukları güven, yönetsel sorun çözme etkililiğini belirgin bir biçimde artırmaktadır. Bireyler arası güvenin düşük olduğu gruplarda, bireyler arası ilişkiler problemlerin algılanmasında hata ve çarpıtmalara yol açacak nitelikte olmaktadır. Buna karşılık güven düzeyi yüksek gruplarda, toplumsal belirsizlikler oluşmamakta, problemler daha etkili bir şekilde çözülmektedir

(Zand, 1972:238). Güven örgütlerde değişime direnci kırarak önemli bir araçtır (Mishra ve Spreitzer, 1998:574-575). Yöneticilik ve güven arasındaki ilişkiler açısından, yöneticilerin kariyer yollarına bakıldığında, amirleri tarafından güveniliyor olmak kariyer basamaklarında yükselmeye büyük bir önem taşımaktadır (Hosmer, 1995:384). Güven, liderin etkili olmasında önemli bir faktördür. Yapılan bir araştırmada, etkili bir liderlikle, vizyon ve güven oluşturma arasında oldukça yüksek bir ilişki olduğu bulunmuştur (Martin, 1998:41). Güvenin az olması bilgiyi saklama, kaynakların dağıtımında yetersizlik ve çalışanların gerekli desteği görmemesi ile sonuçlanmaktadır (Zand, 1972:230-232; Costigan, İlter ve Berman, 1998).

Örgütsel güven ne kadar yüksekse, işten ayrılma niyet ve isteği de o kadar az olmaktadır (Costigan, İlter ve Berman, 1998:303-318). Amerika’ da kamu çalışanları üzerinde yapılan bir araştırmada, ilk amire duyulan güvenin, örgütsel bağlılıkta belirleyici bir rolü olduğu ortaya konulmuştur (Nyhan, 1999:58- 71). Hrebina ve Alutto, 1972’de yaptıkları çalışmada, güven ile örgütsel bağlılık arasında bir ilişki olduğunu belirlemişlerdir. Bir başka çalışmada güvenin, örgütsel bağlılıkta tahmin edici bir unsur olduğu bulunmuştur. Tan ve Tan kendi araştırmalarında da, örgütsel güvenin örgütsel bağlılık ile pozitif, örgütten ayrılma niyeti ile negatif bir ilişki içinde olduğunu ortaya koymaktadırlar (Tan ve Tan, 2000: 241-260).

Örgüt teorisi özellikle liderlik teorisi astı güven duymanın önemi ile ilgili çalışmalar üzerinde durmaktadır. İnsan ilişkileri teorisyenlerinden Douglas McGregor’ un yöneticinin astına güvenini incelediği X ve Y teorisi, belki de örgüt ortamı için güven ve güvenin önemini vurgulayan ilk çalışmalardan kabul edilebilmektedir (Costigan, İlter ve Berman, 1998: 303). Liderlik teorisindeki gelişim ve tartışmalar yöneticinin astına olan güvenidir. Oysa örgüte duyulan güven ve güven ilişkilerinde yöneticinin rolü, var olan paradigmaya aykırı bir biçimde, astların yöneticiye duydukları güvenin belirleyiciliği ve yansımaları

üzerinde durmanın önemini ortaya koymaktadır. Güven ortamının bağlılığı artırdığı yönünde sonuçlar elde edilmekle birlikte güvenin duygusal ve bilişsel boyutlarının ne ölçüde etkileyici ve belirleyici olduğu konusunda bir çalışmaya rastlanmamaktadır.

2. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmada banka yöneticilerinde bir üst yöneticiye duyulan bilişsel ve duygusal güvenin örgütsel bağlılık ile olan ilişkisi ortaya konulmaktadır. Araştırmanın uygulama alanı olarak bankalar seçilmiştir. Bankacılık sektörü uğraşı alanı itibariyle bireyler arası güvenin gerekli olduğu, yönetsel değişimlere ve bilgi çağında yaşanan teknolojik yeniliklere açık bir sektördür. Çalışmada güven ilişkileri müdür- müdür yardımcısı ve şef konumundaki üç kademe yöneticinin, bir üst kademe yöneticileri olarak birbirlerine duydukları güven olarak belirlenmiştir. Buna göre, müdürün ilk amiri olan bölge yöneticisine, müdür yardımcısının ilk amiri olan müdüre ve şef pozisyonundaki yöneticinin ilk amiri olan müdür yardımcısına olan bilişsel ve duygusal güveni belirlenmiştir. Daha sonra örgütsel bağlılık düzeyleri tespit edilerek aradaki istatistiksel ilişki ortaya konulmuştur. Çalışmada, güven ilişkisinde etkili olabileceği düşüncesiyle yönetsel pozisyonlar ve banka statüsü ile yöneticiye duyulan bilişsel ve duygusal güven arasındaki ilişkilere de yer verilmiştir. Bu doğrultuda araştırma hipotezleri aşağıdaki gibi belirlenmiştir:

H₁: Banka yöneticilerinin bir üst yöneticilerine duydukları bilişsel ve duygusal güven düzeyleri ile örgütsel bağlılıkları arasında pozitif bir ilişki vardır.

H₂: Banka yöneticilerinin buldukları yönetsel pozisyon açısından bir üst yöneticilerine duydukları bilişsel ve duygusal güven düzeyleri farklılık göstermektedir.

H₃: Banka statüsü açısından banka yöneticilerinin bir üst yöneticilerine duydukları bilişsel ve duygusal güven düzeyi farklılık göstermektedir.

3. Araştırma Yöntemi

3.1. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini, Ankara merkez ve merkez ilçelerinde faaliyet gösteren banka şubeleri oluşturmaktadır. Bu amaçla öncelikle Ankara merkezinde bulunan banka şubelerinin bir listesi oluşturulmuştur. Özel izin gereken banka şubeleri (örneğin, kışla ve askeri bölgeler) ve özel işlem merkezleri ile 10' un altında şubeye sahip bankalar listeden çıkarılmıştır. Ayrıca, araştırmada güven ile ilgili ölçümler yapılacağından sapma etkisi yaratmaması için halen Tasarruf Mevduatı Sigorta Fonu' na devredilen banka şubeleri listeden çıkarılmıştır. Bu işlemlerden sonra, toplam 484 özel ve kamu banka şubesinde oluşan yeni bir liste hazırlanmıştır. Araştırmanın her bir şubedeki, üç kademe yöneticisine birden fazla ölçüğin uygulanması nedeni ile uygulama masraf ve zamanını kısaltmak için örneklem seçme gereği duyulmuştur. Örneklem seçiminde ilk aşama olarak, Ankara merkez ve merkez ilçelerdeki banka şubeleri yoğun olarak bir arada bulunmaları ve birbirlerine yakınlıkları ölçüt alınarak 40 bölgeye ayrılmış ve bu gruplar listelenmiş, tesadüfi olarak 14 bölge seçilerek örneklem oluşturulmuştur. Örneklemde yer alan toplam banka şubesi sayısı 148 'dir. Araştırma sonunda ulaşılan banka sayısı 94, kullanılabilir veri alınan banka sayısı 84 olarak gerçekleşmiştir. Örnekleme birimi bankalar, gözlem birimi, müdür- müdür yardımcısı ve şeflerden oluşan banka yöneticileridir. Bankalarda yönetsel pozisyonlarda kamu bankaları müdür yardımcısı-şef tanımlamasını kullanırken özel bankalar çoğunlukla yönetmen-yönetmen yardımcısı ifadesini kullanmaktadırlar. Birden fazla müdür yardımcısı ve şef olduğunda ise ticari pazarlamadan sorumlu yöneticilerin anketi doldurmaları istenmiştir. Sonuç olarak müdür, müdür yardımcısı ve şef kademelerince doldurulan 220 anket formu araştırmanın verilerini oluşturmaktadır.

Araştırmaya katılan banka müdür, müdür yardımcısı ve şef'lerin, soru formunda yer alan soruları, yansız ve gerçeği yansıtacak biçimde cevapladıkları varsayılmaktadır.

3.2. Araştırmada Kullanılan Ölçekler

Araştırmada kullanılan soru formunda bilişsel ve duygusal güven ölçeği, örgütsel bağlılık ölçeği ve demografik bilgileri içeren sorular yer almaktadır. Güveni ölçmek amacıyla McAllister' in 1995 yılında geliştirdiği, "*Bilişsel ve Duygusal Güven Ölçeği*" kullanılmıştır. McAllister bu ölçeği, literatürde güvenle ilgili var olan güven ölçeklerinde (Cook ve Wall, 1980; Johnson-George ve Swap, 1982; Rempel ve diğ. 1985; Rotter, 1971) yer alan sorulardan uzman görüşü olarak oluşturmuştur. Ölçek, örgütlerde güven ilişkilerinin iki farklı boyutu olan bilişsel ve duygusal güveni ölçmek üzere geliştirilmiştir. Soru formunda, bireyler arası duygusal güveni ölçen 5, bilişsel güveni ölçen 6 soru yer almaktadır. Orijinal ölçek 7'li Likert tipi bir ölçme düzeyindedir. Ancak, bu çalışmada, 7'li ölçekte yer alan ifadelerin Türkçe'ye aktarılmasında yaşanan zorluklar ve Türkçe ifade güçlükleri nedeniyle 5'li Likert şekline dönüştürülmüştür. Buna göre, sorularda yer alan ifadeler 1= kesinlikle katılmıyorum ile 5= tamamiyle katılıyorum arasında olumsuzdan olumluya doğru bir değerlendirme yapılacak biçimde düzenlenmiştir. 1-5. sorular: karşılıklı fikirleri, duyguları, beklentileri paylaşma, işteki güçlükler hakkında konuşabilme ve yöneticinin bu sorunları dinlemeye istekli olması, bir arada çalışamama durumunda üzüntü duyulması, sorunlar karşısında yapıcı ve ilgili olma, iş ilişkisinin yanı sıra dostluk- arkadaşlık ilişkisinin kurulmuş olması ile ilgili değerlendirmeler sonucunda duygusal güveni ölçmektedir. 6-11. sorular: kendini işine adanma, işine yaklaşımındaki profesyonelliği, iş konusundaki ehliyet ve yeterliliği, işi güçleştirecek dikkatsizlik ve hatalar yapmaması, iş ortamında diğer insanlarca saygı duyulması ve diğer insanlarca güvenilir olduğunun düşünülmesini sorarak bilişsel güveni ölçmeyi amaçlamaktadır. Her

iki güven düzeyinde de skor yükseldikçe güven de artmaktadır. Her iki güven düzeyinde de en yüksek skor 25' dir.

Örgütsel bağlılığı ölçmek amacıyla Cook ve Wall' in (1980) geliştirdiği örgütsel bağlılık ölçeği kullanılmıştır. Ölçekte örgütsel bağlılığın özdeşleşme, katılım ve sadakat boyutlarını ölçmek üzere 3'er soru olmak üzere toplam 9 soru yer almaktadır. 5'li Likert türü sorulardan oluşan ölçekte 1= kesinlikle katılmıyorum ile 5= tamamen katılıyorum arasında olumsuzdan olumluya doğru bir dağılım söz konusudur. 1., 5. ve 8. sorular yöneticinin çalıştığı örgütten gurur duyması, kendisini bu örgütün bir parçası olarak görmesi, bu örgütte çalışmayı bir arkadaşına tavsiye edip etmeyeceğini sorarak örgütsel bağlılığın özdeşleşme boyutunu ölçmektedir. 3.,6. ve 9 sorularda, kendisine uygun gelmese de bu örgüt için bir şeyler yapma, işinde sadece kendisi için değil çalıştığı örgüt için bir şeyler yapıyor olmak ve örgüte katkı sağlamaktan mutlu olup olmadığını sorulmakta, bu sorularla örgüte katılım düzeyi ölçülmektedir. 2., 4. ve 7. sorularda örgütten ayrılma niyeti, finansal güçlükler içinde olsa bile örgütte kalma isteği ve daha fazla ücret teklif edilse dahi örgütte çalışmaya devam edip etmeyeceği sorularak örgüte duyulan sadakat ölçülmektedir. Skor arttıkça bireyin örgüte duyduğu bağlılığın yüksek olduğu sonucuna varılmaktadır. En yüksek skor 45' dir.

Üçüncü olarak yöneticilerin demografik özellikleri ile ilgili sorular yöneltilmiştir. Bu kısımda yöneticilerin buldukları yönetsel pozisyon, görev aldıkları banka statüsü, yaş, cinsiyet, eğitim, bankada çalışma süresi ve bir üst kademe yöneticisi ile bir arada çalışılan süre sorulmuştur.

Ölçeklerin orijinali, önce Türkçe' ye çevrilmiş, daha sonra uzman görüşü alınarak ifadelerde değişiklikler yapılmıştır. Ölçekler için evrenin %2' sini temsilen 7 banka şubesinde ön-test gerçekleştirilmiş, soru kitapçığını dolduran yöneticilerle soruların anlaşılabilirliği üzerine birebir görüşmeler gerçekleştirildikten sonra ölçeklere son şekli verilmiştir.

Ölçeklerin güvenilirliğine ilişkin olarak, sıralama ölçme düzeyinde ölçme araçlarına uygulanan Cronbach Alpha güvenilirlik katsayıları hesaplanmıştır. Güvenilirlik hesaplamaları sonucunda, hem asta hem de bir üst yöneticiye duyulan bilişsel güveni ölçen ve ölçeğin orijinalinde yer alan 11. sorunun güvenilirliği düşürmesi ve ölçeğin homojenliğini bozması nedeniyle soru kitapçığından çıkarılmış ve bu ölçekte 5 soru yer almıştır. Buna göre her bir ölçeğe ilişkin olarak hesaplanan güvenilirlik katsayıları; bir üst yöneticiye duyulan duygusal güven ölçeği α : 0.8769, bir üst yöneticiye duyulan bilişsel güven ölçeği α : 0.8717, örgütsel bağlılık ölçeği α : 0.7534 olarak hesaplanmıştır. Ölçeklerin ilk kez uygulandığı da düşünüldüğünde yüksek güvenilirliğe sahip oldukları gözlenmektedir.

4. Araştırma Bulguları

Araştırmaya katılan banka yöneticilerinin demografik bilgilerini ortaya koymak amacıyla öncelikle yer aldıkları yönetsel pozisyon açısından dağılımları belirlenmiştir. Buna göre banka yöneticilerinin %29.6' sı müdür, %32.7' si müdür yardımcısı, %37.7' si şef pozisyonunda yer almaktadır. Her üç kademe de birbirine yakın değerlerle temsil edilmektedir. Araştırmada örnekleme birimi olarak yer alan bankalar statüleri açısından değerlendirildiğinde %35.5' i kamu bankası iken, %63.6' sı özel- Türk, %0.9' u özel- yabancı bankadır.

Yöneticilerin %44.5' i kadın, %55.5' i erkektir. Cinsiyet açısından da dengeli bir dağılım söz konusudur. Araştırmaya katılan banka yöneticilerinin %11.4' ü 20-29, %43.6' sı 30-39, %39.6' sı 40-49 yaş grubunda yer almaktadır. %5.4 oranında ise 50 yaş ve üzeri yöneticiler temsil edilmektedir. Yöneticilerin eğitim düzeylerine bakıldığında, %17.3' ünün lise, %70.4' ünün lisans, %12.3' ünün ise yüksek lisans mezunu olduğu belirlenmiştir. Yöneticilerin görev aldıkları bankada çalışma süreleri açısından değerlendirildiğinde, %1.8' i 1 yıldan az bir süredir, %7.7' si 1-3 yıl arasında, %14.1' i 4-6 yıldır, %15' i 7-10

yıldır, %14.6' sı 11-14 yıldır, %46.8' i ise 15 yıl ve daha uzun bir süredir aynı bankada çalışmakta olduğu ortaya konulmuştur.

Yöneticilerin demografik özellikleri açısından görev aldıkları bankaya karşı örgütsel bağlılıkları ile bir üst kademedeki yer alan yöneticilerine duydukları duygusal ve bilişsel güven düzeylerine ilişkin ortalama (\bar{X}) ve standart sapma (σ) değerleri Tablo 1' de yer almaktadır.

Tablo 1. Banka Yöneticilerinin Demografik Özelliklerine Göre Örgütsel Bağlılıkları ve Bir Üst Kademedeki Yer Alan Yöneticilerine Duydukları Duygusal ve Bilişsel Güven Düzeyi Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

	Katılımcı		Yöneticiye Duygusal Güven		Yöneticiye Bilişsel Güven		Örgütsel Bağlılık	
	n	%	\bar{X}	σ	\bar{X}	σ	\bar{X}	σ
Cinsiyet								
Kadın	98	44.5	20.08	5.00	20.73	4.41	35.37	5.71
Erkek	122	55.5	19.40	4.80	19.97	4.89	37.53	5.83
Yaş								
20-29	25	11.4	19.72	4.85	19.48	4.42	33.96	6.18
30-39	96	43.6	19.40	4.83	20.47	4.46	35.55	5.57
40-49	87	39.6	20.04	5.12	20.18	5.18	37.79	5.53
50 +	12	5.4	19.66	4.00	21.66	3.08	40.83	4.46
Eğitim								
Lise	38	17.3	19.42	5.27	19.26	5.93	37.21	7.94
Lisans	155	70.4	19.66	4.86	20.56	4.49	36.63	5.29
Yüksek Lisans	27	12.3	20.37	4.63	20.37	3.70	35.15	5.56
Pozisyon								
Şube müdürü	65	29.6	18.90	4.85	20.35	4.32	37.89	5.10
Müdür yardımcısı	72	32.7	21.18	3.92	21.43	4.08	36.22	5.31
Şef	83	37.7	19.06	5.42	19.31	5.26	35.75	6.71
Bankada çalışma süresi								
1 Yıldan Az	4	1.8	21.75	2.21	22.50	2.08	34.33	8.02
1-3 Yıl	17	7.7	17.94	4.71	19.52	4.09	36.06	5.01
4-6 Yıl	31	14.1	20.87	4.03	20.83	4.09	34.31	5.32
7-10 Yıl	33	15.0	20.36	5.22	20.93	4.40	35.32	6.34
11-14 Yıl	32	14.6	17.84	4.97	19.56	4.39	35.90	4.53
15 ve üzeri	103	46.8	19.94	4.95	20.23	5.19	38.00	6.07
Banka Statüsü								
Kamu	78	35.5	18.96	5.51	18.69	5.54	35.27	6.50
Özel- Türk	140	63.6	20.07	4.50	21.17	3.91	37.29	5.42
Özel- Yabancı	2	0.9	23.00	0.00	23.50	0.70	35.00	1.41

Araştırmada elde edilen verilerin SPSS paket programı yardımı ile test edilmesi sonucunda elde edilen bulgular aşağıda sunulmaktadır.

Yapılan Pearson korelasyon analizi sonucunda, banka yöneticilerinin bir üst yöneticilerine karşı hissettikleri bilişsel güven düzeyi ile çalıştıkları bankaya örgütsel bağlılıkları arasında $r = 0.30$ ($p < 0.05$) düzeyinde bir ilişki belirlenmiştir. Yöneticilerin bir üst yöneticilerine karşı duygusal güvenleri ile örgütsel bağlılıkları arasında ise $r = 0.20$ ($p < 0.05$) düzeyinde bir ilişki bulunmuştur (Tablo 2). Bu ilişki katsayıları düşük olmakla birlikte istatistiksel olarak anlamlıdır ve H_1 hipotezini desteklemektedir.

Tablo 2. Banka Yöneticilerinin Bir Üst Kademedeki Yer Alan Yöneticilerine Duydukları Duygusal ve Bilişsel Güveni ile Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişkiler

		ÖRGÜTSEL BAĞLILIK
YÖNETİCİYE DUYGUSAL GÜVEN	Pearson Korelasyonu	0.20
	Anlamlılık (p)	0.004
	n	220
YÖNETİCİYE BİLİŞSEL GÜVEN	Pearson Korelasyonu	0.30
	Anlamlılık (p)	0.000
	n	220

Banka yöneticilerinin buldukları yönetsel pozisyon açısından duygusal ve bilişsel güven düzeylerinde farklılık olup olmadığını belirlemek amacıyla ANOVA testi yapılmıştır. Analiz sonuçları yöneticilerin, görev aldıkları yönetsel pozisyon açısından bir üst yöneticilerine duydukları duygusal güvenin anlamlı bir farklılık gösterdiğini ortaya koymaktadır [$F_{(2,217)} = 5.03$, $p < .05$]. Bu sonuç H_2 hipotezini desteklemektedir. Farklılığın hangi pozisyonlardan kaynaklandığını belirlemek amacıyla yapılan LSD testi,

müdürlerin, kendi yöneticilerine ($\bar{X}=18.90$) müdür yardımcılarının ilk amirleri olan müdürlere duyduğundan ($\bar{X}=21.18$), daha az duygusal güven duyduklarını göstermektedir. Buna karşın şef pozisyonundaki yöneticilerin bir üst yöneticileri olan müdür yardımcılara ($\bar{X}=19.06$), müdür yardımcılarının ilk amirleri olan müdürlere karşı hissettiklerinden daha az duygusal güven hissettikleri belirlenmiştir.

Görev alınan yönetsel pozisyonlara göre yöneticilerin bir üst yöneticilerine duydukları bilişsel güven de farklılaşmaktadır [$F_{(2,217)} = 4.03$, $p < .05$]. Farklılıkların hangi pozisyonlarda olduğunu belirlemek amacıyla yapılan LSD testi sonuçları, şef pozisyonundaki yöneticilerin kendi ilk amirleri olan müdür yardımcılara ($\bar{X}=19.31$), müdür yardımcılarının müdürlerine duyduğu bilişsel güvenden ($\bar{X}=21.43$), daha az güven duymakta olduklarını göstermektedir.

Yapılan ANOVA testi sonucunda yöneticilerin bir üst kademedeki yer alan yöneticilerine karşı hissettikleri duygusal güven düzeyinin banka statüsüne göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği belirlenmiştir [$F_{(2,217)} = 1.77$, $p < .05$]. Bir üst kademedeki görev alan yöneticiye duyulan bilişsel güven ise banka statüsüne göre değişim göstermektedir [$F_{(2,217)} = 7.92$, $p < .05$]. Farklılığın kaynağını belirlemek üzere yapılan LSD testine göre, kamu bankalarında ($\bar{X}=18.69$), özel- Türk bankalarına göre ($\bar{X}=21.17$) bir üst yöneticiye daha az bilişsel güven duyulmaktadır. Bu sonuçlar H_3 hipotezinin kısmen desteklendiğini göstermektedir.

Sonuç

İşletmecilik alanında son dönemlerde gerçekleşen değişimler ve uygulamalar, bireyler arası güven ilişkileri ile ilgili tartışma ve çalışmaları

artırmıştır. Literatürde güveni etkileyen unsurlar kadar güvenin sonuçları üzerinde de durulmaktadır. Bu çalışmada müdür, müdür yardımcısı ve şef pozisyonundaki banka yöneticilerinin, bir üst kademedeki yer alan yöneticilerine duydukları duygusal ve bilişsel güvenin, örgütsel bağlılık ile ilişkisi saptanmaya çalışılmıştır. Araştırma sonunda, hipotezlerin test edilmesi ile kavramlar arasındaki ilişki düzeyi tespit edilmiştir.

Banka yöneticilerinin bir üst kademedeki yer alan yöneticilerine karşı hissettikleri duygusal ve bilişsel güven düzeyi ile örgütlerine karşı hissettikleri bağlılık arasında pozitif bir ilişki bulunmuştur ($r=0.20$, $r=0.30$). Bu ilişki düzeyi çok yüksek olmamakla birlikte istatistiksel olarak anlamlıdır. Buna göre yöneticinin ilk amiri pozisyonundaki yöneticisine duyduğu duygusal güven yani bu kişi ile karşılıklı fikir ve beklentilerini paylaşabilmesi, işi ile ilgili konularda rahatça konuşabilmesi, özen ve ilgi görmesi örgüte duyduğu bağlılığı pozitif yönde artırmaktadır. Benzer şekilde, bir üst yöneticinin işindeki ehliyet ve yeterliliğini ifade eden bilişsel güvenin yüksek olması da, örgüte duyulan bağlılığı artırmaktadır.

Bugüne değin var olan paradigma yönetsel bakış açısı ile yöneticinin astına güveni üzerinde durmaktadır. Şüphesiz asta duyulan güven de önemli bir konu olmakla birlikte, literatürde ast konumundaki bireylerin yöneticiye duyduğu güven üzerinde yeterince durulmadığı gözlenmektedir. Aynı şekilde, yöneticiler arasındaki güven ilişkileri de yeterince irdelenmemektedir. Oysa yöneticiler arasındaki güven, örgütün bütününe ve kültüre yansiyarak çalışanlar arasındaki güven ilişkilerini beslemede önemli bir faktördür. Yöneticiler arasındaki güvensizlik ilişkileri ve sonuçları, örgüt ve çalışanlar arasındaki ilişkilere yansiyacaktır. Bu tür güvensizlik durumları çatışmalara yol açabilecek, astları da taraf olma zorunluluğunda bırakarak örgütsel etkililiğe zarar verebilecektir.

Araştırma sonucunda varılan bir diğer sonuç, yönetsel pozisyonlar açısından banka yöneticilerinin bir üst kademe yöneticilerine karşı hissettikleri duygusal güvenin farklılık gösterdiği'dir. Yöneticiler arasında en yüksek duygusal güven müdür yardımcılarının müdürlerine duydukları güvendir. Buna karşın müdürler bir üst yöneticileri olan bölge yöneticilerine, aynı şekilde şefler de bir üst yöneticileri olan müdür yardımcılara daha az duygusal güven hissetmektedirler. Müdürlerin bölge yöneticilerine duygusal olarak düşük düzeyde güvenmesi bu yöneticilerin çok sık bir araya gelmemesi ile açıklanabilirken, şeflerin müdür yardımcılara duygusal güven hissetmemesi ilginçtir. Bu sonuç şeflerin bir üst yöneticileri olan müdür yardımcıları ile fikir ve beklentilerini rahatça paylaşmadıklarını, işleri ile ilgili sorunları rahatça tartışmadıklarını, yöneticilerinden ilgi ve özen görmediklerini ortaya koymaktadır.

Bir üst kademede yer alan yöneticiye duyulan bilişsel güven de yönetsel kademelere göre değişim göstermektedir. Şefler müdür yardımcılara, müdür yardımcılarının ilk amirleri olan banka müdürlerine duyduğundan daha az bilişsel güven duymakta, yani işlerinde ehliyet ve yeterliliklerine inanmamaktadırlar. Bu sonuçlar yönetim kademelerindeki azalmanın yani alt kademe yöneticilere inildikçe üst yöneticiye duyulan güvende dolayısı ile ilişkilerde bir sorun yaşandığını da göstermektedir.

Araştırmada kamu, özel-Türk ve özel- yabancı banka yöneticileri yer almaktadır. Banka statüsü açısından da, yöneticilerin bir üst yöneticilerine duydukları bilişsel güven farklılık göstermektedir. Kamu bankalarında görev alan yöneticiler bir üst yöneticilerine, özel- Türk bankalarındaki yöneticilerden daha az bilişsel güven duymakta yani işlerindeki yeterliliklerine güvenmemektedirler. Bu sonuç kamu bankası yöneticilerinin gerçekten de işlerinde yeterli olmayabileceği gibi, astları konumundaki yöneticilerin değerlendirmesiyle işlerinde yeterli bulunmadıkları şeklinde de yorumlanabilir.

Banka statüsü açısından yöneticiye duyulan duygusal güven istatistiksel olarak farklılık göstermemektedir.

Ülkemizde güven ile ilgili yapılmış çalışma sayısının çok az olduğu görülmektedir. Konuyla ilgili yabancı literatür incelendiğinde de oldukça sorunlu bir alan olduğu, teorisinin yeni oluşturulmaya başladığı, var olan çalışmaların da oldukça küçük örnek grupları üzerinde yapıldığı gözlenmektedir. Fakat, hem yurt içinde hem de yurt dışında, örgütsel davranış için önemli konular arasında anılan liderlik, ekip çalışmaları, bağlılık gibi pek çok konuda güvenin önemi ve var olması gerekliliği sık sık vurgulanmaktadır.

Güvenin önemi konusunda literatürde ortak bir kabul olmasına rağmen, teorideki bütünleştirme çabalarının eksikliği örgütsel davranış alanına da yansımakta, var olan araştırmalarda da bu eksiklik hissedilmektedir. Teori bütünsel bir yapıya kavuşmuş olmadığı için halen, örgütsel davranışta önemli olmakla birlikte, güven ile ilişkisi açısından değerlendirilmemiş pek çok konu bulunmakta, bu da gelecekteki araştırmalar için bir hareket noktası oluşturmaktadır.

Bu çalışma üç kademe banka yöneticisinden alınan verilerle gerçekleştirilmiştir. Her kademe yönetici bir üst kademede yer alan yöneticinin astı durumunda iken öte yandan, bir alt kademede yer alan yöneticinin de yöneticisi konumundadır. Dolayısı ile yöneticiler hem yöneten hem yönetilen durumundadır. Bu durum farklı rol, beklenti ve görevleri beraberinde getirmektedir. Kurulan güven ilişkisi de farklı düzeyler içermektedir.

Özellikle bankacılık sektörü yönetsel kademeler açısından kariyer hareketliliğinin fazla olduğu bir sektördür. Kriz ve yaşanan sorunlar öncesinde bu hız ve hareketlilik daha fazla olmasına rağmen halen, yönetsel kademelerin örgütsel bağlılığı özellikle istenen bir durumdur. Özellikle yetenekli ve başarılı yöneticilerin, kendi kuruluşlarına transferi için işletmeler pek çok fedakarlıkta bulunabilmektedir.

Örgütsel bağlılık konusunda önemli çalışmaları bulunan Porter, konu ile ilgili bir sempozyumda üst düzey yöneticilere şu üç sorunun cevabını aktarmaktadır (Varoğlu 1993:1):

1) Örgütün her kesiminde işgörenlerde eşit düzeyde bağlılığa ihtiyaç duyar mısınız? Cevap: Hayır, örgüt hiyerarşisinde yukarı çıktıkça daha fazla bağlılığa ihtiyaç vardır.

2) Hangi tür işgörenden daha fazla bağlılık beklenir? Cevap: Yüksek performans gösterenden, çünkü yetersiz ve zayıf performans gösteren bireyin bağlılığı arzulan bir durum değildir.

3) Örgütlerde ne zaman yüksek düzeyde bağlılığa ihtiyaç duyulur? Cevap: örgütte kargaşa, çalkantı ve önemli değişimlerin yaşandığı dönemde.

Bu sorulara verilen cevaplardan bir kısmı çok pragmatist gibi görünse de yüksek performansa sahip yöneticilerin örgütte kalması, örgüte bağlılık hissetmesi arzulan ve tercih edilen bir durumdur.

Güven oluşumunu sağlayan koşullar, özellikle astlarda güven oluşumunu etkileyebilecek güven unsurlarının örgütsel bağlılık ile ilişkisi de daha sonraki araştırmalarla ayrıntılı biçimde ortaya konulmalıdır. Adalet kavramı da kanımızca personelde güven oluşumunu ve örgütsel bağlılığı etkileyebilecek unsurlar arasında yer almalıdır.

KAYNAKÇA

ALLEN, N.J. ve J.P. MEYER. (1990), "The Measurement And Antecedents Of Affective, Continuance And Normative Commitment To The Organization." **Journal Of Occupational Psychology** , 63, 1-18.

BALAY, R. (2000), **Yönetici ve Öğretmenlerde Örgütsel Bağlılık**, Nobel Yayınları, Ankara.

BHATTACHARYA, R. , T. M. DEVINNEY ve M. M. PILLUTLA. (1998), "A Formal Model Of Trust Based On Outcomes." **Academy Of Management Review**, 23, sayı 3, 459-472.

BUTLER, J. K, Jr. (1991), "Toward Understanding And Measuring Conditions Of Trust: Evolution Of A Conditions Of Trust Inventory." **Journal Of Management**, 17, sayı 3, 643- 663.

COOK, W. ve T. WALL. (1980), New Work Attitude Measures Of Trust, Organizational Commitment And Personel Need Non- Fulfilment, **Journal Of Occupational Psychology**, 53,39-52.

COSTIGAN,R.D.S., S. İLTER ve J.J. BERMAN (1998), " A Multi-Dimensional Study Of Trust In Organizations." **Journal Of Managerial Issues**, 10, sayı 3, 303-318.

ÇAKIR, Ö. (2001), **İşe Bağlılık Olgusu ve Etkileyen Faktörler**, Seçkin Yayıncılık, Ankara.

GABARRO, John J. (1978), "The Development Of Trust, Influence And Expectations." A.G.ATHOS ve J.J.GABARRO (Ed), **Interpersonal Behavior, Communication An Understanding In Relationship**, New Jersey: Prentice Hall Inc, 290-303.

HOSMER, L.T. (1995), Trust: The Connecting Link Between Organizational Theory And Philosophical Ethics, **Academy Of Management Review**, 20, sayı 2, 379- 403.

JOHNSON- GEORGE, C. ve W.C. SWAP. (1982), "Measurement Of Specific Interpersonal Trust: Construction And Validation Of A Scale To Assess Trust In A Specific Other." **Journal Of Personality And Social Psychology**, 43, sayı 6, 1306-1317.

KIDD, J.M. ve C.SMEWING. (2001), The Role Of The Supervisor In Career And Organizational Commitment, **European Journal Of Work And Organizational Psychology**, 10, sayı 1, 25-40.

LEWICKI, R. J., D.J, MCALLISTER ve R.J. BIES. (1998), Trust And Distrust: New Relationships And Realities." **Academy Of Management Review**, 23, sayı 3, 438-458.

MARTIN, M. M. (1998), "Trust Leadership." **Journal of Leadership Studies**, 5, sayı 3, 41.(www.epnet.com).

MATHIEU, J.E. ve D.M. ZAJAC. (1990), "A Review And Meta- Analysis Of The Antecedents, Correlates, And Consequences Of Organizational Commitment." **Psychological Bulletin**, 108(2),171-194.

McALLISTER,D.J.(1995), "Affect And Cognition- Based Trust As Foundations For Interpersonal Cooperation In Organizations." **Academy Of Management Journal**, 38, sayı 1, 24-59.

MISHRA, A. K. ve G. M. SPREITZER. (1998), "Explaining How Survivors Respond To Downsizing: The Roles Of Trust, Empowerment, Justice and Work Redesign." **Academy Of Management Review**, 23, sayı 3, 567-588.

NYHAN, Ronald C. (1999), " Increasing Affective Organizational Commitment In Public Organizations: The Key Role Of Interpersonal Trust." **Review Of Public Personnel Administration**,19, sayı 58, 58- 71.

REMPEL, J. K., J.G. HOLMES ve M.P. ZANNA. (1985), "Trust In Close Relationships" **Journal Of Personality And Social Psychology**, 49, sayı 1, 95-112.

- ROTTER, Julian B. (1971), "Generalized Expectancies for Interpersonal Trust", **American Psychologist**, 44, 1-7.
- ROUSSEAU, D. M., S. B. SITKIN, R. S. BURT, C. CAMERER. (1998), "Not So Different After All: A Cross- Discipline View of Trust." **Academy Of Management Review**, 23, sayı 3, 393-404.
- STEERS,R.M.(2002), "Antecedents And Outcomes Of Organizational Commitment", C. R. COOPER (Ed). **Fundamentals Of Organizational Behavior**, Sage Publications, London, 299-309.
- TAN, H. H. ve C. F. TAN. (2000), "Toward The Differentiation Of Trust In Supervisor And Trust In Organization." **Genetic, Social, And Psychology Monographs**, 126, sayı 2, 241-260. (www.epnet.com).
- VAROĞLU, D. (1993), **Kamu Sektörü Çalışanlarının İşlerine ve Kuruluşlarına Karşı Tutumları, Bağlılıkları Ve Değerleri**, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara.
- WHITENER, E. M., S.E.BRODT, M.A.KORSGARD, J.M.WERNER (1998), "Managers As Initiators Of Trust: An Exchange Relationship Framework for Understanding Managerial Trustworthy Behavior." **Academy Of Management Review**, 23, sayı 3, 513- 531.
- ZAND, D. E. (1972), "Trust And Managerial Problem Solving." **Administrative Science Quarterly**, 17, 229-239.

İKLİM DEĞİŞİKLİKLERİNİN TURİZM ÜZERİNE ETKİLERİ

Hakan KOÇ*
Evren GÜÇER**

ÖZET

İklim değışikliği, nedeni ne olursa olsun iklim koşullarındaki büyük ölçekli (küresel) ve önemli yerel etkileri bulunan, uzun süreli ve yavaş gelişen değışiklikler biçiminde tanımlanabilir. İklimdeki değışiklikler, buzul ve buzullar arası çağlar arasında, dünyanın çeşitli bölgelerinde ortalama sıcaklıklarda oluşan büyük değışiklikler şeklinde ortaya çıktığı gibi, yağış değışimlerini de içermektedir.

Küresel ısınmaya bağlı iklim değışikliğinin, kara ve deniz buzullarının erimesi, deniz seviyesinin yükselmesi, iklim kuşaklarının yer değıştirmesine, şiddetli hava olaylarının, taşkınların ve sellerin daha sık oluşmasına, kuraklık, erozyon, çölleşme, salgın hastalıkların oluşmasına neden olmaktadır.

Diğer taraftan, insan yaşamını, sosyoekonomik sektörleri ve ekolojik sistemleri doğrudan ya da dolaylı olarak etkileyebilecek önemli sonuçlar neden olabileceği öngörülmektedir.

İklim ve hava koşullarındaki değışiklikler insanların yaşayışlarında, ne yiyip içtiklerinden, seyahat ve dinlence alışkanlıklarına kadar önemli bir rol oynamaktadırlar. Bu nedenledir ki; iklim koşullarındaki değışiklikler turizm hareketlerini, dolayısıyla turizm endüstrisini önemli ölçüde etkilemektedir.

Anahtar Kelimeler: İklim, İklim Değişikliği, Turizm

THE EFFECT OF CLIMATE CHANGE ON TOURISM

ABSTRACT

Climate changes whatever the reason is can be defined as changes-in large scale (global) and which has important local impacts-developing slowly and in long term. Changes in the climate imply the big changes in the heat of different regions of the world in the period between the glacier and the glacier period as well as the changes in the precipitation.

The changes i.e. the melting of the snow veil, the melting of the glaciers, the rise of the sea level, the changes of the climate zones, the frequent constitution of violent weather conditions and floods and the powerful effects thereof, drought, erosion, the developing of more deserts, epidemic

* Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi (Arş. Gör.)

** Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi (Arş. Gör.)

diseases and agricultural insects, due to the global heating in climate may have important consequences that can affect directly or indirectly human life and health, socio-economic sectors and ecologic systems.

The changes in climate can play significant roles in people's lives, what they eat, and personal travel and vacation habits. For that reason the changes in climate can affect considerably tourism movements and therefore tourism industry.

Keywords : Climate, Climate change, Tourism

GİRİŞ

Ulusal ve uluslararası meteoroloji kuruluşlarında, güneşlenme, bulutluluk, hava, deniz yüzeyi ve toprak sıcaklığı, yağmur, kar, dolu, şimşek ve fırtına gibi iklim elemanları ve atmosfer olayları klimatolojik amaçlar için düzenli olarak kaydedilir.

Çok genel bir yaklaşımla, iklim değişikliği, iklim koşullarındaki küresel ve yerel etkileri bulunan, uzun süreli ve yavaş gelişen değişiklikler olarak tanımlanabilir. Yerküre'nin 4.5 milyar yıllık çok uzun jeolojik tarihi boyunca iklim sisteminde milyonlarca yıldan on yıllara kadar tüm zaman ölçeklerinde doğal etmenler ve süreçlerle birçok değişiklik olmuştur. Jeolojik devirlerdeki değişiklikler yoluyla yalnızca dünya coğrafyasını değiştirmekle kalmamış, ekolojik sistemlerde de kalıcı değişiklikler olmuştur(Türkeş,2001:93).

Atmosferdeki karbondioksit (CO₂) ve öteki sera gazı birikimlerinin, Sanayi Devrimi'nden sonra başlayan hızlı büyüme eğilimine koşut olarak, küresel ortalama yüzey sıcaklıklarında belirgin bir artış eğilimi gözlenmektedir. Hükümetler arası İklim Değişikliği Paneli'nin (IPCC) 3. Değerlendirme Raporu'ndaki en yeni değerlendirmelere göre, küresel ortalama yüzey sıcaklıkları geçen yüzyılda 3,4-0,8⁰C artmıştır. Küresel ortalamalar açısından 1998 yılı, aletli sıcaklık gözlemlerinin yapılmaya başladığı 1960'dan beri yaşanan en sıcak yıl olmuştur. Küresel iklimde gözlenen ısınmanın yanı sıra, HİDP'nin temel aldığı en gelişmiş iklim modelleri, küresel ortalama yüzey sıcaklıklarında 1990-2100 döneminde 1,4-5,8⁰C artış olacağını ve bu artışa bağlı olarak, iklimde gözlenen değişikliklerin süreceğini öngörmektedir(Kent-Newnham-Essex,2002:364). 2050 yılına değin Türkiye üzerindeki yıllık ortalama sıcaklıklarda yaklaşık 1-3⁰C artış olacağı tahmin edilmektedir(IPCC,2001a).

Ekolojik sistemlerde meydana gelen bu kalıcı değişiklikler birçok alanda etkisini gösterdiği gibi turizm alanında da etkisini göstermeye başlamıştır. İklim ve iklim şartları ile doğrudan bağımlı olan turizm, ozon tabakasındaki delinmenin her geçen gün artması, buzulların hızla erimesi, dağlarda ve denizlerdeki ısınmanın mevsim normallerinin dışına çıkması sonucunda olumsuz etkilenmelere maruz kalmıştır.

Araştırmada iklim değışikliklerinin turizme etkileri incelenecektir. “Özellikle 1980’li yıllardan sonra etkisini daha çok hissettiren iklim değışikliklerinin etkileri”(WMO,1999) dünyadaki tüm endüstrileri olumsuz etkilediği gibi, turizm endüstrisinde önemli derecede etkilemektedir.

1. GENEL KAVRAMLAR

İklim: Yeryüzünün herhangi bir yerinde uzun yıllar boyunca gözlenen hava koşullarının ortalama durumudur. Ancak iklim, yalnızca ortalamaya yakın koşulları değil, uç değeri (ekstremleri) ve tüm istatistiksel değışimleri de içerir. Örneğin, kışların sert geçtiği bir yerde, soğuk bir kış mevsimini ılık bir kış mevsimi izleyebildiği gibi; yaz kuraklığı normal bir iklim özelliği olarak kabul edilen bir yerde, bir sonraki yıl nemli ve serin bir yaz mevsimi yaşanabilir. Ya da, yıllık ortalama yağışların fazla olmadığı yarı kurak bir iklim bölgesinde, şiddetli bahar yağışları sonucunda, yıllık ortalama yağış miktarına yakın bir yağış birkaç günde düşebilir. İşte bu yüzden iklim terimi, yukarıda sözü edilen hava anomalilerine bağlı olarak kaydedilen ekstremleri ve onların istatistiksel oluşma olasılıklarını da içermelidir. Bu istatistiksel yaklaşımlar, son yıllarda iklim terimiyle bütünleşmiş ve "belirli bir alandaki hava koşullarının, atmosferik değışkenlerin varyansları ve ortalama değeri gibi uzun süreli istatistiklerle karakterize edilen sentezi (bireşimi)" biçiminde tanımlanmaya başlanmıştır (Türkeş,1997:36).

Hava durumu: Hava durumu beklenen; iklim ise ne elde edilendir. Hava durumu kısa bir zaman periyodundaki atmosfer koşullarıdır. Örneğin bugünün havası ya da bu haftanın havasından söz ederiz. İklim, uzun bir zaman periyodu içinde her gün gerçekleşen hava olaylarının toplamını ve ortalamasını temsil eder(<http://www.meteor.gov.tr:15/04/2003>).

Klimatoloji: İklimi meydana getiren meteorolojik parametrelerin analizini yapar. Farklı iklimlerin oluşum nedenlerini ve iklimde meydana gelen değışimleri inceler. Çünkü iklim gıdanın varlığı, su kalitesi ve kantitesi, barınma ve yaşama ortamı açısından hayati önem taşıyan doğal bir kaynaktır.

İklim aynı zamanda ekstrem hava olayları ile kendini gösteren potansiyel bir tehlikedir. İklim bilgisi bu olayların etkisini azaltmak için de gereklidir. “Eğer bugünün iklim durumu bilinir ve bunun yakın geçmişle olan farkı ortaya konulabilirse, gelecek için planlar yapmaya başlayabiliriz.”. Gerçekten de bu konuda son yıllarda ortaya çıkan beceriler sosyo-ekonomik aktivitelerin planlanıp düzenlenmesine yardımcı olmaktadır (<http://www.meteor.gov.tr:15/04/2003>).

İklim Sınıflandırması: İklim sınıflandırmaları çok çeşitlidir ve bilim adamları arasında bu konuda çok farklılık vardır. Bu durum çeşitli araştırmacıların görüşleri arasındaki ayrılıkları ortaya koyduğu gibi her alanda

kusursuz sonuç vermiş bir formülün bulunamamış olması şeklinde de yorumlanabilir. Formüllerin bir kısmı çok basit, bir kısmı ise oldukça karmaşıktır. Fakat en uzun formül en doğru sonucu verecek şekilde de yorumlanamaz. Araştırmacıların iklim analizinde dikkate aldığı kriterler farklıdır. Bunlardan bazıları: yağış ile sıcaklık oranı, yağış oranı, yağış rejimi ve bitki örtüsüdür (<http://www.meteor.gov.tr:15/04/2003>).

2. İKLİM DEĞİŞİKLİĞİ

İklim değişikliğini tanımlama konusunda iki farklı yaklaşım bulunmaktadır. Bu yaklaşımlar arasındaki fark, temelde pratik nedenlere dayanmaktadır. İklim değişikliğini tanımlamaya yönelik birinci yaklaşım; çeşitli insan etkinlikleri sonucunda atmosferdeki birikimlerin giderek artan sera gazı salınımlarını azaltmaya ve bu gazların doğal sera etkisinde oluşturduğu kuvvetlenmeyi en aza indirmeyi amaçlayan uluslararası girişimlerde yansımını bulmaktadır. Örneğin İklim Değişikliği Çerçeve Sözleşmesi'nde, "karşılaştırılabilir bir zaman periyodunda gözlenen doğal iklim değişikliğine ek olarak, doğrudan ya da dolaylı yollarla küresel atmosferin bileşimini bozan insan etkinlikleri sonucunda iklimde oluşan bir değişiklik" biçiminde tanımlanmıştır(Türkeş,1997:36).

İkinci yaklaşıma göre iklim değişikliği; "fiziksel nedeni ya da istatistiksel niteliği göz önünde bulundurulmaksızın, aynı alanda farklı periyotlar için hesaplanan uzun süreli iklim istatistikleri arasındaki farkları ve iklimdeki tüm öteki süreksizlik tiplerini kapsayan değişiklikler" biçiminde tanımlanmaktadır. Bu tanım, birçok iklim bilimcinin paylaştığı, konunun daha çok klimatolojik yanını vurgulayan bir yaklaşımı sergilemektedir. Gerçekte bu tanım, ardışık iki iklim normali ya da ardışık iki alt dönem arasındaki farkın sıfır olmadığı tüm durumlarda bir iklim değişikliğinin varlığını kabul etmektedir. Bu yüzden, eğer böyle bir tanım ileride küresel ya da bölgesel bir sözleşmeye temel oluşturacaksa, ana iklim elemanlarının uzun süreli ortalamaları arasındaki farklar için kritik değerlerin ya da istatistiksel anlamlılık düzeylerinin belirlenmesi gerekir(Türkeş,1997:36).

Yukarıdaki tanımların ve değerlendirmelerin ışığı altında daha genel bir yaklaşımla iklim değişikliği; nedeni ne olursa olsun iklim koşullarındaki büyük ölçekli (küresel) ve önemli yerel etkileri bulunan, uzun süreli ve yavaş gelişen değişiklikler biçiminde tanımlanabilir.

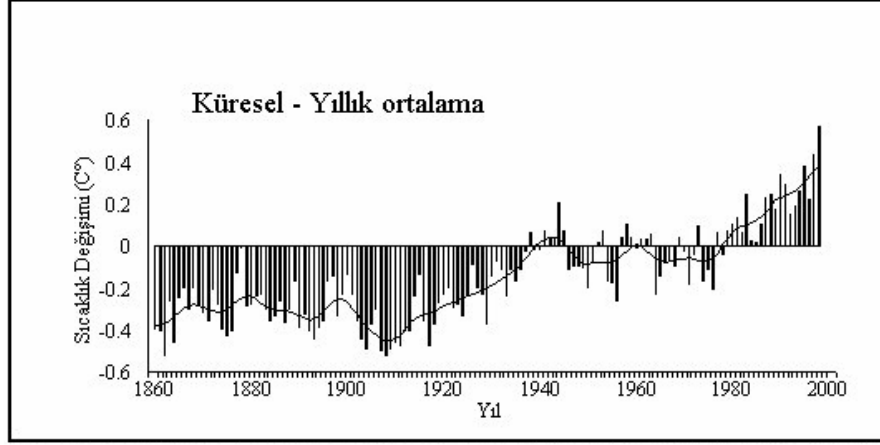
İklimdeki değişiklikler, buzul ve buzular arası çağlar arasında, dünyanın çeşitli bölgelerinde ortalama sıcaklıklarda oluşan büyük değişiklikler şeklinde ortaya çıktığı gibi, yağış değişimlerini de içermektedir. Bugünkü bilgilerimize göre, Yer'in yaklaşık 4.5 milyar yıllık jeolojik tarihi boyunca iklim sisteminde doğal yollarla birçok değişiklik olmuştur. Jeolojik devirlerdeki iklim

değişiklikleri, özellikle buzul hareketleri ve deniz seviyesindeki değişimler yoluyla yalnızca dünya coğrafyasını değiştirmekle kalmamış, ekosistemlerde de kalıcı değişiklikler oluşturmuştur(Türkeş,1997:37).

İklim değişikliklerinin etkileri 2000'li yıllarda kesinleşmiştir. Fakat bölgelere göre ıslardaki değişiklikler yüksek derecede kesinlik göstermemektedir. Bölgesel değişimlerin işaretleri, ısı değişim modelleri ile kesin bir özellik çıkarmamaktadır. En iyi bilinen gelecekle ilgili ısı tahminini, elde edecek bölgesel bilgi ölçeği, atmosferdeki genel dönüşüm modelleridir(Kent-Newnham-Essex,2002:364).

Küresel ısınmaya bağlı iklim değişikliğinin, kar örtüsünün, kara ve deniz buzularının erimesi, deniz düzeyinin yükselmesi, iklim kuşaklarının yer değiştirmesi, şiddetli hava olaylarının, taşkınların ve sellerin daha sık oluşmasına ve etkilerinin kuvvetlenmesi, kuraklık, erozyon, çölleşme, salgın hastalıklar, tarım zararları gibi, insan yaşamını ve sağlığını, sosyoekonomik sektörleri ve ekolojik sistemleri doğrudan ya da dolaylı olarak etkileyebilecek önemli sonuçlarının olabileceği öngörülmektedir(IPCC,2001b)

İklim değişikliği, 1980'li yılların sonu ve 1990'lı yılların başından itibaren, küresel iklim sisteminde değişikliklere neden olabilecek doğal iç ve dış kuvvetlerin yanı sıra, sera gazı birikimlerini arttıran insan etkinlikleri de dikkate alınarak tanımlanmaktadır. Örneğin Birleşmiş Milletler (BM) İklim Değişikliği Çerçeve Sözleşmesi'nde, "karşılaştırılabilir bir zaman döneminde gözlenen doğal iklim değişikliğine ek olarak, doğrudan ya da dolaylı olarak küresel atmosferin bileşimini bozan insan etkinlikleri sonucunda iklimde oluşan bir değişiklik" biçiminde tanımlanmıştır. Ayrıca günümüzde, hızı ve büyüklüğü dışında, iklimin değişiyor oluşu konusunda da önemli bir şüphe bulunmamaktadır. Bu değerlendirme, örneğin, WMO ve BM Çevre Programı (UNEP) tarafından ortaklaşa yürütülen Hükümetlerarası İklim Değişikliği Paneli'nin (IPCC) 1995 yılında tamamlanan İkinci Değerlendirme Raporu'nda, "bulgu dengesinin, küresel iklim üzerinde belirgin bir insan etkisinin bulunduğunu gösterdiği" ve "iklimin geçen yüzyıl boyunca değiştiği" biçiminde doğrulanmıştır. Yukarıdaki satırlarda da bir ölçüde değinildiği gibi, sanayi devriminden beri, iklimdeki doğal değişebilirliğe ek olarak, ilk kez insan etkinliklerinin de iklimi etkilediği yeni bir döneme girilmiştir(www.meteor.gov.tr).



Şekil-1: 1961-1990 dönemi ortalamalarından faktörlere göre hesaplanan küresel yıllık ortalama yüzey sıcaklığı anomalilerinin 1860-1998 dönemindeki değişimleri.

Kaynak: <http://www.meteor.gov.tr/2003/arge/iklimdegis/iklimdegis2.htm>

Atmosferdeki birikimleri artmaya devam eden sera gazları nedeniyle kuvvetlenen sera etkisinin oluşturduğu küresel ısınma, özellikle 1980'li yıllardan sonra daha da belirginleşmiş ve 1990'lı yıllarda en yüksek değerlerine ulaşmıştır. Küresel ısınma 1998 yılında, hem küresel hem de yarımküresel olarak yeni bir yüksek sıcaklık rekoru daha kırmıştır. 1961-1990 klimatolojik normal (ortalaması) ile karşılaştırıldığında, ki bu dönemin kendisi de sıcak bir devreye karşılık gelmektedir, 1998'de Yerküre'nin yüzeye yakın yıllık ortalama sıcaklığının normalden 0.57 °C daha sıcak olduğu hesaplanmıştır (WMO, 1999).

3. İKLİM DEĞİŞİKLİKLERİNE NEDEN OLAN ETMENLER

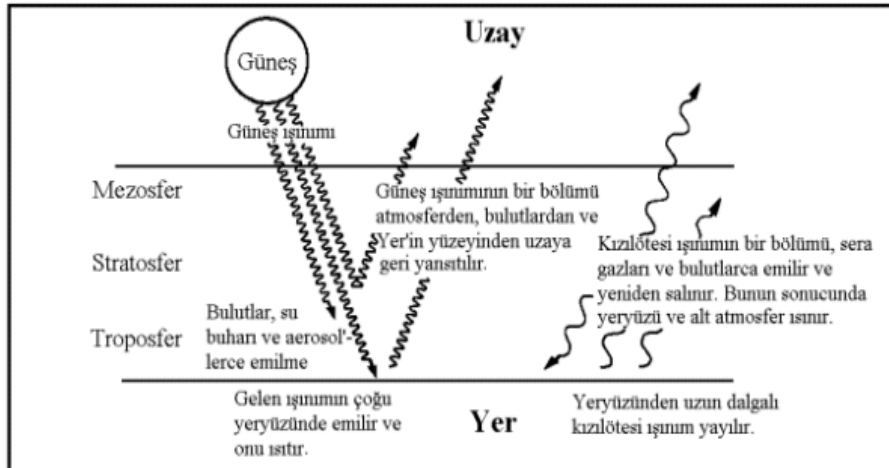
3.1. Doğal Sera Etkisi

Yeryüzündeki tüm yaşam biçimleri için vazgeçilmez bir ortam olan atmosfer, bir çok gazın karışımından oluşmaktadır. Atmosferi oluşturan ana gazlar, azot (%78.08), oksijen (%20.95) ve argondur (%0.93). Daha küçük bir orana sahip olmakla birlikte, dördüncü önemli gaz karbondioksittir (%0.03). Atmosferdeki birikimleri çok az olan bu çok sayıdaki öteki gazlar ise, atmosferin kalan bölümünü oluşturur (Türkeş, 2001:94).

İklim sistemi için önemli olan doğal etmenlerin başında sera etkisi gelmektedir. Sera etkisi sadeleştirilerek şu şekilde açıklanabilir: Bulutsuz ve açık bir havada, kısa dalgalı güneş ışınımının önemli bir bölümü atmosferi geçerek yeryüzüne ulaşır ve orada emilir. Ancak, Yerküre'nin sıcak yüzeyinden salınan uzun dalgalı yer ışınımının bir bölümü, uzaya kaçmadan önce atmosferin yukarı

seviyelerde bulunan çok sayıdaki ışınımsal olarak etkin eser gazlar (sera gazları tarafından emilir ve sonra tekrar salınır. Doğal sera gazlarının en önemlileri, başta en büyük katkıyı sağlayan su buharı (H₂O) olmak üzere, karbondioksit (CO₂), metan (CH₄), diazotmonoksit (N₂O) ve troposfer ile stratosferde bulunan ozon (O₃) gazlarıdır(Türkeş,2001:94 ; Türkeş-Sümer-Çetiner,2000:9).

Yerküre'nin sıcaklık dengesinin kuruluşundaki en önemli süreç olan doğal sera etkisinin oluşumu da, atmosferin kısa dalgalı güneş ışınımını geçirme, buna karşılık uzun dalgalı yer ışınımını emme ya da tutma eğiliminde olmasına bağlıdır. Güneş ışınımının net girdisi (235 Wm⁻²), kızılötesi yer ışınımının net çıktısı ile dengelenmelidir. Gelen güneş ışınımının (342 Wm⁻²) yaklaşık üçte ikisi (168 Wm⁻²) yüzeyle, üçte biri (67 Wm⁻²) atmosferce emilir. Giden kızıl ötesi ışınımın önemli bir bölümü sera gazlarınca ve bulutlarca emilir. Yeryüzü, sera etkisi sayesinde, bu sürecin bulunmadığı ortam koşullarına göre yaklaşık 33°C daha sıcak olur. Atmosferdeki gazların gelen güneş ışınımına karşı geçirgen, buna karşılık geri salınan uzun dalgalı yer ışınımına karşı çok daha az geçirgen olması nedeniyle Yerküre'nin beklenenden daha fazla ısınmasını sağlayan ve ısı dengesini düzenleyen bu doğal süreç **sera etkisi** olarak adlandırılmaktadır(Türkeş,2001:95).



Şekil-2:Sera etkisinin şematik gösterimi.

Kaynak: (WHO, 1996)

3.2. Kuvvetlenmiş Sera Etkisi

Atmosferdeki antropojen (insan kaynaklı) sera gazı birikimlerinden sanayi devriminden beri gözlenen artış sürmektedir. Özellikle atmosferdeki birikimi ve yaşam süresi dikkate alındığında, bu sera gazları arasında CO₂ öne çıkmaktadır.

Bu yüzden, Mauna Loa (Hawaii) Gözlemevi'ndeki atmosferik karbondioksit izleme programı, küresel ısınma çalışmalarının temelini oluşturmaktadır. 1958 yılından beri yapılmakta olan Mauna Loa ölçümleri, Yerküre atmosferindeki CO₂ birikiminin hızlı bir biçimde arttığını göstermektedir. Sera gazı birikimindeki bu artışlar, Yerküre'nin uzun dalgalı ışınım yoluyla soğuma etkinliğini zayıflatarak onun daha fazla ısıtma eğilimindeki bir pozitif ışınımsal zorlamanın oluşmasını sağlamaktadır. Yerküre/atmosfer olarak sisteminin enerji dengesine yapılan bu pozitif katkı, kuvvetlenmiş sera etkisi olarak adlandırılır(Türkeş,2001:96 - Türkeş-Sümer-Çetiner,2000:10).

Kuvvetlenen sera etkisinden kaynaklanan bir küresel ısınmanın büyüklüğü, her sera gazının birikimindeki artışın boyutuna, bu gazların ışınımsal özelliklerine, atmosferik yaşam sürelerine ve atmosferdeki varlıkları sürmekte olan öteki sera gazlarının birikimlerine bağlıdır.

İnsanlar bilerek ya da bilmeyerek atmosfere radyoaktif çeşitli maddeler uygulamaktadır. Bunların bazılarının dünyayı soğutma etkisi vardır. Fakat çoğunlukla ısınma etkisi daha baskındır. Bu etkilerin tamamı henüz anlaşılammış olmakla beraber küresel ısınmaya ve deniz seviyesinde yükselmeye yol açtığı bilinmektedir(Warrick and Oerlemans,1991:258).

3.3. Sülfat Parçacıklarının Küresel İklim Üzerindeki Etkileri

Troposferdeki insan kaynaklı aerosoller (uçucu küçük parçacıklar) ve özellikle fosil yakıtların yanmasından çıkan kükürtdioksit (SO₂) kaynaklı sülfat parçacıkları, Güneş ışınımını yeryüzüne ulaşmadan tutar ve uzaya yansıtır. Uçucu parçacık birikimindeki değişiklikler, bulut tutarını ve bulutun yansıtma özelliğini değiştirebilir. Genel olarak, troposferdeki parçacıklarda gözlenen artışlar, iklimi soğutma eğilimindeki bir negatif ışınımsal zorlama oluştururlar. Sera gazlarının yaşam süreleri on yıllardan yüzyıllara değişmekte, buna karşılık uçucu parçacıkların yaşam süreleri birkaç gün ile birkaç hafta arasında kalmaktadır. Bu yüzden onların atmosferdeki birikimleri, salımlardaki değişikliklere çok daha hızlı bir biçimde yanıt verebilmektedir. Öte yandan, volkanik etkinlikler sonucunda salınan kül parçacıkları da, yeryüzünün ve troposferin soğumasına neden olabilmektedir(Türkeş,2001:99).

3.4. Güneş Işınımındaki Değişiklikler

Güneş enerjisindeki doğrudan değişiklikler, oldukça iyi bilinen 11 yıllık döngülerle ve daha uzun süreli değişimlerle gerçekleşmektedir. 11 yıllık güneş döngülerindeki değişimlerin katkısının, %0.1 gibi küçük bir oranda olduğu öngörülmektedir. Yerküre'nin ekseninde on yıllardan bin yıllara değişen bir zaman ölçeğinde gerçekleşen yavaş değişim ise, Güneş ışınımının zamansal (mevsimlik) ve kuşaksal (enlemler boyunca) değişikliklerini yine uzun bir zaman ölçeğinde yönlendirir. Sözü edilen bu değişiklikler, Kuvaterner'deki

buzul çağlarında olduğu gibi, Yerküre'nin jeolojik geçmişindeki iklim değişimlerinin oluşmasında ve kontrolünde önemli bir görev üstlenmiştir(Türkeş,2001:99).

4. İKLİM DEĞİŞİKLİKLERİNİN OLASI ETKİLERİ

Küresel sıcaklıklardaki artışlara bağlı olarak, dünya ölçeğinde hidrolojik döngüde önemli değişiklikler, kara ve deniz buzullarının erimesi, deniz seviyesi yükselmesi, iklim kuşaklarının yer değiştirmesi ve salgın hastalıkların artması gibi, ekolojik sistemleri ve insan yaşamını doğrudan etkileyecek önemli değişikliklerin oluşacağı beklenmektedir(Türkeş-Sümer-Çetiner,2000:19).

Küresel ısınmaya bağlı iklim değişikliğinin etkileri yalnız küresel olmadığı gibi, bunlarla da sınırlı değildir. Geçmişteki iklim değişikliklerinde olduğu gibi, bölgesel ve zamansal farklılıklar oluşabilecektir. Örneğin, gelecekte dünyanın bazı bölgelerinde kasırgalar, kuvvetli yağışlar ile onlara bağlı seller ve taşkınlar gibi meteorolojik afetlerin şiddetlerinde ve sıklıklarında artışlar olurken, bazı bölgelerinde uzun süreli ve şiddetli kuraklıklar ve bunlarla ilişkili yaygın çölleşme olayları daha fazla etkili olabilecektir.

İklim değişiklikleri ile küresel ısınmanın bir sonucu olarak, özellikle su kaynaklarının zayıflaması, orman yangınları, kuraklık ve çölleşme ile bunlara bağlı ekolojik bozulmalar gibi öngörülen olumsuz yönlerinden etkilenecektir. Atmosferdeki sera gazı birikimlerinin artışına bağlı olarak XXI. Yüzyılda gerçekleşebilecek bir iklim değişikliğinin, neden olabileceği çevresel ve sosyoekonomik etkiler şunlardır(Türkeş,1994:3):

- Sıcak ve kurak devrenin uzunluğundaki ve şiddetindeki artışa bağlı olarak, orman yangınlarının frekansı, etki alanı ve süresi artabilir.
- Tarımsal üretim potansiyeli değişebilir (bu değişiklik bölgesel ve mevsimsel farklılıklarla birlikte, türlere göre bir artış ya da azalış biçiminde olabilir).
- Doğal karasal ekosistemler ve tarımsal üretim sistemleri, zararlılardaki ve hastalıklardaki artışlarda zarar görebileceklerdir.
- Hassas dağ ve vadi-kanyon ekosistemleri üzerindeki insan baskısı artacaktır.
- Kurak ve yarıkurak alanlarındaki, özellikle kentlerdeki su kaynakları sorunlarına yenileri eklenecek; tarımsal ve içme amaçlı su gereksinimi daha da artabilecektir.
- Kurak ve yarıkurak alanların genişlemesine ek olarak, yaz kuraklığının süresinde ve şiddetindeki artışlar, çölleşme süreçlerini, tuzlanma ve erozyonu destekleyecektir.

- İstatistik dağılımının yüksek değerler yönündeki ve özellikle sayılı sıcak günlerin frekansındaki artışlar, insan sağlığını ve biyolojik üretkenliği etkileyebilir.
- Kentsel ısı adası etkisinin de katkısıyla, özellikle büyük kentlerde, sıcak devredeki gece sıcaklıkları belirgin bir biçimde artacak; bu da, havalandırma ve soğutma amaçlı enerji tüketiminin artmasına neden olabilecektir.
- Su varlığındaki değişiklikten ve ısı stresinden kaynaklanan enfeksiyonlar, özellikle büyük kentlerdeki sağlık sorunlarını arttırabilir.
- Rüzgar ve güneş gibi yenilenebilir enerji kaynakları üzerindeki etkiler bölgelere göre farklılık gösterecek olmakla birlikte, rüzgar esme sayısı ve kuvveti ile güneşlenme süresi ve şiddeti değişebilir.
- Deniz akıntılarında, denizel ekosistemlerde sonuçları açısından aynı zamanda önemli sosyoekonomik sorunlar doğurabilecek bazı değişiklikler olabilir.
- Deniz seviyesi yükselmesine bağlı olarak, kıyı turizminin yapıldığı alanlar ile, alçak taşkın-delta kıyı ovaları ile haliç ve ria tipi kıyıları sular altında kalabilir.
- Ormanların ve denizlerin CO₂ tutma ve salma kapasitelerindeki değişiklikler, doğal hazne ve sink'lerin zayıflamasına neden olabilir.
- Mevsimlik kar ve kalıcı kar-buz örtüsünün kapladığı alan ve karla örtülü devrenin uzunluğu azalabilir; ani kar erimeleri ve kar çığları artabilir.
- Kar erimesinden kaynaklanan akışın zamanlamasında ve hacmindeki değişiklik, su kaynaklarını, tarım, ulaştırma ve rekreasyon sektörlerini etkileyebilir.

5. İKLİM DEĞİŞİKLİKLERİNİN TURİZM ÜZERİNE ETKİLERİ

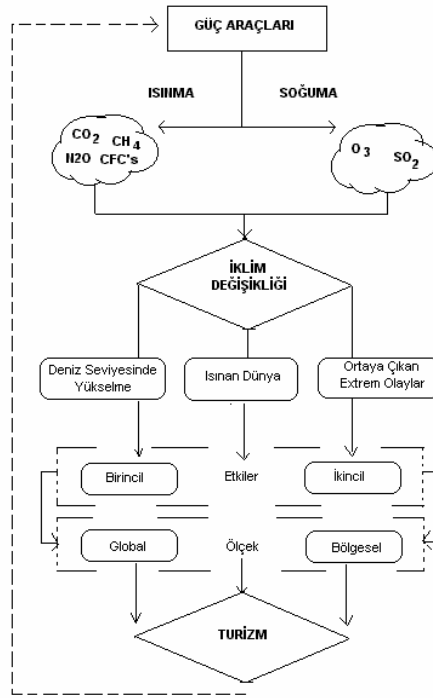
Küresel iklim değişiklikleri konusunda bilgi birçok kaynak bulunmaktadır, bunlar arasında sıcaklık kayıtları, buzulların erimesi, okyanus dibi birikintileri ve biyolojik kayıtlar vardır. Bu bilgiler uluslararası çevre politikası çerçevesinde tartışılmaktadır. Ancak Bölgesel değişiklikler ve bunun turizm endüstrisi üzerine etkileri konusunda yeterli çalışmalara rastlanmamıştır.

İklim değişikliklerinin çeşitli endüstri dalarında bir çok etkileri vardır. Turizm endüstrisi ise, bu etkilerden payına düşeni almaktadır. Çünkü iklim değişiklikleri turist modellerinde direkt olarak etkili bir faktördür. Bu etkiler bölgesel ve ulusal turizm ekonomilerinde yüksek öneme sahiptir.

2001 yılı istatistiklerine göre dünya turizm gelirleri yaklaşık olarak 462 milyar dolardır (Turizm Bakanlığı). Bu rakamlar turizm endüstrisinin büyük bir endüstri olduğunu ortaya koymaktadır. Department of National Heritage Turizm endüstrisinin XXI. Yüzyılın en büyük endüstrisi olacağını öne

sürmektedir(Giles-Perry,1998:75). Ancak iklim değışikliklerinin olası etkileri turizm endüstrisinin geleceğine yönelik iyimser tahminleri olumsuz etkilemektedir. Ayrıca turizm endüstrisinin mevcut durum karşısında etkili ve örgütlü çalışmalar yapmaması bu ciddi probleme karşı kayıtsız kalındığını düşündürmektedir.

Hava durumu, iklim ve turizm arasındaki ilişki global değışim çerçevesinde Şekil-3'de gösterilmiştir. Bu şekil aynı zamanda küresel ısınmanın turizmi değışik yollarla nasıl etkilediğini gözler önüne sermektedir.



Şekil-3: İklim Değişiklikleri ile Turizm Arasındaki İlişki
Kaynak: Giles and Perry,1998:76.

Turizm ve iklim arasındaki ilişki düşünülenden daha fazladır. Çünkü insanların geçmiş, bugün ve gelecek hareketlerinin nasıl olacağı üzerinde etkileri

görülmektedir. Diğer bir ifade ile, insanlar turizm hareketlerini iklim koşullarına ve değişikliklerine göre belirlemektedirler.

İklim değişikliklerinin gelecek etkileri tartışılırken, genellikle temel bir nokta göz ardı edilmektedir. Bu da hava koşullarının insanların psikolojileri ve davranışları üzerinde doğrudan bir etkiye sahip olduğudur. İklim, uzun dönemli hava koşullarının ortalamasıdır. Ancak iklim hava durumunun göstergesi rağmen genellikle extremlikler de gösterebilir. Hava koşullarının extrem olma durumları da gelecek iklimleri domine eder.

Bazı yıllarda kesintiye uğramakla birlikte, 1990'larda başlayan ve 1998'in ilk yarısında da etkili olan El Niño/Güney Salınımı sıcak olayı, tropikal doğu Pasifik Okyanusu'nda deniz yüzeyi sıcaklıklarının normalden 2-5 °C daha yüksek olmasına neden olmuştur. 1997'de oluşan çok kuvvetli El Niño olayı döneminde, tropiklerdeki sıcaklıklar tarihsel kayıttaki ikinci en yüksek değerine ulaşmıştır. Bu yüzden, 1997 El Niño/Güney Salınımı olayı, 1997'de oluşan rekor küresel ısınmaya katkıda bulunan bir ana etmen olarak kabul edilmektedir.

Tablo-1: Pasifik Okyanusuna Kıyısı Olan Ülkelerin 1995-1999 Arası Ziyaretçi Sayısı ve Pazar payı

	Ziyaretçi Sayısı (000)					Pazar Payı (%)				
	1995	1996	1997	1998	1999	1995	1996	1997	1998	1999
Amerika	43,318	47,752	46,489	46,395	46,983	39.1	40.4	39.8	38.0	37.1
Meksika	20,241	21,405	19,351	19,810	20,216	18.3	18.3	16.4	16.2	16.0
Kanada	16,932	17,636	17,285	18,837	19,556	15.3	14.9	14.8	15.4	15.4
Arjantin	4,101	4,286	4,540	4,860	5,970	3.7	3.7	3.8	4.0	4.7
Brezilya	1,991	2,566	2,850	4,818	5,059	1.8	2.3	2.4	3.9	4.0
Portoriko	3,131	3,065	3,242	3,396	3,042	2.8	2.6	2.7	2.8	2.4

Kaynak:WTO: Tourism Highlights 2000

Tablo-1'de de görüldüğü gibi, (1997 yılında çok kuvvetli olan El Niño olayı) mevsim normallerinin dışında gelişen iklimsel değişiklik tüm sektörleri etkilediği gibi, Pasifik Okyanusundaki turizm destinasyonlarını ziyaret edenlerin sayısında azalma veya durağanlık gözlenmiştir.

Öte yandan, orta ve batı Rusya'da, batı Avrupa'da, Alaska'da ve Amerika anakaralarının batı kıyılarındaki ortalama sıcaklıklar, yıl boyunca uzun süreli ortalamaların üzerinde olduğu için, orta enlemlerde kaydedilen sıcaklıklar da, 1997'deki rekorun başlıca nedenlerinden birisi olmuştur. Kuzey Yarımküre için hesaplanan 0.52 °C'lik yıllık anomali, 1995'teki 0.54 °C'lik rekor ısınmadan sonraki ikinci en yüksek sıcaklık anomalisiydi. Güney Yarımküre için hesaplanan 0.35 °C'lik yıllık sıcaklık anomalisi ise, uzun süreli tarihsel kayıttaki en yüksek değeri. 1997 yılında normalden daha soğuk alanlar, Kuzey Amerika'nın büyük bir bölümünü, Türkiye ile birlikte Karadeniz Havzası'nı ve Orta Doğu'yu, kuzey Hindistan'ı ve Avustralya'nın büyük bir bölümünü içermiştir(Türkeş-Sümer-Çetiner:2003).

Tablo-2:Akdeniz Bölgesinde Yer Alan Bazı Ülkelere Gelen Ziyaretçi Sayıları

	Ziyaretçi Sayısı (000)					Pazar Payı (%)				
	1995	1996	1997	1998	1999	1995	1996	1997	1998	1999
İtalya	31,052	32,853	34,087	34,829	35,839	9.2	9.3	9.2	9.1	9.3
Türkiye	7,063	7,966	9,040	8,960	6,800	2.1	2.3	2.4	2.3	1.8
Yunanistan	10,130	9,233	10,070	10,916	11,462	3.0	2.6	2.7	2.9	3.0

Kaynak:WTO: Tourism Highlights 2000

Tablo-2'den de görüldüğü üzere, meydana gelen bu anormal iklim değişiklikleri sonucunda ise; özellikle Akdenize kıyısı olan ülkeler de mevsim normallerinin dışında yağışlar ve buna bağlı olarak sel olayları gerçekleşmiştir. Bunun sonucunda ise bu bölgelere gelen turist sayısında azalma veya durağanlık gözlenmiştir.

Anlaşılabileceği üzere, iklim karakteristiklerindeki herhangi bir değişikliğin olması hem yüksek rakımlı bölgelerin hem de kıyı bölgelerindeki turistik alanlar üzerinde etkili olmaktadır(Parish ve Funnell,1999:47).

İklim değişikliklerine bağlı olarak deniz seviyelerinde 2025 yılında 25 cm'lik bir yükselme beklenmektedir. Bu çeşit bir değişiklik deniz seviyesindeki bölgelere dramatik bir etkide bulunacaktır. Özellikle kıyı turizmi yapan ülkelerde önemli problemlere neden olacağı tahmin edilmektedir.

Ayrıca küresel ısınmayla birlikte ekstrem iklimsel olaylarda da artışlar olacaktır. Tropikal alanlarda sık sık tayfunların, kıtlık ve sellerin meydana gelmesi tahmin edilmektedir(Warrick ve Rahman,1992:108).

Tropikal iklime sahip bölgelerde sürdürülen turizm faaliyetleri tayfunlar, seller gibi olağan dışı iklim değişiklikleri nedeniyle olumsuz etkilenmekte ve bunun sonucunda turizm endüstrisi zarar görmektedir.

Diğer taraftan, dağ buzullarındaki ve örtü buzullarındaki erime ile kar yağışlarının mevsim normallerinin dışında çok erken ya da çok geç yağmaya başlaması, dağ turizmi ve kayak turizmi gibi turizm çeşitlerinin de olumsuz yönde etkilenmesine neden olmaktadır.

İklim-turizm ilişkisini analiz etmek için, önemli iklimsel anormallikleri kullanmak gerekmektedir. Özellikle, kanıtlar göstermektedir ki, iklimsel ısınma tatil destinasyonlarının rekabetçi dengesini etkilemekte bunun yanında bu bölgelerin turistik çekiciliklerini de yok etmektedir(Giles ve Perry,1998:77).

SONUÇ

İklim değişikliklerinin etkileri tüm endüstri dallarını etkilediği gibi turizm endüstrisini olumsuz etkilemektedir. Bu durum ise, turizm endüstrisinin geleceğine yönelik iyimser tahminlerini azaltmaktadır. Ayrıca iklim değişikliklerinin oluşturduğu bu ciddi problemler karşısında, ülkelerin, ilgili endüstri dallarının, sivil toplum örgütlerinin ve toplumun tüm bireylerinin gerekli hassasiyeti ve duyarlılığı göstermemesi problemin çözümünde karamsarlığa neden olmaktadır.

Küresel ısınmanın nedenlerinden biri olan insan kaynaklı sera gazı emisyonlarını daha önceki seviyesine geri çevirmek gerekmektedir. Bunu gerçekleştirmek için öncelikle bireysel yada ortaklaşa olarak çalışmalar yürütülmeli bu kapsamda, Ülkeler, Sivil toplum örgütleri ve turizm endüstrisi iklim değişikliğini azaltmak amacıyla, insan kaynaklı emisyonlarını sınırlandırmak yönünde tedbirler almak ve politikalar benimsemek zorundadırlar.

Gel-git ve su seviyesi ölçüm kayıtlarına göre, küresel ortalama deniz seviyesi 19. yüzyılın sonundan günümüze kadar geçen yüzyıl süresince yaklaşık 10-25 cm kadar yükselmiştir. Deniz seviyesi yükselmesinin belirlenmesinde karşılaşılan ana belirsizlik, düşey yönlü yerkabuğu hareketlerinin gel-git ölçerleriyle yapılan deniz seviyesi ölçümlerinin üzerindeki etkisidir. Uzun süreli düşey arazi hareketlerinin etkileri giderildiğinde, okyanus sularının hacminin artmakta olduğu ve deniz seviyesinde yukarıda verilen oranlar arasında bir artışa yol açtığı bulunmuştur. Bu çeşit bir değişiklik deniz seviyesindeki bölgelere gelecekte dramatik bir etkide bulunacaktır. Özellikle kıyı turizmi yapan ülkelerde önemli problemlere neden olacağı tahmin edilmektedir.

Deniz seviyesinin yükselmesine bağlı olarak, Türkiye ve benzer ülkelerdeki yoğun yerleşme ve turizm alanları durumundaki, alçak taşkın-delta ve kıyı ovaları ile haliç ve ria tipi kıyıları sular altında kalabilir. Diğer taraftan yüksek rakımlı yerleşim birimlerinde de (Dağ turizmi, Kış turizmi gibi) iklimdeki değişikliklere bağlı olarak mevsim normallerinin dışında hava şartlarının bulunması bu bölgelerdeki turizm faaliyetlerini etkilemektedir. Örneğin, kayak turizminin yapıldığı bir bölgede iklim değişiklikleri nedeniyle kar yağışlarının geç olması sektörün olumsuz etkilenmesine neden olmaktadır.

İklimdeki beklenmeyen olaylar ve küresel ısınmanın etkileri uzun süreli turizm stratejilerinin ve planlarının yapılmasını zorlaştırmaktadır. Bu nedenle geleceğe yönelik turizm problemlerine karşı savunmasız kalınmaktadır. Tüm dünyada turistik bölge yönetimleri, uzun dönemli pazarlama stratejilerine hazırlamaya çalışırlar. Ancak iklim değişikliklerine hazırlıklı düzgün planlarının yapılamaması gelecekte beklenmeyen olayların meydana gelmesine yol açabilecektir.

İklim değişiklikleri konusundaki araştırmalar göstermektedir ki; iklimsel ısınma tatil destinasyonlarının rekabet gücünü olumsuz yönde etkilemekte ve bunun yanında bu bölgelerin turistik çekiciliklerini de yok etmektedir.

Sonuç olarak iklim değişiklikleri konusunda gerekli önlemlerin alınması tüm endüstrileri etkilediği gibi turizm endüstrisinde olumsuz etkileyecek gibi bu tüm dünyadaki turistik alanların sonunu hazırlaması kaçınılmaz olacaktır.

KAYNAKÇA

- Bahadır Ayça Erem, (2000) “İklim Değişikliği Çerçeve Sözleşmesi ve Kyoto Protokolü”, Birleşmiş Milletler İklim Değişikliği Çevre Sözleşmesi Seminer Notları, İstanbul.
- Giles Andrew R. – Perry Allen H., (1998) “The Use Of a Temporal Analogue to Investigate the Possible Impact of Projected Global Warming on the UK Tourist Industry” *Tourism Management*, Vol.19, No.1, pp.75-80, Elsevier Science Ltd. Printed in Great Britain
- Intergovernmental Panel on Climate Change, (2001a) “Climate Change” 2001: The Scientific Basic - Contribution of Working Group I to the Third Assessment Report of the Intergovernmental Panel on Climate *Change*, Houghton, J. T. *vd.*, der., Cambridge University Press, Cambridge.
- Intergovernmental Panel on Climate Change, (2001b) “Climate Change” 2001: Impacts, Adaptation and Vulnerability - Contribution of Working Group II to the Third Assessment Report of the Intergovernmental
- Kent M. – Newnham R. – Essex S., (2002) “Tourism and sustainable water supply in Mallorca: a geographical analysis” *Applied Geography*, Vol.22, pp.351-374, Elsevier Science Ltd. Printed in Great Britain.
- Meteor, (2003) <http://www.meteor.gov.tr/2003/arge/iklimdegis/iklimdegis1.htm>
- Meteor, (2003) <http://www.meteor.gov.tr/2003/arge/iklimdegis/iklimdegis2.htm>
- Parish R. And Funnell D.C., (1999) “Climate Change in Mountain Regions: Some Possible Consequences in the Moroccan High Atlas”, *Global Environmental Change* Vol.9, pp.45-58, Elsevier Science Ltd. Printed in Great Britain.
- Turizm Bakanlığı, (2002) “Turizmde Altın Dönem Bir Yılın İcraat Raporu 9 Ağustos 2001 - 9 Ağustos 2002”, Ankara
- Türkeş Murat,(1994) “Artan Sera Etkisinin Türkiye Üzerindeki Etkileri”, TUBITAK Bilim ve Teknik Dergisi, Ankara.

