

ONÇÜ SEK

ISSN 1300-1469

KOOPERATİFÇİLİK

OCAK-ŞUBAT-MART 1999

SAYI : 123

ANLI DEVLETİ'NİN

700
YURULUŞ YILDÖNÜMÜ

KOOPERATİFÇİLİK

ARIM EKONOMİSİ

İKUK

TİSAT

ÖNETİM

LETME

OSYAL EKONOMİ



TÜRK KOOPERATİFÇİLİK KURUMU
TÜRK KOOPERATİFÇİLİK EĞİTİM VAKFI



TÜRK KOOPERATİFÇİLİK KURUMU ORGANLARI

YÖNETİM KURULU

- Başkan : Prof. Dr. Rasih DEMİRCİ
Gazi Üniversitesi İ.İ.B.F. İşletme Bölümü Öğretim Üyesi
- Başkan Yardımcısı : Prof. Dr. Ahmet ÖZÇELİK
A.Ü. Ziraat Fakültesi Tarım Ekonomisi Bölümü Öğretim Üyesi
- Muhasip Üye : Doç. Dr. Nevzat AYPEK
G.Ü. Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Öğretim Üyesi
- Üye : Prof. Dr. Kadir ARICI
G.Ü. İ.İ.B.F. Öğretim Üyesi
- Üye : Prof. Dr. Burhan AYKAÇ
G.Ü. İ.İ.B.F. Öğretim Üyesi
- Üye : Erol DOK
Ziraat Yüksek Mühendisi, İş adamı
- Üye : Prof. Dr. Celal ER
A.Ü. Ziraat Fakültesi Öğretim Üyesi
- Üye : İrfan GÜNDOĞDU
T. Tarım Kredi Koop. Merkez Birliği Yayın ve Tanıtım Müdürü
- Üye : Yavuz KOCA
T.M.O. Gen. Müd. Araştırma Planlama ve Bilgi İşlem Daire Başkanı
- Üye : Doç. Dr. İzzet GÜMÜŞ
G.Ü. Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Öğretim Üyesi
- Üye : Kamil ÖZDEMİR
Pankobirlik Genel Müdürü
- Üye : Yrd. Doç. Dr. Nurettin PARILTI
G.Ü. İ.İ.B.F. Öğretim Üyesi
- Üye : Doç. Dr. Ahmet TURAN
A.Ü. Ziraat Fakültesi Öğretim Üyesi
- Üye : Nevzat USLUCAN
Tarım ve Köyşleri Bakanlığı TÜGEM Bitkisel Üretim Daire Başkanı
- Üye : Dr. Selim YÜCEL
T. Şeker Fabrikaları A.Ş. APK Daire Başkanı

DENETLEME KURULU

- Başkan : Mevlüt KAVAS
Pankobirlik Mali İşler ve Bilgi İşlem Müdürü
- Üye : Dr. Vedat UZUNLU
Tarım ve Köyşleri Bakanlığı TAGEM Genel Müdürü
- Üye : Süleyman ERYİĞİT
Kamu-İş Uzmanı

HAYSİYET DİVANI

- Başkan : Nurettin HAZAR
Türk Kooperatifçilik Kurumu Eski Başkanı
- Üye : Metin AKIN
T. Tarım Kredi Kooperatifleri Merkez Birliği Hukuk Müşaviri
- Üye : Hüsnü POYRAZ

ÜÇÜNCÜ SEKTÖR

ISSN 1300-1469

KOOPERATİFÇİLİK

Ocak - Şubat - Mart 1999 Sayı: 123

Türk Kooperatifçilik Kurumu ve Türk Kooperatifçilik Eğitim Vakfı Tarafından
Üç Ayda Bir Yayınlanır
Fiyatı : 1.500.000.-TL.
Yıllık Abone : 6.000.000.-TL.
Yurtdışı : 4 \$

Yazışma Adresi : Türk Kooperatifçilik Kurumu
Mithatpaşa Caddesi 38/A - 06420 Kızılay/ANKARA
Tel : 431 61 25 - 431 61 26 Fax : 434 06 46
İNTERNET : tkk@tr-net.net.tr

Türk Kooperatifçilik Kurumu Adına Sahibi
Prof. Dr. Rasih DEMİRCİ

Yazı İşleri Müdürü
Prof. Dr. Celal ER
Teknik Sorumlu
İrfan GÜNDOĞDU

YAYIN KURULU

Başkan : Prof. Dr. Ahmet ÖZÇELİK
Raportör : Doç. Dr. Ahmet TURAN
Üye : İrfan GÜNDOĞDU
Üye : Yavuz KOCA
Üye : Osman OKTAY
Üye : Dr. Selim YÜCEL

Yayımlanan yazıların sorumluluğu yazarlarına aittir.

Dizgi - Baskı
EKİP GRAFİK

İstanbul Yolu 13 Km. Gersan Sanayi Sitesi
655. SOKAK No. 54 Ergazi/ANKARA
Tel : (0.312) 256 92 00 (4 Hatt) Fax : (0.312) 256 92 03

Üçüncü Sektör KOOPERATİFÇİLİK Hakemli Bir Dergidir.

topraklar manzumesidir. İnanç birliğidir. Bugün gelinen nokta itibariyle de bu durum ispatlanmıştır.

Her filmin bir rejisörü, bir finansörü, bir de oyuncularını vardır. Konuyu dağıtmadan ve hedefi çoğaltmadan, Megali-İdea filminin rejisör ve finansörlerinden Yunanistan'ı vitrinde izlemeye devam ediyoruz. Hem de filmin başrol oyuncusu gibi görünen zatın ağzından. Açıklamaları üzerine Yunanistan geri adım atmadı. İsteseydi de atamazdı. Sadece bazı Bakan ve yetkililer görevden uzaklaştırıldı. Nedeni, niçin böyle bir işin içine girdiniz değildi. Nedeni, niçin yüzünüze gözünüze bulaştırdınız, başaramadınız dı. Çünkü, Yunanistan'da hiç bir hükümetin gücü Türkiye aleyhine olabilecek fikrin/eylemin engellenmesine yetmez. Hayır, yeter diyecek olanlara ise tarih boyunca yetmediğini gösterdiler.

Türkiye ile ilgili Yunanistan üzerinden yazılan senaryoların tamamının arkasında BÜYÜK HEDEF var. Yani Megali-İdea. Megali-İdea, temel' de dokuz maddeden oluşuyor. Bu maddelerin gerçekleşmesi ancak ve ancak zayıflatılmış veya Allah korusun parçalanmış bir Türkiye soncu oluşabilir. Her ne kadar bu maddelerden bazıları sonuçlandı ise de geriye kalanların tamamı mevcut Türkiye Cumhuriyeti Devletinin topraklarıyla ve hükümlerlik haklarıyla ilgilidir. Dokuz maddeyi bir kez daha okuduğumuzda gerçekleri daha iyi görebiliriz.

1. Yunan ulusuna bağımsız bir ülke sağlamak,
2. Batı Trakya ve Selanik'in ilhakı,
3. Ege Adalarının ilhakı,
4. Oniki Adaların ilhakı,
5. Girit Adasının ilhakı,
6. Batı Anadolu'nun ilhakı,
7. Kıbrıs'ın Yunanistan'a bağlanması,
8. Pontus Rum Devletinin yeniden kurulması,
9. İstanbul'un ele geçirilmesi ve Bizans İmparatorluğu'nun canlandırılması.

Bilemiyorum yoruma gerek var mı? Dokuz maddeyi beynimize nakş edelim ve Türk'ün ufkunu daraltmaya, Türkiye'yi yayılcılıkla ve insan hakları ihlalleriyle suçlayanları bir kez daha hatırlayalım. Ve filmi bir kez daha bu gözlükle izleyelim. Türkiye doğusuyla batısıyla, azınlık olarak kabul edilmeyen Türk kimliğinin bütün alt gruplarıyla, alevisiyle sunnisiyle bir bütündür. Bütün olmaya, kardeş kalmaya ve sevgi tohumları yeşertmeye mecburuz. Yarınlar çok geç olabilir. Bu nedenle dost olmayan ülkeleri iyi tanımak zorundayız. Lüzumsuz dostluk şarkılarına da hiç gerek duymamalıyız. Herkese anladığı dilden...

OSMANLI İMPARATORLUĞU'NDA TARIMSAL ÖĞRETİM VE ÇİFTÇİ EĞİTİMİ

Yrd. Doç. Dr. İ. Coşkun CEYLAN

ÖZET

Bu çalışmada, Osmanlı İmparatorluğunda tarımsal öğretim ve çiftçi eğitiminin tarihsel gelişimi incelenmektedir. Bu dönemde başlayan tarımsal öğretim ve çiftçi eğitimi faaliyetleri ile Türk tarımı ilk kez bilimsel temellere dayalı bulgular ile desteklenmeye başlamıştır.

AGRICULTURAL EDUCATION AND FARMERS' TRAINING IN OTTOMAN EMPIRE

ABSTRACT

In this study, historical development of agricultural education and farmers' training in Ottoman Empire is investigated. Turkish agriculture, first time, began to be supported by scientific information with the agricultural education and farmers' training activities which have begun that period of time.

1. TANZİMAT ÖNCESİ DÖNEM

Dünya tarım tarihi incelendiğinde, Türklerin bitki ve hayvan yetiştirmeyi çok iyi bildikleri ve bu bilgilerini batı yönündeki göçlerle Anadolu'ya, Akdeniz çevresine ve Avrupa'ya yaydıkları görülmektedir. Mezopotamya medeniyetinden, Etilerden günümüze ulaşan kitabeler ve kalıntılar, bu iddiayı doğrulamaktadır. Ancak, Türk tarım tarihi açısından tarımsal bilgilerin yayılması ile ilgili ilk yazılı bilgilere 10. yüzyıldan itibaren rastlanmaktadır. KİTABÜLECNAS VESSİFAT, KİTABÜZZER, KİTABÜLFELAHA, KİTABÜNNEBAT, KİTABÜLMEYAH VE KABUSNAME gibi eserler, tarımsal konularda bilgi veren ilk yayınlardır. Bu yayınların hemen tamamı sözkonusu dönemlerde bilimsel dil olarak kabul edilen Arapça ile yazılmıştır (1).

Bu yayınlardan "Kitabülecnas Vessifat" adlı eserde Ebulhasan; meteoroloji, toprak bilgisi, tohum ekim ve fidan dikim yöntemleri, ağaç yetiştirme yöntemleri, tahıl üretimi, üzüm bağları

peçya

Tarımsal eğitimde en önemli gelişme ise 1892'de İstanbul'da açılan "Halkalı Ziraat Mektebi Alisi"dir. Diğer okullardan farklı olarak gerek yurt içinden ve gerekse yurtdışından getirilen uzmanların dersler verdiği bu okul 1928 yılına kadar yüksek öğretim yapmıştır.

II. Meşrutiyetin ilanından sonra çeşitli tarım kollarında eğitim ve öğretim yapmak üzere imparatorluğun pek çok yerinde açılan veya açılmasına karar verilen okulların sayısında artış görülmektedir. Ancak önce 1912 Balkan Savaşı'nın ve 19014'de de I. Dünya Savaşı'nın başlaması bu geniş kapsamlı uygulamaları etkilemiştir (1).

Genel olarak Tanzimatla birlikte Türk tarımı, açılan okullar yardımıyla bilimsel temellere dayalı bulgular ile desteklenmeye başlamıştır. Geçen dönemler boyunca Avrupa tarımında görülen gelişmeler gecikmeli de olsa Türk tarımında uygulanmaya başlamıştır. Ancak, Osmanlı İmparatorluğu'ndan Türkiye Cumhuriyeti'ne devredilen ikisi tarım, biri orman ve biri de veterinerlik eğitimi veren sadece 4 okul bulunmaktadır.

Uygulanan bu ileri tekniklerin çiftçilere benimsetilmesinde örnek işletmeler kurulması yoluna yine bu dönemde gidilmiştir. Bu amaçla ülkenin değişik yerlerinde Avrupalılar tarafından yönetilen işletmeler desteklenmiştir. Bu konuda İstanbul'da Polonyalı Prens Czartoriski tarafından kurulan ve yaklaşık 200 kişilik nüfusunun tamamı Polonyalı olan Adam-Köy tarım kolonisi bir örnek girişimdir. Kafkasya'da Şeyh Şamil ordularında görev yaparken Ruslar tarafından esir alınarak Türklere satılan bu Polonyalılar, İstanbul'da Prens Czartoriski tarafından daha önce Lazarist Fransızlar için satın alınan Adam-Köy'üne yerleştirilmişlerdi. Bu köy şimdiki Polonezköy'ün çekirdeğini oluşturmuştur (1842). (2)

Tanzimatla birlikte Osmanlı ekonomisinde daha çok tarım politikalarının dış politikanın etkisinden kurtulmaya başladığı görülmeye başlanmaktadır. Kapitülasyonların ışığında düzenlenen gümrük tarifeleri dış ticaretin daha fazla önem kazanmasına neden olmuştur. Hatta pek çok yöre, alışageldikleri paraları ya da yoğun ekonomik ilişki kurdukları ülkelerin paralarını tedavülde tutmaktadırlar. Bir tarım ülkesi olan Osmanlı Devleti, payitahtının buğday ihtiyacını Romanya'dan, Odesa'dan, hatta Marsilya'dan karşılamaktadır. Özetle Osmanlı tarımı geçimlik ekonomi anlayışının hakim olduğu bir yapı göstermektedir (4).

Anadolu-Bağdat demiryolu ile Türk tarımı kabuk değiştirmeye başlamıştır. Özellikle demiryolu güzergahında bulunan çiftçiler kısa sürede iç pazarla bütünleşmiştir (4).

Ülke dışından getirilen uzmanlarla birlikte 19. yüzyılda yeni tarım araçları da Osmanlı tarımında görülmeye başlamıştır. Türk ürünleri uluslararası sergi ve fuarlarda yer almakta ve buralarda görülen ileri teknolojiler ve ürünleri ülkeye ithal edilerek deneme çalışmaları yapılmaktadır.

4. YAYINLAR

Bu yeni teknik ve teknolojilerin çiftçiler arasında yayılıp benimsenmesinde rol oynayan araçlardan biri de yayınlardır. 19. yüzyılın sonlarından itibaren daha önce kitap şeklinde görülen

tarım konulu yayınların yanısıra bu kez süreli yayınlar da görülmektedir. Bu yayınlar daha çok ülkenin başkenti İstanbul'da basılıp, yakın çevresine dağıtımı yapılabilen dergiler şeklindedir. Her ne kadar bu yayınlarda "Gazete" adı kullanılmışsa da, Gazete kelimesinin günümüzdeki anlamında kullanılmadığı, "Dergi" anlamında kullanıldığı görülmektedir (5).

Yayınlarda kullanılan dil Osmanlıca ve kullanılan harfler Arap harfleridir. Bu özellikleri nedeniyle eğitim seviyesi düşük olan çiftçilerin bu kaynaklardan yararlanmaları da sınırlı düzeyde kalmıştır. Nitekim tarımsal üretim ve veterinerlik konularında ilk süreli yayın olan "Vasita-i Servet" dergisinin abone sayısı yaklaşık 300'dür (5).

Yayın hayatına 1 Mayıs 1880'de başlayan Vasita-ı Servet dergisi, 27 Temmuz 1888'de kapanıncaya kadar aralıklarla (3 Nisan 1881 ve 13 şubat 1888 tarihleri arasında yayınlarına ara verilmiştir.) 38 sayı yayınlanmıştır. Derginin sahibi ve yazı kurulu üyesi Mehmet Ali Bey ilk sivil veteriner örgütünün ve il sivil veteriner okulunun kurucusudur.

Derginin 1. sayısının 2. sayfasında "vazife" başlığı altında; tarımın her konusuyla ilgili yeni tarım tekniklerinin okuyuculara duyurulmasının amaçlandığı belirtilmektedir. Bunu yaparken de mümkün olduğu ölçüde köylünün anlayabileceği dilin kullanılacağı vurgulanmaktadır (5).

Vasita-i Servet'in öncülüğünde, tarım konularında yayınlanan süreli yayınlar da bu dönemde artış göstermektedir. Çeşitli gazete ve dergiler belirli sürelerle yayınlanmış ve kapanmıştır. Bu yayınlardan bazıları; Ziraat Gazetesi (1881), Resimli Ziraat Gazetesi >(1905), Osmanlı Ziraat ve Ticareti (1907), Osmanlı Ziraat ve Ticaret Gazetesi (1908), Resimli Çiftçi (1909), ikramiyeli Ziraat Gazetesi (1909) ve Gülistan (1910)dır. Yine sözkonusu dönemde Ziraat Nezareti tarafından yayınlanan Umur Nafia ve Ziraat Mecmuası, Orman ve Maadin Mecmuası, Orman Maadin, Ziraat ve Baytar Mecmuası ve Ticaret ve Ziraat Nezareti Mecmuaları resmi nitelikli yayınlardır (6).

KAYNAKLAR

1. Şenocak, C., Yayım ve Haberleşme, Güzel Sanatlar Matbaası, Ankara, 1967.
2. Anonim, Türk Ziraat Tarihine Bir Bakış, Birinci Köy ve Ziraat Kalkınma Kongresi Yayını, Devlet Basımevi, İstanbul, 1938.
3. Gürbüz, M., Tarım Orman ve Köy İşleri Bakanlığının Tarihi Gelişimi, TODAİE Kamu Yönetimim Lisansüstü Uzmanlık Programı Uzmanlık Tezi, Çoğaltma, Ankara.
4. Toprak, Z., Türkiye Tarımı ve Yapısal Gelişmeler, Türkiye'de Tarımsal Yapılar (1923-2000), Derleyen: Şevket Pamuk-Zafer Toprak, Yurt Yayınları No:18, Türk Sosyal Bilimler Derneği, Ankara, 1988.
5. Dinçer, F., Türkiye'de Veterinerlik ve Tarım Alanında İlk Süreli Yayın Vasita-i Servet Üzerinde Bir İnceleme, Fırat Üniversitesi Veteriner Fakültesi Dergisi, Cilt:13, No:1, Elazığ, 1976.
6. Anonim, Yeni Ziraat Gazetesi, Yıl:1, Sayı:12, İstanbul, 1920.

K.E.İ.B. ÇERÇEVESİNDE TÜRK HAZIR GIYIM SEKTÖRÜNÜN DEĞERLENDİRİLMESİ VE ÜYE DEVLETLERLE İLİŞKİLER

TÜRK HAZIR GIYIM SEKTÖRÜ

Hazır giyim sektörü, tekstil sektöründen gelen kumaşı, seri bir şekilde tüketicisinin kullanabileceği ürün haline dönüştüren ve bu bağlamda tekstil sektörünün son halkasını oluşturan bir imalat dalıdır (2). Türkiye'nin toplam ihracatı içerisinde %38'lere yaklaşan bir paya sahiptir. Bunun yanında sadece ihracata yönelik çalışan birimlerde bir buçuk milyon üzerinde insan istihdam edilmektedir. Bu özellikleriyle hazır giyim sektörünün Türk ekonomisindeki yeri ve öneminin tartışmasız olduğu açıktır. Ne varki, AB'ne tam üye olmayışımız, bazı ülkelerin koyduğu kotalar ve uzakdoğu ile yapılan zorlu rekabet daha ucuz işçilik ve enerji gibi olumsuzluklar tekstil ve konfeksiyon sanayiinde yeni arayışlara sebep olmaktadır (3). Bu itibarla K.E.İ.B. projesi diğer sektörler gibi tekstil ve hazır giyim sektörü içinde de çok önemli bir fırsattır. K.E.İ.B.'e üye ülkelerin ekonomik durumu incelendiğinde bu durum daha açık görülecektir.

Bugün içinde bulunduğumuz siyasi konjonktür ve globalleşme, tekstil ve konfeksiyon sanayii ile ticaretini de etkilemektedir. Bir tarafta AB, diğer tarafta ABD, Kanada ve Meksika'nın oluşturduğu gümrük birliği ve pasifikte oluşturulan işbirliği teşkilatları, ekonomik anlamda globalleşme yolunda önemli bir yol katetmişlerdir. Bunların yanında GATT görüşmeleri çerçevesinde tekstil ve Konfeksiyon Sanayii içinde bu oluşuma katılma yolunda zaman süreci işlemeye başlamıştır.

Günümüzde, iletişim araçlarının gelişmesi ve ülkeler arasındaki sınırların neredeyse kalkması toplumların zevk ve tercihlerinde de globalleşmeye yol açmıştır. Bugün dünyada aynı tarz giyinen aynı müzik türünü tercih eden, aynı zevkleri paylaşan bir gençlik vardır. Giyimde veya diğer alanlarda moda olgusu çok hızlı değişmekte ve yayılmaktadır. Eskiden belli merkezlerde oluşan moda akımları çok yavaş yayılmakta ve o günün modasına göre üretilen ürünler dünyanın değişik yerlerine uzun bir zaman sürecinde ulaşmaktaydı. Bu gün ise dünyanın hemen her yerinde aynı zamanda aynı moda akımları yaşanmaktadır.

Bu da üretim ve pazarlamada çok hızlı olmayı gerektirmektedir. İletişim araçlarının gelişmesi tüketicinin görüşünü genişletmiş ve renk, model, aksesuar, desen ve fiyat konusunda son derece hassas, karşılaştırmacı ve seçici bir tüketici kitlesi pazarı yönlendirmeye başlamıştır. Aynı zamanda kalite anlayışı değişmiş ve toplam kalite kavramı ön plana çıkmıştır.

Tekstil ve Konfeksiyon sektörü bu değişim ve gelişmeleri geçte olsa fark etmiştir. Bugün ABD'de tekstil ve hazır giyim sektörüne yönelik korumacı tedbirlerden oluşan bir strateji yürütülmektedir. Avrupa Birliği, korumacılık esaslı stratejisini GATT'ın Dünya tekstil sözleşmesine yansıttığı birtakım kısıtlama imkanlarına dayanarak sürdürmektedir.

Bütün bu bloklamalar karşısında Türkiye'nin sadece Avrupa'da olup biteni gözlemekte yetinmeyip, dünyanın diğer bölgelerindeki gelişmeleri de dikkate alarak AB'ne karış

pozisyonunu kuvvetlendirmek amacıyla giriştiği bazı çabalar sonucu Doğu Avrupa'da ihracata ve ortak yatırımlara imkan yaratacak nitelikte bir birliğin doğması gerçekleşmiştir.

KEİ ÇERÇEVESİNDE TÜRK HAZIR GİYİM SANAYİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ VE ÜYE DEVLETLERLE İLİŞKİLER

Karadeniz Ekonomik İşbirliği (The Black Sea Economic Cooperatifon), toplam 11 ülkenin; Arnavutluk, Azarbaycan, Bulgaristan, Ermenistan, Gürcistan, moldava, Romanya, Rusya Federasyonu, Türk, Ukrayna ve Yunanistan ve 7 gözlemci ülke; Mısır, İsrail, Polanya, Slovak Cumhuriyeti, Tunus, İtalya ve Avusturya'nın katılımıyla 20 milyon km²'lik bir alanda 330 milyon kişilik nüfusuyla, bir ekonomik ve siyasi bölgesel işbirliğidir. Avrupa birliği ile karşılaştırıldığında KEİ satın alma gücü düşük ancak gelişme potansiyeli yüksek bir pazara sahiptir.

KEİ ile ilgili çalışmalar ilk defa 1990 yılı Ağustos ayında Türkiye Cumhuriyeti Dışişleri Bakanlığı'nca başlatılmış, 25 Haziran 1992'de İstanbul'da düzenlenen zirve toplantısında üye ülkelerin devlet veya hükümet başkanlarının imzaladığı Karadeniz Ekonomik İşbirliği Zirve Bildirisi ile resmen işlerlik kazanmıştır (4).

KEİ'nin üç önemli organı vardır. Bunlar kısaca, KEİ Dışişleri Bakanları Toplantısı, Karadeniz Ekonomik İşbirliği Konseyi (KEİK) ve Karadeniz Ekonomik İşbirliği Parlamenterler Asamblesi'dir (KEİPA).

