



ISSN 1300 - 1469

Üçüncü Sektör Kooperatifçilik

2008
Cilt:43
Sayı: 1

Perakendecilik Sektöründe Günümüzün Yükselen Değeri Organize Alışveriş Merkezleri ve Mağaza Sahip/Kiracılarının Algılama Farklılıkları
Ankara İli Alan Araştırması
Cemalettin AKTEPE

Örgütsel Stresle Başa Çıkma Yöntemleri ve Stres Yönetimi
Mehmet SARIŞIK

Toplam Kalite Yönetimi İlkelerinin Algılanması Konaklama İşletmelerini Sınıfına Göre Farklılaştırır mı?
İrfan YAZICIOĞLU, Hakan KOÇ

Turizmin Yerel Kültür Üzerindeki Etkilerine İlişkin Yöre Halkı Algılamada Yöre Halkının Demografik Değişkenlerine Göre Değişiklik Gösteriyor mu? (Ürgüp Yöresine Yönelik Bir Uygulama)
Selma MEYDAN UYGUR, Eda BAYKAN

İpoteğe Dayalı Konut Finansman Sisteminin (Mortgage) Orta Ve Düşük Gelirli Tüketicilerin Konut Talebine Etkileri: Kırıkkale İli Örneği
Yunus Bahadır GÜLER, Ali YAYLI

Avrupa Birliği'nde Demiryolu Ulaştırması İle İlgili Politikalar ve Türkiye'nin Durumu
R.Pars ŞAHBAZ, Sedat YÜKSEL

Türkiye'de Su Kaynaklarından Sulama Amaçlı Yararlanma Yöntemlerinin Değerlendirilmesi
Harun TANRIVERMİŞ, Yeşim ALİEFENDİOĞLU

Süreç Kıyaslamasında Veri Toplamaya Etki Eden Faktörler
Mustafa Cihat UNGAN

Öğrencilerin Fast Food (Hızlı Servis) Restoranlarını Tercih Etmelerinde Etkili Olan Faktörler Üzerine Bir Araştırma
Ahmet TAYFUN, Selma MEYDAN UYGUR

ÜÇÜNCÜ SEKTÖR KOOPERATİFÇİLİK
2008 CİLT:43 SAYI: 1

Sahibi

Türk Kooperatifçilik Kurumu Basın Yayın Araştırma
Danışmanlık ve Eğitim Hizmetleri İşletmesi adına
Prof. Dr. Nevzat AYPEK

Yazışma Adresi ve Yönetim Yeri
Mithatpaşa Caddesi 38/A 06420 Kızılay - ANKARA
Tel: 0.312 435 98 99 - 435 96 91 Fax: 0.312 430 42 92
www.koopkur.org.tr • admin@koopkur.org.tr

Türk Kooperatifçilik Kurumu
Basın Yayın Araştırma Danışmanlık ve Eğitim Hizmetleri İşletmesi
Yılda 4 sayı yayınlanır.
Fiyat: 6,50 YTL
Yıllık Abone: 25 YTL
Yurtdışı: 7 USD - 5 EURO

Abonelik İçin Banka Hesap Numaramız:
T.C. Ziraat Bankası Mithatpaşa Şubesi Hesap No: 7970378 - 5002

Tasarım & Ctp & Baskı
Umut Tanı Sağlık Matbaa San. ve Tic. A.Ş.
Saner Basım Sanayii
OSTİM Org. San. Böl. Turan Çiğdem Cd. No:15
Tel: 0.312 385 91 03 (Pbx)

Yerel Süreli Yayın

Basım Tarihi
13 Mart 2008

ISSN 1300 - 1469

ÜÇÜNCÜ SEKTÖR KOOPERATİFÇİLİK
2008 CİLT:43 SAYI: 1

Sorumlu Yazı İşleri Müdürü
Prof. Dr. Rasih DEMİRCİ

YAYIN KURULU
Nurettin PARILTI
Ahmet BAYANER
Hikmet KAVRUK
Mehmet YEŞİLTAS
Eriman TOPBAŞ
Muharrem ÇETİN

HAKEM KURULU
Eyüp AKTEPE - Gazi Üniversitesi
Osman ALTUĞ - Marmara Üniversitesi
Burhan AYKAÇ - Gazi Üniversitesi
Kadir ARICI - Gazi Üniversitesi
Nevzat AYPEK - Gazi Üniversitesi
Rasih DEMİRCİ - TOBB Ekonomi ve Teknoloji Üniversitesi
İsmail DUYMAZ - Yıldız Teknik Üniversitesi
İhsan ERDOĞAN - Gazi Üniversitesi
Ali Fuat ERSOY - Gazi Üniversitesi
Ahmet GÖKÇEN - İstanbul Üniversitesi
İzzet GÜMÜŞ - Gazi Üniversitesi
İ. Hakkı İNAN - Trakya Üniversitesi
Eyüp G. İSPİR - Gazi Üniversitesi
Öznur YÜKSEL - Çankaya Üniversitesi

Üçüncü Sektör Kooperatifçilik Hakemli Bir Dergidir.