- Türkeş Murat-Utku M. Sümer ve Gönül Çetiner, (2000) “Küresel İklim Değişikliği ve Olası Etkileri”, Birleşmiş Milletler İklim Değişikliği Çevre Sözleşmesi Seminer Notları, İstanbul.
- Türkeş Murat-Utku M. Sümer ve Gönül Çetiner, (2003) “İklim Değişikliğinin Bilimsel Değerlendirilmesi”, <http://www.meteor.gov.tr> .
- Türkeş Murat, (2001) “Küresel İklim Değişikliği Tarım ve Su Kaynakları Üzerindeki Olası Etkileri”, İklim Değişikliklerinin Tarım Üzerine Etkileri Paneli, Ankara.
- Türkeş Murat, (1997) “Hava ve İklim Kavramları Üzerine” TUBITAK Bilim ve Teknik Dergisi, Sayı:355, Ankara.
- Warrick R. A. – Oerlemans J., (1991) “Sea Level rise. In Climate Change”. The IPCC Scientific Assessment. WMO/UNEP. Pp.257-282. Cambridge University Press, Cambridge, UK.
- Warrick R. A. –Rahman A.A., (1992) “Future sea level rise. In Confronting Climate Change”, pp.107-112. Cambridge University Press, Cambridge. UK.
- WHO, (1996) “Climate Change and Human Health”, McMichael, A. J., et al., eds., An Assessment Prepared by a Task Group on behalf of the World Health Organization (WHO), the World Meteorological Organization (WMO) and the United Nations Environment Programme (UNEP), Geneva.
- WMO, (1999) “WMO Statement on the Status of the Global Climate in 1998”, WMO-No. 896, World Meteorological Organization, Geneva.
- WTO, (2000) “Tourism Highlights 2000” (www.world-tourism.org)

BÜRO YÖNETİMİ EĞİTİMİNİN MESLEK YÜKSEK OKULLARI BAZINDA DEĞERLENDİRİLMESİ

Hayrettin TELLİ**

ÖZET

Çağımızın en önemli özelliği hızlı ve sürekli bir değişimdir. Bu değişimin çok kısa bir zaman süreci içerisinde olması ve insanların değişime ayak uydurma gereksinimi hissetmesi eğitimin de hızlı ve kendini yenileyen bir sistem olmasını gerektirmiştir. Eğitim ve öğretimde yenilenmeden en fazla etkilenen ve kendini yenileme ihtiyacı hisseden kurumlardan birisi de Meslek Yüksek Okulları'dır. Eğitimde ve öğretimde bütün alanlarda olduğu gibi, büro yönetimi eğitimi alanında da ara eleman yetiştirmekle görevli Meslek Yüksek Okulları'nda, öğretim programları, son yapılan çalışmalarla iyileştirilmiş ve ortak bir uygulama alanı yaratılmaya çalışılmıştır. Ancak, Meslek Yüksek Okulları altyapı ve donanım açısından yetersizdirler. Bu alanda eğitim ve öğretim veren fakültenin tek olması sebebiyle nicel ve nitel açıdan öğretim elemanı kadrosu yetersizdir.

Anahtar Kelimeler : Büro yönetimi eğitimi, Ara eleman, Meslek Yüksek Okulları

ABSTRACT

One of the most important events of our century is rapid changing in daily life. Since this change has been in a short period of time and people need to adapt themselves to this change, so it is necessary that education has been the system which is renewed itself rapidly. One of the other education institutions, which need to be renewed and effected mostly from the renovation of education, is vocation higher schools. The main aim of the vocation higher schools is to prepare middle-level managers for industry and business life. Office management is an important department of vocation higher schools and has an important role for this aim, recently, we can say that, with the last works on education programmes the education of office administrative is getting better. In fact, there are many problems in this field. Firstly, some of these problems are the structure of class, the quality of educational staff, the physical conditions of schools, the deficiency of educational materials. In addition, there has been only one faculty is another problem in this field.

Keywords : Office Management Education, Intermediate staff, Vocational Higher School.

GİRİŞ

** Gaziantep Üniversitesi Gaziantep Meslek Yüksek Okulu (Öğretim Görevlisi)

Eğitim örgütleri; bütün örgütler gibi, çevre sistemlerinde meydana gelen değişmelerden etkilenir. Ancak, eğitim örgütlerini diğer örgütlerden ayıran temel özelliklerin başında, eğitim örgütlerinin, değişimi başlatma sorumluluğunun bulunması gelir. Eğitim örgütlerinin, kendi yapısal özelliklerine, içinde bulunduğu çevrenin, öğretmen, veli ve öğrencilerin beklentilerine uygun, yenileşme uygulamaları yapmaları, amaçları ve işlevleri açısından zorunlu hale gelmektedir. Etkili bir değişim yapabilmek için iç ve dış faktörlerin birlikte ele alınması gerekmektedir.(Özdemir ve Cemaloğlu, 2001:1).

Eğitim, zaman ve mekan yönünden kapsamlı, süreli ve çok boyutlu bir kavramdır. Eğitim, toplumların değişimine bağlı olarak sürekli değişme gösteren bir süreçtir(Orhaner ve Tunç, 2001:3). Toplumsal değişimin hızlı ve sürekli olması eğitim alanında yaşanan değişime etki yapmakta ve birlikte düşünülmesi gereken bir değişim sürecini oluşturmaktadır.

Toplumsal ve örgütsel değişimin ortaya çıkardığı yenilikler; her alanda olduğu gibi eğitim ve öğretim kurumlarında da değişiklik yapılması zorunluluğunu ortaya çıkarmaktadır. Son çalışmalarla özellikle Meslek Yüksek Okulları'nda bu değişimlerin uygulama aşamasına geçildiğini görebilmekteyiz. Sadece bu değişikliklerin ortaya çıkardığı ders içerikleri ya da kredi oranları göz önünde bulundurulmamalıdır. Bunun yanında eğitim kalitesinin yükseltilmesi ve öğretim kadrosunun geliştirilmesi de amaç edinilmelidir.

Teknolojik gelişimlere bağlı olarak büro teknolojilerinin gelişmesi işlerin tekniklerinde ve büro çalışanlarının teknolojik gelişmelere ayak uydurması ihtiyacını ortaya çıkarmaktadır. Büro çalışanlarının uyum sürecini hızlandırmak ve kolaylaştırmak amacıyla bu alanda mesleki eğitim programlarının da güncelleştirilmesi ve değişime ayak uydurulması gerekmektedir.

1. BÜRO YÖNETİMİ EĞİTİMİ KAVRAMI VE ÖRGÜTLER AÇISINDAN ÖNEMİ

Modern eğitim öğretim sisteminin amaçlarından birisi de eğitimin mesleki kariyer açısından gelecek dönemlerde gelişmekte olan bir iş alanı ile ilgisidir. Bu boyutu ile Büro yönetimi eğitimi mezunları, yöneticilerin her zaman gereksinim duyacağı personel olmaktadır. Büro yönetimi, örgütsel yapı içerisinde genellikle "yönetim faaliyetlerinin yürütüldüğu alanlar" olarak tanımlanabilmektedir.

Büro yönetimi, büro işlevlerinin planlanması, örgütlenmesi, eşgüdümlenmesi ve denetimiyle ilgili işlevleri içermektedir. Bilginin madde ve enerjinin önüne geçerek, üretimin temel girdisi haline gelmesi ile birlikte, çağdaş örgüt yapısı içerisindeki bürolar, gün geçtikçe, fiziksel ve beşeri güçleri bir araya getiren ve bunları üretim süreçlerinde kullanan yapılar olmaktan çok bilgi, fikir ve yenilik ortaya çıkaran yapılar olmaya doğru gitmektedir. Günümüzdeki örgütlerin bilgi işleyen birimler olması nedeniyle, çağdaş bürolar, bilginin işlendiği, depolandığı ve dağıtıldığı, "büro otomasyonu" na dayalı bir yapıya

dönüştür. Büroların işlevsel alanlarını genel olarak şu şekilde belirleyebiliriz:

- Örgüt üyeleri arasında ilişki kurma, uyumlaştırma,
- Hızlı yazım teknikleri ve yazışma, dosyalama, muhasebe, bilgi toplama, kayıt ve raporlama,
- Eşgüdümleme ve kontrol etme, iş programlarının ve yöntemlerinin standardizasyonu, çıktının ölçümü, malzeme ve ekipmanın kullanımı,
- Bürokrasi ve form organizasyonu, malzeme kontrolü,
- Büro çalışanları ile ilgili olarak tedarik, eğitim, denetim, ücret yönetimi, tayin, terfi, ödüllendirme ve izin gibi faaliyetler.

Büro yönetimi eğitiminin şu gerekçeler ile meslek grubu içine girdiği görülebilmektedir:

- Büro yönetimi uğraşı alanının, bütün üyelerce istekli olarak kabul edilmiş ve anlaşılmış standart yöntemlerinin ve uygulamalarının bulunması,
- Büro yönetiminde, bu yöntem ve uygulamaların sürekli araştırmaya ve bilimsel temellere dayanması,
- Büro yönetiminde; uzmanlaşmış bir teknolojiye sahip olunması,
- Büro yönetiminde; mesleki araştırmaları, gelişmeleri ve yaşantıları meslektaşlara ileten mesleki yayınların yapılması,
- Büro yönetimi uğraşı alanında çalışma hak ve özgürlüğü ile buna paralel olarak meslektaşlarca paylaşılan bir sorumluluk duygusunun bulunması,
- Büro yönetiminde mesleğe girmek için belirli bir bilgi ve becerinin gerekliliği,
- Büro Yönetiminde, mesleğin yürütülmesi ile ilgili belli ahlaki standartlara ve halka hizmet ilkesine bağlı kalınması.

2. YÜKSEK ÖĞRETİMDE BÜRO YÖNETİMİ EĞİTİMİ ALT YAPI SORUNLARI

Eğitim hizmetlerinin hizmetten doğrudan yararlananlara sağladığı özel fayda özellikle sınırlı kontenjanların bulunduğu yüksek öğretimde daha da artmaktadır. Yapılan birçok çalışmada, eğitim süresinin artışı ile ömür boyu kazançlar arasında doğrusal bir ilişki olduğu saptanmıştır. Ancak, toplum içinde eğitilmiş insanların artması, eğitilenin sağladığı özel faydanın yanı sıra, tüm topluma yayılan sosyal faydalara da neden olmaktadır(Yıldız, 2001:201).

Türkiye’deki yükseköğretimde Büro Yönetimi Eğitimi veren kurumlarda genel olarak saptanan sorunları şu şekilde sıralamak mümkündür:

- Orta öğretim düzeyindeki okul sayısı ile yükseköğretim okul sayısı karşılaştırıldığında tabanın dar olduğu görülmektedir.

- Üniversitelerde büro yönetimi eğitimi öğrencileri için saptanan kontenjanlar; ülke ihtiyacı ile uyumlu fiziksel yapı, araç-gereç ve öğretim elemanı sayılarıyla orantılı bulunmamaktadır.

- Büro yönetimi eğitimi veren kurumlarda ders içerikleri, ders materyali, staj denetim destekleri ve öğretim elemanı katkısı konusunda işbirliği görülmektedir.

- Üniversitelerde büro yönetimi eğitimi veren öğretim elemanlarının kendilerini daha da geliştirmelerine yönelik olarak modül eğitim ve diğer çalışmalar konusunda eksiklikler bulunmaktadır.

- Üniversitelerden mezun olan büro yönetimi eğitimi öğrencilerinin istihdam sorunu bulunmaktadır.

- Türkiye’ de üniversitelerin büro yönetimi eğitimini ön lisans düzeyinde yürüttükleri bilinmektedir. Bu süre mesleğin branşlaşma sürecinde bulunduğu günümüzde yeterli görülmemektedir

Tablo-1 : Türkiye’ de Büro Yönetimi Eğitimi Alanındaki Yüksek Öğretim Kurumları

ÜNİV. SAYISI	Fakülte/Yüksekokul Sayısı			Öğretim Süresi (Yıl)	Bölüm / Program Adı
	Örgün Öğretim	İkili Öğretim	Açık Öğretim		
1	1	-	-	4	Büro Yönetimi ve Sekreterliği Öğretmenliği
1	1	-	-	4	Turizmde Büro Yönetimi
41	74	35	-	2	Büro Yönetimi ve Sekreterlik
2	1	-	1	2	Büro Yönetimi
1	1	-	-	2	Ofis Teknolojileri ve Yönetimi

Kaynak : 2002 ÖSS Tercih Formu

3. BÜRO YÖNETİMİ ÖĞRETİM KADROSU

Eğitimde yenileşme uygulamalarında karara katılacak öğretim kadrosu, mesleğine karşı sorumlu, güdülenmiş, ve güvenilir olması gerekmektedir. Yenileşme sürecinde rol alan öğreticilerin, güdülenme düzeyi, uygulamanın da başarısını belirleyici bir özelliğe sahiptir(Berman ve McLaughlin, 1977:136)

Çağdaş büro uygulamaları ve büro yönetimi, geleneksel dönemlerdekinden farklı çalışma yöntemleri içermekte, bürolar, veri toplayan ve bunları işleyerek bilgiye dönüştüren birimler haline getirilmeye çalışılmaktadır. Bugün büro faaliyetlerinin bu tarzda örgütlenmesinin temelinde, hizmet ve bilgi

işlerini bir arada yürüten ve çalışanlara bilginin kapılarını açan enformasyon üst yapısı bulunmaktadır.

Öğrencilerin kendilerini geliştirebilmeleri ve öğrendiklerini uygulayabilmeleri özellikle program mezunu öğrencileri açısından önem taşımaktadır. Türkiye’deki Büro Yönetimi Eğitimi programlarında, öğretim elemanları ihtiyaçları bu alanda dört yıllık lisans eğitimi veren üniversitelerin az olması nedeniyle, genellikle diğer yakın olan branşlardan (işletme-iktisat), ya da dışarıdan part-time olarak görev yapan elemanlardan karşılanmaya çalışılmaktadır. Büro yönetimi ve sekreterlik programında en az üç öğretim elemanı bulunmalı, her laboratuvar için bir teknik eleman düşünülmelidir.

4.OKUL –HİZMET SEKTÖRÜ İŞBİRLİĞİ UYGULAMALARI

Öğrenme merkezleri adı da verilen uygulama alanları; öğretimdeki spesifik amaçları karşılamak için bulunulan bölgedeki çalışma alanlarıdır. Bu öğrenme merkezleri, öğrencilerin aynı anda değişik işler veya görevler üzerinde çalışmalarına fırsat tanır. Bir öğrenme merkezi, öğrencilerin öğrenmesini motive etmekte, güçlendirmekte ve desteklemektedir(Saban, 2000:208-209).

Karşılıklı ilişkiler boyutunda bölgede bulunan örgütler ile eğitim kurumlarının birbirlerine olan ihtiyacı gün geçtikçe hızlı bir artış göstermektedir. Ortaya çıkan ürün ya da hizmetlerin kalitesinin artırılması ve hızlandırılması yetenekli ve bu konuda eğitim almış personel ihtiyacını ortaya çıkarmaktadır.

Ara eleman yetiştirmekte olan meslek yüksekokullarını hizmet sektörü ile özdeşleştirmek ve elemanların hizmet sektörlerinin ihtiyacını karşılar şekilde yetişmelerini sağlamak amacıyla; pilot olarak seçilen meslek yüksekokullarından belirlenen öğretim elemanlarının “ Hizmet Sektörü Deneyimini Artırma” programı çerçevesinde hizmet sektörlerinde çalışmalarına imkan sağlanmıştır.

5. BÜRO YÖNETİMİ EĞİTİMİNİN MESLEK YÜKSEK OKULLARINDA UYGULAMASI VE DEĞERLENDİRİLMESİ

5.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Günümüzde hızlı bir gelişim gösteren büro teknolojileri ve unsurları, bu alanda eğitim veren okullardaki eğitim politikalarında da değişimi ortaya çıkarmıştır. Çağdaş yaklaşımların yakından izlenebilmesi ve öğrenilebilmesi için eğitim kurumlarında bu olanakların sağlanması ve uygulama alanlarının oluşturulabilmesi, bunlara bağlı olarak öğretim elemanlarının bu süreçte kendilerini yenilemeleri eğitimin yeterliliği ile ilişki halindedir. Bu değişimi en derinden etkileyen, örgütlere ara eleman yetiştirmekle görevli olan meslek yüksek okullarıdır.

Araştırmanın amacı; meslek yüksek okullarındaki büro yönetimi eğitiminin durumunu incelemek, yetersizliklerini ortaya koymak, eksikliklerini belirlemek, sorunlarını ve kökenlerini araştırarak çözüm yollarını göstermek ve

büro yönetimi eğitiminin bu kurumlar açısından etkinliğinin artırılması için önerileri belirlemek şeklinde ortaya konulabilir.

5.2. Araştırmanın Hipotezleri

H1: Büro yönetimi eğitimi yeterliliği ile öğretim elemanlarının unvanları arasında bir ilişki vardır.

H2: Büro yönetimi eğitimi yeterliliği ile öğretim elemanlarının mezuniyet alanları arasında bir ilişki vardır.

H3: Büro yönetimi eğitimi yeterliliği ile öğretim elemanlarının akademik çalışma yapma arasında bir ilişki vardır.

H4: Büro yönetimi eğitimi yeterliliği ile öğretim elemanlarının yurt içi ve yurt dışı bilimsel toplantılara katılmaları arasında ilişki vardır.

H5: Büro yönetimi eğitimi yeterliliği ile bilimsel ve teknolojik değişimlerin etkisi arasında bir ilişki vardır.

H6: Büro yönetimi eğitimi yeterliliği ile sahip olunan yeterli miktardaki doküman ve donanım arasında bir ilişki vardır.

H7: Büro yönetimi eğitimi yeterliliği ile programdan mezun olan öğrencilerin iş bulma olasılıkları arasında bir ilişki vardır.

4.2. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Araştırmada veri toplamak amacıyla anket yöntemi uygulanmıştır. Anketin ilk bölümünde öğretim elemanlarının kişisel özelliklerini belirlemeye yönelik sorular sorulmuştur. Anketin ikinci bölümünde yer alan sorular ise öğretim elemanlarının yaptıkları faaliyetler ve büro yönetimi programı hakkındaki düşüncelerini öğrenmeye yöneliktir. Anketteki soruların 16'sı kapalı uçlu, 1'i derecelendirme ve 2 tanesi açık uçlu sorulardan oluşmaktadır.

Anketlerin hazırlanmasında ilgili kişilerin ve kurumlarda bulunan program sorumluları ile yapılan görüşmelerin katkısı olmuştur. Anket hazırlanmasında onların görüş, öneri ve eleştirileri dikkate alınmıştır.

4.2.1. Örneklem

Anket çalışmasında ana kütle Türkiye' de büro yönetimi eğitimi veren bütün meslek yüksek okulları program sorumlularıdır. Bunların sayısı kamu ve özel kuruluşlar olmak üzere 77'dir. Büro yönetimi eğitimi program sorumlularının tamamı denek olarak seçilmiş, ankete dahil edilmiştir.

Gönderilen anketlerin geri dönüşüm sayı ve oranlarıyla ilgili bilgiler tablo-7'de görülmektedir.

Tablo-2 Anketlerin Geri Dönüşüm Sayısı ve Oranı

Gönderilen Anket Sayısı	İptal Edilen Anket Sayısı	Geri Dönen Anket Sayısı	Geri Dönüşüm Oranı (%)
-------------------------	---------------------------	-------------------------	------------------------

77	-	52	67.53
----	---	----	-------

Geri dönen 52 anket değerlendirilmeye alınmıştır. Bu da % 67.53' lük bir oranı ifade etmektedir. Literatürde bu oran kabul görmüş asgari oranın üzerindedir. Bu nedenle anket çalışması olumlu bulunmuştur.

4.2.2. Verilerin Toplanması

Araştırmayla ilgili veri toplama yöntemi olarak "Anket Metodu" uygulanmıştır. Araştırmamızda, teorik konularla ilgili olarak yerli ve yabancı kaynakların taranmasından sonra elde edilen bilgiler doğrultusunda ve programın durumuna yönelik olarak bir anket formu hazırlanmıştır. Veri toplamak amacıyla 19 sorudan oluşan anketler kurumlarda bulunan büro yönetimi program sorumlularına, posta ve e-mail yoluyla gönderilmiştir. Araştırmaya katılmada gönüllülük prensibi temel alınmış olup, deneklerin sorulara gerçekçi ve içten cevaplar verdikleri kabul edilmiştir.

4.2.3. Verilerin Analizi ve Yorumlanması

Anket yöntemiyle elde edilen veriler SPSS for WINDOWS (Statistical Packages for Social Science) bilgisayar programı kullanılarak sistem programında oluşan veri kütüğüne aktarılmıştır. Bu kütükte yer alan veriler araştırmada elde edilmek istenen amaçlara uygun olarak kodlanarak, çeşitli istatistiksel analizler yapmaya elverişli hale getirilmiştir. Bu veriler frekans dağılımları, aritmetik ortalama ve ki-kare analizi test teknikleri uygulanarak tasnif ve analiz edilmiştir. Veriler tablolarda sayı ve yüzde olarak sunulmuştur. Ancak, soruların tümünün tabloları yerine, anlamlı görünen soruları kapsayan soruların tabloları düzenlenmiştir.

4.3. ELDE EDİLEN BULGULAR VE DEĞERLENDİRİLMESİ

Araştırma kapsamında, program sorumluları tarafından doldurulan anketlerin kişisel ve demografik bilgileri içeren kısmındaki değerlendirme sonuçları aşağıda gösterilmiştir. Öğretim elemanlarının, araştırma anketinde belirttikleri unvan bilgilerine ait dağılımları Tablo – 3' de gösterilmiştir.

Tablo-3: Öğretim Elemanlarının Unvanlarına Göre Dağılımı

Unvan	n	%
Prof. Dr.	0	0.0
Doç.Dr.	0	0.0
Yrd. Doç.Dr.	3	5.8
Öğr. Gör.	43	82.7
Uzman	0	0.0
Okutman	6	11.5

Toplam	52	100.0
---------------	-----------	--------------

Tablo-3' de görüldüğü üzere, ankete katılan öğretim elemanlarının % 5.8'i Yrd. Doç. Dr., % 82.7'si Öğretim Görevlisi, % 11.5' i Okutman olarak görev yapmaktadır. Dolayısıyla araştırmaya en fazla katılımın öğretim görevlisi düzeyinde olduğunu söylemek mümkündür.

Tablo-4 Öğretim Elemanlarının Mezuniyet Alanlarına Göre Dağılımı

Mezuniyet Alanı	n	%
Büro yönetimi	12	23.1
İşletme-Muhasebe	25	48.1
Kamu Yönetimi	5	9.6
Turizm ve Otelcilik	3	5.8
Diğer	7	13.5
Toplam	52	100.0

Araştırmaya katılan öğretim elemanlarının, % 23.1' i Büro yönetimi eğitimi mezunu, % 48.1'i İşletme ve Muhasebe eğitimi mezunu, % 9.6' sı Kamu Yönetimi mezunu, % 5.8' i Turizm ve Otelcilik mezunu, % 13.5'i ise diğer alanlardan mezundurlar. Diğer alan gruplarının içerisinde ise en yüksek paya İktisat mezunları sahiptir. Daha sonra ise sırasıyla, İletişim, Ekonometri, Maliye ve İş yönetimi ve Ticaret mezunları yer almaktadır. Tablo-4' de görüldüğü üzere araştırmaya katılan öğretim elemanlarının, çoğunlukla İşletme-Muhasebe bölümü çıkışlı oldukları görülmektedir.

Tablo-5 Öğretim Elemanlarının Akademik Çalışmaları Durumuna Göre Dağılımı

Akademik Çalışma Yapıp – Yapmama Durumu	n	%
Evet yapıyorum	30	57.7
Hayır yapmıyorum	22	42.3
Toplam	52	100.0

Tablo-5' de görüleceği üzere, meslek yüksek okullarında kadrolu olarak görev yapan öğretim elemanlarının % 57.7' si akademik çalışma yaparken, %

42.3' ü ise herhangi bir akademik çalışma yapmadığını belirtmiştir. Bu durum büro yönetimi eğitiminin yeterliliği değişkenini etkileyen bir etmendir.

Tablo-6 Öğretim Elemanlarının Akademik Çalışma Türlerine İlişkin Dağılımı

Akademik Çalışma Türü	n	%
Yüksek Lisans (Master)	10	19.2
Doktora Yapıyorum	4	7.7
Doçentlik Sınavına Hazırlanıyorum	3	5.8
Makale Yazıyorum	10	19.2
Kitap Yazıyorum	12	23.1
Toplam	39	100.0

Tablo-6' daki verilere göre, programda görev yapan öğretim elemanlarının % 19.2'si yüksek lisans (master) yapmakta, % 7.7' si doktora yapmakta, % 5.8' i ise doçentlik sınavına hazırlanmaktadır. Bunun yanında yine akademik alanda, öğretim elemanlarının % 19.2' si makale yazımı ve % 23.1' i ise kitap yazımı ile uğraşmaktadır. Program ile ilgili master sonrası eğitim imkanının kısıtlı olması ve özellikle taşradaki üniversitelerde görev yapan öğretim elemanlarının buldukları yerde alanları ile ilgili yüksek lisans programlarının olmaması akademik çalışmalarını güçleştirmektedir.

Tablo-7 Araştırmaya Katılan Öğretim Elemanlarının Mezuniyet Alanları ile Akademik Çalışma Yapma Arasındaki İlişkinin Dağılımı

		Akademik Çalışma Yapıp-Yapmama Durumu		Toplam
		Evet Yapıyorum	Hayır Yapmıyorum	
Mezuniyet	Büro yönetimi	7 %58.3	5 %41.7	12 %100.0
	İşletme-Muhasebe	15 %60.0	10 %40.0	25 %100.0
	Kamu Yönetimi	4 %80.0	1 %20.0	5 %100.0

Turizm ve Otelcilik	2 %66.7	1 %33.3	3 %100.0
Diğer	2 %28.6	5 %71.4	7 %100.0
Toplam	30 %57.7	22 %42.3	52 %100.0

(χ^2 : 3,607

p = 0,462)

Tablo-7' deki verilere dayanarak, öğretim elemanlarının mezun oldukları alanlar değişkeni ile akademik çalışma yapma değişkeni arasındaki ilişki incelenmiş, ilişkinin olmadığı tespit edilmiştir. Mezuniyet alanları bakımından % 80'lik oran ile en fazla kamu yönetimi bölümlerinden mezun olan öğretim elemanlarının akademik çalışma içerisinde olduğunu görmekteyiz. Bunu % 66.7 Turizm ve Otelcilik alanı çıkışlı öğretim elemanları izlemektedir. Büro yönetimi eğitimi çıkışlı olan öğretim elemanlarının ise çeşitli nedenlerden dolayı akademik çalışma oranlarının düşük olduğunu söyleyebiliriz.

Tablo-8 Öğretim Elemanlarının Yurt İçi ve Yurt Dışı Meslek Alanları İle İlgili olarak Bilimsel Toplantılara Katılımı ile İlgili Dağılımı

Bilimsel Toplantılara Katılım Durumu	N	%
Evet katılıyorum	22	42.3
Hayır katılmıyorum	30	57.7
Toplam	52	100.0

Araştırmaya katılan öğretim elemanlarının Tablo 8'de görüldüğü gibi %42.3'ü büro yönetimi eğitimi alanları ile ilgili bilimsel toplantılara katılırken, % 57.7'si ise bu tür toplantılara katılmamaktadırlar. Bu durum yeni gelişmelerin takip edilmesi açısından önem arz ettiği için büro yönetiminin yeterliliğini olumsuz yönde etkileyen etmenlerden biridir.

Tablo - 9 Büro Yönetimi Eğitimi Yeterliliği ile Öğretim Elemanlarının Bilimsel Toplantılara Katılımı Arasındaki İlişki

Büro Yönetimi Eğitimi Yeterliliği	Öğretim Elemanlarının Bilimsel Toplantılara Katılımı	Toplam
-----------------------------------	--	--------

	Evet katılıyorum	Hayır katılmıyorum	
Yetersizdir	1 %16.7	5 %83.3	6 %100.0
Kısmen yeterlidir	14 %41.2	20 %58.8	34 %100.0
Yeterlidir	7 %58.3	5 %41.7	12 %100.0
Toplam	22 %42.3	30 %57.7	52 %100.0

(χ^2 : 2,897

p = 0,235)

Araştırmaya katılan öğretim elemanlarının bilimsel toplantılara katılım oranları ile büro yönetimi eğitimi programının yeterliliği arasında istatistiksel bir ilişki olup olmadığı araştırılmış olup, böyle bir ilişkinin olmadığı tespit edilmiştir (Tablo-9). İlgili tablodaki bulgular incelendiğinde büro yönetimi eğitimi programının yetersizliğini % 16.7 ile bilimsel toplantılara ve araştırmalara katılanlar, % 83.3' ünü ise bilimsel toplantılara ve araştırmalara katılmayanlar belirtmişlerdir. Buradan anlaşılacağı üzere, yenilikleri takip etmeyen öğretim elemanlarının görev yaptığı meslek yüksek okullarında program büyük bir oranda yetersiz olarak görülmektedir ve öğretim elemanlarının yönetim tarafından ve kendi çabalarıyla bilimsel yenilikleri yakından takip etmeleri gerekmektedir.

Tablo- 10 Meslek Yüksek Okullarına Öğretim Elemanı Temininde Kullanılan Yöntemlerin Dağılımı

Bölüme Eleman Temininde Kullanılan Yöntemler	n	%
İlan ve Sınav	38	73.1
Saat Başı Deneme	2	3.8
Tavsiye	1	1.9
Gelen İstekler	1	1.9
Hepsi	10	19.2

Toplam	52	100.0
---------------	-----------	--------------

Tablo-10' daki verilere göre araştırmaya katılan meslek yüksek okullarının, % 73,1' i büro yönetimi eğitimi programına öğretim elemanı alımında ilan ve sınav yöntemini kullanmaktadır. Diğer yöntemlerin ise çok az kullanıldığı görülmektedir. Bu sonuçlar, Türk eğitim sisteminin klasik eleman temin etme yönteminin meslek yüksek okulları için de geçerli olduğunu göstermektedir.

Tablo-11 Büro Yönetimi Eğitimi Yeterliliği ile Bilimsel ve Teknolojik Değişimlerin Etkisi Arasındaki İlişki

		Yeterlilik Durumu			Toplam
		Yeterlidir	Kısmen yeterlidir	Yetersizdir	
Değişim Etkisi	Hayır etkilemiyor	1 %50. 0	0 %0.0	1 %50. 0	2 %100.0
	Kısmen etkiliyor	3 %15. 0	15 %75. 0	2 %10. 0	20 %100.0
	Evet etkiliyor	8 %26. 7	19 %63. 3	3 %10. 0	30 %100.0
Toplam		12 %23. 1	34 %65. 4	6 %11. 5	52 %100.0

$$(\chi^2 : 5,638 \quad p = 0,228)$$

Tablo-11' de görüldüğü üzere bilimsel ve teknolojik değişimlerin büro yönetimi eğitimi programını etkilemesi arasındaki ilişki incelenmiş, araştırmamıza katılan öğretim elemanlarının % 75.0' lık gibi büyük bir çoğunluğu kısmen etkilediğini belirtmiş ve büro yönetimi eğitimi programının kısmen yeterli olduğunu belirtmişlerdir. Sonuç olarak böyle bir ilişkinin olmadığı görülmektedir. Öğretim elemanlarının görüşleri doğrultusunda büro yönetimi eğitimi programı teknolojik ve bilimsel gelişmelerden etkilenmekte olup, yeterli eğitim verilebilmesi için gelişmelerin yakından takip edilmesi gerekmektedir.

Tablo-12 Büro Yönetimi Eğitimi Programının Öğretim Elemanlarına Göre Yeterliliği Dağılımı

Yeterlilik Durumu	n	%
Yeterlidir	12	23.1
Kısmen yeterlidir	34	65.4
Yetersizdir	6	11.5
Toplam	52	100.0

Araştırmamıza katılan program sorumlularının vermiş oldukları cevaplara göre, büro yönetimi eğitim programlarının %23.1' i yeterlidir, %65.4' ü kısmen yeterlidir, %11.5'i ise yetersizdir görüşüne sahiptir. Bu sonuçlara göre büro yönetimi eğitimi programının kısmen yeterli olduğunu söyleyebiliriz.

Tablo-13 Büro Yönetimi Eğitimi Programının Yeterliliği ile Öğretim Elemanlarının Unvanları Arasındaki İlişkinin Dağılımı

		Yeterlilik Durumu			Toplam
		Yeterlidir	Kısmen yeterlidir	Yetersizdir	
Unvan	Yrd.Doç.Dr	1 %33.3	2 %66.7	0 %0.0	3 %100.0
	Öğr.Gör	10 %23.3	28 %65.1	5 %11.6	43 %100.0
	Okutman	1 %16.7	4 %66.7	1 %16.7	6 %100.0
Toplam		12 %23.1	34 %65.4	6 %11.5	52 %100.0

$$(\chi^2 : 3,813 \quad p = 0,874)$$

Tablo-13 verilerine göre büro yönetimi eğitimi programının yeterliliği değişkeni ile öğretim elemanlarının unvanları değişkeni arasında herhangi bir ilişkiye rastlanmamıştır. Programın yeterliliği değişkeni başka faktörlerin etkisi altında kalmaktadır.

Tablo-14 Büro Yönetimi Programı Okul-Hizmet Sektörü Uygulamaları Dağılımı

Okul-Hizmet Sektörü	n	%
Okul-hizmet sektörü işbirliği uygulamaları yapıyor	41	78.8

Okul-hizmet sektörü işbirliği uygulamaları yapılamıyor	11	21.2
Toplam	52	100.0

Tablo-14 verileri, okul hizmet sektörü uygulamalarının gerekli olduğunu ifade etmektedir. Okul-hizmet sektörü uygulamalarının; öğrencilerin iş hayatına geçişi aşamasında karşılaşılabilecekleri sorunların eğitim sırasında tespit edilip, önlemlerinin alınmasında önemli bir yeri bulunmaktadır.

Tablo-15 Okul-Hizmet Sektörü Uygulamaları Çerçevesinde Yapılan Faaliyetlerin Dağılımı

Okul – Hizmet Sektörü Uygulamaları	n	%
Mesleki Staj Uygulaması	40	52.6
İş Gezileri Düzenlemek	9	11.8
Öğretim Faaliyetlerinde Yöneticilerden Yararlanmak	11	14.5
Konferans ve Paneller Düzenlemek	16	21.1
Hepsi	0	0.0
Toplam	76	100.0

Tablo-15 dağılımından da anlaşılacağı gibi okul-hizmet sektörü uygulamalarında en çok başvurulan yöntem % 52.6' lık oranla mesleki staj uygulamalarıdır. Bunu %21.1' le konferans ve çeşitli panellerin düzenlenmesi ile, % 14.5 öğretim faaliyetlerinde yöneticilerden yararlanmak ve % 11.8 ile iş gezileri düzenlemek seçeneği izlemektedir. Hepsinin bir arada uygulandığı meslek yüksek okulları bulunmamaktadır. Bütün seçeneklerinde yoğun bir biçimde uygulanması gerekmektedir.

Tablo-16 Büro Yönetimi Programının Yeterli Doküman ve Donanım Sahip Olup Olmaması İle İlgili Dağılımı

Yeterli Doküman ve Donanım Durumu	n	%
Evet	12	23.1
Kısmen Sahibiz	35	67.3
Hayır	5	9.6
Toplam	52	100.0

Tablo-16 verilerine göre, meslek yüksek okullarının % 67' si gerekli dokümana ve donanıma kısmen, % 23.1' ise tamamen sahip olduklarını belirtirken, % 9.6' sı ise sahip olmadıklarını ifade etmektedirler. Doküman ve donanımın eğitimdeki yeri düşünüldüğünde durumun meslek yüksek okulları açısından yeterli olmadığı sonucu ortaya çıkmaktadır.

Tablo-17 Sahip Olunan Doküman ya da Donanım Çeşitlerinin Dağılımı

Doküman ve Donanım Çeşitleri	n	%
Bilgisayar - İnternet	46	40.7
Büro Yönetimi ile ilgili Kitap ve Dergiler	43	38.1
Tv-Video Kaset vb.	18	15.9
İletişim Cihazları	6	5.3
Toplam	113	100.0

Yukarıdaki tablo dağılımına göre, meslek yüksek okullarındaki büro yönetimi eğitiminin yeterince çağdaş araç ve gereçlere sahip olmadıkları ortaya çıkmaktadır. Daha hala eğitimin klasik kitap destekli olarak yürütüldüğü görülmektedir.

Tablo-18 Sahip Olunan Yeterli Miktardaki Doküman ve Donanım ile Büro Yönetimi Eğitiminin Yeterliliği Arasındaki İlişkinin Dağılımı

		Yeterlilik Durumu			Toplam
		Yeterlidir	Kısmen yeterlidir	Yetersizdir	
Yeterli Miktarda	Evet	10 %83.3	1 %8.3	1 %8.3	12 %100.0
	Hayır	2	29	4	35

	Kısmen Sahibiz	%5.7	%82.9	%11.4	%100.0
	Hayır	0 %0.0	4 %80.0	1 %20.0	5 %100.0
	Toplam	12 %23. 1	34 %65.4	6 %11.5	52 %100.0

(χ^2 : 32,795 p = 0.000)

Tablo-18 incelendiğinde araştırmaya katılan öğretim elemanlarının görev yaptıkları meslek yüksek okullarındaki büro yönetimini yeterliliği değişkeni ile sahip olunan doküman ve donanım değişkeni arasında istatistiksel bir ilişki olup olmadığı araştırılmış, böyle bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. İlgili tablodaki bulgular incelendiğinde büro yönetimi eğitimi yeterliliğinin sahip olunan doküman ve donanıma bağlı olduğu görülmektedir.

Tablo-19 Büro Yönetimi Eğitimi Mezunlarının İş Bulma Olasılıkları Dağılımı

Diğer Programlara Oranla İş Bulma Olasılığı	n	%
Hepsi iş buluyor	1	1.9
Çoğu iş buluyor	28	53.8
Diğer program mezunlarıyla eşit şansa sahip	15	28.8
Çok azı iş buluyor	7	13.5
İş imkanı hiç yok	1	1.9
Toplam	52	100.0

Araştırmaya katılan öğretim elemanlarının % 53.8' i programdan mezun olan öğrencilerin çoğunun iş bulma sıkıntısı çekmediklerini, % 1.9' u ise hepsinin iş bulabildiğini, % 28.8' i de diğer program mezunlarıyla eşit şansa sahip olduklarını ifade etmişlerdir. % 13.5'i çok azının iş bulabildiğini ve % 1.9'luk bölümü ise iş bulma olasılıklarının bulunmadığını belirtmiştir (Tablo-19). Cevaplar doğrultusunda, büro yönetimi eğitimi programından mezun olan öğrencilerin iş bulma gibi sorunlarının olmadığı ve büro yönetimi eğitimi mezunlarına ihtiyaç duyulduğu anlaşılmaktadır.

Tablo-20 Büro Yönetimi Eğitimi Programı Yeterliliği Durumu ile Programdan Mezun Olan Öğrencilerin İş Bulma Olasılıkları Arasındaki Dağılımı

		İş Bulma Olasılığı			Toplam
		Çoğu iş buluyor	Diğer program mezunlarıyla eşit şansa sahip	Çok azı iş buluyor	
Yeterlilik Durumu	Yeterlidir	8 %66.7	2 %16.7	2 %16.7	12 %100.0
	Kısmen yeterlidir	17 %51.5	11 %33.3	5 %15.2	33 %100.0
	Yetersizdir	4 %66.7	1 %16.7	1 %16.7	6 %100.0
Toplam		29 %56.9	14 %27.5	8 %15.7	51 %100.0

(χ^2 : 1,666 p = 0.797)

Araştırmamıza katılan öğretim elemanlarının vermiş oldukları büro yönetiminin yeterliliği ile ilgili cevaplar ile programdan mezun olan öğrencilerin iş bulma olasılıkları arasındaki ilişkiyel dağılım tablo-20' de görülmektedir. Veriler incelendiğinde programdan mezun olan öğrencilerin çoğunun iş bulduğu ve diğer program mezunlarından daha fazla şansa sahip olduklarını söyleyebiliriz. Sonuç olarak yeterlilik durumu ile iş bulma olasılıkları arasında bir ilişkinin olmadığı belirlenmiştir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Çağdaş gelişimlerin bilinmesi ve uygulanabilmesi, örgütlerin eleman seçimlerinde ön planda tuttukları ilkelere dir. Bu ilkelere uygun eleman yetiştirme sorumluluğunu üstlenen meslek yüksek okulları mevcut imkanları doğrultusunda programların geliştirilmesi ve iyileştirilmesi için çaba sarf etmelidirler. Bu çabaların, bu kurumlarda görev yapan öğretim elemanları tarafından da gösterilmesi ile mezun olan öğrencilerin bilgi ve teknoloji donanımları yeterlilikleri üst seviyeye çıkacaktır.

Yüksek Öğretim Kurumuna bağlı 77 meslek yüksek okuluna gönderilen anketlerin geri dönen 52 adedine, büro yönetimi program sorumlularının vermiş oldukları cevaplar sonucunda, büro yönetiminin yeterliliğinde etkili olan etmenleri şu şekilde sıralamak mümkündür:

- a) Meslek yüksek okullarının büro yönetimi eğitimi programlarında üst makamlar nezdinde genel ve net politikanın geliştirilememesi,
- b) Büro yönetimi eğitiminin yeterliliğinin yalnız ortak müfredatlar ile sağlanamaması,
- c) Alt-yapı, donanım, araç-gereç ve doküman eksikliğinin ortak bir sorun olduğu,
- d) Öğretim elemanlarının çok farklı ve ilgisiz alanlardan, kaynaklardan temin edilmesi,
- e) Okul-hizmet sektörü uygulamalarının yeterli ve beklenen düzeyde kurulamaması,
- f) Büro yönetimi eğitimi programından mezun olan öğrencilerin istihdam sıkıntısı çektikleri,
- g) Büro yönetimi ile ilgili gelişmelerin meslek yüksek okulları tarafından gereği gibi izlenememesi,
- h) Öğretim elemanlarının yeterince akademik çalışma yapamamaları, bir takım sorunlarla karşı karşıya kalmaları ve yönetim kadrosu tarafından desteklenememesi,
- i) Büro yönetimi eğitimi programının geliştirilmesi ve iyileştirilmesi amacıyla tüm meslek yüksek okullarında öğrencilere yönelik anket uygulamalarının yapılamaması.

Toplumsal ve teknolojik değişimlerin doğrultusunda, örgütsel beklentileri karşılayabilecek mesleki eğitim sistemlerinde de değişimler zorunluluk arz etmiştir. Özellikle de ara eleman ihtiyacı hisseden yönetim ve yöneticilere bu elemanları sağlayacak meslek yüksek okulları programları değişim beklentilerine cevap verebilecek vizyona büründürülmelidir.

Meslek yüksek okullarında ortaya çıkan sorunların çözülmesi uzun vadede mümkün olmaktadır. Bu sorunlar yumağının sağlam temeller atılarak ve uzun süre kullanımına olanak sağlayacak biçimde çözüme kavuşturulması eğitim sistemindeki çarpıklıkları da ortadan kaldırmaktadır. Sorunların çözüme kavuşturulması belirli bir ekonomik ve politik desteğe bağlı olmaktadır.

Yönetici ve program öğretim elemanlarının sıralamasını yaptığı bu sorunlar grubunun içerisine başka sorunlar da eklenebilir. Bunların kısa vadede çözülmesi pek kolay olmamaktadır. Belirlenen bu sorunlardan bazılarının kurumların eğitim verimliliğini sağlamaları açısından öncelik tanınmalıdır. Bu öncelikleri her kurumun kendi imkanları ve şartları belirlemektedir. Fakat bazı ortak sorunlar vardır ki, bunların çözümü genel olarak sonuç vereceğinden, daha fazla önem arz etmektedir.

Yapılan araştırmalar sonucunda büro yönetimi eğitimi programlarının yeterlilikleri ile ilgili önerileri şu şekilde özetlemek mümkündür:

Büro yönetimi eğitimi programlarına alınacak öğretim elemanları için bir standart getirilmeli ve branş açısından bir bütünlük sağlanmalıdır. Öğretim

elemanlarının özlük haklarının iyileştirilerek, büro yönetimi programlarına kaliteli öğretim elemanlarının müracaatı teşvik edilmelidir. Öğretim elemanlarına akademik çalışma olanağı tanınmalı ve yükselmeleri teşvik edilerek teknolojik değişimlerin yakından izlenebilmesi imkanları tanınmalıdır. Büro yönetimi eğitimi ile ilgili yurt içi ve yurt dışı seminerlere katılımı sağlanmalı hatta zorunlu kılınmalıdır.

Dünya Bankası Endüstriyel Öğretim Projesine daha çok Meslek Yüksek Okulu dahil edilerek, alt-yapı, donanım ve diğer eksikliklerinin giderilmesine çalışılmalıdır. Öğrencilerin uygulama açısından gelişmelerini sağlamak için mesleki staj çalışmalarının süresi uzatılmalı ve ücretli staj sistemi getirilerek staj çalışmasının özendiriciliğinin artırılmalıdır.

Okul-Hizmet sektörü uygulamalarının önemi kavranarak, eğitim-öğretim uygulamalarında hizmet sektörünün beklentilerinin yerinde ve açık olarak belirlenebilmesi için yeterince işletme yöneticilerden faydalanılmalı, konferans ve paneller düzenlenmeli, değişik yörelere ve işletmelere iş gezileri düzenlenebilmelidir.

Büro yönetimi eğitimi çağdaş teknoloji ile güçlendirilerek, öğrencilerin bilgi teknolojilerinden yararlanmaları kolaylaştırılmalıdır. Büro yönetimi programında kitap, dergi, yabancı kaynak, internet ve iletişim uyduları gibi desteklerle öğrencilerin daha fazla bilgi edinmeleri ve laboratuvar olanaklarından yararlanmaları sağlanmalıdır. Büro yönetimi programlarının Toplam Kalite Yönetimi eğitimine ağırlık verilerek, kalite olgusunun gelişmesi temin edilmelidir.

Meslek yüksek okullarından mezun olan elemanlara belirli, açık bir statü kazandırılmalı ve onlara eğitimlerinin önemine ilişkin uygun bir misyon yüklenmelidir. Büro yönetimi programları bölümünden mezun olan öğrencilere branşlarında istihdam kolaylığı ve önceliği verilmelidir.

Müfredat programlarının ortak ve genel olmasına dikkat edilerek, bilimsel ve teknolojik gelişmelere göre güncelleştirilmesi sağlanmalıdır. Öğrencilerin düşünme, problem çözme ve sorgulama güçleri geliştirilmeli ve uygulamalı ya da katılımcı müfredat içeriklerine ve eğitim tekniklerine olanak sağlanmalıdır. Eğitim yöntemlerinin ve öğretim elemanlarının değerlendirilmesinde zaman zaman öğrencilerin görüş ve düşüncelerine yer verilmelidir.

Büro yönetimi eğitimi alanların çalışma yaşamında karşılaştıkları etik değerlere ulaşmada yol gösterici olunmalı ve bu konuda bilgilendirilmelidir. Aynı zamanda etik değerlerin korunması açısından mesleki olarak örgütlenmelerini için yardımcı olunmalı gerekirse eğitim ve öğretim kurumlarından bu konularda tam destek sağlanmalıdır. Büro yönetimi mezunlarının mesleki kariyer politikaları yakından takip edilmeli ve teşvik edilmelidir.

Sonuç olarak denilebilir ki; belirlenen eksikliklerine rağmen Türk Eğitim Sistemi' nin bir parçası haline gelen meslek yüksek okullarının büro yönetimi eğitimi programları, alt yapısı, donanım gereksinimleri, öğretim elemanlarının kalitesi ve yönetim anlayışı itibarıyla geliştirildiği ve desteklendiği takdirde daha işlevsel ve tercih edilen programlar ve eğitim alanları haline dönüştürülebilir.

KAYNAKÇA

- ALKİBAY Sanem., KORKMAZ Sezer, SAĞLAM Güler, (1996) *Çağdaş İşletmecilik Anlayışına Göre Büro Yönetimi Ara Elemanı Yetiştirmek üzere Meslek Yüksek Okulları Müfredat Programları Yeniden Yapılandırılması Uluslar arası Sempozyum Bildirileri*, 22-23 Mayıs, Çankırı Türkiye
- ALTINÖZ Mehmet,(2000) *Üniversitelerde Sekreterlik Eğitiminin Sorunları ve Verimliliğe Yönelik Çözüm Önerileri*, **Bilim Teknik Dergisi**.
- BENSGHİR Türksel Kaya, (1996) **Bilgi Teknolojileri ve Örgütsel Değişim**, TODAİE, Yayın No:274, Ankara.
- BERMAN Paul, MCLAUGHLİN Milbrey, (1977) **Federal Programs Supporting Educational Change Implementing ant Sustaining Innovations**, C: Rand Corp. Santa Monica.
- CEYHUN Yurdakul, ÇAĞLAYAN M.Ufuk, (1997) **Bilgi Teknolojileri Türkiye İçin Nasıl Bir Gelecek Hazırlamakta**, Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları, Ankara.
- ÇAĞLAR İrfan, (2000-3) *Çağdaş Gelişmeler ve Değişimler Işığında İşletmecilik Eğitimi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, Ankara.
- DRUCKER Peter,(1996) *Geleceğin Anahtarı*, **Verimlilik Dergisi**, Ankara.
- ERDOĞAN İ., (1998) **Çağdaş Eğitim Sistemleri**, 3. Baskı, Sistem Yayıncılık, İstanbul.
- GORDON THOMAS, (1996) **Etkili Öğretmenlik Eğitimi**, Çev. Emel AKSAY, Sistem Yayıncılık, İstanbul.
- GÖZLÜ Sıtkı, (1991) *Büro Verimliliği ve Otomasyon Türkiye'deki Uygulamalar*, **I. Verimlilik Kongresi-Bildiriler**, MPM Yayınları, Ankara.
- GÜRBÜZ Rıza, (1996) *21. yüzyıla doğru Meslek Yüksek Okullarının Yeniden Yapılandırılması*, **Uluslararası sempozyum bildirileri**, 22-23 Mayıs, Çankırı Türkiye
- HAMEL Gary, (1997) *Geleceğin İş İnsanı*, **Human Resources**. Mart Sayısı.
- KAVUNCUBAŞI S. Arıkan, AŞAN, Ö., (1995) **Öğrencilerin Meslek Tercihlerini Etkileyen Etmenler ve Öğrencilerin Değer ve Beklentileri**, Hacettepe Üniversitesi, Araştırma Fonu Başkanlığı, Ankara.

- MESS, (1998) **Yeni Yönetim Teknikleri ve Değişimle Baş edebilmenin Yolları**, İstanbul.
- ORHANER Emine, TUNÇ Azize, (2001) **Özel Öğretim Yöntemleri**, Gazi Kitabevi, Ankara.
- ÖZDEMİR Servet, CEMALOĞLU Necati, *Eğitimde Örgütsel Yenileşme ve Karara Katılma*, www.egitim.com.
- SABAN Ahmet, (2000) **Öğrenme ve Öğretme Süreci**, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- ŞAKAR A.Nurhan, (1997) **Uzaktan Eğitimde Bilgi Sistemleri**, Açık Öğretim Fakültesi Yayınları, Eskişehir.
- TEKEDERE Hakan, (2002) *Milyum Modeli Eğitim*, www.egitim.com.
- TOPALOĞLU Melih, KOÇ Hakan, (2002) **Büro Yönetimi Kavramlar ve İlkeler**, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- TUTAR Hasan, (2000) **Büro Yönetimi Teknikleri**, Aktif Kitabevi, Erzurum.
- YILDIZ Zühra, (2001) *Yüksek Öğretimin Fayda ve Maliyetleri*, **Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi**, Ankara, Sayı:5
- YÖK (2002) **ÖSS Tercih Formu**

TÜRK İŞLETMECİLİĞİNDE ENTELLEKTÜEL SERMAYE YÖNETİMİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

İrfan ÇAĞLAR *

ÖZET

Günümüzde bir organizasyonun geleceği, bilgiyi üretebilmesine ve onu zenginlik kaynağı haline dönüştürebilmesine bağlıdır. Bilgi önemli bir entelektüel sermaye unsurudur. Gayri maddi varlıklar olarak da bilinen entelektüel sermaye, işletmeler için aynı zamanda önemli bir zenginlik kaynağıdır. Buna sahip olmak önemli olmakla birlikte yönetmek, kullanmak ve temel üretim gücü haline dönüştürmek de önemlidir. Bu yüzden işletme yönetimi, günümüzde yoğun biçimde bu kaynağın tanımlanması ve kullanılması üzerinde durmaktadır. Bunu başarabilen işletmeler, küresel rekabet piyasasında, rakiplerine avantaj sağlamaktadırlar. İşletmeler, isterlerse kaliteyi üretebilirler, ancak kolaylıkla entelektüel sermaye zenginliğini üretemezler.

Anahtar kelimeler: Entelektüel Sermaye, Yönetim, Küresel Rekabet Piyasası.

A SURVEY ON INTELLECTUAL CAPITAL MANAGEMENT IN THE TURKISH ENTERPRISES

ABSTRACT

Nowadays, the future of an organization is dependent upon its ability to produce knowledge and to transform this knowledge to richness source. Knowledge is an important intellectual capital component. Intellectual capital, which is also known as non material wealths, is at the same time an important richness source for companies. It is important to have intellectual capital. Managing it, using it and transforming it into basic production power is as

* G.Ü. Çorum İktisadi İdari Bilimler Fakültesi (Doç.Dr.)

well important as having it. For this reason ,nowadays company administrations are intensively concerned with defining and using this source. Companies which achieve this would get advandage to their rivals in global rivalry market. Companies can product quality if they wish, but production of intellectual capital richness is not easy.

Keywords: Intellectual Capital, Management, Global Rivalry Market

GİRİŞ

Günümüzde üretim anlayışı ile birlikte üretim faktörlerine bakış açısı da değişmiştir. Zenginlik yaratmada ihtiyaç duyulduğuna inanılan üretim faktörlerinin arasına sermaye, arazi, bedensel veya zihinsel emek, üretim araçları ve fabrikalar gibi klasik faktörlerin yanında önemli bir farklılaştırma ve rekabet üstünlüğü sağlayan bilgi faktörü de girmiştir (ÖGE, 2002: 176). Bu anlamda işletmeler; bilgi üreten ve ürettiği bilgiyi teknolojiye dönüştüren onu ve onun ürünlerini pazarlayan kurumlar haline gelmektedirler. İşletmelerin bilgiye ve bilginin kullanımına yönelik faaliyet portföyü bilgi pazarlarını oluşturmaktadır. Bilgi pazarı, işletmelerin piyasaya sundukları bilgilerle hisse senedi piyasasının talep ettiği bilgileri bir araya getiren kurumsal bir araç olarak düşünülebilir(Holland, 2003: 39).

Günümüz toplumunu sanayi toplumu olmaktan çıkartıp, bilgi toplumu haline ve piyasaları da bilgi pazarına dönüştüren bazı temel dinamikler vardır. Bu dinamikleri aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür(Petty ve Guthrie, 2000: 157):

- a) Bilgi teknolojisi ve bilgi toplumunda devrim.
- b) Bilgi ve bilgi-temelli yeni ekonominin öneminin artışı.
- c) İnsanlar arası aktivitelerin ve elektronik iletişim toplumunun dokusunun değişmesi.

d)Yeniliğin ve yaratıcılığın rekabetin temel belirleyicisi haline gelmesi.

Bilgi toplumuna dönüşüm süreci küresel dünyada bilgi tabanlı işletmeleri piyasaların gündemine taşımıştır. Bu bağlamda bilgi işletmelerinin başlıca özellikleri; yoğun biçimde öğrenme isteği, yeni bilgi transfer etme ve üretme konusuna kendini adama, çevreye açık olma ve sürekli öğrenme alışkanlığı, örgüt içinde herkesin paylaştığı bir vizyona ve sistem düşüncesine sahip olma şeklinde sıralanabilir(Saruhan ve Sulaoğlu, 2001:801).

Toplumsal ilişkilerde ve işletmecilik dünyasındaki bu gelişim dinamikleri, işletmelerin sermaye kavramına bakış açılarını da değiştirmiştir. Eskiden sermaye'yi maddi varlıklardan ibaret gören işletmeler, şimdilerde maddi olmayan varlıkları da sermaye unsuru olarak kabul etmektedirler.

1.ENTELLEKTÜEL SERMAYE

1.1.Entellektüel Sermayenin Tanımı

Entellektüel sermaye, özellikle küreselleşme süreci ile birlikte işletmecilik literatürüne girmiş bir kavramdır. Bu süreçte bilgi ve değer birbiriyle iç içe geçmiş kavramlar olarak karşımıza çıkmaktadır. Popper'in de ifade ettiği gibi, bilginin gelişimini izlemek mümkün olmadığı gibi, onunla doğrudan ilgili olan entellektüel sermaye'nin sabit ve sınırlı bir tanımına ulaşmakta mümkün değildir. Aksine entellektüel sermaye bir gelişme ve büyüme sürecidir. Şirkete bilgi oluşturma, bilgiyi sabitleme ve paylaşma olanağı vermede yeni nitelikler oluşturan bir ilgi alanıdır(Mouritsen, 2003: 20).

İşletmecilik literatürüne son zamanlarda giren ve şimdilerde, yoğun biçimde üzerinde durulan, entellektüel sermaye kavramının tanımı konusunda tam bir birliktelik sağlanamamıştır. Söz konusu birlikteliğin sağlanamamasının temelinde, sınırlarının iyi çizilememesi vardır. Bu yüzden, entellektüel sermayenin tanımında bazı sınırlar koymak gereklidir. Çünkü bu sınırlar

konulmadığında, entellektüel sermaye hemen her şeyi kapsar bir duruma gelmektedir. Bu yüzden de herkesin üzerinde anlaşabileceği bir tanımı yapmak mümkün olamamaktadır.

Entellektüel sermayenin en iyi tanımlarından birisi Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Organizasyonu (OECD)'nin yaptığı tanımdır. Bu tanıma göre entellektüel sermaye, bir şirketin maddi olmayan varlıklarının örgütsel (yapısal) sermaye ve insan sermayesi gibi iki farklı bileşenin ekonomik değeridir (Petty ve Guthrie, 2000: 158).

Bir diğer entellektüel sermaye tanımı Stewart (1997:20) tarafından yapılmıştır. Ona göre entellektüel sermaye, zenginlik yaratmak üzere kullanıma sokulabilen entellektüel malzemedir, yani bilgi, enformasyon, entellektüel mülkiyet ve deneyimdir. Bu bir kolektif beyin gücü olarak ta kabul edilebilir.

Bir üçüncü entellektüel sermaye tanımı da; işletmelerin faaliyetlerini sürdürebilmeleri için sahip olunması gereken ve maddi olmayan varlıkların tümü şeklinde yapılabilir (Brooking, 1996: 12).

Bu ve benzer tanımlar aslında entellektüel sermaye'yi tanımlamakla birlikte kavramı tam anlamıyla karşılayamamaktadır. Çünkü, bu kavramın kapsamında; fikirler, yenilikler, üretilen ve kullanılan bilgi teknolojileri, işletmenin yaratıcılığı, ilişkiler, üretim süreçleri, problem çözme gücü vb. değerler yer almaktadır.

1.2. Entellektüel Sermayenin Önemi

Günümüzde örgütler için entellektüel sermayenin önemi giderek artmaktadır. Çünkü entellektüel sermaye, yapısal sermayeye ek olarak insan sermayesi ve müşteri sermayesini de içermektedir. Yeni ekonomiye özgü küresel rekabet ortamında müşteri-odaklı strateji izleyen ve sofistike, iyi eğitilmiş, teknik açıdan düzeyli insan kaynaklarına sahip olan örgütler yapısal anlamda

bilgi-tabanlı ve yönetsel bağlamda ise insan merkezli olmak zorundadır(Şimşek ve Ögüt, 2002: 832).

Yeni ekonomide maddi olmayan varlıklar, özellikle bilgi ekonomisinin temel konusu haline gelmiştir. Bu varlıkları, şirketlerin bilanço ve gelir tablolarında görmek mümkün değildir. Ekonominin globalleşmesi, üretimde ayırt edici faktör olarak, şirkete ait özel bilgilerin değerini artırmıştır. Bu bağlamda, şirketlere asıl rekabet avantajı sağlayan, müşteri için değer yaratan, rakiplerin sahip olmadığı, taklit edilemeyen ve alternatifi olmayan entellektüel sermayedir(Acuner ve Şahin, 2002 :40-41).

Bir işletmenin entellektüel sermaye birikimine sahip olması tek başına yeterli değildir. Bu değer firmaya katkı sağlayabilmesi için, bilgi kaynaklarının açık hale getirilmesi ya da yapılaşdırılarak firmanın bunları etkin bir şekilde kullanarak kar elde edebilecek ortamın oluşturulması da gerekir(Johnson, 2002: 416). Bu durum işletmenin bilgi işletmesi düzeyine gelmesi demektir. Bilgi işletmesi düzeyine gelen bir işletme, sahip olduğu entellektüel sermayeyi kullanarak ve son derece düşük maliyetle gelir elde ederek rakiplerine avantaj sağlar(Stewart, 1997: 19-20).

Yeni ekonomide giderek daha çok konuşulan ve tartışılan entellektüel sermayenin önemini artıran bir takım nedenler vardır. Bunlar şu şekilde sıralanabilir(Nilrich, 1998 : 15-16, Koenig, 2000: 69-70):

a)Entellektüel sermaye, bir işletmenin fark edilebilir ve değer biçilebilir bir servetidir.

b)Bilgi işi ve hizmet ekonomisi sürekli artmakta ve entellektüel sermayenin önemini de artırmaktadır.

c)Entellektüel sermaye elemanı olarak görülen ve gönüllülük esası ile çalışıp, çalıştığı kuruma duygusal bağla bağlanan eleman entellektüel sermayeyi önemli kılmaktadır.

d)Son yıllarda işletmelerin piyasa değerleri, defter değerlerinden oldukça fazla çıkmaktadır. Bu aradaki farkın temeli entellektüel sermayeye dayanmaktadır.

e)Bir diğer önemli neden de, patentlerin ve onları lisanslamanın artan öneminin artık kabul edilmesidir.

Bu ve buna benzer nedenler, işletmelerde entellektüel sermayenin önemini artırmakta ve işletmelerin bu değerlere yönelik yatırım yapmalarına neden olmaktadır. Bu sebeplerdir ki, işletmelerde insan kaynağı son zamanlarda daha çok önemsenmektedir.

1.3.Entellektüel Sermayenin Bileşenleri

Görünmeyen değerler olarak ta nitelenen entellektüel sermaye üç farklı sermaye elemanından oluşmaktadır. Bunlar; yapısal sermaye, müşteri sermayesi ve insan sermayesidir. Söz konusu sermaye unsurlarının kapsadığı değerleri de içine alan entellektüel sermaye bileşenini aşağıdaki tabloda daha net bir şekilde görmek mümkündür.

Tablo-1 Entellektüel Sermaye Bileşenleri

İç: Organizasyonel (Yapısal) Sermaye	- Entellektüel Mülkiyet - Alt-yapı Varlıkları	<ul style="list-style-type: none">• Patentler• Telif hakları• Markalar • Yönetim felsefesi• Firma kültürü• Yönetim Süreçleri• Bilgi sistemleri• Ağ sistemleri• Mali ilişkiler
Dış: Müşteri (İlişkisel) Sermaye	- Markalar - Müşteriler - Müşteri sadakati	

	<ul style="list-style-type: none"> - Şirket isimleri - Dağıtım kanalları - İş birlikleri - Lisans sözleşmeleri - Öncelikli sözleşmeler - Franchising sözleşmeleri 	
Çalışan Yetkinliği (İnsan Sermayesi)	<ul style="list-style-type: none"> - Know-How - Eğitim - Mesleki nitelikler - İş bilgisi - İş yetkinlikleri - Girişimci ruh - Yenilikçilik - Değişim kabiliyeti 	

Kaynak: PETTY ve GUTHRIE, 2000: 166

Tabloda gösterilen sermaye bileşenlerinden yapısal sermaye, organizasyonun yaratma becerisini mümkün kılan tüm varlıkların toplamıdır. Bu varlıklar arasında, tabloda gösterilenlere ek olarak; şirketin misyonu, vizyonu, temel değerleri, şirket stratejileri, iş yapma sistemleri ve şirket içi tüm süreçler de gösterilebilir(Bozbura, 2003: 610).

Diğer entellektüel sermaye bileşenlerinden müşteri sermayesi ise, işletmenin çevreyle olan ilişkilerini düzenleyen, yöneten tüm varlıkların toplamıdır. İlişki sermayesi içine; işletmenin müşterileri, hisse sahipleri, tedarikçileri, rakipleri, devlet, resmi kurumlar ve toplum ile ilgili olumlu ilişkiler girer(Bozbura, 2003: 610).

İnsan Sermayesi de işletmede çalışanların bilgi ve becerilerinin toplamıdır. Bu kavramın içinde tabloda da görüldüğü gibi; işletmede çalışanların eğitimi, nitelikleri, iş bilgisi ve becerileri, girişimcilikleri, yenilikçilikleri ve yaratıcılıkları gibi insanın gelişmesini ve değişmesini sağlayan dinamikler yer alır(Joia, 2000: 74).

Yukarıdaki üç farklı unsurun etkin bir kombinasyonu olan entellektüel sermaye, iyi kullanılabilirse, işletmeler için ciddi bir gelişme dinamiği haline gelebilir.

2. ENTELLEKTÜEL SERMAYE YÖNETİMİ

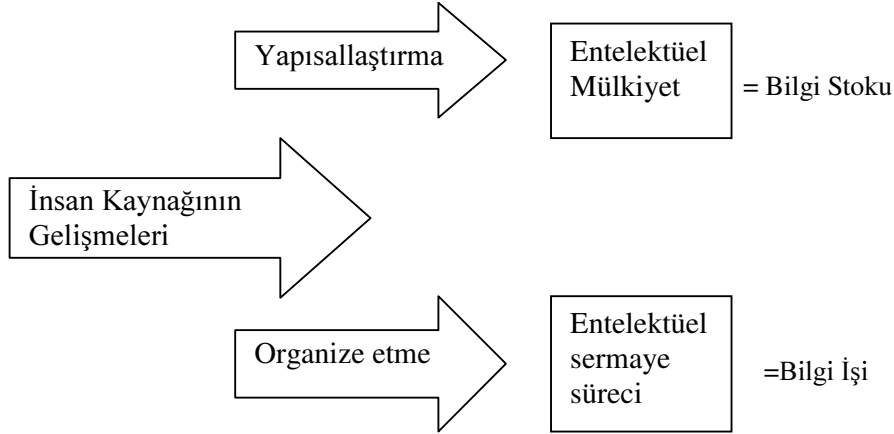
Yönetim, amaçlara ulaşmada sahip olunan kaynakların kullanımına yönelik faaliyetlerin toplamıdır(Koçel, 2001: 11). Bu bağlamda, entellektüel sermaye yönetimi de, hertürlü kaynak ve olanağın etkin bir şekilde işletme amaçları doğrultusunda kullanılması ve hangi sonuçlara ulaşıldığının test edilmesi anlamına gelir. Eğer bir işletmede, enformasyon teknolojilerine yapılan yatırımın yaratıcılık kapasitelerini ne şekilde etkilediği analiz ediliyor; bu yaratıcılığın katma değer yaratma sürecindeki yerini belirlemek ve entellektüel sermayeyi yönetmek üzere ölçüm metodları geliştiriliyorsa, entellektüel sermayenin yönetimi söz konusudur. Yine aynı firma, müşteri tatmin derecesini ölçmek için metodlar ve kriterler geliştiriyorsa, entellektüel sermaye yönetiminden söz edilebilir(Petty ve Guthrie, 2000: 805).

Yukarıdaki ifadelerden de anlaşılacağı üzere entellektüel sermayenin yönetimi onun ölçümü ile doğrudan ilgilidir. Gerçi her ne kadar entellektüel sermayenin ölçümünün zor olduğu ifade edilse de, son zamanlarda bu konuda önemli mesafeler alınmıştır. Bu anlamda entellektüel sermayenin en basit olan, ama asla kötü olmayan ölçümü, piyasa değeri ile defter değeri arasındaki farktır. Yapılan hesap hızlı, kolay ve kabul edilebilirdir. Eğer bir şirketin değeri hissedarların sahip olduğu değerlerden daha yüksekse, bu farkı entellektüel sermaye olarak kabul etmek mümkündür. Ancak bu tür hesaplamada üç tür sorunla karşılaşılabilir. Bunlardan birincisi; hisse senedi borsasının değişken olması, ikincisi; hem defter değerinin, hem de piyasa değerinin çoğunlukla olduğundan daha düşük gösterilmesi dolayısıyla verilerin sağlıklı olması,

üçüncüsü ise; rakam olarak ifade edilen gayri maddi varlıkların değerinin yönetici ve yatırımcıya karar vermesinde fazlaca pratik katkı sağlamamasıdır. Bu durumda yine de takip edilebilecek en güvenilir yol defter değeri ile piyasa değerinin oranlanması sonucunda elde edilecek oranın kullanılmasıdır(Stewart, 1997: 299-300).

Entellektüel sermaye yönetimi bilgi yönetiminden daha geniş bir kavramdır. Asıl amaç, rekabet avantajı yaratarak firmanın değerini artırmaktır. Maddi olmayan varlıkları yönetmek, onları tanımlamak, firmanın şimdiki ve gelecekteki değerleri ile ilgili bağlantıyı değerlendirmek, değerlerini ölçmek, maddi olmayan aktiviteleri keşfetmek ve sonunda, bu aktiviteleri etkin bir şekilde yönetebilmektir. Bilgi yaratma, diğer maddi olmayan varlıkların yanı sıra firmanın yönettiği bir maddi olmayan varlıktır. Böylece, bilgi yönetimi, maddi olmayan varlıkların yönetiminin bir parçasıdır(Sanchez vd., 2000: 312-327).

Entellektüel sermayenin yönetiminde, yönetilmesi gereken iki farklı varlık vardır. Bu durumu aşağıdaki şekil üzerinde görmek mümkündür.



Şekil.1. Süreç ve Ürün olarak Entelektüel Sermaye Yönetimi

Kaynak: Johnson, 2002 : 421-422

Şekil 1 incelendiğinde, insan kaynağının gelişmesinin iki boyutu olduğu anlaşılmaktadır. Bunlardan birincisi, bilgi stokunun kendisidir. Literatürde en başarılı entellektüel sermaye yönetimi örnekleri bu formatla ilgilidir. Bilgi stoku, “yapısallaştırma” işleminin yapısal sermayesini temsil etmektedir. Bunlar genellikle entellektüel sermaye gelişim sürecinin ürünlerinden oluşmaktadır. Örneğin patentler, telif hakları ve markalar gibi. İkincisi ise, bilginin kendisidir. Bunun gerçekleştirilmesi, birincisinden daha zordur; çünkü ikincisi soyuttur. Kaçınılmaz olarak bilgi işçisi, herhangi bir işin gereklerini yerine getirmek için tam donanımlı olmak zorundadır. Bu durumda, yöneticilerin işi kolaylaştıran yardımcıları gibi hareket etmeleri ve bilgi işçisinin gelişmesine yardım ederek ve insan kaynağının entellektüel sermaye çevresinin diğer öğeleriyle verimli etkileşimini kolaylaştıracak yapıları ve süreçleri kurmaları gerekir.

Organizasyon yöneticilerinin entellektüel sermayeyi yönetirken ciddiye almaları gereken bazı önemli faktörler vardır. Bunlar şu şekilde sıralanabilir(Stewart, 1997: 227-229):

a) İşletmeler insan sermayesinin ve müşteri sermayesinin sahibi değildirlirler, onların sahibi olmaları bu iki değerini iyi kullanılmasıyla mümkün olabilir.

b) İşletmeler insan sermayesini yaratabilmek için ekip çalışması ve paylaşımcı bir ortamı sağlamalıdır.

c) İşletmeler, insan sermayesini geliştirmek ve yönetmek açısından bazı çalışanların zeka ve yeteneklerine bakmadan varlık niteliği taşımadıklarını rasyonel bir değerlendirmeyle görmek zorundadırlar.

d) İşletmenin yönetimi, müşterilerin kolaylıkla işgörenlerle diyalog kurmalarına uygun şekilde dizayn edilmelidir.

e)Yapısal sermaye iki amaca hizmet eder. Bunlardan birincisi, müşterilerin değer verdikleri çalışmaları destekleyen bilgi stoklarını elde etmek, ikincisi ise, bu stokların işletme içindeki akışını hızlandırmaktır. Bu anlamda yapısal sermayenin işletmenin işlerinin güçlendirilmesi doğrultusunda kullanılması önemlidir.

f)Bilginin fiziksel ve finansal değerlerin yerine kullanılabilceği varsayımından hareket edilmelidir. Yani yüksek maliyetli fiziksel varlıkların yerine daha düşük maliyetli bilginin ikame edilebilme imkanları üzerinde yoğunlaşılmalıdır.

g)İşletmenin bilgi işini müşteriye uygun olarak özelleştirmesi gerekir.

h)İşletmenin ne tür bilgilere daha çok gereksinim duyacağını anlamak için bulunduğu sektörün değer zincirini bütünüyle analiz etmesi yerinde bir davranış olacaktır.

i)İşletmeler dikkatlerini fiziksel varlıkların akışı üzerinde değil, veri, enformasyon ve bilginin akışı üzerinde yoğunlaştırmalıdır.

j)İşletmeler, entelektüel sermaye unsurları(yapısal, insan ve müşteri sermayesi) nın hepsine birden aynı yoğunlukta yatırım yapmalıdırlar. Yoksa beklediği faydayı elde edemeyeceklerdir.

Yukarıdaki faktörleri de ciddiye alarak gerçekleştirilecek etkin entellektüel sermaye yönetiminin işletmelere sağlayacakları faydaları da şu şekilde sıralamak mümkündür(Petty ve Guthrie, 2000: 801):

-İşletmenin performansını artırarak daha fazla katma değer yaratılmasını sağlar.

-Piyasada işletmeye rekabet üstünlüğü gücü verir.

-İşletmenin kredibilitesini mali kurumlar nezdinde artırır.

-İşgücü pazarından nitelikli elemanlar bulunmasına yardımcı olur.

-İşletmeye girdi sağlayan satıcılarda ve nihai müşterilerde müşteri sadakatini sağlar.

Etkin bir entelektüel sermaye yönetimi bu ve benzer faydaların ötesinde, olumlu ve insanı bir örgüt kültürü ya da beşeri atmosfer yaratılmasına zemin hazırlar. Böyle bir ortamda ise; çalışanlar öğrenen bireyden öğrenen organizasyon bilincine kavuşarak, paylaşımcı, değişime açık, yaratıcı ve sürekli kendisini yenileyen ve üreten bir organizasyon kimliğine kavuşurlar . Sonuçta, entellektüel sermaye, farklı entellektüel zenginliklerin kaynağı haline gelir. Bütün bunlar entelektüel sermaye unsurlarının sistem bütünlüğü içerisinde kullanılabilmesine bağlıdır.

3. ENTELLEKTÜEL SERMAYE YÖNETİMİ ARAŞTIRMASI

3.1. Araştırmanın Amacı, Kapsamı, Yöntemi ve Hipotezleri

Çalışmasının amacı; Türk işletmeciliğini büyüklük, teknoloji kullanımı ve işletme yönetim mantığı vb. açılardan en fazla temsil etme yeteneğine sahip oldukları düşünülen, İstanbul Sanayi Odası (ISO)'nın 500 büyük sıralamasında yer alan işletmelerin, entellektüel sermaye'ye bakış açısını tespit etmek, ve bu değerleri kendilerini geliştirmeleri doğrultusunda kullanıp kullanmadıklarını test etmektir.

Bu çerçevede araştırmanın evrenini ISO'nun 500 büyük sıralamasında yer alan işletmeler ve dolayısı ile bu işletmelerin yöneticileri oluşturmaktadır.

Araştırma için gerekli verilerin elde edilmesinde anket yöntemi kullanılmıştır. Evreni oluşturan bütün işletme yöneticilerine anket formları posta ile ulaştırılmıştır. Bazı işletme yöneticilerinden de anketörler yardımıyla bilgi alınmıştır.

15 sorudan oluşan anket formunda, işletmelerin mali oluşumlarını ortaya koyacak sorulara yer verilmesine rağmen katılımcılardan hiçbir yanıt alınamamıştır. Bu araştırmanın önemli bir kısıtı olarak değerlendirilmiştir.

Gönderilen anketlerden 327'si doldurularak iade edildiği için, anketlerin geri dönüşüm oranı %65 olarak gerçekleşmiştir. Anket yöntemiyle elde edilen veriler “SPSS for WINDOWS” bilgisayar programı kullanılarak tasnif ve analiz edilmiştir.

Araştırmanın hipotezleri ise şöyle belirlenmiştir:

H₁: İnsan kaynağının önemli bir sermaye unsuru olarak görülmesiyle, insan kaynağının verimliliğini artırmaya yönelik çabalar arasında bir ilişki vardır.

H₂: İnsan kaynağının verimliliğini artırmaya yönelik çabalarla, çalıştırılan elemanların bireysel yetkinlik düzeyleri arasında bir ilişki vardır.

H₃: İşletmelerin markalaşma düzeyleri ile, müşteri profili arasında bir ilişki vardır.

H₄: İşletmelerin ürün, süreç ve teknoloji geliştirmeye yönelik AR-GE faaliyetleri ile, markalaşma düzeyi arasında bir ilişki vardır.

H₅: İşletmede çalışan elemanların getirdikleri önerilerin kabul edilmesiyle, iş gücü devir hızı arasında bir ilişki vardır.

4. ARAŞTIRMA BULGULARI ve DEĞERLENDİRİLMESİ

Anket sorularının cevapları ile ilgili dağılımlar aşağıdaki tablolarda gösterildiği gibidir.

4.1.İnsan Kaynaklarının Verimliliğinin Artırılması İle İlgili Dağılımlar

Bu başlık altında; insan kaynağının önemli bir sermaye unsuru olarak görülüp görülmemesi, insan kaynağının verimliliğinin artırılmasına yönelik eğitim programlarının uygulanıp uygulanmadığı, eğitim programlarının hangi

kurumlar aracılığıyla uygulandığı, öğrenme ile ilgili hatalara yaklaşım tarzı gibi konulara ait dağılımlar değerlendirmeye tabi tutulacaktır.

Tablo-2.İnsan Kaynaklarının verimliliğinin Artırılması

Değerlendirme Yapılacak Konular	Adet	Oran (%)
a)İnsan Kaynağının Önemli Bir Sermaye Unsuru Olarak Kabul Edilip Edilmemesi		
Kesinlikle Evet	164	50.2
Evet	139	42.5
Kısmen	24	7.3
Hayır	-	-
Kesinlikle Hayır	-	-
TOPLAM	327	100.0
b)İnsan Kaynağının Verimliliği İçin “Sürekli Eğitim Programının Uygulanıp Uygulanmadığı		
Kesinlikle Evet	90	27.5
Evet	163	49.8
Kısmen	74	22.6
Hayır	-	-
Kesinlikle Hayır	-	-
TOPLAM	327	100.0
c)Eğitim Programlarının Hangi Kurumlar Aracılığıyla Uygulandığı		
Şirket içi eğitim birimleri	133	40.7
Şirket dışı profesyonel kurumlar	194	59.3
Diğer	-	-
TOPLAM	327	100.0
d)Öğrenme İle İlgili Hatalara Yaklaşım Tarzı		
Hata hatadır mutlaka cezalandırılmalıdır.	-	-
Hata niyete göre değerlendirilmelidir	65	19.9
Öğrenmeye yönelik hatalar aslında bir kazanımdır.	164	50.2
Hata hangi amaçla yapılmış olursa olsun düzeltilmelidir.	82	25.1
Her hatanın işletmeye bir maliyeti vardır, dolayısıyla düşük maliyetli hatalar görmezden gelinebilir,	16	4.9
TOPLAM	327	100.0

Tablo 2 dağılımları incelendiğinde aşağıdaki tespitler yapılabilir:

a)İşletme yöneticileri %93'lük bir oranla, insan kaynağını önemli bir sermaye unsuru olarak görmektedirler.

b)Yöneticilerin %77.3'lük bir kısmı, "Sürekli Eğitim Programları" uyguladıklarını belirtmektedirler.

c)İşletmelerin %40.7'si eğitim programlarını kendi olanakları ile uygularken, %59.3'ü ise, bu işin uygulanmasında profesyonel kuruluşlara müracaat etmektedirler.

d)Hataların aslında bir kazanım olduğunu kabul eden yönetici oranı %50.2'dir. Ceza seçeneğinin hiç düşünülmemiş olması işletmeler için önemli bir kazanım olarak kabul edilebilir.

4.2.Örgütsel iklim İle İlgili Dağılımlar

Burada da; ekip çalışmasına yer verilip verilmediği ve işgücü devir hızı alt başlıkları üzerinde durulacaktır.

Tablo-3. Örgütsel İklim Düzeyi

Değerlendirme Yapılacak Konular	Adet	Oran (%)
a)İşletmelerde Ekip Çalışmasına Yer Verilip Verilmediği		
Kesinlikle Evet	82	25.1
Evet	155	47.4
Kısmen	74	22.6
Hayır	16	4.8
Kesinlikle Hayır	-	-
TOPLAM	327	100.0
b)İşgücü Devir Hızı		
Oldukça Yüksek	17	5.2
Yüksek	49	15.0
Kısmen Yüksek	50	15.3
Düşük	91	27.8
Oldukça Düşük	96	29.4
Cevap Yok	24	7.3
TOPLAM	327	100.0

Tablo-3 dağılımları da şu şekilde yorumlanabilir:

a)Kısmen seçeneğinin de olumlu düşünülmesi durumunda ekip çalışmasına yer verdiğini belirten yönetici oranı %95'ler seviyesindedir. Ekip

çalışması konusunda işletmelerin gösterdiği bu tavır olumlu bir gösterge olarak kabul edilebilir.

b)İşgücü devir hızının düşük olduğunu belirten işletme oranı %57.2 iken, bunun tersini söyleyen işletme oranı ise %36'dır. Kısmen seçeneği de düşük hanesinde kabul edilirse, işletmelerde işgücü devir hızının yüksek olmadığı ve olumlu bir örgütsel iklimin işletmeler üzerinde etkili olduğu söylenebilir.

4.3.AR-GE, Bireysel Etkinlik, Müşteri Profili ve Markalaşma İle İlgili Dağılımlar.

Söz konusu konularla ilgili dağılımlar da tablo-4'de gösterildiği gibidir.

Tablo-4. İşletmelerin AR-GE, Bireysel Yetkinlik, Müşteri Profili ve Markalaşma Düzeyi

Değerlendirme Yapılacak Konular	Adet	Oran (%)
a)Ürün, Süreç ve Teknoloji Geliştirmeye Yönelik AR-GE Çalışmalarının Yapılıp Yapılmadığı		
Kesinlikle Evet	66	20.2
Evet	156	47.7
Kısmen	57	17.4
Hayır	40	12.2
Kesinlikle Hayır	8	2.4
TOPLAM	327	100.0
b)Çalışanların İşle İlgili Önerilerinin Dikkate Alınması		
Kesinlikle Evet	98	30.0
Evet	146	44.6
Kısmen	67	20.5
Cevap Yok	16	4.9
TOPLAM	327	100.0
c)Elemanların Bireysel Yetkinlik Düzeyleri		
Oldukça Yüksek	35	10.7
Yüksek	108	33.0
Kısmen Yüksek	130	39.8
Düşük	40	12.2
Oldukça Düşük	14	4.3

TOPLAM	327	100.0
d)İşletmelerin Markalaşma Düzeyi		
Oldukça Yüksek	98	30.0
Yüksek	90	27.5
Kısmen Düşük	65	19.9
Düşük	41	12.5
Oldukça Düşük	16	4.9
Cevap Yok	17	5.2
TOPLAM	327	100.0
e)Müşteri Profili		
Değişken Müşteri	81	24.8
Tarafar Müşteri	84	25.7
Sadık Müşteri	154	47.1
Cevap Yok	8	2.4
TOPLAM	327	100.0
f)Bayı Ağının Olup Olmadığı		
Kesinlikle Evet	100	30.6
Evet	81	24.8
Kısmen	17	5.2
Hayır	97	29.7
Kesinlikle Hayır	24	7.3
Cevap Yok	8	
TOPLAM	327	2.4

Tablo-4 dağılımlarının yorumları ise şöyle sıralanabilir:

a)İşletmesinde ürün, süreç ve teknoloji geliştirmeye yönelik AR-GE çalışmaları yaptıklarını ifade eden yönetici oranı kısmen seçeneği ile birlikte %85.3'tür. AR-GE çalışmalarının işletmeler açısından önemini otaya koyan bu oran olumlu ve önemli bir sonuç olarak kabul edilebilir.

b)Çalışmaların iş ile ilgili değişiklik önerisine sıcak bakan yönetici oranı %75 gibi yüksek bir dağılım göstermektedir.

c)Çalışanlarının bireysel yetkinlik düzeylerinin yüksek olduğunu düşünen yönetici oranı kısmen seçeneği ile birlikte %84'lere yükselmektedir.

d)Markalaşma çaba ve eğilimleri içerisinde bulunan işletme oranı %57.5'tir. Buna kısmen seçeneği de eklenirse oran daha da yükselecektir.

e)Önemli bir entelektüel sermaye kalemi olan müşteri sermayesinin dağılımı taraftar müşteri ve sadık müşteri olarak %73'tür. Böyle bir dağılım, işletmeler için önemli ve olumlu bir dağılımdır.

f)Bayi ağına sahip olduklarını belirten işletme oranı kısmen seçeneği ile birlikte %61'dir. Bu da önemli bir entelektüel sermaye unsuru olarak ifade edilebilir.