KEİ, Karadenize kıyısı olan ülkeler arasında işbirliğini geliştirme ve daha ileri aşamada üye devletlerin meydana getireceği bir ekonomik işbirliği bölgesi oluşturma yönünde genel çerçeveyi çizen bir anlaşmadır. 18 maddeden oluşan deklarasyonunun ilk 11 maddesi genel hedefleri ve bildirinin temel aldığı diğer belgeleri belirtmektedir. Bu maddelerde yer alan başlıca amaçları özetlersek; dostluk ve iyi komşuluk ilişkilerini geliştirerek, Karadeniz'in barış, istikrar ve refah denizi olmasını sağlayarak, ekonomik, teknolojik ve sosyal gelişmeyi desteklemek, bunun yanısıra özel teşebbüsü teşvik etmek için kendi içinde ve diğer ilgili ülkelerle hem ikili, hemde çok taraflı işbirliğinin geliştirilmesini ve çeşitlendirilmesini kapsadığı görülür. Anlaşma maddeleri ticaret ve sanat işbirliğini de içine alarak, ekonomi, bilim, teknoloji, çevre konularını genel işbirliği alanları olarak belirlemede ve işbirliğinin ikili ya da çok taraflı olabileceğini belirtmektedir. Üye ülkeler bu konularda da mutabakata vararak, ticari ortamın iyileştirilmesi ve bireysel ve ortak girişimi teşvik etmek amacıyla önlemler almayı kabul etmişlerdir. Bu önlemler kısaca;

- İkili müzakereler yoluyla iş adamlarının birbirlerinin ülkelerine giriş, çıkış ve buralarda serbest dolaşmalarını ve firmalararası doğrudan ilişki kurmalarını kolaylaştırmak.
- Küçük ve orta ölçekli işletmelere destek sağlamak,
- Mal ve hizmet ticaretindeki çeşitli engelleri azaltmak ve aşamalı olarak kaldırmak,
- Çifte vergilendirmeyi önleyecek yatırımları korumak ve teşvik etmek,
- Uluslararası ihalelerle ilgili bilgi değişiminde bulunmak,
- Serbest bölgelerle işbirliğini geliştirmek.

БЕСЦЕЛ

gelişmemiş hazır giyim sektörleri ile tüketimi karşılayamamakta bu nedenle konfeksiyon ürünlerine olan yüksek talepleri ile Türk hazır giyim sanayii için umut verici pazarlar olarak görülmektedir. Yunanistan ve Ermenistan'la olan siyasi sorunların çözümü ile de zamanla ticari ilişkilerin gelişeceği umut edilmektedir.

SONUÇ

Buraya kadar söylenilen sözlerin ışığında denilebilir ki, büyük zorluklar içerisinde bulunan ve serbest piyasa ekonomisinin dinamizmine kavuşmak için çaba harcayan bu ülkeler arasında Türkiye önemli bir ekonomik model haline gelebilir. Türkiye'nin KEİ'ne öncülük etmesi AB karşısında ülkemizin güç kazanmasına ve belli bir ekonomik ve politik yeteneğe sahip olduğunu da göstermiştir.

KEİ, Doğu ve Batı arasındaki yıllardır devam eden siyasal ve ekonomik bloklaşmaya dayalı bir düzenin yerine yeni arayışların sürdüğü bir dönemde, Avrupa'nın yeniden yapılanma süreci içinde bölgesel işbirliği girişimlerinin öne çıktığı bir ortamda gerçekleşme olanağı aramış ve bulmuş bir oluşumdur.

Türkiye'nin bu olgu içindeki öncü rolü, diğer ülkelere göre daha istikrarlı bir ülke olmasından ve serbest piyasa ekonomisi konusunda deneyimi bulunmasından kaynaklanmaktadır. Ayrıca Türkiye hem KEİ ülkeleri hem de diğer Avrupa ülkeleri açısından önemli bir partner durumdadır. Türkiye, KEİ'deki konumunu yalnızca bölgesel açıdan değil aynı zamanda küresel açıdan değerlendirmelidir. Türkiye kendisine bir bölge ülkesi olarak değil, bir dünya ülkesi olarak bakmalı, vizyonunu geniş tutmalı, KEİ'deki konumunu da küresel boyutlar çerçevesinde düşünmelidir (12).

KEİ ile Türk hazır giyimi girişimcilerinin etki alanında genişlemekte, pazarın genişlemesi, atıl kapasiteden yararlanılmasını ve stokların eritilmesinde sağlamaktadır. Bu durum daha uzun dönem içinde yatırım talebini de arttırabilir. Yatırım talebinin artması ülke içi ve dışı sermayeleride bölgeye çekebileceği için Türk hazır giyim sektörü için yeni yatırım alanlarının oluşumu söz konusudur.

Çevresinde çok hızlı değişmelerin yaşandığı Türk Hazır Giyim Sanayii de KEİ ile çok boyutlu, dinamik ve değişen koşullara uyum sağlayabilen yapısını çok geniş bir yelpazede sürdürebilme şansına sahip olmaktadır. Türk hazır giyim sanayii, bu açıdan KEİ üyesi ülkelerin ve bölgenin dünya ekonomisiyle bütünleşmesi yönünde önemli katkılar sağlayabilecek bir konuma sahiptir. Bugün başta AB'ne üye ülkeler olmak üzere bir çok ülkeye önemli ölçüde hazır giyim ürünleri ihraç etmekte olan Türk hazır giyim sanayicileri, KEİ üyesi ülkelerle girecekleri yoğun ticari ilişkilerle hem büyük yatırım potansiyeli yaratabilecek hemde bu potansiyelin değerlendirilmesi yoluyla bölge kaynaklarının harekete geçirilmesinde büyük katkılar sağlayacaklardır.

KAYNAKLAR

1. ANON, 1997, ALTINÖZ, Şevki, Tekstil ve Konfeksiyon Sektör Kurulu Raporu, Aralık 1997, Ankara.
2. AKIN, İlkin, Hazır Giyim ve Konfeksiyonda Kısa ve Uzun Vadeli Finansman, Vergi, Hammadde, Enerji, Pazarlama, Tanıtım Teşvik Modelleri ve Sektörlerarası Karşılaştırma. 1. Türkiye Hazır Giyim ve Konfeksiyon Kongresi, 1993, İstanbul.
3. KAVŞAT, İhsan, Tekstil sektöründe Türk Standartları Uygulamaları, Standart Dergisi, Sayı : 400, Yıl : 1995.
4. ANON, 1992, HDTM Anlaşmalar Genel Müdürlüğü, Karadeniz Ekonomik İşbirliği Raporu, Temmuz, 1992.
5. YÜKSEL, Öznur, The Black Sea Economic Cooperation and Globalization, Cooperation in Turkey, Number 21, October 1994, p.30-34.
6. ANON, 1992, İthalat Genel Müdürlüğü, Uluslararası İlişkiler ve Değerlendirme Dairesi Başkanlığı, Karadeniz Ekonomik İşbirliği Bölgesi Raporu, Ağustos, 1992.
7. ONURSAL, Erdal, KEİB, Değerlendirme Raporu, İthalat Genel Müdürlüğü, 19091, Ankara.
8. ELEKDAĞ, Şükrü, Karadeniz Ekonomik İşbirliği, Dünya Gazetesi, 3 Şubat 1992, İstanbul.
9. ANON, 1996, T.C. Bükreş Büyükelçiliği Ekonomi ve Ticaret Müşavirliği, Romanya'nın Genel Ekonomik Durumu ve Türkiye ile Ticari Ekonomik İlişkileri, 1996 Yılı Raporu.
10. ANON, 1997, HDTM, Türkiye-Romanya Ekonomik İlişkileri Raporu.
11. ANON, 1990, HDTM, Bulgaristan'ın Genel Ekonomik Durumu ve Türkiye ile Ticari İlişkiler, 1990 Raporu.
12. AKTÜRK, İsmail, Karadeniz Ekonomik İşbirliği (KEİ), DTM, Dış Ticaret Dergisi, Sayı : 2, Temmuz 1996.

SAĞLIK SİSTEMLERİNDE TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ

Yrd. Doç. Dr. Abdullah ERSOY*

ÖZET

Hizmet ve özellikle de sağlık hizmeti üreten işletmelerde Toplam Kalite Yönetimi giderek önem kazanmaktadır. Bu makalede sağlık sistemlerinde kalite kavramı ele alınmakta ve sağlık hizmetinin kalitesi konusundaki yaklaşımlar ele alınmaktadır. Sağlık hizmetinde Toplam Kalite Yönetimi uygulamasında karşılaşılan sorunlar incelenmekte ve alınabilecek önlemler ortaya konulmaktadır.

TOTAL QUALITY MANAGEMENT FOR HEALT SYSTEM

ABSTRACT

Total Quality Management in service and especially in health care organizations is gaining importance. In this article the concept of qauality in health organizations is analized and approaches to health care quality in health organizations is analized and approaches to health care quality has been examined. The problems which arise during the application of Total Quality Management are studied and actions which can be taken are listed.

Son yıllarda hizmet üretiminin artan önemi hizmet işletmelerinde toplam kalite yönetimini önplana çıkarmıştır. Hizmet işletmeleriyle fiziksel ürün üreten işletmelerin en önemli farkı hizmetlerin temelde taşınmaz oluşudur. Hizmetler nesnelere değil, performans ve deneyimler olduğundan, bunlar için imalat ürünlerinde olduğu gibi kesin spesifikasyonların belirlenmesi çok zordur. Hizmetler ve fiziksel ürünler arasındaki bir diğer fark, özellikle işgücü içeriği yüksek olan hizmetlerin heterojen nitelikte oluşudur. Bunların performansı üreticiden tüketiciye, tüketiciden tüketiciye ve gündün güne farklılık göstermektedir. Bu iki üretim arasındaki üçüncü fark birçok hizmetlerde üretim ve tüketimin birbirinden ayrılmaz bir biçimde olmasıdır. Hizmetlerdeki kalite genellikle hizmetin sunulduğu sırada, tüketici ve hizmeti veren arasındaki

* G.Ü.İİBF İşletme Bölümü.

bir etkileşim biçiminde ortaya çıkar. (Zeithaml, Parasuraman ve Berry s. 15-16) Hizmet ve mal üretimi arasındaki bu farklılıklar nedeniyle hizmet kalitesinin ölçümü ve izlenmesi daha güç olmaktadır.

Hizmetler alanında giderek önem kazandığı sektörlerden birisi de sağlık sektörüdür. Bu sektörün hizmetler içindeki payının giderek büyümesi ve gelecek yıllarda nüfus içindeki yaşlıların oranının artmasıyla birlikte giderek büyümesi bu sektörün daha da önem kazanacak olması bu sektörde verimlilik ve kalitenin sağlanması önemli bir konu durumuna getirmiştir.

Sağlık sektöründe ihtiyacın doğmasına yolaçan başlıca nedenler şunlardır:

- a) Bireylerin satınalma gücünün artması,
- b) Tedavi kurumları arasında rekabetin başlaması,
- c) Sağlık hizmetlerinde kaliteli bakım isteğinin yaygınlaşması,
- d) Kalite-maliyet çelişmesine çözüm getirilmesi olarak gösterilmektedir.

(Çorum, s.2)

Hizmet işletmeleri arasındaki farklılıklar, bu sistemlerin ürettikleri hizmetlerde kalitenin sağlanması için bazı zorluklar yaratmaktadır. Kalite, hizmeti sunan kişiye, kullanılan donanma, mevcut verilere ve verilen kararlara bağlıdır. İmalat işletmelerinde olduğu gibi hizmetin kalitesi de müşteri ihtiyaçları tarafından belirlenmektedir ve hizmetin üretim sürecinin içine yerleştirilmelidir.

İmalatta uygulanan kalite denetimi yöntemleri hizmet üretimi için de başarı ile uygulanabileceği kanıtlanmış olmakla birlikte, sağlık sektöründe çalışanların büyük bir bölümü, tıp ve imalat ortamlarının birçok farklılığı içerdiği ve bu nedenle de imalat sektöründe kullanılan yöntemlerle sağlık sektöründe etkili bir kalite denetim programının uygulanamayacağını düşünmektedirler. Bu kişilere göre denetlenen ürünler her iki sektörde de büyük ölçüde farklıdır. Bir hastanın esas olarak, üzerinde işlem yapılan bir ürüne benzer hiçbir yanının olmadığı, bu nedenle de imalatta kullanılan kalite güvence yöntemlerinin tıp ortamında uygulanamayacağı kabul edilmektedir. (Demos ve Demos, s.85)

Toplam Kalite Yönetimi (TKY) kaliteyi sürekli iyileştirme felsefesiyle, sürece ve çıktıya yönelik uygulamasıyla hizmet süreçlerinde kalitenin izlenmesi ve iyileştirilmesi konusunda, klasik kalite anlayışına göre daha başarılı ve etkin sonuçlar yaratmaktadır.

Geleneksel örgüte yönetim, piyasa ve rekabeti değerlendirerek, kalite standardının ne olması gerektiğine karar verir. Standardlar belirlendikten sonra, ürün ve hizmetlerin bunlara uygun olması için bir süreç geliştirilir. Yönetim genellikle bu standartların aşılmasının gereksiz ve israf olduğunu düşünür. Toplam Kalite Yönetimi uygulanan örgütler ise kalitenin tanımında müşterilere bağlıdır. Tatmin hatta memnun edilmesi gereken onlardır. Bu ise örgütteki herkesi etkileyen bir etki kaymasıdır.

Toplam Kalite Yönetimi, sürecin parçalarını işleyen bir birim biçiminde birbirine bağlamakta ve bunları bir örgütsel varlık durumuna getirmekte, bunu satıcılar ve müşterilerle birleştirerek performans iyileştirme için çaba harcayan bir takım durumuna getirmektedir. TKY sistemin

kullanımında, faaliyetlerin ve insanların denetlenmesinin bir yolu yerine, insanların sürekli iyileştirme çabalarında onları desteklemenin bir aracı olmaya yönelik değişiklikleri gerektirmektedir. TKY sürecinin faktörleri şunlardır: (Johnson, s.9-10)

- a) Disipline edilmiş üstten alta kadar uzanan yönetim süreci.
- b) Bir üst yöneticinin liderliği.
- c) Örgütteki her insanın katılımı.
- d) Takım çalışması gerektiren işbirliği çabası.
- e) Sürecin sürekli olarak iyileştirilmesi.
- f) Kaliteli ürün ve hizmet üretilmesi.
- g) Ürün ve hizmetin yaşam eğrisi boyunca sürekli maliyet düşürülmesi.
- h) Tatmin edilen müşteri ihtiyaçları.
- ı) Sorunlarla başetme kapasitesinin maksimize edilmesi.

TKY kalite güvencesi ve kalite muayenesinden farklı olan ve toplam sürecin sürekli olarak iyileştirilmesine yönelik bir çabalar bütünüdür. Bu yaklaşımda iyileştirme hem sonuca hem de sürece dayalı olarak ortaya çıkmaktadır.

Bir işletmede hizmet kalitesinin sürekli iyileştirilmesine yönelik bir örgüt kültürünün geliştirilmesi için üst yönetimin TKY felsefesini benimsemesi, üst yönetimin uzun vadeli amaçların gerçekleştirilmesine odaklanan stratejilerin uygulanması için gerekli zaman ve hareket serbestisine sahip olmasını sağlar. (Casalou, s. 142) Ayrıca böyle bir yaklaşım TKY'nin örgütün işleyişinin bir parçası durumuna gelmesini sağlayarak, örgütteki verimlilik ve etkinliğin artmasına neden olur. Örgütün TKY'ye yönelik biçimde yapılanması, hizmetin sürekli iyileştirilmesinin en önemli güvencesi ve kaynağı durumuna gelir.

SAĞLIK HİZMETLERİNDE KALİTE KAVRAMI

Kalite, her kişinin kendi bakış açısı ve yaklaşımı açısından tanımlanabileceği için subjektif bir kavramdır. Ancak kalitenin iki anlamı olarak şunlar söylenebilir:

- a) Bir ürün ya da hizmetin belirtilmiş ya da tahmin edilen ihtiyaçları tatmin etme yeteneği,
- b) Kusurdan arınmış bir ürün ya da hizmet.

Danabedian ise sağlık hizmeti kalitesine ilişkin klasik tanımı şöyle yapmaktadır: (Donabedian, 1980, s. 5-6) : "Sağlık hizmetinde kalite, ve tıbbi bakım sürecinin tüm bölümlerindeki beklenen kazanç ve zararlar da dikkate alınarak belirlenmiş olan hastanın iyileşmesi ölçüsünü maksimize etmesi beklenen tıbbi bakımdır." Bu klasik tanımdan yola çıkan sağlık hizmeti işletmeleri şu üç bölümden oluşan bir kalite programı uygulamaktadırlar: performansın değerlendirilmesi ve ölçülmesi, performansın standartlara uyup uymadığının belirlenmesi ve standartlara ulaşılamaması durumunda performansın iyileştirilmesi. Burada performansın yeterli olmaması durumunda sağlık hizmeti sunan personelin ve özellikle de doktorların davranışları değiştirilmeye ve iyileştirilmeye çalışılmaktadır.

Ancak sağlık hizmeti kalitesine bu geleneksel yaklaşım, sağlık hizmet işletmelerinin optimal sağlık hizmeti vermesini engellemekte ve kaliteye standart bir yaklaşımı ifade etmektedir. Bu yaklaşımın bir diğer eksikliği, yalnızca doktorların performansının iyileştirilmesini ön plana alması ve diğer sağlık personelinin katkılarını ve örgütsel süreçleri dikkate almamasıdır. Burada doktorun doğru ilaçları belirlemesi ve bu kararını uygun biçimde iletmesi beklenmektedir. Bu faaliyetlerin sonucunda bunu izleyen diğer süreçler de harekete geçmekte ve sağlık hizmeti sağlanmaktadır. Böylece yalnızca doktorları merkeze alan bu sağlık hizmetinde kaliteyi iyileştirme yaklaşımı, sağlık işletmelerindeki kalite iyileştirmelerinin işletmenin birçok bölümünde çalışan diğer personeli de içeren karmaşık ve simultane değişimleri gerektirdiği gözardı edilmektedir. (Laffel ve Bulumenthal, s.2869-2870)

Sağlık hizmeti fiziksel ürün üretiminden büyük ölçüde farklılık göstermektedir. Sağlık hizmetinin kalitesi alanındaki Donabedian modelinde sağlık hizmetini kalitesine ilişkin olarak bilgi sağlamakta kullanılacak üç kategori şunlardır: (Donabedian, 1988, s.1747)

a) Yapı : Yapı, sağlık hizmetinin gerçekleştiği ortamın özelliklerini ifade etmektedir. Bu, malzeme kaynaklarının (örneğin, tesisler, teşhizat ve para), insan kaynaklarının (personelin sayısı ve nitelikleri gibi) ve örgütsel yapının (sağlık kadrosu örgütlenmesi, meslek arkadaşlarının değerlendirilme yöntemleri gibi) özelliklerini kapsar.

b) Süreç : Süreç, sağlık hizmetinin verilmesi ve alınması sırasında yapılanları ifade eder. Hastanın sağlık hizmeti ararken ve alırken yürüttüğü faaliyetleri ve uygulayıcının bir teşhis yaparken ve tedaviyi tavsiye ederken veya uygularken yaptığı faaliyetleri kapsar.

c) Sonuç : Sonuç, sağlık hizmetinin hastaların ve nüfus kitlesinin sağlık durumu üzerindeki etkisini ifade eder. Hastanın bilgisindeki artışlar ve hastanın davranışındaki yararlı değişimler sağlık statüsünün geniş tanımı içinde yer almıştır ve aynı biçimde sağlık hizmetinden hastanın tatmin derecesi de bunun içine dahildir.

Sağlık hizmetinin değerlendirilmesine bu üç bölümden oluşan yaklaşım, iyi yapının iyi bir sürecin olasılığını arttırması, ve iyi bir sürecin iyi bir sonucun olasılığını arttırması nedeniyle mümkün duruma gelmektedir.

SAĞLIK HİZMETLERİNDE KALİTEYE YENİ BİR YAKLAŞIM

Sağlık hizmetlerinde kaliteye ilişkin geleneksel yaklaşımların yetersiz kalması ile birlikte alternatif yöntem ve stratejiler geliştirilmeye başlanmıştır. Modern kalite yönetimi tekniklerinin ürün ve hizmetlere uygulanmasıyla elde edilen iyileştirmelerin sağlık alanına aktarılmasıyla verimlilik ve etkinlik arttırılmaya ve kârlılıkta da iyileşmeler sağlanmaya başlanmıştır. Sağlık hizmetlerinde kaliteye ilişkin olarak yeni bir yaklaşımın başlıca eylem alanları şunlardır: (Laffel ve Bulenthal, s.2870-2872)

a) Kalitenin Tanımlanması

Sanayi hizmetlerinde kalite, müşterinin ihtiyaçlarını ve beklentilerini karşılamak örgütün tüm üyelerinin gösterdikleri sürekli çaba olarak tanımlanmaktadır. Bu tanımın sağlık hizmeti

işletmelerine uyarlanması için “müşteri” yerine “hastalar ve diğer müşteriler” deyimini kullanılabilir. Bu tanımda sürekli çabaya yapılan vurgu mevcut standartları aşma için çalışmanın değerini ortaya koymaktadır. Beklentiler ise hastaların gördükleri hizmete ve sonuçlara ilişkin deneyimlerini ifade etmektedir.

b) Kalitenin Ölçülmesi

Sağlık hizmeti oldukça değişkenlik göstermekte olup bu değişkenliğin kabul edilmesi ve analizi, kalite ölçümünün temelini oluşturmaktadır. İlaçların, hasta beklentilerinin ve sağlık personeli gruplarının değişkenlik göstermesi, objektif kararların dayandırılacağı tek tek gözlemlerin yetersiz bilgi sağlamanın nedenini oluşturmaktadır.

Değişkenliğin çoklu kaynaklarının ve bunların kalite ölçümü üzerindeki etkilerinin ele alınması modern kalite anlayışının temelinde yatmaktadır. Geleneksel kalite yaklaşımında ise kötü sonuçlar bir kişiye veya diğerlerinden soyutlanmış bir başka nedene yüklenmektedir. Modern yaklaşımda değişimin türünü ve biçimini belirlemek ve kalite iyileştirme çabalarının formüle etmek ve değerlendirmek için kontrol şemaları kullanılmaktadır. Bu şemalar alışılmamış bir gözlemi veya gözlem sırasını değerlendirmede çok yararlı olduklarından bunlar sağlık sistemlerinde kalitenin ölçülmesinde de kullanılabilir.

c) Kalitenin İyileştirilmesi

Kalitenin ölçülmesinden sonra, kalitenin iyileştirilmesi için bir dizi yönetim ilkesi uygulamaya koyulmaktadır. Bunlar;

- 1) Sürekli kalite iyileştirilmesi için klinik ve yönetim liderliğinden etkin ve önemli ölçüde bir destek,
- 2) İyileştirme nesneleri olarak süreçler üzerinde odaklaşma,
- 3) Gereksiz değişkenliğin ortadan kaldırılması ve
- 4) Personel yönetimi konusundaki stratejilerin gözden geçirilmesidir.