İçindekiler

Perakendecilik Sektöründe Günümüzün Yükselen Değeri Organize Alışveriş Merkezleri Ve Mağaza Sahip/Kiracılarının Algılama Farklılıkları: Ankara İli Alan Araştırması <i>Cemalettin AKTEPE</i>	1
Örgütsel Stresle Başa Çıkma Yöntemleri ve Stres Yönetimi <i>Mehmet SARIŞIK</i>	16
Toplam Kalite Yönetimi İlkelerinin Algılanması Konaklama İşletmelerinin Sınıfına Göre Farklılaşır mı? <i>İrfan YAZICIOĞLU, Hakan KOÇ</i>	31
Turizmin Yerel Kültür Üzerindeki Etkilerine İlişkin Yöre Halkı Algılamaları, Yöre Halkının Demografik Değişkenlerine Göre Değişiklik Gösteriyor mu? (Ürgüp Yöresine Yönelik Bir Uygulama) <i>Selma MEYDAN UYGUR, Eda BAYKAN</i>	44
İpoteğe Dayalı Konut Finansman Sisteminin (Mortgage) Orta Ve Düşük Gelirli Tüketicilerin Konut Talebine Etkileri: Kırıkkale İli Örneği <i>Yunus Bahadır GÜLER, Ali YAYLI</i>	62
Avrupa Birliği'nde Demiryolu Ulaştırması İle İlgili Politikalar Ve Türkiye'nin Durumu <i>R. Pars ŞAHBAZ, Sedat YÜKSEL</i>	75
Türkiye'de Su Kaynaklarından Sulama Amaçlı Yararlanma Yöntemlerinin Değerlendirilmesi <i>Harun TANRIVERMİŞ, Yeşim ALİEFENDİOĞLU</i>	88
Süreç Kıyaslamasında Veri Toplamaya Etki Eden Faktörler <i>Mustafa Cahit UNGAN</i>	112
Öğrencilerin Fast Food (Hızlı Servis) Restoranlarını Tercih Etmelerinde Etkili Olan Faktörler Üzerine Bir Araştırma <i>Ahmet TAYFUN, Selma MEYDAN UYGUR</i>	120

PERAKENDECİLİK SEKTÖRÜNDE GÜNÜMÜZÜN YÜKSELEN DEĞERİ ORGANİZE ALIŞVERİŞ MERKEZLERİ VE MAĞAZA SAHİP/KİRACILARININ ALGILAMA FARKLILIKLARI: ANKARA İLİ ALAN ARAŞTIRMASI

Cemalettin AKTEPE*

Özet: Bu çalışmanın temel amacı, Ankara'da faaliyet gösteren organize alışveriş merkezlerindeki mağazaların sahip veya kiracılarının, buldukları merkezi nasıl değerlendirdiklerinin ortaya çıkarılmasıdır. Bununla beraber, perakendecilik sektörünün önemli bir unsuru olan alışveriş merkezlerinin mağaza sahip veya kiracıları tarafından algılanma farklılıkları ortaya konulmaya çalışılacaktır. Buna bağlı olarak, her bir merkezin diğerlerine göre farklılıkları, üstünlükleri ve zayıf tarafları ortaya çıkarılmış olacaktır.

Anahtar Sözcükler: Perakendecilik, Organize alışveriş merkezleri,

Shopping Centers That Uptrend On Present Day In Retailing Industry And Variety Of Perception Of Owner And Holder Of The Shops: Ankara City As A Field Research

Abstract: The basic purpose of this study is introduced that how will evaluate into the shopping center by the owner or renter of stores in shopping center in Ankara. As we know shopping centers are important element of retailing sector and the study try to introduce perception differences of owner or renter of stores for the shopping centers. Thus If The shopping centers compare with the others. The differences, advantages and weakness will be revealed for each shopping centers

Keywords: Retailing, Shopping Center

GİRİŞ

Toplumsal gelişime ve tüketici beklentilerine paralel olarak gelişen alışveriş alışkanlıkları, özellikle son otuz yıl içerisinde organize alışveriş merkezlerine olan ilgiyi artırmıştır. Gelişen ve değişen tüketici istek / tercihlerine paralel olarak, organize alışveriş merkezleri özellikle son yirmi yıl içinde ülkemizde önemli bir yere sahip olmuşlardır. Farklı bir perakendecilik anlayışı sunan ve bir çok farklı fırsatı bir arada sunan bu merkezler, tüketici beklentilerinde de değişiklikler meydana getirmiştir. Bu merkezler, tüketiciler açısından olduğu kadar değişik disiplinlerinde ilgi alanına girmektedir.

Organize alışveriş merkezlerine yönelik yapılan tanımlamalara bakıldığında çok farklı disiplinler açısından ele alınabileceği görülmektedir.

* Dr. Öğr. Gör. Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi, Ticaret Eğitimi Bölümü

Bu çalışma da ise organize alışveriş merkezleri, pazarlama ve perakendecilik odaklı incelenecektir.

Organize alışveriş merkezleri “çok sayıda perakendeciyi, departmanlı mağazaları, yiyecek-içecek, tiyatro salonu, sinema ve banka gibi çok farklı işletmeleri bir arada bulunduran, mimari bir bütünlüğü bozmadan 80.000 m²'ye kadar değişebilen büyüklüğe sahip, yönetimi tek yerden yapılan alışveriş kompleksleri (Oppewall vd. 2000:453) olarak tanımlanabilir.

Rekabetin son derece şiddetlendiği perakendecilik sektöründe, bu tür merkezlerin önemli bir avantaj kazandığı görülmektedir. Bu avantaj, organize alışveriş merkezlerinin tüketicilere alışveriş imkanı sağlamasının yanı sıra diğer sosyal, kültürel hizmetleri aynı anda ve mekanda sunabilmesinden ileri gelmektedir. Bu özelliği ile öne çıkan alışveriş merkezlerinin sayısının her geçen gün arttığını görebiliriz. Dolayısıyla, artık rekabetin organize alışveriş merkezler arasında yoğunlaştığını ifade etmek yanlış olmayacaktır.