5. ARAŞTIRMA BULGULARININ ANALİZİ

Buraya kadar, iki veya daha fazla değişkenin bileşik sınıflandırmalarının frekans ve yüzdeler şeklinde gösterildiği tablolar oluşturularak, elde edilen bulgular değerlendirilmiştir. Burada ise, Ki Kare Bağımsızlık Testi uygulanarak belirlenen hipotezlerin %95 olasılık düzeyinde Test değerleri ile ilgili sonuçlar aşağıda gösterilmiştir.

H₁ hipotezi kabul edilmiştir. (Hesaplanan değer > Tablo değeri)

H₂ hipotezi kabul edilmiştir. (Hesaplanan değer > Tablo değeri)

H₃ hipotezi kabul edilmiştir. (Hesaplanan değer > Tablo değeri)

H₄ hipotezi kabul edilmiştir. (Hesaplanan değer > Tablo değeri)

H₅ hipotezi kabul edilmiştir. (Hesaplanan değer > Tablo değeri)

SONUÇ

Bulgu değerlendirmelerine ait göstergeler, genelde olumlu bir seyir izlemektedir. Söz konusu göstergeler, Türk işletmeciliğinin ciddi bir entellektüel sermaye potansiyeline sahip olduğunu ortaya koymaktadır. Yine işletmelerin büyük bir kısmının entellektüel sermaye kaynaklarını iyi kullanarak, onlar üzerinde önemli bir yönetim gücü elde ettiği söylenebilir. Ancak, bütünüyle entellektüel sermayenin etkin yönetildiği sonucunu çıkartmakta şimdilik fazlaca iyimser bir yaklaşım olur.

Bulgu analizlerine gelince; hipotezlerin tamamının yapılan testlerle doğrulanması söz konusudur. Buna göre; insanın önemsenmesinin, verimliliği

artırmaya yönelik çabaların, markalaşma gayretlerinin ve önerilerin dikkate alınmasının işletmelerin entellektüel sermayelerine önemli katkılar sağladığı sonucuna ulaşılabilir.

Sonuç olarak denilebilir ki; Türk işletmeciliği, dünya pazarlarında rekabet etmek istiyorsa, entellektüel sermaye birikimlerinin farkına iyi varmalı, onları iyi yönetmeli ve onları işletmesinin belirleyici rekabet unsuru haline dönüştürmelidir. Çünkü, farkı yaratan insandır. Verimlilik de insan eliyle sağlanabilir. Yönetim; etkin yönetim anlayışı ile, insanın kendisinin de farkında olmadığı, farklılığı, yaratıcılığı ve duygusal bağlılığı iyi keşfetmeli ve onları üretimin vazgeçilmez dönüştürücü unsuru haline getirmelidir. Gayri maddi unsurların harekete geçirilmesi, iyi bir örgütsel kültür ortamında, katılımcılıkla ve insana güvenle sağlanabilir. Zaten örgütsel başarının temelinde karşılıklı iyi niyet ve güven esası vardır. Oluşturulan güven ortamında insanın denetlenmesine de ihtiyaç yoktur. Oto-denetim mekanizması kendiliğinden devreye girer. Türk işletme yönetimi, entellektüel sermaye dinamiğini, zenginlik yaratacak şekilde devreye sokmalıdır. Kaliteyi herkes yaratabilir. Ancak, entellektüel sermayeyi bir zenginlik unsuru olarak kullanabilmek herkes için aynı oranda mümkün olmayabilir.

KAYNAKÇA

1.ÖGE, Serdar (2002), *Entelektüel Sermaye : İşletmeler İçin Yeni Bir Değer*, **Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, Cilt.16, Sayı. 5-6, Erzurum.

2.HOLLAND, John (2003), *Intellectual capital and The Capital Market-Organisation and Competence*, **Accounting, Auditing-Accountability Journal**, Vol. 16, No.1

3.PETTY, Richard and GUTHRIE, James (2000), *Intellectual Capital Literature Review, Measurement, Reporting and Management*, **Journal of intellectual capital**, Vol. 1, No.2

4.SARUHAN, Can şadi ve SULAOĞLU, Taylan (2001), *Entelektüel Sermaye: Teori ve Uygulamadan Bir Örnek-Arçelik*, **9.Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi**, İstanbul.

5.MOURITSEN, Jan (2003), *Intellectual Capital and The Capital market: The Circulability of intellectual Capital*, **Accounting, Auditing-Accountability Journal**, Vol.16, No.1

6.STEWART, Thomas A (1997), **Entelektüel Sermaye, Kuruluşların Yeni Zenginliği**, (Çev: Nurettin Elhüseyni), BZD Yayıncılık, İstanbul.

7.BROOKING, Annie(1996), **Intellectual Capital**, Thomson Business Pres, England.

8.ŞİMŞEK, Şerif M., ÖGÜT, Adem (2002), *Yeni Ekonomiye Geçiş Sürecinde Yönetim ve Organizasyon Paradigmasında Yaşanan Dönüşümler: Üst Düzey Yöneticilere Yönelik Eğilim Belirleme Araştırması*, **10. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi**, Antalya

9.ACUNER, Taner ve ŞAHİN, Tan Kader (2002), *Entelektüel Sermayenin Ölçülebilirliği üzerine Heuristic (Sezgisel) Bir Araştırma*, **10.Ulusal Yönetim ve organizasyon Kongresi**, Antalya

10.JOHNSON, William H.A. (2002), *Leveraging Intellectual Capital Through Product and Process Management of Human Capital*, **Journal of Intellectual Capital**, Vol. 3, No.4

11.ULLRİCH, Dave (1998), **Intellectual Capital = Competence x Commitment**, Sloan Management Review, Vol.39

12.KOENİG, M (2000), **The Resurgence of Intellectual Capital**, Information Today, Vol. 17, No.8

13.BOZBURA, Tunç F. (2003), *Türkiye’’de Entelektüel Sermayenin Ölçülmesi ile İlgili Model Çalışması ve Bir Uygulama*, **11. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi**, Afyon

14.JOIA, L.A. (2000), **Measurung Intangible Corporate Assets**,
Journal of Intellectual Capital, Vol.1, No.1

15.KOÇEL, Tamer (2001), **İşletme Yöneticiliği**, 8. Baskı, Beta
Yayınevi, İstanbul.

16.SANCHEZ, Paloma., CHAMINADE, Cristina., OLEA, Marta.
(2000), Manegement of Intangibles, an Attempt to Build a Theory, **Journal of
Intellectual Capital**, Vol.1, No.4

OTEL İŞLETMELERİNDE ÇALIŞAN İŞGÖRENLERİN AHLÂKİ SORUMLULUKLARINI YERİNE GETİREBİLMESİNDE EĞİTİM DÜZEYİNİN ÖNEMİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Kurban ÜNLÜÖNEN *
Atınç OLCAY**

ÖZET

Büyük ve kapsamlı otel işletmelerinin sayısal olarak artması, beşeri ve ahlâki sorunları da beraberinde getirmiştir. İşletmeler faaliyet gösterirken, işin ahlâki boyutunu görmezden gelemeyiz. Genellikle kabul edilen görüşe göre, işletmelerin hayatta kalabilmelerinde önemli bir etken de; işletme faaliyetlerini gerçekleştiren personelin, ahlâki sorumluluk bilinci içinde hareket etmesidir. Personelin eğitim düzeyi bu konuda oldukça önemli bir belirleyicidir.

Bu çalışmanın amacı, otel işletmelerinde görev yapan işgörenlerin eğitim düzeyleri ile ahlâki sorumluluk bilinçleri arasındaki ilişkiyi irdelemektir. Konuyla ilgili olarak; Ankara'daki otel işletmelerinde çalışan işgörelere anket uygulanmıştır.

Araştırma sonucunda, personelin eğitim düzeyi ile ahlâki sorumluluk bilinci arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki ve güçlü bir bağ olduğu ortaya çıkmıştır.

Anahtar Kelimeler: Ahlâk, iş ahlakı, ahlâki sorumluluklar.

A RESEARCH ON IMPORTANCE OF EDUCATION LEVEL TO CARRY OUT THE ETHICAL RESPONSIBILITY OF STAFFS WHO WORKS IN HOTEL INDUSTRY

ABSTRACT

Numerical increasing of big and extensive hotel managements causes beliefs and standards concerned with the needs of people as well as ethical problems. At

* G.Ü. Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi (Doç. Dr.)

** G.Ü. Turizm ve Otelcilik Meslek Yüksekokulu (Öğr. Gör.)

the present times, during the activities of business, it is impossible not to consider the ethical side of this job. It is commonly agreed that, success of these managements, it can be possible with the staff who works in those managements activities in the act of conscious of ethical responsibility. In this context, it is quite important characteristic of staff's educational level.

The purpose of this study, relationship between staff's education level and ethical responsibility conscious was examined. In this respect, a questionnaire was applied to the staffs who works in hotel industries in Ankara.

The research found out that, there is strong link and meaningful and relationship as statistics between the staff's educational level and ethical responsibility conscious.

Keywords: Ethics, business concept, ethic responsibilities.

GİRİŞ

Turizm sektörü bir hizmet endüstrisi olup bu hizmetler daha çok otel işletmelerinde sunulmakta ve yoğun olarak insan gücüne dayanmaktadır. Bu yönüyle insanın insana hizmet ettiği bir sektör olarak karşımıza çıkan turizm sektöründe, ahlâki değerler ve getirdiği sonuçlar büyük öneme sahiptir.

Otel işletmelerinde çalışan personelin ahlâki tavırlar sergilememeleri; genel olarak sektörün imajını zedelemekten ve işletme bazında da bir işletmeyi rakipleri ile yarışamaz bir hale getirmekten başka bir işe yaramayacaktır. Bu nedenle işletmeler, hayatta kalabilmek için yönetim fonksiyonlarını ahlâki değerler üzerine oturtmalı ve bu konuda eğitimin önemini kabullenmelidir.

Bu araştırmada; ahlâkın kavramsal olarak ortaya konulmasının yanı sıra, iş ve toplum hayatı açısından da öneminin vurgulanması amaçlanmıştır. Bu doğrultuda, toplumsal huzurun olmazsa olmazlarından biri olan kişisel ahlâki sorumluluğun, otel çalışanı durumunda olan kişilerin eğitimiyle olan güçlü bağı, Ankara'da faaliyet

gösteren 3, 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan personel üzerinde uygulanan bir anket yardımı ile ortaya konulmaya çalışılmıştır.

1. AHLÂK ve İŞ AHLÂKI

1.1. Ahlâk Kavramı

Ahlâk kavramı, akla önce insan davranışlarını getirir (Güngör, 1995:11). Özellikle son dönemlerde, bu subjektif kavramın daha açık bir şekilde irdelendiği bir bilim dalı olarak da ahlâktan bahsedilmektedir.

Ahlâk, Arapça bir kelime olup, "hulk" kelimesinin çoğuludur. Hulk, yaratılıştan sahip olunan huy anlamına geldiği gibi; din, tabiat ve karakter anlamlarına da gelir. Buna göre ahlâk için, "doğuştan gelen ve insanın ruhuna yerleşen alışkanlıklardır" demek de mümkündür. Bu alışkanlıklar, toplum içerisinde yaşanarak kazanılan güzel ve iyi huylarla, kötülüklerden kaçınma alışkanlığı olarak da algılanmaktadır (Aydın, 1997:13).

Nuttal'a göre "Ahlâk; doğru ve yanlış, iyi ve kötü, erdem ve kusur ile yaptıklarımızı ve yaptıklarımızın sonuçlarını değerlendirme ile ilgili bir kavramdır" (1997:15).

Bolay'a (1996:4) göre ise ahlâk; "İnsan topluluklarınca zamanla benimsenen; fertlerin birbirleriyle, aile, toplum, devlet ve bütün insanlarla ilişkilerini düzenleyen kurallar, ilkeler ve inançlar bütünüdür."

İnsanlar, hangi durumlarda nasıl davranmaları gerektiğini bildikleri takdirde, başkalarının nasıl davranacağı hakkında da kuvvetli tahminlerde bulunabilir ve böylece güvenlik duygusu içinde rahat ve huzurlu bir yaşam sürerler. Neyin iyi, neyin kötü olduğu hakkında ortak bir anlayış bulunmasaydı, insanlar arasında düzen ve anlayışın yerine tam bir kargaşalık hüküm sürerdi. Bu "ortak doğru bilgisi" sayesinde, "Ahlâka en uygun davranışlarda bulunan kişi toplumun en çok kıymet verdiği kişi olacak, kötü ahlak örneği verenler ise toplumun sert tepkileri ile karşılaşacaklardır" (Güngör, 1995:18).

1.2. İş Ahlâkı Kavramı

İş ahlâkı kavramı; iş dünyasındaki davranışları yönlendiren, onlara rehberlik eden ahlâki prensipler ve standartların tümüdür. İş dünyasındaki bir davranışın toplum kurallarına uygun olup olmadığı, yalnızca bireylerin kişisel ahlâki değerleri tarafından değil; kitle iletişim araçlarını yönlendirenleri, çıkar gruplarını ve örgütleri de içine alan toplum tarafından belirlenmektedir. Bu belirlemelerde dayanan yargılar, örgütlerin etkinliklerinin toplum tarafından kabulünü ya da reddini sağlamaktadır (Ferrel ve Fraderich, 1994:6).

Ahlâki kurallar; iyi ile kötü, doğru ile yanlış gösteren kurallardır. Ahlâki sorumluluk ise, onaylanan davranış standartlarına uymak zorunluluğunu hissetmektir. Bu standartlar zamana ve duruma göre farklılıklar gösterebilmektedir. Zira, toplumda çeşitli tipte ve yapıda örgütler vardır. Her bir kurumsal yapının kendine özgü ahlâki standartları mevcuttur. Öncelikle yöneticilerin bunları bilmesi ve anlaması gerekir. Ayrıca, kişisel doğruluk yanında, yöneticilerin astlarına örnek olması yönünden de ahlâki standartların önemi büyüktür. Örneğin, işletme çıkarları için müşterileri kandırmanın meşru ve ahlaki olduğunu savunan bir yönetici, ancak, personelini bu yönde teşvik eden davranışlar gösterir.

Bugün; doktorluk, öğretmenlik, avukatlık gibi meslek alanlarında geliştirilmiş pek çok ahlâk kuralları bilinmektedir. Ayrıca, bir çok ticari örgütte ve meslek odalarında buna benzer birçok kurallar geliştirilmiştir. Geçmişten bugüne halâ geçerliliğini koruyan “Ahilik Kuralları” bu konuda oldukça güzel bir örnektir. Çok az da olsa, kimi örgütlerin bu tür yazılı kuralları benimsemesi oldukça yararlıdır. Ama, bunların birer slogan olarak kalmaması, günlük yaşamın her evresinde kendini hissettirmesi gerekir (Altuğ, 1997:69-70).

“İş dünyası, bir yandan mal, öte yandan hizmet alım satımıyla uğraşmaktadır. İş, aynı zamanda para, kâr ve başarı demektir. Bazı kimseler için iş dünyası sadece bunlardan ibarettir ve bu kimseler iş dünyası ile ilgili olarak genelde şu görüşleri öne sürmektedirler” (McHugh, 1992:1).

- Gemisini kurtaran kaptan!
- Yakalanmadığın sürece ne yaparsan yap!
- Dürüstlük şimdiye kadar kimi zengin etmiş?
- Herkes yapıyor ben niye yapmayayım?
- İş hayatında kazık atmayan var mı?
- Ne varsa hırsta var!

Bütün iş dünyasının bu ilkelere göre yönetildiği varsayıldığında bu sözler çok karamsar bir görünüm çizmektedir. Elbette iş dünyasının, her işte olduğu gibi doğruları ve yanlışları vardır ve yukarıdaki yanlışları bütün kurumların ya da çoğu kurumun ilke olarak benimsediğini düşünmek yanlış olur.

İş ahlâkı, iş dünyasında hüküm süren doğru ve yanlış davranışları ele almaktadır. Diğer bir anlatımla iş ahlâkı; dürüstlük, sözünde durmak, doğaya saygılı olmak, hakça davranış, yapılan haksızlıklara karşı çıkmak gibi değerlerle ilgilenmektedir. Yine iş ahlâkı, eşit çalışma fırsatı sağlamak, içinde bulunulan çevreyle ilişki halinde bulunmak, yardım yapmak demektir. Çalışanlar arasında ücretin adaletli dağıtılması ya da tüketicilere gerçeği yansıtmak da iş ahlâkının bir gereğidir (Kirel, 2000:38).

1.3. İş Hayatı ve Ahlâk İlişkisi

İş hayatında ahlâk sorunu, özellikle 1980'li yılların başlarından itibaren en çarpıcı konulardan biri olagelmiştir. Özellikle gelişmiş ülkelerde, endüstriyel kuruluşlar tarafından genelde kabul gören ve geniş çapta uyulan kural ve değer yargıları mevcuttur. Türkiye açısından konunun gündeme getirilip tartışılması ise nispeten yeni olup, ulusal endüstrinin koruyucu önlemleri niteliğinde olan gümrük duvarları ve kotaların indirilmesi, uluslararası standartlara uyulması gibi konuların gündeme gelmesi ile kendinden söz ettirir olmuştur.

İş hayatı ile ahlâk arasında işleyiş yönünden kuvvetli bağlar kurulmalıdır. “İş adamları, girişimciler, yöneticiler karar alırken, bu kararların yasal yönlerini görmezlikten gelemeyecekleri gibi; toplumsal, kültürel ve ahlâksal etkileri de dikkatten uzak tutamazlar” (Tosun, 1990:72).

“Doğru ve yanlış, temel alınan ahlâki yaklaşıma bağlı olarak değişebilir. Başkalarına yararlı veya zararlı bir etki yapacak davranışların ahlâk alanına girdiği kabul edilir” (Odabaşı, 1997:58). Bu anlayış hakim kılınmak suretiyle iş hayatında, doğruyu bulma yolunda çalışmalar ortaya konulmalıdır.

İş ahlâkı, çatışan taleplerin tartışıldığı bir platformdur. Burada; iş sağlığı, stresi ve güvenliği söz konusudur. Günümüzde büyük ticari kuruluşlar, kârlarını arttırmak amacıyla, tüketicileri mallarını ya da hizmetlerini almaya ikna etmek için bazı geleneksel inançları yeniden aşılama çalışmakta ve farklı bir tarzda toplumun karşısına çıkabilmektedirler (Mc Hung, 1992:16).

Ticaretin amacı topluma hizmet etmektir. Kâr ise topluma yapılan bu iyi hizmetin bir ödülüdür. Kâr, tek başına amaçlanan bir hedef olmamalıdır. Elbette kâr olmadan; kalkınma, büyüme, yatırım ya da gelişme olamaz. Ne var ki kâr, kendi başına iş hayatındaki çatışmaları ve gerilimleri çözümleyemez. Tosun’a (1990:73) göre iş ahlâkının temel ilkesi, “Önemli olan insanlardır. İnsanlar nesnelere daha önemlidir. Kendine nasıl davranılmasını istiyorsan, sen de başkalarına öyle davran” şeklinde olmalıdır.

Konu ile ilgili olarak Emerson’un şu sözleri dikkat çekicidir: “Hayatımızın güneşi; sadece komşumuzun bizi aldatmamasına dikkat ettiğimiz vakit değil, aynı zamanda onun bizim tarafımızdan zarar görmemesine itina ettiğimiz takdirde yükselebilir.” O halde, “ahlâk açısından yanlış olan, iş hayatında da doğru değildir” anlayışı hiçbir zaman göz ardı edilmemelidir.

1.4. İş Hayatı ve Toplum İlişkisi

Uzun vadede bir işletmenin, toplumda kabul görmesi göstereceği “tutarlı ahlâki tavır” ile yakından ilişkilidir. Bu tavır sayesinde müşteri taleplerinde hiçbir azalma olmayacak, böylece toplam kalitenin en önemli amaçlarından biri olan müşteri tatmini de sağlanmış olacaktır. Ayrıca, işletme yönetiminin merkezinde yer alan “liderlik” rolünün temelinde de aslında “ahlâk” ögesinin bulunduğu hiçbir zaman akıldan çıkarılmamalıdır. Ahlâk ögesinin, zorlu bir yarışmanın egemen olduğu küresel ekonomik düzen çerçevesinde, işletmelerin yaşamlarını sürdürebilme ve kârlılığını sağlamada stratejik bir öneme sahip olduğu unutulmamalıdır.

İş hayatı ve toplum ilişkisi açısından değerlendirildiğinde, iş ahlâkının anlamı oldukça genişler ve farklı davranış kalıplarını kapsamına alır. Bunlardan birincisi; işletmelerin, piyasadaki talep fazlalığı ve arz eksikliğinden yararlanarak ve fiyatları anormal ölçüde yükselterek haksız ve aşırı kârlar elde etmeleri konusudur. İkinci konu, gerçek dışı ve asılsız reklamlar yaparak mal ya da hizmetlerin satış potansiyelini arttırırken, rakip işletmelerin mal ya da hizmetlerini kötüleyici, küçük düşürücü reklamlar yapmak, rakipler hakkında asılsız dedikodular çıkarma çabalarına girişmek olarak kendini göstermektedir. Bu konu, hem kanunen yasaklanmıştır hem de iş ahlâki kurallarına uymamaktadır. İş ahlâki ile ilgili üçüncü bir konu ise, kanunen yasak ve toplumsal değerlere aykırı bulunduğu halde; çocuk yaşta işçiler çalıştırmak, kadınlara ve çocuklara düşük ücret politikası uygulamak, terfi ve ücret politikalarında adil davranmamak ve adam kayırma konularıdır.

İş ahlâkını ilgilendiren en önemli konulardan biri de, işletmelerin merkezi ve yerel yönetimlere olan vergi gibi diğer yasal yükümlülüklerini dürüstçe ve zamanında yerine getirmeleri zorunluluğudur. Nihayet iş ahlâki, işletmelerin faaliyetlerinden doğan senetli ve senetsiz borçlarını zamanında, tam olarak ödemeleri sorumluluğunu gerekli kılmaktadır (Göksel, 1999:41). Aksi takdirde güvensiz bir iş hayatı, tüm insanları etkileyecektir. Üstelik bu etki sadece iş ahlâkını değil, bireyler arası sözleşme ilişkilerini ve ekonomik ilişkileri de olumsuz yönde etkileyecektir.

Sonuç olarak “İş ahlâkı; insanı, kendine karşı ne kadar dürüst ise, başkasına karşı da en azından o ölçüde dürüst olmakla yükümlü kılmaktadır” (Eren, 1993:107).

2. OTEL İŞLETMELERİNİN AHLÂKİ SORUMLULUKLARI

Otel işletmeleri, sosyal çevrede yaşayan sosyo-ekonomik organizmalardır. Bir yandan kendi bünyesinde yer alan çalışanlarının sorunlarına eğilirken, öte yandan işletme dışında yer alan geniş toplumsal kesimlerle ilişki kurarak; toplumun çeşitli kesimlerini, özellikle ürettiği mal ya da hizmeti satın alan tüketici kesimini yakından izlemelidir. Bu yakından izleme eğilimi, ticari bir yaklaşımın sonucu olduğu kadar, bir ahlâki sorumluluk duygusunun sonucu olarak ortaya çıkmaktadır (Eren, 1993:106).

Otel işletmelerinin ahlâki sorumlulukları; sermaye sahiplerine, çalışanlarına, diğer işletmelere, tüketicilere ve topluma karşı olmak üzere beş grupta toplanabilir.

2.1. Sermaye Sahiplerine Karşı Olan Sorumlulukları

Otel işletmelerinin en önemli kaynağı sermayesidir. Buna göre, sermaye sağlayan hissedarlar, bunun karşılığı olarak belirli bir kâr elde etmek isteyecektir. Parasını alternatif değerlendirme yollarından vazgeçip, işletmenin kurulması ve büyümesi için kullanabilmesinin temel koşulu budur. Yatırımcı, parasını banka faizi, ev, arsa, kıymetli taşlar, madenler ve benzerlerine yatırarak değerlendirme yoluna giderse; mal ya da hizmet üretiminin kaynağını oluşturan işletmelerin sayı ve büyüklük açısından çoğalıp gelişme olanakları ortadan kalkmış olacaktır. Bu durumda işletme birtakım sorunlarla karşı karşıya kalma riskini yaşayacaktır (Eren, 1993:106).

İşletme yönetiminin sermaye sahiplerine karşı sorumluluğu, başka bir deyişle kâr sağlanması gereği, genellikle ilk ve tek amaç olarak düşünülür. Kısa veya uzun vadede ortaklıktan tatmin edici gelir sağlayamayan pay sahipleri, işletmeden paylarını geri çekeceklerinden, işletme üretimin temel faktörü olan sermayeden yoksun kalır.

Otel işletmeleri, yüksek miktarda sermaye gerektiren işletmelerdir. Diğer işletmelerle karşılaştırıldığında, otel işletmelerinde duran varlıklara yapılan yatırımlar son derece yüksektir. Dolayısı ile, otel işletmeleri son derece riskli yatırımlardır. Yapılabilecek yanlış bir yatırım, sermaye sahiplerini büyük maddi zarara uğratabilir. Otel işletmelerinin mal ve hizmetleri; televizyon, araba vb. ürünlerden farklı şekilde, tam olarak sayılamayan, depolanamayan, maliyet hesapları farklı yöntemlerle yapılan mal ve hizmetlerdir. Bu özelliklerinden dolayı, otel işletmelerindeki personel yapısı istismara açık olup, sermaye sahiplerine çok kolay zarar verebilecek bir yapıya sahiptir. Bu açıdan, çalışan personelin ve yöneticilerin sermaye sahiplerine karşı ahlaki sorumluluklarını yerine getirmeleri son derece önemlidir.

2.2. Çalışanlarına Karşı Olan Sorumlulukları

İşletmede çalışanların tatmini, sadece ücretlerin yüksek ya da düzenli olması ile sağlanamaz. Fizyolojik ihtiyaçlar karşılandıktan sonra, sosyo-psikolojik ihtiyaçların da karşılanması gerekmektedir (Eren,1993:52).

Personel yönetiminin konusu, bir işletmenin en değerli, en üretken varlığı olan çalışanlarıdır. Onlar için iyi, sağlıklı bir çalışma ortamı sağlamak, verimi arttırıcı önemli bir etkeni oluşturmaktadır. Böylece, hem çalışanlarına hem de işletmeye yönelik sorumluluklarını yerine getirebilirler.

Sağlık ve güvenlik programları, çalışanların işle ilgili çalışmalarının yeterliliklerini sağlamaya yararken, hizmet ile yarar programları da çalışanların moralini yükseltmede etkili ve yararlı olmaktadır. Çalışanlara yönelik sosyal faaliyetlerin, işletme içinde gerektiği şekilde yerine getirilmesi, işletmenin daha verimli çalışmasında güdüleyici bir faktör olarak görülmektedir (Onaran,1987:30-31).

Otel işletmelerinde çalışan personelin fizyolojik ve psikolojik ihtiyaçlarını tatmin etmeye yönelik yapılan çalışmaların özel bir önemi vardır. Personelin müşteriye sunduğu mal ve hizmetler lüks ihtiyaçlar sınıfına girdiği için, otel işletmelerinde çalışan personelde, her zaman müşterilerin yaşam tarzlarına karşı duyulan bir özenti

ve kıskançlık söz konusudur. Müşterilerin zevk için harcadıkları para, personelin hayatını idame ettirmek için kazandığı paradan daha fazladır.

Bu gibi sakıncaları ortadan kaldırmak için otel işletmelerinde çalışan personelin maddi ve manevi ihtiyaçlarına cevap verecek önlemler almak, otel işletmelerinin en önemli ahlaki sorumluluklarındandır. Alınacak bu önlemler ileride doğabilecek birçok sorunu da ortadan kaldıracaktır.

2.3. Diğer İşletmelere Karşı Olan Sorumlulukları

Otel işletmelerinin ahlâki açıdan sorumlu olduğu diğer işletmeler üç grupta toplanabilir. Bunlar;

- Mal veya hizmet alınan işletmeler
- Mal veya hizmet satılan işletmeler
- Rakip işletmeler.

Satıcı durumunda olan işletmelere karşı sorumluluk; siparişlerin düzenli olarak verilmesi, ödemelerin zamanında yapılmasıdır. Alıcı durumundaki işletmelere olan sorumluluk ise, müşterilere karşı olanın aynısıdır. Hileli yollara başvurmamak, dürüst rekabet koşullarına uymak, rakip işletmelere karşı olan sorumlulukların temelini oluşturmaktadır. Bunlar sağlıklı bir mekanizmanın önemli koşullarıdır (Tenekecioğlu, 1986:54).

Otel işletmeleri pek çok sektörle etkileşim halindedir. Ulaşımsız, tarımsız bir turizm düşünülemez. Bundan dolayı diğer sektörlerle yapılan ticari işlemlerde; ödemelerin zamanında yapılması, yapılan sözleşmelere uyulması, hileli yollara başvurulmaması gibi kurallar oldukça önemlidir.

Ayrıca rakip işletmelere karşı haksız rekabet faaliyetlerinde bulunmak uzun vadede işletmenin kendisine de zarar verebilecek bir davranış olabilir. Nitekim, yıllardır Türk turizm sektörünün en önemli sorunlarından biri olan düşük fiyatla oda satma mecburiyeti, anlamsızca yapılan haksız rekabetin acı bir sonucudur.

2.4. Tüketicilere Karşı Olan Sorumlulukları

Tüketicilere karşı ahlâki sorumluluk, satın alma gücünü fiyatlara uyduramayanların korunması şeklindedir. Gerçek koruma, tüketim malları fiyatlarının değişmesi sırasında bir dengenin kurulması ile mümkün olur. Bu sorumluluk, müşterinin istediği mal veya hizmetin, istediği yer ve zamanda ödemeyi kabul edeceği bir fiyatla satılmasını kapsar. Ancak, bu tür bir sorumluluk yeterli değildir.

Üretim, dağıtım, fiyatlama, reklam gibi değişik türlerdeki işletme fonksiyonları, tüketicileri olumlu veya olumsuz bir biçimde etkiler. Tüketicilerin söz konusu faaliyetlerden olumsuz etkilenmesini önlemek için, yasalar belirli düzenlemeler getirir. Ancak yine de her şeyi bu düzenlemeler biçimlendiremez. Ahlâki sorumluluk taşımayan işletmeler, her türlü yasal boşluklardan yararlanarak toplumu oluşturan tüketicilerin zararına olan işletme faaliyetlerinde bulunabilirler.

Otel işletmelerinin merkezinde, tüketiciler yani turistler yer almaktadır. Otel işletmelerinin turistlere karşı olan ahlaki sorumlulukları; fiyat yönünden korunması, sunulan mal ve hizmetlerde temizlik ve sağlık kurallarına uyulması, aldatıcı reklam ve tanıtma faaliyetlerinden kaçınılması, konaklamaları esnasında her türlü güvenlik önlemlerinin alınması olarak sıralanabilir. Gerçekten, turistler bir işletme tarafından sadece bir defa kandırılabilir. Bunun da faturası oldukça ağırdır.

2.5. Topluma Karşı Olan Sorumlulukları

Otel işletmelerinin topluma karşı olan sorumsuz davranışları, sadece çevrenin (havanın veya suların) kirletilmesi ile kendini göstermez. Bu tür sorumsuz davranışları bugün için görünür sonuçlarına göre dört ana grupta ele almak mümkündür.

- 1- İşletmenin ürettiği mal ve hizmetlerin topluma doğrudan zararlı olması.
- 2- İşletmenin ürettiği mal ve hizmetlerin topluma doğrudan yararlı fakat dolaylı olarak zararlı etkilerde bulunması.
- 3- Üretim artıklarının yarattığı çevre kirlenmesi.
- 4- İşletmelerin doğal kaynakları plansız bir şekilde kullanmaları.

Fiziksel çevreyi koruyabilmek için yapılan doğrudan mücadeleye hem iş ve hem de servis organizasyonları dolaylı bir biçimde katılmak zorundadır. Dolaylı yoldan yapılan bu mücadeleler genellikle üretimle ilgili olmayıp, topluma ve çevrenin korunmasına yönelik sorumluluk anlayışının bir başka boyutu şeklinde gerçekleşir ve daha büyük bir kitleyi etkilemesi nedeniyle diğerlerinden ayrılan bir önem taşır (Kendirli,1997:74).

Otel işletmeleri, sosyal ve kültürel yaşamın vazgeçilmez bir parçasıdır. Ortaya koydukları faaliyetlerde sadece kendi çıkarlarını kollamaları toplumsal dengeyi bozacaktır. Örneğin, turistlere yapılan animasyon gösterileri sırasında, bölge halkını rencide edecek faaliyetlere yer verilmesi, halkın tepkisine yol açacaktır. Yine, işletmenin atıklarını çevre halkının sağlığını tehdit edici yöntemlerle işletme dışına çıkarması veya depolaması da hem çevre halkının tepkisini çekecek hem de onların sağlığını tehdit edecektir.

3. OTEL İŞLETMELERİNDE ÇALIŞANLARIN AHLÂKİ SORUMLULUKLARINI YERİNE GETİREBİLMELERİNDE EĞİTİM DÜZEYİNİN ÖNEMİ ÜZERİNE BİR ALAN ARAŞTIRMASI

3.1. ARAŞTIRMA PROBLEMİ

İşletme amaçlarının belirlenmesiyle başlayan faaliyetler esnasında; turistlerin, toplumun ve siyasi otoritenin istek ve beklentilerine paralel bir iş ahlâkı anlayışının şekillendirilmesi gerekmektedir. Bunun da büyük oranda personelin almış olduğu eğitim ve bilinçle sağlanabileceği açıktır.

Turistlerin, işletme faaliyetlerinin odak noktasını oluşturması, ahlâki değerlerin önemini bir kat daha arttırmaktadır. Bu sektörde ahlâki sorumluluğunun bilincine varan ve bu konuyu personelin eğitim düzeyiyle ilişkilendiren araştırmaların yapılması, turistlerin ve toplumun istek ve beklentilerini tam anlamıyla tatmin etme hususunda önemli bir mesafe alınmasını sağlayacaktır.

3.2. ARAŞTIRMANIN AMACI

Turizm sektöründeki rekabet ortamında başarılı olabilmek, her türlü turistik ürünün kalitesinin ortaya konmasıyla sağlanabilir. Bu kalite anlayışı ise; turistik mal ve hizmetlerin üretiminden sunumuna değin doğru ve güvenilir olması sonucunu da beraberinde getirir. Bu durum hiç şüphesiz, turizm personelinin bu konuda eğitilmesi ve bilinçlendirilmesiyle gerçekleşebilir.

Bu çalışmada, Ankara'da bulunan üç, dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinin faaliyetlerinde uymak zorunda oldukları ahlâki sorumlulukların yerine getirilebilmesi hususunda, personelin takındığı tutum ve davranışların, eğitim düzeyi ile olan ilişkisinin ortaya konması amaçlanmaktadır.

3.3. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ

Otel işletmelerinde hizmet kalitesinin ve verimliliğinin istenilen düzeye çıkarılabilmesi ve turist gruplarının işletmelere olan güvenlerinin sağlam temellere oturtulabilmesi, bu işletmelerin faaliyetleri esnasında sergiledikleri ahlâki tutum ve davranışlarla yakından alakalıdır.

Otel işletmelerinde her kademedeki çalışan personelin; doğru, dürüst, adil, ahlâki değerleri ön plana çıkaran ve ahlâki sorumluluğunun bilincine varmış kişiler olması bir zorunluluktur. Bu araştırma, eğitim düzeyi ile ahlâki sorumluluk arasındaki ilişkinin ortaya konulması ve çözüm önerilerinin tespiti açısından önemlidir.

3.4. ARAŞTIRMA İLE İLGİLİ SINIRLAMALAR

Bu araştırmada amaca ulaşabilmek gayesiyle, zaman ve ekonomik faktörler de dikkate alınarak bazı sınırlamalara gidilmiştir.

Ankara'da faaliyet gösteren otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin tam sayım yapılması suretiyle araştırmaya dahil edilmesi hedeflenmiştir. Ancak, anketin uygulanması aşamasında, bazı otellerin anket uygulamasına izin vermemesi, bazı işgörenlerin soruları cevaplamayı reddetmesi ya da eksik ve hatalı doldurulan bazı anket formlarının ayıklanması nedeniyle, analize tabi tutulacak anket sayısı 398'le sınırlı kalmıştır.

3.5. ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ

Araştırmanın amacında ortaya konulan ilişkileri test etmek amacıyla, aşağıdaki hipotezler kurulmuştur:

H₁: Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin eğitim düzeyi ile, işgörenlerin **“İnsanın öncelikli olarak kendini düşünmesi gerekir”** fikrine katılıp katılmamaları arasında bir ilişki vardır.

H₂: Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin eğitim düzeyi ile, **“Müşteriye, verdiği bahşış oranında ilgi göstermek gerekir”** fikrine katılıp katılmamaları arasında bir ilişki vardır.

H₃: Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin eğitim düzeyi ile, işgörenlerin **“Oteldeki döviz işlemleri kazanç açısından bir fırsattır”** fikrine katılıp katılmamaları arasında bir ilişki vardır.

H₄: Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin eğitim düzeyi ile, işgörenlerin **“Ekonomik koşulların ağırlığı nedeniyle, yasal olmayan yollardan gelir elde etmek normaldir”** fikrine katılıp katılmamaları arasında bir ilişki vardır.

H₅: Otel işletmelerinde çalışan iş görenlerin eğitim düzeyi ile, işgörenlerin **“Yönetici istediği takdirde işletme raporlarında tahrifat yapabilir”** fikrine katılıp katılmamaları arasında bir ilişki vardır.

H₆: Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin eğitim düzeyi ile, işgörenlerin **“İşletme yöneticileri gerektiğinde sözleşmeleri ve iş güvenliğini ihlal edebilir”** fikrine katılıp katılmamaları arasında bir ilişki vardır.

H₇: Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin eğitim düzeyi ile, işgörenlerin **“Amaca ulaşmak için başvuru her yol mübahtır”** fikrine katılıp katılmamaları arasında bir ilişki vardır.

H₈: Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin eğitim düzeyi ile, işgörenlerin **“Reklam ve tanıtım faaliyetlerinde aldatma yoluna gidilmesinde bir sakınca yoktur”** fikrine katılıp katılmamaları arasında bir ilişki vardır.

H₉: Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin eğitim düzeyi ile, işgörenlerin **“Amacı dışında güvenlik kameralarıyla müşterilerin izlenmesinde sakınca yoktur”** fikrine katılıp katılmamaları arasında bir ilişki vardır.

3.6. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Araştırmada veri toplamak amacıyla anket yöntemi uygulanmış olup, toplanan veriler istatistik yazılımı ile analiz edilerek X^2 (Ki-Kare) test tekniği kullanılmıştır.

3.6.1. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini, Ankara’da faaliyet gösteren 3, 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin; muhasebe, önbüro, yiyecek-içecek ve kat hizmetleri departmanlarında çalışan işgörenler oluşturmaktadır.

Örneklem çapının 30 dolayında olması örnekleme bölümünün normalliği için yeterli sayılmaktadır (Çil, 2000:196). Bu nedenle, mevcut imkanlar değerlendirilerek örnek çapı mümkün olduğunca 30’un üzerine çıkartılmış ve n=398 olarak gerçekleştirilmiştir. Böylece, elde edilecek sonuçların daha sağlıklı olabilmesi sağlanmıştır.

Anket uygulamasında örnek çapı (n)’nin ne kadar alınacağını

$$\frac{\sigma^2}{\bar{x}} = \frac{N-n}{N-1} \cdot \frac{\sigma^2}{n}$$

formülünden yararlanılarak bulmak mümkündür (Çil, 2000:187). Ancak burada evren çapı (N)'nin ve evren varyansı (σ^2)'nin bilinmesi lazımdır. Aynı zamanda standart hata (σ_x)'nin ne kadar olabileceği varsayımı söz konusudur. Bu varsayımdan hareket ederek, örnek çapını bulmak yerine, $n>30$ uygulaması tercih edilmiştir.

3.6.2.Verilerin Toplanması ve Değerlendirilmesi

Bu araştırmada kullanılan veriler; üçlü likert ölçeği kullanılarak hazırlanan anket formları yardımıyla, soruları cevaplamada istekli davranan toplam 398 işgören tarafından cevaplandırılmıştır. Anket, Ankara'daki 3, 4 ve 5 yıldızlı otellere bizzat gidilmek suretiyle uygulanmıştır. Anketlerden elde edilen veriler, S.P.S.S. istatistik programı ile analize tabii tutulmuştur. Analiz sonucunda elde edilen rakamsal bulgular yoruma tabi tutulmuştur.

3.7. ARAŞTIRMA BULGULARI VE YORUMLARI

Araştırmaya ilişkin başlangıçta ortaya konulan hipotezlerle ilgili olarak ulaşılan sonuçlar aşağıda gösterilmiştir.

Tablo 1:
“İnsanın Öncelikli Olarak Kendini Düşünmesi Gerekir” Fikrine Katılıp Katılmamaları Açısından Araştırmaya Katılan İşgörenderin Eğitim Düzeylerine Göre Dağılımı

	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	TOPLAM
İlköğretim	8 13,10%	13 21,30%	40 65,60%	61 100,00%
Lise ve Dengi	51 30,70%	10 6,00%	105 63,30%	166 100,00%
Üniversite	51 39,80%	14 8,20%	106 62,00%	171 100%
TOPLAM	110 27,60%	37 9,30%	251 63,10%	398 100,00%

Ki-Kare Değeri= 17,227

Serbestlik Derecesi=4

p < 0,05

Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin eğitim düzeyleri ile “İnsanın öncelikli olarak kendini düşünmesi gerekir” fikrine katılıp katılmamaları arasında bir ilişki (H_1) olup olmadığını aramak amacı ile uygulanan Ki-kare testinin sonucu Tablo 1’de verilmiştir. Elde edilen bulgulara göre, %5 anlamlılık düzeyinde H_0 hipotezi reddedilmiştir. İşgörenlerin, insanın öncelikli olarak kendini düşünmesi gerekir fikrine katılmalarında eğitim düzeylerinin önemli bir değişken olduğu görülmüştür.

Eğitim düzeyi yükseldikçe işgörenlerde “önce ben gelirim” anlayışının da kuvvetlendiği görülmektedir. Bu durum, eğitim sisteminin bu yönüyle ele alınıp, bir kez daha gözden geçirilmesi gerekliliğini ortaya koymaktadır.

Tablo 2:
“Müşteriye, Verdiği Bahşış Oranında İlgı Göstermek Gerekir”
Fikrine Katılıp Katılmamaları Açısından Araştırmaya Katılan İşgörenlerin
Eğitim Düzeylerine Göre Dağılımı

	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	TOPLAM
İlköğretim	10 16,40%	7 11,50%	44 72,10%	61 100,00%
Lise ve Dengi	-	9 5,40%	157 94,60%	166 100,00%
Üniversite	9 5,30%	3 1,80%	159 93,00%	171 100,00%
TOPLAM	19 4,80%	19 4,80%	360 90,50%	398 100,00%

Ki-Kare Değeri= 37,110

Serbestlik Derecesi=4

p < 0,05

Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin eğitim düzeyleri ile “Müşteriye verdiği bahşış oranında ilgi göstermek gerekir” fikrine katılıp katılmamaları arasında bir ilişki (H_2) olup olmadığını aramak amacı ile uygulanan Ki-kare testinin sonucu Tablo 2’de verilmiştir. Elde edilen bulgulara göre, %5 anlamlılık düzeyinde H_0 hipotezi reddedilmiştir. İşgörenlerin, müşteriye verdiği bahşış oranında ilgi göstermek gerekir fikrine katılmalarında eğitim düzeylerinin önemli bir değişken olduğu görülmüştür.

Eğitim düzeyi yükseldikçe, müşteriye verdiği bahşış oranında değil, gerçek bir hizmet anlayışla ilgi gösterildiğini söylemek mümkündür. Bu da eğitimin bireye kazandırdığı profesyonellik anlayışından kaynaklanmaktadır.

Tablo 3:
“Oteldeki Döviz İşlemleri Kazanç Açısından Bir Fırsattır” Fikrine Katılıp Katılmamaları Açısından Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Eğitim Düzeylerine Göre Dağılımı

	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	TOPLAM
İlköğretim	11 18,00%	6 9,80%	44 72,10%	61 100,00%
Lise ve Dengi	39 23,50%	15 9,00%	112 67,50%	166 100,00%
Üniversite	31 18,10%	7 4,10%	133 77,80%	171 100,00%
TOPLAM	81 20,40%	28 7,00%	289 72,60%	398 100,00%

Ki-Kare Değeri= 6,345

Serbestlik Derecesi=4

p > 0,05

Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin eğitim düzeyleri ile “Oteldeki döviz işlemleri kazanç açısından bir fırsattır” fikrine katılıp katılmamaları arasında bir ilişki (H_3) olup olmadığını aramak amacı ile uygulanan Ki-kare testinin sonucu Tablo 3’de verilmiştir. Elde edilen bulgulara göre, %5 anlamlılık düzeyinde H_0 hipotezi reddedilememiştir. İşgörenlerin, oteldeki döviz işlemleri kazanç açısından bir fırsattır fikrine katılmalarında eğitim düzeylerinin önemli bir değişken olmadığı görülmüştür.

Tablo 4:
“ Ekonomik Koşulların Ağırlığı Nedeniyle Yasal Olmayan Yollardan Gelir Elde Etmek Normaldir” Fikrine Katılıp Katılmamaları Açısından Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Eğitim Düzeylerine Göre Dağılımı

	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	TOPLAM
İlköğretim	5 8,20%	12 19,70%	44 72,10%	61 100,00%
Lise ve Dengi	10 6,00%	9 5,40%	147 88,60%	166 100,00%
Üniversite	16 9,40%	4 2,30%	151 88,30%	171 100,00%
TOPLAM	31 7,80%	25 6,30%	342 85,90%	398 100,00%

Ki-Kare Değeri= 24,653

Serbestlik Derecesi=4

p < 0,05

Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin eğitim düzeyleri ile “Ekonomik koşulların ağırlığı nedeniyle yasal olmayan yollardan gelir elde etmek normaldir” fikrine katılıp katılmamaları arasında bir ilişki (H_4) olup olmadığını aramak amacı ile

uygulanan Ki-kare testinin sonucu Tablo 4’de verilmiştir. Elde edilen bulgulara göre, %5 anlamlılık düzeyinde H_0 hipotezi reddedilmiştir. İşgörenlerin, ekonomik koşulların ağırlığı nedeniyle yasal olmayan yollardan gelir elde etmek normaldir fikrine katılmalarında eğitim düzeylerinin önemli bir değişken olduğu görülmüştür.

Şartlar nasıl olursa olsun, işgörenlerin eğitim düzeyi yükseldikçe yasal olmayan yollardan gelir elde etme yoluna gitme olasılığı düşmektedir.

Tablo 5:
“Yönetici İstedığı Takdirde İşletme Raporlarında Tahrifat Yapabilir” Fikrine Katılıp Katılmamaları Açısından Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Eğitim Düzeylerine Göre Dağılımı

	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	TOPLAM
İlköğretim	15 24,60%	13 21,30%	33 54,10%	61 100,00%
Lise ve Dengi	14 8,40%	17 10,20%	135 81,30%	166 100,00%
Üniversite	2 1,20%	21 12,30%	148 86,50%	171 100,00%
TOPLAM	31 7,80%	51 12,80%	316 79,40%	398 100,00%

Ki-Kare Değeri = 42,245

Serbestlik Derecesi =4

$p < 0,05$

Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin eğitim düzeyleri ile “Yönetici istediği takdirde işletme raporlarında tahrifat yapabilir” fikrine katılıp katılmamaları arasında bir ilişki (H_5) olup olmadığını aramak amacı ile uygulanan Ki-kare testinin sonucu Tablo 5’de verilmiştir. Elde edilen bulgulara göre, %5 anlamlılık düzeyinde H_0 hipotezi reddedilmiştir. İşgörenlerin, yönetici istediği takdirde işletme raporlarında tahrifat yapabilir fikrine katılmalarında eğitim düzeylerinin önemli bir değişken olduğu görülmüştür.

Eğitim düzeyi yükseldikçe, kanunlara ve kurallara verilen önemin ve saygının arttığı görülmektedir.

Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin eğitim düzeyleri ile “İşletme yöneticileri gerektiğinde sözleşmeleri ve iş güvenliğini ihlâl edebilir” fikrine katılıp katılmamaları arasında bir ilişki (H_6) olup olmadığını aramak amacı ile uygulanan Ki-kare testinin sonucu Tablo 6’da verilmiştir. Bulgulara göre, %5 anlamlılık düzeyinde H_0 hipotezi reddedilmiştir. İşgörenlerin, işletme yöneticileri gerektiğinde sözleşmeleri ve iş

güvenliğini ihlâl edebilir fikrine katılmalarında eğitim düzeylerinin önemli bir değişken olduğu görülmüştür.

Tablo 6:
“İşletme Yöneticileri Gerekliğinde Sözleşmeleri ve İş Güvenliğini İhlâl Edebilir” Fikrine Katılıp Katılmamaları Açısından Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Eğitim Düzeylerine Göre Dağılımı

	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	TOPLAM
İlköğretim	6 9,80%	20 32,80%	35 57,40%	61 100,00%
Lise ve Dengi	9 5,40%	4 2,40%	153 92,20%	166 100,00%
Üniversite	13 7,60%	26 15,20%	132 77,20%	171 100,00%
TOPLAM	28 7%	50 12,60%	320 80,40%	398 100,00%

Ki-Kare Değeri= 42,904

Serbestlik Derecesi=4

p < 0,05

Eğitim düzeyi yükseldikçe, işgörenlerin çalışma güvenliğine verdikleri önemin arttığı görülmektedir.

Tablo 7:
“Amaca Ulaşmak İçin Başvurulan Her Yol Mübahtır” Fikrine Katılıp Katılmamaları Açısından Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Eğitim Düzeylerine Göre Dağılımı

	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	TOPLAM
İlköğretim	6 9,80%	24 39,30%	31 50,80%	61 100,00%
Lise ve Dengi	36 21,70%	16 9,60%	114 68,70%	166 100,00%
Üniversite	13 7,60%	18 10,50%	140 81,90%	171 100,00%
TOPLAM	55 13,80%	58 14,60%	285 71,60%	398 100,00%

Ki-Kare Değeri= 49,695

Serbestlik Derecesi= 4

p < 0,05

Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin eğitim düzeyleri ile “Amaca ulaşmak için başvurulan her yol mübahtır” fikrine katılıp katılmamaları arasında bir ilişki (H_7) olup olmadığını aramak amacı ile uygulanan Ki-kare testinin sonucu Tablo 7’de verilmiştir. Elde edilen bulgulara göre, %5 anlamlılık düzeyinde H_0 hipotezi reddedilmiştir. İşgörenlerin, amaca ulaşmak için başvurulan her yol mübahtır fikrine katılmalarında eğitim düzeylerinin önemli bir değişken olduğu görülmüştür.

İşgörenlerin eğitim düzeyi yükseldikçe, amaç ve hedeflerine ulaşmada belli kural ve ilkelere uyarak hareket etmeye daha fazla eğilimli oldukları görülmektedir.

Tablo 8:
“Reklam ve Tanıtım Faaliyetlerinde Aldatma Yoluna Gidilmesinde Bir Sakınca Yoktur”
Fikrine Katılıp Katılmamaları Açısından Araştırmaya Katılan İşgörenlerin
Eğitim Düzeylerine Göre Dağılımı

	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	TOPLAM
İlköğretim	4 6,60%	13 21,30%	44 72,10%	61 100,00%
Lise ve Dengi	25 15,10%	1 %0.6	140 84,30%	166 100,00%
Üniversite	11 6,40%	9 5,30%	151 88,30%	171 100,00%
TOPLAM	40 10,10%	23 5,80%	335 84,20%	398 100,00%

Ki-Kare Değeri= 41,754

Serbestlik Derecesi= 4

p < 0,05

Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin eğitim düzeyleri ile “Reklam ve tanıtım faaliyetlerinde aldatma yoluna gidilmesinde bir sakınca yoktur” fikrine katılıp katılmamaları arasında bir ilişki (H_8) olup olmadığını aramak amacı ile uygulanan Ki-kare testinin sonucu Tablo 8’de verilmiştir. Elde edilen bulgulara göre, %5 anlamlılık düzeyinde H_0 hipotezi reddedilmiştir. İşgörenlerin, reklam ve tanıtım faaliyetlerinde aldatma yoluna gidilmesinde bir sakınca yoktur fikrine katılmalarında eğitim düzeylerinin önemli bir değişken olduğu görülmüştür.

İş görenlerin eğitim düzeyi yükseldikçe haksız rekabet faaliyetlerine olan tepkileri artmaktadır.

Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin eğitim düzeyleri ile “Amaç dışında güvenlik kameralarıyla müşterilerin izlenmesinde sakınca yoktur” fikrine katılıp katılmamaları arasında bir ilişki (H_9) olup olmadığını aramak amacı ile uygulanan Ki-kare Testinin sonucu Tablo 9’da verilmiştir. Elde edilen bulgulara göre, %5 anlamlılık düzeyinde H_0 hipotezi reddedilmiştir. İş görenlerin, amaç dışında güvenlik kameralarıyla müşterilerin izlenmesinde sakınca yoktur fikrine katılmalarında eğitim düzeylerinin önemli bir değişken olduğu görülmüştür.

Tablo 9:
“Amacı Dışında Güvenlik Kameralarıyla Müşterilerin İzlenmesinde Sakınca Yoktur”
Fikrine Katılıp Katılmamaları Açısından Araştırmaya Katılan İşgörenlerin
Eğitim Düzeylerine Göre Dağılımı

	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	TOPLAM
İlköğretim	8 13,10%	12 19,70%	41 67,20%	61 100,00%
Lise ve Dengi	18 10,80%	11 6,60%	137 82,50%	166 100,00%
Üniversite	13 7,60%	16 9,40%	142 83,00%	171 100,00%
TOPLAM	39 9,80%	39 9,80%	320 80,40%	398 100,00%

Ki-Kare Değeri= 11,080

Serbestlik Derecesi=4

p < 0,05

İşgörenlerin eğitim düzeyi yükseldikçe özel hayatın gizliliğine daha fazla saygı gösterdikleri görülmektedir.

SONUÇ ve ÖNERİLER

Araştırma sonuçlarından da görüldüğü üzere, otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin eğitim düzeyleri ile ahlâki sorumluluklarını yerine getirebilme bilinci içerisinde olmaları arasında kuvvetli bir ilişki vardır. İşgörenlerin eğitim düzeyi yükseldikçe, ahlâki sorumluluk bilinci de gelişmektedir. Dolayısıyla, otel işletmeleri, ahlâki sorumluluklarını yerine getirebilmeleri noktasında, bu farklılığı göz önünde bulundurmak zorundadır.

Araştırmaya katılan işgörenlerin eğitim düzeyi yükseldikçe, bencilleştikleri ortaya çıkmıştır. Bu durumun, işgörenlerin almış oldukları eğitimin beraberinde getirdiği mevki ve makam hırsından kaynaklandığını söylemek mümkündür.

İşgörenlerin eğitim düzeyi yükseldikçe müşteriye, verdiği bahşişe göre değerlendirmekten uzaklaştıkları ortaya çıkmıştır. Bu durum, eğitimin bireye kazandırdığı profesyonellik anlayışından kaynaklanmaktadır.

İş görenlerin eğitim düzeyi yükseldikçe, ekonomik hayatın kurallarına daha çok saygı gösterdikleri görülmüştür. Eğitimin bireye, alın teriyle kazanç elde etme düşüncesini kazandırdığı söylenebilir.

İşgörenlerin eğitim düzeyi yükseldikçe, yöneticilerin yönetsel faaliyetlerini yasaların emrettiği şekilde gerçekleştirmesi düşüncesi de güçlenmektedir.

Eğitim düzeyi yüksek işgörenlerin, iş güvenliğinin uygulanması hususunda daha kararlı oldukları görülmüştür. Bu durum, eğitimin bireye kazandırdığı hak arama düşüncesinin sonucudur. Araştırmada, eğitim düzeyi yüksek işgörenlerin, toplumsal hak ve adalet kurallarını daha çok benimsediği görülmüştür.

İşgörenlerin eğitim düzeyi yükseldikçe, tüketicilerin aldatılmasına daha çok tepki gösterdikleri görülmüştür. Yine, eğitim düzeyi yüksek işgörenlerin, özel hayatın gizliliğine daha fazla saygı gösterdikleri görülmüştür.

Bu bilgilerin ışığında konuya ilişkin önerileri şu şekilde sıralamak mümkündür:

- Ebeveynler çocuklarını yetiştirirken onların ne kadar büyüüp geliştiğiyle değil, nasıl ve ne şekilde geliştikleriyle ilgilenmelidir. Ebeveynler bu konuda üzerlerine düşen ağır görev ve sorumluluğu hakkıyla yerine getirmelidirler.
- Bireyin gelişiminde aileden sonra en büyük rol oynayan öğretmenler, eğitimin manevi ve ahlaki yönünün de öğrencilere aktarılmasında gerekli çabayı göstermelidirler.
- İnsanı insan yapan değerler ödüllendirilmeli, haksızlığa ve adaletsizliğe meydan verilmemelidir.
- Yasalara ve toplumsal kurallara saygı gösterilmelidir. Bununla beraber toplumsal refah ve huzurun korunmasına yönelik kanunlar da, caydırıcı nitelikte olmak kaydıyla yeniden düzenlenmelidir.
- Kamu kesiminde ve özel kesimde, insanların başarı ve yetenekleri nispetinde terfi etmelerini ve görev almalarını sağlayacak terfi sistemlerinin oluşturulmasına yönelik düzenlemeler yapılmalıdır.
- Bireylerde, çocukluk çağından itibaren, çalışarak para kazanma bilinci yerleştirilmelidir.

- Yanlış reklam ve tanıtma faaliyetleri ile mal ve hizmetlerin fahiş fiyatlarla pazara sunulması vb. durumlarla tüketicinin hakları ihlâl edilmemelidir.
- İşletmeler yönetsel kararlarını alırken, aldıkları bu kararlardan doğabilecek sonuçların yararlı ve zararlı yönleri ile diğer çıkar gruplarının meşru menfaatlerini de düşünerek hareket etmelidirler.
- Otel işletmelerinin yöneticilerinin ve çalışanlarının, ekonomik ve insani yönden önemli görev ve sorumluluklara sahip olduklarının bilincine varmaları sağlanmalıdır.

KAYNAKÇA

- ALTUĞ, Duygu. (1997). **Örgütsel Davranış**. Ankara: Haberal Eğitim Vakfı Yayınları.
- AYDIN, Vedat. (1997). **Ahlâk Dersleri**. İstanbul: Denge Yayınları.
- BOLAY, Süleyman H. (1996). **Felsefi Terimler ve Doktrinler Sözlüğü**. Ankara: Akçağ Yayınları.
- ÇİL, Burhan. (2000). **İstatistik**. Ankara: Detay Yayıncılık.
- EREN, Erol. (1993). **Yönetim ve Organizasyon**. İstanbul: Beta Yayınları.
- FERREL, O.C. ve FRADERICH John (1994). **Business Ethics, Ethical Decision Making and Cases**. New York: Houghton Mifflin Company.
- GÖKSEL, Türker. (1999). **İşletmelerde Pazarlamanın Ahlâki (Etiksel) Yönlü Sorumlulukları**. Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi).
- GÜNGÖR, Erol. (1995). **Ahlâk Psikolojisi ve Sosyal Ahlâk**. İstanbul: Ötüken Yayınları.
- KENDİRLİ, Selçuk. (1997). *Pazarlama Yönetiminde Sosyal Sorumluluk*. **Standart Dergisi**, (437).
- KIREL, Çiğdem. (2000). **Örgütlerde Etik Davranışlar, Yönetim ve Bir Uygulama Çalışması**. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları, Yayın No:1211.
- MCHUGH, Francis P.(1992). **İş Ahlakı**. İstanbul: TUSİAD Yayınları.

NUTTAL, Joch. (1997). **Ahlâk Üzerine Tartışmalar.** (Çev. Abdullah Yılmaz), İstanbul: Ayrıntı Yayınları.

ODABAŞI, Yavuz. (1997). **Pazarlama İletişimi.** Eskişehir: Anadolu Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayınları.

ONARAN, Berrin. (1987). **İşletmelerde Pazarlamanın Sosyal Sorumlulukları ve Eskişehir'deki Sermaye İşletmelerinde Uygulaması.** Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi).

TENEKECİOĞLU, Birol. (1986). *Pazarlama Yönetimi.* **Anadolu Üniversitesi İ.T.İ.A. Dergisi,** (18), 2.

TOSUN, Kemal. (1990). **Yönetim ve İşletme Politikası.** İstanbul: İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayınları, Yayın No:202.

Uluslar arası Mali Sistemde Yeni Yapısal Arayışlar Kapsamında: Devlet İflas Modeli (SDRM) ve Kavramsal Bir Analizi

Mehmet ARSLAN*

ÖZET

Yeni Uluslararası mali yapının oluşumu konusundaki tartışmalar artmaktadır. Küresel nihai kredi mercii, uluslar arası iflas mahkemesi, uluslar arası borç sigorta şirketi ve tek taraflı sermaye kontrollerini de kapsayan çok sayıda plan değerlendirilmektedir. Bunlar arasında en çok tartışılan plan IMF gibi bir kurumun devlet borç krizlerindeki rolü ve müdahale kabiliyet ve yaptırım gücünün artırılmasıdır.

Gelişmekte olan ülkelerdeki krizler ve özellikle Arjantin'in uluslararası borçlarını ödeyememesi ve bu kapsamda Brezilya, Meksika ve belli bir dereceye kadar Türkiye ve bu ülkelerin ekonomik politikaları uluslararası kreditorler ve G-7 ülkeleri tarafından yakın takibe alınmış durumdadır. Bu kapsamda IMF, kreditorlerin haklarını korumak üzere uluslar arası borç (iflas) mahkemesinin kurulmasını öngören SDRM planını önermiştir. Bu amaçla IMF özel kesim tahvillerinde olduğu gibi devlet tahvil sözleşmelerinde de "Ortak Hareket Maddesi"nin konulmasını istemiştir. Mevcut IMF planının, kreditor haklarını önemli oranda artırması nedeniyle, gelişmekte olan ülkeler özellikle, Brezilya, Meksika, Arjantin ve resmi olarak açıklanmasa dahi Türkiye öneriye karşı çıkmaktadır. Çünkü planın uygulanması ile gelişmekte olan ülkelere yönelik fon akışlarında azalma ve borçlanma maliyetlerinde artış olacaktır. Hatta mevcut plan devletin hükümlerlik haklarını yok sayarak, devleti sıradan bir tüccar seviyesine indirmektedir.

Anahtar Kelimeler: IMF, Ortak Hareket Maddesi, SDRM, Uluslar arası Borç Krizleri

ABSTRACT

Discussion on the form of new International Financial Architecture is increasing; A broad range of Plans is considered, including a global lender of last resort facility, an international bankruptcy court, an international debt insurance corporation, and unilateral controls on capital flows. One of the most widely cited plan is the one that discussing the proper role, extend and enforcement capability of intervention by an institution like the IMF in sovereign debt crisis.

Emerging market crisis, especially the latest Argentine default on international debts, as well as highly indebted other countries including Brazil, Mexico and to some extend Turkey an their economic policies are at close scrutiny of international lenders and G-7 countries. To this extend, IMF proposed SDRM (Sovereign Debt Restructuring Mechanism) Which calls for setting up international debt court system to serve as a custodian for creditors. For this reason it propose inclusion of Collective-action clauses on

* Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi (Yrd. Doç. Dr.)

severeign debt contract as in private debts. Since current IMF reform proposals significantly enhance creditor rights, Emerging countries especially, Brazil, Mexico, Argentina, and even not expressed officially Turkey opposes the proposal. Because by the implementation of the plan, likely decreases flow of new fund, increases in borrowing costs and sovereignty of the country ignored to reduce it an ordinary merchant.

Key Words: IMF, Common Action Clauses, SDRM, International Debt Crisis

GİRİŞ

Gelişmekte olan ülkelere yönelik kredi piyasaları, 1990'ların ikinci yarısından itibaren Doğu Asya ülkeleri, Rusya Federasyonu, Arjantin ve diğer ülkelerin borçlarında temerrüde düşmeleri ile beraber (moratoryum) ciddi bir baskı altına girmiştir. Finansal krizler kadar karışık ve çok uzun zaman alan borç yeniden müzakere süreçleri bu ülkelere ayrı bir yük getirmiştir. Bu bakımdan "serseri kreditorler" olarak da adlandırılan ve ülkeden alacağını bir an önce almak için uzlaşma sürecini erteleyen grupların piyasa mekanizmasını çalışamaz hale getirdikleri iddia edilmektedir (Schleifer,2003;1). A. Kruger'a göre bunun çözümü; kreditorlerin haklarını azaltarak borç yeniden yapılandırma sürecini değiştirmek ile mümkün olacaktır.(Krueger, 2002;1)

Uluslararası uygulamalar açısından incelendiğinde yüz yılı aşkın süredir İngiliz hukuk sisteminde ve pek çok banka sendikasyon kredilerinde hüküm olarak yerini bulan ancak uygulanamayan devlet iflas modeli olarak nitelendirilebilecek olan olgu, son dönemlerde, özellikle Arjantin'in iflası ile tekrar gündeme gelmiştir. Nitekim, geçtiğimiz IMF sonbahar toplantısında uluslar arası mali kuruluşlar gündemine daha somut eylem planları ile tekrar gelen Devlet Borçları Yeniden Yapılandırması Mekanizması (SDRM), Türkiye'de de dikkat çekmiştir. Kavramın güncellik kazanmasında en büyük pay, 2003 yılında daha somut adımlar atılmasını isteyen IMF icra direktörü Anne Krueger'a aittir.

Kamusal borç piyasalarının yapısını farklı açılardan inceleyen çok sayıda çalışma vardır. Bu çalışmalara Eaton ve Fernandez¹ (1995), Eichengreen² (1991), Eaton ve Gersovitz³ (1981), Bulow ve Rogoff (1989)

¹ Eaton, Jonathan and Raquel Fernandez (1995). "Sovereign Debt," NBER Working Paper 5131.

² Eichengreen, Barry (1991). "Historical Research on International Lending and Debt," Journal of Economic Perspectives, Vol. 5, No. 2, pp. 149-169.

ve Ginson ve Sundarson (2001)'in çalışmaları örnek olarak verilebilir. Bu çalışmaların ortak özellikleri rekabetçi piyasalarda denge modeline göre konuyu açıklamaya çalışmalarıdır. Daha farklı boyutta bir çalışmada Paasche ve Zin⁴ (2001) çok sayıda rekabet halinde kreditorlerin ve simetrik bilgi varlığı altında işlem sonuçlarını analiz etmiş ve rekabetçi olmayan sonuçların oluşabileceğini göstermişlerdir. Hatta, Paasche ve Zin tarafından yapılan çalışmaya göre devletleri iflas etmeye sevk eden oldukça büyük teşvikler vardır. Diğer bir ifadeyle yani, devletler iflas durumlarında dahi çıktılarının büyük bölümünü tüketebilmekte, dolayısıyla monopol türü faiz oranı ve kredi hacmi dengesi sürdürülebilmektedir. Bu piyasalarda monopol türü dengenin varlığı büyük oranda devletlerin iflas durumunda gelirlerini kontrol edebileceği orana ve iflas ihtimalini belirleyen rassal verimlilik şoklarına bağlıdır. Bu durum ise kreditorler lehine büyük avantajlar yaratmaktadır. Dolayısıyla , devletlerin iflas durumunda gelirlerini tüketememeleri en azında teorik bazda, kendi faydalarına olacağı ifade edilebilmektedir.

Bu çalışmanın amacı, planla ilgili mevcut bilgiler ışığında, Türkiye'de detaylı olarak incelenmeyen ve potansiyel olarak gelişmekte olan ve borç yükü ağır ülkelerin tamamını etkileyebilecek olan Devlet İflas Modeli veya IMF tarafından önerildiği şekliyle Devlet Borçlarını Yeniden Yapılandırma Mekanizmasını (Sovereign Debt Restructuring Mechanism, SDRM) inceleyerek, olası sonuçlarını ve potansiyel sorun alanlarına işaret etmektir.

1. Önerilen Modelin Temel Yapısı

IMF Başkanı **H. Koehler gelişmeleri “Bu uluslar arası finansal mimarideki boşluğu dolduran bir devrimdir”** şeklinde tanımlamaktadır. IMF'ye göre, plan özünde sürdürülemez borç yüküne sahip ülkelere iflas ilan etme hakkı tanıyan ve kreditorleri daha makul şartlarda anlaşmaya zorlayacak bir mekanizmadır⁵. Bu öneriye en büyük desteği sağlayan G-7 ülkeleri ve IMF gibi uluslar arası finansal kuruluşlar, kendi kamuoylarından

³ Eaton, Jonathan and Mark Gersovitz (1981). “Debt with Potential Repudiation:

Theoretical and Empirical Analysis,” Review of Economic Studies, Vol. 48, pp. 289-309.

⁴ Bernhard Paasche & Stanley E. Zin; Competition And Intervention In Sovereign Debt Markets, NBER working paper #8679, 2001, s. 31-2

⁵ Martin Crutsinger, IMF Approves Bankruptcy Plan: New Rules for Client Nations” Associated Press, 24,09,2002

gelen baskıların da etkisiyle, ülke tahvilleri yatırımcılarına, söz konusu ülkelerin krize düşmesi halinde kurtarılmayacaklarını açık bir şekilde ifade etmişlerdir. Yani bu yatırımcılara riskli ülkelere yönelik tahvil yatırımlarını azaltmaları veya yeniden yapılandırmaları önerilmiştir⁶. Financial Times'tan M. Wolf'a göre yurtiçi borçlarda olduğu gibi devlet borçlarında da iflas normal ve uygulanması yüzyıllardır gecikmiş olan bir süreçtir. Bu nedenle hem yatırımcılar ve hem de uluslar arası piyasadan borçlanacak olan ülkeler sorumlu davranmak zorundadırlar. Ekonomik ve borç ilişkilerindeki etik değerler açısından mantıklı gerekçelere sahip olsa da önerilen bu model gelişmekte olan piyasalarda belirsizliği artıracak bu ise borçlanma imkanlarını sınırlaması, maliyetleri artırması ve yabancı sermayeye bağımlılığı artırması nedeniyle bir çok soru işaretini de beraberinde getirecektir.

IMF ve G-7 ülkeleri devletlerin borçlarını ödeyemez duruma düştiklerinde uygulanan kuralları değiştirmek istemektedirler. G-7 ülkeleri ikili bir süreçten yanadır. Buna göre; öncelikle devletlerin ihraç ettikleri tahvillere "Ortak Hareket Maddesi" eklenmesi bu sayede borçların yeniden müzakere sürecinin kolaylaşması ve daha sonra ikinci aşamada "Devlet İflas Prosedürü" başlatılmasıdır. IMF icra komitesi de her iki aşamayı birlikte ilerleterek 2003 bahar toplantısına somut bir öneri hazırlama kararı almıştır⁷.

Uluslararası mali mimaride problemleri borçların sistematik olarak yeniden yapılandırılmasında "Ortak - Hareket Maddesi" en önemli role sahiptir. Uluslar arası düzeyde IMF'nin mali krize düşen ülkelere büyük miktarda yardım paketleriyle bireysel yatırımcıları kurtarmaması konusunda ortak bir anlayış vardır.⁸ Bu tür hükümler banka sendikasyon kredilerinde uzun süredir olmakla beraber ABD mevzuatı kapsamında ihraç edilen tahvillerde bu hüküm yoktur. Bu tür kredi ve tahvil sözleşmelerinde ödeme şartlarının müzakeresi ve yeniden yapılandırılması, kreditorlerin tamamının rızasına bağlı olması nedeniyle, çözüme ulaşılması çok zor olabilecektir.

Modelin ana ilkeleri arasında şunlar yer almaktadır; borçlu devletin yıkıcı iflas sürecinden korunması aynı zamanda yasal sürecin devam etmesi

⁶ Lee C. Buchheit and G. Mitu Gulati, Exit Consents in Sovereign Bond Exchanges, *UCLA L. REV.*, vol. 48. Oct. 2000. p. 1

⁷ Alan Beattie and Peronet Despeignes, "IMF fights for new sovereign debt rules", Financial Times, 29.09.2002.

⁸ Council on Foreign Relations, "Safeguarding Prosperity in a Global Financial System: The New International Financial Architecture", Washington, D.C.: Institute for International Economics. 1999.

sağlanacak; kreditorlere, iyi niyet çerçevesinde müzakere edeceği politika izleyeceği ve alacaklarının değerlerinin korunacağı konusunda güvence verilecektir; yeni kredilerde öncelik hususunda kreditorler arasında uzlaşma sağlanacak; büyük çoğunluğun aldığı kararlara geriye kalan kreditorlerinde uyma zorunluluğu sağlanacaktır; Uzlaşma ile varılacak bir yapı ve platform'da Anlaşmazlık Çözüm Forumu oluşturularak sürecin güvenilirliğinin artırılması da yer almaktadır. Süreçte IMF'in rolü benzer şekilde devam etmektedir⁹. Ancak, bu konuda fon sağlayan gelişmiş ülkeler dahil, uluslararası finansal kuruluşların da geliştirip üzerinde anlaştıkları net bir çerçeve yoktur. Sadece model neleri içermeli ve nasıl uygulanmalı konusunda fikirler beyan edilmektedir. Bu fikirlerden ön plana çıkan dört ana kategori vardır. Bunlar ana hatlarıyla şöyle sıralanabilir:

- a. Müzakereleri kolaylaştıracak genel bir yasal çerçevenin oluşturulması ve kreditorlerin büyük çoğunluğuna müzakereyi reddeden azınlıkları da bağlayacak, borçlu ülkelerle anlaşma yetkisi vermek. Anne Krueger'e ait olan bu öneri kararı kreditorlere bırakmakta ve piyasa odaklı bir yaklaşım olarak nitelendirilmektedir.
- b. İngiliz hukuk sisteminde devlet tahvillerinde uygulanan Birlikte Hareket Maddesi (CACs)'nin banka kredilerini de kapsayacak şekilde genişletilmesi. Bu yeni maddelerle mümkün olduğunca açık ve net bir şekilde, belirli türdeki borç enstrümanı sahiplerinin borçlu devlet ve diğer kreditorlerle aralarındaki ilişkileri ve devletin borç yeniden yapılandırma talebi karşısında izlenecek prosedürü tarif etmektedir. Bu öneri ilk kez ABD Hazine Müsteşarı J. Taylor tarafından geliştirilmiştir.
- c. J.P. Morgan uzmanları tarafından önerilen iki-aşamalı süreçte ise; kreditorler öncelikle ellerindeki enstrümanları, Birlikte Hareket Maddesini içeren yeni tahvillerle değiştirip ve daha sonra borçlu devlet ve kreditorler arasında yeniden yapılandırma anlaşmasını sağlamaktadır.
- d. Son yaklaşım ise mevcut prosedürün oldukça yeterli olduğu*, piyasada çok köklü bir değişimi gerektirecek gelişmenin olmadığını savunan yaklaşımdır¹⁰.

⁹ Jack Boorman, Sovereign Debt Restructuring: Where Stands the Debate?, *The Economist* October 17, 2002. s. 4-5

* Mevcut sisteme göre borç yeniden yapılandırmalarında çoğunluğu ticari bankalardan oluşan kreditorlerin tamamının kabul etmesi gerekmekeydi. 1980'lerin sonunda Brady Planının uygulanması ile kısmi esneklik getirilse de sürecin informal olması ve icracıların ticari banka temsilcilerinin olması dolayısıyla kendilerinde diğer kreditorler adına müzakere yetkisi bulmamaları nedeniyle anlaşmaya yanaşmamaları sürecin başarıya ulaşmasını engellemiştir. Yine Brady tahvil değişimleri İngiltere kanunlarına göre yapılmış, anlaşma yapılan hükümetlere, sürecin dışında kalan kreditorlere daha olumlu şartlar önerilmemesi

Mevcut durum itibariyle, hernekadar özel banka ve finans kuruluşları tam olarak benimsememiş olsalar dahi, IMF'in önerdiği yaklaşım ağırlık kazanmış durumdadır. Bu tartışmaların yeniden gündeme gelmesindeki neden ise yakın dönemlerdeki devlet iflaslarında hem devletlerin ve kısmen de kreditorlerin ağır maliyetler ödemek zorunda kalmalarıdır. Modeli savunanlara göre bu maliyetler, borçluları disipline etmek ve iflastan korunmak için katlanılması gereken maliyetlerdir¹¹.

2. Modelin Mimarlarından A. Krueger'a Göre SDRM

Krueger'a göre 1990'larda kreditorler artan oranda farklılaşmıştır. Bu ise koordinasyon ve ortak hareket açısından ciddi sorunlara neden olmuş, belirsizliği daha da artırmış; beraberinde borçlular, kreditorler ve resmi sektörün çok ekstrem durumlar hariç borç yeniden yapılandırma işlemine yanaşmamalarına sebep olmuştur. Böyle bir ortamda iflas, hem borçlu ve hem de kreditorlerin aleyhine olarak, varlık değerlerinde büyük kayıpları beraberinde getirmektedir. **A. Krueger, özel sektör borç ilişkilerinde uygulanan iflas sürecinin benzerini uluslararası hukuki yapıya dönüştürülerek devlet borçlarına da uygulanmasını önermektedir¹².**

IMF yönetiminde ikinci sırada yer alan A. Krueger, kısa vadede finansal krizlerle mücadele ve uzun dönemde uluslar arası finansal sistemin yeniden yapılandırılması programında önemli rol üstlenmiş durumdadır. Yapılan açıklamalarda modelin bütün detaylarının netleşmediği, mevcut önerilen şekliyle ABD'nin desteğinin sağlandığı görülmektedir. Önerilen devlet iflas mekanizması geliştirmekte olan ülkelere yönelik olarak hazırlanmakta olduğu ve kapsamının daha da genişleyebileceği, süreçte kilit rol oynayacak IMF'in sermaye tabanının yeniden değerlendirileceği tartışılan konular arasındadır. Ancak bu noktada belirtilmesi gereken önemli bir husus da devlet iflas mekanizmasının uygulanabilmesi için, IMF kuruluş tüzüğünde değişiklik yapılması, ve %85 oy oranıyla kabul edilmesinin gerekmesidir. Plan şu anda sadece dış borçları kapsamaktadır. Uygun

hükme bağlanmıştır. Bu şart borçlu ülkeler için çok ciddi bir finansal ve hukuki kısıt hatta kabus olabilmektedir. Pakistan, Polonya ve Ukrayna hükümetleri tarafından yapılan uygulamalar son dönemlerdeki borç yapılandırmada en önemli uygulamalar arasında yer almaktadır.

¹⁰ Jack Boorman, a.g.m.. s. 2

¹¹ Bu konuda bkz: Lee C. Buchheit and G. Mitu Gulati ag.e.: John J. Merrick, Jr., Crisis Dynamics of Implied Default Recovery Ratios: Evidence From Russia and Argentina, NBER Working Paper no: November, 1999 s.2

¹² Martin Wolf, "Debt to the World", Financial Times, 23.04.2002.

görüldüğü takdirde IMF tüzük değişikliği ile, iç borçlara da uygulanabilecektir. Şu anda Arjantin, Brezilya ve kısmen de Türkiye'nin yüklü uluslar arası borçlarının olması (toplam 700 milyar USD kadar) ve kriz anında IMF fonlarının yetersiz kalabileceği önemli bir engel gibi görülmektedir. Ancak Krueger'e göre IMF'nin 68 milyar USD'lik kaynağı şu an için yeterli bulunmaktadır. Çünkü ülkelerin öncelikle uluslararası finansal kuruluşlara olan borçlarını ödemeleri konusunda ciddi teşvikler/caydırıcılıklar yer alacaktır¹³.

Bu yaklaşımla beraber ülkeler ihraç ettikleri tahvillere Birlikte Hareket Maddesi şartını ekleyecekler, borçlarını ödeyemez duruma geldiklerinde kurulacak olan iflas masasında uluslar arası kuruluşlar, ülke adına kreditorlerle borçları yeniden yapılandırma müzakerelerini yürütecek ve karar verebilecektir. Birlikte hareket maddesi kreditorlere, başlangıçta tam olarak bilinmeyen diğer gruplarla ortak karara varma yükümlülüğü getirmesi nedeniyle gelişmekte olan ülkelerin borçlanmaları zorlaşacak, maliyetleri artacak ve dolayısıyla IMF taslağında ifade edilen istikrar gerçekleşmeyecektir.

Modelin Amaca Uygunluğu ve Eksik Yönleri

Uluslar arası kredi piyasaları ve özellikle devlet borçları piyasasındaki davranışlarla ilgili tartışmalar iki farklı piyasa yapısı varsayımına dayandırılmaktadır. Eğer devlet tahvilleri piyasasının rekabetçi bir piyasa olduğunu kabul edilirse, fon transferi piyasa mekanizmaları tarafından etken bir şekilde gerçekleştirilir ve IMF gibi kuruluşların müdahalesi piyasayı bozucu ve refah azaltıcı bir etki yaratır. Diğer taraftan, eğer kreditorler borçlu devletleri sıkı bir şekilde izleyemiyor ve uluslar arası borç sözleşmelerinin şartlarını yerine getirilmesini sağlayamıyorsa, bu piyasalar ciddi ahlaki tehlikelere maruzdur ve piyasada kriz riski oldukça yüksektir. Bu durumda IMF'in rolü, özel kredi piyasalarını güçlendirerek, piyasanın çökme riskini azaltmak ve böylece hem kreditorlere ve hemde borçlanana refah sağlamaktır. Dolayısıyla, IMF gibi kurumların piyasaya müdahaledeki rolü iflas edebilir kamusal borç piyasalarının yapısı ile ilgili varsayımlardan büyük oranda etkilenmektedir¹⁴.

Meksika krizini takiben, G7 ve G22 ülkeleri tarafından tahvil ihraçlarında; paylaşım, çoğunluk –oyu ve ortak temsil şartlarının eklenmesi

¹³ Anne Krueger, 'Interview, A Bankruptcy Plan for Nations' Business Week, 24.09.2002.

¹⁴ Bernhard Paasche & Stanley E. Zin; Competition And Intervention In Sovereign Debt Markets, NBER working paper #8679, 2001, s. 31-2

önerilmiştir¹⁵. Takip eden yıllarda ABD hazine Bakanı R. Rubin IMF'in geçici bir çalışma komitesi oluşturmasını önermiş ve aynı yıl G7 ülkelerince Köln zirvesinde uluslar arası mali yapının sağlamaştırılması için çalışmalar yapılması önerilmiştir. Ancak, ortak hareket maddesinin borçluya ödeme konusunda rahatlık sağlaması ve kreditorler çoğunluğunun bağlayıcı karar alabilmesi nedeniyle kredilendirmenin azalacağı ve faizlerinde çok artacağı nedeniyle hala gelişme sağlanamamıştır.

Ortak hareket maddesi, 1991-1998 dönemini kapsayan ampirik bir çalışmada incelenmiş; kredi derecesi yüksek borçlularda faizi düşürürken, kredi derecesi düşük borçlularda ise beklendiği üzere faizi çok artırdığı görülmüştür. Etkilenme derecesi ise borçlanan tarafın hukuki statüsü ve kredibilitesine bağlı olarak değişebilmiştir. Diğer bir husus ise, İngiliz hukuku dışında bir statü ile ihraç edilen tahvillerde faiz oranları kredi notları arasındaki fark daha küçük düzeylerde gerçekleşmiştir¹⁶.

İngiliz hukukuna göre ihraç edilen tahvillerde ortak hareket probleminin çözümüne yardımcı olacak şartlar olabilmektedir. Bu şartlar arasında kreditorler (%75'lik çoğunluğa sahip olanlar¹⁷) borçlu ile müzakereleri yürütecek yetkiye sahip temsilci atayabilmekte, ve alınan kararlar ve uzlaşmalar bütün tahvil sahiplerini bağlayıcı olmaktadır.

Gelişmekte olan ülkelerde çıkan krizlerin diğer ülkelere bulaşma eğilimi nedeniyle uluslar arası mali kuruluşlar, özellikle Asya krizinden bu yana ciddi bir sistem arayışına girmişlerdir. Mali sistemde şeffaflık, muhasebe standartlarının

¹⁵ Barry Eichengreen and Ashoka Mody, Would Collective Action Clauses Raise Borrowing Costs?, NBER Working paper #7458, 2000 s.2

¹⁶ Barry Eichengreen and Ashoka Mody, Would Collective Action Clauses Raise Borrowing Costs?, NBER Working paper #7458, 2000 s. 4-5, Ayrıca, Eichengreen ve Mody (1998) yapılan çalışmaya göre yatırımcıların gelişen piyasalara yönelik tutumları pozitif olduğunda yeni tahvil ihraçlarında (birincil) marjlar, çok sayıda ve kredi derecesi düşük olanlarda piyasaya girmeleri nedeniyle, oldukça yüksek olmakta; buna karşın gelişen piyasaya yönelik tutumlar negatif olduğu dönemlerde, sadece az sayıda kredibilitesi yüksek borçlanıcıların talebi nedeniyle faiz marjları düşük olmaktadır.