Sağlık hizmetlerinde TKY'nin uygulanmasının en önemli sorunlarından biri sistemin sürekli iyileştirilmesi kavramının sağlık eğitiminin içinde yer almamasıdır. Sağlık alanındaki eğitimde önemli olan sonuçtur ve eğer sonuç doğru ise, bu sonucun elde ediliş biçiminin de doğru olduğu biçiminde bir varsayım yapılmaktadır. Böylece bir doktorun belli testler ve tahlillerden sonra bir tanı koyması ve bu tanının doğru çıkması durumunda, aynı belirtileri gören bir başka doktor da aynı tanıyı koymakta ve daha fazla tahlile gerek duymamaktadır. Deming'in sevdiği soru olan “Hangi yöntemle?” biçimindeki sorunun hiç kimse tarafından sorulmaması sistemin denetimden çıkması ihtimalini gündeme getirmektedir. (Dobyns ve Crawford-Mason, s.188)

Birçok sağlık işletmesi tarafından benimsenen TKY yaklaşımı, sağlık hizmetlerinin yeni bir bakışla ele alınmasını gerektirmekte ve sağlık işletmelerinin yönetiminde bazı çatışma alanları yaratmaktadır. Sağlık hizmetlerinde kaliteye klasik yaklaşımı temsil eden profesyonel bürokratik yaklaşımla TKY modelleri arasındaki farklar şunlardır. (McLaughlin ve Kaluzny, s.9-11)

a) Profesyonel modelin performans konusundaki sorumluluğu yalnızca birey olarak profesyonele yüklemesine karşılık TKY bunu sisteme yüklemektedir. Böylece bireysel sorumluluk yerine kolektif sorumluluk gündeme gelmekte ve hatalar ve sorunlar ortaya çıktığında (örneğin, bireyler iyi eğitilmemişse, temel bilgiler aktarılmamışsa ve yöntemler çeşitli durumlarla başedebilecek ölçüde yeterli değilse) TKY modeli hizmeti sunan birey üzerinde değil, süreç üzerinde durmaktadır. Sorunların çözümünde ve hataların düzeltilmesinde genellikle disiplinlerarası bir grup iyileştirme için ortak sorumluluk üstlenmektedir.

b) Sağlık hizmeti işletmesinde bir sürekli çatışma kaynağı çeşitli yönetim kademeleri ile profesyonel liderlik arasındaki ilişkilerde bulunmaktadır. Burada TKY yönetimin katılımcı bir yaklaşıma sahip olması gerektiğini ortaya koymaktadır. Burada katılım profesyonel özerkliğe karşı bir tehdit olarak düşünülebilirse de, aynı zamanda bireysel ve grupsal özerkliğe katkıda bulunmaktadır. Böylece TKY, profesyonel liderlik yerine yönetsel liderliği önplana çıkarmaktadır.

c) Profesyonel modelin temelinde özerklik yatmaktadır. TKY ise sağlık hizmeti alanındaki profesyonellerin özerkliğini azaltan bir yönetim müdahalesi olarak görülebilir. Ancak TKY işe yönelik değişimlerin gerçekleştirilmesinde kişisel özerkliği arttıran bir tekniktir. TKY profesyonel özerklikten çok kişisel özerkliğe saygı duymakta ve profesyonellerin, sürekli olarak sonuçlar ve sürecin performansı konusunda kendilerini sorumlu hissetmelerini talep etmektedir.

d) TKY kalite çemberleri kullanarak, kalite denetimini yönetici ve çalışanlara aktarmaktadır. Böylece yönetimin otoritesi yerine katılımcılık ortaya çıkmakta ve çalışanlara kendi performanslarını izleme ve düzeltici kararları alma yöntemleri öğretilmektedir.

e) TKY yaklaşımı kalite konusundaki sorumluluğun sağlık hizmetinin sunumundan sorumlu olan takımın üyeleri arasında dağıtılmasını sağlamaktadır. TKY doktorlar ve profesyoneller tarafından belirlenen kriterler yerine, çıktılarını kullananlar tarafından seçiler kriterlerin kullanılmasına önem vermektedir.

f) TKY'nin amacı sürekli iyileştirme olduğundan, bu, sağlık hizmetinde genellikle ulaşılmaya çalışılan, her eylem için objektif bir amaç beklentisi ile çalışmaktadır. Kaliteye profesyonel yaklaşımda, her faaliyetin davranış ve beklenen sonucuna ilişkin kabul görmüş kuralların olduğu ve bir teknolojik değişimin bunu geçersiz durumuna getirmesine kadar bunun geçerli olduğu kabul edilmektedir. TKY'nin amacı sürekli iyileştirme olduğundan, burada sağlık işletmesindeki temel yöntemlere ilişkin başarı rasyonları ölçülerek hesaplanmaktadır. Böylece amaçlar yerine süreç ve performansa ilişkin beklentiler dikkate alınmış olmaktadır.

g) Sağlık hizmetindeki klasik anlayışın katı planlama ilkesi yerine TKY esnek planlama ilkesini önerilere açık olmasını, yeni önceliklerin belirlenmesini ve bunların katı, önceden planlanmış faaliyetler yerine esnek, sürekli planlama yoluyla ele alınmasını gerektirmektedir. TKY mevcut faaliyetlerin ve performansın, rakiplerin en ileri durumda olanlarınınki ile karşılaştırılmasını (benchmarking), böylece rakiplerinkinden daha iyi bir ürününü ve sürecin geliştirilmesini sağlamaktadır.

h) Birçok performans değerlendirme sistemlerini amaçların belirlenmesi ve bunların karşılanmaya çalışması biçiminde bir süreç izlemelerine karşılık, TKY yaklaşımındaki değerlendirme, kalite iyileştirme sürecine katkı yapacak becerilerin elde edilmesine yöneliktir. Böylece bir takım çalışmasına katkıya dayanan bir ödül sistemi geliştirilmekte ve önceden belirlenen spesifik amaçlara ulaşip ulaşılmadığına dayalı bir sistem yerine sonuçların iyileştirilmesi temel alınmaktadır.

1) Kalite güvencesinin temelinde süreçteki insan hatalarının belirlenmesi, belirlenmiş yöntemlerin izlenmesi ve standartlara ulaşmak için ortadan kaldırılması gereken hataların araştırılması yatmaktadır. TKY ise sorunları ortaya çıktıkça çözmeye çalışan bu yaklaşımın yerine, sürekli iyileştirme sürecine önem vermektedir.

Sağlık hizmetlerinde TKY'nin uygulanmasında karşılaşılan en önemli güçlüklerden biri, bu sürece doktorların katılımlarının sağlanamamasıdır. Ayrıca çalışanlara bu konuda yeterli eğitimin verilmesi konusundaki eksiklikler ve üst yönetim dışındaki yönetim kademelerinin katkı ve katılımının gerçekleştirilememesi de sistemin başarılı biçimde uygulanmasını engelleyen faktörler arasındadır.

Sağlık hizmetlerinde TKY'nin uygulanması sağlık presonelinden oluşan yöneticiler ile diğer yöneticiler arasında çatışma alanlarının ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Bu geçiş döneminde yönetimin başarısı, aşağıdaki belirtilen önlemlerin alınmasına bağlı olacaktır: (McLaughlin ve Kaluzny, s.11-13)

- a) Proesyoneelin rolünün yeniden tanımlanması,
- b) Örgüt kültürünün yeniden tanımlanması,
- c) Yönetimin rolünün yeniden tanımlanması,
- d) Personele problemleri analiz etme ve çözüme becerilerinin kazandırılması,
- e) Örgütsel amaçların değiştirilmesi,
- f) Profesyonellere ve yöneticilere riskli buldukları değişiklikleri uygulama konusunda tavsiyelerde bulunulması ve destek sağlanması,
- g) Benchmarking sürecinin örgütün tepesinden başlatılması,
- h) Ödül sisteminin değiştirilmesi,
- i) Modeller için sağlık sektörü dışındaki sektör ve örgütlerin incelenmesi,
- ii) Gerçekçi zaman takviminin belirlenmesi,
- j) TKY programının sürekli iyileştirme için bir model biçimine dönüştürülmesi.

Sağlık hizmetlerinde bir bütün olarak kalitenin iyileştirilmesi temel amaç olarak alınmalıdır. Hizmet sektöründe olduğu gibi sağlık sektöründe de kalite ölçütlerinin belirlenmesi zor olmakla birlikte, bu giderek zorunlu bir duruma gelmektedir.

Fiziksel ürün ve hizmet üretiminde başarılı biçimde uygulanan TKY, sağlık hizmetleri üretiminde de iyi sonuçlar vermektedir. TKY'nin çıktı ve süreçlere yönelik olarak uygulanması sağlık hizmetlerinde verimlilik ve etkinliğin artmasını, kaynakların daha iyi kullanımını ve müşterilerin daha fazla tatminini sağlamaktadır. Sağlık hizmetlerinde TKY anlayışının

benimsenmesi, sağlık işletmesinin tüm eylem, değer ve planlarının kalite standartlarının sürekli olarak iyileştirilmesi ve geliştirilmesine yönelik olmasının güvencesini oluşturmaktadır. Bu sistematik yaklaşım yoluyla örgütteki tüm çalışanların çabaları arasında koordinasyon sağlanmakta ve bir hizmet kalitesi ortamı yaratılmış olmaktadır.

KAYNAKLAR

- CASALOU, Robert F., "Total Quality Management in Health Care", Hospital and Health Services Administration, 36(1), Spring 1991, s.134-145.
- ÇORUH, Mithat, "Toptan Kalite yönetimi, Hastane Uygulamaları, Gerekçeler ve Güçlükler", içinde, Sağlık Sektöründe Toplam Kalite Yönetiminin Yeri, ed. Mithat Çoruh, Haberal Eğitim Vakfı, 1995, s.2-5.
- DEMOS, M.P. ve N.P. Demos, "Statistical Quality Control's Role in Health Care Management", Quality Progress, August 1985, s.85-89.
- DOBYNS, Lloyd ve Clare Crawford-Mason, Thinking About Quality, Progress, Wisdom, and the Deming Philosophy, Times Books, Random House, New York, 1994.
- DONABEDIAN, Avedis, Explorations in Quality and Monitoring: The Definition of Quality and Approaches to Its Assessment, Health Administration Press, Michigan, Ann Arbor, 1980.
- DONABEDIAN, Avedis, "The Quality of Care, How Can It Be Assesed?", JAMA, Sept 23/30, 1988, s. 1734-148.
- JOHNSON, Richard S., Management Processes for Quality Operations, ASQC Quality Press, Wisconsin, 1993.
- LAFFEL, Glenn ve David Bulumenthal, "The Case for Using Industrial Quality Management Science in Health Care Organizations", JAMA, Nov. 1989, Vol. 262, No.20, s.2869-2873.
- MCLAUGHLIN, Curtis P. ve Ardold D. Kaluzny, "Total Quality management in Health: Making it Work", Health Care Management Review, 1990, 15(3), s. 7-14.
- SCHMIDT, Warren H. ve Jerome P. Finnigan, TQ Manager, Jossey-Bass Publishers, San Francisco, 1993, s. 15-16.
- ZEITHAML, Valarie A., A. Parasuraman, Delivering Quality Service, The Free Press, New York, 1990.

KİŞİSEL SATIŞTA BEDEN DİLİNİN YERİ VE ETKİNLİĞİ

Yrd. Doç. Dr. nurettin PARILTI*

ÖZET

Kişisel satış, karşılıklı görüşme temeline dayalı bir satış arttırma çabasıdır. Alıcı ve satıcı arasında kurulan yüzyüze ilişki, satışın gerçekleşmesinde satışa konu olan mal veya hizmetin özelliklerinin dışında ayrı bir öneme sahiptir. Satıcının mal veya hizmetin özelliklerini vurgulayan sözlü mesajları yanında sözsüz unsurlarda alıcının kararlarını etkilemektedir.

Beden dili, yüz ifadesi jestler, tüm vücudun duruşu, göz ve baş hareketleri, mesafe ve fiziksel temastan oluşur. Yüz yüze iletişimde beden diline ait unsurların etkinliği %90'lara ulaşmaktadır. Bu nedenle kişisel satışta başarı sağlayabilmek için etkin bir beden dili kullanmak ve alıcının beden dilini iyi anlamak gereklidir.

PLACE AND EFFECTIVENESS OF BODY LANGUAGE IN PERSONAL SALES

ABSTRACT

Personel selling is a promotion, which depends on the face to face interview. A face to face relationship, between the customer and the saler, has a special importance besides the specialities of the property or service in realizing of sale. Saler's oral and silent messages, which stress the specialities of property or service, effect the customer's desicion.

Body language implies, face expression, gestures, attitude, movements of eye and head, distance and physical contact. In face to face communication, the effeciency of these elements, is nearly at %90. According to succeed the personal selling depends on using body language effectively and understanding customer's body language clearly.

GİRİŞ

Kişisel satış; satışı arttırmak için kullanılan yöntemlerden biridir. Pazarlama yönetiminin kullandığı diğer satış arttırma çabası yöntemleri olan reklam, satış geliştirme ve halkla

* G.Ü. İİBF İşletme Bölümü

ilişkilerden farklı olarak kişisel satış yönteminde alıcı ve satıcı arasında yüz yüze bir ilişki söz konusudur. Bunun yanında alıcı ve satıcı arasında satışa yönelik olarak karşılıklı konuşma gerçekleşir. Bazı durumlarda satıcı birden fazla alıcıyla görüşme yapabilir. bu özellikleri gözönüne alınarak kişisel satış şu şekilde tanımlanabilir: Değişen durumlarda, kişisel haberleşme aracılığıyla tüketiciyi bilgilendirme ve ürünlerini satın almaya ikna etme sürecidir (PRIDE; 1991: s.500).

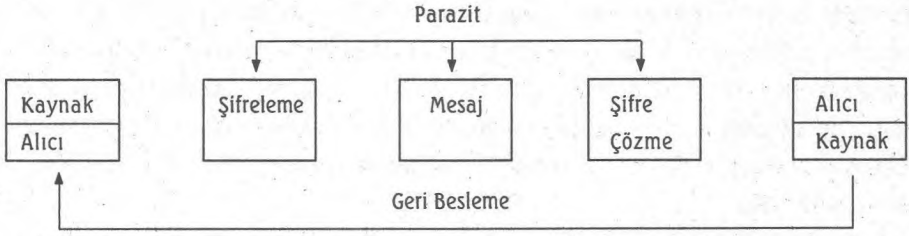
Kişisel satış, trampa türü alış veriş yönteminin geçerli olduğu dönemlerde dahil olmak üzere uzun zamandan beri uygulanmaktadır. Hatta satışları arttırmak amacıyla uygulanan yöntemlerin ilki olduğu söylenebilir. Zaman içerisinde kitle iletişim araçlarının yaygınlaşması ile reklam ve diğer satış arttırma çabası yöntemleri önem kazanmaya başlamıştır. Ancak. Kişisel satış; tüketiciyle doğrudan ilişkiye imkan vermesi, mamulün bazı özelliklerinin (endüstriyel mal olması gibi) diğer satış arttırma çabası yöntemlerinin kullanılmasına uygun olmaması gibi nedenlerle, yaygın bir kullanım alanına sahiptir. Göreceli olarak pahalı olması yanında önemli avantajlara sahip bir yöntemdir.

Kişisellik özelliği bulunması nedeniyle satıcının göstereceği çabaların boşa gitme şansı diğer yöntemlere göre azalmaktadır. Ayrıca, tüketicilerden alınacak tepkiler doğrultusunda yeni mesajlar geliştirip sunabilme şansına sahiptir. Alıcı ile satıcı arasında sözlü veya sözsüz şekilde gerçekleşecek iletişimin satışla doğrudan ilişkisi bulunmaktadır. Bazen hiç aklımızdan geçirmedığımız bir mamulü herhangi bir kişisel satış çabası sonucunda beğenip satın alabiliriz. Bu satınalma kararı doğrudan mamulün kalitesiyle yada diğer özellikleriyle ilgili olmayabilir. Çoğu zamanda ilgili değildir. Kişisel satış yönteminde satıcı, satışı etkileyebilecek birçok çevre faktörünün kulanarak satışı gerçekleştirebilir. Satış elemanının güzel konuşması, tüketicinin asıl ihtiyaçlarını iyi belirleyebilmesi, giyim-kuşam gibi özellikler yanında hal ve hareketlerinde önemli etkisi vardır.

1. KİŞİSEL SATIŞTA İLETİŞİM

Kişisel satış, temelde bir iletişim faaliyetidir. Alıcı ile satıcı arasında kurulan iletişim ortamı satışın gerçekleşmesinde önemli rol oynar. Pazarlamada iletişim süreci aşağıdaki şekilde görüldüğü gibi özetlenebilir.

Kişisel satışın karşılıklı konuşma ile gerçekleştirilmesi, alıcının mesajın içeriği dışında başka özellikleri de dikkate almasına yol açar. Satış elemanı, etkili bir konuşma yanında bir kısım çevresel faktörlere de özen göstermek zorundadır. Karşılıklı konuşmalarda, mesajın sözle ifade edilen kısmının ağırlığı %7, geriye kalan %93'lük kısmı ise sözsüz unsurlar oluşturmaktadır (BUHLER; 1991: s.18). sessizlik, giyim kuşam, dış görünüş, fiziksel çevre ve bedel dili sözsüz unsurlar arasında sayılabilir. İletişimin yüz yüze ve geri beslemenin de aynı anda yapılabilir olması, bu satış biçiminin en temel özelliğidir. Alıcı ve satıcı arasındaki iletişimin şekli satışın gerçekleşmesinde önemli rol oynar.



Kaynak: James F. ENGEL, Martin R. WARSHAW, Thomas C. KINNEAR; Promotional Strategy, Seventh Edition, Richard D. Irwin, Inc., Boston-1991, s.62.

Şekil 1 : İletişim Süreci Modeli

En iyi iletişim yüz yüze sağlanır (BROWN; 1992: s.118). Yüz yüze yapılan iletişimde kişilerin birbirini anlaması daha kolay sağlanır. Yüz yüze gerçekleştirilen bir iletişimde kişiler aynı dili konuşmasalar bile bazı konularda anlaşabilmeleri mümkündür. Herhangi bir araç kullanılarak gerçekleştirilen iletişimde ise, iletişime katkı sağlayabilecek birçok faktör ortadan kalkmaktadır. Zihnimizden geçenlerin aksini belirten bir mesaj hazırlayabiliriz. Fakat yüzümüz bizi ele verir.

Bilinçli yada bilinçsiz olarak mbaşklarınına bir mesaj aktarmak için kullandığımız her yöntem bir iletişimdir (SHINN; 1996: s.122). İletişim, konuşma yada mektup yazma şeklinde olabileceği gibi bir takım el işaretleri ve yüz ifadelerini kullanarak da gerçekleştirilebilir. Bir yüz ifadesinden acıyı, mutluluğu yada şüpheyi Dünyanın her yerinde anlamak mümkündür. Mesaj ve duyuların çok çeşitli biçimlerde başkalarına aktarılması mümkündür.

Diğer insanlarla, iletişim kurarak yakınlaşma ihtiyacı her toplumda kendisini gösterir. Bu ihtiyacın temelini biyolojik özellikler oluşturur (CÜCELOĞLU; 1993: S.255). Biyolojik özelliklerin (jest ve mimiklerde dahil) birçoğunun ortak olması insanlar arasındaki iletişimde bazı ortak belirti ve işaretlerin oluşmasını sağlar. Örneğin terleme, gerginlik, titreme vb. gibi durumlar karşıdaki insanlar için kaygı belirtileri olarak algılanır. Yüz yüze iletişimde, insanların biyolojik özelliklerinin kaynaklanan işaret ve mesajları alıcının fark etmesini engellemesi oldukça zordur.

Tablo 1. Duygusal Çöküntü Belirtileri

Hüzünlü-Yüz İfadesi	Hiçbir şeye İlgi Duymama
Durgunluk	Rahat Uyku Uyuyamama
Yetersiz Duygusu	Konuşmanın Yavaşlaması
Çabuk Yorulma	Kararsızlık
Bükülme-Kamburlaşma	Umutsuzluk
İntihar Arzusu	İştahın Kaybolması

Kaynak: Doğan CÜCELOĞLU, a.g.e. s.454.

Ancak, alıcının göndereceği mesajlar da, mesaj gönderen tarafından aynı şekilde algılanacaktır. Bu tür özelliklere örnek oluşturması bakımından, duygusal çöküntü belirtileri aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Kişisel satışta kullanılan iletişimde iki temel sorun ortaya çıkabilir (SHINN; 1996, S. 123):

- Satış elemanı, mesajı uygun biçimde gönderemeyebilir,
- Alıcı mesajı doğru olarak yorumlayamayabilir.

Bu iki sorunda iletişimin sözlü kısmıyla ilgilidir. Ancak, kişisel satışın etkinliği, çoğunlukla alıcı ve satıcı arasındaki sözsüz iletişime bağlıdır. Bu nedenle kişisel satış amacıyla yüz yüze görüşme yapan alıcı ve satıcı, karşısındakinin söylediklerinden çok, onun hal ve hareketlerini gözlemleyerek, satışın gerçekleşmesi konusunda birtakım girişimlerde bulunabilirler. Alıcının gergin bir durumda bulunduğu teşhis edildiğinde, satıştan önce gerginliğin azaltılması yolları üzerinde durulması gerekir. Çünkü, önemli olan mesajı aktarmak değil, alıcının (müşteri) mesajı alabilmesini sağlamaktır. Müşteri verilmek istenen mesajı almak için hazır olmayabilir. İletişimi tam olarak sağlayabilmek için müşterinin mesajı almaya hazır duruma gelmesi sağlanmalıdır.

II. YÜZYÜZE GÖRÜŞMEDE SÖZSÜZ İLETİŞİM

Kişisel satış yöntemini diğer satış arttırma çabası yöntemlerinden ayıran en önemli özelliklerden birisi de satıcı ile müşteri arasındaki yüz yüze yapılan "görüşme" dir. Görüşme yapmakla, satıcı ile müşteri arasındaki satış konuşmasına bir açıklık, kesinlik ve güvenilirlik kazandırılır. Aslında "görüşme" toplumbilimlerinin araştırmalarında bilgi toplama amacıyla en sık kullanılan gözlem tekniğidir (SENCER; 1989: s.141). Kişisel satışta bilinçli ya da bilinçsiz olarak bu tekniklerden yararlanılmaktadır.

Satış görüşmesinin temeli de karşılıklı konuşmaya dayalıdır. Ancak sonuç üzerinde görüşmenin etkisi daha fazladır. Bir tezgahdır, mağaza içindeki çeşitli müşterilerden bazılarına farklı davranabilir. Müşteri ile hiç konuşmamış olsa bile hangisinin satın alma isteği ile mağazaya gelmiş olduğu konusunda bazı işaretler edinebilir. Bu gözlem tam olarak doğru sonuç vermese bile genellikle kullanılmaya devam eder. Herhangi bir mağazanın vitrinlerine öylesine bakarken tezgahlar yada dükkan sahibi dışarı çıkararak sizi içeri davet edebilir. Hayır, ben sadece bakıyorum dediğinizde ise almak önemli değil. Buyrun, geçin içeride bakın diye size mağazaya davet edebilir. Tezgahların bu şekilde davranmasının sadece müşteriye hizmet edebilme isteği değildir. Tezgahlar sizin vitrine bakış şeklinizden satışa ilişkin birtakım işaretler sezmiş olabilir. Bazı ürünlerde ise müşterinin hal ve hareketleri değil yüz şekliyle bile bir şeyler sezme mümkündür. Örneğin otobüs terminalinde çığırtaç veya değnekçi diye isimlendirilen kişiler insanların yüzünden yada kıyafetinden hangi şehre seyahat etmek istediklerini tahmin edebilmektedir. Bu örnekler, kişisel satışın görüşme aşamasının sonuç üzerinde etkisini göstermektedir.

Unutulmaması gereken önemli nokta, bir satış görüşmesinin başarısı ve etkinliği, sadece müşterinin satın alma kararını vermesi değil, bunun yanında müşterinin de tatmin edilmesidir (LAVAUD; 1973: s.29). Görüşmenin olumlu sonucu o anda ortaya çıkabilir. Bu olumlu sonuç tamamen müşteri ile kurulacak olumlu ilişkilere bağlıdır. Satış elemanı istediği sonucu elde edemezse bile müşteri ile kıbar, ölçülü ve medeni bir ortamda geçen bir görüşme yapmış olur. Karşısındaki satıcının olumlu tavır ve konuşmaları ile “muhtemel müşteri” olarak görüşmeden ayrılır. Bu nedenle satış elemanı görüşme sırasında gelecekteki muhtemel satışları gözönüne alarak, müşteri ile çatışmaya girmemeli, müşterinin itirazlarını ve kendi hatalarını kabullenmeli eleştirileri hoş karşılayabilmelidir.

Görüşme aşamasına gelmeden önce satış elemanı kendine güvenli, cesaretli, tutarlı, sosyal tanıma, iletişim ve ikna becerisine sahip olmalı; aynı zamanda işletme, pazar, müşteriler, rakipler, sektör hakkında bilgilenmelidir (DONALDSON; 1990: s.49). Ancak görüşmede bu yetenek ve bilgilere önemli katkılar sağlayabilecek faktörler vardır. Bu faktörler satış üzerinde önemli etkide bulunurlar.

1. Göz kontağı yada zihinsel temas : Yüz yüze görüşmelerde “görme” çok etkin bir şekilde kullanılan iletişim organıdır. Bu iletişim yönteminin çeşitli kullanım biçimleri vardır. Bazı durumlarda elde edilen bilgilerin %85’i gözler tarafından sağlandığı ileri sürülmektedir (BUZAN; 1996: s.33). Toplumumuz için görme yoluyla iletişimin, çoğunlukla kullanıldığı söylenebilir. Bu nedenle eğer ilk karşılaşma, görme yoluyla olacaksa satış elemanı göze hitap edecek unsurlara özen göstermelidir. Çünkü ilk izlenim çok önemlidir (FARIA; 1993: s.36). Eğer önceden telefonla yada başka bir araçla müşteri ile temas kurulup yüz yüze görüşme daha sonra gerçekleştirilirse ilk izlenim telefonda edinilir. Bu nedenle ilk izlenimi sözlü iletişim unsurlarıyla oluşturmak gerekir.