Geniş bir alana yayılan alışveriş merkezlerinin yönetimleri kiracılarla olan ilişkilerinden, merkezin güvenliği, bakımı, aydınlatılması ve hijyenine kadar bir çok konuya hassasiyet göstermesi gerekmektedir. Bu konularda üstün bir beceri göstermesi gereken merkez yöneticisinin başarı düzeyi de aynı zamanda bu konudaki uzmanlıklarının bir göstergesi olarak kabul edilmektedir.

ORGANİZE ALIŞVERİŞ MERKEZLERİNİN GELİŞİM SÜRECİ

Alışveriş merkezlerinin kurulmasının altında yatan temel gerekçe, küçük dükkanların, departmanlı mağazaların tek başlarına sağlayamadıkları veya sağlamakta yetersiz kaldıkları alanlarda güç birliği yapma istekleridir. Bu güç birliği sayesinde, tüketiciler daha modern, rahat ve alışveriş motive edici mekanlarda bulunacaklardır. Bu ortamlarda, tüketicinin alışveriş yapma sıklığını ve miktarını artıracaktır.

Organize alışveriş merkezlerinin tarihsel gelişimine bakıldığında 1920'lerden gelen bir geçmişi olduğu görülebilmektedir. Özellikle ABD'nin Philadelphia eyaletinin bu anlamda ilk alışveriş merkezlerine ev sahipliği yaptığı bilinmektedir (Babin ve Darden1996: 205). Kansas City'de açılan “Country Club Plaza” ve Dallas'da açılan “Highland Park Shopping Village” alışveriş merkezlerine verilen ilk örneklerindendir (Finn 1996: 12).

Türkiye'de ise alışveriş merkezlerinin açılması 1980'li yılların sonlarına rastlamaktadır. Batıdaki örnekleri benzeri ilk organize alışveriş merkezi 1988'de açılan İstanbul'daki “Galleria”dır (Alkibay,1994: 184). Bu tarihten sonra sayıları hızla artan alışveriş merkezleri, sadece İstanbul ve Ankara gibi büyük şehirlerde değil, farklı Anadolu şehirlerinde de görülmeye başlanmıştır. Bu hızlı gelişimin temelinde yatan nedenler ise sadece iktisadi faktörlere bağlamak doğru olmayacaktır. Şehirleşmenin getirdiği şartlar, yeni alışveriş alışkanlıkları ve sosyo-kültürel unsurları bir arada düşünmek gerekir. Bu nedenleri somutlaştırırsak organize alışveriş merkezlerinin ortaya çıkış nedenleri şöyle sıralanabilir.

- Şehirleşmenin artık tek bir merkezde değil, çok merkezli olarak ge-

lişmesi. Buna bağlı olarak yaşam alanlarının şehir merkezlerinin dışında olması,

- Bireyin tüm alışverişini aynı çatı altında bir kere de yapabilmesinin getirdiği zaman kazanma avantajı,
- Organize alışveriş merkezlerinin tüketiciye yönelik promosyon ve tutundurma faaliyetlerinin etkisi,
- Alışveriş merkezlerinin tüketicilere sağladığı psikolojik ve sosyo-kültürel hazlar,
- Yüksek gelirli grupların şehir dışlarında yeni yerleşim alanlarında, benzer bir kültürel yapı içinde oluşturdukları yapılaşma da, bölgesel nitelikteki alışveriş merkezlerine olan yüksek talebi açıklayabilmektedir (Erkip, 2005: 93).

Yukarıda da ifade edilen alışveriş merkezlerinin ortaya çıkma nedenleri farklı olduğu gibi, alışveriş merkezlerinin içerikleri ve türleri de birbirlerinden farklılık arz edebilir.

ORGANİZE ALIŞ VERİŞ MERKEZLERİNİN SINIFLANDIRILMASI

Organize alışveriş merkezleri farklı kriterlere göre (pazarın özelliklerine, merkezin fiziki büyüklüğüne, mevcut perakendecilerin çeşitliliğine göre) sınıflara ayrılabilir. Ancak, yapılan literatür çalışmalarında görülen ayırım, genellikle hizmet sunulan pazarın büyüklüğünü kriter almaktadır. Ancak, buna bağlı olarak merkezin alan olarak büyüklüğü, kolay ulaşılabilirliği, mağazaların çeşitliliği gibi etkenlerde de farklılıklar ortaya çıkmaktadır.

Literatür, alışveriş merkezlerini yerel, yöresel ve bölgesel olarak üç farklı gruba ayırmaktadır (Casazza 1986). Alışveriş merkezinin çekim alanlarına bakarak bu ayırımı yapmak yanlış olmayacaktır. Hiç şüphesiz merkezlerin çekim alanı da o alışveriş merkezinin fiziksel kapasitesi ve sunduğu hizmetlerin farklılıklarıyla yakından ilgilidir. Bu ayırımın dışında, alışveriş merkezlerini birbirlerinden farklılaştıran özelliklerin neler olduğu, bu çalışmanın kapsamında olmaması nedeniyle daha fazla ayrıntıya girilmemektedir.

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Organize alışveriş merkezlerinin son dönemde yoğun bir şekilde tercih edilmesi, sadece işletme biliminin akademisyenlerinin değil, farklı disiplinlerinde ilgisini çekmiştir. Şehir planlaması ve mimari açıdan yaratılan farklılıklar bu alanlardaki değişik disiplinlerin de ilgisini bu alana yönelmesini sağlamıştır. Ancak özellikle, perakendecilikle beraber bir gelişim gösteren organize alışveriş merkezleri, pazarlama literatürünün ilgi alanı haline dönüşmüştür. Sadece perakendecilik açısından değil, pazarlamanın ilgi alanına giren, markalaşma, tüketici satın alma davranışı, gibi konuların da ilgisini çekmiştir. Ayrıca bu merkezlerin sosyolojik olarak yarattığı değişiklikler, alışveriş merkezi yönetimi gibi farklı alanlarda da çalışmalara rastlanmaktadır.