¹⁷ Hatta pek çok tahvil ihraçlarında, %75'lik çoğunluğa ulaşamadığı durumda %25'lik grupta aynı yetkilere sahip olabilmektedir. Tahvilin sözleşmesinde temsilcilerin seçilme yöntemleri ve sorumlulukları da belirlenmektedir. Temsilci (kayyum) göreve başladıktan sonra bireysel tahvil sahipleri borçlu aleyhine dava açamamakta, yapılan tahsilatlar tüm tahvil sahiplerine paylarına göre dağıtılmaktadır, ki bu sayede borçlu taraf aleyhine açılacak yeni davalardan da korunmuş olmaktadır. Buna karşın ABD hukukuna göre ihraç edilen tahvillerde ise mali bir ajan bulunmakta bu kurum veya birim müzakere sürecinde tahvil sahiplerini temsil hakkına sahip değildir. Ayrıca, yapılan tahsilatların sürece katılmayan kreditorlerle paylaşılması gibi bir zorunluluk da yoktur. Mali ajan tahvil ihraçı yapan kurumun temsilcisidir ve sorumlulukları idari niteliktedir.

yerleştirilmesi ve önerilen yapısal reformlar ve uygulanan ekonomik programlar krizlerin çıkışını ve yayılmasını engelleyememiştir.

Başlangıçta ABD idaresi konuya sıcak bakmamış ancak diğer G-7 üyelerinin baskısıyla konuya daha olumlu bakmak zorunda kalmıştır. IMF'in 2003 bahar dönemi toplantıları için taslak rapor hazırlığına başlaması ile beraber modele muhalefet de başlamıştır¹⁸. Ortaya konulan finansal çözümdeki tutarsızlık bir tarafa, plan hukuki ve sosyal değerlere aykırı bir yapıya sahiptir. Bu bakımdan **planın; adil, borçlu halklara ve kreditorlere karşı sorumlu, insan haklarına saygılı, mahkemelerin bağımsızlığı kabul eden ve borç krizinden etkilenen halkların süreçte yer almasına imkan verecek şekilde yapılandırılmış olması gerekirdi**¹⁹.

Modelin eleştirilen yönleri arasında şunlar yer almaktadır.

- ✓ Ülkenin “iflas” isteminde yalnızca yurt dışında çıkarılmış bonoları kapsama dahildir,
- ✓ Devlet borç krizlerinde ortak hareketi sağlamak birinci öncelik olarak alınmaktadır,
- ✓ IMF planı “büyük çoğunluk” kararı ile bütün kreditorleri, borçlularla yeni şartlarda müzakereye zorlamaktadır.
- ✓ IMF planı çok taraflı borçları (IMF ve WB) kapsam dışı bırakmaktadır,
- ✓ IMF planı iki taraflı resmi kredileri de kapsam dışı bırakabilecek (bu ise borç krizlerinde maliyet paylaşımı ilkesini ihlal etmektedir)’tir,
- ✓ IMF planı sınırlı yetkiye sahip Uyuşmazlık Çözüm Forumundan (DRF) başka bir bağımsız tahkim sağlamamaktadır. (Hatta başlangıçta DRF'nin kreditorlerin kararlarını değiştiremeyeceği öngörülmekteydi, biraz yumuşatılmıştır²⁰).

Model de tartışmaya açılan en önemli sorunlardan biri de ülke borçlarının sürdürülebilirliğine nasıl karar verileceğidir. Bu sorun ilk bakışta ekonomik ve finansal gibi görünse de, aynı zamanda politik bir husustur. Ülkenin borç ödeme isteği ve buna yönelik kaynak sağlayacak politika uygulayabilme kabiliyeti ve burada sınırın ne olacağı da eşit derecede dikkat gerektiren bir husustur. Bu noktada ülkenin, borçların sürdürülebilirliği ile ilgili yargısı yeterli olmamakta, bunu uluslar arası topluluğun IMF kanalıyla test etmesi ve onaylaması da gerekmektedir. Bu

¹⁸ Ercan Kumcu, “IMF, Ülke İflasları İçin Çözüm Arıyor”, Hürriyet, 30.09.2002.

¹⁹ Romilly Greenhill, “ IMF Meetings Give Go-Ahead for Bankruptcy Plan – But on Whose Terms?” <http://www.policy.org> (29.09.2002) s.3

²⁰ Romilly Greenhill, a.g.m. s. 4-5

noktadan sonra süreç başlayacak ve uygun görülen kaynaklar aktarılacaktır²¹.

4. Planla ilgili Potansiyel Sorunlar

Teorik boyutta dahi konu tam anlamıyla açıklığa kavuşmuş değildir. Devlet tahvil piyasalarında yapılan uygulamalı çalışmalar, genel rekabetçi modellerin bu piyasalarda gözlemlenen işlemlere yeterli açıklama getiremediğini göstermektedir²². Edwards²³ 1970'lerde az gelişmiş ülkelere açılan kredilerdeki faiz farklılıklarının genel ekonomik faktörlerle açıklanamayacak kadar büyük olduğunu göstermiştir. Aynı şekilde az gelişmiş ülke tahvillerinde de benzer faiz farklılıkları olduğu gösterilmiştir. Standart rekabetçi modellerde faiz oranı farklılıklarının çelişkili sonuçlar verdiği ortaya konulmuştur. Örneğin Eichengreen ve Mody²⁴, 1990'ların başlarında gelişen piyasa ülkeleri borçlarındaki faiz oranı farklılıklarının büyük oranda ülkeye özgü karakteristiklerle açıklanabildiğini, ekonomik temel göstergelerin açıklayıcı gücünün ise teorideki öngörülenin çok altında gerçekleştiğini ortaya koymuştur. Ayrıca IMF raporlarında²⁵ gelişen ülkelere uygulanan faiz oranlarının iflas vakaları ile arasında açık bir ilişki olmadığı tespit edilmiştir. Yine aynı rapora göre gelişen ülke tahvilleri benzer risk yapısındaki şirket tahvillerinden ve hatta S&P500 endeksinde daha yüksek performans göstermiştir²⁶. Dolayısıyla, devlet tahvili sözleşmelerinde gözlemlenen yüksek faiz oranları ile genel ekonomik göstergeler arasında ortak hareketliliği veya ilişkiyi açıklamak çok zordur. Geleneksel olmayan farklı yaklaşımların geliştirilmesi gerekmektedir²⁷.

²¹ Jack Boorman, a.g.m. s. 3-4.

²² Bernhard Paasche & Stanley E. Zin; Competition And Intervention In Sovereign Debt Markets, NBER working paper #8679, 2001, s. 2

²³ Edwards, Sebastian (1984). "LDC Foreign Borrowing and Default Risk: An Empirical Investigation, 1976-80," The American Economic Review, Vol. 74, No. 4., pp. 726-734.

²⁴ Eichengreen, Barry and Ashoka Mody (1998). "What Explains Changing Spreads on Emerging-Market Debt: Fundamentals or Market Sentiment?" NBER Working Paper 6408.

²⁵ Chanda, B. Vd.(2001). Feb. 13.

²⁶ Chanda, Bankim and a Staff Team (2001). "Emerging Market Financing," IMF Quarterly Report on Developments and Prospects, Feb. 13.

²⁷ Bernhard Paasche & Stanley E. Zin; Competition And Intervention In Sovereign Debt Markets, NBER working paper #8679, 2001, s. 2.

Uygulama pratiği açısından yaklaşıldığında planla ilgili en önemli sorun, borçlanmanın daha da zorlaşacağı ve maliyetinin daha da ağırlaşacağı yönündeki beklentilerdir. 2002 sonbaharında tartişmanın ilk dönemlerinde Arjantin ve Brezilya açıkça plana karşı çıkarken, kendi ismi zikredilse de Türkiye plana açıkça karşı çıkmamıştır. Ancak öneriye açık bir şekilde taraftar olduğunu da açıklamamıştır. Çünkü “ortak hareket maddesi” tahvil ihraçlarında yer alırsa, Türkiye gibi gelişmekte olan ölkelerin borçlanma maliyeti artacaktır²⁸.

Ticari bir iflasta olduğu gibi, iflas, devletlere ağır ekonomik ve psikolojik maliyetler yüklemektedir. Bu nedenle de, hiçbir ölkede iflas istemez. İflas pahalı bir çözümdür. Önerilen model, Brezilya Merkez Bankası Başkanı Armano Fraga'nın ifadesiyle “iflas etmeyi ucuzlatmadan önerinin hayata geçirilip kendinden bekleneni vermesi biraz zor görünüyor”. Uluslararası finans çevreleri de öneriye sıcak bakmamaktadır²⁹.

Sürecin uygulanmasında, gelişmekte olan ölkeler nazarında iyi bir imajı olmayan IMF'in olması, en azından psikolojik bir sorun olmaktadır. Çünkü “IMF alacaklılar adına iflas ilanında, iflas masası kurmada, iflas şartlarını tartişmada ve ölkenin ödeme planını yapmada "patron" durumunda olacaktır”³⁰.

Bu alanda ortaya çıkan anlaşmazlıklar aşağıdaki şekilde toparlanabilir:

- a. Yeni mekanizma ile borçlular çok kolay iflas ilan edebilirler. Bu ortamda kredi riski artar ve krizleri daha da sıklaştırır. Dolayısıyla, riskli devletlerin uluslar arası mali piyasalara erişimi zorlaşacak, kreditorlerin risk esaslı sınıflandırma yapması çok ciddi maliyetlere neden olacaktır.
- b. Önerilen model, ABD yönetiminin başlangıçtaki görüşü itibariyle gereksiz bir mekanizmadır. İhraç edilen tahvillere ortak hareket maddesi eklemenin yerine “ademi merkezileştirilmiş piyasa-odaklı yaklaşım” ile piyasa şartlarında çözümlenmelidir. Yüzlerce farklı hukuki sistem karışıklık getirecektir. Ancak, tahvilin ihraç edildiği hukuki sistemden bağımsız olarak SDRM, kreditorleri işbirliğine zorlamaktadır.
- c. İflas ilanı, Arjantin gibi piyasada iflası beklenen durumlar hariç, panik ve likidite sorunu yaratacaktır. Bu amaçla borç ödemelerine geçici bir durdurma ve takiben yeniden

²⁸ ----, “İflas Modeli Bize Ters” Akşam Gazetesi” 30.09.2002.

²⁹ Ercan Kumcu, a.g.m.

³⁰ Güngör Uras, “IMF”den İflas Sopası”, Milliyet, 30.09.2002.

- yapılandırma müzakerelerine başlanmasını sağlayacak bir süreç geliştirilmelidir.
- d. Yurtiçi iflas sürecinden farklı olarak, devlet iflas modeli için resmi fonlar ayrılmalı ve sağlanacak resmi kredilerin rolü başlangıçta belirlenmelidir. Bu sağlanmaz ise borçlulara ve kredörlere anlaşmaya varmaları hususunda baskı yapılamaz.
 - e. Uygulamada kapsanacak olan borçların sınırlandırılması ve bunun taraflara kabul ettirilmesi çok zor görünmektedir. Borç yapılandırılması işleminin başlangıcında bu soruların cevaplandırılması zorunludur.
 - f. Son olarak modelin üzerinde anlaşma sağlanması ve uygulamaya geçirilişi uzun zaman alacaktır³¹.

SONUÇ

Devlet Borçlarının Yeniden Yapılandırılması Mekanizması (SDRM) veya Devlet İflas Modeli olarak uluslararası kamuoyuna sunulan model bakış açısında göre farklı şekillerde algılanmaktadır. G-7 ülkelerindeki kamu kesimini ve çıkarını savunan gruplara göre model özel kesim kreditörlerin krizin çözümünde sürece dahil edilmesi ve dolayısıyla ahlaki tehlikenin en aza indirilmesini öngörmektedir. Bu sürecin başarılmasında ise bu kreditörlerin riskli ülkelere yüksek faizle verilen kredilerin artık kurtarılmayacağına inandırılması önemli bir aşama olarak görülmektedir. Yine bu gruba göre model, sorumsuzca borçlanan gelişmekte olan ülkeleri disipline etmeyi amaçlayan yeni ve uluslararası mali sistemin istikrarı için gerekli bir yapısal unsurdur. Arjantin, Brezilya, resmen ilan etmese de Türkiye'nin de karşı çıkmaktadır. Çünkü **önerilen iflas mekanizması devleti basit bir ticari işletme yapısına indirgeyerek, hükümlerlik haklarının uluslararası iflas divanına devredilmesini öngören pahalı bir sistemdir.** Diğer taraftan model gelişmekte olan ülkelerin borçlanma maliyetini artıracığı nedeniyle uluslararası mali yapıya istikrarsızlık getirecektir.

Modelin uygulanabilirliği için gelişmiş ülkelerin politik desteğine ihtiyaç vardır ve son gelişmeler de bu yöndedir. Ancak daha yapılması gereken teknik ve kurumsal düzenlemeler bulunmaktadır. İflas mekanizmasının devreye giriş süreci, IMF'in rolü gibi hususlar açık ve güven sağlayıcı bir şekilde belirlenmelidir. Aynı şekilde kredilere sağlanan öncelik ile ilgili ayrıntıların belirlenmesi, kreditörlerin ve borçların

³¹ Martin Wolf, a.g.m.

sınıflandırılması ile ilgili kriterlerin gruplar arası dengeyi ve koordinasyonu sağlayacak şekilde belirlenmesi ve anlaşmazlık çözüm forumunun ciddi bir şekilde yeniden yapılandırılması gerekmektedir. Mali krizle ortaya çıkabilecek ekonomideki çöküntülerin olmaması için mekanizma erken davranmalı ve bu konuda planlar geliştirilmelidir. **Her şeyden önemlisi model, adil, şeffaf ve tarafların katılımının sağlandığı bir devlet iflas süreci olmaktan uzak görünmektedir.** Nitekim son dönemlerde Arjantin devlet borçlarının yapılandırılmasında kreditorlerin de sisteme dahil edilmesi, tahvil getirilerinin ekonominin performansına endekslenmesi ve borçların büyük bir bölümünün silinmesi, böylece Arjantin'in tekrar üreten bir ekonomi olarak uluslar arası sisteme dahil edilmesi şeklindeki çerçeve görüşler ortaya çıkmaktadır. Bu görüşler ise daha adil, uluslar arası kamusal vicdani zedelemeyen ve ulusal devletlerin hükümrancılık haklarına saygı gösteren yaklaşımların gerekliliği konusunda sağduyunun ilk işaretleri olarak kabul edilebilir.

KAYNAKÇA

- Andrei Schleifer, Will The Sovereign Debt Market Survive? NBER Working Paper No. w9493 Issued in February 2003
- Anne Krueger, "A New Approach to Sovereign Debt Resturcturing", www.imf.org. 2002.
- Alan Beattie and Peronet Despeignes, "IMF fights for new sovereign debt rules", Financial Times, 29.09.2002.
- Anne Krueger, 'Interview, A Bankruptcy Plan for Nations' Business Week, 24.09.2002.
- Bernhard Paasche & Stanley E. Zin; Competition And Intervention In Sovereign Debt Markets, NBER working paper #8679, 2001, s. 2
- Bernhard Paasche & Stanley E. Zin; Competition And Intervention In Sovereign Debt Markets, NBER working paper #8679, 2001, s. 31-2
- Barry Eichengreen and Ashoka Mody, Would Collective Action Clauses Raise Borrowing Costs?, NBER Working paper #7458, 2000 s.2
- Barry Eichengreen and Ashoka Mody, Would Collective Action Clauses Raise Borrowing Costs?, NBER Working paper #7458, 2000 s. 4-5,
- Bernhard Paasche & Stanley E. Zin, Competition And Intervention In Sovereign Debt Markets; NBER Working Paper No. w8679; 2001
- Bernhard Paasche & Stanley E. Zin; Competition And Intervention In Sovereign Debt Markets, NBER working paper #8679, 2001, s. 31-2
- Bernhard Paasche & Stanley E. Zin; Competition And Intervention In Sovereign Debt Markets, NBER working paper #8679, 2001, s. 2.
- Chanda, Bankim and a Staff Team (2001). "Emerging Market Financing," IMF Quarterly Report on Developments and Prospects, Feb. 13.
- Council on Foreign Relations, "Safeguarding Prosperity in a Global Financial System: TheNew International Financial Architecture", Washington, D.C.: Institute for International Economics. 1999.

- Ercan Kumcu, "IMF, Ülke İflasları İçin Çözüm Arıyor", Hürriyet, 30,09,2002.
- Eichengreen, Barry and Ashoka Mody (1998a), "What Explains Changing Spreads on Emerging-Market Debt? Fundamentals or Market Sentiment?" NBER Working Paper no. 6408 (February).
- Edwards, Sebastian (1984). "LDC Foreign Borrowing and Default Risk: An Empirical Investigation, 1976-80," The American Economic Review, Vol. 74, No. 4., pp. 726-734.
- Eaton, Jonathan and Raquel Fernandez (1995). "Sovereign Debt," NBER Working Paper 5131.
- Eichengreen, Barry (1991). "Historical Research on International Lending and Debt," Journal of Economic Perspectives, Vol. 5, No. 2, pp. 149-169.
- Eaton, Jonathan and Mark Gersovitz (1981). "Debt with Potential Repudiation: Theoretical and Empirical Analysis," Review of Economic Studies, Vol. 48, pp. 289-309.
- Eichengreen, Barry and Ashoka Mody (1998). "What Explains Changing Spreads on Emerging-Market Debt: Fundamentals or Market Sentiment?" NBER Working Paper 6408.
- Güngör Uras, "IMF'den İflas Sopsası", Milliyet, 30.09.2002.
- Jack Boorman, Sovereign Debt Restructuring: Where Stands the Debate?, *The Economist* October 17, 2002. s. 4-5
- Lee C. Buchheit and G. Mitu Gulati, Exit Consents in Sovereign Bond Exchanges, *UCLA L. REV*, vol. 48. Oct. 2000. p.1
- Lee C. Buchheit and G. Mitu Gulati ag.e.; John J. Merrick, Jr., Crisis Dynamics of Implied Default Recovery Ratios: Evidence From Russia and Argentina, NBER Working Paper no: November, 1999 s.2
- Martin Crutsinger, IMF Approves Bankruptcy Plan: New Rules for Client Nations" Associated Press, 24,09,2002

Martin Wolf, "Debt to the World", Financial Times, 23.04.2002.

Romilly Greenhill, " IMF Meetings Give Go-Ahead for Bankruptcy Plan –
But on Whose Terms?" [http/ www.policy.org](http://www.policy.org) (29.09.2002) s.3

-----, "İflas Modeli Bize Ters" Akşam Gazetesi" 30.09.2002.

İŞE ALIŞTIRMA (ORYANTASYON) EĞİTİMİNİN ETKİNLİĞİ VE İŞGÖREN PERFORMANSI İLİŞKİSİ (ANKARA'DA BİR UYGULAMA)

Melih TOPALOĞLU* - Alev SÖKMEN**

ÖZET

Günümüzde işletmeler, yoğun rekabet koşulları altında hızla artan değişime ayak uydurabilmek, varlıklarını sürdürebilmek ve bir adım daha öne çıkabilmek için yeni yönetim tekniklerini uygulamaya başlamışlardır. İşletmeler, bu değişimlere zorunlu uyum süreçleri sırasında performans ve buna bağlı olarak da kârlılık düşüklüğü ile karşılaşmamak ya da bu olumsuzlukları minimum seviyede tutmak için eğitim programlarına daha fazla önem vermeye başlamışlardır. İşletmelerde performansın dolayısıyla da kârlılığın yükseltilmesinde birçok yöntem kullanılmaktadır. Bu yöntemlerden birisi de, işletmeler tarafından yeni işgörenlerin veya herhangi bir nedenle bölüm değiştiren işgörenlerin uyum süreçlerini kolaylaştırmak amacıyla uygulanmaya başlanan *İşe Alıştırma Eğitimi*'dir. Bu kapsamda çalışmada, hizmet sektörü içinde yer alan hastane işletmelerinde yüksek temas düzeyinde sekreterlik görevini yürüten işgörelere uygulanmış olan işe alıştırma eğitimi ile işgören performansı arasındaki ilişkinin varlığının ampirik olarak değerlendirilmesi amaçlanmıştır. Bu amaç dorultusunda iki farklı işletmede çalışan toplam 110 işgören üzerinde *İşe Alıştırma Eğitimi Anketi* uygulanmıştır. Uygulanan anket, ilgili literatür taraması yapılarak oluşturulmuş olup anlamlı sonuçlar çıkarabilmek ve literatüre katkı sağlayabilmek amacıyla ölçeğin geçerlilik ve güvenilirlik boyutları da dikkate alınmıştır. Diğer taraftan, işe alıştırma eğitimi ile işgören performansı arasındaki ilişkiyi ortaya koyabilmek için, Pearson korelasyonuna başvurulmuştur ve işe alıştırma eğitimi ile işgören performansı arasında 0,01 anlamlılık düzeyinde 0,65 korelasyon katsayısına ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Büro Yönetimi, İşe Alıştırma Eğitimi, İşgören Performansı

* Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi (Yrd. Doç. Dr.)

** Başkent Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu (Öğr. Gör.)

ABSTRACT

Nowadays, organizations have started to practise contemporary management methods in order to be able to keep abreast of new changes and survive in the competitive markets. Organizations now pay the most attention to training programs so as not to have low levels of employee performance and profitability. The objectives of these training programs are to enhance employee satisfaction and increase organizational performance and profitability. There are a number of methods to increase performance and profitability. One of these methods is *Orientation Training*, which aims to make the issue of adaptability easy for newcomers and existing employees who have switched to other departments in their organizations. Those employees are assumed to have feelings of belongingness, easy adaptability, and high levels of performance in their organizations. In light of this information, the purpose of this study is to empirically examine the relationship between orientation training and employee performance in a high contact service environment, using data from employees holding secretarial positions in hospitals. *Orientation Training* survey instrument was conducted with 110 employees, using a multi-firm approach. The survey instrument was designed through a careful examination of the existing findings. After having support for the psychometric properties of the scale, the correlation results indicate that there is a strong relationship (0,65) between orientation training and employee performance. In this study, the results and managerial implications are also discussed.

Keywords: Bureau Management, Orientation Training, and Employee Performance

GİRİŞ

Çalışmada öncelikle işe alıştırma eğitimi ve bu eğitimin işletmeler için önemi irdelenmiştir. Konuyla ilgili deneysel ve kavramsal çalışmalar incelenmiş, işe alıştırma eğitimini uygulayacak olan işletmelere de yardımcı olması amacıyla bir süreç geliştirilmeye çalışılmıştır. Çalışmanın ana konusunu oluşturması nedeniyle,

söz konusu eğitimin işgören performansı ile ilişkisi incelenmiştir. Daha sonra ise, literatür taraması sonucu oluşturulan ve Ankara’da iki farklı sağlık (hastane) işletmesinde sekreterlik hizmeti yapan işgörelere uygulanmış olan *İşe Alıştırma Eğitimi Anketi*’nin sonuçlarına yer verilmiştir. Bu ankette öncelikli amaç, işe alıştırma eğitimlerinin ilgili işletmelerde ne düzeyde verildiğinin tespit edilmesidir. Bununla birlikte, anket kapsamında işgören performansı ile ilgili sorulara da yer verilerek işe alıştırma eğitimi ve işgören performansı ilişkisi araştırılmış, elde edilen bulgular kapsamında da birtakım önerilerde bulunulmuştur. Elde edilen ilişki sonuçları, işe alıştırma eğitiminin işgören performansı üzerinde etkili olabileceğini göstermektedir.

1. İşe Alıştırma (Oryantasyon) Eğitimi Kavramı ve Tanımlar

İşe alıştırma eğitimi (oryantasyon), hem yönetici konumunda işe alınan personele, hem de yönetici olmayan personele uygulanabilmektedir. Bu iki personelin eğitim faaliyetleri, içerik ve gereksinimler açısından farklılıklar göstermektedir. Bu çalışmada, yönetici olmayan personele uygulanan işe alıştırma eğitimi üzerinde durulacak ve *oryantasyon* yerine *işe alıştırma eğitimi* ifadesi kullanılacaktır. İşe alıştırma eğitimi, yeni elemanların işe alındıktan sonra, organizasyonu anlamalarını ve mümkün olduğunca kısa sürede üretici bir eleman olmalarını sağlamak üzere tasarlanan işe alıştırma sürecidir (Philips, 1987: 144;). İşe alıştırma eğitimi kapsamında sadece yeni işgörelenler değil, bölümler, departmanlar arası transferler, çapraz eğitim gören işgörelenler ve işyerinden herhangi bir nedenle uzun süre uzak kalmış işgörelenler de düşünölmelidir (Burke, 2000: 20-26). İşe alıştırma eğitimi iki grupta ele alınabilir. Bunlardan biri, yeni işgörelenin sahip olması gereken görev tanımı, yönetim felsefesi, genel politika ve süreçler gibi tüm içerikleri kapsamına alan *Genel İşe Alıştırma Eğitimi*’dir. Diğer de; genel işe alıştırma eğitimini çevreleyen ve tamamlayan *Bölüm-Departman İşe Alıştırma Eğitimi*’dir. İş çevresi, malzeme kullanımı, işe yardımcı olanlar, departman içi ilişkiler gibi spesifik olarak, bölümün veya departmanın ihtiyaçlarını içermektedir.

Tanımlardan hareketle işe alıştırma eğitimi için; yeni bir göreve başlayan ya da işyerinden uzun süre uzak kalmış işgörenlerin, işe ve iş yerine uyumlarını sağlamak üzere uygulanan eğitim çabalarıdır denilebilir.

2. İşe Alıştırma Eğitimi'nin Önemi ve Yararları

Örgütün genel başarısı, büyük oranda yeni yeteneklerin kazanılmasına bağlıdır. İşgören davranışlarının uygulamada olumlu görünüm gösterebilmesi, yöneticilerin çalışanlara eğitim fırsatı vererek gelişimlerine yardımcı olmasıyla ilgilidir. Bu açıdan işe alıştırma programları örgütsel kültürün oluşmasını sağlayan ana boyutlardan biri olan eğitim anlayışının vazgeçilmez unsurudur (Topaloğlu ve Koç, 2000:18; Recordo ve Jolly, 1997:2). Yeni işgörenleri işleri ve örgüt hakkında bilgilendirmek, Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisinde belirttiği üçüncü aşama olan sevgi ve ait olma ihtiyacının ilk başlangıcını sağlamaktadır (Topaloğlu ve Koç, 2002: 120). Loraine göre (1999:14), işgörenler yeni bir işe başladıklarında, çoğunlukla heyecanlı ve güdülenmiş olarak başlarlar. Yöneticilerinin beklentilerini karşılamak ve işleri gösterildiği şekilde yapabilmek için yoğun çaba harcarlar. Bu istekliliği artırmak ve sürekli hale getirmek ise, yöneticilerin sorumluluğundadır. Etkin bir işe alıştırma, işgören-iş arkadaşları, işgören-yönetici ve işgören-örgüt arasında doğru ilişkilerin kurulmasını sağlar.

"İşe Alıştırma Eğitimi", işletme faaliyetlerini ve uygulamalarını, işin özelliklerini, çalışma gün ve saatlerini, ayrıca kural ve politikaları işgörene benimsetme amacı taşımaktadır. Bu faaliyetler, işe ilk başlanıldığı gün devreye girmelidir. İşe alıştırma uygulamasının iletişim bilgisi sağlamak ve olumlu tutum geliştirmek üzere iki temel hedefi vardır (Miller, Porter ve Drummond,1992; Kavanough ve Ninemeier, 2001: 121). Verimli bir çalışma, işe alıştırma eğitimi ile sağlanır. İşgörenler işe alıştırılmazlarsa, beklentiler anlatılamaz ve elemanlardan istenilen verim sağlanamaz (Davis, Werther ve William, 1989: 140). Örgütsel anlamda eğitim, işgörenlerin iş tatmini sağlanarak performanslarının artırılmasını, dolayısıyla işletmenin performansını yükseltmeyi amaçlamaktadır. Bu açıdan ele alındığında göreve yeni başlayanlara uygulanan işe alıştırma eğitimi, işgören

performansının artırılması açısından oldukça önem taşımaktadır. Böyle bir eğitim süreci uygulanarak, işgörenin yeteneklerinin kendi kapasitesi içinde artırılması sağlanabilir. Bu da, işletmenin kârlılık ve rekabet düzeyini artıracaktır.

3. İşe Alıştırma Süreci

İşe alıştırma eğitimi, hizmet içi eğitim türleri arasında yer almaktadır. Hizmet içi eğitim aşamaları ise literatürde başlıca dört bölümde ele alınmaktadır. Bunlar; *eğitim ihtiyaç ve amaçlarını belirlemek, eğitim programlarını hazırlamak, eğitime katılacak olanları, eğitim yöntemlerini ve materyalleri saptamak, eğitim programlarını değerlendirmek*’tir (Crane ve Farmer, 1979: 292-293; Glueck, 1982: 415-437; Yüksel, 1997: 181-189). Çalışmada işe alıştırma eğitimi için de, bu aşamalardan hareketle bir süreç geliştirmeye çalışılmış ve bu süreç *İşe Alıştırma Programını Planlama, İşe Alıştırma Programını Geliştirme, İşe Alıştırma Programını Uygulama, İşe Alıştırma Programını Değerlendirme* başlıkları altında incelenmiştir.

3.1. İşe Alıştırma Eğitimini Planlama

Her işletme, işe alıştırma eğitimini uygulamaya geçmeden önce, örgüt amaç ve hedeflerine uygun olan bir eğitim planlaması yapmalıdır. Bu eğitim faaliyeti temel olarak örgütsel amaçlara ulaşmak üzere yürütülmektedir. Bu nedenle tüm işletme bütününe içerdiğinden, geniş kapsamlı ve genel olarak ele alınmalı, uzun dönemli amaçlara ulaşmak üzere stratejik bir planlamaya gidilmelidir. İşe alıştırma eğitiminin planlanmasında, işletmenin büyüklüğü, işgören özellikleri, işgören devir hızı, rekabet koşulları, verimlilik düzeyi gibi faktörler etkili olmaktadır. Bununla birlikte bir eğitim programı planlamasında dikkate alınması gereken üç aşama vardır (Tortop, 1989: 52);

- Öncelikle var olan durum ve eğitimde kullanılacak kaynakların saptanması ve bilgi toplanması,
- Programın amaç ve hedeflerinin belirlenmesi ,

- Amaç ve hedeflere ulaşmak için gerekli olan çalışmanın ortaya konmasıdır.

Bununla birlikte, planlamanın esnek bir yapıda geliştirilmesine ve değişen koşullarda kendini yenileyebilir bir yapıda olmasına daha sonraki eğitimlerde de yararlanılabilmesi için özen gösterilmelidir.(Başaran, 1989: 5). Yöneticilerin, yeni işgörenlerin ne öğrenmesini istiyorlarsa bunlara yönelik planlama yapmaları gerekmekte ve yeni işgörene verilecek önemli mesajların da içerilmesi sağlanmalıdır (Loraine, 1999:14-15). İşe alıştırma eğitimi öncesi, örgütün kullanılan eğitim mekanizmasının ve dokümantasyonunun elden geçirilmesi gerekmektedir. İşe alıştırma, politikalar, prosedürler ve eğitim standartları düşünülerek hazırlanabilir. Hazırlık aşamasında yardımcı olabilecek sorular aşağıdadır (Burke, 2000:20-26);

- Mekanizma, etkin eğitim prensiplerine uygun mu?
- Sağlık bakanlığının, sosyal güvenlik bakanlığının ve ilgili diğer kurum ve kuruluşların beklenti ve istekleri karşılanıyor mu?
- Devam eden eğitim planlaması ve işe alıştırma faaliyetleri iyi düzenlenmiş mi?
- Bütün eğitim faaliyetlerine katılımlar dökümanite ediliyor mu?
- Bireylerin sürekliliği, geçerliliği, dürüstlüğü vb. özellikleri de kayıt altına alınıyor mu?
- Uygulanan eğitimler geleneksel anlamda mı sürdürülüyor, ihtiyaçlara göre mi belirleniyor?
- İşe alıştırma etkinliği, sürekli eğitim ve transfer, ayrıca çapraz eğitim verisel olarak incelenebiliyor mu?

3.2. İşe Alıştırma Eğitim Programını Geliştirme

Programın hedeflenen amaçlara ulaşması için öncelikle içeriğin belirlenmesi gerekmektedir. İçeriğin, yeni işgörenin ihtiyaç ve beklentilerini de karşılayacak şekilde düzenlenmesine özen gösterilmesi programın başarısı için önem taşımaktadır. İşe alıştırma eğitim programının içeriğinin belirlenmesinde anket, görüşme-mülakat,

kayıt ve raporları inceleme, grup toplantıları düzenleme, gözlem yapma ve eski programların incelenmesinden oluşan yöntemlerden yararlanılmaktadır (Taymaz, 1981: 88). Ancak bu yöntemleri tek başına kullanmak yerine, birkaç yöntemi birarada kullanmak, programın etkinliği açısından daha faydalı olacaktır. Eğitimin içeriğinin belirlenmesinde, bazı sorulardan yararlanılması yöneticilere oldukça yardımcı olabilir (Woods, 1992: 150):

- Örgütün misyonu net olarak nedir ve kimin için çalışacağım?
- İşimi oluşturan görevler ve işgören olarak haklarım tam olarak nelerdir?
- İzin almadan yapabileceğim ve yapamayacağım işlerin sınırları nelerdir?
- Örgüt içinde ne tür pozisyonlara yükselmem mümkündür?
- Örgüte ve iş arkadaşlarıma nasıl uyum sağlayacağım?
- İşimde başarılı sayılabilmem için hangi performans standartlarına ulaşmam gerekir?
- Ne tür özel ve sosyal faydalar sağlarım?
- Hemen ve daha sonra ne tür bir eğitim alacağım ki, örgüt içindeki işime hazırlanmama yardımcı olsun?

Mills (2000:12-14); iyi hazırlanmış işe alıştırma eğitiminde, ilk olarak yeni işgörenin kendisini işletmenin bir parçası olduğunu hissettirecek güleriyle karşılaşması gerektiğini belirtmektedir Programda yer alması gereken konuları ise, şu başlıklar altında ele almaktadır: Fiziksel çevrenin tanıtımı, mesai saatleri ve dinlenme süreleri, maaş bordrosu ve izin prosedürleri, iş tanımı ve diğer birimlerde yerine getirilen işler, kılık-kıyafet kuralları, sosyal güvenceler, organizasyon işleyişinin ve diğer tüm bilgilerin yer aldığı işgören el kitabı, işletmenin performans beklentileri ve değerlendirme kriterleri, işgörene sağlanacak hizmetiçi eğitimler, hiyerarşik yapı ve işleyiş.

Diğer bir yaklaşımda ise; işe alıştırma eğitimi içeriğinde yer alması gereken konular şu başlıklar altında ele alınmaktadır (Davis, Werther ve William, 1989:221; Berryman, 1989: 209-211; Kavanough ve Ninemeier, 2001:121): Bunlardan ilki,

işletme tarihi, misyonu ve vizyonunun, politika ve kuralların yer aldığı, üretim sürecinin genel görünümünün aktarıldığı işletme ile ilgili genel bilgiler. Diğerleri ödemeler, terfi ve ödül sistemleri, sosyal güvenceleri içeren personele sağlanan faydalar. Bir diğeri yeni işgörene iş sorumluluklarına ilişkin bilgilerin verilmesi. Sonuncusu ise, amir, eğitimciler, çalışma arkadaşları ve danışman ile tanıştırılma, işletme içi gezi düzenlenmesidir. Tüm bunlara ek olarak Desai, Fletcher ve Wright (2001:17-32); işe alıştıırma programlarının içeriğinin hazırlanmasında, pazarlama kavramına da değinmektedir. Pazarlama kavramı, pazarlama düşüncesinin köşe taşıdır (Jaworski ve Kahli, 1993) ve literatürde iş kültürü açısından pazar uyumunun önemi üzerinde durulmuştur (Baker, 1985; Sharp, 1992; Shapiro, 1998; Slater ve Naver, 1995). Pazar oryantasyonu terimi, örgüt genelinde pazar bilgisinin ve öneminin oluşumu, bu bilginin örgütün tüm birimlerine yayılmasını ve tüm birimlerin pazar konusunda duyarlı olmalarını içermesi anlamında kullanılmıştır (Jaworski ve Kahli, 1993).

Tablo 1: İşe Alıştırma Eğitimi'nde Yer Alması Gereken Bilgiler

İŞ YERİ GEZİSİ	YÖNETİM VE İŞLETME	ŞİRKET POLİTİKALARI	ORTAK KURALLAR
Çalışma alanı, departmanlar	İşgörenlere sağlanan hizmetler, faydalar	Mesai saatleri, iş çizelgesi	Otopark alanının kullanımı
Kafeterya, yemekhane	İş tanımı, departmanda yerine getirilen işler	Ödeme günleri, maaş artış periyodları, primler	Tatiller
Asistanlar, resepsiyon	Raporlama	Misyon, vizyon hakkında genel bilgi	İzinler
Konferans salonu, toplantı salonu	Performans kriterleri, kariyer olanakları	Şirket tarihi	Kılık-kıyafet kuralları
Dinlenme ve sigara içme alanları	Toplantı süreçleri	Organizasyonun yapısı	Kişisel telefon, internet, e-posta kullanım kuralları
Yönetim katı	Devam eden projeler	Mal/hizmet üretim pazarı	Boş günler (varsa)
Yangın çıkışları	Eğitim ve gelişim süreçleri, seçenekleri (varsa)	Öğle yemeği saatleri, süreleri	Özel izinler (hastalık, doğum vb.)
İlk yardım ünitesi		İşten ayrılma, çıkarılma, işe alım politikaları	
Fotokopi, faks vb. ekipmanın yeri		Sağlık, güvenlik	
Çalışma arkadaşları hakkında genel bilgi ve tanıştırma		İş etikleri	
Depo, kırtasiye malzemelerinin yeri		Sendikal haklar (sendikaya bağlı bir kurumsa)	
Geri dönüşüm kutularının, kâğıt öğütücülerinin yeri		İşgören el kitabı	
İletişim			
Merdivenler, asansörler			
Otopark alanı			

Kaynak: [www.bilgikariyer.com/ kar4c2.htm](http://www.bilgikariyer.com/kar4c2.htm)'den uyarlanmıştır

İşe alıştırma programını geliştirme aşamasında içerik belirlendikten sonra, programa ayrılması gereken sürenin ve program uygulayıcılarının belirlenmesi

(Philips, 1987: 127), eğitimin uygulanması sırasında uygun yer ve ortamın sağlanması (Taymaz, 1981: 118) üzerinde dikkatle çalışılması gereken diğer konulardır.

3.3. İşe Alıştırma Programının Uygulanması

Kullanılacak yöntemi belirlemede pek çok faktör etkili olmaktadır. Bunları şu şekilde sıralamak mümkündür (Woods, 1992:145); işe alıştırma eğitimine alınacak kişi sayısı, eğitimde verilmesi istenen bilgilerin niteliği, eğitime alınacak yeni işgörenlerin pozisyonları, işletmenin mali durumu, insan kaynakları politikaları, eğitimin süresi ve eğitimden sorumlu kişilerin özellikleri. Belirtilen faktörlerin de dikkate alınmasıyla birlikte, kullanılacak yöntemin birden fazla duyu organına hitap etmesine önem verilmelidir. Çünkü, eğitimde ne kadar çok duyu organına hitap edilirse, öğrenme o kadar hızlı ve kalıcı olmaktadır. Genel olarak kullanılan işe alıştırma eğitim yöntemleri şunlardır (Eren, 2000: 243; Loraine, 1999; Sabuncuoğlu, 1997: 153-163; Bingöl, 1996: 185; Berger, 1987: 43; Taymaz, 1981: 40):

- Anlatma Yöntemi
- İşletmeyi Tanıtıcı Yayınlar
- Tartışmalı Konferanslar ve Açık Oturumlar
- Grup Yöntemi
- Görsel Teknikler
- Örnek Olay İnceleme Metodu
- İşletme İçi Gezi ve Gözlemler
- İş Arkadaşı Yöntemi

3.4. Uygulanan İşe Alıştırma Programının Denetlenmesi ve Değerlendirilmesi

Program süresince bazı bilgilerin verilmemesi, işgörenin kendisine sunulan bilgileri yanlış anlaması ya da unutmuş olması mümkündür. Bu aşama, İnsan Kaynakları Yönetimi tarafından ve yöneticilerin de işbirliği ile bu tür aksaklıkların giderilmesi amacıyla gerçekleştirilmektedir. Yapılan eğitim çalışmalarının amaçlara ne derecede ulaştığı, ne kadar verimli olduğu ve kuruma ne kadar faydalı olduğu değerlendirilmelidir. Ancak, önemli harcamalarla gerçekleştirilen eğitim uygulaması sonucunda elimize geçen kazancın ölçülebilir, somut olarak belirlenebilir olması oldukça zordur. Çünkü, söz konusu olan soyut bir hizmetin etkinliğinin belirlenmesidir ki, bu kolay değildir. Bu zorluklara rağmen insan kaynaklarındaki tüm etkinliklerde olduğu gibi, eğitim etkinliğinin de sonuçları değerlendirilmelidir (Fındıkçı, 2000: 274) .

Değerlendirme kapsamında kullanılan birtakım kriterler ve ölçütler bulunmaktadır Bunlar; eğitime katılanların izlenimleri, eğitime katılanların bilgi ve yeteneklerindeki değişimler, eğitime katılanların davranışlarındaki değişimler, eğitime katılanların iş performansındaki değişimler, örgütsel performans ya da sonuçlardaki değişimler olarak ele alınabilir (Deniz, 1999: 77). Uygulanan işe alıştırma programını değerlendirme konusunda, işletmeler tarafından kullanılan çeşitli yöntemler bulunmaktadır. Bunlar, değerlendirme formları, bilgi ve yeteneklerin ölçülmesi, ön test-son test uygulaması, anketler, eleştiriye açma ve gözlem yöntemlerinden oluşmaktadır. Sonuçların tam olarak izlenebilmesi açısından birden fazla yöntemin birarada kullanılması daha yararlı olacaktır (Fındıkçı, 2000: 274-327; Deniz, 1999:78-81).

4. İşe Alıştırma Eğitimi İle İşgören Performansı İlişkisi

İşletmeler için performans, işgörenin işletme amaçlarına yapmış olduğu katkıdır (Canman, 2000; Yüksel, 1997). İşletmelerin türü, çalışma alanları ve büyüklükleri ne olursa olsun, yönetici pozisyonunda görev yapan kişilerin en önemli

sorumluluk alanlarından birisi de, işgören performansının artırılmasıdır. Bunu, yöneticinin işgücünü mümkün olabilecek en etkin şekilde kullanılmasını sağlaması olarak da ifade edebilmek mümkündür (Topaloğlu ve Sökmen, 2001: 37). İşgören performansının ne anlama geldiğini inceleyecek olursak, çok ve çeşitli tanımlarla karşı karşıya kalmaktayız. Genel bir tanıma göre, bir işi yapan bir bireyin, bir grubun ya da bir işletmenin, o işle amaçlanan hedefe yönelik olarak nereye varabildiği, başka bir ifadeyle neyi sağlayabildiğinin nicel ve nitel olarak anlatımıdır (Baş ve Tartar, 1991: 13). Başarı ve başarımlar terimleri ile de ifade edilebilen performans, işgörenin kendisi için tanımlanan özellik ve yeteneklerine uygun olan işi, kabul edilebilir sınırlar içinde gerçekleştirmesidir (Erdoğan, 1990: 154).

Performansın, belirtilen tanımlara uygun olarak değerlendirilmesi için bazı özellikleri de taşıması gereklidir. İşgörenlerin işlerini yaparken gereken miktarda efor sarfediyor olmaları; işgörenin, kendisine verilen işi istenen standartlarda yerine getirebilme yeteneğine sahip olması; gerçek nitelikleri ile belirlenmiş ve işgörene aktarılmış olan işin yapılıyor olması; işletmenin, işgörelere bireysel destek sağlayabilecek ve uyumsuzlukları önleyebilecek bir atmosferi yaratacak şekilde organize edilmiş olması gerekir. Bunların yanısıra, işgörenlerin, talebin en yüksek ve en alçak olduğu durumlara karşı hazırlıklı olacak şekilde örgütlenmiş olmaları kuralı da sözkonusudur (Jones ve Lockwood, 1990). Dolayısıyla gerçek bir performansdan söz edebilmek için “doğru zamanda, doğru yerde, doğru ortamdaki doğru işe, gereken eforu gösteren doğru kişi”nin çalışmasını dikkate almak zorundayız. Bunun yanında, performansı bireysel ya da kolektif olarak da ele alabilmek mümkündür. Bir kadroyu oluşturan üyelerin, bireysel performans düzeyleri dikkate alınabileceği gibi, kadronun tümünün kolektif performans düzeyi, yani bütünsel açıdan başarı düzeyi de söz konusu edilebilir.

5. İŖe AlıŖtırma Eğitiminin Etkinliği ve Performans İle İliŖkisine Yönelik AraŖtırma

5.1. AraŖtırmanın Amacı ve Önemi

Bu araŖtırma ile, iŖletmelerde verilen iŖe alıŖtırma eğitiminin etkinliği ve verilen bu eğitimin iŖgören performansı ile iliŖkisinin belirlenmesi amaçlanmıŖtır. Organizasyonlar tarafından uygulanan eğitimin amacı, iŖgörenlerin iŖ tatminini, iŖ başarısını ve dolayısıyla da tüm organizasyonun performansını artırmaktır. İŖletmelerde, performansın ve dolayısıyla da verimliliğin yükseltilmesinde pek çok yöntem kullanılmaktadır. İŖe alıŖtırma eğitimi ise, örgütte bireyin iŖ ortamına uyum sağlayabilmesinde ve örgüt kültürüne adapte olabilmesinde en etkili yöntemlerden birisi olarak düşünölmektedir.

5.2. AraŖtırmanın Yöntemi ve Kullanılan Soru Kağıdı

ÇalıŖmada kullanılan anket soru formu, Türkiye’de uygulanabilir hale getirildikten sonra, Ankara’daki iki adet sağlık iŖletmesinde uygulanmıŖtır. ÇalıŖmanın analizleri için, bilgisayar ortamında “SPSS for Windows 11”de tanımlayıcı istatistikler, ölçek ve ilgili deđiŖkenlerin güvenilirlik boyutları için “Cronbach Alpha,” betimleyici faktör analizi ile Pearson korelasyon tekniğine başvurulmuŖtur.

ÇalıŖmada kullanılan soru kağıdının iŖe alıŖtırmayla ilgili soruları, iŖe alıŖtırma eğitimi ile ilgili literatür (Kavanaugh ve Ninemeier, 2001; Burke, 2000; Recordo ve Jolly, 1997; Miller, Porter ve Drummond, 1992) incelenerek oluşturulmuŖ, performans ile ilgili ifadeler ise, daha önce Topaloğlu ve Sökmen (2001) tarafından gerçekleştirilen “Örgütsel Bağlılık ile İŖgören Performansı İliŖkisi: Ankara’daki Otel İŖletmeleri Üzerine Bir Uygulama” makalesinden alınmıŖtır. Diğer taraftan, soru kağıdında toplam 28 ifade yer almaktadır. AraŖtırmada cevaplayıcının bu ifadelere ne derece katıldığını gösteren 3’lü Likert Ölçeği kullanılmıŖtır.

Tablo 3: Soruların Faktör Yükleri

Sorular	Faktör Yükleri
1	0,48
2	0,74
4	0,54
5	0,51
6	0,47
7	0,68
8	0,74
9	0,63
10	0,68
12	0,59
13	0,61
14	0,57
15	0,47
16	0,54
17	0,63
18	0,69
19	0,54
20	0,57
21	0,60
22	0,51
23	0,49
24	0,75
25	0,63
26	0,64
27	0,59
28	0,74

Varyans=69,157

Öte yandan, ölçeğin güvenilirliğini belirleyebilmek amacıyla, içsel tutarlılık kapsamında dikkate alınan Cronbach Alpha değerleri (Karatepe 1999; Karatepe ve Sökmen 2001) hesaplanmıştır. Güvenilirlik ile ilgili sonuçlar, aşağıdaki gibidir:

Ölçek	= 0,76
İşe Alıştırma Eğitimi	= 0,54
İşgören Performansı	= 0,69

İşe alıştırma eğitimi ile ilgili sorular (ifadeler) sırasıyla 1, 2, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 20, 21 ve 26'dır. İşgören performansı ile ilgili olanlar ise sırasıyla, 18, 19, 22, 23, 24, 25, 27 ve 28'dir.

5.3. Araştırmanın Uygulanması ve Sınırlılıkları

Araştırma 2003 yılı, Şubat ve Mart aylarında çeşitli kereler ilgili sağlık işletmelerine gidilerek gerçekleştirilmiştir. Uygulama rahatlığı sağlaması açısından, her sağlık işletmesinin iş yoğunlukları göz önünde bulundurulmuş ve düşük dönemler (gün ve/veya saat) seçilmiştir. Yöneticilerden alınan izinler çerçevesinde, özellikle işgörenlerin yemek ve kahve aralarında hepsinin tek başlarına soru kağıtlarını doldurmaları sağlanmıştır. Bu aşamada, öncelikle soru kağıdı ile ilgili açıklamalar işgörene aktarılmış, daha sonra, işgörenler soru kağıtlarını kendileri doldürmüşlerdir. Bütün bu çalışmalar, araştırmacıların kendileri tarafından gerçekleştirilmiştir. Çalışma, uygulama kolaylığı sağlaması ve kolay ulaşılabilmesi açısından sadece sekreter pozisyonunda çalışan işgörenlerle sınırlı tutulmuştur. Çalışmayla ilgili belirtilmesi gereken önemli bir husus ise, çalışmanın Ankara ilindeki iki sağlık işletmesi ile sınırlı kalmasıdır. Bunun en önemli nedeni, sadece bu iki işletmenin işbirliği yapmayı kabul etmeleridir. Önümüzdeki dönemlerde hem başka şehirlerde, hem de farklı sağlık işletmelerinde gerçekleştirilecek benzeri çalışmalar, araştırmayla ilgili bir karşılaştırma olanağı sağlayabilecektir.

Uygulanan soru kağıdının fiziksel yapısı ile ilgili verilmesi gereken diğer önemli bir bilgi ise, işgörenlerin bazı demografik bilgileri (yaş, isim ve çalışma

süreleri gibi) cevaplamaktan kaçınmalarıdır. Bu istek, araştırmacılar tarafından kabul edilmiştir. Böyle bir uygulamaya gidilmesindeki amaç, işgörenlerin sorulara eksiksiz ve açık yüreklilikle cevap vermelerinin sağlanması ve bu sayede de sosyal beğenilirlik etkisinin azaltılmasıdır. Bu etki, hizmet sektörünün farklı yapısından kaynaklanabilmektedir. İşgörenlerin bu tür uygulamalarda rahat hareket etmediği ve düşüncelerinin yönetime iletilebileceği kuşkusunu taşıdıkları gözlemlenmektedir. İşgörenlerin bu tür kuşkularını gidermek ve en doğru sonuçları elde etmek için, böyle bir uygulamanın daha doğru olacağı düşünülmüştür.

5.4. İşe Alıştırma Eğitiminin Etkinliği İle İşgören Performansı İlişkiyle İlgili Bulgular

Bu bölümde, öncelikle işe alıştırma eğitimi ile işgören performansı arasındaki ilişkiyi gösteren Pearson korelasyon katsayısı tablosu verilecek, daha sonra bu ilişkiyle ilgili bulgular açıklanacaktır. İlişkiyle ilgili hipotez;

H_1 : İşe alıştırma eğitimi ile işgören performansı arasında bir ilişki vardır biçimindedir.

Tablo 3: İşe Alıştırma İle İşgören Performansı Arasındaki İlişki

Performans → İşe Alıştırma ↓	18	19	22	23	24	25	27	28
1	0,17	0,19	0,11	0,07	0,12	0,09	0,21	0,16
2	0,24	0,13	0,18	0,06	0,07	0,19	0,16	0,28
4	0,17	0,21	0,24	0,26	0,02	0,17	0,19	0,32
5	0,19	0,17	0,16	0,24	0,18	0,21	0,32	0,27
6	0,26	0,25	0,07	0,17	0,21	0,27	0,24	0,38
7	0,40	0,29	0,16	0,09	0,24	0,17	0,16	0,36
8	0,36	0,42	0,37	0,18	0,25	0,16	0,47	0,24
9	0,47	0,44	0,39	0,43	0,41	0,30	0,37	0,27
10	0,36	0,27	0,34	0,29	0,35	0,41	0,32	0,16
12	0,42	0,34	0,43	0,40	0,29	0,34	0,37	0,18
13	0,37	0,42	0,46	0,37	0,39	0,43	0,38	0,17
14	0,44	0,33	0,37	0,41	0,42	0,41	0,43	0,42
15	0,41	0,29	0,41	0,37	0,39	0,42	0,40	0,26
16	0,39	0,44	0,38	0,31	0,41	0,34	0,37	0,18
17	0,16	0,09	0,14	0,17	0,04	0,13	0,18	0,33
20	0,09	0,14	0,42	0,44	0,17	0,42	0,06	0,32
21	0,14	0,18	0,22	0,24	0,36	0,38	0,24	0,32
26	0,43	0,40	0,17	0,32	0,39	0,46	0,16	0,13

İşe alıştırma eğitimi ile ilgili birinci soru ile işgören performansına yönelik yirmiyedinci soru arasında 0,21 ile zayıf bir ilişki tespit edilmiştir. Buna göre, işgörenlerin ilk iş günlerinde iş arkadaşları ve yöneticileri ile tanıştırmaları konusundaki düşünceleri ile, (onların işletme başarısında) işgören performansının etkili olduğu konusundaki düşünceleri arasında zayıf da olsa ilişki vardır. İşgörenlerin çalıştığı birim ve binayla ilgili tanıtıcı bir gezi düzenmesiyle ilgili ikinci soru ile, programda edindikleri bilgilerin işlerine yaraması arasında zayıf ilişki (0,24) tespit edilmiştir. İkinci soru ile ondokuzuncu, yirmiikinci, yirmiüçüncü,

yirmidördüncü, yirmibeşinci ve yirmiyedinci sorular arasında ihmal edilecek ilişki tespit edilmiştir. Tablo 3'den de izlenebileceği gibi işe alıştırma eğitimi ile ilgili ikinci soru ile işgören performansı ile ilgili yirmisekizinci soru arasında 0,28 ile ilişki tespit edilmiştir. Buna göre işletmeye yönelik tanıtım gezisi ile işgörenlerin performans değerlendirmelerine yönelik düşünceleri arasında bir ilişki tespit edilmiştir.

Tablo 3'de görüldüğü gibi dördüncü soru ile ondokuzuncu soru arasında zayıf ilişki (0,21) tespit edilmiştir. Buna göre, çalışma saatleri, dinlenme ve yemek aralarına ilişkin süre ve prosedürlerin açıkça belirtilmesi ile işgörenlerin işletmeye ve işlerine ilgilerinin artması konusunda bir ilişki bulunmaktadır. Aynı şekilde dördüncü soru ile yirmiikinci (0,24) ve yirmiüçüncü (0,26) sorular arasında zayıf ilişki tespit edilmiştir. Bu kapsamda çalışma saatleri, dinlenme ve yemek aralarına ilişkin süre ve prosedürlerin açıkça belirtilmesi ile çalışılan işletmenin iş performansı açısından şevk verici olması ve program sonunda işletme başarısı için daha fazla çaba gösterme arzusunun oluşması arasında, zayıf bir ilişkinin varlığından söz edilebilir. Beşinci soru ile yirmibeşinci (0,21), yirmiyedinci (0,32) ve yirmisekizinci (0,27) sorular arasında ilişki tespit edilmiştir. Buna göre, hastalık, devamsızlık vb. durumlarla ilgili prosedürlerin açıklanması ile işgörenlerin programın iş performanslarına olumlu etkisi olduğu konusundaki görüşleri arasında zayıf bir ilişki (0,21), işletme başarısı ile işgören performansı arasında ilişki bulunduğu yöneltik düşünceleri arasında ise orta düzeye yakın bir ilişki (0,32) tespit edilmiştir. Aynı şekilde, performans derecesinin personelin katkısını göstermesi ile hastalık ve devamsızlık prosedürlerinin açıklanması arasında da 0,27 ile zayıf ilişki bulunmuştur.

İşe alıştırma eğitimi ile ilgili altıncı soru ile yirmiikinci ve yirmiüçüncü performans soruları arasında ihmal edilecek ilişki vardır. Bununla birlikte bu soru ile diğer performans soruları arasında ilişki tespit edilmiştir. Buna göre, maaş günleri, ödemeler ve sosyal güvenceler konusunda bilgi verilmesi ile programda kazanılan bilgilerin işe uyumu kolaylaştırması arasında (0,26) ve programın çalışılan işletmeye ilgiyi arttırması konusunda (0,25) zayıf ilişki tespit edilmiştir. Aynı şekilde, maaş günleri, ödemeler ve sosyal güvenceler konusunda

bilgi verilmesi ile programın yeni beceriler kazandırması (0, 21), bilgi ve beceriyi geliştirerek performans olumlu katkı yapması (0,27) arasında da ilişki bulunmuştur. Altıncı soru ve işletme başarısı ile işgören performansı arasında ilişki bulunmasıyla ilgili yirmiyedinci (0,24) ve performans değerlemenin işletmeye sağlanan katkıyı ölçmesi konusundaki düşüncelerle ilgili yirmisekizinci performans sorularıyla arasında da (0,38) ilişki tespit edilmiştir. İşe alıştırma eğitimi ile ilgili yedinci soru ile onsekizinci, ondokuzuncu, yirmidördüncü ve yirmisekizinci performans soruları arasında ilişki tespit edilmiştir. Kılık kıyafet ile ilgili kuralların belirtilmesi ile programda edinilen bilgilerin işe kolayca uyum sağlaması arasında orta derecede (0,40) ve programın işletmeye, işe ilgiyi arttırması konusunda 0,29 ile zayıf derecede bir ilişki tespit edilmiştir. Kılık kıyafet ile ilgili kuralların belirtilmesi ile programın yeni beceriler kazandırması arasında zayıf ilişki (0, 24) bulunmuştur.

Kurumun tarihçesi, felsefesi, politika ve hedefleri hakkında tam olarak bilgi verilmesiyle ilgili sekizinci soru ile, edinilen bilgilerin işe kolay uyum sağlamasıyla ilgili performans sorusu arasında anlamlı bir ilişki (0,36) bulunmuştur. Sekizinci soru ile ondokuzuncu soru arasında da 0,42 ile orta seviyede ilişki tespit edilmiştir. Buna göre kurumun tarihçesi, felsefesi, politika ve hedefleri hakkında tam olarak bilgi verilmesi ve programın işletmeye ve işe ilgiyi arttırması arasında orta derecede bir ilişkinin varlığı söz konusudur. Çalışılan işletmenin iş performansı açısından şevk vermesi ile sekizinci soru arasında 0,37 ile orta derecede ilişki, aynı şekilde işletme başarısı ile işgören performansı arasında ilişki bulunmasıyla sekizinci soru arasında da 0,47 ile orta derecede ilişki tespit edilmiştir. Sekizinci soru ile yirmidördüncü soru arasında ise, 0,25 ile zayıf ilişki bulunmuştur. Buna göre programın yeni beceriler kazandırması ile kurumun tarihçesi, felsefesi, politika ve prosedürlerinin tam olarak açıklanması arasında bir ilişkinin varlığından söz edilebilir. Tablo 3’de görülebileceği gibi, sekizinci soru ile yirmiüçüncü ve yirmibeşinci performans soruları arasında ihmal edilecek ilişki bulunmaktadır. Dokuzuncu soru ile bütün performans soruları arasında ilişki tespit edilmiştir. Buna göre, programda verilen bilgileri de içeren kurumu tanıtıcı işgören el kitabı verilmesi (dokuzuncu soru) ile programın işe kolay uyum sağlaması arasında (0,47), programın işletmeye ve işe ilgiyi arttırması arasında (0,44) ve çalışılan işletmenin iş performansı açısından

çalışma şevki vermesi arasında orta düzeyde ilişki (0,39) tespit edilmiştir. İşletmenin başarısı için beklenenin üzerinde çaba sarfetme arzusu ile dokuzuncu soru arasında 0,43 ile orta derecede ilişki, programın yeni beceriler kazandırmasıyla dokuzuncu soru arasında 0,41 ile yine orta derecede ilişki tespit edilmiştir. Dokuzuncu soru ile yirmibeşinci (0,30), yirmiyedinci (0,37) ve yirmisekizinci (0,27) performans soruları arasında zayıf bir ilişki tespit edilmiştir. İşletme başarısı ile işgören performansı arasında önemli bir ilişki olması ile kurumu tanıtıcı işgören el kitabı verilmesi arasında bir ilişkinin varlığından söz edilebilir. Aynı şekilde işletmeyi tanıtıcı işgören el kitabı verilmesi ve programın bilgi ve beceriyi geliştirme fırsatı sağladığı konusunda da ilişki tespit edilmiştir.

Tablo 3'den de görülebileceği gibi işe alıştırma eğitimiyle ilgili onuncu soru ile performans ile ilgili yirmisekizinci soru arasında ihmal edilecek ilişki vardır. Onuncu soru ile diğer performans soruları arasında ilişki tespit edilmiştir. Kurumun personel politikası, birim amirlerinin yönetim tarzı ve işgörenlerden beklentileri hakkında bilgi verilmesi (onuncu soru) ile program sonunda edinilen bilgilerin işe kolay uyumu sağlaması arasında 0,36 ile düşük, aynı soru ile programın işe ve işletmeye ilgiyi arttırması konusunda 0,27 ile yine düşük bir ilişki tespit edilmiştir. Onuncu soru ile çalışılan işletmenin iş performansı açısından çalışma şevki vermesi arasında 0,34 ile zayıf, program sonucunda işletmenin başarısına yardımcı olabilmek için normal olarak beklenenin üzerinde çaba sarfetme arasında da, aynı şekilde 0,29 ile zayıf bir ilişki tespit edilmiştir. Programın bilgi ve beceriyi geliştirerek şimdiki iş performansına olumlu etki yapması ile onuncu soru arasında 0,41 ile orta derecede ilişki tespit edilmiştir. Onuncu soru ile yirmiyedinci soru arasında da 0,32 ile düşük bir ilişki ortaya çıkmıştır. Onikinci soru ile yirmisekizinci performans sorusu arasında ihmal edilecek ilişki bulunmuştur. Bu soru ile diğer performans soruları arasında ise gerek düşük, gerekse orta düzeyde ilişki tespit edilmiştir. Çalışılan birimde fiilen yapılan görevlerin anlatılması ve iş tanımının net olarak açıklanması ile programda edinilen bilgilerin işe kolay uyum sağlanması konusunda yardımcı olması arasında 0,42 ile orta düzeyde, programın işletmeye ve işe ilgiyi arttırması arasında da 0,34 ile zayıf düzeyde ilişki tespit edilmiştir. Onikinci soru ile çalışılan işletmenin iş performansı açısından şevk vermesi arasında orta (0,43), program

sonunda işletmenin başarısı için beklenenin üzerinde çaba sarfetme arzusu arasında da, aynı şekilde orta derecede (0,40) ilişki tespit edilmiştir. Programın yeni beceriler kazandırdığı konusundaki düşüncelerle (yirmidördüncü soru), onikinci soru arasında 0,29 ile zayıf düzeyde ilişki görülmektedir. İşletme başarısı ile işgören performansı arasında önemli bir bağ bulunması ile çalışılan birimde fiilen yapılan görevler anlatılarak iş tanımının net olarak açıklanması arasında da 0,37 ile orta düzeye yakın bir ilişki tespit edilmiştir.

İşe alıştırma eğitimi ile ilgili onüçüncü soru ile onsekizinci soru arasında 0,37 ile orta düzeye yakın bir ilişki tespit edilmiştir. Buna göre, yerine getirilecek işlerle işgörenden neler beklendiğinin örneklerle desteklenerek açıklanması ile program sonunda edinilen bilgilerin işe uyumu kolaylaştırması arasında ilişki bulunmaktadır. Programın çalışılan işletmeye ve işe ilgiyi arttırması (0,42) ve çalışılan işletmenin iş performansı açısından çalışma şevki vermesi (0,46) ile onüçüncü soru arasında aynı şekilde orta düzeyde ilişki bulunmaktadır. Onüçüncü soru ile, işgörenlerin program sonunda işletmenin başarısına yardımcı olmak için normal olarak beklenenin üzerinde çaba sarfetme arzuları arasında 0,37 ile orta düzeye yakın, programın yeni beceriler kazandırması konusunda da, aynı şekilde 0,39 ile orta düzeye yakın seviyede ilişki tespit edilmiştir. Onüçüncü soru ile yirmibeşinci soru arasında da 0,42 ile orta düzeyde bir ilişki ortaya çıkmıştır. Buna göre, yerine getirilecek işlerle işgörenden neler beklendiğinin örneklerle desteklenerek açıklanması ile programın işgörenin bilgi ve becerisini geliştirmesine fırsat sağlayarak performansına olumlu katkı sağlaması arasında ilişki bulunmuştur. Onüçüncü soru ile, yirmisekizinci soru arasında ihmal edilecek ilişki bulunmuştur. Ondördüncü soru ile performansla ilgili bütün sorular arasında ilişki tespit edilmiştir. Yerine getirilecek işle ilgili teorik bilgi verilmesi ile program sonunda edinilen bilgilerin işe kolay uyum sağlamayı kolaylaştırması arasında 0,44 ile orta düzeyde ilişki tespit edilmiştir. Yerine getirilecek işle ilgili bilgi verilmesi ile programın işe ve işletmeye katkı sağlaması arasında ise 0,33 ile düşük düzeyde bir ilişkinin varlığından bahsedilebilir. Yerine getirilecek işle ilgili bilgi verilmesiyle hem çalışılan işletmenin iş performansı açısından çalışma şevki vermesi (0,37) hem de normal olarak beklenenin üzerinde çaba sarfetme arzusu yaratması arasında (0,41)

orta düzeyde ilişki tespit edilmiştir. Ondördüncü soru ile yirmidört ve yirmibeşinci sorular arasında da orta düzeyde ilişki tespit edilmiştir. Buna göre, yerine getirilecek işle ilgili bilgi verilmesi ile programın işgörene yeni beceriler kazandırması arasında (0,42) ve işgörenin bilgi ve becerisini geliştirerek performansını olumlu etkilemesi konularında (0,41) orta düzeyde ilişki bulunmaktadır. İşgörenlerin, işletme başarısı ile işgören performansı arasında önemli bir bağ olduğuna ilişkin düşünceleri ile ondördüncü soru arasında 0,43 ile orta düzeyde bir ilişki tespit edilmiştir. Performans değerlendirme sonucunun, personelin işletmeye sağladığı katkı derecesini göstermesi konusundaki düşünce ile, yerine getirilecek işle ilgili teorik bilgi verilmesi arasında da 0,42 ile orta düzeyde bir ilişkinin varlığı ortaya konulmuştur.

İşe alıştırma eğitimi ile ilgili onbeşinci soru ile performans sorularının tamamı arasında ilişki tespit edilmiştir. İş başarısının denenmesi ve çalışmaların izlenerek hataların düzeltilmesi için fırsat verilmesi ile programda edinilen bilgilerin işe kolay uyumu sağlaması arasında 0,41 ile orta düzeyde, programın çalışılan işletmeye ve işe ilgiyi arttırıcı etki sağlaması ile aynı soru arasında ise 0,29 ile zayıf düzeyde bir ilişki tespit edilmiştir. İş başarısının denenmesi ve çalışmaların izlenerek hataların düzeltilmesi için fırsat verilmesiyle ilgili onbeşinci soru ile çalışılan işletmenin iş performansı açısından çalışma şevki vermesiyle ilgili yirmiikinci soru arasında 0,41 düzeyinde ilişki tespit edilmiştir. Onbeşinci soru ile programın yeni beceriler kazandırdığına ilişkin düşünce arasında 0,39 düzeyinde ilişki ortaya çıkmıştır. Tablo 3’de görüldüğü gibi, işletme başarısı ile işgören performansı arasında önemli bir bağ olduğuna yönelik düşünce ile (yirmiyedinci soru) onbeşinci soru arasında da, 0,40 düzeyinde bir ilişkinin varlığı bulunmuştur. Tablo 3’den de izlenebileceği gibi, işe alıştırma eğitimi ile ilgili onaltıncı soru ile yirmisekizinci soru arasında ihmal edilecek ilişki vardır. Geri kalan performans sorularıyla arasında ise, ilişki tespit edilmiştir. Kuruluşun, işgören performansının değerlendirilmesine ilişkin konularda bilgi verilmesi (onaltıncı soru) ile program sonunda edinilen bilgilerin işe kolay uyumu sağlaması konusunda (onsekizinci soru) orta düzeye yakın (0,39), programın çalışılan işletmeye ve işe ilgiyi arttırması konusunda orta düzeyde (0,44) ve çalışılan işletmenin iş performansı açısından işgörene çalışma şevki vermesi arasında orta düzeye yakın (0,38) bir ilişkidir söz edilebilir. Program sonunda

işletmenin başarısına yardımcı olabilmek için beklenin üzerinde çaba sarfetme arzusu ile (yirmiüçüncü soru) onaltıncı soru arasında 0,31 ile zayıf ilişki tespit edilmiştir. Onaltıncı soru ve programın yeni beceriler kazandırdığı konusundaki inanç arasında (yirmidördüncü soru) 0,41 ile anlamlı düzeyde bir ilişki tespit edilmiştir. Kuruluşun, işgören performansının değerlendirilmesine ilişkin konularda bilgi verilmesi (onaltıncı soru) ile programın bilgi ve beceriyi geliştirme fırsatı sağlayarak iş performansını olumlu etkilemesi arasında da 0,34 ile ilişki tespit edilmiştir.

İşe alıştırma eğitimi ile ilgili onyedinci soru ile yirmisekizinci soru arasında 0,33 düzeyinde bir ilişki tespit edilmiştir. Buna göre, eğitim programının içeriğinin ve süresinin işgörenlerin ihtiyaç ve beklentilerini karşılayacak şekilde düzenlenmesi ile performans değerlendirme sonuçlarının işletmeye personel tarafından sağlanan katkı derecesini göstermesi arasında düşük düzeyde bir ilişki bulunmaktadır. Onyedinci soru ile diğer performans soruları arasında (18, 19, 22, 23, 24, 25 ve 27) ihmal edilecek ilişki tespit edilmiştir. Tablo 3'den de izlenebileceği gibi, ilişki sonuçlarının hepsi 0,20'nin altında çıkmıştır. Tablo 3'de görüldüğü gibi, yirminci soru ile yirmiikinci soru arasında 0,42 ile orta düzeyde, aynı şekilde yirminci soru ile yirmiüçüncü soru arasında da 0,44 ile orta düzeyde bir ilişki tespit edilmiştir. Programın bu işletmenin bir bireyi olduğu duygusu kazandırması ile hem çalışılan işletmenin iş performansı açısından işgörene çalışma şevki vermesi, hem de program sonunda işletme başarısına yardımcı olabilmek için normal olarak beklenenin üstünde çaba sarfetme arzusu arasında ilişki tespit edilmiştir. Aynı şekilde yirminci soru ile yirmibeşinci soru arasında da orta düzeyde ilişki (0,42) tespit edilmiştir. Buna göre, programın bu işletmenin bir bireyi olduğu duygusunu kazandırması ile bilgi ve beceriyi geliştirme fırsatı sağlayarak iş performansını olumlu etkilemesi arasında ilişki bulunmaktadır.

İşe alıştırma eğitimi ile ilgili yirmibirinci soru ile yirmiikinci (0,22) ve yirmiüçüncü (0,24) sorular arasında ise zayıf bir ilişki bulunmuştur. Buna göre, programın işe ve işletmeye sorumluluk duygusunu yükseltmesiyle (yirmibirinci soru), çalışılan işletmenin iş performansı açısından çalışma şevki vermesi (yirmiikinci soru) ve program sonunda işletme başarısına yardımcı olabilmek için

beklenenin üzerinde çaba sarfetme arzusu (yirmiüçüncü soru) arasında ilişki bulunmaktadır. Programın işe ve işletmeye sorumluluk duygusunu yükseltmesiyle (yirmibirinci soru), programın yeni beceriler kazandırması (yirmidördüncü soru) arasında 0,36 düzeyinde, bilgi ve becerileri geliştirerek iş performansını olumlu etkilemesi arasında da 0,38 düzeyinde (orta dereceye yakın) bir ilişki tespit edilmiştir. Tablo 3’de görüldüğü gibi programın işe ve işletmeye sorumluluk duygusunu yükseltmesiyle, işletme başarısı ve işgören performansı arasında önemli bir bağ bulunması arasında da, 0,24 ile zayıf bir ilişki tespit edilmiştir. İşe alıştırma eğitimi ile ilgili yirmialtıncı soru ile yirmiiikinci, yirmiyedinci ve yirmisekizinci sorular arasında ihmal edilecek ilişki tespit edilmiştir. Buna karşılık, programın insan kaynaklarına verilen önem ve değeri göstermesi ile (yirmialtıncı soru) program sonunda edinilen bilgilerin işe kolay uyum sağlaması arasında orta düzeyde (0,43), programın çalışılan işletmeye ve işe ilgiyi arttırması konusunda da, aynı şekilde orta düzeyde (0,40) ilişki tespit edilmiştir. Yirmialtıncı soru ile yirmiüçüncü ve yirmidördüncü sorular arasında zayıf bir ilişki tespit edilmiştir. Buna göre, programın insan kaynaklarına verilen önem ve değeri göstermesi ile program sonunda işletmenin başarısına yardımcı olabilmek için normal olarak beklenenin üzerinde çaba sarfetme arzusu arasında (0,32) ve programın yeni beceriler kazandırdığı arasında (0,39) ilişki bulunmaktadır. Yirmialtıncı soru ile yirmibeşinci soru arasında 0,46 ile orta seviyede bir ilişki tespit edilmiştir. Buna göre, programın insan kaynaklarına verilen önem ve değeri göstermesi ile bilgi ve beceriyi geliştirme fırsatı sağlayarak iş performansına olumlu etki göstermesi arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

İşe alıştırma eğitimiyle ilgili sorular ile işgören performansı soruları arasındaki ilişkiler yukarıda açıklandığı gibidir. Çalışma kapsamı içinde incelenen sağlık işletmelerinde tespit edilen işe alıştırma eğitimi ve performans arasındaki ilişki ise 0,65 çıkmıştır. Bu rakamı elde etmek için, iki değişkeni oluşturan soruların tek tek faktör yükleri hesaplanmış ve daha sonra, soruların faktör yükleri toplamından işe alıştırma eğitimi ve işgören performansı faktörleri oluşturulup, aralarındaki ilişki derecesi hesaplanmıştır. Sosyal bilimler alanında 0,65’lik bir ilişki son derece anlamlıdır. Buna göre, Ankara’da faaliyet gösteren iki adet sağlık işletmesinde

çalışan işgörenlerin aldıkları işe alıştırma eğitimleri ile performansları arasında bir ilişki vardır. Dolayısıyla, H_0 hipotezi reddedilmiştir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Ankara'da faaliyet gösteren iki adet sağlık işletmesinde sekreter pozisyonunda çalışan işgörenlerin, aldıkları işe alıştırma eğitimi ile işgören performansları arasında bir ilişkinin varlığının ampirik olarak değerlendirilmesini amaçlayan çalışmamızda, literatür incelenerek oluşturulan yirmisekiz soruluk bir anket uygulanmıştır. Yapılan bu ampirik çalışma kapsamında işe alıştırma eğitimi ile işgören performansı arasında 0,65 bir korelasyon katsayısına ulaşılmıştır. Söz konusu katsayının güvenilirliği ise 0,01 anlamlılık düzeyinde test edilerek tespit edilmiştir. Elde edilen bu ilişkinin sonucu olarak öncelikle işe alıştırma eğitiminin işgören performansı üzerinde etkili olduğu rahatlıkla ifade edilebilir. Sorular kapsamında elde edilen diğer önemli bulgular ve öneriler aşağıda sunulmuştur.

İşgörenlerin, maaş günleri, ödemeler ve sosyal güvenceler konusunda işe alıştırma eğitimi kapsamında bilgilendirilmesi ile iş performansları ve işletmeye sağlayacakları katkı arasında bir ilişki bulunmaktadır. Bu bulgu, işgörenlerin kendilerine sağlanacak faydalar konusunda daha ilgili olduklarının açıklandığı kavramsal bölüm bilgilerini desteklemektedir. Bu nedenle, işletmelerin eğitim programı içeriği hazırlarken bu bilgilere yer vermeleri önerilmektedir. Kurumun tarihçesi, felsefesi, politika ve hedefleri hakkında yeni işgörenlerin bilgilendirilmesi, çalışacakları işletmeyi daha yakından tanımalarına ve işletme hakkında fikir sahibi olmalarına yardımcı olmaktadır. Bu anlamda, yeni işgörenlerin işlerine uyum süreçlerini hızlandırma, işletmeye ve işlerine olan ilgilerini artırma, çalışma şevki kazandırma konusunda bütün bu bilgiler etkili olmaktadır. İşe alıştırma eğitiminin amaçları arasında yer alan, yeni işgörenin işine ve işletmeye olumlu tutum geliştirmesini sağlama açısından ele alındığında da belirtilen konuların aktarılması ve aktarılma şeklinin son derece önem taşıdığı görülmüştür. Bu nedenle, işletmelerin sözü edilen konulara içerikte yer vermeleri gerekmektedir. Aynı zamanda, bu bölümü anlatan eğitimcilerin, işgörenlerin çalışacakları yeni işletmelerine ve/veya

bölgelerine ilgi düzeylerini yükseltebilecek düzeyde eğitim verme yeteneğine ve deneyimine sahip kişiler olmasına özen gösterilmelidir. Elde edilen bulgulara göre de, işletmesine ve işine ilgisi yüksek, uyum süreci hızlı olan işgörenler ve performansları arasında olumlu bir ilişki bulunmaktadır.

İşgören el kitapları, hem işletmenin organizasyon ve amaçlarını tanıtmayı hem de eğitim programı içeriğinin yer alması açısından yeni işgörenler için oldukça faydalı ve zorunlu bir kaynak olarak kabul edilmektedir. El kitabı içerisinde, işletmedeki tüm birimler, bu birimlerde yerine getirilen görevler, işleyişler, iş tanımları ve ast-üst ilişkileri gibi yeni işgörenin ihtiyaç duyduğunda yararlanabileceği en güvenilir bilgiler bulunmaktadır. Uygulanan ankette, işgören el kitabı ile tüm performans soruları arasında bir ilişki olduğu saptanmıştır. Bu nedenle el kitapları; işe uyum sürecini hızlandırma, işletmeye ve işe ilgiyi artırma, işgörene çalışma şevki kazandırma, performansı üst seviyeye yükseltme ve kendisinden beklenenden daha fazla çaba sarfetme arzusunun güdüleme açısından ele alınarak işletme açısından son derece faydalı bir araç olarak kullanılabilir. Elde edilen bulgulara da dayanılarak, işletmelerin işgören el kitaplarının yeni işgörelere verilmesi konusunu dikkate almaları, içeriği hazırlarken anlaşılır, samimi ve motive edici bir dil kullanmalarını önerilmektedir.

Yeni işgörelere, eğitim sürecinde yapacakları işin teorik olarak anlatılması ile tüm performans soruları arasında bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Bu nedenle, bilgi ve becerilerini artırmanın yanı sıra işgörenlerin gelecekteki performanslarını yükseltmek amacıyla yerine getirecekleri işin işletme açısından önemi, kendilerinin işletmeye sağlayabileceği katkı derecesinin işletmenin tüm performansına nasıl yansıtacağı gibi konular vurgulanarak olumlu sonuçlar elde edilebilir. İlk iş günlerinde işlerine karşı olumlu izlenimler kazanan ve kendini o işletmede önemli hisseden işgörenlerin performanslarının artacağını düşünmek mümkündür. İşgörelere yerine getirecekleri iş tanıtıldıktan sonra, uygulama çalışmalarının yapılması ve iş başarılarının denenmesi, gelecekteki iş performansları açısından oldukça önem taşımaktadır. Uygulamalar yoluyla hatalarını düzeltme fırsatı verilmesi, işe ilk başlanan dönemde hata yapma oranını oldukça azaltacak, çalışılan

birimde ilk iş günlerinde işlerin aksamasına neden olmadığı için de, işgörenin kendisine güvenini artıracaktır. Yaptığı işte kendisine güven duygusu yükselen işgörenin iş performansı dolayısıyla da işletmeye sağladığı katkı derecesi yükselebilecektir. Konu bu açıdan ele alınarak, işe alıştırma sürecinde işgörelere uygulama çalışmaları yaptırılarak hatalarını önceden düzeltme fırsatı yaratılması önerilmektedir.

İşletmelerin işe alıştırma programında performans değerlendirme kriterlerinin neler olduğunun açıkça belirtilmesi ile işgören performansı arasında bir ilişki bulunmaktadır. Çalışacağı işletmenin performans değerlendirme çalışmaları konusunda bilgi sahibi olan işgörelere, kendilerinden asgari beklenenleri yerine getirmeye çalışacaklardır. Yükselme arzusu içinde olanlar ise, bu konuda daha fazla çaba harcayarak beklenen seviyenin üzerine çıkabileceklerdir. Bu nedenle işgörelere hem yapmaları gereken işi tam olarak yerine getirmesi, hem de kendilerine yükselme fırsatı verilmesi için bu kriterlerin açıkça ifade edilmesi önerilmektedir. İşgörelere büyük çoğunluğu, işe alıştırma eğitimlerinin insan kaynaklarına verilen önem ve değeri gösterdiğini düşünmektedirler. Kendilerine değeri verildiği duygusuna sahip olan işgörelere bağlılık düzeylerinin yüksek olacağı kavramsal bölümde belirtilmiştir. Bağlılık duygusu yüksek olan işgörelere, işlerine ve işletmelerine sorumluluk duyguları da, bunun paralelinde yükselebilecektir. Bunun yanısıra, bağlılık düzeyleri yüksek olan işgörelere iş devir hızının düşük olduğu, iş devir hızı düşük olan işletmelerde genel performansın daha yüksek olacağı belirtilmiştir. Buna göre, işgörelere bağlılık düzeylerini yükseltmesi, iş devir hızını düşürmesi, çalışanlara verilen önem ve değeri göstermesi nedeniyle işletmelerin, işe alıştırma eğitimini yeni işgörelere mutlaka uygulamaları önerilmektedir.

Sonuç olarak; yeni işgörelere ve iş yerinde herhangi bir nedenle bölüm değiştirenlere, yeni işlerine daha çabuk uyum sağlamaları için, işletmelerin işe alıştırma eğitimleri uygulamaları gerekmektedir. Bu eğitim programlarının, işgörelere yeni bilgi ve beceriler kazandırmasının yanısıra, işletmeye ve işlerine bağlılık düzeylerini yükseltecek, motive edecek şekilde düzenlenmesine de özen

gösterilmelidir. Eğitimci yöneticilerin bu konuda yeteri düzeyde yetenek ve deneyime sahip olan kişiler arasından seçilmesi, programın bu amaç ve hedeflere ulaşmasında oldukça yardımcı olabilecektir. Programda, işletmenin genel politika ve hedefleri, iş akışı, ast-üst ilişkileri, iş tanımları, performans beklentileri gibi teorik bilgilerin yanısıra, uygulamalı eğitimlere de yer verilmeli ve yeni işgörenlerin hataları alışkanlık haline gelmeden önce düzeltilmelidir. İyi düzenlenmiş bir işe alıştırma eğitimi için harcanan zaman ve emek, işgörenlerin ilk iş günlerinden itibaren performanslarına olumlu etki edecektir. Özellikle sağlık gibi insan ilişkilerinin kritik önemde olduğu hizmet sektöründe, uygulanacak başarılı işe alıştırma eğitimleri yardımıyla, işgörenle temas eden tüketicilerin tatmini de artırılabilir. Bu da, işletme genelindeki performans artışının kârlılığa dönüşmesine neden olacaktır. Bu çalışma ile ilgili olarak belirtilmesi gereken diğer önemli bir husus da, elde edilen bulguların geçerlik ve güvenilirliklerinin, benzer ampirik çalışmalarla desteklenmesi zorunluluğudur.