Satış elemanı, müşteri ile yüz yüze geldiğinde güçlü bir göz kontağı kurmalıdır. Daha sonraki konuşmaların etkileyici olabilmesi güçlü bir göz kontağına bağlıdır. Satış elemanının devamlı olarak gözlerini kaçırmaması müşteride bir güvensizlik yaratabilir. Eleştirici, küçümseyici, şüpheli ve aşağılayıcı bakışlar olumsuz zihinsel temas anlamına gelir. Satış elemanının bu tür iletişimi kullanırken olumlu bir zihinsel temas kurmanın yollarını denemelidir.

2. Fiziksel Temas : Dokunma bir iletişim yöntemidir. Satıcı ile müşteri arasındaki fiziksel temas (tokalaşma, omuza veya kola dokunma vb.) her tür ilişkiyi kolaylaştırır (BROWN; 1995: s.85). Hafifçe bir temas insanları bazı zor durumlardan uzaklaştırabilir.

Satış elemanı ile müşteri arasındaki ilk fiziksel temas tokalaşma ile sağlanır. Tokalaşma, sonrasında meydana gelecek samimi ortam için önemli bir aşamadır. Bu nedenle tokalaşma, çok sert, yada sıcak bir havanın oluşmasını bozacak kadar uzun olmamalıdır. (FARIA; 1993: s.38). Samimi ve ölçülü bir fiziksel temas, kararlı ve kendine güvenli bir göz kontağı ile desteklendiği ölçüde kişisel satış işlemi olumlu şekilde sonuçlanabilir.

3. Koklama : İnsanlar, sadece koklayarak da birtakım bilgiler elde edebilirler. Diğer duyu organları tarafından algılanamayan gelişmelerin bir kısmını koklayarak fark edilebilir. Diğer duyu organları tarafından algılanamayan gelişmelerin bir kısmını koklayarak fark edilebilir. Örneğin bulunduğumuz ortamda bir gaz kaşağı varsa, göremediğimiz, sesini duymadığımız, dokunamadığımız ve tadını fark etmediğimiz halde kokusunu hissedebiliriz. Koklama yoluyla sözsüz bir iletişim sağlanabilir.

Satış elemanı ile müşteri yüz yüze geldiklerinde, karşılıklı olarak koku alma duyusu kullanılarak birbirleri hakkında birtakım fikirlere sahip olabilirler. Müşterinin bulunduğu ortamın temizliği konusunda hiç etrafa bakmadan koku alma yoluyla bilgi sahibi olabilir. Satışa konu olan mamul, temizlik malzemesi, parfüm benzeri bir mamulse satış elemanı koku alma duyusunu kullanarak müşterinin muhtemel ilgisi hakkında bir fikir edinebilir. Müşterinin bayan olması durumunda, koku alma vasıtasıyla daha çok bilgi sağlamak mümkün olabilir.

Aynı şekilde müşterinin de, satış elemanı üzerindeki koku ile ilgili her şey hakkında rahatça bilgileneceği unutulmamalıdır. İçki kokusu, sigara kokusu ve rahatsız edebilecek her tür koku konusunda çok dikkatli olunmalıdır. Çok hoş ve güzel olsa bile aşırı parfüm kokularından kaçınılması gerekir.

Diğer duyu organları da satış görüşmesi dışında gerçekleşen olaylara yönelik olarak iletişim faaliyetinde kullanılırlar. Örneğin satış görüşmesi sırasında müşterinin herhangi birisiyle yapacağı telefon konuşmasından bazı özel bilgiler sağlanabilir. Yada görüşme sırasında ikram edilen yiyecek ve içeceklerden hareket edilerek müşterinin bazı özel zevkleri konusunda bilgiler edinilebilir.

Satış elemanının bu tür bilgileri görüşme sırasında konuşarak elde etmesi çok uzun sürebilir. Bu nedenle ayrıntı gibi görülen bu konularda satış elemanı çok dikkatli olmalı, en küçük bir bilgiyi dahi kaçırmamalıdır.

III. KİŞİSEL SATIŞTA BEDEN DİLİ

Birçok psikolojik araştırmaların sonuçlarına göre insanlar arasında kurulan yüz yüze ilişkilerde sözsüz mesajların etkisi %90'lara ulaşmaktadır. (RAUDSEPP; 1993: s.85). Hatta bu oran bazı araştırma sonuçlarına göre; %38'ini sese ait unsurlar (ses tonu, şive, duraklamalar vs.) %55'ini de yüz ifadeleri ve beden dili oluşturmak üzere %93'e kadar yükselmektedir (GAZDA; 1989: s.270). Geri kalan kısmı ise sözlü unsurlar oluşturmaktadır. Sözsüz mesajlar jestler, yüz ifadeleri, tüm vücudun duruşu, mesafe, göz ve baş hareketleri, fiziksel temas gibi unsurlardan oluşur (KNUDSEN; 1991: s.17). Bedenin çeşitli organlarının yaptığı hareketler ve duruş biçimleri sıkıntı, heyecan, hoşlanma, güven, kızgınlık ve benzer konularda kelimelerden daha etkin rol oynarlar. Sözle ifade edilmeyen bu tür mesajlar, insanlar üzerinde olumlu yada olumsuz etki yaratmada pay sahibidirler.

İnsanlar üzerinde yaratılan ilk izlenim karşılaşmadan itibaren 30 saniye içerisinde oluşur (BALTAŞ; 1994: s.7). Satış elemanı müşteri ile karşı karşıya geldiğinde bu süreyi çok iyi

kullanmalıdır. Müşteriye kendisini tanıttığında onun üzerinde kalıcı olumlu bir izlenim yaratabilmelidir. Müşterinin ilk izlenimi satış elemanının duruşuna, hareketlerine, tavırlarına, göz temasına ve giyim kuşamına ve beden diline bağlıdır.

Satış elemanının kişiliği, satış görüşmesinde arzu edilen sonuca ulaşmak için önemli rol oynar. Müşteri, görüşme sırasında söylenen sözlerden önce, satış elemanının kişiliği ve fiziksel özellikleri ile ilgilenir (DONALDSON; 1990: s.49).

Davranış biçimi, kişiliğin en önemli parçasıdır (CALERO; 1993: s.71). Sürekli kıpırdamak, kalem, anahtarlık, tespih gibi eşyalarla oynamak, çiklet çiğnemek veya bunlara benzer birçok davranış satıcının kişiliği ile ilgili olarak müşteride olumsuz bir düşüncenin ortaya çıkmasına yol açar. Dengeli bir duruş, göz teması, açıklık ve ilgili bir yüz ifadesi iyi bir beden dili işaretleridir.

Beden dili evrensel değildir. Kültürden, geleneklerden, ekonomik durumdan, coğrafi farklılıklardan ve sosyal sınıftan etkilenir. Herkesin kendine has bir beden dili vardır (FLE'SCHMANN; 1991: s.163). Ancak, daha önceki bölümlerde de belirtildiği gibi bir kısım

Tablo 2. Beden Dili Özellikleri ve Anlamları

Beden Dilinde Anlamı Kullanılan Organ	Gözlenen Davranışı	Mümkün Olan Etkisi yada
Gözler	- Direkt göz kontağı	Konuşmanın başlamasına istek ve hazırlık
	- Göz kaçırma	Konuşmaya ilgiden vazgeçmek, bazı durumlarda da zihnin meşguliyeti
	- Gözlerin aşağı veya uzağa bakması	Zihnin meşguliyeti
	- Belli bir kişi yada objeye takılma	Bir konudaki katılık veya memnuniyetsizlik
	- Gözleri kısma sık sık kırpma	Kontakt lens taşımak yada göz yorgunluğu
	- Alnın kırıştırarak gözleri kısma	Şaşkınlık yada düşünceli olmak, yada konudan kaçınmak
	- Gözün nemlenmesi veya gözyaşı	Hassas konulardan bahsedilmesi, çöküntü veya hüznün
	- Göz kayması	Önceden bahsedilen konuları hatırlamak veya tahmin
	- Göz bebeğinin küçülmesi	Alarm durumu, çok ilgi çekici veya tatmin edici
	Ağız	- Gülümseme
- Sıkı dudaklar (dudak stres veya korku büzmek)		
- Alt dudağın ısırılması		Hüzün veya endişe
- Konuşmadan ağız açık durması		Şaşkınlık, sürpriz ve yorgunluk

Beden Dilinde Anlamı Kullanılan Organ	Gözlenen Davranışı	Mümkün Olan Etkisi yada
Yüz ifadeleri	<ul style="list-style-type: none"> - Gülerek göz kontağı kurma - Gözler kısık, alın kırışık, ağız kapalı - Gözler ve ağız sabit (durgun) - Yüz kızarması 	<ul style="list-style-type: none"> Mutluluk ve rahatlık Korku, kaçınma, hüznün Meşgul, korku, endişe
Kafa	<ul style="list-style-type: none"> - Yukarı aşağı sallama - Soldan sağa sallama - Başın öne eğilmesi, çenenin göğse yaklaşması 	<ul style="list-style-type: none"> Endişe, sıkıntı, utanma, rahatsızlık Aynı fikirde olma, onaylama, dinlendiğini belirtme İnkâr etme, kabullenmeme Hüznün, endişe
Omuzlar	<ul style="list-style-type: none"> - Omuz silkmek - Öne çıkarma - Eğmek, döndürmek bir kişiden uzaklaştırma 	<ul style="list-style-type: none"> Belirsizlik, kararsızlık İletişime hazır olma Kararsızlık, hüznün, karşısındakinin söylediğini anlamama
Kollar ve eller	<ul style="list-style-type: none"> - Göğüs hizasında dirseklerden kırık kollar - Titreyen eller - Elleri sıkıca kenetlemek - Kolları ve elleri açmak - Kolların ve ellerin sabit durması 	<ul style="list-style-type: none"> Memnuniyetsizlik, karşısındaki kişiden kaçınma Hüznün ve korku Korku Karşısındakinin fikrine katılmak Korku
Bacaklar ve Ayaklar	<ul style="list-style-type: none"> - Gevşek ve rahat - Açıp kapama - Ayak vurma - Ayaklar ve bacaklar sabit ve kontrollü 	<ul style="list-style-type: none"> Rahatlama Hüznün, depresyon Sabırsızlanma, bir şeyi belirtmeye çalışma Hüznün veya telaş, karşısındakinin fikirlerine kapalı
Tüm vücut	<ul style="list-style-type: none"> - Karşısındakine dönük - Belli bir açı ile oturmak, karşısındakinin yüzüne tam dönük oturmak - Sandalyede ileri geri sallanmak, kıpırdanmak - Sandalyenin kenarında ve dimdik oturmak - Sağını sallamak, saçla veya parmaklarla oynamak - Daha derin ve daha yavaş nefes almak 	<ul style="list-style-type: none"> Açıklık, iletişime açık İletişime daha az açık Konu üzerinde endişeli olmak, veya Hüznün Gerilim, korku, endişe Sıkıntı veya rahatsızlık Daha rahat hissetmek

Beden Dilinde Anlamı	Gözlenen Davranışı	Mümkün Olan Etkisi yada Kullanılan Organ
Ses tonu ve vurgu	- Fısıltı şeklinde konuşmak - Seste yükselip alçalma	İfadede sıkıntı, açılmama Konunun farklı duygusal anlamlar içerdiği yerlerde
Konuşmanın akışı	- Kekeleye, endişelenme - Konuşmada pelteklik - Konuşmada hızlı yavaş - Sessizlik	Konuya karşı duyarlılık, hüzün, rahatsızlık konuşma yanlışları Duygusal önemi olan yerlerde Farklı duygusal anlamlar taşıyan yerlerde oranı Konuşmak için isteksizlik veya belli bir noktadan sonra devam etme amacıyla konuşmada durma
Mesafe	- İleri geri yaklaşma	Geri gitmek rahatsızlık, ileri gitmek samimiyeti artırır
Odadaki konumu	- Odada bir eşyanın arkasında oturma - Arada bir cisim olmadan dinleyici ile oturma	Araya mesafe koyma, korunma Rahatlık düzeyini belirtir
Dokunma	- El sıkışma, gülme ve sözle merhabalaşma - Müşterinin koluna dokunma	Sözsüz iletişim kurma isteği Destek ve rahatlık verme
Çevre	- Rahatlatıcı renkte çok fazla olmayan yumuşak ışıklandırma	Müşteri ile konuşmak için uygun bir ortam
Süre	- İlgisiz konularda konuşmamak - Tekrarla geciktirme	Sıkmamak, ilişkinin rahatlığını bozmamak İletişimde rahatsızlık

Kaynak: William H CORMIER, L. Sherilyn CORMIER; Interviewings Strategies For Helpers Fundamental Skills and Cognitive Behavioral Interventions, Third Edition, Brooks/Cole Publish Comp. California-1991, s.66-71.

biyolojik temelli yüz ifadeleri ve hareketler vardır. Bu yüz ifadeleri ve hareketlerin neler olduğu ve ne tür etkilere yol açtığı aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Yapılan çeşitli araştırmalarda, kişisel satışta; başarının yarısından fazlasını satış elemanının duruşu, tavrı, göz teması, ses tonu ve duraklamalarla birlikte sesin dalgalanmasının oluşturduğu ortaya çıkmıştır (BUZAN; 1997: s.113). Satış elemanının müşteri üzerinde olumlu bir izlenim bırakmasını sağlayacak, basit fakat oldukça etkili hareketler vardır. Satış görüşmesinde satış elemanının beden dilini daha etkin kılacak adımlar şu şekilde özetlenebilir (LEEDS; 1992: s.46, BALTAŞ; 1994: s.157, YALINÇIN; 1995: s.31-32).

- Hazır olmak : Satış elemanı ilk izlenimin olumlu olmasını sağlayacak çalışmaları yapmalıdır.
- Müşterinin duruşunu izlemek : Satış elemanı, bir taraftan satış görüşmesini yürütürken müşterinin jest ve mimiklerini gözden kaçırmamalıdır.

- Güvenli bir giriş yapmak : Satış elemanı kendinden emin ancak çok fazla ve hızlı bir şekilde konuşmamalıdır. Sonuç üzerinde sözlerden çok sözsüz unsurların daha etkili olduğu göz önüne alınarak daha çok müşterinin söyledikleri dinlenmelidir. Konuşmanın %60'ını müşterinin yapmasına izin verilmelidir.

- Göz kontağı kurmak : Rahatsız etmemek koşuluyla, müşteri ile sık sık göz kontağı kurulmalıdır. Kendisiyle konuşana dönük olmalıdır.

- Duruma uygun giyinmek : Satış elemanı görüşme sırasında temiz ve düzenli giyinmelidir. Giyim kuşamın dışında tüm dış görünüşe özen gösterilmelidir.

- Elleri kontrol etmek : Bedenden fazla açık olmamak ve karın bölgesi civarında olmak üzere el, kol hareketleri (jestler) yapılabilir. Satış elemanı ellerini kavuşturmamalı, ceplerinde tutmamalı, elleriyle ağızını kapatmamalıdır.

- Samimi bir tokalaşma : Çok sert veya çok yumuşak olmayan iletişime açık bir tokalaşma gerçekleştirilmelidir.

- Baş hareketleri : Müşterinin konuştuğu sırada dinlendiğini ve genellikle fikrine katıldığı izlenimi vermek için satış elemanı başını yukarı aşağı hareket ettirmelidir.

- Bedenin duruşu : Ayakta durulacaksa dik, katılım kolaylaştıracak, müşteriye olumlu duyular yaşatacak şekilde merkezini dengeli olarak kullanılmalıdır. Oturuyorsa sandalyeye yaslanmalıdır. Konuşma sırasında hafifçe öne eğilme, müşterinin konuşmasına ilgi gösterdiğini ima edebilir.

- Mesafe : Müşteriyi rahatsız etmeyecek tarzda makul bir yakınlıkta durmalıdır. Mümkünse müşteri ile tam karşılıklı değil 90 derecelik bir açıyla oturma tercih edilmelidir.

Yukarıda belirtilen özellikler müşteri ve satış elemanı açısından cinsiyet farkı gözlemlenmeden sıralanmıştır. Ancak taraflardan birinin kadın olması durumunda karşı taraf çok dikkatli olmak zorundadır. Çünkü beden diline ait mesajlar kadınlar tarafından daha kolay algılanır (GAZDA; 1989: s.269). Özellikle kadın satış elemanlarının giyim kuşam konusunda da çok dikkatli davranmaları gerekir. Ancak, genel olarak giyim kuşam konusunda aşağıdaki özelliklere dikkat etmek yararlı olacaktır (TAŞKIN; 1994: s.152-153). Satış görüşmesine gidilirken yeşil ceket, kısa kollu gömlek, dar elbiseler, çok renkli ayakkabılar, siyah gözlükler, renkli mendil, papyon ve kravatlar, deri ceketler, geniş kemerler, kısa konçlu çoraplar, kırmızı veya alınlı desenli gömlekler, askılı pantolonlar, değişik şapkalardan kaçınılmalıdır. Ayrıca müşterinin dikkatini dağıtacak şekilde salınan küpeler, kolye ve bilezikler, yüzük, kravat iğnesi, gibi aksesuarlardan vazgeçilmelidir. Satış görüşmesi sırasında ses çıkarabilecek bozuk para, tesbih veya anahtarlık bulundurulmamalıdır.

Satış elemanı görüşmenin seyri açısından müşterinin hal ve hareketlerine yönelik olarak dikkat etmesi gerekenler de şu başlıklar altında toplanabilir (BALTAŞ; 1994: s.66-82),

- Müşteri kollarını kavuşturmuş ise konuya ilgisizleşmiştir. Dikkatini konuya çekmek gerekir.

- Başı hafifçe yana eğik ve avuç içleri yukarı doğru bakıyorsa kendini açık olarak ortaya koymuş ve uzlaşmaya müsait olduğunu belirtir.

- Bir eli yanağında ve işaret parmağı dik olarak şakağa doğru uzanıyorsa ve hafifçe öne eğilmişse konuya ilgi duymaktadır. Eğer işaret parmağı yanak boyuna uzanıyor, avuç içiyle çenesine destek oluyor ve orta parmak yatay biçimde dudak çevresinde dolaylaşıyorsa konuyla ilgili olarak olumsuz bir düşünceye sahip olduğunu gösterir.

- Müşteri avuç içiyle başını destekliyorsa konuya ilgisinin azaldığının işaretidir.

- Müşteri elini çenesine götürüyorsa karar aşamasına gelmiştir. Ancak, çenesini tutuyor, kaşıyor veya sıkıyorsa, bununla birlikte kollarını kavuşturarak geri yaslanmış ise karar büyük ölçüde olumsuzdur.

- Müşterinin yanında bulunan eşyalara (pipo, tesbih, anahtarlık, gözlük vb.) dokunmaya başlamışsa karar noktasına geldiğini gösterir.

Müşterinin bu ve buna benzer hareketlerini gözlemleyerek görüşme sırasında yeni stratejiler geliştirilerek satışın gerçekleşmesi sağlanabilir.

SONUÇ

Kişisel satış diğer satış arttırma yöntemlerinden farklı olarak satıcı ile tüketicinin yüz yüze geldiği bir yöntemdir. Satış elemanı ile tüketici arasında meydana gelen görüşmede alışverişe konu olan mal ve hizmetin özellikleri dışında birçok faktör satın alma kararı üzerinde etkili olur. Satış elemanının mal veya hizmetin fiziksel özellikleri, fiyatı, dağıtımını konusunda vereceği bilgiler tüketicinin ikna olmasında önemli rol oynar.

Kişisel satış yönteminin en önemli özelliklerinden birisi satıcı ile alıcının karşılıklı konuşarak sonuca ulaşmaya çalışmasıdır. Yapılan bilimsel araştırmalarda ortaya çıkan sonuçlar, yüz yüze görüşmelerde sonucu büyük bir çoğunlukla sözsüz unsurların belirlediği göstermektedir. Bu sözsüz unsurlar kişilerin değişik organlarının (el, yüz, ayak ve tüm vücudun duruşu) hareketlerinden oluşmaktadır. Beden dili olarak adlandırılan bu hareketlerin kişisel satış işleminin olumlu yada olumsuz sonuçlanması üzerinde %90 oranında belirleyici olmaktadır. Bu nedenle satış elemanı, satış görüşmesini sürdürürken bir taraftan müşterinin jest ve mimiklerini bir şekilde izlemeli, diğer taraftan müşterisi üzerinde olumlu izlenim bırakacak beden dilini kullanmaya çalışmalıdır.

KAYNAKLAR

- BALTAŞ, Zuhal-BALTAŞ Acar; Bedenin Dili. 8. Baskı. Remzi Kitabevi. İstanbul-1994.
- BROWN, Andrew; Müşteri Hizmetleri Yönetimi. Çev. Mustafa KILIÇ. Milli Eğitim Bakanlığı Yayınları. No:2908. ankara-1995.
- BROWN, Ronald; Satıştan Yöneticiliğe. Çev. Vedat ÜNER. Rota Yayın-Yapımı, İstanbul-1997.
- BUHLER, Patricia; "Managing in The 90's: Are You Really Saying What You mean" Supervision. Vol: 52. Sep-1991.
- BUZAN, Tony - ISRAEL, Richard; Beyinle satış. Çev. Sinem GÜL.
- UNIFREE Kültür Yayını. İstanbul-1997.
- CALERO, Henry - OSKAM, Bob; Toplantılardan Zaferle Çıkmanın yolları. Çev. Nilgün ŞEN. Alkım Yayınevi. Ankara-1993.
- CORMIER; Willam CORMIER, L. Sherilyn; Interviewings Strategies For Helpers, Fundamental Skills And Cognitive behavioral Interventions Third Edition. Brooks/Cole Publishing company. California-1991.
- CÜCELOĞLU, Doğan; İnsan ve Davranışı. 4. Baskı. Remzi Kitabevi. İstanbul-1993.
- DONALDSON, Bill; Sales Management Theory And Practice. Macmillan Education Ltd. London-1990.
- ENGEL, F. James - WARSHAW R. Martin, KINNEAR C. Thomas. Promotional Strategy. Seventh Edition. Richard D. Irwin, Inc. Boston 1991.
- FARIA A. J - JOHNSON H. Webster; Creative Selling. South-Western Pub. Co. Ohio - 1993.
- FLEISCHMANN, T. Scott; "The Messages of Body in Job Interviews". Employment Relations Today. Vol: 18. Summer-1991.
- GAZDA M. George; Group Counseling, A Developmental Approach. Fourth Edition. Library of Congress Cataloging in Publication Data. Boston-1989.
- KNUDSEN, J. Ellen; "Watch Your Body Language" American Salesman (AMS) Vol:36 Jan-1991.
- LAVAUD, Paul; Satış Görüşmeleri. Çev. Süheyl GÜRBAŞKAN. İstanbul Reklam Yayınları. No: 25. İstanbul-1973.
- LEEDS, Dorothy; "Increase Sales Without Saying A Word" National Underwriter (life/Health/Financial Services). Vol: 96 Sep-1992.
- PRİDE M. W. İmliam - FERREL C. D.; Marketing Concepts And Strategies. Seventh Edition. Houghton Mifflin Company. Boston-1991.
- RAUDSEPP, Eugene; "Body Language Speaks Louder Than Words". Machine Desing. Vol:65. Sep.-1993.
- SENCER; Muzaffer; Toplum Bilimlerinde Yöntem. 3. Baskı Beta Yayınları. No:175. İstanbul-1989.
- SHINN, George; Güdüllemenin Mucizesi. Çev. Ulaş KAPLAN. Sistem Yayıncılık. No:073. İstanbul-1996.
- TAŞKIN, Erdoğan; Satıcılara Öneriler. 3. Baskı. Der Yayınları No: 106 İstanbul-1994.
- YALÇIN, F. Asuman; Satış Teknikleri. Bilim ve Teknik Yayınevi. İstanbul-1995.