Luo (2005), tüketicilerin farklı kriterlere göre gruplandırıldığında, her bir grubun farklı satın alma davranışı gösterdiğini ifade ederken, Suarez vd, (2004), ortalama harcama yapan ailelerin organize alışveriş merkezinin ilk

seçiminde imajın en etkili unsur olduğunu belirtmektedir. Finn ve Louviere (1996) ise, alışveriş merkezlerinin fiziksel özelliklerinin, tüketiciler üzerinde merkeze yönelik bağımlılığı etkilediğini ifade etmektedir.

Organize alışveriş merkezlerinde yapılan bir çalışmada ise, merkez tercihi en önemli unsur olarak merkezin konumu bulunmuştur (Severin vd, 2001). Benzer bir çalışma da Finn ve Louviere (1990) tarafından gerçekleştirilmiştir. Bu çalışmaya göre, şehrin farklı bölgelerinde farklı tüketici gruplarına rastlanmaktadır. Bu açıdan, organize alışveriş merkezinin konununun ne olacağı, ziyaretçi profillerini de açıklar nitelikte olacaktır.

Türkiye'de yapılan bir başka çalışmada ise, organize alışveriş merkezlerinin satın alma anlayışında tüketicilerin beklentilerini artırdığı belirtilmektedir (Altunışık ve Meram, 2001). Temel tercih sebeplerinden öne çıkan bir başka bulgu ise, müşterilerin tüm aradıklarını bulabilme olanağının olmasıdır (Alkibay, 1994). Tüketicilerin, merkezlerdeki ses, ışık ve yüksek düzeydeki diğer uyarıcılardan etkilendikleri ve bu etkinin farklılıklar taşısa da alışveriş miktarını artırdığı yönünde olduğunu ifade etmektedir (Dawson vd, 1990).

Organize alışveriş merkezlerindeki kalabalığın tüketici memnuniyetine olumsuz etki yaptığı çalışmada ortaya çıkarılmıştır (Macheit vd, 2000). Organize alışveriş merkezlerinin ilk fonksiyonunun alışverişe imkan sağlaması olduğu bu çalışmada da vurgulanmıştır. Aynı çalışma, diğer faaliyetler içinde en önemseneni yemek yeme işi olduğunu da işaret etmektedir.

Mağaza sayısı ve çeşitliliği olarak ifade edilen perakendeci yoğunluğu, sadece çok amaçlı ziyaretleri değil, tek amaç taşıyan ziyaretleri de etkilemektedir (Arentze, Oppewal ve Timmermans, 2005). Ziyaretçilerin merkeze geliş amacı ister bir tane olsun, isterse bir çok amacı kapsasın, perakendeci yoğunluğunun tüketicinin alışveriş tercihlerine etkisi kaçınılmaz olarak görülmektedir. Mağazaların insanlar üzerinde yarattığı alışveriş yapma etkisinin, tüketici memnuniyetini de etkilediği görülmektedir (Babin ve Darden, 202: 1996).

Bir başka çalışma merkezdeki benzer mağazaların arasındaki mesafenin fiyat farklılıklarını etkilediği ifade etmektedir (Stassen vd, 1999). Fiyatlandırma üzerindeki diğer bir çalışma ise müşterilerin merkezi ziyaretlerinde mağaza tercihlerini değiştirme sürecinde fiyat indirimlerinin etkisini araştırmaktadır (Dellart vd, 2005).

Merkeze yapılan ziyaretlerde yapılan planlı alışverişlerde, müşteri memnuniyetinin daha yüksek olduğu bir başka çalışmada ortaya çıkarılmıştır (Machleit ve Mantell, 2001).

Diğer taraftan, organize alışveriş merkezleri ile outlet center'ler arasında bir karşılaştırma yapıldığında, bu merkezler arasında tüketici profilleri arasında anlamlı farklılıklar olduğu görülmektedir (Reynolds vd, 2002).

Yukarıda belirtilen farklı ilgi alanlarına yönelmiş çalışmalara bakıldığında, tüketicilerin zaman içinde organize alışveriş merkezlerine yönelmeleri, farklı organize alışveriş merkezlerinin özellikleri, verilen hizmetlerin farklılığı, merkezin bulunduğu konum, tüketicilerin demografik özellikleri ve merkezde sunulan mal/hizmetin özellikleri tüketici davranışlarındaki etkileşimin ana etkenleri olarak görülebilmektedir.

ALAN ARAŞTIRMASI

Araştırmanın Sınırlılığı - Amacı

Bu çalışma, Ankara'da faaliyet gösteren alışveriş merkezleri içinde çalışma için izin alınan merkezlerde gerçekleştirilmiştir. Çalışma alanının Ankara olarak seçilmesinin temel nedeni, Ankara'da alışveriş merkezlerinin sayısının hızla artması ve bunun sonucunda ciddi bir seviyede rekabet beklentisidir.

Çalışmanın amacı, alışveriş merkezlerindeki mağazaların kiracıları/sahiplerinin faaliyette buldukları ve diğer alışveriş merkezlerini belirlenen değişkenlere göre nasıl algıladıklarının ortaya çıkarılmasıdır. Bu algının ortaya çıkarılması, yeni alışveriş merkezlerinin eklenmesiyle bir hayli artan sektördeki rekabette, bu merkezlerin eksikliklerini, üstünlüklerini ortaya çıkarabilecektir.