KAYNAKÇA

- BAŞ, M. ve A. TARTAR. (1991). *İşletmelerde Verimlilik Denetimi, Ölçme Değerlendirme Modelleri. Verimlilik Dergisi*. Vol.43, ss-12-18.
- BAŞARAN, İ. Ethem. (1989). **Eğitime Giriş**. Ankara: Sevinç Matbaası.
- BAKER, M. (1985). **Marketing Strategy and Management**. London: Mac Millan.
- BERGER, George. (1987). **Yöneticileri Yetiştirme Metodları**. Çev.: Süheyl Gürbaşkan. İstanbul: Reklam Yayınları. No.6.
- BERRYMAN, Cynthia F. (1989). **The Manager's Desk Reference**. New York: AMACOM.
- BİNGÖL, Dursun. (1996). **Personel Yönetimi**. İstanbul: Beta Basımevi. 2. Baskı
- BURKE, Alene. (2000). *How to Accomplish Organization-wide Competency and Education. Nursing Management*. Vol. 31, no. 2. (Feb). ss.20-26.
- CANMAN, Doğan. (2000). **İnsan Kaynakları Yönetimi**. Ankara: Yargı Bas. Yay. Ltd. Şti.
- CRANE, D.P. ve R. N. FARMER. (1979). **Personnel: The Management of Human Resources**. Belmont, Ca.: Wadsworth Publ. 2nd Ed.

- DAVIS, K., J.R. WERTHER ve B. WILLIAM. (1989). **Human Resources and Personnel Management**. New York: Mc Graw Hill. 3th Ed
- DENİZ, Nevin. (1999). **Global Eğitim**. İstanbul: Türkmen Kitabevi. Yayın no. 129.
- DESAI, Coroline, K. FLETCHER ve G. WRIGHT. (2001). *Drivers in the Adoption and Sophistication of Database Marketing in the Services Sector*. **The Services Industries Journal**. Vol. 21, no.4, ss. 17-32.
- ERDOĞAN, İlhan. (1990). **İşletmelerde Kişi Değerlemede Psikoteknik**. İstanbul: İ.Ü. İ.İ.B.F. Yayınları.
- ERDOĞAN, İrfan. (1998). **Araştırma Dizaynı ve İstatistikî Yöntemleri**. Ankara: Emel Matbaası.
- EREN, Erol. (2000). **Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi**. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş.
- FINDIKÇI, İlhami. (2000). **İnsan Kaynakları Yönetimi**. İstanbul: Alfa Yayınevi.
- GLUECK, W.F. (1982). **Personnel A Diagnostic Approach**. Texas: Business Publications. 3rd Ed.
- JAWORSKI, K. ve A. KAHLİ. (1993). *Market Orientation: Antecedents and Consequences*. **Journal of Marketing**. Vol.57, no.4, ss. 53-70.
- JOHNS, P. ve A. LOCKWOOD. (1990). **The Management of Hotel Operations**. London: Cassel Education Limited.
- KARATEPE, Osman M. (1999). *Hizmet kalitesi Ölçeği ile Yapılan Ampirik Çalışmaların Güvenilirlik ve Geçerlilik Boyutlarına Yönelik Bir Değerlendirme*. **Ankara Üniversitesi S.B.F. Dergisi**. Vol.54, No.4.
- _____ ve A. SÖKMEN. (2001). *İşletmenin Sınır Birimlerinde Çalışan İşgörenlerin Örgütsel Bağlılığı: Ampirik Bir Değerlendirme*. **AMME İdaresi Dergisi**. Vol.34, No.4.
- KAVANAUGH, R. Raphel ve J. D. NINEMEIER. (2001). **Supervision in the Hospitality Industry**. USA: AH&LA, 4th Ed.
- LORAIN, Kaye. (1999). *How to Cut The Cost of Job Orientation*. **Supervision**. Vol. 60, no. 7. (Jul). s. 12-16
- MILLS, Bert. (2000). *Here's A Thorough Way To Ground New Employees*. **Journal of Business (Spokane)**. Vol. 15, no. 22. (Oct). s. 12-15

- MILLER, Jack E., M. PORTER ve K. E. DRUMMOND. (1992). **Supervision in The Hospitality Industry**. New York: John Wiley and Sons Inc., 2nd Ed.
- PHILLIPS, Jack. J. (1987). **Recruiting, Training, and Retraining New Employees**. California: Jossey Bass Inc.
- RECORDO, Ronald ve J. JOLLY. (1997). *Organizational Culture and Teams*. **S. A. M. Advanced Management Journal**. Vol. 62. Society for Advancement of Management U. S. A
- SABUNCUOĞLU, Zeyyat. (1997). **Personel Yönetimi, Politika ve Yönetmelikler**. Bursa: Furkan Ofset, 7. Baskı..
- SHARP, B. (1992). *Marketing Orientation: More Than Just Customer Focus*. **International Marketing Review**. Vol. 8, no. 4, ss. 20-25.
- SHAPIRO, B.P. (1998). *What the Hell is Market Oriented?*. **Harvard Business Review**. Nov-Dec., ss. 119-125.
- SLATER, S.F. ve J. NAVER. (1995). *Market Orientation and Learning Organization*. **Journal of Marketing**. Vol. 59, no. 7, ss. 63-74.
- TAYMAZ, Haydar. (1981). **Hizmet İçi Eğitim: Kavramlar, İlkeler, Yöntemler**. Ankara: Ankara Üniversitesi, Eğitim Fak. Yay., Sevinç Matbaası. No. 94.
- TOPALOĞLU, Melih ve H. KOÇ. (2002). **Büro Yönetimi-Kavramlar ve İlkeler**. Ankara: Seçkin Yay. ve Tic. A.Ş.
- _____ ve _____ (2000). *İşgörenlerin Örgütle Bütünleşmesini Sağlayan Bir Teknik Olarak Örgütlerde İşe Alıştırma Programları*. **Kooperatifçilik Dergisi, Ankara**. Sayı: 129.
- TOPALOĞLU, Melih ve A. SÖKMEN. (2001). *Örgütsel Bağlılık İle İşgören Performansı İlişkisi: Ankara'da Faaliyet Gösteren Otel İşletmeleri Üzerine Bir Uygulama*. **Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi**. Yıl. 12. (Bahar).
- TORTOP, Nuri. (1982). **Personel Yönetimi**. Ankara.
- YÜKSEL, Öznur. (1997). **İnsan Kaynakları Yönetimi**. Ankara: Gazi Kitapevi.
- WOODS, Robert H. (1992). **Managing Hospitality Human Resources**. USA: AH&MA
- www.bilgikariyer.com

Türkiye'ye Yönelik Turizm Talebinin Neural (Sinir) Ağları Modelini

Kullanarak Analizi*

Yrd.Doç.Dr.Ercan BALDEMİR

Araş.Gör.Ozan BAHAR

Özet

Turizm talep tahminlemede, son 5-10 yıl içinde kullanılmaya başlanılan sinir ağı modelleri geleneksel talep tahminleme modellerine göre çok daha gerçekçi ve doğru sonuçlar vermektedir. Bu araştırma kapsamında, bir turizm ülkesi olan Türkiye'de, yapılan yatırımların boşa gitmemesi, turizm projelerinin başarılı olması, gelecekteki talebin ve pazar yapısının hesaplanabilmesi ve arzın talebe uygun hale getirilebilmesi için, 1984-1999 yılları arasında Amerika Birleşik Devletleri (ABD), İngiltere, Almanya, Fransa ve Avusturya'dan Türkiye'ye olan turizm talebinin sinir (neural) ağları modelini kullanarak analizi yapılmıştır. Özellikle, ABD, Almanya, Fransa ve Avusturya için elde edilen sonuçlar, sinir ağının diğer modellere göre daha doğru ve az hatalı sonuçlar verdiğini göstermektedir.

Anahtar Sözcükler: Turizm talebi, Sinir ağları, Regresyon analizi

An Analyse of Tourism Demand Forecasting for Turkey by Using Neural Networks Approach

Abstract

In tourism estimation neural networks which were started to be used in the last 5-10 years have been giving correct and more reasonable results than traditional demand estimation models. In this study, in Turkey, a tourism country, not to waste tourism investments, to succeed in tourism projects, to evaluate future demand and market construction and to adopte the supply to the demand, tourism demand for Turkey from USA, England, Germany, France and Avustria in between 1984-1999 years has been analysed by using neural networks models. Especially the results for the USA, Germany, France and Austria point out that neural nerwoks give more correct and fewer mistakes than other models..

Key words: Tourism demand, Neural network, Regression analysis

Giriş

Turizm 21. yüzyılın küresel ekonomisinde, telekomünikasyon ve enformasyondan sonra dünyanın en hızlı gelişen ve dinamik sektörlerinden birisidir (Crouch-Ritchie,1999:138). 2002 yılında 703 milyon kişi olan uluslar arası turist sayısının 2020 yılında 1.6 milyar kişiye, 475 milyar dolar olan küresel turizm gelirin de 2 trilyon dolara ulaşması öngörülmektedir (<http://www.tursab.org.tr/dunyaturizm02.htm>.20.02.2004; Holjevac,2003:131-132; Cho,2003:323). Uçak şirketleri, deniz yolları, tren, kiralık araba şirketleri, seyahat pazarlamacıları ile sorunlara çare bulan kişiler, pansiyonlar, restoranlar ve toplantı merkezleri gibi kimi büyük kimi küçük iş kollarından oluşan 41

değişik sektörlerle bağlantılı ve bünyesinde yüzlerce yan kuruluşu barındıran bir şemsiye görünümünde (Lundberg vd., 1995:4) olan turizm, bugün dünya Gayri Safi Milli Hasılasının (GSMH) %5'lik ve dünya ihracat gelirlerinin %8'lik bölümünü oluşturmaktadır (Lanza vd., 2003:315).

Turizm, Türkiye'de ise özellikle 1980 sonrası gösterdiği gelişme potansiyeli ile ülke ekonomisinin ve tabii ki kalkınmanın lokomotifi olmuştur. 1980 yılında 1.2 milyon kişi olan yabancı turist girişi sayısı 2002 yılında 13 milyon kişiye, 326 milyon dolar olan turizm geliri ise yaklaşık 9.5 milyar dolar seviyelerine çıkmıştır. Dünya Seyahat ve Turizm Konseyi'nin (WTTC) yaptığı bir araştırmaya göre, "gelecek on yılda yıllık %10.2'lik ortalama büyüme oranı ile Türkiye en hızlı büyüyen turizm ülkesi olacaktır" (<http://www.turizm.gov.tr>. 20.01.2003).

Çalışmanın amacı, 1984-1999 yılları arasında Türkiye'ye en çok turist gönderen ABD, İngiltere, Almanya, Fransa ve Avusturya'dan ülkeye yönelik turizm talebini, sinir ağları modeli ile etkilediği düşünülen faktörler dikkate alınarak uygun tahminler yapmaktır. Çalışmada, 1984-1999 yıllarının esas alınmasının nedeni ise, istenilen birtakım verilere ulaşılamamasından kaynaklanmaktadır.

Yabancı literatürde az sayıda yapılan çalışmalarda genelde, turizm talep tahminlemesi için iki ülke karşılaştırılırken, Türkiye için ilk defa yapılacak olan bu çalışmada beş ayrı ülkeden Türkiye'ye olan talebin tahminlemesi yapılacaktır. Çalışma bu yönüyle, diğerlerine göre bir farklılık ve orijinallik içermektedir.

1. Sinir Ağları

İsmi insan beynindeki sinir hücreleri ağından alan "sinir ağları modeli", insan beyninin öğrenme özelliklerini modelleyen bir tekniktir. Sinir ağında, merkezi kontrol olmaksızın paralel olarak çalışan bir çok basit işlem ünitesi vardır ve bunlar arasında yoğun bir etkileşim söz konusudur. Bu işlem üniteleri düğümlerden oluşmaktadır. Düğümler arasındaki bağlantılar, öğrenme işleminde düzeltilen sayısal ağırlıklara sahiptir. Bir sinir ağının işleyişi, işlem ünitelerinin yapısı ve bağlantı metodu tarafından belirlenmektedir. Sinir ağları, beyindeki nöronların temel özelliklerini kapsayacak ve insan beynine benzer olarak veri işleyecek şekilde dizayn edilmiştir. Bir ağ olarak tanımlanmasına karşın sinir ağı, girdi setine bağlı olarak çıktığı hesaplayan matematiksel bir fonksiyondan başka bir şey değildir. Sinir ağı; geniş bir fonksiyonu, bununla ilişkili bir alt fonksiyon setine dönüştürmeyi kolaylaştırmakta ve böylece alt fonksiyonlara yönelik parametrelerin tahmin edilebilmesine olanak tanıyacak birçok öğrenme algoritmaları sunmaktadır (Kim vd.,2003:26).

Turizm talep tahminlemesinde doğrusal olmayan verilerle sinir ağlarını birleştiren yayınlanmış makale sayısı oldukça azdır. Doğrusal veri seti belirtici bir trend gösterir ve bu doğrusal fonksiyon tarafından temsil edilebilmektedir. Ancak turizm talebindeki tüm veriler doğrusal fonksiyonlar tarafından temsil edilememektedir (Law, 2000:332). Bu nedenle de, ziyaretçi sayısı gibi kararsız olan, karmaşık veya sürekli değişiklik gösteren doğrusal olmayan verilerin tahminlenmesinde kullanılan en uygun yöntem sinir

ağlarıdır (Cho,2003:328; Burger vd.,2001:403-409). Sinir ağı modellerinin, özellikle doğrusal olmayan durumlarda çoklu regresyon analizi ve diğer klasik tahmin yöntemlerine göre daha üstün bir performans gösterdiği, daha gerçekçi ve doğru sonuçlar verdiği bilinmektedir (Uysal-Roubi,1999:111-112; Cho,2003:328). Bununla beraber, sinir ağlarının yüksek serbestlik derecesine sahip olmaları, doğrusal olmayan verilerin tahminlenmesinde regresyon tekniklerine göre daha üstün kılmaktadır (Burger vd.,2001:407). Ayrıca, Law ve Au'nun Hong Kong'a olan Japon turistlerin talep tahminlemesi için yapmış olduğu çalışma, sinir ağından alınan tahmin çıktısının nispeten çok küçük bir hata payı ile doğru sonucu verdiğini ve dolayısıyla da sinir ağı modelinin uluslar arası turizm talep tahminlemesinde uygulanabilirliğinin yüksek olduğunu göstermiştir (Law-Au,1999:95-96).

Bu çalışmanın amacı da, turizm talebinde doğrusal olmayan veri setinin bağlantılı modeline geri-besleme sinir ağının uygulanabilirliğini araştırmaktır. Geri beslemede, başlıca öğrenme süreci bir ileri besleme sinir ağını izlemektir. Ancak, aralarında iki temel farklılık vardır. Birincisi, girdi değeri olmayan saklı y_i ünitesinin aktivasyon fonksiyonunu kullanırken, ikincisi aktivasyon fonksiyonunun eğitimini içermektedir (Law,2000:334). Burada her iki yöntem de açıklanmaya çalışılacaktır.

1.1 İleri Besleme Sinir Ağları

Bir sinir ağı; giriş, çıkış ve genellikle bir veya daha fazla sayıda gizli katlardan (tabaka) oluşur. Bu katların her biri düğümler (sinirler) içermektedir ve bu düğümler bitişik katlardaki düğümlere bağlanmıştır (Pattie-Synder,1996:153; Kim vd.,2003:26). Her bağlı birleşim bir değerdir. Şekil 1'de üç katlı basitleştirilmiş bir sinir ağı görülmektedir.

Sinir ağındaki her düğüm, aktivasyon ve toplam fonksiyonu içeren bir işlem ünitesini ifade etmektedir. Bir "W" değeri, bir kattan diğer kata veri transferi için bağlantıların nispi gücü ölçüsünde matematiksel bir değere döner ve toplam fonksiyon (y), bir düğüme giren tüm giriş elementlerinin ağırlıklı toplamını hesap eder. Şekil 1'de saklı (gizli) kattaki her düğüm için y_j ($j = 1,2,3$) (La-Au,1999:90; Law, 2000:333);

$$Y_{j=} \sum_{i=1}^n I_i W_{i,j} \quad (1)$$

formülü yardımıyla hesaplanmaktadır. Burada, n girdi katındaki düğüm (bağımsız değişken) sayısını göstermektedir. Aktivasyon (sigmoid) fonksiyonu $f(y)$ da, çıktıyı kabul edilebilir bir seviyeye indirmek için kullanılan bir dönüşüm ve değişim işlemidir. Bu değişiklik, çıktı bir sonraki düzeye varmadan önce yapılmak zorundadır. Aktivasyon fonksiyonunun amacı, çıktı değerinin çok aşırı büyümesini önlemektir. Çünkü, $f(y)$ 'nin değeri 0 ile 1 arasında olmalıdır (La-Au,1999:90; Burger vd.,2001:407). $f(y)$ ise ;

$$f(y) = \frac{1}{1 + e^{-y}} \quad (2)$$

formülüyle hesaplanmaktadır. Son olarak çıktı katı düğümündeki Q_k ' da;

$$Q_k = \sum_{j=1}^r f(y) j W_{j,k} \quad (3)$$

formülü yardımıyla bulunmaktadır. Burada Q_k , tahmin çıktısını, r saklı kattaki düğüm sayısını ifade etmektedir. Girdi katındaki düğümler (n) ise problemlerin bağımsız değişkenlerini göstermektedir.

Denetlenen ileri besleme sinir ağı, girdi ve çıktı değişkenlerini gösteren örnekleri bulmak için, eğitilmiş veriden yararlanmaktadır. Denetimli bir öğrenme yaklaşımında, girdi değerleri seti, bilinen çıktı değerlerine denk gelecek şekilde kullanılmaktadır. Genellikle öğrenme süreci aşağıdaki safhaları kapsamaktadır:

- i) Öncelikle, “- 0.5” ile “+ 0.5” arasında rassal bir ağırlık aralığı verilir. Çünkü, bu aralıktaki sayılar diğer sayı aralıklarına daha kolay dönüştürülür.
- ii) Eğitim setindeki her element veya örnek için (3) nolu eşitlik kullanılarak çıktı hesaplanır.
- iii) Tahmin çıktısı ile gerçek çıktı arasındaki fark hesaplanır.

$$\text{Fark} = \text{Gerçek Çıktı} - \text{Tahmin Çıktısı} \quad (4)$$

- iv) Eğer; “Fark > 0” ise tahmin değerini arttırarak veya “Fark < 0” ise tahmin değerini azaltarak, söz konusu fark azaltılmaya çalışılır. Bu da, W_j değerleri ayarlanarak yapılabilir:

$$W_j = W_j + \alpha \times I_j \times \text{fark} \quad (5)$$

Burada α , 0 ile 1 arasında bir değer alan sabit öğrenme oranıdır. Eğer; iii’ den çıkan sonuç uygun görülen değerden daha az değilse, ii. ve iv. adımlar tekrarlanmalıdır. Bu işlemlerin eğitim setindeki diğer elementler için de aynı şekilde tekrarlanması gerekmektedir (Law,2000:333).

1.2. Öğrenmede Geri-Besleme

İleri besleme sinir ağının bir uzantısı olan geri-besleme yönteminde ise, tahmin çıktısıyla gerçek çıktı arasındaki farkı azaltmak için, geri-besleme öğrenme her değer için katkısına bölünür. j birimden k birime bağ için değer güncelleştirmesi (Law,2000:334);

$$W_{i,j} = W_{i,j} + \alpha \times a_j \times \text{Fark}_k \times f'(y_k) \quad (6)$$

şeklinde yapılır. Burada a_j , aktivasyon değeridir (saklı katın düğümlerindeki aktivasyon fonksiyon değeri). f' , $f(y_k)$ aktivasyon fonksiyonunun birinci türevidir. (6) nolu eşitlikteki $\text{Fark}_k \times f'(y_k)$ yerine Δ_k yazılır ise, eşitlik;

$$W_{i,j} = W_{i,j} + \alpha \times a_j \times \Delta_k \quad (7)$$

olur. Hatalı geri-besleme yapmada hesap edilen ile beklenen çıktılar arasındaki fark, girdi ve saklı düğümler bağlantılarıyla güncelleştirilmelidir. Genel düşünce saklı j düğümünün, k' yı birleştiren çıktı düğümlerinin her birindeki Δ_k hatasının bazı bölümlerine karşı sorumluluğudur. Bu yüzden Δ_k değerleri birleştirilen saklı ve çıktı değerleri arasındaki bağ-gücü esasına bölünmüştür.

Bölünen değerler, saklı katın Δ_j değerlerini sağlamak için daha sonra geriye doğru çoğalır, yayılır. Δ değerinin yayılımı;

$$\Delta_j = f'(y_j) \times \sum_{j=1}^n W_j, k \Delta_k \quad (8)$$

şeklinde yapılır. Bu aşamada, girdiler ve saklı kat arasındaki değerler için gerçekleşen değer hemen hemen çıktı katının gerçekleşmesiyle aynıdır.

$$W_{i,j} = W_{i,j} + \alpha \times I_i \times \Delta_j \quad (9)$$

Genel olarak, geri-besleme bir sinir ağı sürekli çıktı katındaki eğitimli elementleri örnekleyerek, modelleyerek değerleri düzeltir. Sinir ağıın çıktı değeri daha sonra gerçek değerle karşılaştırılır ve hata ağ içerisinde geriye yayılır. Sonra bu hata, bağlantıların değerlerini düzenlemek için kullanılır. Bu geri-besleme eğitimi, hata kabul edilebilir bir seviyeye düşünceye kadar diğer eğitim çiftleriyle tekrarlanır ve sinir ağının başarısı denir. Kısaca, geri-besleme sinir ağının öğrenme süreci aşağıdaki gibi özetlenebilir (Law, 2000:334):

1. Hesaplanan ve beklenen çıktı değerleri $\Delta_k = \text{Fark}_k \times f'(y_k)$ arasındaki farkı kullanarak çıktı üniteleri için Δ değerleri hesap edilir.
2. Çıktı katından başlayarak ağıdaki her kat takip edilerek tekrarlanır. İlk saklı kata varıncaya kadar bu işlem sürer.

Burada amaç; önceki kata gerideki Δ değerlerini yaymak ve iki kat arasındaki değerleri gerçekleştirmektir. Yukarıdaki adımlar ağ bir noktada birleşene kadar tekrarlanmaktadır. Diğer bir deyimle, beklenen ve tahminlenen çıktı değerleri arasındaki fark, sinir ağından istenilen seviyeye vardığında saptanan farklar kabul edilebilir bir mesafeye düşmektedir.

Geri-besleme sinir ağının kendisine has yapısı, doğrusal fonksiyonlar haricinde diğer fonksiyonlara da uygulanabileceğini göstermektedir. Dolayısıyla bu durum, doğrusal olmayan verilerin kullanıldığı talep tahmin modellerinin ve tahmin becerilerinin daha da geliştirilmesine imkan sağlamaktadır. Bununla birlikte, geri-besleme sinir ağının uygulamada üç avantaj sağladığı bilinmektedir (Law, 2000; 339). Bunlardan birincisi, geri-besleme sinir ağları, standart yazılım paketleri ve tekniklere dayanan bilinen matematiksel fonksiyonları kullanarak tahmin yapmanın mümkün olmadığı durumlarda kullanılır. Örneğin turizmdeki gibi, tek bir matematiksel fonksiyonla gösterilme imkanı olmayan turist varışlarındaki karmaşık talebi göstermede bu yöntem çok fayda sağlamaktadır (Burger vd.,2001:408). İkincisi, sinir ağı modeli, daha önce kullanılan turizm talep tekniklerinden zaman serileri ve regresyon modellerine göre çok daha fazla hatayı ortadan kaldırmakta ve en iyi performansı göstermektedir (Law-Au,1999:96; Cho,2003:328). Bu hata kaldırma, geri-besleme sinir ağında bulunan bir çok işlem düğümünün bulunması nedeniyle, hatanın ağı işleyişine engel olamamasından kaynaklanmaktadır.

Ancak, söz konusu çoklu regresyon, saflık (naive), hareketli ortalama ve üstel düzgünleşme modellerindeki bir değişkenin hasarı, modelin işleyişini durdurabilir ya da yok edebilir. Üçüncü olarak, diğer modellere göre geri-besleme sinir ağı, daha önceden de belirtildiği üzere, karışık ve dinamik turizm verilerini en doğru şekilde gösterme kabiliyetine sahiptir. Bu durum, turizmin birçok alt sektörü kapsadığı ve sektör içindeki çifte hesaplardan kaynaklanan problemler de göz önüne alındığında (Han-Fang, 1997:358), turizm talebinde politika yapıcılar ve araştırmacıların, güvenilir bir tahmin tekniğini kullanabilmesine olanak sağlamaktadır.

2. Literatür

Literatürde turizm talebiyle ilgili olarak, çoğu yurtdışında olmak üzere yurtiçinde de bir takım çalışmalar olmuştur. Turizm talebinin etken faktörler karşısındaki esnekliğini ölçmeye yönelik olan bu çalışmaların çoğu Avrupa ve Amerika'da yapılmış olmasının yanı sıra oldukça uzun bir geçmişe sahiptir. Örneğin, Gray'ın 1966 yılında ABD ve Kanada vatandaşlarının turizm talebi konusunda, Artus'un 1970 yılında Alman turistlerin talep esnekliği konusunda, Judd ve Joseph'in yine Latin Amerika turizmi konusunda 1974 yılında yaptığı çalışmalar bu konu üzerinde yapılan ilk çalışmalardır. Ayrıca Little (1980), Barry ve O'Hagan (1972), Bechdolt (1973), Witt (1980), Stronge ve Redman (1982), Loeb (1982), Witt ve Martin (1987), Gunadhi ve Boey (1986), Witt ve Papadopoulos (1984), Arlher (1976), Johnson ve Aswort (1990), Sheldon (1990), Divisekera (1995) belirtilen yıllarda turizm talebini belirlemede çift logaritmik-doğrusal regresyon modellerini esas alan çalışmalar yapmışlardır (Sarkım-Terzi,1998:48).

Bunlar genellikle turizm talebinin ölçüsü olarak, gelen turist sayısını, turist konaklama ve gecelemelemlerini ve turizm gelirlerini kullanmışlardır. Yani yapılan çalışmalarda çoğunlukla bağımlı değişken olarak, turist kabul eden ülkeye gelen turist sayıları ya da turizm gelirleri kullanılmıştır. Bağımsız değişken olarak da turist gönderen ülkenin kişi başına düşen geliri ile turist kabul eden ülkeler arasındaki karşılaştırmalı fiyat endeksleri ile ikame mal ve hizmetlerin fiyatı (Song vd.,2003:438-439), nispi döviz kurları (Gonzalez-Moral, 1997:552), dış tanıtım-reklam harcamaları, uluslararası petrol fiyatları, uzaklık ve kukla değişken yardımıyla savaş, doğal afetler, terör olayları gibi olumsuz durumlar da göz önüne alınmıştır (İçöz, 1991:123-124).

Türkiye'de ise konuya ilişkin ilk çalışma Dalli tarafından 1969 yılında yapılmıştır. Dalli çalışmasında turist sayıları ve turizm gelirlerinin açıklayıcı değişkenleri olarak, uzaklık ve milli geliri kullanıp turizm talebini tahmine çalışmıştır (Dalli,1974:35-38). Ayrıca, 1984 yılında Uysal ve Crompton Türkiye'nin dış turizm talebini etkileyen faktörleri araştırmışlardır. Bunlardan başka, Arıkdal (1984), Bakkal (1991), Crouch (1992), Kozak (1993), Syriopoulos (1995), Var-Mohammed-İçöz (1994), Uray (1994), Kazdağlı (1995) 'nın konuya yönelik bir takım çalışmaları olmuştur (Bahar,2000:84).

Yukarıda yapılan çalışmaların birçoğunda turizm talebi, çok değişkenli regresyon yöntemi kullanılarak tahmin edilmeye çalışılmıştır. Ancak son yıllarda kullanılmaya başlayan sinir ağı

modellerinin yardımıyla turizm talep tahminine yönelik literatürde az da olsa yapılmış çalışmalar vardır. Law, 1998 yılında ileri-besleme sinir ağlarını kullanarak 1967-1996 periyodunda Tayvan'dan Hong Kong'a olan turizm talebini açıklamaya çalışmıştır (Law,2000:332-335). Law'un turizm talebini tahminlemek için geri-besleme sinir ağını kullanarak yapmış olduğu çalışma; regresyon modelleri, zaman serisi ve ileri-besleme sinir ağlarına göre daha doğru, kesin ve az hatalı sonuçlara ulaşıldığını göstermiştir. Yine aynı şekilde; Law ve Au, 1999 yılında yaptıkları bir diğer çalışmada, Japonya'dan Hong Kong'a olan turistlerin varışını tahmin etmede ileri-besleme sinir ağını kullanmışlardır. Hizmet fiyatı, ortalama otel oranı, yabancı döviz kuru, ülke nüfusu, reklam ve tanıtım harcamaları ve kişi başına düşen Gayri Safi Yurtiçi Hasıla'sından (GSYİH) oluşan altı girdi düğümü kullanılmıştır. Çıktı düğümü olarak da, Hong Kong'a gelen Japon turistlerin sayısı alınmıştır. Japon turistlerin varışını tahmin etmede elde edilen sonuçlar, sinir ağının çoklu regresyon, saflık (naive), hareketli ortalama ve üstel düzgünleşmeye göre daha iyi sonuçlar verdiğini ortaya koymuştur. Uysal ve Roubi'de, 1999 yılında ABD'deki Kanadalı turistlerin harcamalarına yönelik olarak yapmış oldukları talep tahminlemesinde de benzer bulguları ortaya koymuşlardır (Uysal-Roubi, 1999:111). Bunlardan başka, Pattie ve Synder (1996) ve Mitchell, Davies, Moutinho ve Vassos'un (1999) söz konusu modeli esas alan ve benzer sonuçların elde edildiği çalışmaları mevcuttur.

Turizm sektöründe, özellikle 1990'lı yılların son yarısından itibaren tanınmaya ve kullanılmaya başlanılan sinir ağları (Burger vd.,2001:407) ile ilgili olarak, ekonominin diğer dallarını da içine alan çalışmaların mevcut olduğu bilinmektedir. Bu çalışmalarda esas alınan nokta, sinir ağı modellerinin doğrusal olmayan ve daha karışık problemlere uygulanmasındaki başarı ve düşük hata yüzdesidir. Tkacz'ın 2001 yılında Kanada'nın GSMH'sindeki büyümeyi tahmin etmesi için yapmış olduğu çalışma (Tkacz, 2001:57) ya da Qi ve Wu'nun yabancı döviz kuru oranlarının doğrusal olmayan tahminlemesinde (Qi-Wu, 2003:623) sinir ağı modellerini kullanması bunun birer örneği olarak gösterilebilir.

3. Veri ve Yöntem

Bu çalışma, ABD, İngiltere, Almanya, Fransa ve Avusturya ülkelerinden gelen turist talebinin bağlı olduğu değişkenleri 1984-1999 arası yıllık verilerle analiz etmeyi amaçlamaktadır. Çalışmada söz konusu yılların ele alınmasının nedeni ise son dönemlere ilişkin verilere sağlıklı olarak ulaşılamamasından kaynaklanmaktadır. Bu amaçla 1984-1999 yıllarına ait veriler, Dünya Bankası, Turizm Bakanlığı ve Devlet İstatistik Enstitüsü (DİE) yayınlarından elde edilmiştir. Biri bağımlı, altısı bağımsız olmak üzere toplam yedi değişken kullanılmıştır. **Bağımlı değişken** olarak, örnek ülkelerden gelen turist sayısı (TS), **bağımsız değişkenler** ise; Türkiye'ye nispeten Hizmet Fiyatları (Hf; yabancı Tüfe'nin yurtiçi Tüfe'ye bölünmesiyle bulunmuştur), Hayat Standardı (Hs) turist başına düşen ortalama harcama miktarıdır, Döviz Kuru (Dk) değişkeni söz konusu ülkelerin çapraz döviz kurunu ifade etmektedir, turist gönderen ülkelerin nüfusu (Nü), ortalama reklam, tanıtım vs. harcamaları (Rek) ve söz konusu ülkenin kişi başına düşen

Gayri Safi Yurtiçi Hasılası (Gsyih)'dir. Tüm parasal değerler dolar cinsindedir. Dolayısıyla, gelen turist sayılarının ölçülmesi için fonksiyon;

$$TS= f(Hf, Hs, Dk, Nü, Rek, Gsyih) \quad (10)$$

şeklindedir. Daha önce belirtildiği üzere, farklı yayınlarda farklı bağımlı değişkenler kullanılmaktadır.

Ülkeler bazında gelen turist sayılarındaki değişimler incelendiğinde, özellikle ABD için 1992 yılında bir önceki yıla göre %126'lık bir artış, Fransa için yine aynı yıllarda %111'lik bir artış ve son olarak da Avusturya için yine aynı yıllarda %100'lük bir artış görülmektedir. Bu en azından söz konusu ülkeler için, turizm talebinin doğrusal olmadığı anlamına gelmektedir. Dolayısıyla da, söz konusu ülkeler ait olan bu yıllardaki verilerin doğrusal bir fonksiyon tarafından gösterilmesi uygun değildir.

Bütün ülkeler için 1991 yılında bir düşüş, 1992 yılında ise büyük oranlarda yükseliş görülmektedir. Bunun 1991 yılındaki birinci Körfez Savaşı'ndan kaynaklandığı ve turizmin bundan olumsuz etkilendiği şeklinde yorumlanması mümkündür. Yine, tüm ülkeler için 1999 yılında bir düşüş vardır. Bu, 1997 yılındaki Uzakdoğu krizinin dünya ekonomilerinde bir gerilemeye neden olduğu ve gelen turist sayısında 1999 yılı için bir azalma gözlemlendiği şeklinde yorumlanabilir. Bir diğer nedeni olarak da, genellikle turizm bölgelerinde, 1999 yılı Ağustos ayında Türkiye'de yaşanan büyük deprem felaketini söylemek mümkündür.

Verilerdeki doğrusal olmayan değişimler neticesinde bu verilere, geri-yayımlı sinir ağları yönteminin kullanılmasının daha uygun olacağı düşünülmektedir. Dolayısıyla bu çalışmada, 1984-1999 yıllarına ait toplam 16 gözlem arasında ilk 13 gözlem (1984-1996), son üç yılda (1997-1999) bahsedilen ülkelerden Türkiye'ye gelen turist sayısını tahmin etmek için kullanılmıştır.

Girdi katındaki altı düğüm, Hf, Hs, Dk, Nü, Rek ve Gsyih değişkenlerini içermektedir. Kullanılan çıktı, turist sayısıdır. Altı girdi düğümü (bağımsız değişken) ve bir çıktı düğümü (bağımlı değişken) olan çalışmada **Qnet 97** paket programı kullanılmıştır. Geri-besleme sinir ağı için maksimum tekrarlar 20.000 olarak belirlenmiştir. Optimal çözümü bulmak için deneme-yayımlı yaklaşımı esasına dayalı öğrenme oranı α 'ya 0.002 değeri atanmış ve tolerans seviyesi 500 olarak belirlenmiştir. Saklı katta istenilen düğümlerin sayısını hesap etmek için belirli bir formül yoktur. Yapılması gereken şey; minimum hatayı veren düğüm sayısını belirlemektir. Hata, düğüm sayısı arttıkça azalmakta, ancak belirli bir değerden sonra artmaya başlamaktadır. Bu çalışmada 10 düğüm kullanılmıştır.

4. Verilerin Değerlendirilmesi ve Yorumu

Türkiye'ye yönelik turizm talebini tahmin etmek için yapılan bu çalışmada, geri-besleme sinir ağı, çoklu regresyon, saflık ve hareketli ortalama olmak üzere toplam 4 model kullanılarak turist sayıları tahminlenmeye çalışılmıştır. Çalışmada çoklu regresyon;

$$TS= \beta_0 + \beta_1 Hf + \beta_2 Hs + \beta_3 Dk + \beta_4 Nü + \beta_5 Rek + \beta_6 Gsyih \quad (11)$$

şeklindedir. Ancak, ABD için çapraz kurlar (Dk) hep bir "1" değerini aldığı için modelden çıkartılmıştır.

$$\text{Saflık modeli ise en basit olanıdır ve; } a_{t+1} = a_t \quad (12)$$

şeklindedir.

$$\text{Hareketli ortalama tahmin modeli; } a_{t+1} = (a_t + a_{t-1} + a_{t-2}) / 3 \quad (13)$$

olarak hesaplanmaktadır.

Aşağıda Tablo 1, 4 farklı modelin tahmin sonuçlarını göstermektedir. Bu dört tahmin yaklaşımının sonuçları, Ortalama Mutlak Hata (OMH), Ortalama Kare Hata (OKH), Ortalama Mutlak Yüzde Hata (OMYH) ve Kök Ortalama Kare Yüzde Hata (KOKYH) kriterlerine göre değerlendirilmiştir. Burada OMH, toplam doğruluğu ölçer ve toplam dağılım göstergesidir ki, tüm hatalara eşit değerler vermektedir. OKH ise dağılım seviyesinin göstergesini sağlayarak toplam doğruluğu ölçer ama büyük hatalara daha büyük değerler vermektedir. OMYH ve KOKYH ‘de bunların oransal ölçüleridir. Tahmin aralığı (1997-1999) olup n=1 den 3’e olmak üzere;

$$\text{OMH} = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n |Diff_i|$$

$$\text{OKH} = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n Diff_i^2$$

$$\text{OMYH} = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n \frac{|Diff_i|}{Act_i} \cdot 100$$

$$\text{KOKYH} = \sqrt{\frac{1}{n} \sum_{i=1}^n \frac{Diff_i^2}{Act_i}} \cdot 100$$

formülleri kullanılmaktadır. Bu kriterlerin sonuçları her ülke için ayrı ayrı olarak aşağıda Tablo 2’ de gösterilmektedir.

Tablo 1: Tahmin Sonuçları – **Almanya** İçin

Yıllar	Gelen Turist	Geri Besleme	Hareketli Ortalama	Çoklu Regresyon	Naive (saflık)
1997	2.338.529	2.050.235	1.597.439	1.234.915	2.141.778
1998	2.233.740	2.183.926	2.045.565	1.246.018	2.338.529
1999	1.388.784	1.825.724	2.238.016	1.595.454	2.233.740

Tablo 2: Tahmin Değerlerinin Karşılaştırılması

Hata	Geri Besleme	Hareketli Ortalama	Çoklu Regresyon	Naive (saflık)
OMH	318.567	592.815	766.002	382.165
OKH	9.23×10^9	4.35×10^{11}	7.45×10^{11}	2.55×10^{11}
OMYH	%15.34	%33.75	%35.43	%24.64
KOKYH	%19.55	%40.06	%38.31	%35.56

Tablo 1: Tahmin Sonuçları – **ABD** İçin

Yıllar	Gelen Turist	Geri Besleme	Hareketli Ortalama	Çoklu Regresyon	Naive (saflık)
1997	51.200	53.115	44.743	53.350	48.233

1998	52.181	51.526	47.555	51.307	51.200
1999	34.679	37.823	50.538	38.766	52.181

Tablo 2: Tahmin Değerlerinin Karşılaştırılması

Hata	Geri Besleme	Hareketli Ortalama	Çoklu Regresyon	Naive (saflık)
OMH	1.904	8.980	2.370	7.150
OKH	4.66×10^6	1.05×10^8	7.36×10^6	1.05×10^8
OMYH	%4.68	%22.40	%5.88	%19.38
KOKYH	%5.71	%27.86	%7.29	%29.35

Tablo 1: Tahmin Sonuçları – İngiltere İçin

Yıllar	Gelen Turist	Geri Besleme	Hareketli Ortalama	Çoklu Regresyon	Naive (saflık)
1997	915.337	911.156	687.146	912.141	758.433
1998	996.512	952.514	802.830	973.320	915.337
1999	814.889	893.641	890.094	905.991	996.512

Tablo 2: Tahmin Değerlerinin Karşılaştırılması

Hata	Geri Besleme	Hareketli Ortalama	Çoklu Regresyon	Naive (saflık)
OMH	42.310	165.692	39.163	139.900
OKH	2.72×10^9	3.17×10^{10}	2.95×10^9	2.14×10^{10}
OMYH	%4.85	%17.86	%4.62	%15.86
KOKYH	%6.14	%19.01	%6.59	%16.90

Tablo 1: Tahmin Sonuçları – Fransa İçin

Yıllar	Gelen Turist	Geri Besleme	Hareketli Ortalama	Çoklu Regresyon	Naive (saflık)
1997	333.781	357.632	245.575	361.778	251.976
1998	436.932	388.325	279.122	385.006	333.781
1999	270.280	307.128	340.896	312.391	436.932

Tablo 2: Tahmin Değerlerinin Karşılaştırılması

Hata	Geri Besleme	Hareketli Ortalama	Çoklu Regresyon	Naive (saflık)
OMH	33.102	105.544	40.678	117.202
OKH	1.14×10^9	2.26×10^{10}	1.75×10^9	1.5×10^{10}
OMYH	%9.87	%29.56	%11.95	%36.59
KOKYH	%10.25	%29.92	%12.31	%40.66

Tablo 1: Tahmin Sonuçları – Avusturya İçin

Yıllar	Gelen Turist	Geri Besleme	Hareketli Ortalama	Çoklu Regresyon	Naive (saflık)
1997	307.528	303.681	185.175	302.182	235.540
1998	235.120	224.113	241.592	232.276	307.528
1999	129.465	131.605	259.396	127.646	235.120

Tablo 2: Tahmin Değerlerinin Karşılaştırılması

Hata	Geri Besleme	Hareketli Ortalama	Çoklu Regresyon	Naive (saflık)
OMH	5.664	86.252	3.336	83.350
OKH	4.68×10^7	1.06×10^{10}	1.33×10^7	7.2×10^9
OMYH	%2.53	%47.63	%1.45	%45.27
KOKYH	%2.95	%62.35	%1.47	%52.14

Yapılan tahmin sonucu ortaya çıkan bulgular ülkeler bazında sırasıyla incelenecek olursa: Almanya için, geri-besleme sinir ağı modeli 1997 ve 1999 yılında en iyi ikinci, 1998 yılı için ise en iyi birinci tahmini yapmıştır. Ancak, tahmin değerlerinin karşılaştırılmasının yapıldığı Tablo 2'ye bakıldığında, geri-besleme modelinin, en düşük hata yüzdesi ve oranlarına sahip olduğu görülmektedir. Bu da, modelin diğer modellere göre, çok daha doğru ve anlamlı sonuçlar verdiğinin başka bir ifadesidir.

ABD için, her üç yılda da en iyi ve doğru tahmini geri-besleme modeli vermiştir. Yine, tahmin değerlerinin karşılaştırılmasının yapıldığı Tablo'ya bakıldığında, geri-besleme modelinin en düşük hata yüzdesi ve oranlarına sahip olduğu görülmektedir. İngiltere için, geri-besleme modeli, tahminin yapıldığı üç yıl içinde en iyi ikinci sonucu vermektedir. Tahmin değerlerinin karşılaştırılmasına göre ise, bu ülke için çoklu regresyonla beraber en doğru tahmini geri-besleme modelinin gerçekleştirdiğini görülmektedir. Fransa için, yine ABD'de olduğu gibi her üç yılda da en iyi ve doğru tahmini geri-besleme modeli vermiştir. Tahmin değerlerinin karşılaştırılmasına göre, modelin en az hata payına sahip olduğu Tablo 2'de görülmektedir. Son olarak Avusturya'ya bakılacak olursa, 1997 ve 1999 yılları için geri-besleme modeli en iyi birinci ve 1998 yılı için en iyi ikinci tahmini gerçekleştirmiştir. Ancak, tahmin değerlerinin karşılaştırıldığı tablodan, modelin çoklu regresyonun ardından ikinci en az hata payına sahip model olduğu görülmektedir. Yani, en doğru tahmini yapan ikinci en iyi model durumundadır.

5. Sonuç ve Öneriler

Tahmin, turizm planlamasında önemli bir unsur olarak ortaya çıkmaktadır. Çünkü çok büyük yatırımların yapıldığı ve parasal kaynakların harcandığı turizm projelerinin başarısı, gelecekteki talebin ve pazar yapısının tahminine ve dolayısıyla da arz kaynaklarının talebe uygun hale getirilmesine bağlıdır. Bilimsel temellere dayanan tahmin yöntemleri ile turizmin geleceğe yönelik durumunu kestirmek, bir ülkede yönetici kadrosunda bulunanların karar almalarını da kolaylaştırmaktadır (Olalı-Timur,1988:214).

Turizm uzun vadede, bir turizm ülkesi için nakit döviz girdisi sağladığından bir istihdam kaynağı olabilmektedir. Uluslararası düzeyde ise, ödemeler dengesindeki açığın azaltılması, ev sahibi ülke ekonomisinin dengesizliklerinin hafifletilmesi için bir araçtır. Bütün bu amaçların gerçekleşmesi, hem devlet hem de özel sektör yatırım kararlarının isabetli olmasıyla mümkündür (Uysal-Crompton,1989:1).

1980 yılında, sadece 1.3 milyon yabancı ziyaretçiye ev sahipliği yapan ve 327 milyon dolar gelir elde eden Türkiye, 2002 yılı rakamları ile 13 milyon turist ağırlamış ve yaklaşık 9.2 milyar dolar gelir elde etmiştir (<http://www.dpt.gov.tr.01.03.2003>). 1984 yılında 65 bin olan belgeli yatak sayısı 2000 yılı itibariyle 325 bine ulaşmış olup (Toprak, 2001:57), belediye belgeli tesisler de eklendiğinde yatak kapasitesinin bir

milyon civarında olduğu tahmin edilmektedir. Yatırım belgeli 1237 tesis tamamlandığında, ek 229 bin yatak kapasitesi daha oluşturulmuş olacaktır. Ayrıca, 12'si mavi bayraklı olmak üzere toplam 15 marina işletmedir. 10 marina ise halen inşa aşamasındadır. Türkiye'de toplam 4292 seyahat acentesi faaliyet göstermektedir (<http://www.turizm.gov.tr.20.01.2003>). Bu rakamlar seyahat ve turizm sektöründe yaklaşık 40 milyar dolarlık bir yatırımı temsil etmektedir. Bu bağlamda, yapılan çalışma; Türkiye'deki turizm politika uygulayıcılarının doğru karar almalarını sağlamak ve de ülkenin zaten kıt olan kaynaklarının daha etkin kullanılmasını amaçlamaktadır. Bu nedenle söz konusu araştırmada; 1984-1999 yılları arasında ABD, İngiltere, Almanya, Fransa ve Avusturya'dan Türkiye'ye yönelik turizm talebi, sinir ağı modeli kullanılarak tahminlenmeye çalışılmıştır. Özellikle, Almanya, ABD ve Fransa, Avusturya için geri-besleme sinir ağı modelinin çok daha gerçekçi ve isabetli sonuçlar verdiği, gerek tahmin sonuçları gerekse tahmin değerlerinin karşılaştırılmasına bakarak söylenebilir. Avusturya'yanın tahmin sonuçlarına bakıldığında ise, en doğru tahmin sonuçlarını 1998 yılı hariç geri-besleme modeli vermiştir. Ancak, tahmin değerlerinin karşılaştırıldığı tabloya göre, hem İngiltere hem de Avusturya için, çoklu regresyonla beraber geri-besleme modelinin daha uygun ve doğru sonuçlar verdiği görülmektedir. Kısaca özetlemek ve bir genelleme yapmak gerekirse, örnek alınan beş ülke ve tahmin yapılan üç yıl için (1997-98-99), Türkiye'ye yönelik turizm talebini tahmin etmede, hareketli ortalama, çoklu regresyon ve naive modeline göre, geri-besleme sinir ağı modelinin daha güvenilir ve doğru sonuçlar verdiği, elde edilen bulgulardan anlaşılmaktadır.

Sonuç olarak, son yıllarda uluslar arası turizm talep tahminlemede çok sık olarak kullanılmaya başlayan sinir ağı modeli ile beş ülkeden Türkiye'ye yönelik turizm talep tahminlemesi yapılmış ve dört ülkede bu modelin yukarıda teorik kısımda da ifade edildiği üzere gerçeğe en yakın sonuçları verdiği görülmüştür. Bundan sonra Türkiye'de turizm talep tahminlemesi için yapılacak çalışmalarda bu yöntemin rahatlıkla kullanılabilmesi söylenebilir. Türkiye ileriye dönük talep projeksiyonlarıyla, turizm talebini çok daha doğru tespit ederek uygulayacağı politikaları, planlamaları, izleyeceği rekabet stratejilerini buna uygun olarak belirleme şansına sahip olacaktır. Sürdürülebilir kalkınma ilkesi doğrultusunda, arzın talebe uygun bir hale getirilmesi ve kıt kaynakların etkin ve verimli kullanılmasıyla dolaylı olarak ülke refahının artması sağlanacaktır.

KAYNAKÇA

- Bahar O.(2000).“Turizm Talebini Etkileyen Faktörler ve Bu Faktörlerin Güney Ege Turizmi Açısından İncelenmesi”,(Basılmamış Yüksek Lisans Tezi),Muğla Üniversitesi İktisat Fakültesi.
- Burger C.J.S.C., Dohnal M., Kathrada M., Law R. (2001). “A Practitioners Guide To Time-Series Methods For Tourism Demand Forecasting”, **Tourism Management 22**:403-409.
- Cho V. (2003). “A Comparison of Three Different Approaches To Tourist Arrival Forecasting”, **Tourism Management 24**:323-330.

- Crouch G.I., Ritchie J.R.B.(1999).“Tourism, Competitiveness, and Societal Prosperity”, **Journal of Business Research** **44**:137-152.
- Dallı Ö. (1974). **Turizm Talebi ve Gelirleri**,Ankara:Ajans Türk Matbaacılık.
- Gonzalez P., Moral P. (1997).“Comments on “An analysis of the international tourism demand in Spain””, **International Journal of Forecasting** **13**:551-556.
- Han X., Fang B. (1997).“Measuring the size of tourism and its impact in an economy”, **Statistical Journal of the UN Economic Commission for Europe**, Dec.,Vol.14 Issue 4,357-379.
- Holjevac I.A. (2003). “A Vision of Tourism And The Hotel Industry in The 21st Century”, **Hospitality Management** **22**, 129-134.
- İçöz O. (1991). “Türkiye’nin Turizm Talebini Etkileyen Faktörler ve Bu Faktörlerin Talep Üzerindeki Etki Düzeyleri”, **Turizm Yıllığı**, Ankara:Sınai Kalkınma Bankası Yayını, 121-127.
- Kim J., Wei S., Ruys H. (2003). “Segmenting The Market of West Australian Senior Tourists Using An Artificial Neural Network”, **Tourism Management** **24**:25-34.
- Lanza A., Temple P., Urga G. (2003). “The Implications of Tourism Specialisation in The Long Run”, **Tourism Management** **24**: 315-321.
- Law R., Au N.(1999).“A Neural Network Model To Forecast Japanese Demand For Travel To Hong Kong”, **Tourism Management** **20**:89-97.
- Law R.(2000).“Back-Propagation Learning in Improving The Accuracy of Neural Network-Based Tourism Demand Forecasting”,**Tourism Management** **21**:331-340.
- Lundberg, E. D., Stavenga M.H. ve Krishnamoorthy M. (1995). **Tourism Economics**.Canada: John Wiley& Sons,Inc.
- Mitchell V.W., Davies F., Moutinho L., Vassos V. (1999).“Using Neural Networks To Understand Service Risk in The Holiday Product”, **Journal of Business Research** **46**:167-180.
- Olalı H., Timur A. (1988).**Turizm Ekonomisi**.İzmir:Ofis Matbaacılık.
- Pattie D.C., Snyder J.(1996).“Using a Neural Network To Forecast Visitor Behavior”, **Annals of Tourism Research**,Vol. 23,No. 1:151-164.
- Qi M., Wu Y. (2003).“Nonlinear Prediction of Exchange Rates With Monetary Fundamentals”, **Journal of Empirical Finance** **10**:623-640.
- Sarkım M., Terzi H.(1998).“Turizm Talebini Etkileyen Faktörler:Ülkeler İtibariyle Bir İnceleme”, **İktisat-İşletme ve Finans Dergisi**,Yıl 13,Sayı 149,Ağustos:47-55.
- Song H., Wong K.K.F., Chon K.K.S. (2003). “Modelling And Forecasting The Demand For Hong Kong Tourism”, **Hospitality Management** **22**:435-451.
- Tkacz G. (2001).“Neural Network Forecasting of Canadian GDP Growth”, **International Journal of Forecasting** **17**:57-69.

Toprak C. (2001). "Dün Eleştirilen Yatırımlar Bugün Türkiye'nin Can Simidi Oldu",**Türkiye'de Vizyon**,Ekim-Mart:57.

Uysal M., Roubi M.S. El (1999). "Artificial Neural Networks Versus Multiple Regression in Tourism Demand Analysis", **Journal of Travel Research**, Vol. 38, November:111-118.

Uysal M., Crompton L.J. (1989). "Turizm Talebini Tahminde Kullanılan Yaklaşımlara Genel Bir Bakış", **Tugev**, Yayın No:4, Ocak:1-19.

Wang J., Malakooti B. (1989). "On Training of Artificial Neural Networks", **International Joint Conference on Neural Networks**, Washington, Volume II, June 18-22:387-393.

<http://www.dpt.gov.tr.01.03.2003>.

<http://www.turizm.gov.tr.20.01.2003>.

<http://www.tursab.org.tr/dunyataturizm02.htm.20.02.2004>.

OFİS OTOMASYON TEKNOLOJİLERİNİN EVRİMİ VE YENİ İŞ DÜNYASI ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ

Ramazan GÖRAL*

ÖZET

Önceleri ofis sistemleri dendiğinde akla gelen eşyalar masa, sandalye, daktilo makinesi ve telefon iken fotokopi makinesinin icat edilmesi ile dokümanların çoğaltılması söz konusu olmuştur. Zamanla kişisel bilgisayarların da ofislere girmesi ve bilgisayarların ağ ortamında birbirleri ile iletişim kurması sayesinde diğer ofis ekipmanlarının da ortak kullanımı söz konusu olmuştur. Herkesin ofis içinde ortak kullandığı çeşitli büyüklüklerdeki ofis araçları yıldan yıla değişik özelliklere sahip olarak gelişmiştir. Önceleri analog olarak çalışan, bilgisayar ile bağlantı kuramayan ve ayrı birer makine olan fotokopi, yazıcı, tarayıcı ve faks makineleri ilerleyen teknoloji ile beraber gelişerek ağ ortamında çalışan ürünler haline gelmişlerdir. Bu gelişmelerin son halkası internetin ve ağ teknolojilerinin sunduğu olanaklar sayesinde bilgisayarlar birbirleri ile mekandan bağımsız iletişim kurmaya başlamışlardır. İnternet sayesinde artan bilginin gruplanması ve sınıflandırılması sorunu dijital bilgi yönetimi kavramını ortaya çıkarmıştır. Çünkü bilgi, geleneksel yöntemlerle çözülemez hale gelmiştir.

Geniş kapsamlı teknolojiler, uygulamaları esnasında sorunları beraberlerinde getirirler de bilgi endüstrisinin artan güvenlik ve entegrasyon

* Konya Selçuk Üniversitesi Beyşehir Meslek Yüksekokulu, Öğretim Görevlisi

ihtiyaçlarına olan duyarlılıkları, organizasyonların güvenilir ve modüler bilgi zincirleri inşa etmelerine yardımcı olmaktadır.

Anahtar kelimeler: Yönetim Bilgi Sistemi, Ofis Otomasyonu, İş Akışı Yönetimi, Faks Otomasyonu, Kurumsal Bilgi Portalı, Doküman Yönetimi.

ABSTRACT

Formerly when office systems were remarked, table,chair, typewriter and telephone were imagined.The people who had the four things we had described above could open an office and carry out their business.Later after invention of photocopy machine, documents can be copied.In the course of time with participating of personel computer into the offices and communication through the network, the common application of other equipments can be possible. Various type of office equipments used jointly in the office by everyone have upgraded by possessing new and different qualities year by year.Photocopy machines, printer, scanner and fax which were run as analogue and single couldn't link with the computer previously have become products which can work at the network with the developing technology.The latest point of this development is the internet.The possibilities which we have by means of internet and network, computers have started communication with each other without place.The classification and banding problem of increasing knowledge by means of internet have created the term of digital knowledge managing. Solving knowledge problems with the traditional methods have been impossible.

In spite of bringing the problems of wide ranging technologies while they are using, the sensitivity of knowledge industry to the increasing security and entegration requierements have helped the construction of certified and modular knowledge chains of organizations

Keyword: Management Information System, Office Automation, Workflow Management, Fax Automation, Entrprise Information Portal, Document Management.

GİRİŞ

Örgütlerin amaçlarına ulaşmalarını sağlayacak yönetim sürecinin her aşamasında bilgi gereksinimi vardır. Politika oluşturmada, karar vermede, yöneltme ve kontrolde, iç ve dış çevreyle ilgili bilgilerin akışı kesintisiz olarak sağlanmalıdır. Çünkü hem karar verenler hem de verilen kararları uygulayanlar gerekli bilgiye sahip olmak istemektedirler.

Bilgi işleme, çeşitli kaynaklarda toplanan verinin işlenerek yönetim karar verme süreçlerinde kullanılabilir hale getirilmesidir. Zaman içinde bilgi işlemede kullanılan yöntemler değişiklik göstermiş, büyüyen, karmaşıklaşan ve çevreyle etkileşimleri giderek artan örgütlerin bilgi işlemede yardımcı araç, gereç ve makineleri kullanma gereksinimleri artmıştır. Bilgisayarlar ve yan bileşenleri insanların bu gereksinimini karşılamak üzere geliştirmiş olduğu en son araçlardır.

Sahip oldukları özelliklerle bilgisayarlar, örgütlerde verilecek kararlara etki eden tüm değişkenleri ve olası koşulları etkin bir şekilde inceleyerek ve yığın halindeki verilerden istenen formda bilgiler türeten çok önemli birer yönetsel araç durumuna gelmişlerdir. Örgütlerde bu kullanım ofis otomasyonu ile gerçekleşmektedir. Ofis otomasyonunda bilgisayar ve iletişim araçları birbirine bağlanarak, araçların tümü arasında sürekli ve karşılıklı iletişim yoluyla bir denge kurulmaktadır. Ofis otomasyonunda amaç, büyük hacimli tekdüze işlerin makineler tarafından yapılması ve kazanılan zamanda da yöneticilerin örgütü akılcı hedeflere yöneltecek üst düzey etkinliklerde bulunmasının sağlanmasıdır.

1. Ofis Otomasyon Kavramı

Ofis otomasyon kavramına geçmeden önce, alt sistemi olduğu yönetim bilgi sistemlerini kısaca irdelemek gerekecektir. Yönetim bilgi sistemleri, bir organizasyonda işleri, yönetimi, analiz ve karar fonksiyonlarını desteklemek amacıyla bilgi sağlayan, bilgisayar ve kullanıcılardan oluşan bütünleşik bir sistemdir (Davis ve Olson,1985:6).

Yönetim bilgi sistemleri, yöneticilere karar verebilmeleri için bilgi sağlayan, bilgisayar kullanan bilgi ağlarıdır. Sistemin amacı, doğru kişiye, doğru zamanda kullanılabilir bilgiyi ulaştırmaktır (Dock ve Wetherbe,1988:85-86).

Yönetim bilgi sistemlerinin temel işlevi; örgütün amaçlarına en etkin bir biçimde ulaşmasını sağlayacak, insan, makine, hammadde, malzeme ile sermaye

unsurları arasındaki karşılıklı ilişkileri en uygun biçimde düzenleyecek olan karar organlarına doğru zamanlı ve anlamlı bilgi sağlamaktır (Bocchino,1972:10).

Yönetim bilgi sistemlerinde, dahili ve harici kaynaklardan gelen veriler işlenerek bilgiye çevrilir ve bu bilgi örgütün her kademesindeki ilgili yöneticiye iletilerek yöneticilerin sorumlu oldukları planlama, yöneltme ve kontrol faaliyetlerini zamanında ve etkin gerçekleştirmelerine olanak sağlar (Yozgat,1998:156).

Bir organizasyonun bilişim sistemleri, stratejik düzeyde yönetici destek sistemi, yönetim seviyesinde yönetim bilişim sistemleri ve karar destek sistemleri, uzman bilgi iş sistemleri ve ofis otomasyon sistemleri ve işlevsel seviyede atomik iş işleme sistemlerini içermektedir (Karahoca,1998:22-23).

Ofis otomasyonu genel olarak, büro fonksiyonlarının otomasyonu olmaktan çok bürodaki bilişim sistemlerinin gelişimi şeklinde ortaya çıkmıştır. Bu nedenle "Büro Bilişim Sistemleri" terimi daha uygun olmakla birlikte yaygın kullanımı nedeniyle ofis otomasyonu terimi tercih edilmektedir (Gözlü,1991:238).

Ofis otomasyonu, bir ofiste yapılan rutin işlemlerin ve işlevleri otomatik hale getirmek amacıyla bilgisayar teknolojisinin kullanılmasını ifade etmektedir. Başka bir ifadeyle, ofis otomasyonu bilgi çalışanlarının geleneksel ofisini düzene sokmak, yapılan işleri basitleştirmek ve tüm çalışanların verimliliklerini artırmak için bilişim teknolojilerinin ofis işlemlerine uygulanmasıdır (Hicks,1993:194).

Ofis otomasyonunun amacı; işletmenin çeşitli bölümleri arasında bilgi akışını kolaylaştırmak, bilgileri yöneticiler tarafından değerlendirebilecek ve kullanılacak biçimde hazır bulundurmaktır. Diğer bir ifadeyle ofis otomasyonu ile;

1. Maliyetlerin azaltılması ve verimliliğin artırılması,
2. İş hayatının kalitesinin sağlanarak, çalışanların iş doyumunun elde edilmesi mümkün olmaktadır. (Göral,2002:111)

Günümüzde, büro otomasyonu güçlü bilgisayarlar desteğinde ofisteki tüm araçların verimli ve etkin kullanıldığı, entegre bir donanım ve yazılım uygulaması olarak kabul edilmeye başlanmıştır. Ofis otomasyonu, kağıtsız ve elektronik haberleşen bir toplumun öncüsü olarak da kabul edilmektedir.

Ofis otomasyonunun temelini bilgisayar ve iletişim teknolojileri ile yazılım paketleri oluşturmaktadır. Ayrıca telefon, faks gibi diğer haberleşme araçları ile daktilo, fotokopi vb. makineler de ofis otomasyonunun değerli yardımcılarıdır.

2- Ofis Otomasyon Teknolojilerinin Evrimi

İnsandaki doğayı işlemeye yarayan bilgi gücü belli bir düzeye ulaştınca, kazma ve saban gibi aletlerin yapımı gerçekleşmiş, dolayısıyla toprağın ekilip biçilmesi mümkün olmuş ve beslenmek için sürekli yer değiştirmekten kurtulan insanlar barınaklar kurarak yerleşik hayata geçmişlerdir. Böylece ilk köyler,

kasabalar ve siteler kurularak toplumsal hayat bir üst aşamaya sıçrama şansını yakalamıştır. Bu aşama ile birlikte TARIM TOPLUMU dönemi başlamıştır.

Bilgi gücü buharlı makineyi devreye sokunca, kas gücünün yerini alan makine gücü, üretimin artışına neden olmuştur. Üretimle birlikte toplumsal hayatın da hızlanmaya başladığı bu yeni dönem ile insanlık SANAYİ TOPLUMU aşamasına geçmiştir. Sanayi toplumunun başlangıcında ağırlıklı olarak emek gücü kullanılırken, daha sonra sermaye emeğe göre ağırlık kazanmıştır. Sanayi toplumunun sonlarına doğru ise, bilgi gücü sermayeye göre ağırlık kazanmıştır.

Özellikle 1950'lerde mikro elektronik ve haberleşme teknolojileri alanında sağlanan gelişmelerle başlayan ikinci sanayi devrimi, 1980'lerden itibaren ulusal ve bölgesel ekonomilere yeni bir çehre kazandırarak ekonomide kalite, hız ve çeşitliliğin yoğurduğu yok edici rekabet dönemini başlatmıştır. Bu yeni dönemde bilgisayar ve iletişim teknolojileri, bilgi gücünü en üst noktaya çıkarmasıyla birlikte BİLGİ TOPLUMU dönemi belirginleşmeye ve etkinleşmeye başlamıştır. Varlığını ve gücünü yaygınlaşan iletişim ve ulaşım ağlarıyla bütün dünyaya kabul ettiren bilgi gücü yeni bir toplum tipini ve yeni bir çağı da başlatmış oldu. Bu toplum tipinin adı Bilgi Toplumu, çağın adı da Bilgi Çağı'dır (Ütük, 1999:14-28).

Bilgi çağında gerek örgütlerin gerekse yöneticilerin sağlıklı bir bilgi sistemine ihtiyaçları vardır. Yöneticiler, örgüt içinde ya da dış dünyada, yapısal ya da konjonktürel her türlü değişimden hızla bilgi alabilmeli, belirsizlik ortamında isabetli

kararlar verebilmelidir. Bilgi çağında örgütlerin bilgiye dayalı olması kaçınılmaz bir zorunluluktur.

Bütün bu değişimlerin ortak sonucunda bilgi işlem teknolojilerinde paralel gelişmeler, yenilikler olmuş ve çalışma hayatında yerini almıştır. Bu anlamdaki gelişmelerden kısaca bahsetmekte fayda vardır; ilk yönetim bilgi sistemi uygulamalarına İnkalar uygarlığında rastlanmaktadır. İnkalar binlerce düğümden oluşan ip dizileri ile veri tabanına dayalı ilkel bir bilgi sistemi oluşturmayı başarmışlardır. Quipus adı verilen bu sistemi öğrenmek için dört-beş yıllık bir eğitim süreci gerekiyordu (Sayın ve Şen,1998:2).

Dikkat çeken bir uygulama İtalya'da Venedikli bir profesör olan Luca Pacioli 1494 yılında alacaklı-borçlu hesap işlemlerine dayanan çift kayıtlı muhasebe kayıt sistemi geliştirmiştir. Bu gelişmelerdeki amaç, planlama ve denetimde yönetime yardımcı olmaktır. 1642 yılında Blais Pascal ilk hesap makinesini bulmuş, 1885 yılında Hermann Hollerith daha ileri düzeyde bir hesap makinesi geliştirmiştir (Sayın ve Şen, 1998:2-3). Bu makineyle 1890 nüfus sayımı sonuçları hesaplanmıştır.

İkinci dünya savaşı nedeniyle bir süre yavaşlayan gelişmeler savaş sonrasında yeniden hızlanmış ve MARK I adı verilen makine geliştirilmiştir. MARK I genel amaçlı ilk hesap makinesi olarak kabul edilmektedir. 1946 yılında ise ENIAC adlı bir makine geliştirilmiştir. 10 metreye 15 metrelik bir alana sığabilen 30 ton ağırlığındaki ENIAC, bilgisayarların atası sayılmaktadır.

1950-60 yılları arasında göze çarpan önemli gelişmeler; elektrikli muhasebe makinelerinden bilgisayarlara geçiş, fotokopi makinelerinin nadiren de olsa görülmeye başlanması ve faksın ilkel biçiminin ortaya çıkmasıdır. Bu gereçlerin doğrudan bilginin işlenmesi, iletilmesi, çoğaltılmasına yönelik olması sebebiyle bilgi sisteminin unsurları olarak kabul edilmektedirler.

Mekanik daktiloların yerini 1950-60 yılları arasında hızlı elektrikli daktilolar almaya başlamıştır. Bu yeni daktilolar yazma hızını artırmış ve kullanım kolaylığı getirmiştir. Bu araçlar birden çok harf karakterinin aynı yazıda ve pratik bir biçimde kullanılmasını sağlamış, bu gelişmeyi dizgi makineleri izlemiştir. Yine aynı yıllarda telefon yaygın olarak kullanılmaya başlanmıştır.

Zamanla maliyetlerin düşmesi fiyatların da düşmesini sağlamıştır. Fiyatların düşmesi de bilgi teknolojilerinin hızla yaygınlaşması anlamına gelmekte idi. Birinci kuşaktan ilk ticari bilgisayarlar 1950'li yılların sonuna doğru piyasalarda görülmeye başlanmıştır. Güçleri ve kabiliyetleri bugünkü masaüstü bilgisayarlarla karşılaştırılamayacak kadar düşük olan bu araçlar, çok fazla yer kaplamakta ve pek fazla elektrik enerjisi tüketmekteydiler. Bu bilgisayarlar ancak uzmanlar grubu tarafından kullanılabilirdi.

Yönetime destek amaçlı arayışlar, izleyen dönemlerde de sürmüştür. Ancak bilgisayar kullanımının başlamasına kadar geçen sürede gelişmeler son derece yavaş olmuştur. Bilgisayar kullanımının yaygınlaşması bilgi çağının da başlangıcı

olarak benimsenmektedir. Bilgisayarların yaygınlaşması yönetim bilgi sistemlerinin hızla yayılmasını sağlamıştır. Bu yeni ve etkili araçların sadece belirli bir uzman grubu tarafından kullanılabilmesi, örgütlerde bir uzmanlar sınıfının doğmasına neden olmuştur (Sayın ve Şen, 1998:5).

Üretilen bilgilerin kaydedilip iletilmesi sorununun çözümünü, hızla gelişen bilgisayarlar büyük ölçüde gerçekleştirmişlerdir. Ancak bu kez de sorun giderek artan miktarlarda üretilen ve kaydedilen bilgilerin dolaşım hızının düşüklüğü olarak ortaya çıkmıştır. Bilgi ağları (Network) ve 1980'lerle birlikte yerel ağlar devreye girdiğinde entegre bilgi sistemlerinin önündeki tüm engeller ortadan kalkmıştır.

Gün geçtikçe zorlaşan günümüz rekabet ortamında, işletmelerin üzerindeki müşteri hizmet kalitesini artırma, üretim zamanlarını kısma ve bilgiyi ofislerin kapalı ortamından çıkarıp mobilize etme gibi zorluklar artmıştır. Doküman, kayıt ve bilgi artışı bu zorluklarla birleşince çalışma ortamlarında bilgi teknolojisi araç-gereçlerini kullanmak kaçınılmaz hale gelmiştir.

Bilgi teknolojisinin son ürünlerinin başında gelen internet, mevcut bilgi paylaşım araçlarına yenilerini eklemiş, kurumsal bilgilerin müşterilerle, vatandaşlarla, ortaklarla intranet, extranet ve kurumsal bilgi portalları aracılığı ile paylaşılabilmesi olanaklarını gündeme getirmiştir (Savaşan,2002:3).

Bir iletişim ağı olarak 60'lı yıllarda kurgulanmaya başlayan internet, 90'lı yılların ortalarında sunduğu iletişim olanaklarının yanı sıra ticari, sosyal, ekonomik

ve politik oluşumlarda etkin bir rol üstlenmeye başlamıştır. Gelişen network teknolojileri ile beslenen World Wide Web, sunduğu yazı, grafik, ses ve hareketli elemanlardan oluşan, kolay kullanılabilen görsel yapısıyla bilgisayarla iletişim ortamına bilgi sunan, bilgiye kolay ulaşılan ve bilgilerin ilişkilenebildiği bir zenginlik getirmiştir (Gürkan,1997:44).

Organizasyonlar, internet server sistemlerini hem iç iletişimde hem de dış dünyayla bağlantı kurmak için kullanmışlar ve bu sisteme komple olarak intranet adı verilmiştir.

Günümüz bilgi güdümlü ekonomisinde, internet mevcut bilgi paylaşım araçlarına yenilerini eklemiş, kurumsal bilgilerin müşterilerle, vatandaşlarla, ortaklarla intranet, extranet ve kurumsal bilgi portalları aracılığı ile paylaşılabilmesi olanaklarını gündeme getirmiştir. (Savaşan,2002:1) Kurumsal Bilgi Portalı, Doküman Yönetim Sistemi, İş Akış Yönetimi ve Faks Otomasyonu gibi entegre otomasyon sistemleri örgütlerin güvenilir ve modüler bilgi zincirleri inşa etmelerine yardımcı olmak amacıyla çalışma hayatının hizmetine sunulmuştur.

Kurumsal Bilgi Portalı, bir örgütün, tedarikçileri, ticari ortakları, satış kanalları ve de müşterileri arasındaki entegrasyonu sağlayan ve bu çerçevede oluşan ve işlenen tüm bilgi, süreç ve uygulamalara tek noktadan ulaşıma imkanı veren web tabanlı bir teknolojidir.

Doküman Yönetim Sistemi, bir organizasyon dahilinde oluşturulan ve farklı kullanıcılar tarafından kullanılan değişik tür ve kategorideki dokümanların hayat döngüleri boyunca sistematik olarak elektronik ortamda saklanmasını ve yönetilmesini sağlamaktadır.

İş Akış Yönetimi ise, yönetsel iş süreçlerinin, manuel onay ve kontrol işlemlerini ortadan kaldıracak şekilde elektronik ortamda izlenmesine ve yönetilmesine imkan veren teknolojidir.

Faks Otomasyonu, organizasyonlarda çoklu kullanıma izin veren, manuel işlemleri ortadan kaldırarak tüm faks operasyonlarını elektronik ortamda, masabaşından yönetilmesini sağlamaktadır (Kıran ve Köseoğlu,2002:4).

3-Ofis Otomasyon Teknolojilerinin Yeni İş Dünyası Üzerindeki Etkileri

Günümüzde işletmelerin hayatlarını sürdürebilmeleri bilişim teknolojilerinin stratejik kullanımına bağlıdır. Bilişim teknolojileri uzun vadede rekabetçi üstünlük sağlamayabilir ancak işletmelerin temel yeteneklerinin güçlendirilmesi ve sektörde faaliyetin devamı için bir zorunluluk taşımaktadırlar.

Bilişim teknolojilerinin işletmenin bünyesinde esas faktör olarak rol oynaması ancak bu teknolojilerin basit ofis otomasyonu sistemleri olarak

görölmeleri yerine genel stratejinin bütönlleyici bir parçası olarak algılanmasıyla mümkündür (Bahadır,1998:7).

Bugüne kadar teknolojiyi iş süreçleriyle birleştiren uygulamalar, süreç otomasyonu kavramıyla eşleştirilmiştir. Uygulamada farklı yöntemler geliştirilmiş farklı süreçler için bu yöntemlerden hangisinin geçerli olacağı üzerine çalışmalar yürütölmüştür.

Bugün ise, yeniden yapılandırma diye adlandırabileceğimiz bu yaklaşımın yerini daha çok sürekli gelişim, öğrenen organizasyonlar ve birikim yönetimi çatısı altındaki çalışmalar almıştır. Birikim, tecrübe ve çalışma ile edinilen tanışıklık, farkında olma ve anlayış olarak tanımlanmaktadır. Birikim yönetimi ise organizasyonun bilgi varlıklarının yaratılması, edinilmesi, düzenlenmesi, erişimi ve kullanımı için bütönlleşik ve işbirlikçi bir yaklaşımı destekleyen bir disiplin olarak açıklanmaktadır. Amaç birikimlere kolaylıkla ulaşmak ve bunları operasyon ve kararlarda dinamik olarak kullanabilmektir (Kıran ve Köseoğlu,2002:1).

İşte, sürekli değişen ve çoğalan iş ihtiyaçlarını karşılamada, kilit bir ortam oluşturan bu işbirlikçi sistemler, groupware,workflow ve intranet/bilgi portalleri teknolojileri üzerine kurulmaktadır. Groupware, kurum içindeki işbirliğini sağlayan alt yapıyı sunmaktadır. Bilgi paylaşımını elektronik ortamda artırmakta, normalde telefon, faks, ziyaret ile gerçekleşen maddi iletişim yüklerini ortadan kaldırmakta, çalışanların ulaşmak istedikleri amaca birlikte erişmelerini sağlamaktadır. Bu işbirlikçi sistemler, e-posta ile mesajlaşma, grup tartışma ortamları, doküman

paylaşımı, elektronik toplantı ortamları ve birlikte iş yürütme amaçlı iş ve zaman çizelgeleme araçları sunmakta ve önceleri mesajlaşma sistemleri ile başlayan günümüzde ise intranet ve bilgi portallarına kadar uzanan bir gelişim göstermiştir. Ancak bu tür sistemlerde işbirliği ortamında gereksinim duyulan ve işin süreç boyunca dinamik olarak akmasını sağlayan iş akışı özellikleri yüzeysel seviyelerde olduğundan iş akış yönetim sistemlerine ihtiyaç duyulmuştur.

İş akış yönetim sistemini uygulayan organizasyonlar birçok ölçülebilen ve ölçülemeyen yararlar sağlamaktadır. Bunlar rekabet avantajı, gelişen üretim hacmi/üretkenlik, azalan çevrim süreleri, işlerin etkinliği, süreç kontrolünün gelişimi ve maliyet kazançlarını içermektedir. Önceleri yüksek maliyetle edinilebilen bu tarz sistemler, gelişen web teknolojileri sayesinde yatırım geri dönüşünün hızla alınabileceği maliyetlere dönüşmüştür.

İş akış yönetiminin ölçülebilir getirileri şu şekilde özetlenebilir (Kıran ve Köseoğlu,2002:3):

İş süreç verimliliği artar,

Daha az iş gücü gereksinimi olduğundan maliyetlerde düşüş yaşanır,

Süreçler standart yapıya kavuşur,

Otomasyonun doğası gereği standart hizmet sunulduğundan ve söz konusu hizmet daha hızlı olarak sunulabildiğinden süreçlerde hizmet kalitesi artar,

Katılımcılara ilgili oldukları olay hakkında bilgi, herhangi bir aracıya gerek kalmadan doğrudan ulaşır,

İşler iş akış sırasına uygun olarak dağıtılır.

Intranetlerin, işletmelerde çalışanların bilgi paylaşımı yoluyla güçlendirilmesi açısından önemli etkileri vardır. İşletmeye özgü web temelli iletişim ağları hemen her kademedен çalışanın bilgiye erişip paylaşımına imkan sağlayacaktır. Günümüz popüler kavramlarından olan öğrenen bir örgüt yaratabilmek için gereken işbirliği ortamının yaratılmasında intranetlerin önemli bir rol oynayacağı açıktır. Intranetlerin işletme üzerinde iki ana olumlu etkisi olacaktır (Bahadır,1998:8):

1. Rekabetçi Üstünlüğün Sağlanması: Faaliyetlerin etkinlik ve verimliliklerinin sürekli güncellenen bilgilere erişim, maliyet ve zaman kazanımları, müşteri ihtiyaç ve isteklerine daha ileri düzeyde tepki verebilme, yetkilendirilmiş çalışanlar, artan beyin gücü, yeni iş fırsatları ve artan müşteri hizmetleri sebebiyle rekabetçi üstünlüğe yol açması,
2. İşbirliği Kültürünün Oluşması: Artan iletişim, bilginin paylaşımı ve işbirliği artışı, daha yetkili çalışanlar, kolaylaştırılmış örgütsel öğrenme, iş hayatının artan kalitesi nedeniyle geleneksel duvarların yıkılması ve paylaşım ile işbirliği kültürünün oluşturulması.

Artık birçok örgüt daha çok ve hızlı bilgi ihtiyacının farkında olarak yatırımlarını bu tarz sistemlere yönlendirmektedir. Ancak her projede olduğu gibi, işbirlikçi bilgi işlem projelerinde de yaşanan çeşitli sıkıntılar ve zorluklar, sistemlerden beklenen faydanın elde edilmesini engelleyebilmektedir.

SONUÇ

Günümüz iş dünyasının temel iş yapma şekli olarak görülen salt operasyon ve karar destek sistemleri, organizasyonların gelişimi ve hatta varlığını koruması için yeterli olmamakta, bunların yanısıra entegre olmuş, işbirlikçi sistemlere gereksinim duymaktadır. Organizasyonlar eşgüdümüne destek veren çalışma ortamları yaratmak, birikimlerine kolaylıkla ulaşarak bunları operasyon ve kararlarında dinamik olarak kullanmak zorundadırlar.

Günümüzde bilgi teknolojisi desteğinde işletmeler web temelli operasyonlara yönelmekte, bilgisayarların ve iletişim teknolojisinin kendilerine sağladığı olanaklarla hem üretim süreçlerinde hem de geleneksel pazarlama yöntemlerinde değişikliğe yönelmektedir. Mevcut teknolojileri en iyi şekilde kullanarak, yapısal olarak sağlam, ihtiyaçlara göre ölçeklenebilir ve örgütün artan globalleşme gereksinimlerine cevap vermek üzere hızla dijitalleşen örgüt yapıları oluşturmaktadır.

İşletmeler, enformasyon çağında daralan pazar payının artırılmasında, rekabet basıncına karşı ayakta kalabilmede, küresel ve dijital ekonominin kendilerine sunduğu fırsatları elde etmede ve karşılıklarına çıkan paradoksları optimize ederek değer katan alanlara yönelmede çağa uygun entegre bilişim teknolojisi sistemlerini benimsemelidir.

İşletmeler, bilgi teknolojisindeki gelişmeleri takip ederek, işbirlikçi sistemlerin günümüzde insanların ihtiyaçlarını karşılamak üzere oluşturulmalarını

sağlamalıdır. Bu gelişmelerin özellikle işletme faaliyetlerinin etkinlik ve verimliliği üzerine olumlu etkilerinin yansıtacağı kesindir. Özellikle güncel bilgilere hızlı, kolay ve etkili erişimin sağlanması, maliyetlerin azalması, tüketicilerin isteklerine anında ve kolaylıkla cevap verebilme, artan müşteri hizmetleri nedeniyle rekabetçi üstünlüğün elde edilmesi gibi bir çok fayda sağlayacağı kesindir.

Ayrıca elde edilen bilginin paylaşımı ile bir işbirliği kültürünün oluşturulması, artan bir uzlaşmacı tavır sergilenmesi ve iş hayatının kalitesinin artması örgütlerin kültürel ve sosyal yönleri üzerinde de belirli bir etki sağlayacaktır. Özellikle müşteri beklentilerinin istenilen düzeyde tatmin edilmesi belirli bir örgüt imajının da oluşturulması açısından etkili olacaktır.

KAYNAKÇA

BAHADIR, Akın,(1998),”Bilişim Teknolojilerinin evrimi ve Bilişim Teknolojilerinin Çağdaş İşletmelerde stratejik Yönetim Üzerine Etkileri”,**Çukurova Üniversitesi İİBF.8/1.s.7**

BOCCHINO, A.William, (1972),**Management Information Systems**, New Jersey.

DAVIS, B.Gorden; M.Olson, (1985), **Management Information Systems**, Singapore.

DOCK,V.Thomas; James C. Wetherbe,(1988), **Computer İnförmatıon Systems for Business**, St Paul.

GÖRAL, Ramazan,(2002), **Büro Yönetımı ve İletışım Teknikleri**, Ankara.

GÖZLÜ, Sıtkı, (1991),”Büro Verimliliği ve Otomasyon”,MPM I.Verimlilik kongresi, s.238

GÜRKAN, Önder,(1997),”İnternet Web Tasarımı Kültürü Üzerine Bir Değerlendirme”, Inter.net Work Dergisi, Nisan Sayısı,s.44.

HICKS,O.J. (1993), **Management Information System**,Mineapolis.

KARAHOCA,Dilek;A.Karahoca,(1998), **Yönetim Bilişim Sistemleri ve Uygulamaları**, İstanbul.

KIRAN,Hakan; D.Köseoğlu,(2002)”Yeni İş Dünyasında İşbirlikçi Sistemlerin Önemi”, www.paperplus.com

SAVAŞAN, Mustafa,(2002), www.kets.com

SAYIN,R.Erol; T.Şen,(1998), **Yönetim Bilgi Sistemi**,Eskişehir.

ÜTÜK,Kazım, (1999), **Bilgi Toplumu ve Türkiye**, Ankara.

YOZGAT, Erol, (1998), **Yönetim Bilişim Sistemleri**, İstanbul.