ORDU İLİNDE FINDIK İŞLEME SANAYİİNİN MEVCUT DURUMU, SORUNLARI VE ÇÖZÜM ÖNERİLERİ

Arş. Gör. Murat SAYILI*

Doç. Dr. Kemal ESENGÜN*

ÖZET

Türkiye’de toplam 170 adet fındık kırma fabrikası ve 21 adet fındık işleme tesisi bulunmaktadır. Türkiye fındık üretim alanı ve üretim miktarı itibarıyla en büyük paya sahip olan Ordu ilinde ise 53 adet fındık kırma ve 9 adet fındık işleme tesisi vardır.

Bu çalışmada, Ordu ilinde fındık işleme sanayiinin mevcut durumu, sorunları ve çözüm önerileri incelenmiştir. Çalışmada kullanılan veriler, toplam 34 adet işletmeden anket yolu ile elde edilmiştir. Araştırmada kullanılan veriler 1997 üretim dönemine aittir.

Çalışmanın sonucunda, Ordu ilinde fındık işleme sanayiinde yer alan işletmelerin istihdam, hammadde temini, üretim ve pazarlama ile ilgili bir çok önemli sorunlarla karşılaştıkları tesbit edilmiştir. Bu sorunların bir an önce çözüme kavuşturulması, gerek Ordu ili gerekse Türkiye ekronomisine önemli katkılar sağlayacaktır.

THE PRESENT SITUATION OF HAZELNUT PROCESSING INDUSTRY IN ORDU PROVINCE, PROBLEMS AND SOLUTION RECOMMENDATIONS

ABSTRACT

There have been 53 numbers of hazelnut crushing and 9 numbers of hazelnut processing factories in Ordu province, compared to 170 numbers and 21 numbers in Turkey, respectively. Ordu province has the biggest ratio in terms of hazelnut production area and production amount of Turkey.

In this study, the present situation of the hazelnut processing industry, its problems and solution recommendations have been investigated. Data used in the study have been collected from 34 numbers of factories in Ordu province by survey. Data belong to the production period of 1997.

* Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Ziraat Fakültesi, Tarım Ekonomisi Bölümü, TOKAT.

As a result, it has been determined that the factories which are active in hazelnut processing industry have faced some important problems related to employment, having raw materials, production and marketing. It is clear that the solution of these problems in short-term will be useful for either Ordu province or Turkish economy.

1. GİRİŞ

Fındık, dünya üzerinde 36-41 enlemlerde yetişebilen ve kendine özgü iklime ihtiyaç gösteren bir bitkidir. Kıyılarından en çok 30 km içerilerde ve yüksekliği 750-1800 m'yi geçmeyen yerlerde yetişmektedir.

Dünyada en önemli fındık üretim bölgeleri; Türkiye, İtalya, İspanya ve ABD'dir. Fındık dikimine ve yetiştirilmesine en uygun koşullara sahip ülkelerin başında Türkiye gelmektedir. Türkiye'de fındık rekoltesinin büyük bir bölümü, en uygun toprak ve iklim koşullarına sahip Karadeniz Bölgesinde elde edilmektedir(1). Türkiye'de başta doğu kesimleri olmak üzere tüm Karadeniz yöresinde, yaklaşık 400.000 aile, 500.000 ha alanda, 8.000.000 kişi doğrudan veya dolaylı olarak geçimini fındık tarımından sağlamaktadır(2).

Fındık tarımında biyolojik, fizyolojik ve coğrafi faktörler doğrudan doğruya rekolteyi etkilemektedir. Bu nedenle gerek Türkiye ve gerekse dünya fındık üretimi yıldan yıla değişiklikler göstermektedir. Dünya fındık üretimi, son yıllardaki alan artışı ile her yıl 500.000-600.000 ton dolaylarında gerçekleşmektedir. Türkiye'nin bu üretimdeki payı, İtalya, İspanya, ABD, Yunanistan ve diğer ülkelerin önünde olup, %65-75 arasında değişmektedir. Bu da yıldan yıla çeşitli ekolojik etkenlere bağlı olarak 325.000-450.000 ton üretim demektir. Ancak çok özel durumlarda 300.000 tonun altına düştüğü gibi, 500.000 tonu aşan yıllar da olmuştur.

Fındık aynı zamanda dünya ticaretinde tarımsal ürünler içerisinde önemli bir yere sahiptir. Dünya fındık ticaret hacmi iç fındık olarak 150.000-160.000 ton civarında olup, Türkiye bu ticaret hacminde de %70'lik oranla en büyük paya sahiptir(1). Üretilen fındıklar standart tiplere ayrılarak dünya pazarlarına sunulmaktadır. Fındık satışları genellikle FOB kabuklu fındık ve iç fındık şeklinde yapılmaktadır. Son yıllarda işlenmiş fındık ihracatı da devreye girmiş olup, dünya ticaretinde yer alan ihracatçı ülkeler, başta Türkiye olmak üzere İtalya, İspanya ve ABD'dir.

Türkiye'de özel sektöre ve Fiskobirlik'e ait günlük toplam 5.538 ton/iç kapasiteli 170 adet fındık kırma fabrikası vardır. Bu fındık kırma fabrikalarının 650 ton/iç kapasiteli 17 adeti Fiskobirlik'e aittir. Fındık işleme tesisleri sayısı ise 21 adet olup, yıllık kapasiteleri 291.510 ton/iç'tir. Bunlardan bir tanesi Fiskobirlik'e diğerleri ise özel sektöre aittir. Ordu ilinde ise 48'i özel sektör, 5'i Fiskobirlik olmak üzere toplam 53 adet fındık kırma ve tamamı özel sektöre ait toplam 9 adet fındık işleme tesisi bulunmaktadır(2).

Bu araştırmanın temel amacı, Ordu ilinde fındık işleme sanayiinin mevcut durumunu ortaya koymakla birlikte, bu sektörde girdi temini, istihdam, üretim ve pazarlama aşamalarında

karşılaşılan sorunları tesbit etmek ve belirlenen sorunlara ilişkin çözüm önerileri getirmektir. Bu temel amaç çerçevesinde, fındık işleme sanayiinde faaliyet gösteren işletmelerin faaliyet alanları itibariyle dağılımı, üretilen mamüller, işletme ve işletmeci ile ilgili genel bilgiler, işletmelerin sermaye teknoloji, istihdam durumları ile birlikte istihdam, girdi temini, üretim ve pazarlamada karşılaşılan sorunlar ile bu sektörün ülke ekonomisi ve tarımı açısından daha faydalı hale getirebilmesine yönelik öneriler ortaya konulmaya çalışılmıştır.

Bu çalışmanın Ordu ilinde yapılmasının temel nedeni ise; Ordu ilinin fındık üretimi ve fındık işleme sanayiinde Türkiye'nin en büyük potansiyele sahip ili olmasından kaynaklanmaktadır.

2. MATERYAL VE YÖNTEM

2.1. Materyal

Yapılan bu araştırmanın ana materyalini; Ordu ili genelinde fındık işleme sanayiinde yer alan 62 adet işletmeden 34 adedi ile yapılan anket çalışmasından elde edilen veriler oluşturmaktadır.

Araştırmada Ordu ili genelinde yer alan tüm fındık işleme tesisi ile tam sayım yöntemi kullanılarak anket yapılmak istenmiş, buna karşın bazı işletme sahiplerinin ankete katılmak istememeleri nedeniyle ancak 34 işletme ile anket yapılabilmektedir.

Bunun yanısıra, Fiskobirlik bilgisayar kayıtları, Ordu Ticaret ve Sanayii Odası kayıtları ile birlikte, konu ile ilgili olarak daha önce yapılmış çalışmaların sonuçlarından da ikincil kaynak olarak yararlanılmıştır.

2.2. Yöntem

Ordu ilindeki fındık işleme tesisleri; Fiskobirlik Bilgisayar kayıtları(2), Ordu Ticaret ve Sanayii Odası kayıtları(3) ve bizzat işletmeciler ile görüşülerek tesbit edilmiştir. Daha sonra çalışmanın amacına uygun olarak literatür taraması yapılmış ve anket formu hazırlanmıştır. Ordu ilinde bulunan 53 adet fındık kırma fabrikasından 29' u ile (%54.72) ve 9 adet fındık işleme tesisinden (entegre) 5'i (%55.56) olmak üzere toplam 34 anket yapılmıştır (Çizelge 1).

Çizelge 1. Ordu İlinde Toplam Fındık Kırma ve Fındık İşleme Fabrika Sayısı

Bulunduğu İlçe	FABRİKA SAYISI							
	Fındık Kırma (1)	Anket Yapılan (2)	% (2/1)	Fındık İşleme (3)	Anket Yapılan (4)	% (4/3)	Toplam (1+3)	Anket Yapılan (2+4)
Merkez	31	16	51.61	9	5	55.56	39	21
Ünye	16	8	50.00	---	---	---	16	8
Fatsa	4	4	100.00	---	---	---	4	4
Ulubey	1	1	100.00	---	---	---	1	1
Kumru	1	---	---	---	---	---	1	---
TOPLAM	53	29	54.72	9	5	55.56	62	34

Kaynak : Anonymus, 1996. Ordu Ticaret ve Sanayi Odası Kataloğu, Ordu.
Anonymus, 1997/b. FİSKOBİRLİK Bilgisayar Kayıtları, Giresun.

Anketler araştırcılar tarafından bizzat işletmede işletme sahibi ile görüşülerek yapılmıştır. Daha sonra anket verilerinin dökümü yapılarak analize hazır hale getirilmiştir. Analizlerde basit yüzde hesapları ve ortalamalar kullanılmıştır.

Anket yoluyla elde edilen veriler 1997 üretim dönemine aittir.

3. TÜRKİYE'DE FINDIK İŞLEME SANAYİNİN MEVCUT DURUMU

Fındığın işlenmesi, çeşitli yollarla sert kabuğundan kırılarak ayrılması ve iç fındık elde edilmesidir. Bu aşamadan sonra iç fındık, beyazlatılmış, kavrulmuş veya dilinmiş, kıyılmış, öğütülmüş veya ezilmiş hale getirilerek ileri derecede de işlenebilir.

Kabuğundan kırılarak ayrılan kahverengi renkli i zarı ile elde edilen fındığa, ticarete natürel iç fındık adı verilmektedir. Fındıklar, gerekerez olarak ve gerekse sanayide bykoğunlukla ileri derecede işlenerek kullanılırlar.

İhraç edilen fındıklar genellikle natürel olarak gönderilse de, sanayiciler tarafından kesinlikle ileri derecede işlenerek kullanılmaktadır. Bu fındıkların da %80 kadarı bütün olarak veya parçalara ayrılarakokolata sanayinde, dondurmacılıкта, pasta sanayinde; ayrıca ezilerek şekerli veya kakaolu fındık ezmesi üretimde kullanılmaktadır(4).

Türkiye'de fındık kırma fabrikalarıok önceden beri var olmasına karşın, natürel i fındıktan ileri derecede işleme sanayii 1964 yılından sonra kurulmuş ve gelişmeye başlamıştır. İleri derecede işleme sanayii kurulduktan sonra, ihraç edilen fındık ve ürünlerin 1970'li yıllarda %10'u işlenmiş fındıklardan oluşurken, bu oran 1990'larda %30'ları aşmış bulunmaktadır (5).

Türkiye'de Fiskobirlik ve özel sektöre ait toplam 5.538 ton i/8 saat kapasiteli 170 adet fındık kırma fabrikası vardır. Bunların 650 ton i/8 saat fındık kırabilen 17 adedi Fiskobirlik'e aittir. (izelge 2).

Çizelge 2. Türkiye'de Fiskobirlik ve zel Sektöre Ait Fındık Kırma Fabrikaları ve Günlük Kapasiteleri

	ÖZEL SEKTÖR		FİSKOBİRLİK		TOPLAM	
	Fabrika Sayısı	Kapasite (ton i/8 saat)	Fabrika Sayısı	Kapasite (ton i/8 saat)	Fabrika Sayısı	Kapasite (ton i/8 saat)
Sakarya	26	505	2	30	28	535
Bolu	25	1 035	3	170	28	1 205
Zonguldak	5	230	---	---	5	230
Samsun	11	620	1	60	12	680
Ordu	48	1 566	5	160	53	1 726
Giresun	31	765	4	153	35	920
Trabzon	7	167	2	75	9	242
TOPLAM	153	4 888	17	650	170	5 538

Yıllık Kapasite : 5 538* 300 gün = 1 661 400 ton i/yıl

Kaynak : Anonymous, 1995, FİSKOBİRLİK, **Fındık Ekonomik Raporu**, Giresun.

İleri derecede işlenen fındıklardan, beyazlatılmış ve kavrulmuş fındıkla bunlardan öğütülerek elde edilen fındık unu, dilinmiş ve kıyılmış yine ileri derecede kavrulmuş içten elde edilen fındık püresi ve fındık ezmesi, fındık püresinin kakao ve diğer katkı maddeleri ile karıştırılarak fındık nugası gibi ürünler elde edilmektedir.

Bu ürünlerden fındık ezmesi, şeker ve vanilya karışımından elde edilmekte ve yalnızca Fiskobirlik'te üretilmektedir. Fiskobirlik'te bunlar dışında önceleri krokan adı ile bir çeşit fındık pastası üretilmekte iken, son zamanlarda değişik bir proserle piyasadaki adı ile sade olarak fiska ve küvertirlü olarak da fisko üretilmektedir. Bu arada yine Fiskobirlik'te taze olarak hazırlanan ve hemen tüketilmesi tavsiye edilen tuzlu fındık üretimi sipariş üzerine yapılırken, yeni ürün arayışları içinde, ambalajlarda tuzlu fındık ile çikolatalı fındık drajesi de fason olarak hazırlattırılıp piyasada deneme satışları yapılmıştır. Henüz olumlu bir sonuca ulaştığı söylenemez(4).

Türkiye'de ileri derecede fındık işleyen toplam 21 adet tesiste yılda toplam 291.510 ton iç fındık işlenmektedir. Bunun %14.27'sine sahip olan Fiskobirlik'in toplam kapasitesi 41.610 ton iç/yıl'dır (Çizelge 3).

Gerek fındık kırma fabrikalarında, gerekse ileri derecede fındık işleyen tesislerde son yıllarda bazı gelişmeler kaydedilmiştir. Bu konuda özel sektör tesislerinde de, Fiskobirlik tesislerinde de, hem kapasite artırılması hem de teknolojik gelişmelere ayak uydurma yolunda atılımlara başlanmıştır. Hatta bu konuda bazı olumlu sonuçlara da ulaşılmıştır.

Nitekim, bugün bir çok özel sektör tesislerinde en modern işleme üniteleri devreye sokulmuş olduğu gibi, hijyenik temizliğe de gerekli önemin gösterildiği ortadadır. Aynı şekilde, Fiskobirlik Entegre Fındık İşleme Tesislerinin 1980'lerde devreye girmiş olması nedeniyle, bu tesislerde

Çizelge 3. Türkiye'de Fındık İşleme Tesislerinin Kapasiteleri ve Fiskobirlik'in Payı

ANA MAMUL GRUBU	Özel Sektör Kapasite (ton iç/yıl)	Fiskobirlik Kapasite (ton iç/yıl)	TOPLAM	Fiskobirlik Oranı (%)
Kavurulmuş, Beyazlatılmış, Kısmen Kavrulmuş, Kısmen Beyazlatılmış Fındıklar	116 700	16 500	133 200	12.39
Fındık Ezmesi ve Fındık Püresi	43 950	9 000	52 950	16.20
Fındık Unu, Kıyılmış ve Dilinmiş Fındık	79 350	13 500	92 850	17.01
Fındıklı Diğer Mamuller (Kakaolu, Kakaosuz, Şekerli, Şekersiz v.s.)	9 900	2 610	12 510	20.86
TOPLAM	249 900	41 610	291 510	14.27

Kaynak: Anonymous, 1995, FİSKOBİRLİK, **Fındık Ekonomik Raporu**, Giresun.

de teknolojinin yenilenmesi için çalışmalara başlanmıştır. Fiskobirlik'te de hijyen ilkelerine özenle uyulmaktadır. Ürün kalitesi ve temizliğin denetlenmesi için Fiskobirlik'te, tüm kırma fabrikaları bulunan işlemeli kooperatiflerinde kalite kontrol laboratuvarları devreye sokulmuş, merkezde ise fiziksel ve kimyasal analizleri yapan bir Araştırma ve Geliştirme Laboratuvarı uzun yıllardır hizmet vermektedir.

Tüm dünyada gelişen teknoloji ve tüketici bilincine paralel olarak, fındıkta yapılan test sayıları artırılmış ve tolerans sınırları daraltılmıştır.

Halen fındık için yayınlanmış bulunan ve üçü zorunlu olarak uygulanan 9 ayrı Türk Standardının hazırlanmasında ve uygulamaya konulmasında Fiskobirlik'in büyük payı ve katkıları bulunmaktadır (4).

4. ARAŞTIRMA BULGULARI

4.1. İncelenen İşletmelerin Genel Özellikleri

İncelenen işletmelerin %20.59'u anonim şirket, %76.47'si limited şirket, %2.94'ü ise kolektif şirket şeklindedir. İşletmeler ortalama olarak 2.520.29 m² kapalı, 3.374.91 m² açık olmak üzere toplam 5.895.2 m²'lik bir alana sahiptir. Ortalama işletme sermayesi 132.888.000 TL olarak hesaplanmıştır (Çizelge 4).

İşletmelerin sermaye dağılımları incelendiğinde, mülkiyetin tamamının gerçek ve tüzel kişiliğe ait olduğu tesbit edilmiştir. İncelenen işletmeler kırma, işleme ve pazarlama konularında faaliyet göstermektedir. İşletmelerde iç fındık, beyazlatılmış fındık, kavrulmuş fındık, dilinmiş fındık, kıyılmış fındık, fındık unu, fındık ezmesi ve paketlenmiş fındık üretilmektedir. İncelenen işletmelerin 20 tanesi ihracat yapmaktadır. Ortalama ihracat değeri 3.496.569.10 \$ olarak belirlenmiştir. İhracat yapmayan işletmeler ise ürünlerinin büyük bir bölümünü entegre tesislere satmaktadırlar.

İncelenen işletmelerde ortalama işletmeci yaşı 43.85 olarak saptanmıştır. İşletmecilerin ortalama olarak 16.53 yıldır bu işle uğraştığı belirlenmiştir. İşletmecilerin %23.53'ünün ilkökul, %11.77'sinin ortaokul, %29.41'inin lise, %2.94'ünün yüksekokul ve %32.35'inin ise üniversite mezunu olduğu saptanmıştır. Ayrıca işletmecilerin %82.35'inin konu ile ilgili uzmanlığının olduğu tesbit edilmiştir (Çizelge 5).

İşletmelerde Araştırma-Geliştirme biriminin bulunmadığı belirlenmiştir. İşletmeciler böyle bir birime ihtiyaç duymadıklarını ifade etmişlerdir.

İşletmelerin ancak %20.59'unun yatırım teşviklerinden yararlandığı, buna karşın %44.11'inin yatırım teşviklerinden yararlanmak için müracaat ettikleri, fakat yararlanamadıkları saptanmıştır.

İşletmelerin %55.88'inin alt yapı sorununun olduğu tesbit edilmiştir. Alt yapı konusunda en fazla kanalizasyon (%55.88), yol (%41.187) ve içme suyu (%38.23) gibi sorunlarla karşılaşmaktadır. Özellikle merkez ilçede kurulan organize sanayi bölgesindeki işletmelerin alt yapı sorunlarının tam olarak çözümlenmediği anket çalışması sırasında görülmüştür.

Çizelge 4. İncelenen İşletmelerin Genel Özellikleri

İşletme Sayısı (adet)	34
İşletmelerin Hukuki Şekli (%)	
- Anonim Şirket	20.59
- Limited Şirket	76.47
- Kollektif Şirket	2.94
İşletme Alanı (m2)	
- Kapalı Alan	2 520.29
- Açık Alan	3 374.91
- TOPLAM	5 895.20
İşletme Sermayesi (TL)	132 888 000 000
Sermaye Dağılımı (%)	
- Kamu Ortaklığı	---
- Gerçek ve Tüzel Kişilik	100.00
- Yabancı Sermaye Ortaklığı	---
İşletmelerin Faaliyet Alanı	Kırma-İşleme-Pazarlama
İhracat Durumu	
- İhracat Yapan İşletme Sayısı (adet)	20
- Ortalama İhracat Değeri (\$)	3 496 569.10
Üretilen Mamul Cinsi	İşletme Sayısı
- İç Fındık	33
- Beyazlatılmış Fındık	5
- Kavrulmuş Fındık	5
- Dilinmiş Fındık	3
- Kıyılmış Fındık	5
- Fındık Unu	5
- Fındık Ezmesi	4
- Paketlenmiş Fındık	1

İşletmelerin çevreye olumsuz etkisi belirlenememiştir. Sadece şehir merkezinde bulunan işletmeler gürültü kirliliğine neden olmaktadır. Fakat merkez ilçedeki bu işletmeler de belediye tarafından kapatılmaktadır. Bundan dolayı şehir merkezindeki işletmeler ya şehir dışına taşınmakta yada çalışmamaktadırlar. İşletmelerin çevreye olumsuz etki bırakacak yönde atık maddesi yoktur. Atık madde olarak nitelendirilen fındık kabuğu ise kalorisi yüksek bir yakacak olup, işletmeler için de iyi bir gelir kaynağı durumundadır. Ayrıca fındık kabuğu son yıllarda kontrplak imalatında da kullanılmaya başlanmıştır.

İşletmecilerin %88.24'ü işletme büyüklüğünü yeterli görmektedir. İşletme büyüklüğünün yetersiz gören işletmecilerin yarısı bu faaliyeti sürdürmeyi düşünmediklerini, diğer yarısı ise yeterli sermayeyi temin ettikleri takdirde işletmelerini büyütmeyi planladıklarını belirtmişlerdir. İşletme büyüklüğünü yeterli gören işletme sahiplerinin %11.76'sı ise zamanla işletmelerini entegre tesise dönüştürmeyi hedeflediklerini ifade etmişlerdir.

Çizelge 5. İncelenen İşletmelerde İşletmecinin Yaşı ve Eğitim Durumu

İşletmecinin Yaşı (yıl)	43.85
İşletmecinin Eğitim Durumu (%)	
- İlkokul	23.53
- Ortaokul	11.71
- Lise	29.41
- Yüksekokul	2.94
- Üniversite	32.35
Konu ile İlgili Uzmanlığı (%)	
- Evet	82.35
- Hayır	17.65

İşletmecilerin, kuruluş yerinin seçiminde organize sanayii bölgesi olmasına (%41.18), ana yola yakın olmasına (%41.18), arazinin kendine ait olmasına (%11.76), şehir merkezine yakın olmasına (% 5.88) dikkat ettikleri saptanmıştır.

İşletmeciler çiftçiler ile ürün alımı dışında her hangi bir ilişkilerinin olmadığını ifade etmişlerdir. Fakat çiftçiler ile yapılan görüşmelerde, kamu kuruluşlarının verdiği kredilerin yetersizliği yüzünden tüccar diye isimlendirdikleri işletmecilerden faizle para aldıkları belirlenmiştir.

İşletmelerin %64.71'i Ordu, %23.53'ü Ünye, %11.76'sı ise Fatsa Ticaret ve Sanayi Odası'na kayıtlıdır.

İşletmelerin %47.06'sında çalışanlara yönelik herhangi bir sosyal hizmet verilmemektedir. Çalışanlarına yönelik sosyal hizmetlerde bulunan işletmelerin %52.94'ünün servis (ulaşım), %32.29'unun yemek ve %2.94'ünün de sağlık hizmetleri verdikleri saptanmıştır.

İşletmelerin %55.88'inin kredi kullandığı ve bu kredileri ticari bankalardan temin ettikleri belirlenmiştir. Kullandıkları ortalama kredi miktarı ise 1 138 235.294 \$/yıl'dır. İşletmeciler verilen kredilerin yetersiz ve faizlerinin yüksek olduğunu, ayrıca kurlarda meydana gelen değişikliklerin dolar bazında alınan kredilerin geri ödenmesinde işletmeleri zor durumda bıraktığını ifade etmişlerdir.

4.2. İncelenen İşletmelerde İstihdam Durumu

İncelenen işletmelerde çalışanların nitelikleri, vardiya sayısı ve süresi, çalışılan gün sayısı incelenmiş ve elde edilen değerler ortalama olarak çizelge 6'da verilmiştir.