Araştırma kapsamında organize alışveriş merkezlerinin (oavm) sayısının çok hızlı arttığı Ankara'da faaliyet gösteren yedi alışveriş merkezinde faaliyet gösteren mağaza yöneticisi veya sahibi ile görüşülmüştür. Çalışma'da 433 mağaza yöneticisine ulaşılmıştır. Elde edilen anketlerden 430 tanesi değerlendirilebilir nitelikte bulunmuştur. Buna göre dağılım aşağıda verildiği gibidir.

Tablo 1. Mağazaların OAVM'lerine Göre Dağılımı

OAVM	f	%
Arcadium	36 mağaza	8.3
Armada	88 mağaza	20.3
Atakule	50 mağaza	11.5
Bilkent	28 mağaza	6.5
Carrefour	18 mağaza	4.4
Karum	112 mağaza	26.1
Migros	98 mağaza	22.9
TOPLAM	433 mağaza	100

Kullanılan Yöntemler

Çalışma'da alışveriş merkezlerinin değerlemesini sağlayacağını düşünülen bir endeks oluşturulmuştur. Bu endeks'de 32 değişken ölçülmek suretiyle sonuç alınmaya çalışılmıştır. Buna göre frekans analizi yöntemi ile çalışmanın sonuçları açıklanmaya çalışılmıştır. Diğer taraftan verilen unsurların sayısını azaltabilmek amacıyla faktör analizi yapılmıştır.

Aşağıda verilen Tablo 2'de yer alan konularda mağaza sahip veya yöneticilerinin görüşleri sorulmuştur. Bu değişkenler 5'li likert ölçeği yardımıyla ortaya çıkarılmaya çalışılmıştır.

Uygulanan Cronbach Alpha Analizine göre, anketin güvenilirlik katsayısı 0,9140'dir. Bu değer, daha önce gerçekleştirilen OAVM müşterilerinin

Tablo 2. Endekse Konu Olan Değişkenler

OAVM'nin bulunduğu bölgenin müşteri profiline uygunluğu
OAVM'nin bulunduğu bölgenin gelişme potansiyeli
OAVM'nin bulunduğu konumun yoğun araç trafiğinin olan bir bölge olması
OAVM'nin mimarisinin çekiciliği
OAVM'nin büyüklüğü
Yüksek ziyaretçi sayısı
OAVM'nin prestiji
Dükkanların fiziki uygunluğu
OAVM'nin satmakta olduğumuz ürünler cinsinden iyi bir satış noktası olarak bilinmesi
Sattığımız ürünleri tamamlayan ürünlerin de satılmakta oluşu
Önemli rakiplerimizin yer alması
Ziyaretçilerin yüksek gelir grubundan olma beklentisi
Dükkanların geniş bir çeşitlilik göstermesi
Marks&Spencer, Boyner gibi departmanlı mağazaların varlığı
Migros, Real gibi süpermarketlerin varlığı
OAVM'nin kent içindeki konumu
Ulaşım imkanlarının bolluğu ve çeşitliliği
OAVM'ni işleten firmamın bilinirliği
İşletici firmamın etkili kampanyalar düzenlemesi
İşletici firmamın temizlik konusundaki hassasiyeti
İşletici firmamın almış olduğu güvenlik tedbirlerinin etkinliği
İşletici firmamın ısıtma-soğutma konularındaki hassasiyeti
İşletici firmamın merkezi aydınlatma becerisi
İşletici firmamın yılbaşı gibi özel gün süslemeleri
İşletici firmamın gelen müşterileri bilgilendirme etkinliği
Ödenmekte olan kiranın uygunluğu
Ödenmekte olan işletme giderleri ve çeşitli kampanyalara katılım payının uygunluğu
Otopark imkanlarının zenginliği
Yiyecek-içecek imkanlarının varlığı ve çeşitliliği
Eğlence imkanlarının varlığı ve çeşitliliği
Çocuklara yönelik eğlence ve benzeri imkanların varlığı ve çeşitliliği
Bankacılık hizmetlerinin varlığı ve çeşitliliği

algılamaları üzerine yapılan çalışmadaki Alpha değerinden de yüksek bir değerdir ve oldukça yüksek bir güvenilirliği ifade etmektedir.

BULGULAR

Anket sorularına cevap veren 430 mağaza yöneticisinden elde edilen verilere göre; mağazaların önemli bir kısmında tekstil ürünlerinin satmakta olduğu belirlenmiştir. Tekstil ürünleri satmakta olan mağazalarının sayısı 165, yüzdesi ise % 38.4 dür. Bunu takip eden diğer dört mağaza türü şöyle sıralanmaktadır; "yiyecek-içecek ürünleri" satmakta olan mağaza sayısı 42

(% 9.8), “ev eşyaları, hediyelik eşya” ile “elektrik-elektronik, bilgisayar ve benzeri” ürünler satmakta olan mağaza sayısı ise eşittir. Mağaza sayısı 35, oranı ise % 8.1 dir. Buna takip eden mağaza türü “ayakkabı, çanta, bavul ve benzeri ürünler satmakta olanlar” dır, adı geçen mağazaların sayısı 33, oranları ise % 7.7 dir.

Mağazaların fiziksel büyüklüğüne bakıldığında ise aşağıda verilen dağılıma ulaşılmaktadır.