**Yönetici Etik Davranışlarının Değerlendirilmesinde Cinsiyet Faktörü:
Ankara'daki Otel İşletmelerinin Sınır Departmanlarında Ampirik Bir
Araştırma**

Serdar TARAKÇIOĞLU*

ÖZET

Otel işletmeleri de, mal üreten diğer işletmeler gibi tüketici istek ve ihtiyaçlarını tatmin edebilmek amacıyla birtakım uygulamalara başvurmaktadırlar. Bu uygulamalar hizmet işletmeleri açısından irdelendiğinde, hizmetlerin farklı özellikleri ve işgören-tüketici etkileşimi kapsamında sınır birim işgörenlerinin kritik rol oynadıkları ifade edilebilir. Bu temel bilgilerden hareketle yönetici etik davranışlarının, sınır birim işgörenlerinin örgütsel bağlılıkları ve performansları üzerinde belirleyici bir rol oynayabileceği ve bu kapsamda da cinsiyetin önemli bir değişken olabileceği düşünülmektedir. Yukarıda verilen bilgiler ışığında bu çalışmada, yönetici etik davranışlarının sınır birim işgörenleri tarafından değerlendirilmesi amaçlanmış ve bu kapsamda Ankara'da faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan 494 sınır birim işgörenine *Yönetici Etik Davranışına Yönelik Anket* uygulanmıştır. Söz konusu ölçekten anlamlı sonuçlar çıkarabilmek ve literatüre katkı yapabilmek amacıyla ölçeğin güvenilirlik ve geçerlilik boyutları dikkate alınmış, frekans ve dağılım testlerinin yanısıra uygulanan ki-kare testleri yardımıyla, işgörenlerin demografik özellikleri ile ifadeler arasındaki ilişkilerde incelenmiştir. Bu kapsamda sınır birim işgörenlerinin ifadelere katılımlarında, özellikle cinsiyetin önemli bir değişken olduğu görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: Otel İşletmeleri, Sınır Departmanlar, Hizmetlerin Özellikleri, Etkileşim, Yönetimsel Etik.

ABSTRACT

Like manufacturing companies, hotels implement several strategies in order to satisfy consumers' needs and wants. These strategies play critical roles in the context of unique characteristics of services and interaction between employee and consumer,

* Gazi Üniversitesi, Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Öğretim Üyesi (Yrd. Doç. Dr.)

when they are examined from the service firms' perspectives. Having outlined these basic information, managerial ethical behaviors are assumed to depict relationships with frontline employees' organizational commitment and performance. In light of the aforementioned information, this study aims to make frontline employees assess the managerial ethical behaviors. Therefore, *Administrative Ethical Behavior Survey* was conducted with 494 frontline employees in four and five star hotels in Ankara. The reliability and validity of the survey instrument was assessed, frequency tests were employed, and chi-square tests were made in order to evaluate the relationships between frontline employees' demographic characteristics and survey items. Results demonstrate gender as a significant variable.

Key Words: Hotels, Service Encounters, Characteristics of Services, Interaction, Administrative Ethics

Giriş

Diğer sektörlerde olduğu gibi otelcilik sektöründe de, pazardan daha fazla pay elde edebilmek ve/veya daha yüksek kazanç sağlamak amacıyla yoğun bir rekabet yaşanmaktadır. Bu kapsamda otel işletmeleri, tüketici tatminini sağlamak ve tüketicilerin tekrar aynı işletmeyi tercih etmelerine yardımcı olabilmek için oldukça fazla çaba sarfetmektedirler. Özellikle tüketicilerle birebir temas sağlayan sınır birim işgörenleri ise, otel işletmelerinin sözkonusu amaçlarına ulaşmalarında kritik bir rol oynamaktadırlar. Tüketicilerle birebir temas sağlayan sınır birim işgörenleri, ne derece yüksek performans gösterir ve tüketici tatmini sağlarsa, işletmelerine genel amaçlar doğrultusunda o derece katkı sağlayabileceklerdir.

Yöneticiler, görevlerini yerine getirirken verdikleri kararlarda, uygulamalarda, eylem ve işlemlerinde ve insanlarla ilişkilerinde kimi zaman bilerek, kimi zaman da bilmeyerek birtakım etik dışı davranışlarda bulunabilmektedirler. Eğer işgörenler, yöneticilerinin etik dışı davranışta bulunduğunu düşünürlerse, yönetici başarısı için kritik öneme sahip olan güven ortamı zedelenir. Güven ortamının zedelenmesi sonucunda da, güvenilirlik yitilir, iletişim zarar görür, özsayı kaybolur, bağlılık duygusu yok olur, sadakat yitilir ve gerek yönetici, gerekse işletme büyük zararlara uğrar.

1. Otel İşletmeleri, Sınır Departmanlar ve Etkileşim

Otel işletmeleri, “seyahat eden insanların başta konaklama olmak üzere, yeme-içme, eğlenme gibi ihtiyaçlarını yerine getirebilmeye dönük olarak yapılandırılmış, personeli, mimarisi, uygulamaları ve müşteriyle olan bütün ilişkileri belli kurallara ve standartlara bağlanmış olan işletmeler” olarak tanımlanabilir (Çakıcı ve diğ. 2002: 2). Bir otel işletmesinin bölüm ve departmanları da literatüre göre çeşitli şekillerde sınıflandırılabilir (Kasavana ve Brooks, 2001: 50-52; Kappa, Nitschke ve Schappert, 1997: 55-56). Bu sınıflandırmalardan birisi oteli gelir ve destek bölümleri şeklinde ayırmaktadır. Üretilen mal veya hizmetleri doğrudan tüketicilere satarak gelir getiren bölümler veya departmanlar “gelir merkezleri” olarak adlandırılmaktadırlar. Gelir merkezlerine örnek olarak, önbüro’yu ve restoranları verilebilir. Doğrudan gelir sağlamayıp, gelir getiren bölümlere destek veren bölüm ve departmanlar ise “destek merkezleri” olarak isimlendirilirler. Destek bölümleri “gider merkezleri” olarak da kullanılabilirler. Destek merkezlerine örnek olarak, kat hizmetleri, muhasebe ve teknik servis bölümleri gösterilebilir.

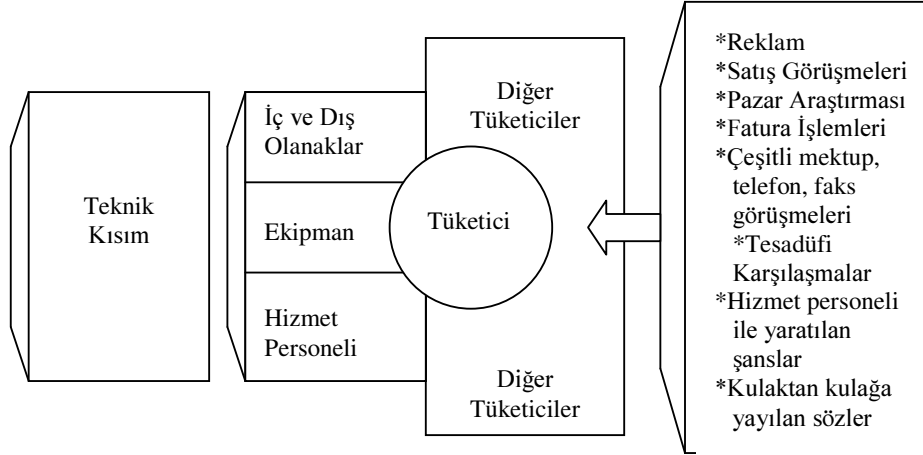
Otel bölümlerini sınıflandırmada kullanılan bir diğer değişken ise tüketicilerle temastır. Literatür bu sınıflandırmayı, ön plândaki bölümler (sınır birimler) ve arka plândaki bölümler olarak yapmaktadır (Kasavana ve Brooks, 2001:53; Çakıcı ve diğ., 2002: 21; Sökmen, 2003: 34). Ön plândaki bölümler ile kastedilen tüketiciyle yoğun olarak doğrudan temas olan bölümlerdir. Bu bölümlere örnek olarak, önbüro ve oda servisi verilebilir. Arka plândaki bölümler ile kastedilen ise tüketicilerle doğrudan teması olmayan veya seyrek temas eden bölümlerdir. Muhasebe ve teknik servis bölümlerini örnek olarak vermek mümkündür. Çalışma kapsamında araştırılan işgörenlerin tamamı, sınır birimlerde çalışmaktadır. Hizmetlerin sınıflandırılma kriterlerinden yola çıkarak otel işletmeleri tarafından üretilen konaklama hizmetlerinin özelliklerini aşağıdaki gibi belirleyebiliriz (Lovelock, 1996: 231; Üner, 1997: 132; Sökmen, 1999: 47):

- Konaklama hizmetleri, somut işletme faaliyetlerinin insan bedenlerine uygulandığı hizmetlerdir. Başka bir deyişle, konaklama hizmetleri insan süreçli (people-processing) hizmetlerdir.

- Tüketici hizmeti satın almak için, hizmet işletmesine gitmek zorundadır.
- Tüketicie hizmet, tek noktadan ulaştırılabileceği gibi çoklu üretim-tüketim merkezleriyle de ulaştırılabilir.
- Talep dalgalanmaya konudur. Talep en yüksek noktasına ulaştığında, hizmet işletmesinin üretim kapasitesinin üzerine çıkar.
- İşletme tesis ve ekipmanları ile katılımcılar, hizmet tecrübesinde önemli bir yer tutarlar.
- Tüketicieyle hizmet işletmesi arasında bir üyelik ilişkisi yoktur.
- Tüketici hizmeti sürekli olarak kullanmaz.
- Konaklama hizmetlerinin belirli bir düzeyde tüketici istek ve ihtiyaçlarına göre uyarlanma imkanı vardır.
- Tüketicieyle temas halinde olan işletme personelinin, tüketici istek ve ihtiyaçlarını değerlendirme imkanı düşüktür.

Yukarıda bahsi geçen sınıflandırmadan hareketle sınır birim departmanlar için oluşturulacak pazarlama sistemi, literatürün yüksek temaslı ve insan süreçli hizmetler için oluşturduğu sistem olacaktır (Lovelock ve Wright, 2002: 60; Yükselen, 2000: 272; Üner, 1999: 11). Şekil 1'den de görülebileceği gibi tüketici, sunulan hizmeti tüketimi sırasında hem sınır birim işğörenleri, hem de diğer tüketicilerle aynı alanı paylaşmaktadır. Kimi zaman tüketici, sınır birim işğörenlerini yönlendirerek kendisine sunulan ürünün özellikleriyle de oynayabilmektedir. Örneğin, yemeğini az veya çok pişmiş istemesi, arzusuna göre kokteyl hazırlatması gibi. Şekil 1'den de izlenebileceği gibi, teknik kısım, hizmetin üretime hazırlandığı bölümdür. İç ve dış olanaklar, işğörenler ve tüketiciler bir arada bulunmaktadır. Temasın yoğunluğu ve tüketicinin diğer tüketicilerden etkilenmesi belirleyicidir. Teknik kısım kulis görevi yaparken, tüketicinin, diğer tüketiciler ve işğörenlerle bir arada bulunduğu kısım, sahne görevi yapmaktadır (Lovelock ve Wright, 2002: 67-68). Tüketiciler tarafından görünen ön plándaki faaliyetler, hizmetin doğal yapısına bağlı olarak farklılık gösterecektir ve ilişki düzeyi yüksek olduğu için sınır birim işğöreni ile tüketici arasında doğrudan bir ilişki söz konusudur (Yükselen, 2000: 272).

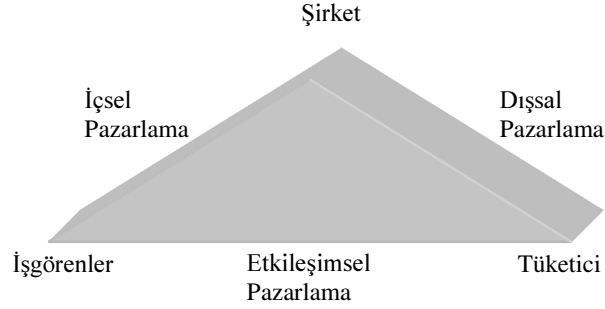
Şekil 1: Yüksek Temaslı Hizmetler İçin Pazarlama Sistemi



Kaynak: Lovelock ve Wright, 2002, s. 67.

Etkileşim, tüketicilerin pazarlama iletişimi kapsamında istek ve ihtiyaçlarını doğrudan işletmeye iletmeleridir (Pride ve Ferrel, 2000: 602). Sadece satış elemanlarının değil, özellikle sınır birim işgörenleri dahil olmak üzere tüm işgörenlerin doğru zamanda temas sağlamalarıyla ilgilidir. Özellikle yüksek temaslı hizmetlerde, işgören etkileşimi önem taşımaktadır. Tüketicilerin diğer tüketicilerle olan temasları da bu kapsamda düşünülmelidir. Etkileşimsel (interaktif) pazarlama yardımıyla işletmeler, konumlandırma da yapabilmektedirler. Etkileşimsel pazarlama, karşılıklı etkileşim sonucu ortaya çıkan pazarlama iletişimidir (Kotler, Bowen ve Makens, 1999: 45-46). Etkileşimsel pazarlamayı, şekil 2’de görebilmek mümkündür. Algılanan hizmet kalitesinin satıcı-alıcı etkileşiminin sonucu olduğu, etkileşimsel pazarlama kapsamında belirtmektedir (Kotler, Bowen ve Makens, 1999: 46). Tüketiciler ile şirket temsilcileri arasında, kimi durumlarda daha yoğun temas yaşanabilir. Bilgi ve hizmet paylaşımında süreç ve sınır birim işgöreni kritik bir rol üstlenir (Lovelock ve Wright, 2002: 102). Bu da, tüketici tatmininde etkileşimsel pazarlamanın önemini ortaya koymaktadır. Etkileşimsel pazarlama, özellikle yüksek temaslı hizmetlerde kendini göstermektedir (Lovelock ve Wright, 2002: 102). Hizmetin ulaştırılması sırasında sınır birim işgöreni ile tüketici etkileşimini üç aşamada düşünmek gerekmektedir (Kotler, Bowen ve Makens, 1999: 279-280); (1) katılım, (2) tüketim ve (3) ayrılma süreçleri.

Şekil 2: Hizmet İşletmelerinde Etkileşimsel Pazarlamannın Yeri



Kaynak: Kotler, Bowen ve Makens, 1999, s. 45.

2. Etik, Yönetmelik ve Yönetimde Etik Dışı Davranışlar

Etikğin tanımı konusunda ortak bir ifade geliştirmek birçok bilim adamı için zor olmuştur. Bugün literatürde etiğe ilişkin çeşitli tanımlar yapıldığı görülmektedir. Bir grup görüş “bir bireyin izlemesi gereken ahlâki standartlar ve kurallar” şeklinde ele alırken, daha sonra etik, “bireylerin doğru olarak nasıl davranacağını açıklayan ve tanımlayan ilkeler, değerler ve standartlar sistemi” olarak ifade edilmiştir (Schlegelmilch, 1998: 6). Etiğe ilişkin bazı tanımlar aşağıdadır:

Etik, bir kişinin ya da grubun davranışlarına rehberlik eden doğrunun veya yanlışın, iyi veya kötünün standartlarını oluşturan moral ilkelerin kodudur ve çeşitli eylem alternatifleri arasında bir seçim yapmada insanlara yardımcı olan davranış ilkelerini oluşturmayı amaçlamaktadır (Musselman ve Hughes, 1977: 101; Negahandy, 1987: 75).

Etik, genel ahlâk kurallarının iş yaşamındaki uygulamasıdır (Frederic ve diğ., 1992: 53; Broad, 1994: 4).

Etik, insanlar arasındaki ilişkilerin temelinde yer alan değerlerin, ahlâki bakımdan iyi veya kötü, doğru veya yanlış olanların özelliklerinin araştırıldığı ahlâk felsefesi olarak özetlenebilir (Yüksel ve Tunç, 2001: 158).

Ahlâki felsefe olarak da tanımlanan etik, Yunanca “ethos” kelimesinden türemiştir. Etik, genellikle kötünden daha fazla iyi ile ilgilidir ve işletme içi etik kuralları (code of ethics), insanların ne yapması, nasıl davranması gerektiğini bildiren yazılı veya yazılı olmayan normlardır. Aslında etik, davranışlarla birlikte özlem ve

emelleri de tanımlar (Fulmer, 1974: 429). Yönetmel etik (administrative ethic), yukarıda sözü edilen genel anlamdaki etiğin bir alt bölümüdür. Yönetmel etik, göreceli bir kavram olan ahlâkın, belli bir örgüt içerisinde, o örgütçe belirlenmiş kurallarla beslenerek ortaya çıkmış biçimidir (Bilgin, 1997: 2). Yönetmel etik, belirli bir örgüt içinde doğru davranışlara ulaşmak için gerekli olan ilke ve standartları ifade etmektedir. Etik yalnızca doğrunun yanlıştan, iyinin kötüden ayrılması ile değil, aynı zamanda doğru ve iyi olanı kesin yapma kararlılığı ile de ilgilidir. Bu anlamda yönetmel etik, bir yandan yöneticilerin ahlâk dışı davranışlarda bulunmamaları ile ilgilenirken, diğer yandan yöneticilerin karşılaştıkları çıkar çatışmaları ve ikilemlerin çözümünde onlara yardımcı olabilecek ilke ve standartların oluşturulmasıyla da uğraşır.

Yönetim kavramının tanımında tam bir fikir birliği olmamasına rağmen, en fazla kullanılan tanım, “başkaları vasıtasıyla iş görmektir” olmuştur (Koçel, 2001: 12). Böylece, yönetimin ancak birden fazla kişinin varlığı ile ortaya çıkan ve bu yönü ile ekonomik faaliyetten ayrılan bir grup faaliyeti olduğu genel olarak kabul görmüş bulunmaktadır. Genellikle yönetim denildiğinde akla hiyerarşik basamakta üst düzey gelir. Ama örgütlenmiş bir toplumda yönetim, çeşitli düzeyleri kapsayan bir süreçtir (Can, Tuncer ve Ayhan, 2002: 121). Günümüzde yöneticiler, etik kurallara uygun davranmamanın bedelinin çok yüksek olabileceğinin, satışların azalması ve şirket imajının zarar görmesi ile sonuçlanabileceğinin farkındadırlar. Bununla birlikte günümüzde bir işyerini etik kurallar çerçevesinde yönetmek, eskisinden daha zordur (Girard, 1999: 14-15). Çünkü, iş hayatı fazla karmaşık bir hale gelmiştir (ekonomik baskılar, değişimin hızı, küçülmeler, küreselleşme, teknolojinin etkisi ve değişen toplumsal değerler) ve ortak değerlerin paylaşılmasını, kurallara uyulmasını güçleştirmektedir. Etik davranışlar konusunda kararlı olmak arada bir akla gelebilecek bir durum değil, tüm sağlam ve kurumsallaşmış işletmelerin şirket stratejilerinin ayrılmaz bir parçası olmalıdır (Girard, 1999: 15).

Yöneticinin kendi etik ölçütlerini geliştirmesi uzun bir süre davranışlarını sınamasını gerektirir (Acar, 2000: 30). Yönetenin etik anlayışı da, örgütsel karar ve eylemleri etkilemektedir. Etik davranışların benimsenmesi üst düzey yönetimde başlamalı, buradan orta düzey yöneticilere, oradan da alt kademe yöneticiler yardımıyla tüm örgüte yayılmalıdır (Pehlivan, 1998: 48-49). İşgörenlerin çoğu,

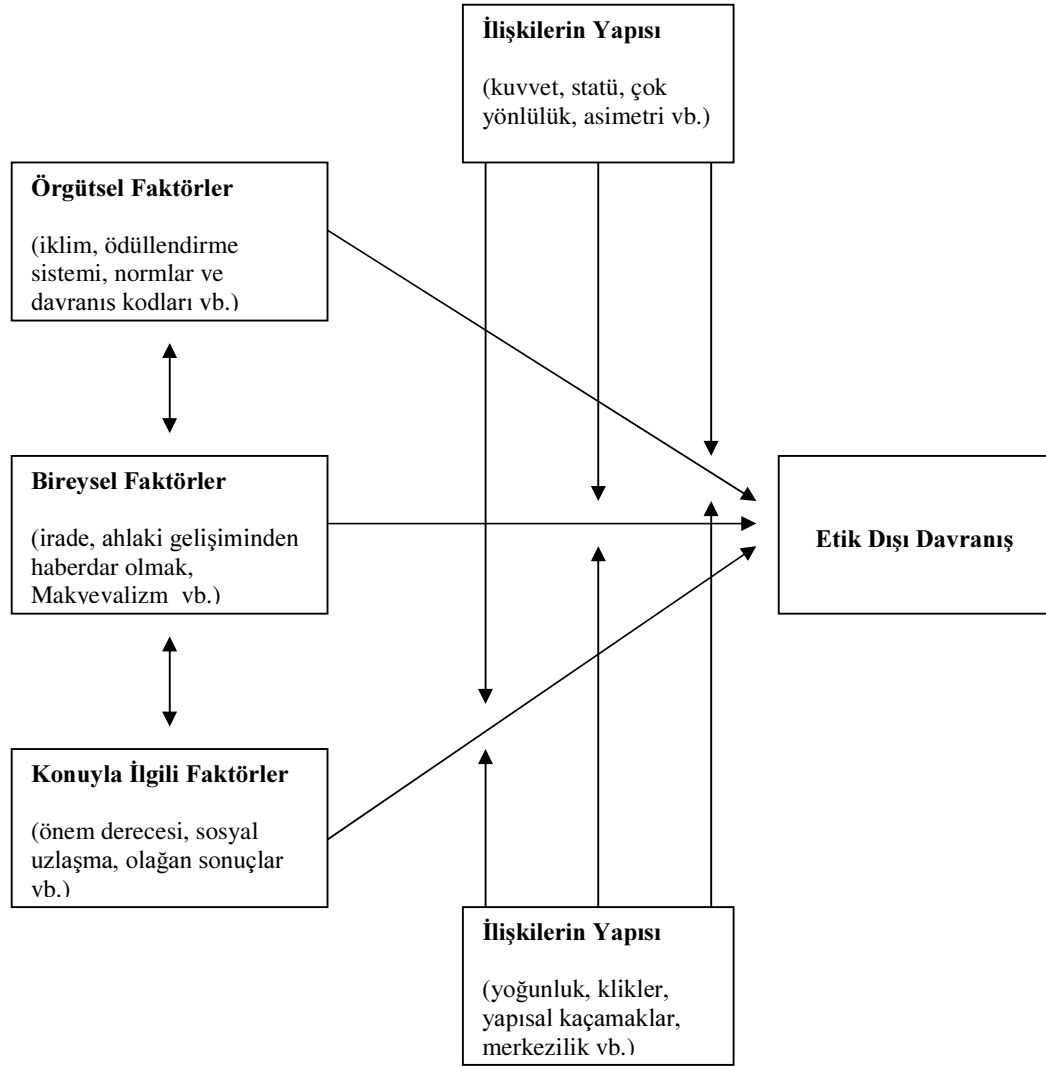
yöneticilerinin tutumlarını, eylemlerini ve yaklaşımlarını taklit etme eğilimindedirler. Ayrıca işgörenler, işyerinde biçimlenen ideallerini, tutumlarını, inançlarını topluma taşımakta ve aileleri, arkadaşları ve etkileşim içine girdikleri diğer bireyler yoluyla yaymaktadırlar. Bu açıdan da bakıldığında bir örgütte ahlâki sorumluluğun ve etik değerlerle yönetilen şirketin toplumsal rolünün önemi iyice anlaşılabilir.

Yöneticiler bazen sahip oldukları etik anlayıştan ve değerlerden dolayı, zor kararlarla karşı karşıya kalırlar. Bu değerlerden ve etik anlayışlardan bazıları cesaretlendiricidir ve organizasyon için geliştirici etkiye sahiptir (Daft, 1995: 344). Endüstriye veya sektöre ait davranış kuralları, kabul edilebilir davranışları saptar. Bununla birlikte daha yüksek dereceye sahip değerler ise kişiseldir, yöneticiler bunlardan günlük işlerini yaparken etkilenirler ve karar vermede kullanırlar (Hodgetts ve Kuratko, 1991: 666).

3. Yönetimde Etik Dışı Davranışlar

Etik konusunda unutulmaması gereken noktalardan birisi ise, kişisel özelliklerin iş yapma tarzlarını belirlemesidir (Acar, 2000: 37). Hayaller, değerler ve ahlâk anlayışı hem kişilerin iş yapma biçimlerini, hem de başkalarının onlarla iş yapma biçimini etkiler. Dolayısıyla motivasyon teorileri, etik dışı davranışları analiz etmede, belki de önceden kestirebilmede etkili olabilecek araçlardan biridir. Eğer yönetim labirentini düşünecek olursak, yöneticinin aile çevresinden, örgüt içi ve örgüt dışı çeşitli kaynaklardan oluşan baskı faktörlerine maruz kaldığını ve bunların etik dışı kararlar almasında etkili olabileceği görülür. Şekil 3'de Brass, Butterfield ve Skaggs (1998) tarafından oluşturulmuş *Etik Dışı Davranış Modeli* verilmiştir.

Şekil 3: Etik Dışı Davranış Modeli



Kaynak: Brass, Butterfield ve Skaggs, 1998, s.16

Etik çıkmazlar (ikilemler), yöneticilerin karar vermesini engelleyen, net olmayan, karmaşık durumlardır. Yönetici farklı alternatifler arasında karar vermek zorunda olduğunda, bir etik çıkmaz oluşur (McNamara, 1998). Etik çıkmaz, iki veya daha fazla yarışan değer çatışma halinde olmasıdır. Eğer, çatışan bu değerlerden birisi korunursa, diğeri korunamamaktadır ya da bir veya daha fazlasını koruyabilmek için, diğerlerini gözardı etmek gerekmektedir (Gortner, 1994: 373). Yönetici, karşılaştığı herbiri farklı bir değer taşıyan alternatifler içerisinde birini seçmekle, değer taşıyan diğer alternatifi reddetmiş olmaktadır. Yöneticinin bu seçimi, yasalara uygun da olabilir. Ancak, gerçekleştirilen davranış ya da alınan karar, etik açıdan iyi

ve doğru olmayabilir. Yönetimde sıkça rastlanan etik dışı davranışlar aşağıda verilmiştir.

- *Ayrımcılık.* Ayrımcılık, önyargılı tutumlarla davranmaktır. Önyargı bir duygu, ayrımcılık ise eylemdir. Bir grup insana karşı, adaletsiz ve zarar verecek biçimdeki her türlü davranış, ayrımcılık olarak tanımlanır. Açık ayrımcılık, geleneksel olarak cinsiyete ya da ırkçılığa dayalı olarak ortaya çıkmaktadır. Örneğin, bir kadının sadece kadın olduğu için işe alınmaması veya ırk ayrımı yapılarak kaynakların eşit dağıtılmaması gibi. Kurumsal ayrımcılık, bir örgütün yansız bir seçim süreci ile istihdam olanakları sunsa bile, kadınların ya da azınlıkların bu örgütte diğer gruplar ile eşit oranlı temsil edilmemesi sonucunun ortaya çıkmasıdır (Allison ve Prentice, 1990: 549-550).
- *Kayıрма.* Para veya mal gibi ekonomik güçler yerine aile, akrabalık bağları, partililik, hemşehricilik, yakın arkadaşlık gibi maddesel olmayan etkileme araçlarının kullanılarak, görev yetkilerinin bazı kişilere yürütülen işlemlerde ayrıcalık sağlamak amacıyla kullanılması (Pehlivan, 1998: 72).
- *Rüşvet.* Özellikle kamu görevlilerinin para, mal, hediye gibi bir takım maddesel çıkarlar karşılığında bunu sağlayan kişi ya da gruplara ayrıcalıklı bir hizmet sunumu ile çıkar sağlaması rüşvet olarak tanımlanır. Birçok yöneticiye çeşitli nedenlerle, farklı niteliklerde hediye verilmesi, Türk toplumunun ve kültürünün bir gereği ve kabul edilebilir bir davranış olarak algılanmaktadır (Pehlivan, 1998: 73-76).
- Bununla birlikte rüşvetten uzak durmak; verimliliğin artmasını, yatırımların daha hızlı geri dönmesini ve refahın şirket geneline yayılmasını sağlar (Acar, 2000: 41).
- *İhmâl.* Türk Ceza Yasası'nın 230. maddesine göre ihmâl, hangi nedenle olursa olsun görevin savsaklanması ve geciktirilmesi veya üst tarafından verilen buyrukların geçerli bir neden olmadan yapılmaması olarak algılanabilir (Pehlivan, 1998: 78).
- *Bencilik.* Yönetimde bencilik, yöneticinin başkalarının yararını düşünmeden; kimi kez onlara zarar vererek; davranışlarını yalnız kendi gereksinimlerini giderecek, kendine çıkar sağlayacak biçimde yönlendirmesidir (Acar, 2000: 42).

Ahlâki egoizm görüşüne göre, doğru olan şey, ya da doğru olana göre davranma faaliyeti, kişinin çıkarlarına göre oluşur (Snoeyenbos, 1983: 24).

- *Yolsuzluk*. En genel anlamıyla yolsuzluk, bir çıkar karşılığında yetkilerin yasa dışı kullanımı olarak tanımlanabilir (Pehlivan, 1998: 79). Burada sağlanması amaçlanan kazançlar, maddi ya da parasal olmayan özel amaçlara yönelik olabilir.
- *Hakaret ve Küfür*. Sözlü taciz olarak değerlendirilebilecek olan hakaret ve küfür, sözel bir şiddet gösterisidir ve tüm şiddet gösterileri gibi, saldırganlık içerir (Acar, 2000: 43). Basmakalıp sözcüklerle başkalarının kişiliklerine yapılan saldırı olarak kabul edilebilir (Pehlivan, 1998: 79).
- *Cinsel Taciz*. Cinsel taciz, aciz olana yapılan söz atma, el, kol hareketi yapmakla başlayan, ırza geçmeye kadar varan geniş bir yelpaze içinde yer alan haksız ve kötü niyetli davranışları çağırıştır (Pehlivan, 1998: 80). Cinsel taciz iki şekilde meydana gelebilir. Bunlardan bir tanesi “birşey için birşey” *quid pro quo* olarak nitelendirilen durumdur. Bu durum devam etmekte olan bir mevki ile ilgili olarak; işgörenin olumlu bir değerlendirme, terfi ya da işiyle ilgili somut bir fayda sağlayabilmek amacıyla açık veya kapalı imalara pozitif cevap vermesi sonucunda oluşan taciz şeklini ifade eder. İkinci cinsel taciz durumu ise, yine bulunduğu mevki ile ilgili somut yararlarla dayanan, fakat ispatlanmayan ve zorlama, gözünü korkutma şeklinde baskılarla gerçekleşen taciz şeklidir (Allison ve Prentice, 1990: 553).
- *Kötü Alışkanlıklar*. Kişisel açıdan bakıldığında, kötü alışkanlıklar (alkol, sigara, kumar vb.) bireyi ilgilendiren bir konudur. Ancak, bu alışkanlıklar iş yerine taşındığı zaman, kişisellikten çıkar ve örgütün sorunu olmaya başlar (Pehlivan, 1998: 81).

4. Otel İşletmelerinde Etik Uygulamalar ve Etik Dışı Davranışlar

Dünya genelinde örgütlenmiş en büyük turizm örgütü olan Dünya Turizm Örgütü (World Tourism Organization)’nün belirlemiş olduğu etik kurallar, tüm üye ülkeler için bağlayıcı nitelik taşımaktadır. Dünya Turizm Örgütü, on iki kişilik Dünya Turizm Etik Komitesi oluşturmuş ve bu komiteye branşlarında uzman kişilerin (örgüt üyesi ülke vatandaşlarından) yerleştirilmesini sağlamıştır (<http://www.world->

tourism.org, 2003). Bu komite, hem akademisyenlerden, hem de profesyonellerden oluşmaktadır. Bu komitenin, yılda en az bir kere toplanması kararlaştırılmıştır. Dünya genelinde meydana gelen etik problemlerin izlenmesi ve çözüm önerilerinin geliştirilip, meydana gelen yanlışların çeşitli yaptırımlarla düzeltilmesi amaçlanmaktadır (Sökmen ve Boylu, 2001: 43). Turizm sektöründe verilen kararlarda, etik çoğunlukla ihmal edilmektedir (Angelo ve Vladimir, 1998: 582-583). Özellikle çevre konusu, ayrımcılık ve cinsel taciz, etik dışı onularda ön plana çıkmaktadır (Angelo ve Vladimir, 1998: 583).

Kanun dışı olmasına ve birçok şirket politikasında yasaklanmasına rağmen ayrımcılık, çoğu işletmede görülmeye devam etmektedir. Kimi yöneticilerin kişisel değer sistemleri, onlara bazı durumlarda ayrımcılık yaptırmaktadır (Angelo ve Vladimir, 1998: 588) ve ayrımcılık türleri, oldukça geniş bir yelpaze içinde görülmektedir; yaş, din, cinsiyet, cinsel tercih, etnik köken ve fiziksel. Kimi insanlar işlerini kaybetmekten, kimileri de güç ve prestij kaybetmekten korkmaktadırlar. Bu korkular da, çoğu zaman ayrımcılık şeklinde kendisini göstermektedir. Dünya genelinde en fazla görülen ayrımcılık türleri ise, ırk ve cinsiyet ayrımcılığıdır (Woods, 1995: 388-389). Cinsel ayrımcılık, konaklama sektöründe etkili olan önemli bir ayrımcılıktır. Yıllar boyunca erkek aşçılar, profesyonel mutfakta kadının yerinin olmadığını düşünmüşlerdir (Angelo ve Vladimir, 1998: 589). Ayrımcılık, sadece mutfak departmanı ile de sınırlı kalmamıştır. Bayan genel müdürlerin oranı, bugün dahi son derece düşüktür. Maaş ve terfiler konusunda da, cinsel ayrımcılık devam etmektedir. Kuşkusuz ki bu tür bir ayrımcılık, etik olduğunu iddia eden hiçbir konaklama örgütünde olamaz (Angelo ve Vladimir: 1998: 589).

İşyerindeki diğer önemli bir etik sorun ise, cinsel tacizdir (Woods, 1995: 389). Gerek bay, gerekse bayan işgörenlere, işverenleri ve yöneticileri tarafından taciz yapılmaktadır. Bu tacizler, birlikte olma tekliflerinden, seks şakalarına, elle tacizlere ve terfi karşılığı seks istemeye kadar uzanmaktadır (Woods, 1995: 389). Etik kuralların geçerli olduğu turizm işletmelerinde, bu tür davranışlara kesinlikle tolerans gösterilmemelidir. Ağırlama işletmelerinde, cinsel tacizle ilgili diğer önemli bir sıkıntı ise, konukların işgörenlere yaptıkları tacizlerdir (Angelo ve Vladimir, 1998: 590).

Konaklama işletmelerinde de etik, neyin doğru veya yanlış olduğu konusunda standartlar getirmektedir (Kavanaugh ve Ninemeier, 2001: 228). Kimi oteller, işgörenleri için etik kurallar oluşturur ve bu kurallar sayesinde işgörenler, görevlerini yaparlarken hata yapmazlar. İşletme genelinde yerleştirilen etik kurallar yardımıyla, hem farklı durumlarda neler yapılabileceği belirlenir, hem de otel işletmelerinin farklı özelliklerinden kaynaklanan sorunlara çözümler bulunulabilir (Kavanaugh ve Ninemeier, 2001: 228). Bu sayede, özellikle yasaların kapsamadığı “gri alanlar” konusunda çözümler bulunabilir. Bütün bu sorunları çözümlenebilmek, her zaman kolay olmamaktadır. Her otel işletmesi için geçerli olabilecek etik kurallar (kodlar) listesi ise, aşağıda verilmiştir (Woods, 1995: 390; Angelo ve Vladimir, 1998: 597):

- Biz törelerimizi ve etiği, iş yapmanın ayrılmaz unsurları olarak kabul ediyoruz ve dürüstlük, yasallık, eşitlik, cezadan muaf olma ve bilincin en yüksek standartlarının karşısında her kararı test edeceğimizi belirtiyoruz.
- Biz, kendimizi kişisel olarak veya topluca her zaman hizmet ve konaklama sektörüne büyük çapta güven sağlamak için yönlendireceğiz.
- Zamanımızı, enerjimizi ve kaynaklarımızı kendi ürünümüzün (mal ve/veya hizmet) gelişmesine yoğunlaştıracamız ve kendi başarımızın ortaya konmasındaki rekabetimize leke sürmeyeceğiz.
- Bütün müşterilerimize ırk, din, milliyet, inanç ve cinsiyetine bakmaksızın eşit davranacağız.
- Her konuğumuza hizmetin ve ürünün bütün standartlarını tam bir tutarlılıkla taşıyacağız.
- Bütün çalışanlar ve konuklar için her zaman, tamamen güvenli ve hijyenik bir ortam sağlayacağız.
- Konuklar, araçlar, işverenler, işgörenler ve halk arasında büyük çaplı anlayış, dürüstlük ve güvenin en yüksek seviyesini elde etmek ve geliştirmek için yaptıklarımızla, uygulayacaklarımızla ve sözlerimizle sürekli olarak çaba göstereceğiz.
- Her çalışanımıza duyurduğumuz standartlarımıza göre, bu standartlara ulaşmalarını sağlayacak eğitimi, araç-gereci ve motivasyonu sağlayacağız.

- Her seviyedeki bütün çalışanların görevlerini gerçekleştirme ve yükselme için aynı fırsata sahip olacağıının ve aynı veya benzer görevleri yapan işgörenlerin eşit standartlarda değerlendirileceğinin garantisini vereceğiz.
- Yaptığımız her faaliyette doğal çevre ve doğal kaynakların korunması ve muhafaza edilmesi için bilinçli ve aktif olarak çalışacağız.
- Adil ve dürüst bir kâr için çalışacağız. Ne fazlası, ne de azı için.

Stratejiler belirlenirken konaklama sektöründe yer alan yöneticiler, sadece doluluk, satış, maliyet ve kâr gibi ekonomik koşullarla ilgilenmektedirler. Bununla birlikte, stratejileri uygulayabilmek için işgörelere ve topluma karşı yerine getirilmesi gereken diğler bazı unsurlar da bulunmaktadır (Lazer ve Layton, 1999: 67). Bunların en önemlilerinden birisi de, işin etik boyutudur. Otel yöneticisinin etik davranışı, onun kişisel prensiplerinden, değerlerinden ve inançlarından etkilenir (Kavanaugh ve Ninemeier, 2001: 230). Eğer, bir önceki kısımda üzerinde durulan etik kurallar, örgütün faaliyetlerinde temel rol oynar ve örgütün stratejilerinin oluşturulmasında kılavuzluk yaparsa, yöneticilerin ve işgörelere şirket değer ve standartlarına uyum sağlamaları kolaylaşır. Ancak bu sayede, konaklama işletmelerinde rastlanan etik ikilemlerin çözümü mümkün olabilir.

Diğler işletmelerde olduğu gibi, otel işletmelerinde de sıkıntı, neyin “doğru” ve “yanlış” olduğunun belirlenmesidir (Lazer ve Layton, 1999: 68). Bu sıkıntıya kültürel farklılıklar da eklendiğinde, problem daha da büyümektedir (Angelo ve Vladimir, 1998: 582). Bu durumda, otel genel merkezinin, Dünya Turizm Örgütü ve/veya Dünya Otelciler Birliğı gibi global kuruluşların önerileri doğrultusunda, her ülke için geçerli etik kurallar oluşturması, öncelik kazanmaktadır. Bununla birlikte, spesifik olarak ülkelerde ortaya çıkacak etik çıkmazlar, “alt etik kurallar” denilen ve o ülkeye özgü olarak geliştirilecek daha detaylandırılmış kurallarla çözümlenebilecektir (Kavanaugh ve Ninemeier, 2001: 230). Yöneticilerin daha yüksek kazanç yerine, daha az kazancı, ama daha etik olan davranışı seçmelerini özendirici sistemlerin oluşturulması yararlı olacaktır (Lazer ve Layton, 1999: 69). Alt ve üst kademelerden gelen baskılar, otelin doluluk oranları ve kısa dönem hedeflerinden dolayı ortaya çıkan baskı, yöneticileri güç durumunda bırakmaktadır. Konaklama işletmelerinde görev yapan yöneticilerin, etik kuralları, stratejileri oluştururken ve günlük rutin faaliyetleri

sırasında kullanmalarını sağlamak için aşağıdaki önerilerde bulunulabilir (Lazer ve Layton, 1999: 69):

1. Stratejik kararları da içerecek şekilde, açık ve net etik standartlar geliştirmek.
2. Etik standartlara uyulması konusunda, açıkça sorumlulukların bildirilmesi.
3. Otel genelinde, etik davranışı teşvik edecek bir ödüllendirme ve cezalandırma sisteminin oluşturulması.
4. Etik uygulamaları zorunlu kılacak bir örgüt ikliminin geliştirilmesi.
5. Otel genelinde ne tür etik durumların ortaya çıktığı ve bunlara yönelik ne tür çözümler getirildiği konusunu izlemek ve kaydetmek.

Otel yöneticilerinin, işgörenlerine yönelik temel etik sorumlulukları ise şunlardır (Sökmen ve Boylu, 2001: 45):

- Çalışma hakkına saygı gösterme sorumluluğu,
- Adil ücret ödeme sorumluluğu,
- Çalışanların özgür konuşma hakkını sağlama sorumluluğu,
- İşgörenlerin dernek, sendika kurma ve grev yapma hakkına engel olmama sorumluluğu,
- Özel hayatın gizliliğine saygılı olma sorumluluğu,
- Güvenli ve sağlıklı koşullar yaratma ve çalışma hayatının kalitesini yükseltme sorumluluğu,
- İşgörenler arasında ayrımcılık yapmama ve cinsel tacizden sakınma sorumluluğu ve
- İşgörenlerin kararlara katılma hakkını sağlama zorunluluğu.

4. Yönetici Etik Davranışlarının Değerlendirilmesine Yönelik Araştırma

4.1 Araştırmanın Amacı ve Önemi

Son yıllarda işletme literatüründe oldukça fazla incelenen kavramlardan olan etik, turizm işletmelerinde ve özellikle konaklama işletmelerinde de üzerinde durulmaya başlanan bir konu haline gelmiştir. Türkçe literatürde çeşitli sektörlerle

ilgili etiğe yönelik yoğun çalışmalar gerçekleştirilmesine rağmen, otelcilik literatürü incelendiğinde fazla çalışmaya rastlanamamaktadır. Özellikle sınır birim işgörenlerine yönelik böyle bir araştırma, gerçekleştirilen çalışmayı daha da özgün kılmaktadır. Bu kapsamda değerlendirildiğinde, gerçekleştirilen çalışmanın *Türk Otelcilik Literatüründe* önemli bir boşluğu dolduracağına inanılmaktadır.

Ampirik araştırmada, tüketici (konuk) tatmininde son derece belirleyici rol oynayan sınır birim departmanlarında çalışan işgörenler ele alınacak ve elde edilen bulgulara göre gerek literatür, gerekse sektörel anlamda yönetsel etik davranışların değerlendirilmesinde cinsiyetin önemli bir faktör olup olmadığı saptanmaya çalışılacaktır.

4.2. Araştırmanın Uygulanması ve Sınırlılıkları

Araştırmanın yapıldığı oteller, Ankara'da faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı işletmeler ile sınırlandırılmıştır. Araştırma 2003 yılı, Haziran ve Temmuz aylarında çeşitli kereler ilgili otellere gidilerek gerçekleştirilmiştir. Uygulamada, rahatlığı sağlaması açısından her otelin doluluk oranı gözönünde bulundurulmuş ve düşük dönemler seçilmiştir. Yöneticilerden alınan izinler çerçevesinde, özellikle işgörenlerin yemek ve kahve aralarında hepsinin tek başlarına soru kağıtlarını doldurmasını sağlanmıştır. Bunun için, öncelikle soru kağıdı ile ilgili açıklamalar işgörelere aktarılmış, daha sonra işgörenler soru kağıtlarını kendileri doldürmüşlardır. Bütün bu çalışmalar, araştırmacı ve araştırmacı tarafından oluşturulan beş kişilik bir ekip tarafından gerçekleştirilmiştir. Araştırma kapsamında soru kağıdı uygulananlar, çalışma amacı kapsamında sadece sınır birimlerde çalışanlar ile sınırlandırılmıştır.

4.3. Araştırmanın Hipotezleri

Yönetici etiğinin sınır birim işgörenleri tarafından değerlendirilmesine yönelik araştırmada, işgörenlerin cinsiyetleri ile ifadeler arasında bir ilişki olup olmadığını test edilmesi amacıyla aşağıdaki hipotezler oluşturulmuştur:

H₁: Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin cinsiyetleri ile “çalıştığım işletmede yöneticiler işgörenler arasında cinsiyet ayrımı yapmaz” fikrine katılıp katılmamaları arasında bir ilişki vardır.

H₂: Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin cinsiyetleri ile “yöneticilerimiz cinsel taciz olaylarına son derece duyarlıdır” fikrine katılıp katılmamaları arasında bir ilişki vardır.

H₃: Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin cinsiyetleri ile “yöneticimiz işgörelere çalışmaları karşılığında adil ücret verir” fikrine katılıp katılmamaları arasında bir ilişki vardır.

H₄: Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin cinsiyetleri ile “aynı pozisyonda çalıştığım arkadaşlarımla eşit ücret aldığımı düşünmekteyim” fikrine katılıp katılmamaları arasında bir ilişki vardır.

H₅: Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin cinsiyetleri ile “işletmemizde performans değerlendirmelerinin adil yapıldığına inanmıyorum” fikrine katılıp katılmamaları arasında bir ilişki vardır.

H₆: Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin cinsiyetleri ile “yöneticimiz görev dağılımını yaparken herkese eşit davranır” fikrine katılıp katılmamaları arasında bir ilişki vardır.

H₇: Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin cinsiyetleri ile “kademe ilerlemelerinin ve boş pozisyonlara atamaların adil yapıldığını düşünürüm” fikrine katılıp katılmamaları arasında bir ilişki vardır.

H₈: Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin cinsiyetleri ile “yöneticilerimiz düşüncelerimizi açıklama ve öneri yapma konusunda yardımcı olur” fikrine katılıp katılmamaları arasında bir ilişki vardır.

H₉: Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin cinsiyetleri ile “yöneticilerimiz çalışanların özel hayatlarına müdahale etmez” fikrine katılıp katılmamaları arasında bir ilişki vardır.

H₁₀: Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin cinsiyetleri ile “yöneticilerimiz işgörenlerin onurlarını kırıcı davranışlardan kaçınır” fikrine katılıp katılmamaları arasında bir ilişki vardır.

H₁₁: Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin cinsiyetleri ile “yöneticimiz yapmak istemediğimiz işleri zorla yaptırır” fikrine katılıp katılmamaları arasında bir ilişki vardır.

H₁₂: Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin cinsiyetleri ile “yöneticimiz fazla mesailerimizi ödemez” fikrine katılıp katılmamaları arasında bir ilişki vardır.

H₁₃: Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin cinsiyetleri ile “yöneticilerimiz sendikal faaliyetlere katılmamız konusunda olumludur” fikrine katılıp katılmamaları arasında bir ilişki vardır.

H₁₄: Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin cinsiyetleri ile “yöneticilerimiz iş kazalarından korunmamız için gerekli önlemleri alır” fikrine katılıp katılmamaları arasında bir ilişki vardır.

H₁₅: Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin cinsiyetleri ile “yöneticiler sağlık sorunlarımızın çözümünde bizlere yardımcı olur” fikrine katılıp katılmamaları arasında bir ilişki vardır.

H₁₆: Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin cinsiyetleri ile “çalıştığım işletmede yöneticilerin aldıkları kararlara etkim olduğunu düşünmüyorum” fikrine katılıp katılmamaları arasında bir ilişki vardır.

H₁₇: Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin cinsiyetleri ile “davranışlarımda tarafsız ve adil fikirli olmaya çalışırım” fikrine katılıp katılmamaları arasında bir ilişki vardır.

H₁₈: Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin cinsiyetleri ile “neyin doğru, neyin yanlış olduğu konusunda vicdanımı dinlerim” fikrine katılıp katılmamaları arasında bir ilişki vardır.

H₁₉: Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin cinsiyetleri ile “işgörenlerin müşteri memnuniyeti adına yalan söylemeleri hoş görülebilir” fikrine katılıp katılmamaları arasında bir ilişki vardır.

H₂₀: Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin cinsiyetleri ile “çalışma arkadaşlarıma adil davranırım” fikrine katılıp katılmamaları arasında bir ilişki vardır.

H₂₁: Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin cinsiyetleri ile “hiçbir zaman yöneticilere yalan söylememek gerekir” fikrine katılıp katılmamaları arasında bir ilişki vardır.

H₂₂: Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin cinsiyetleri ile “işletmenin çıkarları herşeyden önce gelir” fikrine katılıp katılmamaları arasında bir ilişki vardır.

H₂₃: Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin cinsiyetleri ile “başarılı olmak için dürüstlük ve çalışkanlık yeterlidir” fikrine katılıp katılmamaları arasında bir ilişki vardır.

4.4. Araştırmanın Yöntemi, Evreni ve Örneklemi

Bu çalışma kapsamında kullanılan anket soru formu, uygulanabilir hale getirildikten sonra, Ankara’da faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde uygulanmıştır. Çalışmanın analizleri için, bilgisayar ortamında “SPSS for Windows 10” da tanımlayıcı istatistikler, ölçek ve ilgili ifadelerin ve değişkenlerin güvenilirlik boyutları için “Cronbach Alpha” betimleyici faktör analizine, geçerlilik boyutları için tekrar betimleyici faktör analizine ve ilişkiler için de, ki-kare testine başvurulmuştur.

Araştırmanın evrenini, Ankara’da faaliyet gösteren 19 adet dört ve beş yıldızlı otel işletmesinde çalışan toplam 868 sınır birim işgöreni oluşturmaktadır. Araştırmanın örnekleme ise, evrenden oransız kademeli tesadüfi örneklem ölçütüne göre çıkarılan toplam 494 sınır birim işgörenden oluşmaktadır. Araştırmanın evreni ve örnekleme, tablo 1’de verilmiştir. Seçilen bu örneklemin güvenilirlik derecesi hesaplandığında, örneklemin ortalama 0,95 güvenilirlik düzeyinde, değişkenlerin evrendeki değerlerini (+,-) 0,12 (W) hata ile tahmin edebilecek güçte olduğu bulunmuştur.

Tablo 1: Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

İşletme Türü	Evren	Örneklem	%
Dört Yıldızlı	487	289	%59
Beş Yıldızlı	381	205	%54
Toplam	868	494	%57

4.5. Ölçeğin Güvenilirliği ve Geçerliliği

Çalışmada ilk önce, betimleyici faktör analizine gidilerek (faktör sayısı 1), soruların faktör yükleri dikkate alınmıştır. Betimleyici faktör analizi sonuçlarında düşük faktör yüküne sahip soru tespit edilememiş ve dolayısıyla ölçekte bulunan yirmi üç soru da kullanılmıştır. Soruların faktör yükleri, tablo 2’de görülebilir.

Tablo 2: Soruların Faktör Yükleri

Sorular	Faktör Yükleri
1	0,57
2	0,61
3	0,54
4	0,71
5	0,53
6	0,64
7	0,67
8	0,51
9	0,68
10	0,59
11	0,62
12	0,72
13	0,65
14	0,74
15	0,48
16	0,55
17	0,65
18	0,53
19	0,70
20	0,68
21	0,59
22	0,63
23	0,51

Varyans: 69,23

Öte yandan, ölçeğin güvenilirliğini belirleyebilmek amacıyla, içsel tutarlılık kapsamında dikkate alınan Cronbach Alpha değerleri (Karatepe, 1999; Karatepe ve Sökmen 2001) hesaplanmıştır. Ayrıca, içsel tutarlılık kapsamında düzeltilmiş madde-toplam korelasyonlar hesaplanmış, düşük değere sahip maddenin çıkarılmasının, ilgili maddenin Alpha değerinde dikkate değer bir artışa neden olmadığı görülmüştür. Güvenilirlik ile ilgili sonuç, aşağıdaki gibidir:

$$\text{Ölçek} = 0,78$$

Geçerlilik boyutlarından yüzeysel geçerlilik subjektif bir değerlendirmeye dayandığı için (Karatepe, 1999: 52), araştırmanın sonucunda anketörler, yüzey geçerliliğe ilişkin herhangi bir sorunla karşılaşmadıklarını ifade etmişlerdir. Diğer geçerlilik boyutları yakınsak geçerlilik ile ayırt edici geçerlilik için (Peter ve Churchill, 1986: 2), betimleyici faktör analizine başvurulmuştur. Araştırmadan çıkarılan soru kağıdı sayısı, yaklaşık olarak soru sayısından yirmi kat fazla olmakla beraber, araştırma verilerine betimleyici faktör analizini uygulayabilme koşulunu gösteren KMO da (Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy), %74 olarak yeterli düzeyde bulunmuştur. Bir diğer ön koşul, küresellik derecesinin yeterliliğidir. Yapılan hesaplamalar sonucunda, araştırma verilerinden anlamlı faktörler çıkabileceğini gösteren küresellik derecesinin de (Barlett's Test of Sphericity→562,533 p<.000), tatmin edici düzeyde olduğu söylenebilir. İlgili koşullar karşılandıktan sonra, betimleyici faktör analizine gidilmiş ve bu analiz sonucu elde edilen Cronbach Alpha değeri aşağıdaki gibi bulunmuştur:

$$\text{Ölçek} = 0,67$$

4.6. Hipotez Testleri

Tablo 3: “Çalıştığım İşletmede Yöneticiler İşgörenler Arasında Cinsiyet Ayrımı Yapmaz” Fikrine Katılıp Katılmamaları Açısından Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Cinsiyetlerine Göre Dağılımı

	Hiç Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum	Toplam
Bayan	123 %68	50 %27,6	8 %4,4	181 %100
Bay	2 %0,6	37 %11,8	274 %87,5	313 %100
Toplam	125 %25,3	87 %17,6	282 %57,1	494 %100

Ki-Kare Değeri=360,442

Serbestlik Derecesi=2

p=0,000

Sınır birim işgörenlerinin cinsiyetleri ile “çalıştığım işletmede yöneticiler işgörenler arasında cinsiyet ayrımı yapmaz” fikrine katılıp katılmamaları arasında bir ilişki (H_1) olup olmadığını aramak amacı ile uygulanan ki-kare testinin sonucu tablo 3’de verilmiştir. Elde edilen bulgulara göre %5 anlamlılık düzeyinde H_0 hipotezi reddedilmiştir. İşgörenlerin, çalıştığım işletmede yöneticiler işgörenler arasında cinsiyet ayrımı yapmaz fikrine katılmalarında cinsiyetin önemli bir değişken olduğu görülmüştür.

Tablo 4: “Yöneticilerimiz Cinsel Taciz Olaylarına Son Derece Duyarlıdır” Fikrine Katılıp Katılmamaları Açısından Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Cinsiyetlerine Göre Dağılımı

	Hiç Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum	Toplam
Bayan	116 %64,1	57 %31,5	8 %4,4	181 %100
Bay	2 %0,6	79 %25,2	232 %74,1	313 %100
Toplam	118 %23,9	136 %27,5	240 %48,6	494 %100

Ki-Kare Değeri=309,595

Serbestlik Derecesi=2

p=0,000

İşgörenlerin cinsiyetleri ile “yöneticilerimiz cinsel taciz olaylarına son derece duyarlıdır” fikrine katılıp katılmamaları arasında bir ilişki (H_2) olup olmadığını aramak amacı ile uygulanan ki-kare testinin sonucu tablo 4’de sunulmuştur. Elde edilen bulgulara göre %5 anlamlılık düzeyinde H_0 hipotezi reddedilmiştir. Sınır birim

işgörenlerinin, yöneticiler cinsel taciz olaylarına son derece duyarlıdır fikrine katılmalarında cinsiyetlerinin önemli bir değişken olduğu görülmüştür.

Tablo 5: “Yöneticimiz İşgörenlere Çalışmaları Karşılığında Adil Ücret Verir” Fikrine Katılıp Katılmamaları Açısından Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Cinsiyetlerine Göre Dağılımı

	Hiç Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum	Toplam
Bayan	123 %68	55 %30,4	3 %1,7	181 %100
Bay	237 %75,7	66 %21,1	10 %3,2	313 %100
Toplam	360 %72,9	121 %24,5	13 %2,6	494 %100

Ki-Kare Değeri=6,028

Serbestlik Derecesi=2

p=0,049

Tablo 5’de, otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin cinsiyetleri ile “yöneticimiz işgörenlere çalışmaları karşılığında adil ücret verir” fikrine katılıp katılmamaları arasında bir ilişki (H_3) bulunup bulunmadığını aramak amacı ile uygulanan ki-kare testinin sonucu verilmiştir. Test sonucu elde edilen bulgulara göre %5 anlamlılık düzeyinde H_0 hipotezi reddedilmiştir. Bu kapsamda, işgörenlerin, yöneticimiz işgörenlere çalışmaları karşılığında adil ücret verir fikrine katılmalarında cinsiyetin önemli bir değişken olduğu görülmüştür.

Tablo 6: “Aynı Pozisyonda Çalıştığım Arkadaşlarımla Eşit Ücret Aldığımı Düşünmekteyim” Fikrine Katılıp Katılmamaları Açısından Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Cinsiyetlerine Göre Dağılımı

	Hiç Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum	Toplam
Bayan	119 %65,7	59 %32,6	3 %1,7	181 %100
Bay	210 %67,1	87 %27,8	16 %5,1	313 %100
Toplam	329 %66,6	146 %29,6	19 %3,8	494 %100

Ki-Kare Değeri=4,484

Serbestlik Derecesi=2

p=0,106

Otel işletmelerinde çalışan sınır birim işgörenlerinin cinsiyetleri ile “aynı pozisyonda çalıştığım arkadaşlarımla eşit ücret aldığımı düşünmekteyim” fikrine katılıp katılmamaları arasında bir ilişki (H_4) olup olmadığını aramak amacı ile uygulanan ki-kare testinin sonucu tablo 6’da verilmiştir. Elde edilen bulgulara göre

%5 anlamlılık düzeyinde H_0 hipotezi reddedilememiştir. İşgörenlerin, aynı pozisyonda çalıştığım arkadaşlarımla eşit ücret aldığımı düşünmekteyim fikrine katılmalarında cinsiyetlerinin önemli bir değişken olmadığı görülmüştür.

Tablo 7: “İşletmemizde Performans Değerlendirmelerinin Adil Yapıldığına İnanmıyorum” Fikrine Katılıp Katılmamaları Açısından Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Cinsiyetlerine Göre Dağılımı

	Hiç Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum	Toplam
Bayan	10 %5,5	39 %21,5	132 %72,9	181 %100
Bay	9 %2,9	51 %16,3	253 %80,8	313 %100
Toplam	19 %3,8	90 %18,2	385 %77,9	494 %100

Ki-Kare Değeri=4,749

Serbestlik Derecesi=2

p=0,093

Tablo 7’de, otel işletmelerinde çalışan sınır birim işgörenlerinin cinsiyetleri ile “işletmemizde performans değerlendirmelerinin adil yapıldığına inanmıyorum” fikrine katılıp katılmamaları arasında bir ilişki (H_5) olup olmadığını belirlemek amacı ile uygulanan ki-kare testinin sonucu verilmiştir. Elde edilen bulgulara göre %5 anlamlılık düzeyinde H_0 hipotezi reddedilememiştir. İşgörenlerin, işletmemizde performans değerlendirmelerinin adil yapıldığına inanmıyorum fikrine katılmalarında cinsiyetin önemli bir değişken olmadığı görülmüştür.

Tablo 8: “Yöneticimiz Görev Dağılımını Yaparken Herkese Eşit Davranır” Fikrine Katılıp Katılmamaları Açısından Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Cinsiyetlerine Göre Dağılımı

	Hiç Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum	Toplam
Bayan	110 %60,8	64 %35,4	7 %3,9	181 %100
Bay	200 %63,9	98 %31,3	15 %4,8	313 %100
Toplam	310 %62,8	162 %32,8	22 %4,5	494 %100

Ki-Kare Değeri=0,972

Serbestlik Derecesi=2

p=0,615

Otel işletmelerinde çalışan sınır birim işgörenlerinin cinsiyetleri ile “yöneticimiz görev dağılımını yaparken herkese eşit davranır” fikrine katılıp katılmamaları arasında bir ilişki (H_6) bulunup bulunmadığını ortaya çıkarmak amacı

ile uygulanan ki-kare testinin sonucu tablo 8’de sunulmuştur. Elde edilen bulgulara göre %5 anlamlılık düzeyinde H_0 hipotezi reddedilememiştir. Buna göre, işgörenlerin, yöneticimiz görev dağılımını yaparken herkese eşit davranır fikrine katılmalarında cinsiyetlerinin önemli bir değişken olmadığı görülmüştür.

Tablo 9: “Kademe İlerlemelerinin ve Boş Pozisyonlara Atamaların Adil Yapıldığını Düşünürüm” Fikrine Katılıp Katılmamaları Açısından Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Cinsiyetlerine Göre Dağılımı

	Hiç Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum	Toplam
Bayan	110 %60,8	65 %35,9	6 %3,3	181 %100
Bay	200 %63,9	101 %32,3	12 %3,8	313 %100
Toplam	310 %62,8	166 %33,6	18 %3,6	494 %100

Ki-Kare Değeri=0,716

Serbestlik Derecesi=2

p=0,699

Tablo 9’da, otel işletmelerinde çalışan sınır birim işgörenlerinin cinsiyetleri ile “kademe ilerlemelerinin ve boş pozisyonlara atamaların adil yapıldığını düşünürüm” fikrine katılıp katılmamaları arasında bir ilişki (H_7) olup olmadığını aramak amacı ile uygulanan ki-kare testinin sonucu verilmiştir. Elde edilen bulgulara göre %5 anlamlılık düzeyinde H_0 hipotezi reddedilememiştir. İşgörenlerin, kademe ilerlemelerinin ve boş pozisyonlara atamaların adil yapıldığını düşünürüm fikrine katılmalarında cinsiyetin önemli bir değişken olmadığı tespit edilmiştir.

Tablo 10: “Yöneticimiz Düşüncelerimizi Açıklama ve Öneri Yapma Konusunda Yardımcı Olur” Fikrine Katılıp Katılmamaları Açısından Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Cinsiyetlerine Göre Dağılımı

	Hiç Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum	Toplam
Bayan	78 %43,1	93 %51,4	10 %5,5	181 %100
Bay	179 %57,2	119 %38	15 %4,8	313 %100
Toplam	257 %52	212 %42,9	25 5,1	494 %100

Ki-Kare Değeri=9,272

Serbestlik Derecesi=2

p=0,010

İlgili otel işletmelerinde çalışan sınır birim işgörenlerinin cinsiyetleri ile “yöneticimiz düşüncelerimizi açıklama ve öneri yapma konusunda yardımcı olur”

fikrine katılıp katılmamaları arasında bir ilişki (H_8) olup olmadığını aramak amacı ile uygulanan ki-kare testinin sonucu tablo 10’da verilmiştir. Elde edilen bulgulara göre %5 anlamlılık düzeyinde H_0 hipotezi reddedilmiştir. Sınır birim işgörenlerinin, yöneticimiz düşüncelerimizi açıklama ve öneri yapma konusunda yardımcı olur fikrine katılmalarında cinsiyetlerinin önemli bir değişken olduğu görülmüştür.

Tablo 11: “Yöneticilerimiz Çalışanların Özel Hayatlarına Müdahale Etmez” Fikrine Katılıp Katılmamaları Açısından Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Cinsiyetlerine Göre Dağılımı

	Hiç Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum	Toplam
Bayan	122 %67,4	49 %27,1	10 %5,5	181 %100
Bay	157 %50,2	134 %42,8	22 %7	313 %100
Toplam	279 %56,5	183 %37	32 %6,5	494 %100

Ki-Kare Değeri=14,108

Serbestlik Derecesi=2

p=0,001

Sınır birim işgörenlerinin cinsiyetleri ile “yöneticimiz çalışanların özel hayatlarına müdahale etmez” fikrine katılıp katılmamaları arasında bir ilişki (H_9) olup olmadığını aramak amacı ile uygulanan ki-kare testinin sonucu tablo 11’de verilmiştir. Elde edilen bulgulara göre %5 anlamlılık düzeyinde H_0 hipotezi reddedilmiştir. Buna göre, işgörenlerin, yöneticilerimiz çalışanların özel hayatlarına müdahale etmez fikrine katılmalarında cinsiyetin önemli bir değişken olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 12: “Yöneticilerimiz İşgörenlerin Onurlarını Kırıcı Davranışlardan Kaçınır” Fikrine Katılıp Katılmamaları Açısından Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Cinsiyetlerine Göre Dağılımı

	Hiç Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum	Toplam
Bayan	79 %43,6	87 %48,1	15 %8,3	181 %100
Bay	124 %39,6	159 %50,8	30 %9,6	313 %100
Toplam	203 %41,1	246 %49,8	45 %9,1	494 %100

Ki-Kare Değeri=0,837

Serbestlik Derecesi=2

p=0,658

Otel işletmelerinde çalışan sınır birim işgörenlerinin cinsiyetleri ile “yöneticilerimiz işgörenlerin onurlarını kırıcı davranışlardan kaçınır” fikrine katılıp

katılmamaları arasında bir ilişki (H_{10}) olup olmadığını aramak amacı ile uygulanan ki-kare testinin sonucu tablo 12’de verilmiştir. Elde edilen bulgulara göre %5 anlamlılık düzeyinde H_0 hipotezi reddedilememiştir. İşgörenlerin, yöneticilerimiz işgörenlerin onurlarını kırıcı davranışlardan kaçınır fikrine katılmalarında cinsiyetlerinin önemli bir değişken olmadığı tespit edilmiştir.

Tablo 13: “Yöneticimiz Yapmak İstemediğimiz İşleri Zorla Yaptırır” Fikrine Katılıp Katılmamaları Açısından Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Cinsiyetlerine Göre Dağılımı

	Hiç Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum	Toplam
Bayan	12 %6,6	89 %49,2	80 %44,2	181 %100
Bay	46 %14,7	156 %49,8	111 %35,5	313 %100
Toplam	58 %11,7	245 %49,6	191 %38,7	494 %100

Ki-Kare Değeri=8,630

Serbestlik Derecesi=2

p=0,013

Tablo 13’de, sınır birim işgörenlerinin cinsiyetleri ile “yöneticimiz yapmak istemediğimiz işleri zorla yaptırır” fikrine katılıp katılmamaları arasında bir ilişki (H_{11}) bulunup bulunmadığını aramak amacıyla uygulanan ki-kare testinin sonucu verilmiştir. Elde edilen bulgulara göre %5 anlamlılık düzeyinde H_0 hipotezi reddedilmiştir. İşgörenlerin, yöneticimiz yapmak istemediğimiz işleri zorla yaptırır fikrine katılmalarında cinsiyetlerinin önemli bir değişken olduğu görülmüştür.

Tablo 14: “Yöneticimiz Fazla Mesailerimizi Ödemez” Fikrine Katılıp Katılmamaları Açısından Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Cinsiyetlerine Göre Dağılımı

	Hiç Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum	Toplam
Bayan	19 %10,5	100 %55,2	62 %34,3	181 %100
Bay	34 %10,9	158 %50,5	121 %38,7	313 %100
Toplam	53 %10,7	258 %52,2	183 %37	494 %100

Ki-Kare Değeri=1,114

Serbestlik Derecesi=2

p=0,573

Otel işletmelerinde çalışan sınır birim işgörenlerinin cinsiyetleri ile “yöneticimiz fazla mesailerimizi ödemez” fikrine katılıp katılmamaları arasında bir

ilişki (H_{12}) olup olmadığını aramak amacı ile uygulanan ki-kare testinin sonucu tablo 14’de verilmiştir. Elde edilen bulgulara göre %5 anlamlılık düzeyinde H_0 hipotezi reddedilememiştir. Sınır birim işgörenlerinin, yöneticimiz fazla mesailerimizi ödemez fikrine katılmalarında cinsiyetin önemli bir değişken olmadığı görülmüştür.

Tablo 15: “Yöneticilerimiz Sendikal Faaliyetlere Katılmamız Konusunda Olumludur” Fikrine Katılıp Katılmamaları Açısından Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Cinsiyetlerine Göre Dağılımı

	Hiç Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum	Toplam
Bayan	111 %61,3	52 %28,7	18 %9,9	181 %100
Bay	189 %60,4	103 %32,9	21 %6,7	313 %100
Toplam	300 %60,7	155 %31,4	39 %7,9	494 %100

Ki-Kare Değeri=2,175

Serbestlik Derecesi=2

p=0,337

Otel işletmelerinde çalışan sınır birim işgörenlerinin cinsiyetleri ile “yöneticilerimiz sendikal faaliyetlere katılmamız konusunda olumludur” fikrine katılıp katılmamaları arasında bir ilişki (H_{13}) olup olmadığını aramak amacı ile uygulanan ki-kare testinin sonucu tablo 15’de verilmiştir. Elde edilen bulgulara göre %5 anlamlılık düzeyinde H_0 hipotezi reddedilememiştir. Sınır birim işgörenlerinin, yöneticilerimiz sendikal faaliyetlere katılmamız konusunda olumludur fikrine katılmalarında cinsiyetlerinin önemli bir değişken olmadığı görülmüştür.

Tablo 16: “Yöneticilerimiz İş Kazalarından Korunmamız İçin Gerekli Önlemleri Alır” Fikrine Katılıp Katılmamaları Açısından Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Cinsiyetlerine Göre Dağılımı

	Hiç Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum	Toplam
Bayan	25 %13,8	80 %44,2	76 %42	181 %100
Bay	102 %32,6	142 %45,4	69 %22	313 %100
Toplam	127 %25,7	222 %44,9	145 %29,4	494 %100

Ki-Kare Değeri=31,302

Serbestlik Derecesi=2

p=0,000

Tablo 16’da sınır birim işgörenlerinin cinsiyetleri ile “yöneticilerimiz iş kazalarından korunmamız için gerekli önlemleri alır” fikrine katılıp katılmamaları

arasında bir ilişki (H_{14}) olup olmadığını aramak amacı ile uygulanan ki-kare testinin sonucu verilmiştir. Elde edilen bulgulara göre %5 anlamlılık düzeyinde H_0 hipotezi reddedilmiştir. İşgörenlerin, yöneticilerimiz iş kazalarından korunmamız için gerekli önlemleri alır fikrine katılmalarında cinsiyetlerinin önemli bir değişken olduğu görülmüştür.

Tablo 17: “Yöneticiler Sağlık Sorunlarımızın Çözümünde Bizlere Yardımcı Olur” Fikrine Katılıp Katılmamaları Açısından Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Cinsiyetlerine Göre Dağılımı

	Hiç Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum	Toplam
Bayan	16 %8,8	67 %37	98 %54,1	181 %100
Bay	53 %16,9	169 %54	91 %29,1	313 %100
Toplam	69 %14	236 %47,8	189 %38,3	494 %100

Ki-Kare Değeri=31,136

Serbestlik Derecesi=2

p=0,000

Otel işletmelerinde çalışan sınır birim işgörenlerinin cinsiyetleri ile “yöneticiler sağlık sorunlarımızın çözümünde bizlere yardımcı olur” fikrine katılıp katılmamaları arasında bir ilişki (H_{15}) olup olmadığını aramak amacıyla uygulanan ki-kare testinin sonucu tablo 17’de verilmiştir. Elde edilen bulgulara göre %5 anlamlılık düzeyinde H_0 hipotezi reddedilmiştir. Sınır birim işgörenlerinin, yöneticiler sağlık sorunlarımızın çözümünde bizlere yardımcı olur fikrine katılmalarında cinsiyetin önemli bir değişken olduğu görülmüştür.

Tablo 18: “Çalıştığım İşletmede Yöneticilerin Aldıkları Kararlara Etkim Olduğunu Düşünmüyorum” Fikrine Katılıp Katılmamaları Açısından Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Cinsiyetlerine Göre Dağılımı

	Hiç Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum	Toplam
Bayan	10 %5,5	89 %49,2	82 %45,3	181 %100
Bay	18 %5,8	155 %49,5	140 %44,7	313 %100
Toplam	28 %5,7	244 %49,4	222 %44,9	494 %100

Ki-Kare Değeri=0,022

Serbestlik Derecesi=2

p=0,989

Otel işletmelerinde çalışan sınır birim işgörenlerinin cinsiyetleri ile “çalıştığım işletmede yöneticilerin aldıkları kararlara etkim olduğunu düşünmüyorum” fikrine

katılıp katılmamaları arasında bir ilişki (H_{16}) olup olmadığını aramak amacı ile uygulanan ki-kare testinin sonucu tablo 18’de verilmiştir. Elde edilen bulgulara göre %5 anlamlılık düzeyinde H_0 hipotezi reddedilememiştir. İşgörenlerin, çalıştığım işletmede yöneticilerin aldıkları kararlara etkim olduğunu düşünmüyorum fikrine katılmalarında cinsiyetin önemli bir değişken olmadığı görülmüştür.

Tablo 19: “Davranışlarımda Tarafsız ve Adil Fikirli Olmaya Çalışırım” Fikrine Katılıp Katılmamaları Açısından Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Cinsiyetlerine Göre Dağılımı

	Hiç Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum	Toplam
Bayan		32 %17,7	149 %82,3	181 %100
Bay	5 %1,6	80 %25,6	228 %72,8	313 %100
Toplam	5 %1	112 %22,7	377 %76,3	494 %100

Ki-Kare Değeri=7,382

Serbestlik Derecesi=2

p=0,025

Otel işletmelerinde çalışan sınır birim işgörenlerinin cinsiyetleri ile “davranışlarımda tarafsız ve adil fikirli olmaya çalışırım” fikrine katılıp katılmamaları arasında bir ilişki (H_{17}) olup olmadığını aramak amacı ile uygulanan ki-kare testinin sonucu tablo 19’da verilmiştir. Elde edilen bulgulara göre %5 anlamlılık düzeyinde H_0 hipotezi reddedilmiştir. İşgörenlerin, davranışlarımda tarafsız ve adil fikirli olmaya çalışırım fikrine katılmalarında cinsiyetin önemli bir değişken olduğu görülmüştür.

Tablo 20: “Neyin Doğru Neyin Yanlış Olduğu Konusunda Vicdanımı Dinlerim” Fikrine Katılıp Katılmamaları Açısından Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Cinsiyetlerine Göre Dağılımı

	Hiç Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum	Toplam
Bayan		26 %14,4	155 %85,6	181 %100
Bay	3 %1	54 %17,3	256 %81,8	313 %100
Toplam	3 %0,6	80 %16,2	411 %83,2	494 %100

Ki-Kare Değeri=2,529

Serbestlik Derecesi=2

p=0,282

Tablo 20’de, otel işletmelerinde çalışan sınır birim işgörenlerinin cinsiyetleri ile “neyin doğru neyin yanlış olduğu konusunda vicdanımı dinlerim” fikrine katılıp

katılmamaları arasında bir ilişki (H_{18}) olup olmadığını aramak amacı ile yapılan ki-kare testinin sonucu verilmiştir. Elde edilen bulgulara göre %5 anlamlılık düzeyinde H_0 hipotezi reddedilememiştir. Bu açıdan sınır birim işgörenlerinin, neyin doğru neyin yanlış olduğu konusunda vicdanımı dinlerim fikrine katılmalarında cinsiyetin önemli bir değişken olmadığı görülmüştür.

Tablo 21: “İşgörenlerin Müşteri Memnuniyeti Adına Yalan Söylemeleri Hoş Görülebilir” Fikrine Katılıp Katılmamaları Açısından Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Cinsiyetlerine Göre Dağılımı

	Hiç Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum	Toplam
Bayan	21 %11,6	77 %42,5	83 %45,9	181 %100
Bay	77 %24,6	115 %36,7	121 %38,7	313 %100
Toplam	98 %19,8	192 %38,9	204 %41,3	494 %100

Ki-Kare Değeri=12,199

Serbestlik Derecesi=2

p=0,002

Otel işletmelerinde çalışan sınır birim işgörenlerinin cinsiyetleri ile “işgörenlerin müşteri memnuniyeti adına yalan söylemeleri hoş görülebilir” fikrine katılıp katılmamaları arasında bir ilişki (H_{19}) olup olmadığını aramak amacı ile uygulanan ki-kare testinin sonucu tablo 21’de sunulmuştur. Elde edilen bulgulara göre %5 anlamlılık düzeyinde H_0 hipotezi reddedilmiştir. Sınır birim işgörenlerinin, işgörenlerin müşteri memnuniyeti adına yalan söylemeleri hoş görülebilir fikrine katılmalarında cinsiyetin önemli bir değişken olduğu görülmüştür.

Tablo 22: “Çalışma Arkadaşlarıma Adil Davranırım” Fikrine Katılıp Katılmamaları Açısından Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Cinsiyetlerine Göre Dağılımı

	Hiç Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum	Toplam
Bayan	1 %0,6	57 %31,5	123 %68	181 %100
Bay	10 %3,2	77 %24,6	226 %72,2	313 %100
Toplam	11 %2,2	134 %27,1	349 %70,6	494 %100

Ki-Kare Değeri=5,897

Serbestlik Derecesi=2

p=0,052

Tablo 22’de, otel işletmelerinde çalışan sınır birim işgörenlerinin cinsiyetleri ile “çalışma arkadaşlarıma adil davranırım” fikrine katılıp katılmamaları arasında bir ilişki (H_{20}) olup olmadığını aramak amacı ile uygulanan ki-kare testinin sonucu

verilmiştir. Elde edilen bulgulara göre %5 anlamlılık düzeyinde H_0 hipotezi reddedilememiştir. İşgörenlerin, çalışma arkadaşlarına adil davranırım fikrine katılmalarında cinsiyetin önemli bir değişken olmadığı ortaya çıkmıştır.

Tablo 23: “Hiçbir Zaman Yöneticilere Yalan Söylememek Gerekir” Fikrine Katılıp Katılmamaları Açısından Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Cinsiyetlerine Göre Dağılımı

	Hiç Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum	Toplam
Bayan	97 %53,6	59 %32,6	25 %13,8	181 %100
Bay	174 %55,6	94 %30	45 %14,4	313 %100
Toplam	271 %54,9	153 %31	70 %14,2	494 %100

Ki-Kare Değeri=0,353

Serbestlik Derecesi=2

p=0,838

Otel işletmelerinde çalışan sınır birim işgörenlerinin cinsiyetleri ile “hiçbir zaman yöneticilere yalan söylememek gerekir” fikrine katılıp katılmamaları arasında bir ilişki (H_{21}) olup olmadığını aramak amacı ile uygulanan ki-kare testinin sonucu tablo 23’de verilmiştir. Elde edilen bulgulara göre %5 anlamlılık düzeyinde H_0 hipotezi reddedilememiştir. İşgörenlerin, hiçbir zaman yöneticilere yalan söylememek gerekir fikrine katılmalarında cinsiyetlerinin önemli bir değişken olmadığı görülmüştür.

Tablo 24: “İşletmemin Çıkarları Herşeyden Önce Gelir” Fikrine Katılıp Katılmamaları Açısından Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Cinsiyetlerine Göre Dağılımı

	Hiç Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum	Toplam
Bayan	79 %43,6	71 %39,2	31 %17,1	181 %100
Bay	141 %45	122 %39	50 %16	313 %100
Toplam	220 %44,5	193 %39,1	81 %16,4	494 %100

Ki-Kare Değeri=0,145

Serbestlik Derecesi=2

p=0,930

Tablo 24’de, otel işletmelerinde çalışan sınır birim işgörenlerinin cinsiyetleri ile “işletmemin çıkarları herşeyden önce gelir” fikrine katılıp katılmamaları arasında bir ilişki (H_{22}) olup olmadığını aramak amacı ile uygulanan ki-kare testinin sonucu

verilmiştir. Elde edilen bulgulara göre %5 anlamlılık düzeyinde H_0 hipotezi reddedilememiştir. İşgörenlerin, işletmemin çıkarları herşeyden önce gelir fikrine katılmalarında cinsiyetin önemli bir değişken olmadığı ortaya çıkmıştır.

Tablo 25: “Başarılı Olmak İçin Dürüstlük ve Çalışkanlık Yeterlidir” Fikrine Katılıp Katılmamaları Açısından Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Cinsiyetlerine Göre Dağılımı

	Hiç Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum	Toplam
Bayan	125 %69,1	52 %28,7	4 %2,2	181 %100
Bay	212 %67,7	98 %31,3	3 %1	313 %100
Toplam	337 %68,2	150 %30,4	7 %1,4	494 %100

Ki-Kare Değeri=1,549

Serbestlik Derecesi=2

p=0,461

Otel işletmelerinde görev yapan sınır birim işgörenlerinin cinsiyetleri ile “başarılı olmak için dürüstlük ve çalışkanlık yeterlidir” fikrine katılıp katılmamaları arasında bir ilişki (H_{23}) olup olmadığını aramak amacı ile uygulanan ki-kare testinin sonucu tablo 25’de verilmiştir. Elde edilen bulgulara göre %5 anlamlılık düzeyinde H_0 hipotezi reddedilememiştir. İşgörenlerin, başarılı olmak için dürüstlük ve çalışkanlık yeterlidir fikrine katılmalarında cinsiyetin önemli bir değişken olmadığı tespit edilmiştir.

Sonuç ve Öneriler

Sınır birim işgörenlerinin, çalıştığım işletmede yöneticiler işgörenler arasında cinsiyet ayrımı yapmaz fikrine katılmalarında cinsiyetlerinin önemli bir değişken olduğu görülmüştür. İncelenen otel işletmelerinde görev yapan bayan işgörenlerin büyük çoğunluğu, işletmelerinde cinsel ayrımcılık yapıldığını belirtmişlerdir. Elde edilen bu sonuç, ilgili işletme yöneticilerinin önyargılı tutumlarla davranarak ayrımcılık yaptıklarını ortaya koymaktadır. Kavramsal kısımda belirtildiği gibi cinsiyete bağlı ayrımcılık, açık ayrımcılık olarak ifade edilmektedir. Bu tür bir ayrımcılığın, kanıtlandığında ilgili işletmeyi büyük tazminatlar ödemek zorunda bırakabileceği unutulmamalıdır. İşletme içi şikayet mekanizmasının, ayrımcılığa uğrayan işgörenlerin rahatlıkla başvurabilecekleri bir yapıya kavuşturulması, bu tür

etik dışı davranışların azaltılmasına katkı sağlayabilecektir. Çalışma kapsamında incelenen otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin, yöneticiler cinsel taciz olaylarına son derece duyarlıdır fikrine katılmalarında da cinsiyetin önemli bir değişken olduğu ortaya çıkmıştır. Bayan işgörenlerin büyük kısmı, yöneticilerinin cinsel taciz olaylarında duyarlı davranmadığını ifade etmişlerdir. Cinsel tacize uğrayan işgörenlerin hem psikolojik rahatsızlıklar yaşayabilecekleri, hem de yaşadıkları olaylar nedeniyle gerekli performansı gösteremeyerek tüketici tatmini konusunda başarısız olacakları düşünülmektedir. Cinsel taciz, sosyal yapı itibarıyla itirafı ve kanıtlanması zor olan etik dışı davranışlardan biridir. Bununla birlikte hiçbir yönetici, cinsel taciz konusunda duyarsız kalmamalı ve suçluları gerektiği şekilde cezalandırmalıdır.

Çalışmadan elde edilen diğer bir önemli bulgu ise, eşit ücretlendirme ile ilgilidir. İşgörenlerin büyük çoğunluğu, çalıştıkları işletmelerde eşit ücretlendirme yapılmadığını ve aynı pozisyonda çalıştıkları arkadaşlarıyla eşit ücret almadıklarını ifade etmişlerdir. Ortaya çıkan sonuç, ilgili otel işletmelerinde ücretlendirme konusunda da ayrımcılık yapıldığı kuşkusunu doğurmaktadır. Bilindiği gibi ücret, işgören motivasyonu kapsamında düşünülmesi gereken en önemli araçlardan biridir. Az veya eksik ücret aldığını düşünen bir işgöreni motive etmek de, oldukça zor olacaktır. Otel yöneticilerinin, işgörenlerine işletmelerinin ücretlendirme politikaları konusunda bilgi sağlamaları ve ücretlendirme kriterlerini açıklamaları, sınır birim işgörenlerinin olumsuz düşüncelerinin ortadan kalkmasına yardımcı olabilecektir. Sınır birim işgörenlerinin, performans değerlendirme çalışmaları konusunda da sıkıntılı olduğu tespit edilmiştir. İşgörenlerin büyük çoğunluğu, performans değerlendirmelerinin adil yapılmadığını belirtmektedir. Söz konusu otel işletmelerinde görev yapan yöneticilerin, gerek performans değerlendirme yöntemleri, gerekse performans değerlendirme kriterleri konusunda çalışmalar yapmaları ve işgörenlerine bu konularda bilgi vermeleri gerekmektedir. Özellikle sınır birimlerde görev yapan işgörenlerin hem kişisel özellikleri dikkate alınarak, hem de iş sırasındaki davranışları takip edilerek performans değerlendirmelerinin yapılması gerekmektedir. Özellikle otel işletmelerinde, bilgi ve becerinin yanısıra, işgörenlerin konuklara ve iş arkadaşlarına yönelik sergiledikleri tutum ve davranışlarda da özen beklendiği unutulmamalıdır.