Çizelge incelendiğinde, incelenen işletmelerde toplam 2 014 kişi istihdam edilmekte olup, işletme başına 59.24 kişi düşmektedir. İşletmelerde istihdam edilen personelin ortalama olarak %0.25'i (0.15 kişi) mühendis, %0.64'ü (0.38 kişi) teknisyen, %3.02'si, (1.79 kişi) ustabaşı, %17.52'si (10.38 kişi) daimi işçi, %73.78'i (43.71 kişi) geçici işçi ve %4.78'i (2.83 kişi) idai ve diğer işlerde çalışmaktadır. Mühendislerin tamamı ile teknisyenlerin %69.23'ü entegre tesislerde çalışmaktadır. Fındık kırma fabrikalarının ise mühendise ihtiyacı olmadığı belirlenmiştir.

Çizelge 6. İncelenen İşletmelerde Çalışanların Nitelikleri, Vardiya Sayısı, Vardiya Süresi ve Çalışılan Gün Sayısı

İstihdam Durumu (adet/işletme)	
- Mühendis	0.15
- Teknisyen	0.38
- Ustabaşı	1.79
- Daimi işçi	10.38
- Geçici işçi	43.71
- İdari ve diğer işlerde çalışanlar	2.83
- TOPLAM	59.24
Vardiya Süresi (saat/gün)	7.95
Çalışılan Süre (gün/yıl)	
- Tek Vardiya	235.000
- 2. Vardiya	7.94

Bu sektörde çalışan düz işçilerin tamamına yakın bölümü mevsimlik işçi görünüşündedir. Mevsimlik işçiler fındık alımından itibaren fındık kırma fabrikalarında seçme ve ayıklama işlerine başlarlar. Genellikle bu çalışmalar Ocak-Şubat aylarında biter ve kırma fabrikaları yeni sezona kadar kapanır. Sektörde işgücü açığı yoktur. İş saatleri genellikle tek vardiya (8 saat) şeklinde olup, bazen işin durumuna göre fazla mesaili çalışmalar da mevcuttur (6).

İşletmelerde genellikle tek vardiya olmakla birlikte, mamul çeşidi fazla olan entegre tesislerde (işletmelerin %8.82'si) iki vardiya çalışmaktadırlar. Vardiya süresi ortalama 7.95 saat/gün olarak tesbit edilmiştir.

Çalışılan gün sayıları incelendiğinde, birinci vardiyada ortalama 235 gün/yıl, ikinci vardiyada ise ortalama 7.94 gün/yıl çalışılmaktadır.

İşletmelerde sigortasız işçi çalıştırılmamaktadır ve işçiler herhangi bir sendikaya bağlı değildir. Personel ücretleri ve ücret artışları işletmeler tarafından tesbit edilmekte olup, çalışanlarına yemek ve servis hizmeti veren işletmelerin bu masrafları da karşıladıkları belirlenmiştir.

4.3. İncelenen İşletmelerde Hammadde Kullanım Durumu

İncelenen işletmelerde kullanılan hammadde ile ilgili bilgiler çizelge 7'de verilmiştir.

İncelenen işletmelerde kullanılan hammaddenin tamamen kabuklu fındıktan oluşmaktadır. İşletmelerde toplam 176 800 ton/yıl kabuklu fındık işlenmektedir. İşletmelerin fındığı peşin aldığı belirlenmiştir.

Hammaddenin tamamı Ordu ilinden temin edilmekte ve fındık direkt olarak üreticilerden satın alınmaktadır. Hammadde teminin yıl içindeki dağılımı aylar itibariyle farklılık arz etmektedir. Hammadde Eylül-Temmuz ayları arasındaki zaman diliminde alınmasına rağmen, Eylül-Ekim-Kasım aylarında hammadde bol olduğundan fındık alımlarının bu aylarda yoğunlaştığı belirlenmiştir.

Çizelge 7. İncelenen İşletmelerde Kullanılan Hammadde Miktarı, Alış Şekli ve Alış Kaynağı

Kullanılan Hammadde Miktarı (ton/yıl)	176 800
Hammadde Alış Şekli (%)	
- Anlaşmaya bağlı	---
- Peşin	100.00
- Vadeli	---
Hammadde Alış Kaynağı (%)	
- İl içi üreticilerden	100.000
- İl dışı üreticilerden	---
- Kooperatif	---

Fındık, çabuk bozulmayan ve depolanması fazla sorun yaratmayan bir ürün olduğundan, işletmelerin hepsinin ihtiyaçlarına göre yeterli büyüklükte depoları bulunmaktadır.

Hammadde temininde en önemli sorunlardan birisi, fındığın üretici tarafından iyi kurutulmadan satılmasıdır. İyi kurutulmamış fındığın kalitesi bozulmakta ve kabuk içinde çürümeler meydana gelmektedir. İşletmelerin kurutma yerleri olmadığından, satın alınan fındığın işletmede kurutulması da mümkün değildir. Ayrıca hammadde fiyatlarının yüksek olması, hammadde miktarının bazı yıllar az olması ve sermaye yetersizliği de hammadde temininde karşılaşılan sorunlar olarak saptanmıştır.

4.4. İncelenen İşletmelerde Üretim Durumu

İncelenen işletmelerde kullanılan teknoloji ve kapasite kullanım durumları çizelge 8'de verilmiştir.

İncelenen işletmelerin %23.53'ü eski, %2.94'ü modern teknolojiye geçme aşamasında, %73.53'ünün ise modern teknolojiyi kullandıkları tesbit edilmiştir. İncelenen işletmelerin kapasite kullanım durumu ortalama %49.26 olarak belirlenmiştir.

Kapasite kullanımının düşük olmasının nedenleri olarak; %20.59 ile işletme sermayesi yetersizliği, %55.88 ile hammadde miktarı yetersizliği, %64.71 ile hammadde fiyatının yüksekliği, %26.47 ile işgücü-kalifiye eleman yetersizliği, %8.82 ile işgücü ücretlerinin yüksek olması, %17.65 ile yurt içi talep yetersizliği, %14.71 ile yurt dışı talep yetersizliği, %23.53 ile işletme sayısının fazla olması saptanmıştır.

Üretim, entegre tesislerde 11 ay devam etmektedir. Fındık kırma fabrikalarında ise üretim hammadde durumuna göre 120-240 gün arasında devam etmekte olup, işletmelerin tamamında hammadde miktarının bol olduğu Eylül-Ekim-Kasım aylarında geçici işçi ihtiyacı yoğunlaşmaktadır. Geçici işçilerin büyük çoğunluğunu bayanlar oluşturmaktadır.

Fındık kırma fabrikalarında iç fındık üretimi bir sezon işi olup, fabrikalar ihracat ve satış durumlarına göre çalışmakta ve genellikle yılın 3-4 ayı dışında atıl durmaktadır (6).

İncelenen işletmelerin %47.06'sının üretim planlaması yaptığı, %52.94'ünün ise üretim planlaması yapmadığı belirlenmiştir.

Çizelge 8. İncelenen İşletmelerde Kullanılan Teknoloji ve Kapasite Kullanım Durumu

	%
Kullanılan Teknoloji	
- Eski	23.53
- Modern Teknolojiye Geçme Aşamasında	2.94
- Modern	73.53
Kapasite Kullanım Durumu	49.26
Düşük Kapasite Nedenleri	
- İşletme Sermayesi Yetersiz	20.59
- Hammadde Miktarı Yetersiz	55.88
- Hammadde Fiyatı Yüksek	64.71
- İşgücü-Kalifiye Eleman Yetersiz	26.47
- İşgücü Ücretleri Yüksek	8.822
- Yurt İçi Talep Yetersiz	17.65
- Yurt Dışı Talep Yetersiz	14.71
- İşletme Sayısı Fazla	23.53
Üretim Planlaması Yapılma Durumu	
- Evet	47.06
- Hayır	52.94

Kapasite kullanımının düşük olmasının nedenleri olarak; %20.59 ile işletme sermayesi yetersizliği, %55.88 ile hammadde miktarı yetersizliği, %64.71 ile hammadde fiyatının yüksekliği, %26.47 ile işgücü-kalifiye eleman yetersizliği, %8.82 ile işgücü ücretlerinin yüksek olması, %17.65 ile yurt içi talep yetersizliği, %14.71 ile yurt dışı talep yetersizliği, %23.53 ile işletme sayısının fazla olması saptanmıştır.

Üretim, entegre tesislerde 11 ay devam etmektedir. Fındık kırma fabrikalarında ise üretim hammadde durumuna göre 120-240 gün arasında devam etmekte olup, işletmelerin tamamında hammadde miktarının bol olduğu Eylül-Ekmi-Kasım aylarında işçi ihtiyacı yoğunlaşmaktadır. Geçici işçilerin büyük çoğunluğunu bayanlar oluşturmaktadır.

Fındık kırma fabrikalarında iç fındık üretimi bir sezon işi olup, fabrikalar ihracat ve satış durumlarına göre çalışmakta ve genellikle yılın 3-4 ayı dışında atıl durmaktadır (6).

İncelenen işletmelerin %47.06'sının üretim planlaması yaptığı, %52.94'ünün ise üretim planlaması yapmadığı belirlenmiştir.

Üretim ile ilgili sorunlar ise; sermaye ve hammadde yetersizliği, üretim maliyetlerinin yüksek olması ve eski teknoloji kullanılan işletmelerde üretim kayıplarının çok fazla olması olarak tesbit edilmiştir.

4.5. İncelenen İşletmelerde Pazarlama Durumu

İncelenen işletmelerde üretilen mamullerin pazarlanmasına ilişkin bilgiler çizelge 9'da verilmiştir.

İncelenen işletmeler üretilen mamullerinin %82.35'ini doğrudan, %17.65'ini dolaylı yoldan pazarlamaktadır. İşletmelerin %73.53'ünün pazarlamayla ilgili yan kuruluşu bulunmamaktadır.

Üretilen mamullerin %20.00'si il içi, %10.00'u il dışı ve %70.00'i de yurt dışına pazarlanmaktadır. İşletmeler mamullerinin tamamını toptan pazarlamaktadır.

İşletmelerin %64.71'inin pazar araştırması yapmadığı, bunun nedeni olarak da fındığın her zaman alıcısının olduğu, bundan dolayı böyle bir araştırmaya gerek duyulmadığı ifade edilmiştir.

İncelenen işletmelerin %85.29'unun reklam yaptıkları belirlenmiştir. reklam kanalı olarak işletmelerin %47.06'sı yerel gazete, %61.76'sı yerel tv, %73.59'u yerel radyo, %85.29'u eşantiyon dağıtımı, %32.35'i ise pano yolunu kullanmaktadır. Reklamın ürünü tanıtırıp pazarlamaktan daha ziyade hammadde teminini kolaylaştırmak amacıyla yapıldığı ifade edilmiştir.

Türkiye'de üretilen fındığın maliyetinin rakip ülkelere göre yüksek olması, özel sektörün dış ülkelerde maliyetinin yüksekliği nedeni ile büro veya temsilcilik açmada zorlanması, fiyat oluşumunun Türkiye dışında olması, iç talebin yetersizliği gibi sorunlar işletmelerin pazarlama aşamasında karşılaştığı sorunlar olarak belirlenmiştir.

Çizelge 9. İncelenen İşletmelerde Üretilen Mamullerin Pazarlanma Durumu

	%
Pazarlama Şekli	
- Doğrudan	82.35
- Dolaylı	17.65
Pazarlama Yeri	
- İl içi	20.00
- İl dışı	10.00
- Yurt dışı	70.00
Pazarlama Kanalı	
- Toptancı	100.00
- Perakendeci	---
Pazar Araştırması Yapma Durumu	
- Evet	35.29
- Hayır	64.71
Reklam Yapma Durumu	
- Evet	85.29
- Hayır	14.71
Reklam Kanalı	
- Yerel Gazete	47.06
- Yerel TV	61.76
- Yerel Radyo	73.59
- Eşantiyon dağıtımı	85.29
- Pano	32.35

5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Fındık üretimi ile birlikte fındık işleme sanayii yönünden de büyük bir potansiyele sahip olan Ordu ilinde, fındık işleme sanayiinin mevcut durumu ve sorunlarının belirlenmesinde yönelik yapılan bu araştırma sonucunda, bu sektörde faaliyet gösteren işletmelerin istihdam, hammadde temini, üretim ve pazarlama ile ilgili bir çok önemli sorunlarla karşılaştıkları tesbit edilmiştir.

İstihdamda karşılaşılan kalifiye eleman yetersizliğinin giderilmesi için, ilde bulunan meslek liseleri ve diğer öğretim kurumlarında devlet ve sanayici işbirliği ile özellikle teknisyen, ustabaşı gibi personelin eğitim ve öğretimine geçilmelidir. Bununla birlikte, işletmelerde mevcut işgücünün özelliklerinin iş gereklerine uyumlu hale getirilmesi ve mevcut bilgi ve deneyimlerinin artırılması için eğitim kursları düzenlenmelidir. Ayrıca işgücü ücretlerinin iyileştirilmesi işgücünün daha verimli olmasını sağlayabilecektir.

İşletmelerde sermaye yetersizliğini gidermek amacıyla, yeterli ve uygun kredi imkanları ile işletmeler desteklenmeli, yeni kredi kaynakları yaratılmalı ve kullanılan kredi faizleri işletmeleri geri ödemedede zorlamayacak düzeyde olmalıdır. Ayrıca işletmelerin ihracat yapmaları teşvik edilmeli ve bu konuda her türlü destek sağlanmalıdır.

Hammadde sorununun çözümüne yönelik olarak, kaliteli hammadde üretimi konusunda çiftçiler eğitilmelidir. Çünkü fındığın hasat zamanı, çuvallama aşamalarında yapılan yanlış uygulamalar fındığın kalitesini bozmakta ve verim düşmesine neden olmaktadır. Ayrıca kaliteli fındık üretimi için gerekli olan tarımsal girdilerin kullanımı konusunda çiftçiler bilgilendirilmeli ve çiftçilere uygun faizle yeterli kredi verilmelidir.

Eski teknolojiyi kullanan işletmelerin yeni teknolojiye geçmeleri sağlanmalı, bu şekilde gerek işgücü ve gerekse hammadde kaybı en aza indirilecek, dolayısıyla işletmeler daha verimli çalışabileceklerdir.

İşletmelerin pazarlama aşamasındaki sorunlarının çözümü ancak devlet politikalarıyla mümkündür. Çünkü fındık daha ziyade ihraç malı olduğundan, Türkiye'de fındık alacak ülkeler fındığı ancak Türkiye fındık fiyatı, rakip ülke fındık fiyatı ve fındığa alternatif olan ürünlerin fiyatlarına denk veya düşük olduğunda talep edeceklerdir. Bu açıdan Türkiye fındık fiyatları politik amaçlı olarak belirlenmemelidir. Fındığın tüketimini artırmak için fındığı tanıtıcı reklamlar yapılmalı, fındığın kullanım alanlarını artırıcı çalışmalar yapılmalıdır.

İşletmelerin büyük çoğunluğunun altyapı sorunları mevcuttur. Bu sorunların yerel yönetim ile birlikte Sanayi ve Ticaret Bakanlığı tarafından koordineli bir şekilde biran önce çözümlenmesi için çalışmalar yapılmalıdır.

KAYNAKLAR

1. ANONYMOUS, 1997/a FİSKOBİRLİK, El Broşürü, Giresun.
2. ANONYMOUS, 1997/b FİSKOBİRLİK Bilgisayar Kayıtları, Giresun.
3. ANONYMOUS, 1996. Ordu Ticaret ve Sanayii Odası Kataloğu, Ordu.
5. AKDAĞ, Y.Z., 1994 "Fındığın Üretimi, İşlenmesi ve Pazarlanmasında Fiskobirlik'in Yeri ve Önemi", Kabuğundan Taşan Sorun: Fındık Sempozyumu, Giresun.
6. ALKUR, Ş., 1990. "Fındık İşleme Sanayii ve Verimlilik Sorunları", MPM, Doğu Karadeniz Bölgesinde Tarımsal Üretim Verimlilik Sorunları Sempozyumu, MPM Yayınları No:404, Ankara.

peçya

BİLGİSAYARLI MUHASEBE UYGULAMALARI VE VERGİ MEVZUATI

Doç. Dr. Mevlüt KARAKAYA*

ÖZET

Bu çalışmada muhasebede bilgisayar kullanımının mevcut durumu incelenerek, ülkemizde konuya ilişkin olarak yapılması gereken düzenlemeler üzerinde durulmuştur. Bu amaçla, öncelikle muhasebede bilgisayar kullanımının günümüz ekonomik şartlarında gerekliliği ve teknolojik gelişmelerin konuya ilişkin olarak etkileri üzerinde durularak muhasebe uygulamalarında kullanılan yazılımlar ve bunların kullanım biçimleri ele alınmıştır. Daha sonra bilgisayar kullanılan muhasebe uygulamalarına ilişkin mevcut yasal durum ve yargı kararları incelenmiş ve Maliye Bakanlığı tarafından hazırlamakta olan taslak tebliğ değerlendirilerek bazı önerilere ulaşılmaya çalışılmıştır.

Anahtar Kelimeler : Bilgisayarlı muhasebe, muhasebe yazılımları.

COMPUTERIZED ACCOUNTING APPLICATIONS AND TAX LAWS

ABSTRACT

In this study, by examining current state of computer usage in accounting, the required regulations to be enacted concerning the subject for our country were emphasized. For this purpose firstly necessity of computer usage in accounting applications in today's economic circumstances and the effects of technological advances related with the subject were examined as well as softwares used in accounting applications. Then, current laws and judicial legislations on the issue were examined and the draft regulation prepared by Ministry of Finance was evaluated as to get some suggestions about the issue.

Key Words : Computerized accounting, accounting software.

1. GİRİŞ

Günümüz ticari yaşamında, muhasebe kendisine yüklenen görev ve fonksiyonları yerine getirebilmek için teknolojik gelişmelerden yararlanmak durumunda kalmıştır. Bu sebeple,

* Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Öğretim Üyesi.

başta bilgisayar olmak üzere diğer bilgi teknolojisi araçları ile de adeta bütünleşmiş olan muhasebe sistemi, teknolojik yönü de önemli olan bir duruma gelmiştir. Artık, "Bilgisayarlı Muhasebe" ifadesinin ne kadar anlamsız olduğu herkes tarafından kabul edilmektedir. Çünkü bilgisayar muhasebe uygulamalarının vazgeçilmez aracı konumuna gelmiştir.

Bilgisayarın muhasebe uygulamalarında kullanılmasıyla; verinin toplanması, işlenerek bilgiye dönüştürülmesi, saklanması, raporlanması ve ilgili kişi ve kuruluşlara iletilmesine kadar olan tüm muhasebe sürecinde yeni yöntem, teknik ve kavramların kullanılması gerekli olmuştur.

Bilgisayar, muhasebede basit ve rutin sayılabilecek işlemleri yapabilmesinin yanında "karar destek aracı" olarak da geniş ve önemli bir uygulama alanı bulmuştur. Böylece finansal muhasebe yanında yönetim muhasebesi alanında da vazgeçilmez bir araç olma fonksiyonuna sahip olmuştur. Ancak, bu çalışma bilgisayarın kayıt sistemi üzerindeki etkileri ile sınırlandırıldığından yönetim muhasebesi alanındaki kullanımını kapsamamaktadır.

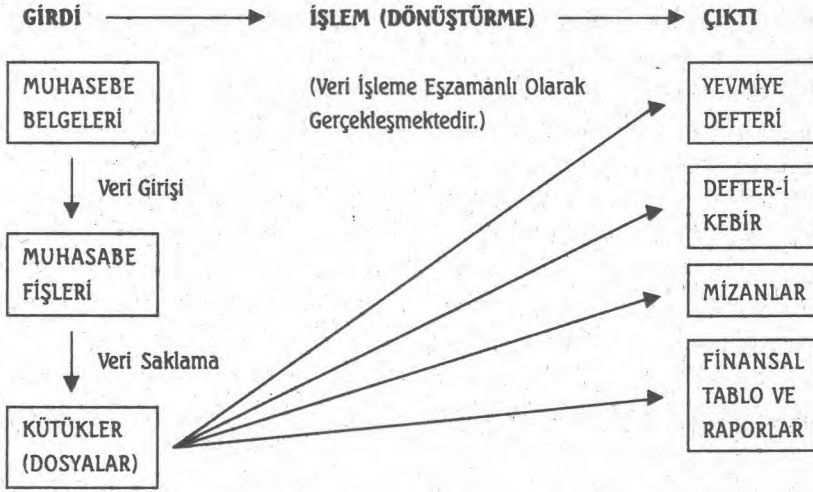
Aşağıda, muhasebede bilgisayar kullanımının kayıt sistemi üzerindeki etkisi ile muhasebe yazılımlarının kullanım biçimleri üzerinde kısaca durulduktan sonra, ülkemizdeki bilgisayarlı muhasebe uygulamalarına ilişkin mevcut durum değerlendirilerek konuya ilişkin bazı öneriler getirilmeye çalışılacaktır.

2. BİLGİSAYAR ORTAMINDA MUHASEBE KAYIT SÜRESİ

Bilgisayarın muhasebe kayıt sistemi üzerindeki en önemli etkisi, veri işleme alanında kendisini göstermektedir. Bu sayede, sisteme girilen muhasebe verileri olağanüstü bir hızla işlenmekte ve kullanıma hazır hale getirilebilmektedir. Bilgisayar kullanımının muhasebe kayıt sistemi üzerindeki etkisini daha iyi incelemek için alışılmışın dışında bilgi sistemi yaklaşımına uygun olarak; veri hazırlamak, veri işleme ve bilgi iletmeye biçiminde ele almak daha uygun olacaktır.¹

Bilgisayarın kullanıldığı muhasebe sistemlerinde sisteme girilen muhasebe verileri ortak bir veri tabanında toplanarak dosyalanmaktadır. Veri işleme süreci bilgisayarın sağladığı olağanüstü hız sayesinde anında yapılabilmektedir. Bu sayede, geleneksel tarzdaki muhasebe fişi → yevmiye defteri → defter-i kebir → mizan → finansal tablo şeklindeki süreç değişmiş, veri işleme işlemi istenen raporun niteliğine göre anında gerçekleştirilebilir duruma gelmiştir. Bilgisayarlı muhasebe uygulamalarında geleneksel tarzdaki kayıt süreci sonuç itibarıyla gerçekleşmiş olsa da veri işleme süreci raporlamayla "eşzamanlı" olarak gerçekleşmektedir. Bir başka ifadeyle, muhasebe verilerinin muhasebe fişi yardımıyla sisteme girilmesi ile bilgisayarlı yevmiye, defter-i kebir veya mizana kayıt yapmamaktadır. Bunun yerine veriler ortak veri tabanını oluşturan kütüklerde toplanmakta istenildiğinde yevmiye defteri, istenildiğinde defter-i kebir veya mali tablolar alınabilmektedir. Bilgisayar kullanılan muhasebe sistemlerinde kayıt sürecini aşağıdaki biçimde şematize etmek mümkündür.

Muhasebe uygulamalarının bilgisayarlar ve diğer bilgi teknolojisi araçları ile bütünleşmesi sonucu; gerek verinin toplanması ve sisteme girilmesi gerekse işlenmesi, saklanması ve sunulması tamamen manyetik ortamlarda yapılabilir duruma gelmiştir. Bu da muhasebeye



Şekil 1. Bilgisayar Kullanılan Muhasebe Sistemlerinde Kayıt ve Raporlama Süreci

ilişkin işlemlerin çok kısa sürede yapılabilmesine ve muhasebecilerin kayıt tutmanın ötesinde asıl fonksiyonlarına da zaman ayırmalarına imkân sağlamıştır.

Bilgisayarın muhasebe uygulamalarında basit, rutin ve aynı zamanda da zaman alıcı işlemleri çok kısa sürelerde gerçekleştirilmesi muhasebe mesleğinin gerçekte ne olduğunun farkına varılmasını sağlamıştır. Bu sayede muhasebe mesleğini defter tutma olarak görme aşamasından, işletme içindeki ve işletme dışındaki kişi ve kuruluşlara gerekli olan bilgileri üretme, üretilen bilgileri işletme kararları ve planlamaya destek olacak şekilde kullanma uzmanlığı olarak görme aşamasına gelinmiştir.²

3. MUHASEBE UYGULAMALARINDA KULLANILAN BİLGİSİYAR YAZILIMLARI

Bir bilgisayarın donanımını oluşturan fiziki parçalar gerçekte birbirinden ayrılmış durumdadır. Bu parçalar merkezi işlem biriminin kontrol ünitesi tarafından gelen talimatlarla çalışırlar. Talimatların verilmesi ise ancak yazılımlar sayesinde mümkündür. Konumuz gereği yazılım sistemlerini sistem yazılımları ve uygulama yazılımları olarak ele alabiliriz. Sistem yazılımları bilgisayar sistemindeki işlemleri destekleyen ve kontrol eden yazılımları içerir. Bunlar; sistem kontrol yazılımları, sistem hizmet yazılımları ve sistem geliştirme yazılımlarından oluşur. Uygulama yazılımları ise veri ya da bilgi işlem faaliyetlerinin yerine getirilmesinde kullanılan yazılımlardır.³ Muhasebe alanında kullanılan yazılımlar bu sınıflandırmada uygulama yazılımlarına girmektedir.