Tablo 3. Mağaza Türleri

Mağaza Türü	%
Tekstil	38
Yiyecek ve İçecek	9,8
Ev Eşyası	8.1
Elektrik-Elektronik	8.1
Ayakkabı, Çanta ve Bavul	7.7

Ankara organize alışveriş merkezlerinde yer alan mağazaların % 49.7'sinin faaliyetlerini tek bir ülkede sürdürdükleri görülmektedir. iki ül-

Tablo 4. Mağazaların Fiziksel Büyüklüğüne Göre Dağılımı

1-10 m2 büyüklüğü olan mağaza	% 4.2
11-20 m2 büyüklüğü olan mağaza	% 8.8
21-30 m2 büyüklüğü olan mağaza	% 13.5
31-40 m2 büyüklüğü olan mağaza	% 8.3
41-60 m2 büyüklüğü olan mağaza	% 13.5
61-80 m2 büyüklüğü olan mağaza	% 11.2
81-100 m2 büyüklüğü olan mağaza	% 7.5
101-150 m2 büyüklüğü olan mağaza	% 17.1
151-200 m2 büyüklüğü olan mağaza	% 4
201-300 m2 büyüklüğü olan mağaza	% 4.2
300m2'den büyük olan mağaza	% 7.7

kede faaliyeti olan mağaza oranı % 6.6, üç ülkede faaliyette bulunma oranı %8.6, 4 (dört) ülkede bulunma oranı %5.6, beş ülkede bulunma oranı ise 4.6 olarak görülmektedir. 6-10 ülkede faaliyette bulunan mağazaların oranı % 7.6, 11-20 ülkede faaliyette bulunan mağazaların oranı % 2, 21-40 ülkede faaliyette bulunan mağazaların oranı % 3, 41-60 ülkede faaliyette bulunan mağazaların oranı % 4, 61-80 ülkede faaliyette bulunan mağazaların oranı % 3 ve 81'den fazla ülkede faaliyette bulunan mağaza oranı ise % 5'dir.

Türkiye çapında 1-5 şubesi olan mağazaların oranı % 44.8'i bulmaktadır. 6-10 şubesi olan mağazaların oranı % 12.2, 11-20 şubesi olan mağazaların oranı ise % 12.4, 21-30 şubesi olan mağazaların oranı % 5.7, 31-50 şubesi olan mağazaların oranı % 10.1, 51-70 şubesi olan mağazaların oranı % 4.3, 70-100 şubesi olan mağazaların oranı ise % 3.6 dır. 101 ve üzeri mağaza sayısı olan mağazaların oranı ise % 6.2 olarak görülebilmektedir.

Organize alışveriş merkezlerinde bulunan mağazaların satmış oldukları ürünlerin üretim yerlerine göre bir analizini yapmak gerekirse, bu

Tablo 5. Mağazalarda Satılan Ürünler İçinde Yabancı Ürünlerin Dağılımı

% 1-20 arasında yabancı ürün	% 17.6
% 21-40 arasında yabancı ürün	% 9.2
% 41-60 arasında yabancı ürün	% 8.8
% 61-80 arasında yabancı ürün	% 8.9,
% 81-100 arasında yabancı ürün	% 2.3

mağazaların % 24.8'inde tamamen Türkiye'de üretilen ürünlerin satıldığı görülmektedir. Bunun tam aksine, tüm ürünlerinin yabancı üretimler olduğunu ifade eden mağazaların oranı ise % 18.4 dür. Buna göre mağazalar arasında toplam mal miktarı içerisinde;

İşletme sahipleri veya yöneticileri organize alışveriş merkezinde faaliyette bulunmaktan genel anlamda memnun bulunmaktadır. Alışveriş merkezlerinden genel memnuniyet % 65 düzeyindedir. Buna karşın alışveriş merkezlerinde işletmenin performansından memnun olmayanların oranı ise % 7.9 dolayında kalmıştır.

Diğer taraftan aşağıda ifade edilen değişkenlerin ve organize alışveriş merkezlerinin öne çıktığı görülmektedir. Buna göre alışveriş merkezle-

Tablo 6.Mağaza Sahiplerinin OAVM'ni Değerlendirme Tablosu

Çok kötü	% 1.70
Kötü	% 6.20
Orta düzeyde	% 27.1
İyi	% 44.5
Çok iyi	% 20.5

rinin seçiminde dikkatimizi çeken en etken değişkenler ve merkezler aşağıdaki Tablo 7' de verildiği gibidir.

Yukarıda verilen tabloya göre;

a. Organize alışveriş merkezinde yer alınmasını etkileyen faktörler

Tablo 7. OAVM'lerinin Seçiminde En Etkin Beş Değişken

Değişkenler	Ortalama
Oavm'lerin bulunduğu bölgenin gelişme potansiyeli	4,0463
Satılan ürünlerin ve satış noktalarının bilinirliği	4,0199
Oavm'nin prestiji	3,9554
Oavm'nin kent içindeki konumu	3.9163
Ulaşım imkanları	3,8296

arasında yer alan "OAVM'nin bulunduğu bölgenin gelişme potansiyelinin ol-

ması” değişkeni 4,0463 gibi yüksek bir ortalama ile dikkatleri çekmektedir. Mağaza sahipleri, OAVM’lerinin bulunduğu bölgenin gelişme potansiyelinin, o alışveriş merkezinde bulunmalarında % 31.3 ile “çok etkili”, % 31 ile “etkili” olduğunu ifade etmektedir. Dolayısıyla % 62.3’lük bir kesim, OAVM’nin bulunduğu bölgenin önemine işaret etmektedir. Bu durum, OAVM’lerinin coğrafi konumlarının önemini işaret etmektedir.