Elde edilen bulgulardan, sınır birim işgörenlerinin görev dağılımının eşit yapılmadığına inandıkları ve kademe ilerlemeleri ile boş pozisyonlara atamalar konusunda adil davranılmadığını düşündükleri ortaya çıkmıştır. Elde edilen bu bulgular, ilgili otel işletmelerinde etik dışı davranışlardan birisi olan kayırma olduğunu ortaya koymaktadır. Kavramsal bölümde belirtildiği gibi kayırma, maddesel olmayan etkileme araçlarının kullanılarak, görev yetkilerinin bazı kişilere yürütülen işlemlerde ayrıcalık sağlamak amacıyla kullanılmasıdır. Özellikle aile tipi otellerde kayırma, aile üyelerine yönelik yapılırken kimi işletmelerde de yöneticiler, kendileriyle benzer özellik taşıyan işgörenleri (eğitim, siyasi görüş, memleket vb.) iş paylaşımı, atama ve ilerleme konusunda kayırmaktadır. Bunu önlemenin en temel yolu, ilgili işletmelerde terfi ve kademe ilerlemelerine yönelik kriterlerin objektif ölçütlere göre tespit ve ilan edilmesidir. Kriterler açıkça ortaya konduğunda, yöneticilerin işgören kayırması güçleşecektir.

Elde edilen bulgulardan, sınır birim işgörenlerinin, yöneticimiz düşüncelerimizi açıklama ve öneri yapma konusunda yardımcı olur fikrine katılmalarında cinsiyetlerinin önemli bir değişken olduğu görülmüştür. Erkek işgörenler, düşünce açıklama ve öneri yapma konusunda sıkıntı çektiklerini ifade ederlerken bayan işgörenler, düşüncelerini daha rahat açıklayarak önerilerde bulunabilmektedirler. Buradan da, erkek işgörelere yönelik cinsel ayrımcılık yapıldığı, buna karşılık bayan işgörelere daha toleranslı davranıldığı sonucu ortaya çıkmaktadır. İşletme içi şikayet ve öneri mekanizmasının işletilmesinin bu sorunun çözümü konusunda yardımcı olacağı düşünülmektedir. Benzer şekilde sınır birim işgörenlerinin, yöneticimiz çalışanların özel hayatlarına müdahale etmez fikrine katılmalarında da, cinsiyetin önemli bir değişken olduğu tespit edilmiştir. Bayan işgörelerin büyük kısmı, yöneticilerinin özel hayatlarına müdahale ettiğini ifade etmektedirler. Özel hayatına müdahale edilen işgörelenin örgüte bağlılığının azalabileceği ve fırsatını bulduğunda da işini bırakabileceği düşünülmektedir. Bayan işgörelerin özel hayatlarının örgüt içinde dedikodu malzemesi yapılması, hem mutsuz olmalarına, hem de düşük performans göstermelerine neden olabilmektedir. Yöneticilerin bu kapsamda bilgilendirilmeleri ve eğitilmeleri, onları bu tür yanlış davranışlardan uzaklaştırabilecektir.

Sınır birim işgörenlerinin büyük çoğunluğunun, yöneticilerinin onur kırıcı davranışlarda bulunduğunu ortaya koymaları da, etik dışı davranışlar çerçevesinde üzerinde durulması gereken diğer önemli bir konudur. Otel işletmelerinin farklı yapısı, çalışan işgörenlerin sosyal altyapısı ve eğitim düzeyleri, yöneticilerin istedikleri davranışları ve sonuçları elde etmek için olumsuz pekiştirme yöntemini daha yoğun kullanmalarına neden olmaktadır. Otel işletmelerinde onur kırıcı davranışlar denilince akla öncelikle hakaret ve küfür gelmektedir. Sözlü taciz olarak da nitelendirebileceğimiz hakaret ve küfür, sözel bir şiddet gösterisidir ve tüm şiddet gösterilerinde olduğu gibi saldırganlık içermektedir. Genellikle bu tür etik dışı davranışlar, yöneticilerin bilgisizliğinden, eğitimsizliğinden ve tecrübe eksikliğinden kaynaklanmakla birlikte, kimi zaman da iş ortamının gerginliğinden ve yöneticilerin üzerlerinde hissettikleri baskılardan da kaynaklanabilmektedir. Sebep ne olursa olsun, insan onurunu kırıcı bu tür davranışların en ağır biçimde cezalandırılması gerekmektedir ve ancak bu sayede bu tür davranışlar azaltılabilir veya ortadan kaldırılabılır.

Sendikal faaliyetler konusunda da, diğer birçok sektör yöneticileri gibi otel yöneticilerinin de, olumlu ve yapıcı olmadığı elde edilen bulgulardan ortaya çıkmıştır. Bu olumsuz tutumun çeşitli sebepleri olabilir. Öncelikle, işletme sahipleri ve/veya ortakları amaçlarına zarar verebileceğini düşünerek sendikalaşmaya karşı çıkmakta, yöneticiler de doğal olarak işletme sahiplerinin tercihleri doğrultusunda davranmaktadırlar. Ayrıca, sendikal faaliyetlere izin verilen kimi otel işletmelerinde, sendikaların yoğun doluluk dönemlerinde iş yavaşlatma ve bırakma gibi haklarını kullanarak işletmelere büyük zararlar verdikleri de ayrı bir gerçektir. Sendika işgören ilişkileri de, diğer bir tartışma konusudur. Sendikaların faaliyette bulunduğu işletmelerde birçok işgörenin, sendikasıyla sorun yaşadığını ifade ettiği görülmüştür. Otel işletmelerinde de, diğer sektörlere paralel olarak, zaman içinde sendikalarla ilgili problemlerin aşılabileceği düşünülmektedir.

Elde edilen bulgulardan, sınır birim işgörenlerinin, yöneticilerimiz iş kazalarından korunmamız için gerekli önlemleri alır fikrine katılmalarında cinsiyetin önemli bir değişken olduğu ortaya çıkmıştır. Yöneticilerin, bayan işgörenlerin kazalardan korunmaları için gerekli önlemleri aldığı buna karşılık erkek işgörenler konusunda özen göstermediği sonucu çıkmıştır. Bu kapsamda erkek işgörenlerin

aleyhine olarak açık ayrımcılığın yapıldığı rahatlıkla ifade edilebilir. Özellikle bedensel çalışma gerektiren kimi işler konusunda, otel işletmelerinde özellikle erkek işgörenlerin tercih edildiği bilinmektedir. Bunun temel nedeni, erkeklerin bayanlara nazaran daha fazla ve daha uzun süre bedensel aktivitelerde bulunabilmeleridir. Bu tür ayrımcılığa, özellikle servis departmanı gibi birimlerde rastlamak mümkündür. Temelde ne tür bir amaçla yapılırsa yapılsın (bayan işgörenlerin korunması gibi), ayrımcılık etik dışı bir davranıştır ve önlenmelidir. Eğer fiziksel iş anlamında ayrımcılık yapılıyorsa, işgörenler bilgilendirilerek fark, ücretlere de yansıtılmalıdır. Benzer şekilde sağlık sorunlarının çözümünde de, yöneticilerin bayan işgörenler lehine ayrımcılık yaptığı ortaya çıkmıştır. Erkek işgörenlerin, sağlık sorunlarının çözümü konusunda haksızlığa uğradıklarını düşünmelerinin, onların performanslarına yönelik olumsuz etki yapacağı düşünülebilir. Düşük performansın, düşük tüketici tatminine de neden olabileceği unutulmamalıdır. Yöneticilerin bu tür ayrımcılık yapmalarını önlemek için, sözkonusu işletmelerde başta eğitim olmak üzere birtakım uygulamaların başlatılması gerekmektedir.

Araştırma kapsamında soruları cevaplandıran sınır birim işgörenleri, yöneticilerinin etik davranışlarıyla ilgili olarak çeşitli eleştiriler getirirlerken, kendi etik davranışlarıyla ilgili olarak tamamen olumlu bir tutum takınmışlardır. Bu kapsamda, neyin doğru neyin yanlış olduğu konusunda vicdanımı dinlerim ve davranışlarımda tarafsız ve adil fikirli olmaya çalışırım fikirlerine neredeyse işgörenlerin tümü katılmışlardır. Elde edilen bu bulgulardan hareket ederek, sınır birim işgörenlerinin cevaplarını sosyal beğenilirlik etkisi altında cevaplandırmış olabilecekleri düşünülmektedir. Araştırmadan elde edilen diğer önemli bir bulgu ise, en başta gelen etik kurallardan birisi olan yalan söylememe kuralının sınır birim işgörenleri tarafından rahatlıkla çiğnenebileceği olmuştur. Sınır birim işgörenleri, hem müşteri memnuniyeti adına yalan söylemenin hoş görülebileceğini, hem de kimi zamanlar yöneticilere yalan söylenebileceğini ifade etmişlerdir. Sınır birim işgörenlerinin yalan söylemelerini önlemenin en temel yolu, onlara güvendirici bir ortam sunarak doğruları rahatlıkla ifade etmelerini sağlamaktır. Cezalandırılmayacağına ve destek olunacağına inanan işgören, yalan söyleme gereği duymayacaktır. Konuklara söylenen yalanlar konusunda, işgörenlere dürüstlüğün en iyi politika olduğu sürekli hatırlatılmalıdır. Söylenen basit yalanlar belki o anı kurtarabilir. Bununla birlikte, ilgili konuğun tamamen kaybedilmesine de neden

olunabileceği hiçbir zaman unutulmamalıdır. Bu kuralın ihlal edilmesi durumunda ağır cezaların da verilebileceği sınır birim işgörenlerine hatırlatılmalıdır.

Elde edilen bütün bulgular genel olarak değerlendirildiğinde, incelenen otel işletmelerinde çalışan yöneticilerin önemli etik ihlaller yaptıkları sonucuna varılmaktadır. Özellikle ayrımcılık, kayırma, ihmal ve cinsel taciz konularında yöneticilerin etik dışı davranışlarda buldukları ifade edilebilir. Öncelikle, sözkonusu otel işletmelerinde etik yapıyı tamamen destekleyen bir tepe yönetimi oluşturulmalıdır. Eğer tepe yönetimi ve/veya işletme sahipleri programı tamamen desteklemezlerse, yöneticiler ve diğer işgörenler bunun kesinlikle farkına varacaklardır. İlgili işletmelerin öncelikle yapması gereken diğer bir çalışma ise, tüm örgüt genelinde etik bir ortam yaratmaktır. Bunu sağlamanın temel yolu ise, başta yöneticiler olmak üzere tüm işgörelere etik konusunda eğitim verilmesidir. Etik eğitimi yardımıyla, işgörenlerin ahlâk konusunda kendi kendilerini yargılayacak konuma gelmeleri amaçlanmalıdır. Bu kapsamda hazırlanan eğitim programları, yöneticileri ve diğer işgörenleri belirlenmiş etik ilkelere karşı duyarlı kılar ve onlara önlenmesi gerekli tuzaklar konusunda, deneyimlerden kaynaklanan yararlı örnekler sunar. Ayrıca etik eğitimi, işgücünün her düzeyi için, karşılaşılabilecek etik ikilemlerin çözümünde yardımcı olacaktır. Bu kapsamda ilgili otel işletmelerinde, otelin etik kurallarını ve/veya ilkelerini içeren listelerin çoğaltılarak işyerlerinin duvarlarına asılmasından, davranış standartlarını gösteren broşürlerin dağıtılmasına, etik eğitim programlardan, otel içi etik kurulu oluşturulmasına kadar çeşitli önlemlerin alınması önerilmektedir. Etik eğitim ile ilgili olarak belirtilmesi gereken son husus ise, otel işletmelerinde etik eğitimle ilgili en iyi sonuçların sınıf eğitimi ve iş başı eğitiminin birlikte verildiği durumlarda alınabileceğidir.

Nihayetinde, çalışmanın gerek kavramsal, gerekse ampirik olarak benzer ölçek kullanılarak farklı bölgelerde ve/veya şehirlerde yapılması, araştırmanın geçerlilik ve güvenilirliğine katkı sağlayacaktır. Bununla birlikte, sadece yöneticilerin etik davranışlarıyla yetinilmemeli, işgörenlerin konuklara yönelik etik davranışlarıyla da ilgili olarak kapsamlı araştırmalar yapılmalıdır. Bu araştırmayla ilgili olarak belirtilmesi gereken diğer bir konu da, ilgili otel işletmelerinde cinsel ayrımcılık ve taciz üzerine daha kapsamlı çalışmalar yapılması gerekliliğidir.

KAYNAKÇA

- ACAR, Ahmet Gökhan. (2000). **Etik Değerlerin Kurumsallaştırılması Üzerine Bir Araştırma**. İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi).
- ALLISON, John R. ve Robert A. PRENTICE. (1990). **The Legal Environment of Business**. Oklahoma: The Dryden Press.
- ANGELO, Rocco M. ve Andrew N. VLADIMIR. (1998). **An Introduction to Hospitality Today**. 3rd. Edition. Orlando: Educational Institute of AHMA.
- BİLGİN, Kamil U. (1997). *Kamu Yönetiminde Yönetmelik Etiğinin Yönetim Ölçeğinde Değerlendirilmesi*. **21. Yüzyılda Nasıl Bir Kamu Yönetimi Sempozyumu Bildiri Kitabı**, Ankara: TODAİ, 12-26.
- BRASS, C., D. L. BUTTERFIELD ve D. SKAGGS. (1998). *Relationships and Unethical Behavior: A Social Network Perspective*. **Academy of Management Review**, (23), 11-34.
- BROAD, C. D. (1994). **Some of the Main Problems of Ethics**. (Editörler: H. FEIGLAND ve W. SELVAYN). New York: Apple to Century-Crafts.
- CAN, Halil, Doğan TUNCER ve Doğan Yaşar AYHAN. (2002). **Genel İşletmecilik Bilgileri**. 13. Baskı. Ankara: Siyasal Kitabevi.
- ÇAKICI, Celil A. ve diğerleri. (2002). **Otel İşletmeciliği**. Ankara : Detay Yayıncılık.
- DAFT, Richard. (1995). **Organizational Theory and Design**. Minnesota: West Publishing Company.
- FREDERIC, W. C. ve diğerleri. (1992). **Business and Society: Corporate Strategy, Public Policy, Ethics**. 6th. Edition. New York: McGraw-Hill Publishing Company.
- FULMER, M. R. (1974). **New Management**. New York: McMillan Publishing Company.
- GIRARD, Dianne. (1999). *Etik Nerede İşin İçine Giriyor*. **Executive Excellence**, (Çev. Editörlük) Rota Yayınları, 11-17.
- GORTNER, Harold. (1994). **Values and Ethics**. Handbook of Administrative Ethics. New York: Marcel Dekker.
- HODGETTS, Richard M. ve Donald F. KURATKO. (1991). **Management**. New York: HBJ Publishers.
- <http://www.world-tourism.org/projects/ethics/implementation.html>. (2003). Global Code of Ethics for Tourism.
- KAPPA, Margaret M., Aleta NITSCHKE ve Patricia B. SCHAPPERT. (1997). **Housekeeping Management**. 2nd. Edition. Michigan: Educational Institute of AHMA.
- KARATEPE, Osman M. (1999). *Hizmet Kalitesi Ölçeği İle Yapılan Ampirik Çalışmaların Güvenilirlik ve Geçerlilik Boyutlarına Yönelik Bir Değerlendirme*. **Ankara Üniversitesi S.B.F. Dergisi**, 54 (4), 47-66.
- _____, _____ ve Alptekin SÖKMEN. (2001). *İşletmelerin Sınır Birimlerinde Çalışan İşgörenlerin Örgütsel Bağlılığı: Ampirik Bir Değerlendirme*. **AMME İdaresi Dergisi**, 34 (4), 157-181.
- KASAVANA, Micheal L. ve Richard M. BROOKS. (2001). **Managing Front Office Operations**. 6th. Edition. Michigan: Educational Institute of AHLA.
- KAVANAUGH, Raphael R. ve Jack D. NINEMEIER. (2001). **Supervision in the Hospitality Industry**. 3rd. Edition. Michigan: Educational Institute of AHLA.
- KOÇEL, Tamer. (2001). **İşletme Yöneticiliği**. 8. Bası. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş.

- KOTLER, Philip, John BOWEN ve James MAKENS. (1999). **Marketing for Hospitality and Tourism**. 2nd. Edition. New Jersey: Prentice Hall International Inc.
- LAZER, William ve Roger A. LAYTON. (1999). **Marketing of Hospitality Services**. Michigan: Educational Institute of AHMA.
- LOVELOCK, H. Christopher. (1996). **Services Marketing**. 3rd. Edition. New Jersey: Prentice Hall International Editions.
- _____, _____. (2002). **Principles of Service Marketing and Management**. 2nd. Edition. New Jersey: Prentice Hall International Editions.
- McNAMARA, Carter. (1998). **Complete Guide to Ethics Management: An Ethics Toolkit for Managers**. <http://www.mapnp.org/library/ethics/ethxgde.htm>. (2003).
- MUSSELMAN, V. A. ve E. H. HUGHES. (1977). **Introduction to Modern Business**. 7th. Edition. New Jersey: Prentice Hall International Inc.
- NEGAHANDY, A. R. (1987). **International Management**. Massachusetts: Allyn and Buckland Press.
- PEHLİVAN, İnayet. (1998). **Yönetmel, Mesleki ve Örgütsel Etik**. Ankara: Pegem Yayınları.
- PETER, J. P. ve O. A. CHURCHILL. (1986). *Relationships Among Research Design Choices and Psychometric Properties of Rating Scales: A Meta-Analysis*. **Journal of Marketing Research**, 23, February, 1-10.
- PRIDE, William M. ve O. C. FERRELL. (2000). **Marketing: Concepts and Strategies**. Boston: Houghton Mifflin Company.
- SCHLEGELMILCH, B. (1998). **Marketing Ethics**. United Kingdom: International Thomson Business Press.
- SNOEYENBOS, Milton. (1983). **Business Ethics**. London: Prometheus Books.
- SÖKMEN, Alptekin. (1999). *Konaklama İşletmelerinde İş Özellikleri Modeli Yardımıyla Hizmet Kalitesinin Artırılmasına Yönelik Kavramsal Bir İnceleme*. **Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi**, 10 (2), 45-51.
- _____, _____. (2003). **Ağırlama Endüstrisinde Yiyecek ve İçecek Yönetimi**. Ankara: Detay Yayıncılık.
- _____, _____ ve Yasin BOYLU. (2001). *Otel İşletmeleri ve Yöneticileri Açısından Etik Kavramı ve Uygulamaları: Ankara'da Ampirik Bir Araştırma*. **Gazi Üniversitesi T.T.E.F. Dergisi**, (5), 31-55.
- ÜNER, M. Mithat. (1997). *Konaklama Sektöründe Yabancı Sermaye Yatırımları ve Pazar Faktörü*. **Hacettepe Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi**, 15 (2), 113-138.
- _____, _____. (1999). *İhracat Pazarlaması Literatürünün Uluslararası Konaklama Hizmetleri Pazarlaması Literatürüne Uyarlanması Üzerine Bir Deneme*. **Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi**, 10 (1), 9-16.
- WOODS, H. Robert. (1995). **Human Resources Management**. 2nd. Edition. Michigan: Educational Institute of AHMA.
- YÜKSEL, Öznur ve Azize TUNÇ. (2001). *Turizm İşletmeleri Yöneticilerinin İş Etiğine Yaklaşımları (Ankara İlinde Uygulamalı Bir Araştırma)*. **Gazi Üniversitesi T.T.E.F. Dergisi**, (5), 157-170.
- YÜKSELEN, Cemal. (2000). **Pazarlama: İlkeler-Yönetim**. 2. Baskı. Ankara: Detay Yayıncılık.

DENETİMDE KANIT SEÇMEDE ÖRNEKLEME VE DİĞER YÖNTEMLERİN KULLANIMI VE ISA NO: 530

Seyhan ÇİL*

ÖZET

Denetçinin tam denetim yaparak, denetim görüşüne temel teşkil edecek kanıtların tamamını elde etmesi zaman ve maliyet açısından mümkün değildir. Denetçi için önemli olan, kaliteli bir denetimin gerçekleştirilmesi için yeterli sayıda ve kalitede kanıtı ulaştırmaktır. Kanıtların seçim yöntemlerinin (tam denetim, özellikli kalemlerin seçilmesi ve denetimde örnekleme gibi) kullanımında rehberlik etmek ve bu konudaki standardı oluşturmak amacıyla 530 no'lu Uluslararası Denetim Standardı yayımlanmıştır. Bu çalışmanın amacı, seçilecek kanıtlara karar verirken kullanılacak yöntemlerin, kanıt sayısının tespitini etkileyen hususlar ile beraber 530 no'lu standart esas alınarak incelenmesidir.

Anahtar Kelimeler: Uluslararası denetim standartları, kanıt, denetimde örnekleme.

ABSTRACT

It is impossible for the auditor to obtain all the facts that are constitutives the base of the audit due to time and cost. The important issue for an auditor is to obtain enough and quality facts in order to have a quality audit. International

* Gazi Üniversitesi, Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi, Araştırma Görevlisi.

Audit Standard a numerated as 530 is published to guide for the use of choosing the method of evidence (selecting all items, selecting specific items, audit sampling etc.) and to establish standards in this subject. The purpose of this study is to analyse the methods used in deciding the facts that would be chosen and the events which effects the number of facts with a view of international Audit Standard a numerated as 530.

Key Words: international standards on auditing, evidence, audit sampling.

GİRİŞ

Bilindiği üzere denetim, “iktisadi faaliyet ve olaylarla ilgili iddiaların önceden saptanmış ölçütlere uygunluk derecesini araştırmak ve sonuçları ilgi duyanlara bildirmek amacıyla tarafsızca kanıt toplayan ve toplanan kanıtları değerleyen sistematik bir süreçtir” (Auditing Concepts Committee, 1972: 18). Yani denetim, bir kanıt toplama ve toplanan kanıtların değerlendirilme sürecidir. Denetçi yeterli sayıda ve kalitede kanıt toplamakla yükümlüdür. Çalışma alanına ilişkin standartlardan üçüncüsü de bir denetim görüşüne ulaşmadan önce yeterli miktarda uygun kanıt toplanmasını öngörmektedir.

Denetçi denetim planını yaparken, kontrol testlerinin ve maddi doğruluk testlerinin ne zaman yapılacağını, hangi denetim işlemlerinin seçileceğini ve bu testlerin büyüklüklerini belirlemelidir. Başka bir ifadeyle, kanıtların tamamını toplamak yerine kanıtların kaç tanesinin toplanacağına ve hangilerinin toplanacağına karar vererek, denetim programlarını oluşturmalıdır. Denetçi, tüm işlemlerin denetlenmesi, özellikli kalemlerin seçimi veya örnekleme gidilmesi yöntemlerinden şartlara göre en uygun olanına karar vermelidir. Bu seçim

yöntemlerinin kullanımında rehberlik etmek ve bu konudaki standardı oluşturmak amacıyla AICPA'ya bağılı bir komite olan Denetim Standartları Kurulu (Auditing Standards Board) tarafından 1999 yılından itibaren uygulamaya konulan 530 nolu Uluslararası Denetim Standardı yayımlanmıştır.

İncelenecek kanıtların seçiminde kullanılacak örnekleme ve diğere seçim yöntemlerinin, kanıt sayısının tespitini etkileyen hususlar ile beraber, 530 nolu standart ışığında incelenmesi bu çalışmanın amacını oluşturmaktadır.

1. İNCELENECEK KANITLARIN SEÇİMİNDE KULLANILABİLECEK YÖNTEMLER

530 nolu standarda göre, denetçi denetim kanıtını toplamada yapılacak testlerin uygulanacağı kalemleri seçerken;

tüm işlemlerin denetlenmesine (tam denetim),
özellikli kalemlerin seçimine ve
örneklemeye gidilmesine

karar verebilir.

Hangi yaklaşımın kullanılacağı kararı şartlara göre değişmektedir. Bu araçlara karar verilirken, denetim riski ve önemlilik düzeyine dayanılarak karar verilir.

1.1. Bütün Kalemlerin Seçimi (Tam Denetim)

Tam denetim, ele alınan bir zaman kesiti içindeki tüm işlemlerle ilgili kayıt ve belgelerin tek tek gözden geçirilmesi, tüm kayıt ve belgelerin eksiksiz

şekilde incelenmesidir. Böyle bir denetim Genel Kabul Görmüş Denetim Standartları açısından zorunlu değildir ve sadece çok küçük denetim sahaları için ender hallerde başvurulan bir yöntemdir (Güredin, 1993: 100). % 100 inceleme kontrol testi olayında mümkün olmayıp, maddi doğruluk işlemleri (münferit işlemler) için daha uygundur. Örneğin % 100 inceleme, hem doğal risk hem de kontrol riski yüksek olduğunda ve diğer araçlar yeterli uygun denetim kanıtını sağlamadığında uygun olabilir.

1.2. Özellikli Kalemlerin Seçimi

Denetçi, müşteri işletmenin işine ilişkin bilgi, doğal ve kontrol riskinin ön değerlemesi ve test edilen yığının karakteristikleri gibi faktörlere bakarak yığından spesifik kalemlerin seçimine karar verebilir. Spesifik kalemlerin seçilmesi , örnekleme dışı riski doğurur. Spesifik kalemlerin seçimine örnek olarak şunlar verilebilir.

- Yüksek değerli veya anahtar kalemler

Denetçi, yığın içindeki yüksek değerli spesifik kalemleri veya şüpheli olan, alışılmışın dışında olan, özellikle risk eğilimi veya tarihi hatalara sahip olan kalemler gibi diğer karakteristikleri gösteren spesifik kalemleri seçmeye karar verebilir.

- Belirli miktar üzerindeki bütün kalemler

Denetçi, hesap kalanı veya ticari işlemler sınıfının toplam miktarını doğrulamak için belirli miktarı aşan değerdeki kalemleri incelemeye karar verebilir.

-Bilgi elde edeceği kalemler

Denetçi iç kontrol sistemi ve muhasebede ticari işlemlerin doğası, müşterilerin işi gibi konular hakkında bilgi elde etmek için, bu bilgileri elde edebileceği kalemleri inceleyebilir.

- Test prosedürleri için kalemleri inceleme

Denetçi belirli prosedürlerin yerine getirilip getirilmediğine karar vermek için spesifik kalemleri inceleyebilir.

1.3. Denetimde Örneklem

Denetçi bütün yığına ilişkin denetim kanıtı elde edemez, etse de bunları değerlendirmeye vakit ve imkan yoktur. Bu hem maliyetli hem de çok zaman alıcı bir iştir. Sadece spesifik kalemlerin seçilerek incelenmesiyle elde edilen sonuçlar ise bütün yığına genellenemez. Üstelik denetimde önemli olan kanıt sayısının çokluğundan ziyade, güvenilir bir denetim görüşüne ulaşabilmek için yeterli sayıda ve kalitede kanıt ulaşabilmektir. Bu yüzden denetçi örnekleme gidilmesine karar verebilir.

Denetimde örneklem 530 no'lu Uluslararası Denetim Standardı'nda "bir hesap kalemi ya da ilgili sınıf hakkında bir görüş elde etmek amacıyla bu hesap kalemi ya da sınıfında yer alan unsurların %100'den azına denetim işlemlerinin uygulanması" olarak tanımlanmıştır.

Denetimde örneklem denetçiye, örneğin alındığı ana kütleyle ilgilendiren sonuçlara varılmasında yardımcı olması için seçilmiş kalemlerin

bazı özellikleri hakkında denetim kanıtı elde etmeye ve değerlemeye imkan verebilecektir. Denetim işlemlerinin ana kütleyi oluşturan birimlerin bir kısmına uygulanması işlemine “örnekleme yöntemi” adı verilir. Örnekleme ile ana kütleden belli sayıda örnek birimleri alınarak değerlendirilir ve bulunan sonuç ana kütleyle genelleştirilir. Örnekleme yönteminde önemli olan, seçilecek örneklem grubunun ana kütleyi temsil eder nitelikte olmasıdır. Bu da, örneklem büyüklüğü oluşturulurken, kanıt sayısına etki eden unsurların titizlikle ele alınması ile sağlanabilir.

530 no’lu uluslararası denetim standardında örneklemenin;

istatistiksel örnekleme ve

istatistiksel olmayan örnekleme yaklaşımı kullanılarak uygulanabileceği belirtilmiştir.

İstatistiksel Örnekleme Yönteminde, örneklemin tespit edilmesinde matematiksel ve istatistikî yöntemler kullanılır.

530 no’lu Uluslararası Denetim Standardına göre (m.10), örnekleme yaklaşımı şu iki özelliği içeriyorsa, istatistikî örneklemedir.

1. Örneğin tesadüfî seçimi ve
2. Olasılık dağılımının kullanılması

Örnekleme yaklaşımı bu iki özelliği içermiyorsa istatistikî olmayan örnekleme olarak düşünülebilir.

İstatistikî örnekleme genellikle incelenecek belge sayısının çok olduğu işletmelerde kullanılır (Konrath, 1997: 402). Ancak örnek büyüklüğü istatistikî

ve istatistiki olmayan yaklaşımı seçmede yeterli bir kriter değildir (ISA 530, m.29). Standartta örnek büyüklüğünü etkileyen faktörlere ekler kısmında yer verilmiştir.

İstatistiksel olmayan örnekleme yaklaşımında, örneklemin tespit edilmesinde matematiksel ve istatistiksel yöntemlerden yararlanılmaz. Denetçi hangi kalemleri seçeceğine kendisi karar verir (ISA 530, m.10). Bunu yaparken kendi mesleki bilgi ve tecrübesini kullanır. Bu yöntem özellikle ana kütlelin büyük olmadığı, incelenecek belge sayısının az olduğu işletmelerde kullanılır. (Konrath, 1997: 402). İstatistiksel veya istatistiksel olmayan örneklemin tercih edilmesi bu örnekleme uygulanacak denetim prosedürlerinin seçimini etkilemediği gibi (ISA 530, m.10), örneklem birimleri hakkında elde edilen kanıtların güvenilirliğini de etkilemez (Kepekçi, 1998: 120).

2. İNCELENECEK KANIT SAYISININ TESPİTİNİ ETKİLEYEN UNSURLAR

Denetçi denetim sonunda görüşüne temel teşkil edecek yeterli sayıda ve kalitede kanıt toplamalıdır. Toplayacağı bu kanıt sayısına diğer bir deyişle örneklem büyüklüğüne karar verirken dikkate alacağı unsurları denetim riski ve önemlilik düzeyi şeklinde iki başlık altında toplamak mümkündür.

2.1. Denetim Riski

Denetim riski, mali tablolarda önemli yanlışlıklar olduğu halde, denetçinin mali tabloların doğru olarak sunulduğu sonucuna varması ve mali tablolar hakkında olumlu görüş bildirmesi olasılığıdır (Kepekçi, 1998: 38).

ISA 530’da denetim riski “denetçinin maddi yanlışları içeren finansal tablolar hakkında uygun denetim görüşü vermesi riski” olarak tanımlanmıştır.

Denetim riskinin dikkate alınması, müşteri işletmenin büyüklüğüne ve karmaşıklığına, denetçinin müşteri işletmedeki deneyimine, müşterinin işi konusundaki bilgisine ve müşteriyle ilgili etkenlere göre farklı olacaktır. (Kepekçi, 1998: 38).

Ortadan kaldırılması mümkün olmayan bu riskin en düşük düzeye indirilmesi gerekmektedir.

Denetim riski ile toplanacak kanıt sayısı arasında ters bir ilişki vardır. Denetim riskini azaltmak için daha fazla sayıda kanıt toplanması gerekmektedir. Bu da titiz ve özenli bir çalışmayı gerektirmektedir. İncelenecek kanıt sayısının belirlenmesi esnasında denetçi katlanacağı riski belirlemek zorundadır.

Denetim riskinin örneklem büyüklüğünü nasıl etkileyeceği standardın ek kısmında, sistem testleri ve maddi doğruluk testleri için ayrı ayrı örnek büyüklüğünü etkileyen faktörler olarak açıklanmıştır. Aşağıda buna yer verilecektir.

Denetim riski doğal risk, kontrol riski ve ortaya çıkartma riski olmak üzere üç tür riskten oluşmaktadır (ISA 530, m.19).

2.1.1. Doğal Risk

Denetlenen işletmenin finansal tablolarında önemli hataların bulunması riskidir (Bozkurt, 1998: 106).

Doğal risk iç kontrol sistemini oluşturan politika ve prosedürlerin olmadığı varsayımı altında, hesap kalıplarının doğal ve çevresel nedenlerden dolayı hata verme olasılığı olarak da tanımlanabilir. Yani doğal risk, finansal tablolarda iç kontrol sisteminin etkisi dikkate alınmadan yer alan risktir ve iç kontrol sistemi ile ilgili olmadığı varsayılır.

Doğal riskin düzeyi her hesap için farklı olup bazı hesap kalemlerinde daha fazladır. Örneğin, sahip olunan nakit varlığın çalınma riski duran varlığın çalınma riskinden daha fazladır (Carmichael and Willingham, 1989: 83). Dış etkenlerde yapısal riski etkileyebilir. Örneğin, teknolojik gelişmelerin bir mamulün modasının geçmesine yol açması, bilançoda stokların abartılmış gösterilmesine neden olabilir (Kepekçi, 1998: 39).

Doğal risk, denetçinin kontrolü dışındadır ve düzeyi denetçi tarafından değiştirilemez.

Doğal risk ile toplanacak kanıt sayısı arasında doğru orantıda bir ilişki vardır. Doğal risk arttıkça toplanacak kanıt sayısı da artar.

2.1.2. Kontrol Riski

Denetlenen işletmenin iç kontrol yapısı denetim görüşüne temel teşkil edecek kanıtların toplanmasında büyük rol oynar. Genel Kabul Görmüş Denetim Standartlarından ikincisi olan çalışma alanına ilişkin standarda göre denetlenen işletmenin iç kontrol sistemi incelenmeli ve değerlendirilmelidir. İç kontrol sisteminin değerlendirilmesinin temel amacı, denetlenen işletmenin muhasebe sistemi tarafından tutulan hesapların ve hazırlanan finansal raporların güvenilirliğini saptamak ve yıl sonu denetimi sırasında uygulanacak denetim

işlemlerinin türünü, kapsamını, ayrıntı derecesini ve uygulama zamanını belirlemektir. (Güredin, 1993: 165). Bu amaca hizmet etmek için denetçi iç kontrol sistemini incelemeli ve etkinlik derecesini saptamalıdır. Etkin bir iç kontrol sistemine sahip işletmelerde finansal verilerin güvenilir olma olasılığı artar, denetim riski azalır, toplanacak kanıt sayısı ve uygulanacak denetim işlemi ve tekniklerinin sayısı ve sıklığı azalır (Kavut, 200: 16).

530 nolu standartta; kontrol riski, işletmenin iç kontrol sistemi ve muhasebe sistemiyle ilgili olarak oluşturduğu temellerin (politika ve işlemlerin) önemli hataları önleyememe veya ortaya çıkartamama riski olarak tanımlanmıştır.

Yani kontrol riski işletmede iç kontrol sisteminin var olmasına rağmen, bulunup ortaya çıkartılamayan ve önlenemeyen, finansal tablolara ilişkin hata ve hilelerin fark edilmeme, engellenememe riskidir(Temkin and Winters, 1988: 87).

Bu risk iç kontrol sisteminin etkinliğinin bir fonksiyonu olup, iç kontrol politika ve prosüdürleriyle ters orantılıdır. İşletmede etkin bir iç kontrol sisteminin varlığı, kontrol riskini azaltır. Fakat kontrol riski hiçbir zaman sıfırlanamaz. Bunun nedeni iç kontrol sisteminin ne kadar etkin olursa olsun bir işletmedeki olabilecek hataların % 100'ünü önleyememesidir.

Kontrol riski denetçinin kontrolü dışındadır. Kontrol riski düzeyi belirlenirken, işletmenin iç kontrol yapısının çok iyi değerlendirilerek tanınması gerekir.

Kontrol riski ile toplanacak kanıt sayısı arasında doğru orantıda bir ilişki vardır. Kontrol riski arttıkça toplanacak kanıt sayısı da artar.

2.1.3. Ortaya ıkartma Riski

Denetçinin mali tablolarda bulunan önemli hataları, uyguladığı denetim prosdrleriyle ortaya çıkartamaması riskidir. Yani uygulanan denetim prosüdürlerinin ve bunların denetçi tarafından uygulanmasındaki etkinliğin bir fonksiyonudur.

Ortaya ıkartma riski, örnekleme riski ve örnekleme dışı riskten doğabilir.

Örnekleme riski denetçinin örnekleme ele alarak, ulaştığı sonuçların, ana kütlenin tamamına aynı denetim işlemlerinin uygulanmasıyla elde edilecek sonuçlardan farklı olması ihtimalinden doğar. Örnekleme riski iki çeŐittir (ISA 530, m.7).

a) Sistem testlerinde denetçinin kontrol riskinin gerçeğine göre düşük olduğu sonucuna varması yada maddi doğruluk testlerinde maddi hatanın gerçekte var olmasına rağmen denetçinin maddi hatanın olmadığı sonucuna varması riskidir. Bu risk çeŐidi denetimin etkinliğini etkiler ve doğru olmayan denetim fikrine götürür.

b) Sistem testlerinde, denetçinin kontrol riskinin gerçeğine göre yüksek olduğu sonucuna varması, yada maddi doğruluk testlerinde denetçinin kontrol riskinin gerçekte olmamasına rağmen var olduğu sonucuna varması riskidir. Bu risk çeŐidi denetimin yeterliliğini etkiler ve ek çalışmalara götürür.

Örnekleme dışı risk ise örnek büyüklüğüyle ilgili olmayan herhangi bir sebepten yanlış sonuçlara ulaŐılmasına neden olan faktörlerden doğar. Örneğin,

denetçinin uygun olmayan denetim işlemlerini kullanması veya denetim kanıtlarını yanlış yorumlamasından kaynaklanarak, hatayı fark etmede başarısız kalması gibi (ISA 530, m.8).

Ortaya çıkartma riskinin doğal risk ve kontrol riskinden en önemli farkı, kontrol ve doğal riskin müşteri işletmenin koşulları ile ilgili olup, finansal tablolarda yer alırken, ortaya çıkartma riskinin uygulanan denetim işlemleriyle ve denetçinin uygulamasındaki etkinliğe bağlı olmasıdır. Ortaya çıkartma riski denetçi tarafından etkin denetim prosedürleri uygulanmasıyla kontrol edilebilir.

Ortaya çıkartma riski ile doğal ve kontrol risk arasında ters bir ilişki vardır. Yani doğal ve kontrol riski arttıkça, ortaya çıkartma riski azalır. Ortaya çıkartma riski ile incelenecek kanıt sayısı arasında da ters bir ilişki vardır. Ortaya çıkartma riskini azaltmak için kanıt sayısını artırmak gerekir. Denetçinin denetim çalışmalarında yüksek güvenilirlik istemesi, ortaya çıkartma riskini daha düşük tutmasına neden olmaktadır (Sipahi, 2003: 104).

2.2. Önemlilik Düzeyi

Denetçinin toplayacak olduğu kanıt sayısı ve türünün tespit edilmesinde oldukça büyük önem arz eden önemlilik (Konrath, 1997: 135), FASB'ın Quantities Characteristics of Accounting Information başlığını taşıyan 2 nolu Finansal Muhasebe Kavramları Tebliği'nde "muhasebe bilgisinin atlanması veya yanlış beyanının bilgiye güvenen mantıklı bir kişinin bilginin atlanması veya yanlış beyanı nedeniyle yargısını değiştirmesi veya etkilenmesi olasılığını yaratan büyüklükte olması" olarak tanımlanmıştır (SAS 47, AU 312).

1 sıra no'lu Muhasebe Sistemi Uygulama Tebliği'nde önemlilik kavramı temel muhasebe kavramı olarak kabul edilmiş ve önemliliğin tanımı yapılmıştır. Bu tebliğe göre önemlilik “bir hesap kalemi veya mali bir olayın nispi ağırlık ve değerinin mali tablolara dayanılarak yapılacak değerlemeleri veya alınacak kararları etkileyebilecek düzeyde olması”dır ve önemli hesap kalemleri finansal olaylar ve diğer hususların mali tablolarda yer alması zorunludur.

Önemlilik kavramı göreceli bir kavramdır. Tamamen denetçinin mesleki yargısına bağlıdır. Denetime ilişkin standartlara bakıldığında da, önemliliğin ölçülmesine ilişkin herhangi bir kriterin yer almadığı görülmektedir. Örneğin, bir işletme için önemli olan bir hata başka bir işletme için önemli olmayabilir .

Denetçi önemlilik tutarını belirlerken, ekonominin genel durumu, daha önce yapılan denetim sonuçları ve mesleki bilgi ve birikimleri doğrultusunda karar verir (Kaya, 2000: 100).

AICPA tarafından yayınlanan denetim standartlarına göre denetçilerin, denetimin planlanması aşamasında, yapılacak denetimin amaçları doğrultusunda önemlilik düzeyi hakkında bir ön düşünceye sahip olmaları gerekmektedir (AICPA Professional Standards, 1996: 229-231). Denetçi önemli kalemleri ve özel önem taşıyan alanları baştan tahmin etmelidir. Denetçi tarafından yapılacak bu ön tahmin ile ne kadar kanıt toplanacağına kalite ve miktar anlamında karar verilebilir. Önemlilik düzeyine ilişkin bu değerlendirmelerden sonra hangi verilerin tamamının denetleneceğine, hangi verilerde örneklemeye gidileceğine karar verilir. Önemsiz olduğu düşünülen alanlarda örneklemeye gidilerek, bulunan sonuç ana kütlenin tamamına genelleştirilebilir.

Denetçinin belirleyeceği önemlilik derecesi ile toplanacak kanıt sayısı arasında ters bir ilişki vardır. Denetçi tarafından önemlilik derecesi düşük olarak belirlenir ise, daha fazla sayıda kanıt toplanır.

Önemlilik ile risk arasında doğru bir ilişki yoktur. Tutar olarak önemsiz olan bir kalem çok riskli bir kalem olabilir. Örneğin, kasa hesabı, bakiyesinin toplam varlıklara oranı düşük olmakla beraber (tutar açısından varlıklara oranı önemsiz olmakla beraber), hırsızlık, yolsuzluk gibi nedenlerden dolayı riskli kabul edilen bir hesaptır. Yani önemsiz olma riskli olmamayı da beraberinde getirmez (Güredin, 1993: 110).

530 no'lu standartta sistem testleri için örnek büyüklüğünü etkileyen faktörlere örnekler verilmiştir.

Sistem testi için örnek büyüklüğü belirlenirken, denetçi aşağıdaki faktörleri dikkate alır. Bu faktörler birlikte düşünülmelidir.

1. Denetçinin iç kontrol sistemi ve muhasebeye güvenme niyeti: Denetçi muhasebe ve iç kontrol sisteminden ne kadar güven elde etmek istiyorsa, o kadar geniş örnek büyüklüğüne ihtiyaç duyacaktır.

2. Kararlaştırılmış kontrol prosedürlerinden, denetçinin kabul edebileceği sapma oranı (kabul edilebilir hata): Denetçinin kabul edebileceği sapma oranı ne kadar düşük olursa, o kadar geniş örnek büyüklüğüne ihtiyaç duyar.

3. Denetçinin yığında bulmayı beklediği, kararlaştırılmış kontrol prosedürlerinden sapma oranı (beklenen hata): Denetçinin ana kütle için

beklediği sapma oranı ne kadar büyük olursa, sapmanın gerçek oranının makul bir şekilde tahmin edilmesi için, örnek büyüklüğünün o kadar geniş olmasına ihtiyaç duyulur. Denetçinin beklediği hata oranıyla ilgili göz önüne alacağı faktörler; işin anlaşılmasını (özellikle iç kontrol sistemi ve muhasebenin anlaşılmasını) sağlamak için üstlenilen prosüdürlere, iç kontrol sistemi ve muhasebede veya personelde değişiklikler, önceki dönemde uygulanan denetim prosüdürlerinin sonuçları ve diğer denetim prosüdürlerinin sonuçlarıdır.

4. Denetçinin arzuladığı güven seviyesi: Denetçinin örnek sonuçlarında arzuladığı güven seviyesi ne kadar büyük olursa, örnek büyüklüğünün o kadar büyük olmasına ihtiyaç duyar. Denetçi yığındaki hataları gerçekten yansıtan örnek sonuçlarını arzular.

5. Yığındaki örnekleme birimlerinin sayısı: Geniş yığınlar için, yığının büyüklüğünün örnek büyüklüğü üzerindeki etkisi azdır. Fakat küçük yığınlar için, denetimde örnekleme, genellikle yeterli uygun denetim kanıtını elde etmede kullanılan alternatif yöntemler kadar etkili değildir. Yani küçük yığınlarda örneklemeden ziyade diğer yöntemler daha etkilidir.

530 no'lu standartta maddi doğruluk (münferit) prosüdürleri için örnek büyüklüğünü etkileyen faktörlere örnekler verilmiştir.

Denetçi maddi doğruluk prosüdürleri için örnek büyüklüğünü belirlerken şu faktörleri düşünür. Bu faktörlerin birlikte düşünülmesi gerekir.

1. Denetçinin doğal risk değerlemesi: Denetçinin doğal risk değerlemesi ne kadar yüksek ise, örnek büyüklüğünün o kadar büyük olmasına ihtiyaç duyulur. Doğal risk ne kadar yüksek olursa, denetim riskini kabul edilebilir

düşük düzeye azaltmak için o kadar düşük ortaya çıkartma riskine ihtiyaç duyulur ve örnek büyüklüğünün artırılmasıyla o kadar düşük ortaya çıkartma riski elde edilebilir.

2. Denetçinin kontrol riskini değerlemesi: Denetçinin kontrol riskini değerlemesi ne kadar yüksekse, o kadar geniş örnek büyüklüğüne ihtiyaç duyulur. Örneğin, kontrol riskinin yüksek olarak değerlendirilmesi, denetçinin finansal tablolarda iddia edilen kalemler konusunda, işletmenin iç kontrolünün etkin işlemesine çok fazla güvenmediğini gösterir. Bu yüzden denetim riskini kabul edilebilir düzeye azaltmak için denetçi düşük ortaya çıkartma riskine ve daha fazla maddi doğruluk testine güvenmeye ihtiyaç duyar. Maddi doğruluk testlerinde oluşturulan güven ne kadar fazla olursa (yani ortaya çıkartma riski ne kadar düşük olursa), o kadar geniş örnek büyüklüğüne ihtiyaç duyulur.

3. Denetçinin arzuladığı güven seviyesi: Denetçinin örnek sonuçlarında arzuladığı güven seviyesi ne kadar büyük olursa, o kadar geniş örnek büyüklüğüne ihtiyaç duyulur.

4. Kabul edilebilir hata: Kabul edilebilir hata ne kadar düşük olursa, o kadar geniş örnek büyüklüğüne ihtiyaç duyulur.

5. Denetçinin yığında bulmayı beklediği hata miktarı (beklenen hata): Yığın için beklenen hata oranı ne kadar büyük olursa, yığındaki hatanın gerçek miktarını makul bir biçimde tahmin edilmesi için o kadar geniş örnek büyüklüğüne ihtiyaç duyulur. Beklenen hata miktarıyla ilgili göz önüne alınacak faktörler, kontrol testlerinin sonuçları, önceki dönemde uygulanan denetim prosedürlerinin sonuçları ve diğer maddi doğruluk prosedürlerinin sonuçlarıdır.

6. Tabakalara ayırma: Tabakalara ayırma ana kütle yi alt kütelere ayırma işlemdir ve her bir alt kütle genellikle parasal değerleri benzer karakteristiklere sahip örnekleme biriminin bir grubudur. Benzer büyüklükteki kalemlerin gruplaşması için, tabakalara veya alt kümelere ayırma kullanışlı olabilir. Bir yığın uygun bir şekilde tabakalara ayrılabilirdiğinde bu tabakadan elde edilen örnek büyüklüğü, bütün yığından seçilecek örnek büyüklüğünden az olacaktır.

7. Yığındaki örnekleme ünitelerinin sayısı: Geniş yığınlar için yığının örnek büyüklüğü üzerindeki etkisi azdır. Bu yüzden küçük yığınlar için denetimde örnekleme yeterli uygun denetim kanıtlarını elde etmenin alternatif araçları kadar etkili değildir. Yani küçük yığınlarda örneklemeden ziyade diğer yöntemler daha etkilidir.

3. STANDARTLA İLGİLİ TÜRKİYE UYGULAMASI

530 nolu bu standartla ilgili Türkiye uygulamalarına bakacak olursak, Türkiye’de denetim ile ilgili hükümlerin bulunduğu 3568 sayılı “Serbest Muhasebeci, Serbest Muhasebeci Mali Müşavir ve Yeminli Mali Müşavirler Kanunu” ile “Sermaye Piyasasında Bağımsız Denetim Hakkında Tebliğ”de örnekleme ve diğer seçim yöntemlerine ilişkin direkt hükümlere rastlanmamış sadece “Sermaye Piyasasında Bağımsız Denetim Hakkında Tebliğ”in 29.maddesinde “kanıt miktarının yeterli olup olmadığının belirlenmesinde, inceleme konusu muhasebe kalemlerinin nitelik ve nicelik açısından nisbi önemi, hatalı veya hileli olma riski toplanabilecek kanıtların güvenilirliği ve elde etme maliyeti gibi hususlar gözönünde bulundurulur” hükmü yer almıştır.

Uygulamada denetçiler örnekleme yöntemine gitmektedirler. Fakat bunu istatistiksel yöntemlerle değil de, kendi mesleki yargılarıyla yapmaktadırlar.

Denetçi yüksek değerli kalemleri, anahtar kalemleri, riskli kalemleri ve tarihi hatalara sahip kalemleri seçmektedir.

SONUÇ

Denetçinin tüm işlemlerle ilgili kanıtların tamamını elde etmesine gerek yoktur. Bu zaman, maliyet ve işgücü açısından gereksiz bir yük getirecektir. Önemli olan, güvenilir bir denetim görüşü için toplanacak kanıtların sayı ve kalite açısından yeterli olmasıdır. Bu nedenle denetçi, kanıtların tamamına ulaşmak yerine, kanıtların tamamını oluşturan ana kütlede bu ana kütle temsil eden örneklem seçer ve örnekleme test edip değerlendirilerek bulunan sonuçları ana kütlede genelleştirerek, bir denetim görüşüne ulaşır. Ancak incelenecek kanıt sayısına karar verirken denetimin riski ve önemlilik düzeyi gibi bir takım hususları dikkate alarak karar vermelidir.

Kanıtların seçim yöntemlerinin kullanımında rehberlik etmek ve konudaki standardı oluşturmak amacıyla AICPA'ya bağlı bir komite olan Denetim Standartları Kurulu tarafından, 1999 yılından itibaren uygulamaya konulan 530 no'lu Uluslararası Denetim Standardı yayımlanmıştır. Kaliteli ve sağlıklı bir denetimin sağlanabilmesi için diğer uluslararası denetim standartlarıyla beraber bu standardında ülkemiz koşullarına uyarlanarak hayata geçirilmesi gerekmektedir.

KAYNAKÇA

AICPA Professional Standards, (1996), “*Planning and Supervision*” Volume 1, Chicago. (Aktaran: KAYA, Aslan. (2000), *Denetim Sürecinde Önemlilik*, **Muhasebe ve Denetim Bakış Dergisi**, Yıl:1, Sayı:1, Ankara).

Auditing Concepts Committee (1972): *Report of the Committee on Basic Auditing Concepts*. The Accounting Review. Vol.47, Supp. (Aktaran: GÜREDİN, Ersin, **Denetim**, (1993), Beta Yayıncılık, İstanbul).

Auditing Standards Boards of SAS 47 AU 312; Audit Risk and Materiality in Conducting on Audit. (Aktaran: ERDOĞAN, Nurten. (2002), *Hileler Karşısında Denetçinin Sorumluluğu ve SAS No:82*, **Muhasebe ve Denetim Bakış Dergisi**, Yıl:2, Sayı:6).

Auditing Standarts Board, ISA 530 *Audit Sampling and Other Selective Testing Procedures*.

BOZKURT, Nejat. (1998), **Muhasebe Denetimi**, Alfa Basımevi, İstanbul.

CARMİCHAEL, Douglas R. and WILLİNGHAM, John. (1989), *Auditing Concepts and Methods*, 5th Edition.

GÜREDİN, Ersin. (1993), *Denetim*, Beta Yayıncılık, İstanbul.

International Federation of Accountants Handbook. (1999), “Technical Pronouncements”, USA.

KAVUT, Lerzan. (2000), *Genel Kabul Görmüş Denetim Standartları ve Türkiye'deki Durumu*, **Muhasebe Bilim Dünyası Dergisi**, Cilt:2, Sayı:4, Ankara.

KAYA, Aslan. (2000), *Denetim Sürecinde Önemlilik*, **Muhasebe ve Denetime Bakış Dergisi**, Yıl:1, Sayı:1, Ankara.

KEPEKÇİ, Celal. (1998), **Bağımsız Denetim**, Siyasal Kitabevi, Ankara.

KONRATH, Larry F .(1997), **Auditing Concepts and Applications**, Prentice Hall Inc..

Muhasebe Sistemi Uygulama Genel Tebliği. Sayı:1, 26.12.1992, 21447 sayılı Resmi Gazete.

SİPAHİ, Barış. (2003), *Muhasebe Denetiminde Örneklem Büyüklüğü Üzerinde Etkili Unsurlar ve Örneklem Büyüklüğünün Tespiti*, **Muhasebe ve Denetime Bakış Dergisi**, Yıl:3, Sayı:8, Ankara.

SPK “Sermaye Piyasasında Mali Tablo ve Raporlara İlişkin İlke ve Kurallar Hakkında Tebliğ”, Seri XI, No: 1, 29.01.1989, 20064 Sayılı Resmi Gazete.

TEMKIN R. and WINTERS A. (1988), *The Auditors New Responsibility For Internal Controls*, **Journal of Accountancy**.

2499 Sayılı Sermaye Piyasası Kanunu'nun 10 no'lu Bağımsız Denetim Tebliği

3568 Sayılı Serbest Muhasebeci, Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik ve Yeminli Mali Müşavirlik Kanunu.

**KÜÇÜK VE ORTA ÖLÇEKLİ İŞLETMELERİN (KOBİ)
PAZARLAMA VE FİNANSMAN SORUNLARININ
ÇÖZÜMÜNDE RİSK SERMAYESİNİN
KULLANILABİLİRLİĞİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA**

Sezer KORKMAZ*

ÖZET

Pek çok ülke ekonomisinde, küçük ve orta ölçekli işletmeler, teknolojik yeniliklerin kaynağı ve büyük işletmelerin çekirdeği konumundadırlar. Esnek ve yenilikçi yapıları ile günümüzün rekabetçi ortamına kolaylıkla uyum sağlayabilen küçük ve orta ölçekli işletmelerin, ülke ekonomisine katkıları oldukça fazladır.

Buna karşın, yeniliklerle dolu küçük girişimcilerin geleneksel finansman sistemi içinde kaynak bulmaları; ağır teminat şartlarının yerine getirilememesi nedeni ile oldukça güçtür. Çeşitli finansal ve yapısal zorluklar içindeki küçük girişimciler, belki de büyük ilerlemelere neden olacak yeni fikirlerini geliştirme olanağını bulamamaktadırlar. İşte bu noktada risk sermayesi devreye girmektedir.

Bu çalışmada, küçük ve orta ölçekli işletmelerin finansman ve pazarlama sorunlarının çözümünde risk sermayesinin kullanılabilirliği ortaya konmaya çalışılmış ve bu konuda bir araştırma yapılmıştır. Araştırma bulgularına göre; küçük ve orta ölçekli işletmelerin pazarlama ve finansman alanında pek çok sorunla karşılaştıkları tespit edilmiştir.

Gazi Üniversitesi Ticaret Turizm Eğitimi Fakültesi Öğretim Üyesi (Doç. Dr.)

Pazarlama ile ilgili olarak KOBİ yöneticilerinin, iç pazarı daraltıcı uygulamalardan, finansman konusunda ise kredi kurumlarının yüksek teminat istemelerinden şikayetçi oldukları görülmüştür. Pazarlama ve finans sorunlarının ortalamalarının karşılaştırılması sonucu, KOBİ'lerde finansman sorunlarının daha öncelikli olarak çözülmesinin gerekli olduğu sonucuna varılmıştır. Ayrıca katılımcı işletme yöneticilerinin risk sermayesi finansman yöntemini kavram olarak tanımakla birlikte, bu konuda detaylı bilgiye sahip olmamaları nedeni ile bu finansman yöntemini kullanmadıkları görülmektedir.

Anahtar Sözcükler: Küçük ve orta ölçekli işletmeler, Risk sermayesi

A RESEARCH ON THE USE OF VENTURE CAPITAL IN RESOLUTION OF THE MARKETING AND FINANCING PROBLEMS OF THE SMALL AND MEDIUM SCALED COMPANIES

ABSTRACT

Small and medium scale enterprises are the resources of technological innovations and nucleus of larger enterprises within the economical structure of many countries. These enterprises which have flexible and innovative structures highly contribute to the national economies.

However, it is quite difficult for the innovative small entrepreneurs to obtain resources in the conventional financing system, due to their inability to meet strict collateral requirements. Small entrepreneurs facing various financial and organizational difficulties cannot have possibility to create the environment to develop their innovative ideas that could probably cause significant improvements. Just at this stage venture capital comes up.

The probability of using venture capital in the resolution of the marketing and financing problems of the small and medium scaled enterprises is tried to be clarified on this study and accordingly a research has been carried out.

According to the research results; it is identified that the small and medium scale enterprises (SME_s) encounter lots of difficulties in the fields of marketing and financing. It is understood that managers of the SME_s complain about the market narrowing procedures regarding marketing, and the requests of the financing institutions for large amounts of collaterals, as an issue of financing. As a result of the comparison made between the average marketing and financing issues, financing problems in SME_s are considered to be a matter of greater urgency to be resolved. Though the participating company managers are aware of the venture capital as a financing tool, they do not use it commonly since they have no detailed information in this respect.

Key Words: Small and Medium Scale Enterprises, Venture Capital

GİRİŞ

Büyük değişimlerin yaşandığı dünyamızda, bilgi toplumuna geçiş ile birlikte; yerleşik kavramların radikal şekilde değiştiği, küreselleşme rüzgarlarının pazara dayalı ekonomi kavramını adeta geçersiz kıldığı, benzer coğrafyadaki ülkelerin güç birliğine giderek geniş çaplı ticari ve finansal bütünleşmelerin yaşandığı görülmektedir.

Küreselleşme beraberinde yeni rekabetçi piyasaların oluşumunu da hızlandırmıştır. Günümüzde oluşan rekabetçi piyasalarda, uluslararası sınırların ortadan kalktığı, ürün farklılıklarının azaldığı, yaratıcılığın ön plana çıktığı, müşteriye yakın olmanın önemli hale geldiği, birçok endüstrinin büyüme hızının düştüğü ve bir çok sektörde eşiklerin (giriş engelleri) basıklaştığı görülmektedir. Ayrıca günümüz rekabetçi piyasalarında müşterilerin daha eğitilmiş ve müşkülpesent olmalarının yanı sıra rekabet üstünlüğü sağlamak için sinerji yaratma ihtiyacının da belirdiği, rakip marka ve modeller arasında fiyat farkının azalmasından dolayı rekabette fiyat dışı faktörlerin öne çıktığı görülmektedir.

Bütün bu gelişmeler neticesinde özellikle yaşanan ekonomik krizler de dikkate alındığında, konjonktürel dalgalanmalara uyum sağlama açısından çok daha fazla esnek olan küçük ve orta ölçekli işletmeler (KOBİ), büyük sanayi ile birlikte ve bir anlamda büyük sanayi'yi tamamlayarak varlıklarını ön plana çıkarmışlardır. Böylece küreselleşme süreci içerisinde ekonomik krizlerin aşılmasında, esnek üretim sistemlerine sahip KOBİ'lerin, rekabet gücü açısından büyük işletmelere göre daha yeterli oldukları sonucuna varılmıştır.

Genel olarak “küçük”, “orta” ve “büyük” sanayi ve işletme deyimleri, hukuki olmaktan çok ekonomik ve teknik içeriğe sahiptir. Sanayileşme süreci içinde, ekonomik şartlar ve kullanılan üretim teknikleri çok değiştiğinden “küçük sanayi” tanımı da değişikliğe uğramıştır. Bugün, ülkemizde ve dünyada üzerinde uzlaşmış bir KOBİ tanımı bulunmamaktadır. İşletmelerin farklı iş kollarında bulunmaları ve çok çeşitli üretim tekniklerini kullanmaları, kendi çalışma sahalarına uygun tanım geliştirmek zorunda kalmalarına neden olmuş ve ortak bir KOBİ tanımı geliştirilmesini zorlaştırmıştır. Ayrıca KOBİ tanımı, ülkelerin sanayileşme düzeylerine göre de büyük farklılıklar göstermektedir.

Avrupa Birliği (AB) ile son dönemdeki gelişmelere paralel olarak, 19.08.1992 tarih ve 213 Sayılı AB Resmi Gazetesi'nde bir klavuz olarak hazırlanan dokümanlarda belirtilen tanıma göre; 1-9 işçi çalıştıran iş yerleri mikro, 9-49 işçi çalıştıran işyerleri küçük, 49-249 işçi çalıştıran iş yerleri ise orta büyüklükte işyerleri olarak kabul edilmiş ve yıllık 20 milyon ECU'den az satış tutarı olan işletmeler KOBİ kapsamında sayılmıştır (Çiftlikli, 2000:40 ve Baykal, 2000:14-33).

AB standartlarına uyum adına yapılan bu tanımlamayı olduğu gibi kabul edip, ülkemiz açısından genel bir değerlendirme yapacak olursak, işyeri sayısı, çalışanlar sayısı ve katma değer olmak üzere üç önemli göstergeye bakıldığında, KOBİ'lerin ülkemizin gerek

sosyal ve gerekse ekonomik dokusunda önemli bir yer işgal ettiği görülecektir (w.w.w.kosgeb.gov.tr/kos.htm).

- KOBİ'ler imalat sanayiinde faaliyet gösteren işletmelerin %99.5'ini oluşturmaktadır.
- İmalat sanayiindeki istihdamın %61.1'i KOBİ'ler de yer almaktadır.
- Yaratılan katma değerde ise KOBİ'lerin payı %27.3'dür.
- KOBİ'ler aynı zamanda, toplam Türkiye ihracatının %8-10'unu oluşturmaktadır.

Bu veriler çerçevesinde KOBİ'lerin özelliklerini sıralayacak olursak, bu işletmelerin daha az yatırımla daha çok üretim ve ürün çeşitliliği sağladığı, daha düşük yatırım maliyetleriyle istihdam imkanı yarattığı, yapıları itibariyle ekonomik dalgalanmalardan daha az etkilendikleri, talep değişikliklerine ve çeşitliliklerine daha kolay uyum sağlayabildikleri görülmektedir (www.kosgeb.gov.tr/kos.htm).

KOBİ'lerin bölgesel kalkınmayı hızlandırmada da önemli rolleri vardır. Metropollerde yoğunlaşan büyük işletmelerin aksine bu işletmeler tüm ülke geneline yayılmışlardır. Bu nedenle bu işletmeler bir yandan ülkedeki ekonomik faaliyetlerin bölgeler arasında dağılmasına katkıda bulunurken, diğer yandan da emek-yoğun özellikleri nedeniyle bölgesel düzeyde istihdamın yaratılmasını sağlayarak, küçük kentlerden büyük kentlere göç olgusunu önlemektedirler.

1. KOBİ'LERİN SORUNLARI

KOBİ'ler, her ne kadar rekabetçi piyasalara daha kolay uyum gösteren ve ülkemizin ekonomik ve sosyal yapısında çok önemli yeri olan işletmeler olarak tanımlansa da; aşırı rekabetin yaşandığı günümüz koşullarında başarılarını engelleyen bir çok sorunla karşılaşmaktadırlar. Özellikle, AB ile Gümrük Birliği'ne gidilmesi, dış pazarlara açılmanın zorunlu hale gelmesi, ülkemizde KOBİ'lerin, sorunları daha fazla hissetmelerine yol açmıştır (Eryılmaz, 1999:3).

Bu çalışmada, KOBİ'lerin karşılaştıkları sorunlar, yapılan araştırmalarda baz alınarak (Tokol,1984; Sarıaslan, 1994; Parmaksızoğlu, 1997; Alkibay, S. ve diğerleri, 1999) öncelikli sorun alanı olarak düşünülen pazarlama ve finansman fonksiyonlarına odaklanılarak saptanmaya çalışılmıştır.

1.1. KOBİ'lerin Karşılaştıkları Pazarlama Sorunları

KOBİ'lerin karşılaştıkları pazarlama sorunlarının genel olarak aşağıdaki şekilde sıralandığı görülmektedir (Demir ve diğerleri, 1998: 66).

- Ekonomik koşulların gerektirdiği gibi davranmamak,
- Çevre analizi ve erken uyarı sistemlerinden yoksunluk,
- Yeni pazarlama kanallarının yaratılamaması,
- Dağıtım sorunları,
- Pazar bilgisi eksikliği,
- Yoğun rekabet ve rekabet edebilir fiyat belirlenememesi,

Yukarıdaki maddeler aslında pazarlama karması elemanları olan ürün, fiyat, dağıtım ve tutundurma fonksiyonlarında ortaya çıkan sorunlar olarak da yorumlanabilir.

Ülkemizde KOBİ'ler, satışta zorlanmalarından dolayı pazar için üretim yapmak yerine, siparişe göre üretim yapmayı tercih etmektedirler. Siparişe göre üretim yapan işletmeler ise, üretilecek ürün ile ilgili araştırma yapmamakta, müşterinin şartları doğrultusunda üretim yapmayı tercih etmektedir (Baykal ve diğerleri, 1989:259). Ayrıca, KOBİ'lerin finansal yapılarının zayıf olması, Ar-Ge faaliyetinde bulunmayı engellemekte, uzman ve teknik personele ve modern teknolojiye sahip olamama sonucunu doğurmaktadır. Bu durum da KOBİ'lerin, yeni ürün geliştirmelerinde engel oluşturmaktadır (Baykal ve Gülmez, 1988: 48).

KOBİ'ler fiyatlandırma konusunda da çeşitli sorunlarla uğraşmak zorunda kalmaktadırlar. Uygulamada, faaliyet gösterdikleri sektördeki rekabetin yoğunluğu, pazarın sınırlı olması ve finansal güçlükler gibi nedenler KOBİ mallarının fiyatının, büyük işletmeler tarafından belirlenmesine neden olmaktadır. Ayrıca, ölçek ekonomisinin büyük işletmeler lehine işlemesi, KOBİ mamullerinin fiyatının yüksek olması sonucunu doğurmaktadır. Üretim maliyetlerinin yüksekliği de fiyatın belirlenmesi konusunda KOBİ'leri zorlayıcı bir diğer faktördür.

KOBİ yöneticileri, pazarlama karmasının bir diğer elemanı olan tutundurma stratejilerini gerçekleştirmek için de bütçeden pay ayırmayı israf olarak düşünmektedirler. Finansal kaynakların yetersizliği KOBİ yöneticilerinin reklam, tanıtma gibi tutundurma tekniklerinden yararlanma konusunda tasarrufa gitmelerine neden olmaktadır. Bu yüzden bu tip işletmelerin özellikle sergi ve fuarlara katılımları teşvik edilmeli, teknolojiden de yararlanılarak müşteri ilişkisi geliştirme konusunda desteklenmeleri gerekmektedir.

KOBİ'ler coğrafi olarak geniş bir alana hitap etmektedirler. Genellikle, KOBİ'lerin finans ve üretim alanında karşılaştıkları sorunlar nedeniyle var olan dağıtım kanalları ile müşterilerine ulaştıkları ve dağıtım kanalları üzerinde etki ve denetimlerinin olmadığı görülmektedir. KOBİ'ler, mamulü üretir üretmez, hem riski azaltmak hem de başka mamullere yatırım yapabilmek için mümkün olan en kısa sürede mamulü ellerinden çıkartmaya çalışmaktadırlar. Dolayısıyla, tutundurma stratejilerinin gerçekleştirilmesi, malların taşınması, depolanması, stok bulundurma, garanti ve satış sonrası hizmetler gibi pek çok pazarlama işlevinin yerine getirilmesinde aracılar söz sahibi olmaktadır (Baykal vd. 1989: 101-102). Bu durum, KOBİ'lerin, dağıtım kanalında zayıf pazarlık gücüne sahip olmalarına ve aracılardan isteklerine boyun eğmelerine neden olmaktadır.

Konuya uluslararası pazar bağlamında bakıldığında KOBİ'lerin, yukarıdaki kapsamdaki sorun alanlarının fazla değişmediği, hatta pek çok alanda örtüştüğü görülmektedir.

KOBİ'ler, yeni pazarlara girmek ve onları tanımakta zorluk çekmekte, tüketicilerin zevk ve tercihlerindeki hızlı değişimleri izlemede ve bu değişikliklere ayak uydurmada başarılı olamamaktadırlar. Özellikle, sosyal ve ekonomik koşullardaki değişiklikler işletmelerde ciddi sorunlara yol açmakta, hatta işletmeleri başarısızlığa itmektedir (Tokol, 1984: 129-130).

Bunun dışında, Gümrük Birliği sürecinde, ciddi bir şekilde lisan bilen, nitelikli insan gücüne ihtiyaç duyulmaktadır. KOBİ sahip/yöneticilerinin bu konuda çekingen davranmaması gerekmektedir. Çünkü, ülkelerarası ithalat ve ihracatın artması, teknoloji transferinin hızlanması ve KOBİ'lerin uluslararası pazarlara açılması gibi nedenlerden dolayı lisan bilmeme, önemli bir pazarlama sorunu haline gelmiştir (Fındıklı, 1983:10).

Pazar bilgisi eksikliği ve dil bilmeme sorununu sırası ile standardizasyon, kalite kontrolü ve teknoloji seçimindeki bilgisizlik izlemektedir. İyi bir satış organizasyonuna sahip olamama, nitelikli yönetici ve/veya uzman personeli istihdam edememe de , bu işletmelerin önemli pazarlama sorunları arasında yer almaktadır.

KOBİ'lerin pazarlama alanında yaşadıkları diğer sorunları, değişime uyum sağlama, değişimi tahmin ve değişimi üretme konuları için, Ar-Ge çabalarına girememeleridir. Oysa Ar-Ge'nin, değişimi izleme, değişimi gerçekleştirme ve değişimi işletmeye kazandırma gibi işlevleri bulunurken, aynı zamanda KOBİ'ler için bir rekabet aracı işlevi de vardır (Akdemir,1990: 215-115). Ayrıca, KOBİ'ler için çevre analizlerinin yapılmasına ve erken uyarı sistemlerinin kurulmasına gereksinim vardır. Çünkü, Türk ekonomisi dışa açıldıkça, ekonominin değişim süreci hızlanmakta, çevredeki değişikliklerin işletme üzerindeki etkisi artmaktadır. Ancak, KOBİ'ler mükemmel bir çevre analizinin ve dış piyasalara kadar uzanan etkin bir erken uyarı sisteminin gerektireceği harcamalara katlanacak güçte değildirler.

1.2. KOBİ'lerin Karşılaştıkları Finansman Sorunları

Daha öncede belirtildiği üzere ülkemizdeki tüm işletmelerin %99.5'ni küçük ve orta ölçekli işletmeler oluşturmaktadır. Bu işletmelerimizin toplam istihdam içindeki payı %61.1 ve üretimde yaratılan toplam katma değer içindeki payı ise %27.3'dür (www.kosgeb.gov.tr/kos.htm). Ekonomi içinde bu denli ağırlığa ve öneme sahip KOBİ'lerin finansal sistem tarafından sağlanan kredilerden elde ettiği pay ise ne yazık ki %4 civarında kalmaktadır (Sarıaslan, 1994:43). Bu oran ABD'de %42.7, Japonya'da %50, G. Kore'de %47, Singapur'da %27 ve Hindistan'da %15.3'dür (Sarıaslan, 1994: 43). Görüldüğü gibi finansal sistemin sağladığı kredi imkanlarından en az faydalanan KOBİ'ler, Türkiye'deki işletmelerdir.

Finansal kaynaklara sahip olma konusunda KOBİ'ler, büyük ölçekli firmalar kadar güçlü değildirler. Dolayısıyla finansman güçlüğü KOBİ'ler için çoğu kez daha kuruluş aşamasında başlamakta ve yaşamları boyunca da faaliyetlerini ve gelişmelerini olumsuz yönde etkilemektedir. Finansman bakımından küçük ve orta boy işletmelerle büyük işletmeler arasındaki farklar; öz kaynak yetersizliği, yabancı kaynak teminindeki zorluklar ve finans yönetiminin yetersizliğinden kaynaklanmaktadır. Küçük ve orta boy işletmelerin kuruluş sermayeleri genellikle bireysel ve ailevi kaynaklardan temin edilmektedir. Dolayısıyla, bu işletmelerin öz kaynakları, teminat göstermeye yetmemekte ve buna bağlı olarak kaynak verenlere yeterli güvenceyi sağlayamadıkları için dış kaynak bulmaları da güçleşmektedir (Aypek, 1998: 73). Ayrıca, işletme yöneticilerinin özellikle finansal yönetim konusundaki bilgi ve deneyimlerinin eksikliği de finansal bir sorun olmaktadır. Bunların dışında, KOBİ finansman sorunları kendi içinde; beklenmeyen ödemeler, kredi maliyetleri, kredi alma formalitelerinin ağırlığı ve enflasyona karşı savunmasız olmaları şeklinde sıralanmaktadır (İslamoğlu, 1992: 9-10). Enflasyon, rekabet ve ekonomik durgunluk, bu işletmelerin kaynak ihtiyacını artırmaktadır. Kaynağın maliyeti de, elde edilebilecek kârlara göre daha yüksek olmaktadır. Ayrıca,

KOBİ'lerin enflasyon muhasebesini yasal olarak yürütemeyişleri nedeniyle, cari kârın gerçek kârı aşması ve bunun da vergi yüklerini artırması sonucunu doğurduğu görülmektedir.

Literatürde KOBİ'lerin finansman sorunları çeşitli kıstaslar dikkate alınarak sınıflandırılmaktadır. Bu sınıflandırmalardan bir tanesi de vade kıstası dikkate alınarak yapılan sınıflandırmadır (Demirbaş, 1992: 32).

Buna göre, bu işletmelerin kısa vadeli sorunları şunlardır:

- Yetersiz işletme sermayesi ve işletme sermayesi temininde karşılaşılan güçlükler,
- Kredi maliyetlerinin yüksek olması,
- Teşvik imkanlarının sınırlı olması,
- Piyasadan ve resmi kuruluşlardan yapılan tahsilatlarda karşılaşılan güçlükler,
- İç ve dış ekonomik piyasalardaki değişimler ve finansman imkanlarının yeterince değerlendirilememesi.

Uzun vadeli finansman sorunlarını ise şöyle sıralanabilir:

- Yetersiz öz kaynak ve yatırım kredisi almaktaki güçlükler,
- Yatırım kredilerinin pahalı olması,
- Genel ekonomik durum ve sermaye piyasasının gelişmişlik düzeyi.

Vade kıstasının dışında, KOBİ'lerin finansal sorunları, para ve sermaye piyasalarından kaynaklanan sorunlar olarak da sınıflandırılmaktadır.

Para piyasasında faaliyette bulunan finansal kurumlar, özellikle ticari bankalar KOBİ'leri teminat, vade ve faiz oranı açısından uygun olmayan kredi şartlarına tabi tutmaktadırlar. Aslında KOBİ'lerin para piyasasına ilişkin sorunları yatırım kararı verme aşamasından itibaren başlamaktadır. Bu tip işletmelerin yatırım kararı, uygun bir proje ya da fizibilite etüdüne dayandırılmadan verildiği için gereksinim duyulacak sermaye miktarının hesaplanması yanlış yapılabilmektedir. Bu durum yetersiz sermaye ile işe başlanılmasına

neden olmaktadır. Bunun dışında KOBİ'lerde ilk yatırım tutarı genellikle sabit sermaye yatırım miktarı olarak algılanmakta ve sabit sermaye yatırımının mal ve hizmet üretilebilmesi için gerekli olan işletme sermayesi göz ardı edilebilmektedir. Bu durum işletmenin kuruluşundan hemen sonra işletme sermayesi sorununu ortaya çıkarmaktadır (Sariaslan 1994: 45). Ayrıca KOBİ'lerde, sabit ve işletme sermayesinden oluşan ilk yatırım tutarı genellikle bireysel tasarrufların oluşturduğu öz kaynaklardan, akraba ve dostlardan sağlanan borçlardan oluşmaktadır. Dolayısıyla daha kuruluş aşamasında KOBİ'lerde, öz kaynakların sınırlı olması, başarılı ve kârlılık oranı yüksek yatırım projelerinin finans kurumlarından yabancı kaynak sağlama olanağını kısıtlamaktadır. Çünkü finansal kurumlar genellikle büyük ve bilançoları sağlam işletmelere finansman imkanı sağlamayı tercih etmektedirler.

KOBİ'lerin sermaye piyasasına bağlı olarak ortaya çıkan sorunları da çeşitlidir. Bu tip işletmelerin sermaye piyasasından fon sağlamaları, sermaye piyasasının işleyişini düzenleyen mevzuat ve sermaye piyasasında faaliyette olan finansal aracı kurumlar ile bağlantılıdır. Sermaye piyasasının yeterli derinliğe ve genişliğe ulaşmadığı ve buna bağlı olarak finansal aracı kurumların gelişmediği ve geçerli olan mevzuatın sermaye piyasasından yararlanma imkanı tanımadığı ekonomilerde, KOBİ'lerin uzun vadeli finans kaynaklarından yararlanamadıkları görülmektedir.

KOBİ'lerin sermaye piyasalarından yararlanamamaları yalnızca menkul kıymet ihracı hususuyla sınırlı kalmamakta, aynı zamanda risk sermayesi ve finansal kiralama gibi mali enstrümanların da fazla yaygınlaşmaması sonucunu doğurabilmektedir. Küçük ve orta ölçekli sanayi işletmelerinin sermaye piyasasında daha kolay işlem görebilmeleri için desteklenip yardım görmeleri şarttır. Bu durumda risk sermayesinin gelişmesi önem taşımaktadır.

2. KOBİ'LERİN SORUNLARININ ÇÖZÜMÜNDE RİSK SERMAYESİNİN YERİ VE ÖNEMİ

Risk sermayesi, geleneksel finans sisteminde gerek sermaye piyasasından, gerekse banka ve diğer finans kurumlarından kaynak sağlama imkanı çok sınırlı veya hiç olmayan KOBİ'lere yönelik bir finansman yöntemi olarak karşımıza çıkmaktadır. Risk sermayesi bu işlevi ile finansal sıkıntı içinde var olmaya çalışan KOBİ'lerin bu alandaki ihtiyaçlarını karşılayarak, kaynak sağlama sürecini de tanımlamaktadır (Canbaş, 1992:73-74). Risk sermayesinin bir diğer tanımı ise, fon fazlasına sahip yatırımcıların, gelişme potansiyeli yüksek olan KOBİ'lerin oluşumu ve faaliyete geçmesi için yaptıkları uzun vadeli yatırımlardır. Amaç yatırım yapılan projenin dayandığı teknolojinin getireceği verimlilik artışından ortaya çıkacak kârı elde etmektir (www.google.com/girişimcilik_ağı.htm). Risk sermayesi fon temininin yanı sıra, yatırımcıdan strateji, finansman, pazarlama ve yönetim konularında da danışmanlık desteği alınmasını sağlamaktadır.

KOBİ'ler için tohum sermaye olarak da adlandırılan risk sermayesi genellikle, aşağıdaki özelliklere sahip işletmelere verilmektedir (TÜSİAD, 1973:25).

- Mal sahipliği teknolojisi (Alameti Farika Sahibi) ya da diğer savunabilir rekabet avantajı olan KOBİ'ler,
- Hızlı büyüyen pazar potansiyeline sahip KOBİ'ler,
- Yetenekli ve yaratıcı bir yönetim yapısı olan KOBİ'ler,
- Ara malları üreterek diğer işletmelere girdi temin eden, fason bir üretim yapısı olup, bu potansiyeli sürekli koruyan KOBİ'ler.

Özellikle ülkemizde KOBİ'lerin, pazarlama, üretim ve finansman alanında karşılaştıkları sorunları giderebilmelerinde büyük oranda kaynağa ihtiyaçları vardır. Bu durumda risk sermayesi önemli bir finansman yöntemi olarak karşımıza çıkmaktadır.

Risk sermayesi öz kaynak benzeri bir kaynak olduğundan KOBİ'ye, yabancı kaynaklarda olduğu gibi zorunlu bir ödeme getirmemektedir. Ayrıca, kâr ve zarara katılmayı göze alan risk sermayedarları sermaye katkıları karşılığında garanti, kefalet ve ipotek de aramamaktadırlar. Bu tür teminatların istenmemesi, özellikle teminat gösterecek yeterli varlığı olmayan KOBİ'lere önemli bir imkan sağlamaktadır. Risk sermayedarlarının aradığı garanti, girişimcinin yetenekleri ve girişimin gelişme projesinin kâr potansiyelinden ibarettir. Diğer bir ifadeyle, risk sermayedarlarının yatırım yaparken güvencesi, desteklediği yeni ve küçük işletmenin teknolojik yeniliği sayesinde büyümesinden elde edeceği sermaye kazancıdır (Woodcock, 1983: 103-104).

Ayrıca risk sermayesinden faydalanmanın KOBİ'nin nakit akımı ve oto finansman imkanları üzerinde kısıtlayıcı ve olumsuz bir etkisi de olmamaktadır. Çünkü, risk sermayesi yatırımı kâr payından çok sermaye kazancı beklentisi ile yapılmakta, hiçbir şekilde geri satın alma taahhüdü içermemekte, hisse senetlerinin istenildiğinde satışı ile ortaklıktan ayrılma esasına dayanmaktadır (Canbaş, 1992:74). Görüleceği üzere risk sermayesi, KOBİ'lerin özellikle kuruluş ve gelişme aşamalarında karşılaştıkları finansman sorunlarının çözümünde etkin bir araç ve uygun bir kaynaktır.

3. ARAŞTIRMANIN AMACI, ÖNEMİ VE HİPOTEZLERİ

Günümüz koşulları çerçevesinde Türkiye ekonomisi güç bir dönem yaşamaktadır. Yaşanan ekonomik güçlüklerle paralel olarak, KOBİ'ler de kaynak ve buna bağlı olarak üretim, pazarlama, yönetim ve organizasyon fonksiyonlarının işlerliği konusunda sorunlar yaşamaktadır. Özellikle gelişmekte olan ve ekonomik krizlerden fazlasıyla etkilenen bir ekonomik yapıya sahip ülkelerde KOBİ'ler hem yatırım, hem de çalışma sermayesi temin etmekte ciddi sorunlarla karşılaşmaktadırlar. Bu sorunların çözümünde risk sermayesi finansman yöntemi, KOBİ'lerin önem derecesine göre birinci sırada yer alan finansman sorununun ve diğer işlevsel sorunlarının çözümünde önemli bir araç olarak görülmektedir.

Bu çalışma, KOBİ'lerin gelişiminde risk sermayesi finansman yönteminin etkinliğini vurgulaması açısından önemlidir. Bu doğrultuda bu araştırmanın amacı, KOBİ'lerin ağırlıklı sorunları olarak varsaydığımız finansman ve pazarlama sorunlarının tespit edilmesi ve bu sorunların çözümünde risk sermayesi finansman yönteminin yeri, önemi ve kullanımının saptanmasıdır.

Yukarıdaki amaç çerçevesinde araştırmanın temel hipotezi "Küçük ve Orta Ölçekli İşletmelerin Gelişiminde Risk Sermayesi Yöntemi Önemlidir. Bu Yöntemin Önemi ve Kullanımı Konusunda Küçük ve Orta Ölçekli İşletme Sahip ve Yöneticileri Belirli Bir Bilgi Düzeyine Sahiptirler" şeklinde belirlenmiştir.

Bu temel hipotez çerçevesinde araştırmanın alt hipotezleri ise;

H_{1a}: Araştırmada yer alan KOBİ'lerin finansman alanında karşılaştıkları sorunlar, pazarlama alanında karşılaştıkları sorunlardan daha önemlidir.