Bilgisayara dayalı etkin bir muhasebe bilgi sisteminin kurulup işletilmesi uygun bir yazılımın geliştirilmesi ya da seçilmesi ile mümkün olabilmektedir. Günümüz bilgisayar donanımın gücü kullanılan yazılımın nitelikleri ile ölçülmektedir. Muhasebe uygulamalarında bilgisayar kullanımının etkinliğini donanımın gücünden daha çok yazılımın gücü ile belirlemek gerekmektedir. Aslında budur tüm uygulama alanları için geçerlidir. Muhasebe uygulayıcıları

açısından bakıldığında bilgisayar kullanımında karşılaşılan sorunların önemli bir kısmını yazılım konusunun oluşturduğunu söylemek mümkündür. Bu amaçla, bir muhasebe yazılımı kolay olmalı ve uygulamada kullanılmadan önce mutlaka test edilerek doğru çalıştığından emin olunmalıdır.

Muhasebe uygulamalarında genel amaçlı yazılımlarda (kelime işlem, elektronik tablolaştırma gibi) kullanılmaktadır. Ancak burada üzerinde duracağımız yazılımlar ağırlıklı olarak kayıt ve raporlamayı içeren ticari uygulama yazılımlarıdır. Ticari uygulama yazılımları genellikle modüler bir yapıda hazırlanırlar. Bir başka ifadeyle, ticari yazılım paketleri her biri farklı uygulamaları detaylı bir biçimde gerçekleştiren alt program ya da alt sistemlerden oluşmaktadır. Ticari yazılım paketlerindeki modül sayıları ve türleri farklı olmakla birlikte tüm ticari yazılımlarda temel modül olarak "yevmiye" ya da "temel muhasebe" modülü yer almaktadır. Bu modül muhasebeye defter tutma olarak ifade edilen kayıt sistemini gerçekleştirmektedir. Yevmiye ya da temel muhasebe olarak ifade edilen kayıt sistemini gerçekleştirmektedir. Yevmiye ya da temel muhasebe olarak ifade edilen modülden başka;

- Sipariş - İrsaliye,
- Faturalama,
- Stok takip,
- Üretim,
- Çek - Senet,
- Cari hesap,
- Bankalar,
- Personel takip,
- Demirbaş - Amortisman,
- Yeniden Değerleme,

gibi uygulama modülleri yer alabilmektedir.

Bu yazılımlar ya hazır ticari yazılım paketleri olarak doğrudan piyasadan temin edilebilir ya da işletme sipariş usulü bu tür yazılımları kendisine özgü olarak hazırlatabilir.

Hazır ticari yazılım paketleri genellikle bu konuda ihtisaslaşmış yazılım evleri tarafından ticari amaçlı olarak hazırlanmakta ve piyasaya sunulmaktadır. Bu tür hazırlanmış olan yazılımlar daha ziyade küçük ve orta büyüklükteki işletmeler hedef alınarak hazırlanmaktadır. Bu sebeple de esnek bir yapıda olmak zorundadırlar. Bu yazılımların hazırlanması için kullanıcı ve network sistemlerine de yönelik olmaları büyük işletmelerin kullanımlarına da imkan sağlayabilmektedir.⁴ Modüllerin ayrı ayrı kullanılabilmesi veya satılabilmesi satış ve maliyet açısından esneklik sağlamaktadır. Bir başka ifadeyle kullanıcı sadece ihtiyacı olan modül ya da modülleri satın alabilmektedir. ETA, LİNK, LİKOM, LOGO, MİKRO gibi ticari yazılım paketleri ülkemizde yaygın olarak kullanılan modüller ticari yazılım paketlerine örnek olarak gösterilebilir.

Bazı işletmeler (ki bunlar genellikle büyük işletmelerdir) ticari uygulamaların kullanacakları yazılımlarını özel olarak hazırlatabilmektedirler. Bu tür işletmeler genellikle bilgi işlem personeli istihdam ederler ve yazılımlarını dahili olarak üretirler veya işletme dışında olan kişi ya da yazılım evlerine sipariş etme yoluyla hazırlatabilirler.

4. TİCARİ YAZILIMLARIN KULLANIM BİÇİMLERİ

Ticari yazılımların genellikle modüler bir yapıda hazırlandıkları ifade edilmişti. Bu sebeple her biri ticari yazılım paketinin bir parçasını oluşturan modüller ya da alt programlar uygulamada ayrı ayrı (bağımsız) kullanılabilceği gibi entegre olarak da kullanılabilir.

4.1. Entegre Kullanım

Ticari yazılım paketinin entegre olarak kullanılabilmesi için birden fazla modülün olması ya da kullanılması gerekmektedir. Ayrıca modüllerin entegre kullanıma uygun olması bir başka ifadeyle teknik olarak imkan vermesi gerekmektedir.

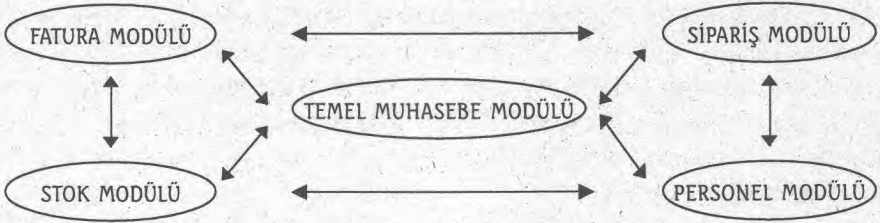
Entegre kullanımın en önemli özelliği herhangi bir modüle girilen verinin, konuyu ilgilendiren diğer modül ya da modüllere ayrıca girilmesine gerek bırakmamasıdır. Yani, bu faturaya ilişkin bilgiler fatura modülüne girildiğinde ayrıca yevmiye modülüne, sipariş ve irsaliye modülüne veya stok modülüne girilmesine gerek olmaksızın otomatik olarak bu modüllere aktarılabilir. Böylece entegre kullanım sayesinde veri girişinde önemli ölçüde zaman kazanılabilmektedir.

Ticari yazılım paketlerinin entegre kullanımı tam ve kısmi entegrasyon olmak üzere iki biçimde söz konusu olabilir. Tam entegrasyonda işletmede kullanılan tüm modüller istisnasız entegre kullanıma dahil edilir. Böylece tüm modüller birbiri ile tam bir etkileşim içerisinde olacaktır.⁵ Temel muhasebe (yevmiye), sipariş, fatura, stok ve personel modüllerinden oluşan bir ticari yazılım paketini örnek aldığımızda tam entegrasyon uygulamasında modüller arasındaki ilişki aşağıdaki biçimde olacaktır.

Kısmi entegrasyonda ise kullanılan modüllerin tamamı entegrasyona dahil edilmez. Kısmi entegrasyonunu uygulama biçimi farklı şekillerde yapılabilir. Bunların bir kısmı entegre kullanılır bir ya da bir kaç da ayrı kullanılabilir. Yaygın olarak uygulanan kısmi entegrasyon biçiminde, kullanılan ticari yazılım paketinde temel muhasebe modülü haricindeki modüller etkileşimli temel muhasebe modülü ile etkileşime kapalıdır. Bir başka ifadeyle temel muhasebe modülü entegrasyonun dışında tutulur. Bazı uygulamalarda da temel muhasebe modülü entegrasyona dahil olsa da bu modüle veri akışı doğrudan yapılmayabilir. Böylece tanımlanmış ya da izin verilen bir kısım işlemlere ilişkin verilerin temel muhasebe ya da diğer modüllere aktarılmasına izin verilebilir.

4.2. Bağımsız Kullanım

Modüler yapıda hazırlanan ticari yazılımlarda yer alan modüllerin birbirinden bağımsız olarak, ayrı ayrı kullanılmalarını ifade etmektedir. Böylece muhasebe verilerinin her bir modüle girilen bilgi entegre kullanımda olduğu gibi otomatik olarak diğer modüllere aktarılmayacaktır. Bu da veri girişinde zaman kaybına neden olabileceği gibi hatalı aktarmalara da yol açabilecektir. muhasebe modüllerinin birbirinden bağımsız olarak kullanılmasını aşağıdaki biçimde şematize edilebilir.



Şekil 2. Modüllerarası Tam Entegrasyon

5. MUHASEBEDE BİLGİSAYARLAR KULLANIMINA İLİŞKİN MEVCUT YASAL DURUM VE YARGI KARARLARI

5.1. Türk Ticaret Kanunu'ndaki Durum

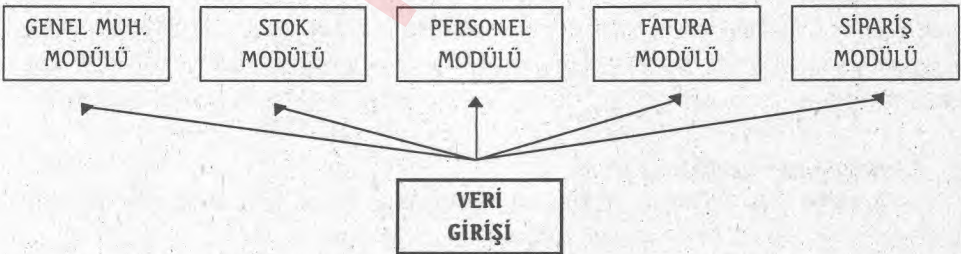
Bilindiği gibi Türk Ticaret Kanunu'nda, defter, belge ve kayıt düzenine ilişkin bir kısım hükümler bulunmaktadır. Bu hükümlere bilgisayar uygulamaları açısından baktığımızda konuya ilişkin tek açık hükmün yevmiye defteri ile ilgili 70. maddenin üçüncü fıkrasında olduğunu görüyoruz. Söz konusu fıkrada, "Yevmiye defteri ciltli ve sahifeleri müteselsil sıra numaralı olur; şu kadar ki, vergi kanunlarına göre mütaharrik yapraklı yevmiye defterinin kullanılmasına müsaade olduğu takdirde vergi kanunlarına uygun olmak şartıyla bu defterler de kullanılabilir" denilmektedir. Ayrıca Türk Ticaret Kanunu'nun defter-i kebir ile ilgili 71. maddesinde de 70. maddenin üçüncü fıkrasına gönderme yapılarak; bu fıkra hükmünün defter-i kebir hakkında da tatbik olunacağı ifade edilmiştir.

Yukarıdaki madde hükümlerinde de anlaşılacağı gibi, Türk Ticaret Kanunu muhasebede bilgisayar kullanımına ilişkin düzenleme konusunda vergi kanunlarına gönderme yapmıştır.

5.2. Vergi Usul Kanunu'ndaki Durum

a. Defter yapraklarına ilişkin durum :

Türk Ticaret Kanunu'nun 70. maddesinin üçüncü fıkrasındaki "... vergi kanunlarına göre mütaharrik yapraklı yevmiye defterinin kullanılmasına müsaade olduğu takdirde..." ifadesinden de anlaşılacağı gibi mütaharrik yapraklı defterlerin kullanılması müsaade şartına bağlıydı. Bir başka ifadeyle muhasebede bilgisayar kullanabilmek için mükelleflerin izin alması gerekmektedir.



Şekil 3. Modüllerin Bağımsız Kullanılması

Ancak, ekonomik ve teknolojik gelişmeler işletmeleri bilgisayar kullanımı konusunda teşvik ettiği gibi bir noktada da zorunlu bırakmıştır. Bunun üzerine muhasebe kayıtlarını bilgisayar yardımı ile tutmak isteyen mükellef sayısında ciddi bir artış gözlenmiştir. Bu sebeple, modern vergiciliğin önemli bir aracı olan bilgisayar uygulamasının vergi mükelleflerince izin alınmadan uygulanabilmesini sağlamak amacıyla Vergi Usul Kanunu'nun 183. maddesinde değişiklik yapılması yoluna gidilmiştir.

Vergi Usul Kanunu'nun 183. maddesinde 4.12.1985 tarih ve 3239 sayılı kanun 16. maddesi ile; *"Yevmiye defteri ciltli ve sahifeleri mütesilsil sıra numaraları olur. Mükellefler diledikleri takdirde yevmiye defteri ve tutulması zorunlu diğer defterlerini müteharrik yapraklı olarak kullanabilirler"* şeklinde bir değişiklik yapılmıştır. Yapılan bu değişiklik ile söz konusu izin şartı kaldırılmıştır.

Ayrıca, 16.03.1990 tarih ve 203 seri numaralı Vergi Usul Kanunu Genel Tebliği ile işletme hesabı esasına göre defter tutanların da herhangi bir izne bağlı olmaksızın defterlerini bilgisayar ile tutabilmelerine imkan sağlanmıştır. Böylece, söz konusu değişiklik ile muhasebe kayıtlarının bilgisayarla tutulması konusunda önemli bir adım atıldığı söylenebilir.⁶

Yukarıda düzenlemeler incelendiğinde muhasebede bilgisayar kullanımına ilişkin gerekli olan bir düzenlemenin yapılmamış olduğu açıktır. Yapılan düzenleme sadece bilgisayar çıktısı olarak ifade edilen çözümlü defterlere kayıt yapılabileğinden ibarettir.

Vergi Usul Kanunu'nun 175. maddesi; mükelleflerin defterlerini ve muhasebelerini işlerinin bünyesine uygun olarak diledikleri usul ve tarzda tanzim etmekte serbest olduklarını hüküm altına almıştır. Bu madde hükmünün geniş anlamda yorumlanması ile muhasebe uygulamalarında bilgisayar kullanımının söz konusu madde hükmü gereğince mümkün olabileceğini de söyleyebiliriz. Ancak, muhasebede bilgisayar kullanımına ilişkin ciddi sayılabilecek yasal düzenleme, T.C. Maliye Bakanlığı'na konuya ilişkin düzenleme yapma yetkisi veren 4108 sayılı kanunun 4. maddesi ile yapılmıştır. Vergi Usul Kanunu'nun 175. maddesine, 25.05.1995 tarihinde söz konusu kanun ile eklenen fıkrada; *"Maliye Bakanlığı, muhasebe kayıtlarını bilgisayar programları aracılığı ile izleyen mükellefler ile bu bilgisayar programlarını üreten gerçek ve tüzel kişilerce uyulması gereken kuralları ve bilgisayar programlarının içermesi gereken asgari hususlar ile standartları ve uygulamaya ilişkin usul ve esaslar belirlemeye yetkilidir"* denilmektedir. Ancak, şu ana kadar Maliye Bakanlığı tarafından konuya ilişkin bir düzenleme yapılmamıştır.

Yapılan araştırmalar sonucunda Maliye Bakanlığı'nın 1992 yılının sonlarında konuya ilişkin çalışmalarda bulunmak üzere bir komisyon oluşturduğu, ancak çalışmaların zaman zaman kesintiye uğraması sebebiyle komisyonun çalışmalarını henüz sonuçlandıramadığı anlaşılmıştır. Komisyon tarafından hazırlanan konuya ilişkin tebliğ taslağı aşağıda ayrıca ele alınacaktır.

b. Kayıt süresine ilişkin durum :

Vergi Usul Kanunu'nun 219. maddesinde defterlere yapılacak kayıt süreleri belirtilmiştir. Söz konusu maddenin (a) bendinde; *"Muamelelerin işin hacmine ve icabına uygun olarak muhasebenin intizam ve vuzuhunu bozmayacak bir zaman zarfında kaydedilmesi şarttır. Bu*

gibi kayıtların on günden fazla geciktirilmesi caiz değildir" denilmek suretiyle bir işlemin yevmiye defterine en geç on gün içerisinde kaydedilmesi gerektiği vurgulanmıştır. Ancak, aynı maddenin (b) bendinde; *"Kayıtlarını devamlı olarak muhasebe fişleri, primnota ve bordro gibi yetkili amirlerin imza ve parafını taşıyan mazbut vesikalara dayanarak yürüten müesseselerde, muamelelerin bunlara işlenmesi deftere işlenmiş hükmündedir. Ancak bu kayıtlar esas defterlere 45 günden daha geç intikal ettirilmesine cevaz vermez"* denilmek suretiyle yukarıdaki 10 günlük süre 45 güne çıkabilmektedir. Ancak belirtmek gerekir ki bu sürenin sonuna kadar kullanılması da fiilen mümkün olmamaktadır. Dolayısıyla, muhasebe kayıtları bilgisayarla da tutuluyor olsa bu sürelerde onaylı defterlere kayıtların yapılmış olması gerekmektedir. Yani, söz konusu sürelerde bilgisayar çıktılarının alınması gerekmektedir.

Gerek Türk Ticaret Kanunu'ndaki gerekse Vergi Usul Kanunu'ndaki konuyla ilgili hüküm ya da düzenlemelere baktığımızda bilgisayar ortamında yer alan manyetik bilgilere ilişkin herhangi bir düzenlemenin olmadığını görüyoruz. Mevcut yasal düzenlemeler bilgisayara bir "kara kutu - black box" şeklinde yaklaşmaktadır. Daha açık bir ifadeyle, bilgisayarda depolanmış bilgiler defter sayfalarına yazdırılmadıkça itibar edilmemektedir.

5.3. Yargı Kararları

Deftere yazdırılmamış durumdaki manyetik kayıtların dikkate alınıp alınmayacağı konusuna ait yargı kararları, özellikle Katma Değer Vergisi indirimine ilişkin ihtilaflarda ortaya çıkmıştır.

Yargı kararlarına konu olan ihtilaf; bilgisayarla tutulan muhasebe fişleri ile kayıtlarını yürüten mükelleflerin, alış kayıtlarını ayrıca yevmiye defterine yıl içinde geçmemeleri durumunda, temelde yasal olarak mevcut olan KDV indirimi haklarının kullanılmasına şeklen bir yasal engelin mevcut olup olmadığının tespitine ilişkindir. Konuya ilişkin yargı kararları aşağıda verilmiştir.⁷

Danıştay Vergi Daireleri Genel Kurulu'nun 28.04.1995 Günlü ve E; 1994/278, k; 1995/147 Sayılı Kararında konumuzla ilgili olduğunu düşündüğümüz ifadeler şöyledir: *"... Uyuşmazlığa yol açan tartışma ise onaylanmış yevmiye defterine arama gününe değin hiç işlem kaydedilmemiş olmasıdır. Her ne kadar 1.1.1986 tarihinde yürürlüğe giren 3239 sayılı yasanın 16.maddesi ile değişen Vergi Usul Kanunu'nun 183. maddesinin ikinci fıkrasında; dileyen yükümlülerin hareketli yapraklı yevmiye defteri tutmalarına olanak tanınmış ve bu değişikliğe ilişkin gerekçede, modern vergiciliğin gereği olarak yükümlülerin otomasyon uygulamasına özendirilmesinin amaçlandığı belirtilmişse de, otomasyon uygulayan işletmelerde bilgisayarla işlem yürütülmesi, alış belgelerinin yevmiye defterine kaydı yönündeki zorunluğu kaldırıcı nitelik taşımamaktadır. Öte yandan, bilgisayarla tutulan muhasebe fişlerinin, Katma Değer Vergisi Kanunu'nun 54. maddesinde öngörülen ve defter kayıtlarının kapsadığı asgari koşulları taşıması da söz konusu olmadığından, alış belgelerinin bilgisayarla tutulan muhasebe fişlerine geçirilmesi yeterli görülmemiştir..."*

Danıştay Onbirinci Dairesi'nin 18.05.1985 Günü ve E; 1995/545, K; 1995/1532 Sayılı Kararında ise; *"bilgisayar kayıtlarında yazılı alış belgelerinin bilgisayar hafızasında her an incelemeye*

imkan vermesi ve envanter, kasa gibi yasal defterlerde noksanız, yevmiye defterinde ise ihmal edilebilir nitelikte noksan kaydedilmiş olmasının KDV indirimine yeterli olabileceğine” hüküm verilmiştir.

Konuya ilişkin bir karar da Danıştay Yedinci Dairesi'nin 23.10.1995 Günü ve E; 1993/5596, K; 1995/4042 Sayılı Kararı'dır. Bu kararda; *“... Kaldı ki; kanun defterlere kayıt mecburiyetine uyulmamış olduğunun tespit edilmesi durumunda da, vergi inceleme raporundan işlemlerinin bilgisayardan takip ettiği belirtilen yükümlü şirkete kasıt izafe edilemeyeceğinden kabul edilmeyen indirimler için kesilen kaçakçılık cezasının kusura çevrilmesi gerekmektedir...”* denilmektedir.

Yargı kararlarının incelenmesinden de anlaşılacağı gibi bilgisayara yapılan manyetik ortamdaki kayıtların yasal olarak kabul edilmediği anlaşılmaktadır. Unutmamak gerekir ki söz konusu yargı kararları manyetik ortamlardaki kayıtların kabul ya da reddinden ziyade onaylı yevmiye difterine kaydedilmemiş alış işlemlerinin Katma Değer Vergisi Kanunu açısından indirime konu olup olmayacağı yönündedir.

6. MUHASEBEDE BİLGİSAYAR KULLANIMINA İLİŞKİN YAPILABİLECEK DÜZENLEMELER

Muhasebede bilgisayar kullanımına ilişkin ülkemizdeki mevcut yasal durum incelendiğinde gerek vergi mevzuatında gerekse Türk Ticaret Kanunu'nda konuya ilişkin ciddi düzenlemelerin yapılması gerektiği ortaya çıkmaktadır.

Muhasebede bilgisayar kullanımına ilişkin düzenlemelerin yapılmasında dikkate alınması gereken üç taraf söz konusudur. Bunlar;

- Mükellef,
- Bilgisayar yazılımı hazırlayan kişi ya da kuruluşlar,
- ve Gelir İdaresi'dir.

Yapılacak düzenlemeye konu açısından baktığımızda ise;

- Bilgisayar ortamındaki manyetik kayıtların da kabulüne ilişkin konular,
- Kullanılan muhasebe yazılımları ile bilgisayar uygulamalarına ilişkin diğer teknik konular,
- ve Eğitim konusu.

gündem gelmektedir. Bu konularda yapılacak düzenlemede yukarıda belirtilen tarafların ayrı ayrı dikkate alınması gerektiği açıktır.

a. Bilgisayar ortamındaki manyetik kayıtların kabulüne ilişkin konular :

Muhasebe uygulamalarında bilgisayar kullanımından beklenen yararın sağlanabilmesi için manyetik ortamlardaki muhasebe kayıtlarını da yasal olarak (gerek vergi mevzuatı gerekse Türk Ticaret Kanunu açısından) kabul edilmesi gerektiğini söyleyebiliriz.

Manyetik ortamlardaki kayıtlarla ilgili olarak ileri sürülen en büyük sakınca veri güvenliği ile ilgilidir. Manyetik ortamlardaki kayıtların güvenliğinde en çok endişe duyulan husus; bu kayıtların daha sonradan da anlaşılması mümkün olmayacak tarzda hata ya da hile ile değiştirilmesi, silinmesi ya da bir kısım eklemelerin yapılabilmesi şeklindedir. Piyasada mevcut

olan yazılımların aşağı yukarı tamamı geriye dönük işlemlerin yapılabilmesine müsaade etmektedir. Geriye dönük işlemlerin yapılamamasına ilişkin bazı kayıt kitleme ya da onaylama gibi önlemlerde mevcut yazılımlarda bulunmaktadır. Ancak mevcut hayiyile bu önlemler kullanıcı tarafından çok kolay bir biçimde konmakta ya da kaldırılabilir. Mevcut durumu ile söz konusu yazılımlar bu anlamdaki veri güvenliği açısından kabul edilebilir durumda değildir. Yazılımlarda oluşturulacak kütük yapıları, geriye dönük işlem yapabilme seçeneklerinin kaldırılması ve sisteme yönelik teknik ve uygulamaya ilişkin diğer konularda önlemlerin alınması sonucu veri güvenliği kısmen de olsa sağlanabilecektir. Kaldığı uygulama biçimi de bu konuda önemli olacaktır. Manyetik ortamlardaki kayıtların makul sürelerde yasal defterlere yazdırılması da söz konusu güvenlik açısından önem arz etmektedir.