b. İlgili alışveriş merkezinin “mağazanın satmakta olduğu ürünler cinsinden iyi bir satış noktası olarak bilinmesi” 4,0199 ortalama ile ikinci sırada etkili değişken olduğu belirlenmiştir. Bu değişkene “çok etkili” (% 41.3) ve “etkili” (% 32.1) olarak cevap verenlerin toplamı % 73.4 ‘ü bulmaktadır. Bu konuda olumsuz görüş bildirenlerin oranı sadece %8.4 dır.

c. “OAVM’nin prestiji” değişkeni, mağaza sahipleri veya yöneticileri tarafından, alışveriş merkezinde bulunmalarında üçüncü önemli değişken olarak görülmektedir. Bu değişkenin ortalaması 3,9554’ dür. Ölçek üzerinde dağılımlarına bakıldığında, prestijin “çok etkili” olduğu % 42.8 ile ifade edilirken, “etkili” olduğunu belirtenlerin oranı % 27.7’dir. Bu iki oranın toplamına bakıldığında % 70.5 gibi yüksek bir oran karşımıza çıkmaktadır. Bu bağlı olarak, mağaza sahiplerinin veya yöneticilerinin, o alışveriş merkezinde bulunmalarında prestij kaygısının da önemli bir rol aldığı tespit edilmiş olmaktadır.

d. OAVM’nin “kent içindeki konumu” 3,9163 ile bir diğer önemli etkidir. Konumlama ile ilgili olan bu değişkene verilen olumlu cevapların dağılımı “çok etkili”-% 35.5 ve “etkili”-% 35.5 şeklindedir. Bu dağılıma göre % 71’lik bir kesim, OAVM’nin kent içindeki konumunu, alışveriş merkezlerindeki mağazalar için etkili olduğunu düşünmektedir. Kent içindeki konumun önemli olmadığını düşünenlerin oranı ise % 10.6’da (“hiç etkili değil”:%4.2, “etkili değil”:%6.4) kalmaktadır.

e. “Ulaşım imkanlarının bolluğu ve çeşitliliği” o alışveriş merkezinde faaliyette bulunmalarında beşinci önemli etken olarak ifade edilmiştir. Dördüncü sırada önemli olarak ifade edilen OAVM’lerinin kent içindeki konumu” değişkeni ile çarpıcı derecede yakınlık gösteren bu değişkenin ortalaması 3,8296’dır. “Ulaşım imkanlarının bolluğu ve çeşitliliği” değişkeninin, alışveriş merkezinde bulunulmasında etkili olduğu % 39.5 ile “çok etkili” ve % 26.2 ile de “etkili” olduğunun belirtilmesinden anlaşılmaktadır. Bu iki olumlu cevabın toplamının % 65.7 olduğunu ve bu soruya olumsuz cevap verenlerin oranının da % 15.6 olduğunu gözden kaçırmamak gerekir.

Mağaza sahipleri/yöneticileri mevcut alışveriş merkezinde bulunmalarında en az etken olan değişkenlerin aşağıda ifade edilen değişkenler olduğunu belirtmişlerdir. Bunlar;

“Alışveriş Merkezinde, Marks & Spencer, Boyner gibi departmanlı mağazaların varlığı”nın ilgili alışveriş merkezinde bulunmalarında etkili olmadığı belirtilmiştir. 1 ile 5 arasında değişen ölçeğin ortalaması 2,4924’dür ve en düşük ortalamaya sahip değişkendir. Mağaza sahiplerinin ilgili alışveriş merkezinde departmanlı mağazaların varlığından dolayı buldukları konusunda verdikleri cevaplara bakıldığında, “hiç etkisi yoktur” diyenlerle (%45.2) “etkisi yoktur” diyenlerin (% 6.3) oranı % 51.5 olmaktadır. Etkili olduğunu savunanların oranı ise % 31.2 ‘de kalmaktadır. Buna göre aşağıda verilen veriler alışveriş merkezlerini seçmede en az etkili olduğunu düşü-

nülen değişkenleri ifade etmektedir.

1. Mağaza sahip veya yöneticileri, ilgili alışveriş merkezinde bulunmalarında, alışveriş merkezinin “giderlere ve kampanyalara katılım payı-

Tablo 8. OAVM’lerinin Seçiminde En Az Etkin Dört Değişken

Değişkenler	Ortalama
Giderlere katılım payı	2,5257
Kiranın uygunluğu	2,5995
Eğlence imkanlarının varlığı	2,6144
Çocuklara yönelik imkanların varlığı	2,7062

nın uygunluğu”nun etkili olduğunu toplam katılımcıların ancak % 20.9’si ifade ederken, geri kalan yaklaşık % 80’lik bir kesim, bu faktörün etkili olmadığını ifade etmektedir. Değişken, 2,5257 ortalaması ile en düşük ikinci değişkendir.

2. “Ödenmekte olan kiranın uygunluğu”, mağaza sahipleri/yöneticileri tarafından ilgili alışveriş merkezinde bulunmalarında etkili olmadığını katılımcıların % 43.4 ‘ü belirtmektedir. Ortalaması ise 2,5995’dir. Bu konuda kararsız kalanların oranı ise % 34.8’dir. İlgili alışveriş merkezinde bulunmalarında “kiralamanın uygunluğu” değişkeninin etkili olduğunu düşünenlerin oranı ise % 21.9 dur.

3. “Eğlence imkanlarının varlığı ve çeşitliliği” değişkeninin önemine vurgu yapanların oranı ise % 47.8’dir. Ortalaması ise 2,6144 ile toplam 32 değişkenli ölçekte en düşük ortalamaya sahip dördüncü değişkendir. Eğlence imkanlarının varlığı ve çeşitliliğini, ilgili alışveriş merkezinde bulunma nedeni olarak gösterenlerin oranı ise % 31.6 da kalmaktadır.