H_{1b}: Araştırmada yer alan KOBİ sahip ve yöneticilerinin risk sermayesi finansman yöntemini kavram olarak tanımakta fakat bu finansman yönteminden yararlanmamaktadırlar şeklinde belirlenmiştir.

4. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ VE SINIRLARI

Bu araştırma betimsel bir araştırmadır. Araştırmada, bilgisayar, makine, ekipman ve parçaları, tekstil ve tekstil malzemeleri, makineler, ekipmanlar, aletler, cihazlar ve ilgili ürünleri üreten küçük ve orta ölçekli işletmeler baz alınarak anket çalışması yapılmıştır. Araştırmanın evrenini, Ege Bölgesinde İzmir, Marmara Bölgesinde İstanbul illerinde yukarıda belirtilen faaliyet alanlarında çalışan KOBİ'ler oluşturmaktadır. Araştırma evreni çizilirken KOSGEB'in verilerinden yararlanılmış ve özellikle Anonim şirket statüsünde (risk sermayesi finansman yönteminden yararlanmak isteyen işletmelerin Anonim Şirket statüsünde olması gerekmektedir) 10-249 arası personel istihdam eden ve ciro bazında 50-500 milyar arası cirosu olan KOBİ'ler araştırmaya dahil edilmiştir. Bu

kriterler çerçevesinde 250 KOBİ belirlenmiş ve bu 250 KOBİ içerisinde de örneklem seçimine gidilerek 100 KOBİ'ye ulaşmak hedeflenmiştir. Çalışmada, yüz yüze görüşme ve postalama anket yöntemleri birlikte kullanılmıştır. Anketlerin geri dönüşünü bekleme süresi Mayıs-Kasım 2002 dönemiyle kısıtlanmıştır. Anketi işletme sahipleri ve onların olmadığı durumda üst düzey yöneticiler cevaplandırmışlardır. İki defa postalama yapılmasına karşın anket geri dönüşümü çok düşük olmuştur. Bu yüzden, büyüme ve finans ile ilgili sorunların çözümünü, Anonim şirket statüsünü alarak risk sermayesi yöntemi ile çözmek isteyebilecekleri düşüncesiyle Limited şirketlerde çalışma kapsamına alınmış, böylelikle, altmış yedi anketin geri dönüşümü sağlanabilmiştir.

Anket yoluyla elde edilen verilerin analizinde SPSS paket programı kullanılmıştır. Analizlerde parametrik olmayan testlerden yararlanılmıştır.

5. ARAŞTIRMA BULGULARI

Araştırmamıza katkı veren altmış yedi KOBİ yöneticisinin pazarlama konusunda karşılaştıkları sorunlar, on iki başlık halinde, beşli Likert ölçeği kullanılarak kapalı uçlu soru şeklinde hazırlanmış ve katılımcılara sorulmuştur. Bu doğrultuda alınan cevapların, frekans, yüzde, aritmetik ortalama ve standart sapma dağılımları aşağıda tablo 1'de sunulmaktadır.

Tablo 1: KOBİ'lerin Karşılaştıkları Pazarlama Sorunları

	1 Önemsiz		2 Biraz Önemli		3 Önemli		4 Oldukça Önemli		5 Çok Önemli		X	S,S
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
Pazar Bulma Güçlüğü	7	10,4	6	9,0	15	22,4	19	28,4	20	29,8	3,58	1,29
Pazardaki Yoğun Rekabet	3	4,5	3	4,5	15	26,9	19	28,4	24	35,7	3,86	1,09
Haksız Rekabet Uygulamaları	2	3,0	4	6,0	18	25,4	11	16,4	33	49,2	4,02	1,12
İç Pazarı daraltıcı Ekonomik Uygulamalar	-	-	2	3,0	17	16,4	22	32,8	32	47,8	4,25	0,84
Pazardaki Fiyat İstikrarsızlıkları	2	3,0	4	6,0	11	23,9	14	20,9	31	46,2	4,01	1,10
Nakliye Güçlükleri	20	29,9	11	16,4	16	26,9	9	13,4	9	13,4	2,64	1,38
Aracılarla Yaşanan Problemler	8	11,9	19	28,4	18	31,3	6	9,0	13	19,4	2,95	1,28
Yetersiz Satış Elemanları	6	9,0	13	19,4	19	22,4	16	23,9	17	25,3	3,37	1,30
Yetersiz Tutundurma Çabaları	5	7,5	9	13,4	21	31,3	15	22,4	17	25,4	3,44	1,22
Yeni Teknolojilere Uyum Güçlüğü	11	16,4	9	13,4	16	23,9	12	17,9	19	28,4	3,28	1,43
Ambalajlama ve Paketleme Sorunları	19	22,4	19	28,4	12	17,9	12	17,9	9	13,4	2,71	1,35
Pazarlama Maliyetinin Yüksekliği	3	4,5	7	10,4	19	28,4	12	17,9	26	38,8	3,76	1,20

Yukarıda ki tablodan da görüldüğü üzere, araştırmamıza katılan KOBİ yöneticilerinin %29.8'i pazar bulma güçlüğüne çok önemli, %28.4'ü ise oldukça önemli bulduklarını belirtmişlerdir. Dolayısıyla pazar bulmanın KOBİ'ler için güç olduğunu söyleyen katılımcı yüzdesinin toplam %58.2 olduğu görülmektedir. Bu durumda pazar bulma önemli bir pazarlama sorun değişkeni olarak görülebilir.

Pazardaki yoğun ve haksız rekabet uygulamalarına bakacak olursak, her iki değişkenin de araştırmaya katılan KOBİ yöneticileri tarafından önemli sorun değişkenleri olarak

yorumlandığı görülmektedir. Araştırmamıza katılan yöneticilerin %64,1'i (oldukça önemli %28,4; çok önemli %35,7) pazardaki yoğun rekabetten şikayet ederken, %65,6'sı ise haksız rekabet uygulamalarından şikayet etmiştir (oldukça önemli %16,4; çok önemli %49,2).

Araştırmaya katılan KOBİ yöneticilerinin %80,6 (oldukça önemli %32,8; çok önemli %47,8) gibi büyük bir çoğunluğunun iç pazarı daraltıcı ekonomik uygulamalardan rahatsız oldukları görülmektedir. Ayrıca, %67,1 (oldukça önemli %20,9; çok önemli %46,2) oranında KOBİ yöneticisinin pazardaki fiyat istikrarsızlıklarını sorun olarak değerlendirdikleri tespit edilmiştir.

Buna karşılık fiziksel dağıtım kavramı içinde irdelediğimiz nakliye güçlüklerinin araştırmamıza katılan KOBİ yöneticileri tarafından önemli bir sorun değişkeni olarak görülmediği belirlenmiştir. Katılımcıların %46,3'u (Önemsiz %29,9; biraz önemli %16,4) nakliye güçlüklerini önemli bir sorun değişkeni olarak görmediklerini belirtmişlerdir.

Araştırmamıza katılan KOBİ yöneticileri, aracılarla yaşanan sorunları da önemli bir değişken olarak yorumlamamışlardır. Katılımcıların, %40,3'ünün (önemsiz %11,9; biraz önemli %28,4) aracılarla yaşanan problemleri önemli görmedikleri belirlenmiştir.

Yetersiz satış elemanı ve tutundurma çabaları ise araştırmamıza katılan yöneticiler tarafından sorun değişkenleri olarak yorumlanmıştır. Buna göre katılımcıların %49,2'si (oldukça önemli %23,9; çok önemli %25,3) yetersiz satış elemanını, %47,8'i (oldukça önemli %22,4; çok önemli %25,4) yetersiz tutundurma çabalarını önemli bir pazarlama sorunu olarak gördüklerini belirtmişlerdir.

Yeni teknolojilere uyum güçlüğü ve pazarlama maliyetlerinin yüksekliği de araştırmamıza katılan KOBİ yöneticileri tarafından önemli sorun değişkenleri olarak

yorumlanmıştır. Yeni teknolojilere uyum güçlüğünü araştırmaya katılanların %46,3'ü (oldukça önemli %17,9; çok önemli %28,4) önemli bir sorun olarak görmektedir.

Ambalajlama ve paketleme sorunlarına baktığımızda ise bu değişkenin de nakliye ve araçlarla yaşanan sorun değişkenlerinde olduğu gibi fazlaca önemsenen bir sorun alanı olmadığı görülmektedir. Ambalajlama ve paketleme sorunlarını katılımcıların, %50,8'i (önemsiz %22,4; biraz önemli %28,4) önemsiz olarak tanımlamıştır.

Bu aşamada, KOBİ yöneticilerinin pazarlama sorunlarına yönelik olarak, Tablo 1'de sunulan frekans dağılımının yanında, ayrıca bu değişkenlerin frekans değerlerine göre anlamlı bir yığılmayı kapsayıp kapsamadığının belirlenmesine yardımcı olması amacıyla değişkenlerin ortalamasına da bakılmalıdır. Bu amaçla, herhangi bir dağılımdaki alt ve üst değerlerin "ortalaması" önemli olmaktadır. Bu ortalama değerler arasından, "önemsiz" önermesi (1.00) ile "çok önemli" önermesinin (5.00) arasında yer alan ve 5.00'e en yakın olanlar dikkate alınır. Buna göre, KOBİ yöneticilerinin pazarlama sorunlarına ilişkin vermiş olduğu cevapların önem sırasına göre ortalama değerleri, frekans değerleri ile benzerlik taşımaktadır. Nakliye güçlükleri, araçlarla yaşanan problemler, ambalajlama ve paketleme sorunları dışında kalan değişkenlerin ortalama değerlerinin 3,28 ile 4,25 değerleri arasında yer aldığı görülmektedir.

Bu çerçevede araştırmamıza katılan KOBİ yöneticilerinin, en önemli pazarlama sorunları olarak; iç pazarı daraltıcı ekonomik uygulamaları (X:4,25), haksız rekabet uygulamalarını (X:4,02) ve pazardaki fiyat istikrarsızlıklarını (X:4,01) gördükleri söylenebilir.

Katılımcı KOBİ'lerin karşılaştıkları finansman sorunları ise tablo 2'de yer almaktadır.

Tablo 2: KOBİ'lerin Karşılaştıkları Finansman Sorunları

	(1)Önemsiz		(2) Biraz Önemli		(3) Önemli		(4) Oldukça Önemli		(5) Çok Önemli		X	S,S
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
Kredi Kurumlarının Yüksek Teminat İstemesi	5	7,5	2	3,0	9	13,4	21	31,3	30	44,8	4,02	1,18
Kredi Geri Ödemelerinde Ödemesiz Sürenin Yetersizliği	6	9,0	3	4,5	16	23,9	15	22,3	27	40,3	3,80	1,27
Yüksek Kredi Maliyetleri	4	6,0	-	-	7	10,4	16	23,9	40	59,7	4,31	1,07
Kısıtlı Kredi İmkanları	5	7,5	3	4,5	12	17,9	15	22,4	32	47,7	3,98	1,23
Öz kaynak Oluşturma Güçlüğü	2	3,0	4	6,0	11	16,4	22	32,8	28	41,8	4,04	1,05
Uygulanan Ekonomik Politikalar	2	3,0	2	3,0	6	9,0	12	17,8	45	67,2	4,43	0,98
Stoklamanın Getirdiği Ek Maliyetler	3	4,5	8	11,9	19	28,4	18	26,8	19	28,4	3,62	1,15
Kapasite Düşüklüğü	6	9,0	9	13,4	23	34,3	14	20,9	15	22,4	3,34	1,22
Mevzuatla ilgili Yaşanan Sorunlar	3	4,5	6	9,0	22	32,8	16	22,4	20	29,9	3,65	1,13
Verilen Teşviklerin Yetersizliği	9	7,5	2	3,0	11	16,4	16	23,8	33	49,3	4,04	1,21
İş hayatına Yönelik Bürokratik Engeller	1	1,5	6	9,0	8	11,9	18	26,9	34	50,7	4,16	1,05
Yeni Teknoloji – Ekipmanda Sağlamada Yaşanan Güçlükler	3	4,5	6	9,0	9	13,4	19	28,4	30	44,7	4,00	1,16

Tablo 2'de görüldüğü üzere, katılımcıların %31,3'ü kredi veren kurumlarca istenen teminatın yüksek olmasını oldukça önemli bir sorun olarak nitelendirirken, %44,8'i bunu çok önemli bir sorun olarak nitelendirmişlerdir. Dolayısıyla yöneticilerin %76,1'i için kredi kurumlarınca istenen yüksek teminat önemli bir sorun değişkeni olarak karşımıza çıkmaktadır.

Aynı şekilde, katılımcıların, %83,6'sı yüksek kredi maliyetini (oldukça önemli %23,9; çok önemli %59,7), %70,2'si kısıtlı kredi imkanlarını (oldukça önemli %22,4; çok önemli %47,8), %76,1'i öz kaynak oluşturma güçlüğünü (oldukça önemli %34,3; çok önemli %41,8), %85,1'i uygulanan ekonomik politikaları (oldukça önemli %17,9; çok önemli %67,2), %73,2'si verilen teşviklerin yetersizliğini (oldukça önemli %23,9, oldukça önemli %49,3), %77,6'sı iş hayatına yönelik bürokratik engelleri (oldukça önemli %26,9; çok önemli %50,7), %73,2'si yeni teknoloji ve ekipman sağlamada yaşanan güçlükleri (oldukça önemli %28,4; çok önemli %44,8) çok önemli finansman sorun değişkenleri olarak gördüklerini belirtmişlerdir.

Araştırmamıza katılanların % 46,3 kredi geri ödemelerinde ödemesiz sürenin yetersizliğini (önemli %23,9; oldukça önemli %22,4), %55,3'ü stoklamanın getirdiği ek maliyetleri (önemli %26,9; oldukça önemli %28,4) , %55,2'si kapasite düşüklüğünü (önemli %34,3; oldukça önemli %20,9) , % 56,7'si mevzuatla yaşanan sorunları (önemli %32,8; oldukça önemli %23,9) önemli görmekte birlikte çok önemli bulmadıklarını da belirtmişlerdir.

Bu aşamada, KOBİ yöneticilerinin finansman sorunlarına yönelik olarak, Tablo 2'de sunulan frekans dağılımının yanında, ayrıca bu değişkenlerin frekans değerlerine göre anlamlı bir yığılmayı kapsayıp kapsamadığının belirlenmesini saptamak amacıyla yukarıda pazarlama sorunları ile ilgili yapmış olduğumuz gibi değişkenlerin ortalamasına bakılmış ve ortalama değerlerle, frekans değerler arasında uyum olduğu görülmüştür. Dolayısıyla, katılımcıların, önemli finansman sorunları olarak uygulanan ekonomik politikaları (X:4,43), yüksek kredi maliyetini (X: 4,31), iş hayatına yönelik bürokratik engelleri (X:4,16) ve öz kaynak oluşturma güçlüğü ile (X:4,04) verilen teşviklerin yetersizliğini (X: 4,04) gördükleri söylenebilir.

Çalışmanın önemli hipotezlerinden biri katılımcı KOBİ'lerin finansman sorunlarını pazarlama sorunlarından daha önemli gördükleridir. Bu doğrultuda pazarlama ve finansman sorunlarının belirlenen ortalamalarının ortalamasına bakılmıştır. Yapılan analiz sonucu on iki sorudan oluşan pazarlama sorunlarına ilişkin ortalamaların ortalaması 3.48, yine on iki sorudan oluşan finansman sorunlarına ilişkin ortalamaların ortalamasının 4.00 olduğu saptanmıştır. Dolayısıyla araştırmamıza katılan KOBİ'ler için de finansman sorunları pazarlama sorunlarına nazaran öncelikli sorun olarak görülmektedir.

Finans konusunda karşılaşılan sorunların risk sermayesinin kullanımı ve yaygınlaşmasında girdi veri oluşturması nedeniyle, sorun değişkenleri arasındaki karşılıklı bağımlılığın kökeni araştırmak ve bu bağımlılığa dayanarak, verilerin daha anlamlı ve özet bir biçimde sunulmasını sağlamak amacıyla bu gruptaki sorular için faktör analizi yapılmıştır. "Faktör Analizi" başta sosyal bilimler olmak üzere bir çok alanda sıkça kullanılan çok değişkenli analiz tekniklerinden bir tanesidir. Faktör analizinin kullanılmasıyla çok değişkenli bir araştırmada birbiri ile ilişkili değişkenleri bir araya getirmek suretiyle az sayıda ve benzerlik taşıyanları aynı grupta değerlendirme olanağı elde edilir (Akgül, 2003: 440). Nitekim bu çalışmada faktör analizi, öncelikle yöneticiler tarafından ifade edilen sorun kriter sayısını azaltmak ve aynı kalan kriterleri belirlemek amacıyla kullanılmıştır. Bunun yanı sıra, analizde esas seçim kriterlerine bağlı olarak değerlendirilen, yani aynı grup içerisinde yer alan seçim kriterleri belirlenmeye çalışılacaktır. Soru kağıdının bu bölümünün güvenilirlik derecesi (Chronbach α) %69.5'dir. Bu bölümün on iki sorudan oluştuğu dikkate alınır, elde edilen güvenilirlik derecesinin tatmin edici düzeyde olduğu söylenebilir. Yapılan faktör analizi sonucu elde edilen sonuçlar tablo 3 de sunulmuştur.

Tablo 3: Finansman Sorunlarının Yöneticiler Açısından Değerlendirilmesine İlişkin Verilerin Faktör Analizi

Finansman Sorunları	1	2	3
Kredi Kurumlarının Yüksek Teminat İstemesi	,846	-,002	,193
Kredi Geri Ödemelerinde Ödemesiz Sürenin Yetersizliği	,828	-,002	,181
Yüksek Kredi Maliyetleri	,646	,547	-,120
Kısıtlı Kredi İmkanları	,737	,436	-,002
Öz kaynak Oluşturma Güçlüğü	,584	,223	,222
Uygulanan Ekonomik Politikalar	,257	,745	,002
Stoklama'nın Getirdiği Ek Maliyetler	,113	,135	,820
Kapasite Düşüklüğü	-,002	-,002	,803
Mevzuatla ilgili Yaşanan Sorunlar	-,002	,680	458
Verilen Teşviklerin Yetersizliği	,264	,750	,113
İş hayatına Yönelik Bürokratik Engeller	-,002	,752	,241
Yeni Teknoloji ve Ekipman Sağlamada Yaşanan Güçlükler	,243	,244	,455

Faktör analizini yorumlamak için, öncelikle her bir faktörün en yüksek değerinin hangi grupta yer aldığına bakılmalıdır. Tablo 3’de görüldüğü üzere, her grupta yer alan ve %50’nin üzerinden yükleme değerlerine sahip olan seçim kriterleri arasından en büyük değerler koyu olarak belirtilmiştir. Yine tablo 3’de görüldüğü üzere, seçim kriterleri üç ayrı grupta değerlendirilmektedir. Şöyle ki, kredi kurumlarının yüksek teminat istemesi ,846 ile birinci grupta en yüksek yükleme değerine sahipken, ikinci grupta yer alan seçim kriterlerinden “iş hayatına yönelik bürokratik engeller” ,752 ile en yüksek değer olarak göze çarpmaktadır. Analiz sonucunda, üçüncü grubun en yüksek değerini de ,820 yükleme değeri ile “stoklamanın getirdiği ek maliyetler” oluşturmaktadır.

Söz konusu faktör analizi “Varimax Rotation” metoduna göre yapılarak, her seçim kriterinin en yüksek değeri belirlendikten sonra, oluşan gruplara o grup içinde en yüksek değeri alan seçim kriterlerinin adı verilmiştir. Böylece yöneticilere göre KOBİ’lerin finansman sorunları üç gruba ayrılmıştır. Birinci grup “kredi kurumlarının yüksek teminat istemesi”, ikinci grup “iş hayatına yönelik bürokratik engeller” ve üçüncü grupta “stoklamanın getirdiği ek maliyetler”dir. Tablo 4’de bu gruplara dahil olan diğer seçim kriterleri görülmektedir.

Tablo 4 : KOBİ Yöneticilerine Göre Finansman Sorunlarının Yer Aldığı Gruplar

Faktör 1	Faktör 2	Faktör 3
-Kredi Kurumlarının Yüksek Teminat İstemesi -Kredi Geri Ödemelerinde Ödemesiz Sürenin Yetersizliği -Kısıtlı Kredi İmkanları -Yüksek Kredi Maliyetleri -Öz kaynak Oluşturma Güçlüğü	-İş Hayatına Yönelik Bürokratik Engeller -Verilen Teşviklerin Yetersizliği -Uygulanan Ekonomik Politikalar -Mevzuatla İlgili Yaşanan Sorunlar -Yüksek Kredi Maliyetleri	-Stoklamanın Getirdiği Ek Maliyetler -Kapasite Düşüklüğü

Yukarıdaki tablo 4’de görüldüğü gibi, Faktör 1’de beş seçim kriteri yer almaktadır. Kredi kurumlarının yüksek teminat istemesinden şikayetçi olan katılımcı yöneticiler, aynı zamanda, kredi geri ödemelerinde ödemesiz sürenin yetersizliğinden, kısıtlı kredi imkanlarından, yüksek kredi maliyetlerinden ve öz kaynak oluşturma güçlüğünden şikayet etmişlerdir. Faktör 2’de ise, yine beş sorun gruplanmıştır. İş hayatına yönelik bürokratik engeller başlığı altında, verilen teşviklerin yetersizliğinden, uygulanan ekonomik politikalar ve mevzuatla ilgili yaşanan sorunlardan şikayet edilmiştir. Yüksek kredi maliyetleri bu grupta en düşük yükleme değeri ile yine yer almıştır. Faktör 3’de ise stoklamanın getirdiği ek maliyetlerin yanı sıra kapasite düşüklüğü sorunu yer almıştır.

Çalışmamızda katılımcılara, risk sermayesi kavramı ile ilgili olması nedeniyle başka sorular da yöneltilmiştir. Yatırım ve İşletme Sermayesinin nereden karşılandığına yönelik soruya verilen cevaplar tablo 5’de yer almaktadır.

Tablo 5: Yatırım ve İşletme Sermayesinin Sağlanma Alanı

	Önem Derecesi			Ağırlık		Önem Sırası
	1	2	3	Toplam	%	
Banka Kredisi Kullanma	19	12	1	82	26,6	(1)
Leasingden Yararlanma	3	7	6	29	9,4	(4)
Özel Kurumlarından Finans Yararlanma	3	4	6	23	7,5	(7)
Risk Sermayesinden Yararlanma	2	1	-	8	2,6	(8)
Sermaye Artırımına Gitme	10	6	9	51	16,6	(3)
Yeni Ortak Bulma	4	7	-	26	8,4	(6)
Kredili Mal Alma	12	6	12	60	19,5	(2)
Diğer	7	4	-	29	9,4	(5)
Toplam				308	100	

* Ağırlıklı Toplam = “1. Derece Frekansı x 3+2. Derece Frekansı x 2+3. Derece Frekans x 1” şeklinde hesaplanmıştır (Zeisel, 1982; Pınar ve Ateş, 1983)

Tablodan da görüleceği üzere, KOBİ’lerin yatırım ve işletme sermayesinin karşılanmasında öncelikle tercih ettikleri finansman yöntemi, banka kredileridir. Banka kredileri, temin edilmelerindeki formalitelerin çokluğu, teminat koşullarının ağırlığına rağmen en çok tercih edilen finansman tekniği olarak karşımıza çıkmaktadır. KOBİ’lerin yatırım ve işletme sermayesinin karşılanmasında ikinci derecede başvurdukları finansman tekniği, kredili mal alarak satıcı kredilerine başvurmaktır. Görüleceği üzere, KOBİ’ler kredili mal alımı ile diğer finansman tekniklerinden daha uygun vade ve faizle işletme faaliyetlerini sürdürebilecek finansman kaynağını elde edebilmektedirler.

KOBİ’lerin yatırım ve işletme sermayesinin karşılanmasında üçüncü sırada tercih ettikleri finansman tekniği, sermaye artırımına gitme yani kendi öz kaynaklarına dayanmaktır. Buna karşın, yatırım ve işletme sermayesi sağlamada Leasing’in kullanımının sınırlı olduğu görülmektedir.

risk sermayesinin KOBİ'lerce kullanımı ise, tabloda görüldüğü üzere en son sırada yer almıştır. Aslında ilk üç sırada yer alan finansman araçlarına göre risk sermayesi yöntemi, zorunlu bir ödeme getirmemesi, nakit akımı ve oto finansman imkanları üzerinde kısıtlayıcı bir etkisi olmaması gibi nedenlerden dolayı daha avantajlıdır. Sonucun bu şekilde olması, bu yöntemin fazlaca bilinmemesinden kaynaklanmış olabilir.

Araştırmamızda sorulan bir diğer soru da katılımcıların son bir yıl içinde kredi kullanıp kullanmadıklarıdır. Katılımcıların %55.3'ü son bir yıl içerisinde kredi kullanmadıklarını belirtmişlerdir. Ülkemizde son on yıldır yaşanan ekonomik krizler, bankacılık sektörünü de oldukça olumsuz etkilemiştir. Sektörde yer alan bankaların, özellikle geri dönüşü olmayan krediler nedeniyle likitide sıkıntısına düştükleri ve sermaye yapılarının zayıfladığı görülmektedir. Bu nedenden dolayı, bankalar, kredi verirken teminat koşullarını ve kredi maliyetlerini artırma yoluna gitmişlerdir. Bu durum KOBİ'lerin banka kredilerini çok fazla tercih etmeme nedenlerinden biri olabilir. Ayrıca yaşanan ekonomik krizler KOBİ'lerin finansman tercihinde banka kredilerini kullanmaktan kaçınmalarına neden olmuştur. Kredi kullanımına giden %44,7 oranın da katılımcı işletmenin ise daha çok işletme kredisi ile tüketici kredisi kullanma yoluna gittikleri görülmektedir.

Araştırmamızda katılımcılara yöneltilen bir diğer soru da , girişimcileri yatırım yapmaya yönlendirmek amacıyla verilen teşviklerin yeterli olup olmadığıdır. Cevaplara baktığımızda, %3 oranında katılımcı teşviklerin yeterli olduğunu söylerken, %97 gibi büyük bir çoğunluğu, KOBİ olarak kendilerine verilen teşvikleri yeterli bulmadıklarını belirtmişlerdir. KOBİ'lerin ülkemiz ekonomisindeki rolü pek çok kez vurgulanmasına rağmen bu işletmelerin kuruluşu ve gelişimine yönelik teşvik edici politikaların yeni olduğu görülmektedir. Bu bakımdan, küçük ve orta ölçekli işletmelerimiz bugün pek çok finansal sorunla karşılaşmaktadır. Dolayısıyla ülkemizdeki küçük ve orta ölçekli işletmelerin acil finansman sorunlarına ilişkin, kalkınma planlarında belirtilen hedefler

doğrultusunda öngörülen tedbirler ile halen uygulanmakta olan mevcut finansal sistem çözüm olmak konumunda değildir (Parmaksızoğlu, 1997: 128).

Bu durum, KOBİ'lerin öz sermaye tabanını genişletecek ve yeni yatırımların riskini karşılayacak bir finans yoluna gerek duyduklarını göstermektedir. Risk sermayesi bu alanda önemli fonksiyonlara sahiptir. Bu düşünceden yola çıkılarak çalışmamızda katılımcılara risk sermayesinin bilinme ve kullanılma düzeyini saptamak amacıyla sorular yöneltilmiştir.

Tablo 6: Risk Sermayesinin Bilinme ve Kullanılma Oranları

Bir Finansman Aracı Olarak Risk Sermayesini Biliyor musunuz ?		
	f	%
Evet	32	47,8
Hayır	35	52,2
Toplam	67	100,0
Risk Sermayesinden yararlandınız mı?		
	f	%
Evet	4	6,0
Hayır	63	94,0
Toplam	67	100,0
Risk Sermayesinden Yararlanmayı Niçin Düşünmediniz?		
	f	%
Yeterli Bilgiye Sahip Değilim	42	66,7
Maliyeti Yüksek Bir Finansman Aracı	7	11,1
Mevzuat Yetersiz	5	7,9
Kamu Sektörünün yetersiz Desteği Ve Vergi Muafiyetinin Olmaması	9	14,3
Toplam	63	100,0

Tablo 6'dan görüleceği üzere KOBİ yöneticilerinin %52'si risk sermayesini bildiklerini, % 47'si ise bilmediklerini belirtmişlerdir. Risk sermayesi kavramı bilinmekle birlikte, risk sermayesinin kullanımı ile ilgili soruya bakıldığında, % 94'ünün risk sermayesinden yararlanmadıkları görülmektedir. Bunun nedeni, katılımcıların risk sermayesi kavramını

duymakla birlikte bu konuda yeterli bilgiye sahip olmamaları (%66.7) nedeni ile bu yöntemi kullanmamalarıdır..

Genel bir bilgi vermesi amacıyla, katılımcı işletmelerin ve yöneticilerinin genel olarak demografik özelliklerine baktığımızda ise katılımcı işletmelerin % 62.6'sı imalat sektöründe, %28.4'ü hizmet sektöründe yer aldığı görülmektedir. Katılımcı işletmelerin % 83.7'si sermaye şirkettir. Bunların da % 23.9 u Anonim Şirkettir. Risk sermaye şirketlerinin hukuki yapılarına bakıldığında ise bu tür şirketlerin hukuki yapısının Anonim Şirket olması gerekmektedir. Fakat daha önce belirtmiş olduğumuz gerekçe ile Araştırmamıza Limited şirketlerde dahil edilmiştir. Dolayısıyla risk sermayesinin Tablo 6'da görülen kullanım oranının düşük çıkmasının sebebi; Anonim Şirket statüsündeki katılımcı işletme sayısının azlığı da olabilir.

İşletme sahip ve yöneticilerinin deneyimlerine bakıldığında da yoğunlaşmanın 11-15 yıl ile 20 ve daha fazla yıl üzerinde olduğu görülmektedir. İş hayatındaki deneyim süresi ile risk sermayesinin bilinebilirliği arasında da doğal bir ilişki olması beklenen bir diğer sonuçtur. Fakat bu araştırma da bu ilişki test edilmemiş, çalışmanın profil belirleme çalışması olması nedeniyle, katılımcıların finansal sorunların çözümünde önemli bir yöntem olan risk sermayesi bilip bilmediklerine bakılmıştır. Sonuçta, bu finans yönteminin araştırmamıza katılan işletmeler tarafından kavram olarak duyulduğu, fakat bu yöntemin bilgisizlik ve gerekli alt yapının hazır olmaması nedeniyle kullanılmadığı belirlenmiştir.

6. SONUÇ ve ÖNERİLER

Dünya ekonomisinin yaşamış olduğu krizler, özellikle sanayi sektöründe ekonomik birimlerin ölçeklerinin küçülmesine sebep olmuştur. Yaşanan bu değişim, emek yoğun işletme tipinin, sermaye yoğun işletme tipine dönüşmesine aracı olmuştur. Dolayısıyla işletmelerin üretim sistemleri esnek bir yapıya kavuşmuş ve ürün çeşitlendirilmesi yoluyla rekabetçi avantaj kazanmışlardır.

Dünyadaki bu eğilimler, Türkiye'nin de ekonomik ve sosyal alanlarda değişime gitmesini gerektirmiş ve dünya ekonomisine entegre olma çabalarına ivme kazandırmıştır. Bu çabalar doğrultusunda KOBİ'ler Türkiye'nin gündeminde önemli bir yer kazanmıştır. Çünkü KOBİ'ler, yenilikleri hemen yakalayabilen, üretim süreçlerini ayarlayabilen, pratik girişimciliği temsil eden, başarmak ve yaşamını devam ettirmek güdüsüyle yönetilen işletmelerdir. Dolayısıyla, bu işletmeler, toplumsal yapımızın ve mevcut ekonomik sistemin önemli bir parçası durumundadır.

Bütün bunlara karşın, ülkemizde bu işletmelerin yapısal özellikleri gereği bir takım sorunlarla karşılaştıkları ve bu nedeniyle ekonomiye beklenen katkıyı sağlayamadıkları görülmektedir. Gerek dünyada gerekse ülkemizde KOBİ'lerin başlıca sorunu finansman yetersizliğidir. Çalışmamızda da, katılımcılar, finansman konusunda, öncelikli olarak kredi kurumlarının yüksek teminat istemesi, kredi geri ödemelerinde ödemesiz sürenin yetersizliği, iş hayatına yönelik bürokratik engeller ve stoklamanın getirdiği ek maliyetlerden şikayet etmişler ve finansman sorunlarının pazarlama sorunlarından daha önemli olduğunu belirtmişlerdir. Böylelikle H_{1a} hipotezi desteklenmiştir. Ülkemiz KOBİ'lerinin, mevcut sermaye piyasası mevzuatına göre sermaye piyasasından fon sağlama imkanı yoktur. Bu yüzden KOBİ'lere finansal destek büyük ölçüde bankacılık sektöründen gelmektedir. Son yıllarda bankacılık sektöründe yaşanan sıkıntılar ve bu işletmelerin riskli ve getirilerinin yetersiz görülmesi gibi sebeplerde KOBİ'lerin finansman sorunlarını daha da arttırmış ve bu alanda bir boşluğa neden olmuştur. Dolayısıyla bütün bu gelişmeler, alternatif bir finansman tekniğine duyulan ihtiyacı arttırmıştır. Bu noktada risk sermayesi modeli bu boşluğu dolduracak bir finans enstrümanı olarak devreye girmektedir.

Risk sermayesi ile geleneksel yöntemlerle finansman sağlamakta zorluk çeken küçük girişimcilerin ihtiyacı karşılanmaktadır. Böylelikle bu sermaye modeli ile hem küçük

girişimciler desteklenmekte hem de bu yatırımlar daha çok teknoloji ağırlıklı olduğu için ülke ekonomisinin hızlı gelişimine katkı sağlanmaktadır. Sistemin iyi işlemediği halinde, ülkenin teknolojik kapasitesinin ve uluslararası piyasalarda rekabet gücünün artacağı tartışılmazdır. Çünkü ekonomik büyüme, ülkenin uluslararası pazarda markalaşarak rekabet gücünü artırabilmesine ve yeni pazarlara girebilmesine bağlıdır. Dolayısıyla teknolojilerini yenileyen, yeni ürün ve yöntemler geliştirebilen ülkeler uluslararası arenada rakiplerine göre daha avantajlı olmaktadır. Böyle bir yapıda yaratıcı girişimcilere ve bu girişimcilerin finanse edilmesine gereksinim görülmektedir. Dolayısıyla, risk sermayesinin oluşumu için üç temel unsurdan birincisi, yeni fikirleri olup yeterli finansmana sahip olmayan küçük girişimciler, ikincisi bu girişimcilere fon sağlayacak yüksek getiri bekleyen finansörler ve üçüncüsü gelişmiş bir sermaye piyasasının varlığıdır. Bu doğrultuda yapmış olduğumuz çalışmada da risk sermayesi yönteminin KOBİ'lerin özellikle finansman alanında karşılaştıkları sorunlarının çözümünde önemli bir araç olduğu belirlenmiştir.

Ülkemizde KOBİ'lere yönelik uygulanacak olan risk sermayesi finansman yönteminin başarılı olabilmesi için öncelikle küçük girişimcilerin bu konuda bilgilendirilmeleri gerekmektedir. Yapmış olduğumuz çalışmada da katılımcıların risk sermayesi kavramını tanımakla beraber, bu yöntem konusunda yeterli bilgiye sahip olmadıkları ve bunun için de kullanmadıkları saptanmıştır. Böylelikle H_{1b} hipotezi de desteklenmiştir.

Bunun yanı sıra ülkemizde yaşanan ekonomik krizler ve istikrarsızlık gibi faktörlerin, yatırımcıları riski az olan yatırımlara yönlendirdiği görülmektedir. Bu durum yatırımcıların, KOBİ statüsündeki girişimcilerin hisse senetlerine yatırım yapmak istememelerine neden olmaktadır. Bu yüzden, dünya uygulamalarında olduğu gibi ülkemizde de devletin riski düşünerek yatırımcıları teşvik etmesi yararlı bir uygulama olacaktır.

Risk sermayesi yönteminin başarılı olması için mevcut teşvik sisteminin yeniden gözden geçirilerek hem yatırım yapan, hem girişimci işletme, hem de bu işletmelerin hisse senetlerini alarak sermaye aktaran kişi ve kurumlara özendirici vergisel teşviklerin getirilmesi yararlı olacaktır. Ayrıca, ikincil piyasa olarak adlandırılan borsa dışı sermaye piyasalarının oluşturulmasına çalışılmalı ve genelde Limited şirket statüsünde olan küçük girişimcilerin pay ihraç etmesine imkan sağlayan hukuki düzenlemelerin yapılması konusunda da çaba gösterilmelidir.

Günümüzde borçlanma yöntemiyle finans sağlayan işletmelere kuşkuyla bakılmaktadır. Bu nedenle öz kaynak finansmanı için ciddi bir alternatif olan faizsiz ve ortaklık düzeyinde finansman sağlayan risk sermayesinin gelişmesi bir taraftan ülke ekonomisine katkı sağlarken, diğer taraftan bireylerin girişimcilik gücünü motive ederek cesaretlendirecek ve dolayısıyla yeni KOBİ'lerin kurulmasına yardımcı olurken mevcutlarının kurumsallaşmasına katkı sağlayarak istikrarlı bir ekonomik yapının oluşmasına aracı olacaktır.

Sonuç olarak, özellikle kuruluş aşamasında ve işletme faaliyetinin başlatılmasında gerekli olan kısa vadeli finansman ihtiyacını kendi kaynaklarından karşılamak durumunda olan küçük girişimcilerin finansman sorunlarının giderilmesi gerekmektedir. Bu yüzden, finansman sorunlarını kısa vadeli fon kaynaklarıyla çözmeye çalışan KOBİ'lerin sorunlarının çözümünde uzun vadeli bir finansman aracı olan risk sermayesi yöntemi önemle göz önünde bulundurulmalıdır. Risk sermayesinin gelişimi için; yeterli teknik bilgi ve deneyim, ülke koşullarına uygun bir alt yapı, atıl fon, gelişmiş bir sermaye piyasası, politik ve ekonomik istikrar gerekmektedir. Aynı zamanda risk sermayesi yatırımları vergi, yatırım indirimi ve teşvik önlemleri ile çekici hale getirilmelidir. Bu yüzden konu devlet politikası olarak mutlaka teşvik edilmeli ve desteklenmelidir.

KAYNAKÇA

- AKDEMİR, Ali., (1990), Küçük ve Orta Ölçekli İşletmelerin Ar-Ge Olanakları, Eskişehir
- AKGÜL, Aziz., (2003), “Tıbbi Araştırmalarda İstatistiksel Analiz Teknikleri-SPSS Uygulamaları, 2. Baskı, Emek Ofset Limited Şti., Ankara.
- ALKİBAY, Sanem, (1999). SONGUR, N., ERTÜRK, İ., Ortadoğu Sanayi ve Ticaret Merkezi’ndeki Küçük ve Orta Ölçekli İşletmelerin Profili, sorunları ve Çözüm Önerileri, T.C. Sanayi ve Ticaret Bakanlığı KOSGEB Ankara Ostim küçük İşletmeler Geliştirme Merkez Müdürlüğü, ISBN: 975-7608-78-9, 1. Baskı, Ankara.
- AYPEK, Nevzat., (1998), Sermaye Piyasası Aracı Olarak Risk Sermayesi ve Türk Sermaye Piyasasına Uygulanabilirliği, KOSGEB, Tubitak Matbaası, Ankara,
- BAYKAL, M., Cevdet., (2000), “Kobi’lere Yönelik Devlet Yardımlarının Avrupa Birliği ve Türkiye Karşılaştırılması”, Yeni Türkiye Dergisi, Yıl:6, Sayı:36, Kasım-Aralık, Ankara.
- BAYKAL, O., N. Ergün., O., Pazarcık, (1989), Gıda Sanayinde KOBİ’lerin Karşılaştıkları Sorunlar ve Çözüm Yolları, Ankara MPM Yayınları,.
- BAYKAL, O., İ., Gülmez, (1988), KOBİ’ler için Pazarlama, Ankara, MPM Yayınları, No.368,.
- CANBAŞ, Serpil., (1992), “Küçük İşletmeciliği ve Girişimciliği Teşvik Aracı Olarak Risk Sermayesi Türkiye’de Uygulama Olanakları”, Modern Finansman Araçlarının Esnaf- Sanatkar ve Küçük İşletmeler Açısından Değerlendirilmesi, Yayına Hazırlayan: Tamer Müftüoğlu, Te-Ar Yayınları, No: 6, Ankara.
- ÇİFTLİKLİ, M., (2000), Uluslararası Pazarlama İhracat-İthalat Strateji ve Yöntemler, Kobi Teşvikleri ve İhracatta Devlet Yardımları, Avrasya, Yatırım, Yönetim, Dış Ticaret ve Eğitim Danışmanlık Merkezi, İzmir, Kasım.
- DEMİR, Nazmiye., Birbil Dilek., Atalay, Nevda ve Yıldırım, Şevket., (1998), Pazarlama Yönetiminde Yeni Yaklaşımlar ve Küçük ve Orta Boy İşletmeler, MPM Merkezi Yayınları, No:633, Ankara,.

- DEMİRBAŞ, Ahmet., (1992), Küçük ve Orta Ölçekli Teşebbüslerin Finansman Sorunları, MPM Yayınları: 358, Ankara.
- ERYILMAZ, Ünal, (1999), Küçük ve Orta Ölçekli İşletmelerin Dış Ticaret Performansı, G.Ü. Sosyal bilimler Enstitüsü, İktisat Politikası Yüksek Lisans Programı Seminer Dersi Notları, Ankara.
- FINDIKLI, Remzi., (1983), “Küçük sanayi İşletmelerinin Gerekliği ve Sorunları”, Küçük İşletmelerin Problemleri ve Çözüm yolları Sempozyumu, İstanbul, 12-13 Aralık.
- İSLAMOĞLU, Hamdi., (1992), “Küçük İşletmelerin Toplumsal Özellikleri”, Pazarlama Dünyası Dergisi, Mayıs-Haziran.
- MÜFTÜOĞLU, M., Tamer., (1993), Türkiye’de Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeler: Sorunlar ve Öneriler, 3. Baskı, Desen Ofset A.Ş., Ankara,.
- OKTAV, Mete., v.d., (1990), Orta ve Küçük İşletmelerde İhracata Yönelik Pazarlama Sorunları ve Çözüm Önerileri, TOBB, 40.Yıl, Ankara,.
- PARMAKSIZOĞLU, Ömer., (1997) “Türkiye’de KOBİ’lerin Konumu ve Finans Sorunlarının Çözümünde Risk Sermayesinin Uygulanabilirliğinin Değerlendirilmesi”, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Erzurum.
- PINAR, M. Cengiz, Hüseyin Ateş, (1983), Pazarlama Araştırmaları, Toros Matbaacılık Reklamcılık A.Ş., İstanbul.
- SARIASLAN, Halil., (1994), Orta ve Küçük Ölçekli İşletmelerin Finansman Sorunları, Çözüm İçin Bir Finansal Paket Önerisi, TOBB Yayınları, No: 281-25, Ankara.
- TOKOL, Tuncer., (1984), “Küçük İşletmelerin Pazarlama Sorunları”, U.Ü.İ.İ.B.F. Dergisi, Cilt:5, Sayı:1, Bursa, Mart.
- TÜSİAD, (1973), Türkiye’de Girişimcilikle İle İlgili Sorunlar ve Çözümler, yayın No: TÜSİAD-T 187.10.103, İstanbul.
- ÜNER, Nurel., (1991), “Türkiye’de Küçük (ve Orta Ölçekli) İşletmelerin Genel Sorunları ve Çözüm yolları”, D.E.İ.İ.B.F. Dergisi, Cilt:6, sayı:2.
- WOODCOCK, Clive (Ed.), (1983), The Guardian Guide to Running A Small Business, Third Edition, Kogan Page Ltd., London,.

[www. google.com/girişimcilik ağı.htm](http://www.google.com/girişimcilik_ağı.htm)

www.kosgeb.gov.tr/kos.htm.

ZEILSEL, Hans, (1982), Sosyal Araştırmada Sayısal Anlatım, ev. Onur Kumbaracıbaşı,
Gazi Üniversitesi, Yayın No: 12.

TÜRKİYE’DEKİ AKADEMİSYENLERİN İNTERNETİ KULLANIM DÜZEYLERİNİ BELİRLEMeye YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

Ali YAYLI*

Yüksel ÖZTÜRK**

M.Nurettin ALABAY***

ÖZET

Günümüzde, gerek internet kullananların sayısı, gerekse kullanım alanları hızla artmaktadır. İnternetin yaygın olarak kullanıldığı yerlerden biri de üniversitelerdir. Bu çalışmanın ana amacı, Türkiye’deki akademisyenlerin internet kullanım düzeylerini belirlemektir. Bunun için, akademisyenlere internet üzerinden anket uygulanmıştır. Anket sonucuna göre; interneti kullanan akademisyenlerin önemli bir çoğunluğunun interneti hemen her gün kullandığı, genellikle internetin akademik araştırmalar için kullanıldığı, internet üzerinden eğitim araçlarının (kitap, dergi, makale, ders notu vb.) istenilen düzeyde sunulmadığı tespit edilmiştir.

Anahtar kelimeler: İnternet, internet kullanımı, akademik araştırma.

* Gazi Üniversitesi, Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi (Yrd. Doç.Dr).

** Gazi Üniversitesi, Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi (Doç.Dr).

*** Gazi Üniversitesi, Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi (Öğr.Gör.).

A RESEARCH TO DETERMINE TURKISH ACADEMICIAN'S LEVEL OF INTERNET USE

ABSTRACT

The internet has rapidly become one of the most powerful information media of the century. Particularly, universities and colleges have quickly embraced this new information. The main objective of this study is to determine Turkish academician's level of internet use. For this reason a questionnaire applied through internet to academicians. The findings indicate that most academic person have used internet almost every day. Another findings show that academicians using internet generally for academic purposes. On the other hand, academic web sites would not be useful for academic purposes.

Keyword: Internet, internet use, academic research.

1. GİRİŞ

1960'ların sonunda A.B.D. Savunma Bakanlığı tarafından kurulan internet, çok hızlı bir şekilde ülkenin bilim adamlarını, araştırmacıları ve giderek bütün dünyadaki okul, işyeri, kütüphaneler ve bireyleri kapsamaya başlamıştır (Yaylı, 2000). Bilgisayar teknolojisinin hızlı bir şekilde geliştiği günümüzde internet kullanımı da buna paralel olarak artış göstermektedir (Hibbard, vd.1998; McCollum, 1997). Artık yazılı metin ve resmin yanında ses ve görüntü de eş zamanlı (on-line) olarak internet üzerinden gönderilebilmekte ve alınabilmektedir. Bugünkü teknolojik gelişmeler bir yandan internet iletişiminin kalitesini artırırken bir yandan da maliyetini düşürmektedir. Kişisel bilgisayarların yaygınlaşması bilgi üretimini önemli ölçüde hızlandırmıştır. Günümüzde internetin yaygınlaşması da bilginin genişlemesinde geometrik bir etki sağlamıştır. İnternet, bilgi ve enformasyona daha duyarlı ve günümüz insanı için oldukça önemli hale gelmiştir. Hemen hemen girmedığı ülke bulunmayan ve her geçen gün artan sayıda bilgisayarı birbirine bağlayan internet dünyanın en yaygın bilgisayar ağıdır (Alabay vd, 2001).

İletişim altyapısındaki gelişmeler ile birlikte internet'in kullanımı ABD sınırlarını aşmış, başta üniversite mensupları olmak üzere, çok sayıda kişi bu iletişim ağına bağlanmıştır. Ülkemizde, Orta Doğu Teknik Üniversitesi ve TÜBİTAK'ın katkılarıyla ilk olarak 1993 Nisan ayında internet ağına bağlanmıştır. Önceleri az sayıda kişi tarafından kullanılan internet iletişim ağına Türkiye'de pek çok bilgisayar kullanıcısı abone olmuştur (Akgül, <http://web.bilkent.edu.tr/turkce/Yazilar/yy/filyy.html>).

İnternet temel olarak, bilginin paylaşımını amaçlamaktadır. Dolayısıyla, kullanıcılar kendilerine tanınan yetkiler çerçevesinde, internete bağlı diğer

herhangi bir bilgisayar ağına bağlanarak bu ağdaki bilgileri okuyabilir veya kendi bilgisayarına kopyalayabilir. Aynı zamanda, kendi bilgisayarında bulunan bilgileri de başka bilgisayarlara ve kullanıcılara gönderebilir (Mechitov vd., 2001; www.igeme.org.tr/TUR/etrade/hukuk/giris.htm).

Günümüzde, internetin genel amaçlı kullanımına paralel olarak, akademisyenlerin interneti başlıca kullanım alanları aşağıdaki gibi sıralanabilir (Himowitz, 1996:201; Tavukçuoğlu vd., 2001);

- Uzaktan eğitim olanağı sunması,
- Tele-konferans, video-konferans ve benzeri iletişim olanağı sağlaması,
- Üniversitelerin birbirleriyle elektronik mektup, dolayısıyla elektronik nesne değişimi olanağı sunması,
- Elektronik arşiv, veri tabanı ve kütüphanelere erişim sağlaması,
- Kütüphanelerin, bağımsız olarak sundukları bir çok hizmetleri, internet sayesinde, tek bir kütüphane olarak sunmaya yönelik, “Taranabilen İndeksler”, “Konu Ağaçları”, “Sanal Kütüphaneler”, “Konu/Kaynak Rehberleri”, “Çokça Sorulan Sorular ” gibi bilgi örgütlenmelerine imkan sağlaması,
- İstenilen elektronik bilgileri bulmaya yönelik tarama mekanizmalarından (archie, veronica, jughead, wais, isite, lycos, webcrablers, phonebook, whois vb.) yararlanma olanağı sunması,
- Elektronik mektup yoluyla, düz metin dışında nesnelerin değişimini sağlaması,
- Elektronik konferans, alan adlarıyla bir konu etrafında uzmanlaşmış insanların esas olarak kendi istekleriyle katıldıkları

ve ayrıldıkları haberleşme, tartışma, yardımlaşma grupları oluşturdukları haber grupları ve forumlarla düz metin haberleşmelerine imkan sağlaması,

- Elektronik yayın yapma, elektronik ders notu, makale yayınlama, ders verme imkanı sunması,
- Üniversitelerin akademik dışı faaliyetlerinin (öğrenci işleri, basın-yayın işleri, duyurular vb.) internet üzerinden yapılmasına imkan sağlaması olarak belirtilebilir.

Günümüzde, başta üniversiteler olmak üzere, tüm eğitim kurumları için internet, kütüphane, laboratuvar gibi “olmazsa olmaz” bir koşul haline gelmiştir. Bir üniversite öğretim elemanının masasında internete erişimi sağlayan ve “kişisel üretkenlik araçlarını” içeren bilgisayar, telefon kadar doğal bir araç haline gelmiştir (Akgül, <http://web.bilkent.edu.tr/turkce/Yazilar/yy/filyy.html>).

Tuna ve Özsoy tarafından yapılan araştırmada, Türkiye’deki üniversitelerin web sayfalarının içerik ve kapsamı belirlenerek, internetten hangi düzeyde yararlandıkları ortaya konulmuştur. Bunun sonucunda, üniversitelerin interneti sadece genel tanıtım amaçlı olarak kullandıkları, daha ileri düzeyde ve ayrıntılı bilgilendirme ve bilgiye ulaşma amaçlı olarak kullanımın son derece sınırlı olduğu görülmüştür (Tuna ve Özsoy).

Bu çalışmada da, akademisyenlerin interneti kullanım amaçları ve yararlanma düzeyleri tespit edilmeye çalışılmıştır.

2. ARAŞTIRMA METODU

2.1 Araştırma Evreni ve Örnek Kitlenin Seçimi

Bu araştırmaya konu olan evren Türkiye’de internet erişimi olup ve kendi elektronik posta adresini kullanan akademisyenleri kapsamaktadır. Örnek kitlenin seçiminde, Türkiye’deki üniversitelerin merkezi internet servis sağlayıcıları yolu ile elektronik posta adresi olan tüm akademik personele ulaştırılması hedeflenmiştir.

2.2 Anketin Hazırlanması ve Uygulanması

Türkiye’deki akademisyenlerin interneti kullanım amaç ve düzeylerini belirlemek üzere tamamen elektronik ortamda hazırlanan anket formu, internet üzerinden öğretim elamanlarının doğrudan cevaplayabilecekleri bir formata getirilmiştir.

Anketin öğretim elamanlarına ulaştırılması, üniversitelerin internet servis sağlayıcıları (web master, web admin) ile olmuştur. Anketler uygulanmadan önce anketin amacını belirten bir üst yazı ilgili servis sağlayıcılarına ulaştırılmış ve gerekli yardımın yapılması talep edilmiştir. Bu talebi olumlu karşılayan üniversitelere anket, web master aracılığı ile tüm akademik personele ulaştırılmıştır. Ankete katılımı artırabilmek amacı ile talebe cevap vermeyen servis sağlayıcılarına ikinci bir uyarı mektubu gönderilmiştir.

Ankete toplam 14 üniversiteden (Ek: 1) 465 öğretim elemanı cevap vermiş, ancak değerlendirme sonucunda 51 anket değişik nedenlerle değerlendirmeye alınmamış, sonuçta 414 anket değerlendirmeye tabi tutulmuştur.

Araştırmada kullanılan anket formu; ‘kişisel bilgiler’ ve ‘internet kullanımına ilişkin bilgiler’ olmak üzere iki ana başlıkta oluşturulmuştur. Anketler <http://www.anketker.f2s.com> adresinde, 01.09.2001-31.11.2001 tarihleri arasında aktif hale getirilerek sunulmuştur. Anketin güvenilirliğini artırmak amacı ile, ankete cevap veren akademisyenleri denetlemek üzere IP kontrolü ve e-mail yazma ön koşulu getirilmiştir.

2.3 Anketlerin Değerlendirilmesi

İnternet üzerinden cevaplandırılan anketler, veri tabanında toplanmış ve daha sonra doğrudan analize hazır halde sosyal bilimlerde sıkça kullanılan SPSS (The Statistical Program for Social Science) programına aktarılarak, analize tabi tutulmuştur.

3. BULGULAR

Ankete katılan öğretim elamanlarına ait kişisel bilgiler Tablo 1’de verilmiştir. Ankete katılanların yaklaşık olarak % 80’i bay geri kalan % 20’si ise bayan akademisyenlerden oluşmaktadır.

Tablo 1. Ankete Katılanların Kişisel Bilgileri

Kişisel Bilgiler	Frekans	%	n
<i>Cinsiyeti</i>			414
Bay	330	79,7	
Bayan	84	20,3	
<i>Medeni Durumu</i>			405

Bekar	123	30,4	
Evli	279	68,9	
Boşanmış	3	0,7	
Evli yada boşanmış ise çocuk sayısı			
Çocuksuz	63	20,6	306
Bir çocuk	111	36,3	
İki çocuk	102	33,3	
Üç çocuk	21	6,9	
Dört çocuk ve daha fazla	9	2,9	
Toplam aylık gelir düzeyi			408
350 milyon TL'dan az	12	2,9	
351-550 milyon TL	189	46,3	
551-750 milyon TL	96	23,5	
751-1 milyar TL	48	11,8	
1 milyar TL'dan fazla	63	15,4	

Ankete katılan akademisyenlerin % 68.9'u evli iken, bu oran bekar öğretim elamanlarında %30.4 olarak tespit edilmiştir. Araştırma sonucunun ortaya koyduğu diğer bir bulgu ise, evli akademisyenlerin %79'unun en az bir çocuklu olduğu belirlenmiştir. Öte yandan, ankete katılan akademisyenlerin gelir durumuna bakıldığında, gelir durumları ile akademik unvanları arasında doğrusal bir ilişki olduğu saptanmıştır.

Ankete cevap veren akademisyenlerin % 44.4'ü Araştırma Görevlisi, % 23.6'sı Öğretim Görevlisi, % 26.1 Öğretim Üyesi ve geri kalan % 5.9'u da diğer akademik personelden oluşmaktadır. Ankete cevap verenlerin profili Yüksek

Öğretim Kurumunda istihdam edilen akademik personelin unvan dağılımı ile büyük oranda tutarlılık gösterdiği saptanmıştır (Milli Eğitim Bakanlığı, 2001:253).

Tablo 2 Ankete Katılanların Mesleki Bilgileri

Ankete katılanların mesleki bilgileri	Frekans	%	n
<i>Unvanları</i>			405
Arş.Gör.	165	40,7	
Arş.Gör.Dr.	15	3,7	
Okutman	24	5,9	
Öğr.Gör.	54	13,3	
Öğr.Gör.Dr.	18	4,4	
Yrd.Doç.Dr.	48	11,9	
Doç.Dr.	39	9,6	
Prof. Dr.	18	4,4	
Diğer	24	5,9	
<i>Branşları</i>			408
Fen	198	48,5	
Sosyal	174	42,6	
Sağlık	36	8,9	
<i>Görev yaptıkları akademik birimler</i>			402
Enstitü	27	6,7	
Fakülte	348	86,6	
Yüksek Okul	27	6,7	
<i>Yurtdışında bulunma durumu</i>			414
Evet	114	27,5	
Hayır	300	72,5	
<i>Yurt dışına gidiş amacı</i>			114

Dil öğrenme	63	55,2	
Yüksek lisans	39	34,2	
Doktora	63	55,2	
Misafir öğretim elemanı	54	47,3	
Mesleki deneyim artırma	60	52,6	
Kongre, seminer, sempozyum vb.	81	71,0	
Turistik amaçlı	96	84,2	
Diğer	33	28,9	
İngilizce dil düzeyi			408
Çok zayıf	3	0,6	
Zayıf	30	7,4	
Orta	117	28,7	
İyi	150	36,8	
Çok iyi	108	26,5	

Öğretim üyelerin yurt dışında bulunma ve nedenlerine bakılacak olunursa; ankete katılan öğretim elemanlarının %27,5'lik bir kısmı değişik nedenlerle yurt dışında buldukları Tablo 2'de görülmektedir. Yurt dışına giden akademisyenlerin % 34.2'si yüksek lisans, % 55.2'si doktora amaçlı bulduklarını belirtmişlerdir. Yurt dışında bulunanların % 71'lik gibi büyük bir kısmı kongre, seminer, sempozyum vb. etkinliklere katıldıklarını belirtmişlerdir. Tablo 2'nin ortaya koyduğu bir başka bulgu ise, öğretim elemanlarının yabancı dil (İngilizce) düzeylerinin yeterli düzeyde olduğudur. Zira, ankete katılanların İngilizce dil düzeyleri iyi ve çok iyi olanların oranı % 63'ün üzerindedir. Yabancı dil düzeyleri zayıf olanların oranı ise, % 8.1'dir.

Tablo 3'te ise araştırmaya katılan öğretim elemanlarının internet kullarımlarına ilişkin bilgiler yer almaktadır. Tabloya göre; internete ulaşımda ilk sırayı % 94.9 gibi yüksek bir oranla üniversiteden erişim sağlanmaktadır. Bu oranın yüksek olmasında, üniversitelerin öğretim elemanlarına sundukları imkanların yeterli olması ve evden ulaşımın getirdiği maliyetten öğretim elemanlarının katılmak istememeleri bir etken olabilir. Öte yandan, Tablo 3'ün ortaya koyduğu ilginç bir bulgu da, yaklaşık olarak her yedi (%14,5) öğretim üyesinden birinin internete erişimde günümüzde hızla yaygınlaşan internet cafeleri kullanmış olmasıdır.

Tablo 3. İnternet Kullanımına İlişkin Bilgiler

İnternet Kullanımına İlişkin Bilgiler	Frekans	%	n
İnternete ulaşım			414
Evden	270	65,2	
Üniversiteden	393	94,9	
Arkadaşlardan	15	3,6	
Diğer resmi kurumlardan	15	3,6	
İnternet cafelerden	60	14,5	
Diğer özel kurumlardan	15	3,6	
İnterneti kullanım sıklığı			411
Her gün	264	64,2	
Yaklaşık her gün	99	24,1	
Haftada birkaç gün	39	9,5	
Ayda birkaç gün	9	2,2	
Yılda birkaç gün ve daha az	0	0,0	
İnterneti kullanım süresi			414
Bir yıldan az	12	2,9	
1-3 yıl	150	36,2	
4-6 yıl	177	42,8	
7 yıldan fazla	75	18,1	
İnterneti kullanım amacı			414
Bilimsel amaçlı	273	65,9	
Genel amaçlı	135	32,6	
Eğlence amaçlı	6	1,4	
Bilgiye ulaşmada kullanılan yollar			414
Arama motorları (yahoo, google, netbul vb.)	396	95,6	
Online veri tabanları (Science direct, ebscohost vb.)	294	71,0	
Kitap, dergi, gazete TV vb.	159	38,4	

Arkadaş yönlendirmesi	132	31,8	
Diğer	36	8,6	
İnternetin akademik gelişmeye olan katkısı			411
Katkısı olmadığını düşünüyorum	3	0,7	
Az katkısı olduğunu düşünüyorum	9	2,1	
Katkısı olabileceğini düşünüyorum	54	13,1	
Yeterince katkısı olduğunu düşünüyorum	96	24,1	
Son derece katkısı olduğunu düşünüyorum	249	60,0	
İnternet aracılığı ile eğitim			405
Kesinlikle uygun bulmuyorum	72	17,7	
Uygun buluyorum	204	50,3	
Kesinlikle uygun buluyorum	75	18,5	
Fikrim yok	54	13,5	
Tez çalışmalarının internet ortamından yürütülmesi			405
Uygun bulmuyorum	21	5,2	
Katkı sağlayacağına inanıyorum	210	51,9	
Yüz yüze çalışmalara destek sağlayacağına inanıyorum	156	38,5	
Tek başına yeterli olabileceğine inanıyorum	18	4,4	
İnternetin kütüphane kullanımına etkisi			405
Kesinlikle katılmıyorum	93	22,9	
Katılmıyorum	231	57,3	
Kesinlikle katılıyorum	57	14,1	
Fikrim yok	24	5,7	

Araştırmada ortaya konmak istenen bir diğer önemli konu da, öğretim elemanlarının interneti kullanım sıklığının ne olduğudur. Tablo 3'ten de anlaşılacağı üzere, araştırmaya katılan öğretim elemanlarının % 64,2'lik kısmı her gün interneti kullandığı ortaya çıkmaktadır. Bu oranın yüksek çıkması, gelecek yıllarda internetin tüm yaşamımızda etkili olacağının bir göstergesi olarak algılamak her halde yanlış olmasa gerek. İnterneti daha az sıklıkta (haftada ve ayda birkaç gün) kullananların oranı ise sadece %11,7 olarak tespit edilmiştir.

Dünyada, internet kullanımının son on yılda hızla geliştiği bilinen bir gerçektir. Bu nedenle, ülkemizde özellikle akademisyenlerin bu gelişmeye ayak uydurup uydurmadığının tespiti önem arz etmektedir. Tablo 3'te bu sorunun

cevabına baktığımızda, interneti dört ve daha fazla yıldan beri kullananların oranı % 50'nin üzerinde olduğunu memnuniyetle ifade etmek gerekir. İnterneti daha yeni kullanmaya başlayanların oranına baktığımızda ise, bu oran %2.9 olarak tespit edilmiştir. Araştırma sonucuna göre memnuniyet duyulacak bir başka konuda, interneti kullanım amaçlarıdır. Tablo 3'ten de anlaşılacağı üzere, öğretim elemanlarının %65,9'u interneti bilimsel amaçlı kullandıklarını belirtmişlerdir. Eğlence amaçlı interneti kullananların oranı sadece % 1.4 olarak tespit edilmiştir. Gelişen teknoloji ve eğlence kültüründeki değişimler bu oranın gelecekte daha yüksek olacağı tahmin edilmektedir.

Akademisyenlerin bilgiye ulaşmada kullandıkları yolların başında arama motorları (google, yahoo, netbul vb) ve online veri tabanları (science direct, ebscohost vb) oldukça yüksek bir oranla geldiği tespit edilmiştir. Bu sonuçlara bakacak olursak, akademisyenlerin bilgiye ulaşmada doğru metotları kullandıklarını söyleyebiliriz. Yine, akademisyenlerin internetin akademik gelişmelerine olan katkısının oldukça yüksek (% 84.1) düzeyde olduğunu ifade etmişlerdir. Araştırma sonuçlarına göre, internetin akademik gelişmeye katkısının olmadığını düşünen öğretim elemanlarının oranı hemen hemen (%0.7) yok gibi olduğu ifade edilebilir.

Küreselleşme ve teknolojik gelişimin bir sonucu olarak, mevcut örgün klasik üniversite anlayışının tek başına artık yeterli olamayacağı açıktır. Günümüzdeki üniversite eğitimi spesifik amaç odaklı bir eğitim anlayışı kazanması noktasında, yapısal bir değişim yaşamaktadır. Eğitimde kullanılan yöntemlerde değişime uğramaktadır. Hiç kuşku yok ki bu yöntemlerin başında internetin eğitim aracı olarak kullanımını gelmektedir.

Bu çalışmada, öğretim elemanlarına internetin mevcut üniversite eğitimine alternatif olup olmayacağı konusundaki görüşleri sorulmuş; internetin alternatif eğitim aracı olarak kullanımını uygun bulanların oranı % 70'lere dayanmaktadır. Bu konuya sıcak bakmayan akademisyenlerin oranı ise % 20'nin altındadır. Yine, öğretim elemanlarına lisans üstü tez çalışmalarının internet ortamından yürütülmesi konusu sorulmuş, tek başına yeterli olacağını düşünenlerin oranı sadece % 4.4, interneti yardımcı araç olarak düşünenlerin oranı % 90.4 ve uygun bulmayanların oranı ise, sadece % 5.2'dir. Sonuç olarak, akademisyenler internetin, tez çalışmalarının yürütülmesinde yardımcı araç olarak kullanılabileceğini belirtmişlerdir. Yine, internetin kütüphane kullanım sıklığını olumsuz etkilediği görüşüne akademisyenlerin büyük çoğunluğu katılmadıklarını (%71.4) belirtmişlerdir.

Tablo 4, ankete katılanların web sayfası bilgilerini içeren anket sorularının sonuçlarını yansıtmaktadır. Buna göre, ankete cevap veren akademisyenlerin %50'si web sayfasına sahiptir. Ankete katılan akademisyenlerin %33'ü ihtiyaç duymadıkları için, %17.9'u gerek duymadıkları, %8,9'u düşünmedikleri ve geri kalan %26.8'i de bu konuda bilgisinin olmadığı için web sayfasına sahip olmadıklarını belirtmişlerdir. Web sayfasına sahip olan akademisyenlerin %55,2'si web sayfalarını bizzat kendilerinin oluşturduklarını, %32.9'u üniversitenin oluşturduğunu belirtmişlerdir. Araştırma sonucunda, web sayfalarının büyük çoğunluğunun doğrudan akademik bilgi sağlamaktan uzak, genellikle tanıtıcı bilgileri içerdiği tespit edilmiştir. Akademisyenlerin kişisel web sayfalarının gerekliliği konusundaki düşüncelerine bakılacak olursa, web sayfalarının gerekli ve zorunlu görenlerin oranı %70' e ulaşırken, buna karşın gereksiz ve önemsemeyenlerin oranı ise %11.2 dir.

Tablo 4. Web Sayfasına Ait Bilgiler

Web Sayfasına Ait Bilgiler	Frekans	%	n
Web sayfasının olma durumu			411
Evet	210	51,0	
Hayır	201	49,0	
Web sayfasının olmama nedenleri			201
Bilgim yok	54	26,8	
Düşünmedim	18	8,9	
Gerek duymadım	36	17,9	
İhtiyaç duymadım	66	33,0	
Web sayfasının içerdiği konular			201
Özgeçmiş	195	97,0	
Akademik çalışmalar listesi	165	82,0	
Bazı akademik çalışmaların (kitap, makale vb.) tam metni	63	31,3	
Verdiği derslerin içerikleri	78	38,8	
Sınav sonuçlarını öğrencilere duyurma	51	25,3	
Mesleki ve/veya diğer linkler	108	53,7	
Kişilerin ücretli olarak yararlanabilecekleri bölüm	3	1,4	
Web sayfalarının kim tarafından oluşturulduğu			201
Bizzat kendim oluşturdum	111	55,2	
Arkadaş desteği ile	24	11,9	
Üniversite oluşturdu	66	32,9	
Uzman kuruluş yardımı	-	-	
Kişisel web sayfalarının gerekliliği			396
Gereksiz buluyorum	9	2,2	
Önemsemiyorum	36	9,0	
Fark etmez	75	18,9	
Gerekli buluyorum	207	52,2	
Zorunlu görüyorum	69	17,7	

Akademisyenlere interneti kullanım amaçları sorulmuş; e-posta okuma ve gönderme 4.55'lik aritmetik ortalama ile ilk sırada yer alırken, bilimsel araştırma 4.29'luk ortalama ile ikinci sırada yer almıştır. İnterneti eğlence amaçlı kullanan öğretim elemanları ise, 1.77'lik aritmetik ortalama ile son sırada yer

almıştır. Tablo 5 incelendiğinde, eğlence amaçlı interneti kullanım dışında belirtilen diğer seçeneklerin kullanım sıklığının, ortanın üzerinde yer aldığı görülmektedir.

Son zamanlarda internetin yaygın kullanımına paralel olarak, özellikle akademisyen ve öğrencilerin kullanımına sunulan onlarca online veri tabanları hizmete girmiştir. Söz konusu, bu veri tabanları sayesinde bilgiye daha düşük maliyetle, zengin içerikte ve kısa sürede internet aracılığı ile ulaşmak mümkün hale gelmiştir. Bilinen kütüphane hizmetlerine ilave olarak, kütüphanelerin fonksiyonları internet sayesinde değişmiş, sanal kütüphane ve dijital kütüphane adı altında hizmet çeşitliliği yoluna gidilmiştir.

Online veri tabanlarının bir çoğu ülkemiz üniversite kütüphaneleri aracılığı ile öğretim elemanı ve öğrencilerin hizmetine sunulmaktadır. Bu veri tabanlarından üniversite kütüphanelerinin üyelikleri de dikkate alınarak en yaygın olarak kullanıma açık olan dokuz adet veri tabanına ilişkin akademisyenlerin kullanım sıklıkları ve memnuniyet düzeyleri sorulmuştur. Tablo 6, ankete cevap veren akademisyenlerin online veri tabanlarını kullanım sıklığını vermektedir. Tablo 6 incelendiğinde; ankette yer alan dokuz veri tabanından en sık kullanılanı “science direct” olduğu belirlenmiştir. Bunu, “ebscohost” veri tabanı takip etmektedir. Söz konusu bu veri tabanlarından en az kullanılanı ise, “econlit” olduğu tespit edilmiştir.

Ankete cevap veren akademisyenlerin *veri tabanlarını kullanım sıklığına* ilişkin verdikleri cevaplar analiz edildiğinde “orta sıklıkta” kullandıkları sonucuna varılabilir. Bu konuda ilginç sayılabilecek bir bulgu da, ankete katılanların önemli sayılan bir kısmı *bu veri tabanları hakkında bilgi sahibi olmadıklarını* bildirmiş olmalarıdır. Örneğin, en sık kullanılan veri tabanlarından

biri olan “science direct” hakkında ankete katılanlardan %16.7’si “hiç fikrim yok” yanıtını vermişlerdir. Yine, ankete katılanların %53.3’lük gibi önemli bir kesimi “econlit” veri tabanı hakkında bilgilerinin olmadığını belirtmişlerdir. Bu şekilde gerçekleşmesinin en önemli nedeni, ankette yer alan veri tabanlarının tümüne üniversite kütüphanelerinin ayrı ayrı üye olmamalarından kaynaklandığı söylenebilir.

Tablo 7 online veri tabanlarının kullanımındaki memnuniyet düzeylerini belirlemeye yöneliktir. Tablo incelendiğinde, akademisyenlerin bu veri tabanlarından orta düzeyde memnun oldukları en memnuniyet verici veri tabanının 3.12’lik aritmetik ortalama ile YÖK’ün sunduğu “tarama” olduğu söylenebilir. En az memnuniyet verici olan ise, 2.55’lik aritmetik ortalama ile “web of science” olduğu görülmektedir.

Tablo. 5 Ankete Katılanların İnterneti Kullanım Amaçları

	H. Kullanmıyorum		Çok Seyrek		Seyrek		Normal		Sık		Çok Sık		Toplam	Art. Ort
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%		
DEĞİŞKENLER	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	*
Bilimsel araştırma	-	-	6	1,4	12	2,9	66	15,9	105	25,4	225	54,3	414	4,29
İnternette gezinti	15	5,0	54	14,0	90	23,4	129	33,5	51	13,2	42	10,9	381	2,82
Günlük gazete ve dergileri okuma	18	4,5	72	18,3	75	19,0	96	24,4	78	19,8	54	14,0	393	2,91
Alış-veriş	237	64,2	57	15,4	51	13,8	18	4,8	-	-	6	1,8	369	1,84
E-mail okuma ve gönderme	-	-	3	0,7	6	1,4	42	10,1	72	17,4	291	70,3	414	4,55
Değişik konularda bilgi tarama	3	0,7	21	5,2	24	5,9	90	22,3	129	32,0	135	33,9	402	3,83
Eğlence	117	31,2	144	38,4	60	16,0	33	8,8	9	2,4	12	3,2	375	1,77

Tablo. 6 Ankete Katılanların Online Veri Tabanlarının Kullanım Sıklığı

<i>Online Veri Tabanlarının Kullanım Sıklığı</i>	bilgim yok		h. kullanmıyorum		nadiren kullanıyorum		bazen kullanıyorum		hemen hemen her çalışmada kullanıyorum		her çalışmada kullanıyorum		Toplam	Art. Ort
	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>		
DEĞİŞKENLER	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	*
EBSCOHOST	96	32,0	36	12,0	36	12,0	60	20,0	42	14,0	30	10,0	300	2,97
PROQUEST	120	49,4	42	17,3	18	7,4	36	14,8	18	7,4	9	3,7	243	2,46
SCIENCEDIRECT	51	16,7	36	11,8	36	11,8	57	18,6	69	22,5	57	18,6	306	3,29
WEB OF SCIENCE	65	23,6	45	16,9	30	11,2	63	23,6	36	13,5	30	11,2	267	2,88
ECONLIT	120	53,3	45	20,0	21	9,3	21	9,3	9	4,0	9	4,0	225	2,20
SCIENCE CITATION INDEX	57	20,7	39	14,0	48	17,4	60	21,7	45	16,3	27	9,8	276	2,87
ULAKBİM	45	15,0	45	15,0	42	14,0	81	27,0	51	17,0	36	12,0	300	2,96
YÖK	21	6,7	30	9,5	81	25,7	96	30,5	39	12,4	48	15,2	315	2,97
CD-ROM TARAMASI	48	16,7	60	20,8	45	15,6	60	20,8	36	12,5	39	13,5	288	2,78
DİĞER MESLEKİ VERİ TABANLARI	51	17,0	30	10,0	45	15,0	81	27,0	42	14,0	51	17,0	300	3,15

Tablo 7 Ankete Katılanların Online Veri Tabanlarının Kullanımdaki Memnuniyet Düzeyi

<i>Online Veri Tabanlarının Kullanımındaki Memnuniyet Düzeyi</i>	<i>Hiç memnun değilim</i>		<i>Memnun değilim</i>		<i>Memnunum</i>		<i>Oldukça Memnunum</i>		<i>Son derece Memnunum</i>		<i>Fikrim Yok</i>		<i>Toplam</i>	<i>Art. Ort</i>
	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>*</i>
DEĞİŞKENLER														
EBSCOHOST	24	8,4	27	9,5	72	25,3	30	10,5	6	2,1	126	44,2	285	2,79
PROQUEST	9	3,8	18	7,6	27	11,4	15	6,3	3	1,3	165	69,6	237	2,93
SCIENCEDIRECT	33	11,2	51	17,3	93	31,6	24	8,2	6	2,0	87	29,6	294	2,60
WEB OF SCIENCE	27	10,7	24	9,5	81	32,1	3	1,2	6	2,4	111	44,0	252	2,55
ECONLIT	3	1,3	15	6,6	30	13,2	9	3,9	9	3,9	162	71,1	228	3,09
SCIENCE CITATION INDEX	21	7,8	45	16,7	90	33,3	6	2,2	6	2,2	102	37,8	270	2,58
ULAKBİM	12	4,0	45	15,0	105	35,0	33	11,0	12	4,0	93	31,0	300	2,94
YÖK	9	2,9	33	10,6	129	41,3	45	14,4	18	5,8	78	25,0	312	3,12
CD-ROM TARAMASI	12	4,4	45	16,5	75	27,5	21	7,7	9	3,3	111	40,7	273	2,81
DİĞER MESLEKİ VERİ TABANLARI	24	8,8	42	15,4	105	38,5	6	2,2	-	-	96	35,2	273	2,52

4. SONUÇ VE ÖNERİLER

21. yüzyıl hiç kuşku yok ki bilgi yoğun ürünlerin üretildiği ülkelerin liderliğinde geçecektir. Bilgi üretiminin ön koşulu ise bilgiye erişimdir. Bilimsel ve teknolojik bilgiler başta olmak üzere, her tür bilginin kuruluşlar arasında hızla aktarılabilmesi için bilgi otoyollarına ihtiyaç vardır. Günümüzde bilgiye etkin ve çabuk ulaşmanın yollarından biri de internettir. İnternet, yirminci yüzyılın son on yılına damgasını vurmuş, ancak asıl etkileri yirmi birinci yüzyılda görülecek olan bir bilişim teknolojisi ürünüdür.

İnternetin kullanım alanı dünyada ve ülkemizde gün geçtikçe yaygınlaşmaktadır. Bu alanlardan biri de internetin bilimsel amaçlı kullanılmasıdır. İnternet üniversitelerde öğrenci not girişinden haberleşmeye, bilgi paylaşımından uzaktan eğitime kadar çok geniş alanda kullanım olanağı sunmaktadır.

Bu çalışmada, akademik personelin internetten yararlanma düzeyini belirlemek amacıyla tesadüfi olarak belirlenen 14 üniversiteden 414 akademisyene internet üzerinden anket uygulanmış ve aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır:

1. İnternete bağlanma imkanı olan öğretim elemanlarının hemen hepsi üniversite üzerinden internete erişmektedirler (%94.9). Öte yandan, evinden internete erişilenlerin oranı da %65'in üzerindedir. Buna göre, internete erişim imkanı olan öğretim elemanlarının yarısından fazlasının evinde internet erişimli bilgisayara sahip olduğu sonucuna da varılabilir.

2. Öğretim elemanlarının %60'dan fazlası hemen her gün interneti kullanmaktadır.
3. Dört yıldan daha fazla internet kullananların oranı %50 nin üzerindedir.
4. Öğretim elemanlarının yaklaşık %66'sı interneti "bilimsel amaçlı" kullanırken, çok azı "eğlence" amaçlı kullanmaktadır.
5. İnternet yoluyla bilgiye ulaşmada kullanılan araçlardan birinci sırayı "arama motorları" almaktadır.
6. Akademisyenlerin büyük çoğunluğu internetin bilimsel gelişmeye katkı sağladığına inanmaktadırlar.
7. Gelecekte internet yoluyla eğitimin üniversite eğitimine alternatif olacağını düşünen akademisyenlerin oranı oldukça yüksektir.
8. Öğretim elemanlarının %50'sinin web sayfasına sahip olduğu, ancak uygun bilgi paylaşımına fırsat tanıyacak bir donanımda olmadığı, genellikle tanıtıcı bilgi içerdiği sonucuna varılmıştır.
9. Öğretim elemanlarının web sayfasının olması gerektiğine inananların oranı oldukça yüksek olmasına rağmen, web sayfasının gerekliliğine inanmayanların oranı da %10'un üzerindedir.
10. Akademisyenlerin interneti kullanım amaçları arasında ilk sırayı "e-posta okuma ve alma" alırken, bunu "bilimsel amaç" takip etmektedir.
11. Kütüphanelerin üye olduğu online veri tabanlarının, akademik personel tarafından yeterli düzeyde bilinmediği ve yeterli sıklıkta kullanılmadığı, kullananların ise memnuniyet düzeylerinin "orta düzey" de olduğu tespit edilmiştir.

Üniversitelerdeki eğitim kalitesinin artırılmasında, öğretim elemanlarının kişisel ve akademik gelişmelerinde internetin rolü gün geçtikçe daha da artmaktadır. Günümüzde internet alt yapısını kurup geliştirme kadar, amaca uygun olarak kullanım da son derece önem taşımaktadır. Akademisyenlere ait

bir birinden kopuk bağımsız web sayfaları hazırlamak yerine, mevcut örgün eğitime destek sağlayıcı; öğrencilerin gerektiğinde dersle ilgili kitap, ders notu, quiz, dersin kavranmasına ilişkin temel bilgilere ulaşabileceği içerikte hazırlanması ve öğrencilerin hizmetine sunulması gerekmektedir. Bu konuda eşgüdümün sağlanabilmesi için üniversitelerarası bir koordinasyon biriminin kurulması önerilebilir.

KAYNAKÇA

Akgül, M. "Bilgi Toplumuna Doğru İnternet", <http://web.bilkent.edu.tr/turkce/Internet/bil-toplum.html>, (Erişim Tarihi: 24.05.2002).

Akgül, M. "İnternet Denen Fil", <http://web.bilkent.edu.tr/turkce/Yazilar/yy/filyy.html>, (Erişim Tarihi: 24.05.2002).

Alabay, N., Yavaş, M. ve Eryılmaz, S. (2001). **Bilgisayar Teknolojileri Kullanımı**, Ankara: Detay Yayınları.

Hibbard, J., Dalton, G. ve Thyfault, M. (1998). "Web-Based Customer Care", **Information**, June, Week, 18-20.

Himowitz, M.J. (1996). 'Hunting for College on Your PC', *Fortune*, (134), 201. <http://www.igeme.org.tr/TUR/etrade/hukuk/giris.htm> (Erişim Tarihi: 29.05.2002).

McCollum, T. (1997). "Making the Inter Net Work for You", **Nation's Businessman** : 6-13.

Mechitov, A.I., Moshkovich, H.M., Underwood, S.H ve Taylor, R.G. (2001). "Comparative Analysis Of Academic Web Sites", **Education**, Summer 2001, Vol. 121 Issue 4, ss: 652-662.

Milli Eğitim Bakanlığı, (2001), **Milli Eğitim Sayısal Veriler**, MEB Araştırma Planlama ve Koordinasyon Kurulu Başkanlığı Yayınları, Ankara: AÇEM ve 4. Akşam Sanat Okulu Matbaası.

Tavukçuoğlu, C., Nohutçu, A., Akkoç, H., Yurdagül, A. ve Yapar, H. (2001), "Yüksek Öğrenim Sürecinde Bilimsel Araştırma : Kara Harp Okulu

Öğrencilerinin Akademik İnceleme ve Araştırma Eğilimleri Üzerine Bir Çalışma”, www.kho.edu.tr/yayinlar/btym/yayinlistesi (Erişim Tarihi: 27.05.2002)

Tuna, M. ve Özsoy, U. “Türkiye’de Üniversitelerde İnternet Kullanımı inet-tr.org.tr/inetconf6/tammetin/tuna-tam.doc, (Erişim Tarihi: 27.05.2002).

Yaylı, A. (2000). “Doğrudan Pazarlama Aracı Olarak İnternet (Konaklama İşletmeciliği Örneği)”, **Pazarlama Dünyası Dergisi**, Yıl: 14, Sayı: 79: 36-41.

Ek: 1 Araştırmada yer alan üniversiteler ve web adresleri

Üniversiteler	Web adresleri
1. Anadolu Üniversitesi	www.anadolu.edu.tr
2. Ankara Üniversitesi	www.ankara.edu.tr
3. Balıkesir Üniversitesi	www.balikesir.edu.tr
4. Başkent Üniversitesi	www.baskent.edu.tr
5. Fatih Üniversitesi	www.fatihun.edu.tr
6. Fırat Üniversitesi	www.firat.edu.tr
7. Gazi Üniversitesi	www.gazi.edu.tr
8. İstanbul Üniversitesi	www.ibun.edu.tr
9. İzmir Yüksek Teknoloji Enstitüsü	www.iyte.edu.tr
10. K.Maraş Sütçü İmam Üniversitesi	www.maras.ksu.edu.tr
11. Koç Üniversitesi	www.ku.edu.tr
12. Sakarya Üniversitesi	www.sau.edu.tr
13. Selçuk Üniversitesi	www.selcuk.edu.tr
14. Trakya Üniversitesi	www.trakya.edu.tr