Burada asıl üzerinde durduğumuz konu onaylı yevmiye defterinin ortadan kaldırılması değil, manyetik ortamdaki kayıtların kağıt ortamına aktarılmasında makul sürelerin tanınması ve delil olarak kabul edilebilmesidir. Bunun içinde gerekli teknik ve yasal önlemlerin alınmasıdır. Aksi takdirde, bilgisayar realitesini kabul etmemek gibi bir durum ile karşı karşıya geliriz. Bu durumda tüm bankaların manyetik ortamlarda fon işlemlerini durdurması, tüm istihbarat kuruluşlarının bilgisayar ortamlarında bilgi bulundurmaması gerekir gibi bir önerme ile de karşı karşıya kalırız.

Türk Vergi Sistemi, vergilemede beyan esasını uygulayan bir sistemdir. Bunun altında yatan da güven esasıdır. Bu açıdan mükelleflerin geriye dönük işlemler yapabileceği gerekçesi ile muhasebede bilgisayar kullanımına ilişkin gelişmelerin engellenmemesi gerektiğini söyleyebiliriz.

Ülkemizdeki konuya ilişkin mevcut yasal durumun incelenmesinden de anlaşılacağı gibi manyetik ortamlardaki muhasebe kayıt ya da bilgileri yasal olarak kabul edilmemektedir. Bu sebeple, bilgisayar kullanımının daha etkin ve verimli bir hale getirilmesi için gerek Vergi Usul Kanunu'nda gerekse Türk Ticaret Kanunu'nda gerekli düzeltme ya da düzenlemelerin yapılması gerekmektedir. Burada konumuzu ilgilendirmesi sebebiyle, bilişim suçlarına ilişkin ağır müeyyideler getiren diğer yasalardaki düzenlemelere de ihtiyaç olduğunu söylemek durumundayız.

b. Kullanılan muhasebe yazılımları ile bilgisayar uygulamalarına ilişkin diğer konular:

Manyetik ortamlardaki kayıtların yasal olarak kabulü kullanılan muhasebe yazılımlarının önemini artırmaktadır. Çünkü manyetik ortamlardaki kayıt kabulü ciddi bir biçimde hazırlanmış, mevzuata aykırı uygulamalara izin vermeyen yazılımların kullanımı ile doğrudan alakalıdır. Bu daha çok bir teknik konu olup veri güvenliğini tartışmanın önüne çıkarmaktadır. Aslında kabul etmek gerekir ki manyetik ortamlardaki hiçbir veri tam anlamıyla güvende değildir. Bu konuda da hiç kimse güvence veremez. Ancak, manyetik ortamlardaki verilerin güvenliği için ciddi tedbirler söz konusu olabilir.

Bilgisayar uygulamalarına ilişkin teknik konularda daha çok mükellefler tarafından kullanılarak bilgisayar yazılımına ilişkin teknik özellikleri (kitleme, geriye dönük işlem yapma

gibi)uygulama usul ve esasları (yedekleme, muhafaza, modüler kullanım) gibi konuların yanında bilgilerin saklanmasında kullanılacak donanım, servis hizmetleri gibi konuları içermektedir. Bu çerçevede kullanılacak bilgisayar yazılımlarının, bir tebliğ ile belirlenecek teknik özellikleri taşıması ve mevzuata aykırılık taşımaması gerekmektedir.

Bilgisayar uygulamalarına ilişkin teknik konularında mükellef, bilgisayar yazılımı hazırlayanlar ve gelir idaresi göz önünde bulundurularak düzenlenmesi gerekmektedir. Bilgisayar ortamında yapılan kayıtların beklenen yararın sağlanmasında hiç kuşkusuz idareye de önemli görevler düşmektedir. Bir başka ifadeyle idarenin kendisi ile ilgili gerekli olan teknik donanımı sağlaması gerekmektedir.

c. Eğitim

Eğitim konusu uygulamanın etkinliği ve verimliliğini artırması ya da beklenen yararın sağlanması açısından büyük önem arz etmektedir. Bilgisayar ortamında muhasebe işlemlerini yürüten muhasebecilerin mesleklerinin gerektirdiği ölçüde bilgi işlem konularına hakim olmaları gerekmektedir. Daha önce de bahsedildiği gibi muhasebede bilgisayar kullanımı muhasebe meslek mensupları üzerinde önemli etkiler yaratmıştır. Günümüz muhasebecilerinin bu konuda kendilerini yetiştirmeleri çağın bir gereği olan algılanmalıdır. Bu sebeple de, en azından mesleğe yeni girenler için yapılan sınav konularına bilgisayar bilgi ve becerileri de dahil edilmelidir. Bununla birlikte vergi incelemesi yapan elemanların da bu konuda eğitilmeleri söz konusu uygulamanın yürütülmesi açısından elzemdir.

7. MUHASEBEDE BİLGİSAYAR KULLANIMINA İLİŞKİN TEBLİĞ ÇALIŞMALARI VE DEĞERLENDİRİLMESİ

Yukarıda da belirtildiği gibi T.C. Maliye Bakanlığı muhasebede bilgisayar kullanımına ilişkin düzenleme yaparak 1992 yılının sonlarında bir komisyon oluşturmuştur. Komisyon çalışmalarını henüz bitirmemiş olmakla birlikte üzerinde çalışma ve tartışmaları devam eden bir tebliğ taslağı hazırlamıştır. Tebliğ çalışmaları ile ilgili en son durum hakkında yeterli bilgi alınamamış, bu sebeple Haziran 1996'da görüş alınmak üzere Üniversitelere de gönderilen söz konusu taslak aşağıda değerlendirilmeye çalışılmıştır.

Söz konusu tebliğ taslağı;

I. Amaç, Yetki, Kapsam ve Tanımlar

II. Muhasebe Yazılımlarına İlişkin Usul ve Esaslar

III. Yazılımların Özellikleri ve Bulunması Gereken Asgari Hususlar

olmak üzere toplam üç kısımdan oluşmaktadır. Tebliğ taslağı ile ilgili olarak tarafımızdanönemli görülen hususlara değinilecektir.

Tebliğ taslağının "I. AMAÇ, YETKİ, KAPSAM VE TANIMLAR" kısmında; sırası ile amaç, yetki, kapsam ve tanımlar yer almıştır.

Söz konusu kısımda tebliğin amacı; "... muhasebe kayıtlarını bilgisayar kullanarak bilgisayar programları aracılığı ile tutan mükellefler ile bu bilgisayar programlarının üreticisi olan yazılım evlerince uyulması gereken kuralların ve bilgisayar programlarının içermesi gereken asgari hususlar ve standartların belirlenmesidir. Bu kural ve standartların yazılım sanayiindeki doğal

teknolojik gelişimi engellememesi, son yıllarda ülkemizde hızla gelişen sektörde haksız rekabet ortamının oluşturulmaması ilkeleri çerçevesinde belirlenmesi hedeflenmiştir” şeklinde ifade edilmiştir. Tebliğ taslağında amacın kaleme alınmasında yazılım evlerinin bu konudan tedirgin olabileceği düşüncesinin hakim olduğu anlaşılmaktadır. Aslında Tebliğ muhasebe uygulamalarından daha çok yazılım üreten sektöre yönelik olmuştur.

Bu kısımda, **“Yetki”** başlığı altında, “Bu tebliğ Vergi Usul Kanunu’nun 257’nci maddesinin Bakanlığımıza verdiği yetkiye dayanılarak çıkarılmıştır” ifadesi yer almaktadır. Yalnız bu ifade şaşırtıcı bulunmuştur. Çünkü söz konusu edilen 257. madde de böyle bir yetki yoktur. Madde vergi inceleme ve kontrolleri ile gayri menkulleri rayiç bedelinin tespiti sırasında mükelleflerin ödevleri ile ilgilidir. Kanımızca, bu madde “Mükerrer 257. madde” kastıyla yazılmıştır. Ancak bu madde de muhasebe usul ve esasları ile defter ve belgelere yöneliktir. Bu kapsam ve içerikte bir düzenlemeye yetki vermemektedir. Daha öncede ifade edildiği gibi, Maliye Bakanlığı böyle bir düzenleme yetkisini ancak Vergi Kanunu’nun 157. maddesine dayanarak kullanabilir.

Tesbliğ taslağının, **“İzin Alınması ve Taahhütte Bulunma”** başlığında; muhasebe yazılım üretecek yazılım evlerinin yazılımlarını mükellefler tarafından kullanılmaya başlanmadan önce Maliye Bakanlığı’ndan izin alacakları, Tebliğin yayımı tarihinde faaliyete bulunanların ise bir ay içerisinde izin başvurusunda bulunacakları ifade edilmiştir. Yine yazılım evleri ya da dahili olarak yazılım üreticileri yazılımlarının ilgili mevzuata aykırı hususları içermediğine ilişkin taahhütte bulunmaları gerekmektedir. Ayrıca, daha önce hazırlanmış ve uygulanmakta olan yazılımlara ilişkin adaptasyonun yapılması için de 6 aylık bir süre tanınmıştır. Bu konularda getirilen cezayı müeyyide ise izin belgelerinin iptali şeklindedir.

Tebliğ taslağının, **“II. MUHASEBE YAZILIMLARINA İLİŞKİN USUL VE ESASLAR”** kısmında; yazılımların kapsamı ve muhasebe sisteminin yapısı ve bilgi akışı gibi konular düzenlenmiştir.

İkinci kısımda, **“Yazılımların Kapsamı”** başlığı altında; yazılımların temel muhasebe modülü ve/veya diğer modüllerden oluşacağı, temel muhasebe modülünün asgari olarak yevmiye defteri, defter-i kebir kayıtları ile bilanço, gelir tablosu ve satışların maliyeti tablosunu içereceği ifade edilmiştir.

İkinci kısımda önemli görülen bir başlık, **“Muhasebe Sisteminin Yapısı ve Bilgi Akışı”** şeklindedir. Bu başlıkta modüllerin kullanım biçimleri üzerinde durulmuştur. Bu başlığın (c) fıkrasında “temel muhasebe yazılımı ile direkt entegre çalışması mümkün olmayan modüllerin kullanılması durumunda...” şeklinde yer almış olan ifadeden entegre kullanımın bazı şartlarda zorunlu olmayacağı anlaşılmaktadır. Bu durumda farklı yazılım evlerine ait ve teknik olarak da entegrasyonu mümkün olmayan yazılım kullanımı yoluyla entegre kullanımdan imtina edilebileceğini söylemek mümkündür. Muhasebe yazılımlarının entegre kullanım zorunluluğu kayıt dışı işlemlerin önlenmesi açısından önem arz etmektedir.

Tebliğ taslağının, **“III. YAZILIMLARININ ÖZELLİKLERİ VE BULUNMASI GEREKEN ASGARİ HUSUSLAR”** kısmında; yazılımların sahip olması gereken özellikleri, ekleri, lisans sözleşmesi, yedekleme, veri saklama gibi konular yer almıştır.

Bu kısımda, yazılım evlerinin yazılımlarını kullanıma sunmadan önce test etmeleri gerektiği, manyetik ortamda bir kayıt yapılması halinde geriye yönelik işlemin yapılamaması için gerekli

teknik tedbirlerin yazılım evleri tarafından alınması gerektiği gibi hususlara değinilmiştir. Yazılımlarla birlikte yardımcı el kitaplarının da verilmesi gerektiği de belirtilmiştir. Ancak burada dikkatimizi çeken bir husus; tebliğin sadece bu kısmında teknik bir zorunluluk da olmamasına rağmen "Reference Guide" ve "Context Sensitive Help" İngilizce ifadelerin kullanılmış olmasıdır.

Vergi Usul Kanunu'nun 175. Maddesinde Maliye Bakanlığı'na verilen yetki çerçevesinde hazırlanmakta olan tebliğin taslaktaki şekliyle yeterli olabileceğini söylemek mümkün değildir. Çünkü gerçekte konu tebliğ ile değil yasa ile çözümlenebilecek niteliktedir. Gerek Vergi Usul Kanunu'nda gerekse Türk Ticaret Kanunu'nda defter, belge ve kayıt düzenine ilişkin düzenlemelerin elle yürütülen muhasebe sistemlerine yönelik olduğu açıktır.

8. SONUÇ

Muhasebede bilgisayar kullanımı konusunda yapılan inceleme ve değerlendirmeler neticesinde aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır:

i. Muhasebe uygulamalarında bilgisayar kullanımı günümüz ekonomik ve ticari şartlarında yararlı olmaktan ziyade bir zorunluluk haline gelmiştir.

ii. Muhasebe her bakımdan teknolojik yönü de önemli olan bir uygulama biçimine dönüşmüştür.

iii. Bilgisayar muhasebecinin üzerindeki rutin ve zaman alıcı işleri yüklenerek mesleğin gerçek fonksiyonlarına yönelmesine imkan sağlanmıştır.

iv. Bilgisayar, kayıt sürecini elle yapılan uygulamadan farklı bir tarzda gerçekleşmesine neden olarak olağanüstü bir veri işleme ve raporlama imkanı sağlamıştır. Muhasebe yazılımlarının kullanım biçimleri beklenen etkinliğin sağlanması açısından önem arzeden bir duruma gelmiştir.

v. Ülkemiz mevzuatında manyetik ortamlardaki kayıtlar kabul edilmemektedir. Bilgisayar ortamındaki kayıtların mutlaka onaylı yevmiye defterine yasal sürelerinde yazdırılması gerekmektedir.

Sonuç olarak, Maliye Bakanlığı'nın V.U.K.'nin 175. maddesine göre kendisine verdiği yetkiye dayanarak yapmakta olduğu düzenleme bu konuda yetersiz kalacaktır. Busebeple gerek mükellef gerekse idare açısından muhasebe işlerinde verimliliği ve etkinliği artırmak için manyetik ortamlardaki bilgilerin de (en azından bazı şartlarda) kabulüne ilişkin gerekli düzeltme ve düzenlemelerin yapılması gerektiğini ifade edebiliriz.

KAYNAKLAR

GÜVELİ, Oktay, ŞAKRAK, Münir: "Muhasebede Yararlanılan Bilgisayar Programları", MÖDAV Bülteni, Sayı: 6, 1997.

KARAKAYA, Mevlüt : Muhasebe Eğitiminde Bilgisayar Kullanımı ile İlgili Bir Model Yaklaşımı ve Uygulama, Yayınlanmamış Doktora Tezi, G.Ü., Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 1992.

.....: Muhasebe Bilgi Sistemi ve Bilgi Teknolojisi, Ankara, 1994.

.....: "Teknolojik Gelişmelerin Muhasebe Bilgi Sistemlerinin İşlevleri Üzerindeki Etkisi", 1'inci Sistem Mühendisliği ve Savunma Mühendisliği Sempozyumu, Kara Harp Okulu, Bildiriler-1, Ankara, 1995.

ÖZER, Mevlüt : Denetim-1, Ankara, 1997.

POLATKAN, Vahit : "Yıl İçinde Sadece Bilgisayar Disketine Kaydettikleri Belgelere Dayalı KDV İndirimi", Yaklaşım Dergisi, Sayı:40, 1996.

Türk Kooperatifçilik Eğitim Vakfı Organları YÖNETİM KURULU

Başkan : Kamil ÖZDEMİR

Pankobirlik Genel Müdürü

Başkan Yardımcısı : M. Nedim YILMAZ

TİGEM - Daire Başkanı

Muhasip Üye : Turhan GEVREK

Pankobirlik Genel Müdürlüğü Muhasebe Müdürü

Üye : Prof. Dr. Burhan AYKAÇ

G.Ü. İ.İ.B.F. Öğretim Üyesi

Üye : Prof. Dr. Rasih DEMİRCİ

G.Ü. İ.İ.B.F İşletme Bölümü Öğretim Üyesi

Üye : Prof. Dr. Celal ER

A.Ü. Ziraat Fakültesi Öğretim Üyesi

Üye : Nurettin HAZAR

Türk Kooperatifçilik Kurumu Eski Başkanı

Üye : Doç. Dr. Ahmet TURAN

A.Ü. Ziraat Fakültesi Öğretim Üyesi

Üye : İlhan YILDIRIM

Tarım Kredi Kooperatifleri Merkez Birliği
Genel Müdürlüğü Uzmanı

DENETLEME KURULU

Başkan : Niyazi YÜKSEL

T.K. Bakanlığı Teşkilatlanma ve Destekleme Eski Genel Müdürü

Üye : Doç. Dr. Nevzat AYPEK

G.Ü. Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Öğretim Üyesi

Üye : Rıza KOZANOĞLU

Pankobirlik Genel Müdür Yardımcısı

◆ Vakıf organlarının üyelerinin isimleri soyadı sırasıyla yazılmıştır.

TÜRK KOOPERATİFÇİLİK KURUMU'NUN YAYINLARI

KDV DAHİL FİYATI
(1999 Yılı İçin)

1.	1163 Sayılı Kooperatifler Kanunu Uygulanmasında Kooperatiflerin Durumu ve Sorunları (VI. Milletlerarası Türk Kooperatifçilik Kongresi Tebliğler)	600.000.-
2.	Kooperatif Şirketler (Yayın No. 30)	300.000.-
3.	Çeşitli Ülkelerde Toprak Reformu Uygulamaları (Yayın No. 34)	600.000.-
4.	Kooperatifçilik ve İlkokul (Yayın No. 38)	300.000.-
5.	Kooperatifçilik Bilgisi (Yayın No. 40)	400.000.-
6.	Büyük Mağazacılık ve Tüketim Kooperatifçiliği (Yayın No. 41)	600.000.-
7.	Ekonomik ve Sosyal Gelişmeler Karşısında Türkiye'de Kooperatifçilik Politikası IX. Milletlerarası Türk Kooperatifçilik Kongresi-Tebliğler (Yayın No. 42)	400.000.-
8.	Türk Kooperatifçiliği Üzerine Düşünceler (Yayın No. 43)	600.000.-
9.	X. Milletlerarası Türk Kooperatifçilik Kongresi-Tebliğler (Yayın No. 44)	600.000.-
10.	Atatürk ve Kooperatifçilik (Yayın No. 45)	400.000.-
11.	The Cooperative Movement In Turkey and Its Exopted Development (Yayın No. 46)	400.000.-
12.	Türkiye Ekonomisinde Tarımsal Amaçlı Kooperatifçilik İşletmeleri (Yayın No. 48)	800.000.-
13.	Kooperatiflerin Dış Ticaret Açısından Milli Ekonomiye Katkıları (Yayın No. 49)	800.000.-
14.	Köy Kalkınma Kooperatiflerinde Yönetim (Yayın No. 50)	600.000.-
15.	Çorlu İlçesi Seymen Köy Kalkınma Kooperatiflerinde Grup Tanımının Ekonomik Analizi (Yayın No. 52)	600.000.-
16.	Vakıflar Tüzüğü (Yayın No. 53)	300.000.-
17.	Karınca Dergisi Kooperatifçilikle İlgili Bibliyografya (Yayın No. 55)	600.000.-
18.	XI. Milletlerarası Türk Kooperatifçilik Kongresi-Tebliğler (Yayın No. 57)	800.000.-
19.	XI. International Turkish Cooperative Congress-Papers (Yayın No. 59)	800.000.-
20.	Türkiye'de Kooperatiflerin Verimli Çalışmaları Açısından Yatay ve Dikey Bütünlüşme Hareketleri (Yayın No. 60)	800.000.-
21.	Tarımsal Üretimde Kooperasyon ve Türk Tarımına Uygulanabilirliği (Yayın No. 61)	600.000.-
22.	Marketin Functions On Foreign Trade In Turkey and In The United States Of America (Yayın No. 63)	800.000.-
23.	'Dünyada Mekan' Konut Kooperatifleri -Seminer- Tebliğleri (Yayın No. 64)	600.000.-
24.	'Altın Bilezik' Esnaf ve Sanatkarlar Kefalet Kooperatifleri -Seminer Tebliğleri (Yayın No. 65)	600.000.-
25.	'Bir Lokma Bir Hırka' Tüketim Kooperatifleri -Seminer Tebliğleri (Yayın No. 66)	600.000.-
26.	XII. Milletlerarası Türk Kooperatifçilik Kongresi -Tebliğler (Yayın No. 67)	800.000.-
27.	XII. International Turkish Cooperative Congress -Papers (Yayın No. 68)	800.000.-
28.	Türkiye'de Tüketim Kooperatiflerinin Bugünkü Durumu, Alınması Gereken Tedbirler -Araştırma (Yayın No. 70)	800.000.-
29.	Anadolu Basınında Kooperatifçilik (Yayın No. 71)	800.000.-
30.	Bütün Değişiklikleriyle Kooperatifler Kanunu (Yayın No. 72)	700.000.-
31.	Türkiye'deki Sendikal Faaliyetler İçindeki Tüketim Kooperatiflerinin Durumu ve Gelişme İmkânları -Araştırma (Yayın No. 73)	800.000.-
32.	Yeni Seminer Tebliğleri -(Kooperatifçilik Dergisi Özel Sayısı)	600.000.-
33.	Türkiye'deki Kooperatiflerin Avrupa Topluluğu Bünyesine Entegrasyonu -Seminer Tebliğleri (Yayın No. 74)	600.000.-
34.	'Kooperatifler ve Özelleştirme' Seminer Tebliğleri (Yayın No. 75)	600.000.-
35.	XIII. Milletlerarası Türk Kooperatifçilik Kongresi Türkçe Tebliğler (Yayın No. 76)	800.000.-
36.	XIII. Milletlerarası Türk Kooperatifçilik Kongresi İngilizce-Almanca Tebliğler (Yayın No. 77)	1.000.000.-
37.	Kooperatif Yönetim Kurulu Üyelerinin Hukuki Sorumluluğu (Yayın No. 78) (1991 Yılı)	1.000.000.-
38.	1992 Kooperatifçilik Yılı (Yayın No. 80)	1.200.000.-
39.	XIV. Milletlerarası Türk Kooperatifçilik Kongresi Türkçe Tebliğleri (Yayın No. 81)	1.200.000.-
40.	XIV. Milletlerarası Türk Kooperatifçilik Kongresi İngilizce-Almanca Tebliğleri (Yayın No. 82)	1.200.000.-
41.	Milli Hakimiyetin İktisadi, Sosyal ve Kültürel Temelleri Sempozyumu Tebliğler (Yayın No. 83)	800.000.-
42.	1993 Kooperatifçilik Yılı (Yayın No. 84)	2.000.000.-
43.	1994 Kooperatifçilik Yılı (Yayın No. 85)	2.000.000.-
44.	XV. Milletlerarası Türk Kooperatifçilik Kongresi Türkçe Tebliğler (Yayın No. 86)	2.000.000.-
45.	XV. Milletlerarası Türk Kooperatifçilik Kongresi İngilizce-Almanca Tebliğler (Yayın No. 87)	2.000.000.-
46.	Türkiye'de Kooperatifçilik (Yayın No. 88)	600.000.-

Not: Türk Kooperatifçilik Kurumu Yayınları, öğrenci, öğretmen ve öğretim üyelerine % 25 iskontolu olarak satılır.

DERGİLER	KARINCA	KARINCA KARDEŞ	KOOPERATİFÇİLİK	COOPERATION IN TÜRKİYE
Adet (TL)	800.000	Karınca'nın Eki	1.500.000	2.500.000
Adet (S)	2	olup parasızdır.	4	8
Adet (DM)	3		7	12
Yıllık (TL)	8.000.000		6.000.000	5.000.000
	(12 sayı ve Karınca Kardeş)		(4 sayı)	(2 sayı)

Yayın İsteme Adresi : Türk Kooperatifçilik Kurumu, Mithatpaşa Caddesi No. 38/A 06420 Kızılay-Ankara
Tel : (312) 431 61 25 - 431 61 26
Faks : (312) 434 06 46

Yayın bedeli yatırmak için Banka Hesap No.: T.C. Ziraat Bankası Kızılay Şubesi 217051 - ANKARA
Not: PTT ile kitap yayın isteyenlerin; PTT masrafı dahil, yayın bedelini hesabımıza yatırdıklarına dair makbuzlarını talep dilekçelerine eklemeleri halinde yayınlar ödemeli olarak gönderilir.