4. Mağaza sahip/yöneticilerinin % 46.4’ü, alışveriş merkezinde çocuklara yönelik eğlence imkanlarının varlığı ve çeşitliliğinin olmasının, ilgili alışveriş merkezinde bulunmalarında etkili olmadığını ifade etmektedir. Katılımcıların % 20’si bu konuda kararsızken, % 33.6’sı etkili olduğunu ifade etmektedir. Ayrıca, 1-5 arasında bir ölçek doğrultusunda verilen cevaplara bakıldığında ortalamasının 2,7062 olduğu görülmektedir.

Discriminant fonksiyonlarının değişkenlerle olan korelasyonları dikkate alındığında, bir başka ifade ile mağaza sahipleri/yöneticileri tarafından aşağıda yazılan on değişkenin Alışveriş merkezlerini ayırt edici özellikler olarak görülmektedir. Bu değişkenlerden yedi tanesi birinci discriminant fonksiyonunda, dört tanesi ise ikinci diskriminant fonksiyonunda yer almaktadır. Buna göre: birinci diskriminant fonksiyonunda aşağıda verilen değişkenler görülmektedir.

- Migros, Real, Gima gibi süpermarketlerin varlığı,
- Otopark imkanlarının zenginliği,
- Yiyecek-ıçecek imkanlarının varlığı ve çeşitliliği,
- Çocuklara yönelik eğlence ve benzeri imkanların varlığı-çeşitliliği,
- Eğlence imkanlarının varlığı ve çeşitliliği,
- Ödenmekte olan işletme giderleri ve çeşitli kampanyalara katılım payının uygunluğu

• Ödenmekte olan kiranın uygunluğu gibi değişkenler karşımıza çıkmaktadır.

İkinci diskriminant fonksiyonunda ise şu değişkenler bulunmaktadır.

- Ulaşım imkanlarının bolluğu ve çeşitliliği,
- OAVM'ni işleten firmanın ısıtma ve soğutma konusundaki hassasiyeti,
- OAVM'de bankacılık hizmetlerinin varlığı ve çeşitliliği.

Yukarıda belirtilen on değişken, OAVM'lerini birbirlerinden en belirgin şekilde ayırt eden değişkenlerdir. Aynı discriminant fonksiyonunda, OAVM'lerinin birbirlerine en çok benzeyen yönlerini de belirlemek mümkündür. Buna göre;

- OAVM'nde, satılmakta olan ürünleri tamamlayan ürünlerin de satılmakta oluşu,
- OAVM'nin satılmakta olan ürün için iyi bir satış noktası olarak bilinmesi,
- OAVM'nin işleten firmanın bilinirliği.

gibi değişkenler, OAVM'lerinin birbirlerine en yakın özelliklerini gösteren değişkenlerdir. Bir başka ifadeyle, mağaza sahipleri/yöneticileri, OAVM'leri arasında bu üç değişken için farklılık olmadığını düşünmektedirler.

Anketteki sorulara verilen cevaplara göre alışveriş merkezlerinin birbirlerine olan uzaklıklarını veya yakınlıklarını göstermektedir. Yukarı-

Tablo 9. OAVM'lerinin Aralarındaki Benzerliklere İlişkin Ortalamalar

	Arcad.	Armada	Atakule	Bilkent	Carr.	Karum	Migros
Arcadium	0	2,22	8,542	1,397	2,351	17,134	7,632
Armada	2,22	0	14,316	2,026	3,251	32,004	9,15
Atakule	8,542	14,316	0	5,115	4,243	16,133	12,364
Bilkent	1,397	2,026	5,115	0	2,621	9,395	5,275
Carrefour	2,351	3,251	4,243	2,621	0	4,915	3,269
Karum	17,134	32,004	16,133	9,395	4,915	0	33,898
Migros	7,632	9,15	12,364	5,275	3,269	33,898	0

da verilen tablodaki yüksek değerler OAVM'lerinin birbirlerine uzaklığını, düşük değerler ise birbirlerine yakınlığını ifade etmektedir. Buna göre; Şekil 1'de görülebileceği gibi birbirlerine en uzak olan OAVM'leri Migros ile Karum, Armada ile Karum'dur. İkinci derecede uzak olan OAVM'leri ise Arcadium ile Karum ve Atakule ile Karum'dur. Birbirlerine en yakın görülen OAVM'leri Arcadium ile Bilkent'tir. Onu takiben Armada ile Bilkent, Arcadium ile Armada görülmektedir. Buna göre; mağaza kiracıları yukarıda verilen merkezleri belirtildiği gibi birbirlerine yakın veya uzak olarak algılamaktadırlar. Bu algılama, ilgili alışveriş merkezlerinin mağaza kiracıları gözünde değerlerinin de farklı olduğu sonucunu ifade etmektedir.

Discriminant fonksiyonunun en yüksek ilişkiye sahip oldukları değişkenleri vermektedir. Bu kapsamda, birinci discriminant fonksiyonu aşağıda

sıralanan değişkenlerle en yüksek korelasyona sahiptir. Buna göre;

Yukarıda belirtilen değişkenler, OAVM'lerinin birbirlerinden en fazla ayırdığı unsurları ifade etmektedir. Örneğin tüm OAVM'lerini birbirle-

Tablo 10. Birinci Diskriminant Tablosuna İlişkin Değişkenler

Değişkenler	Korelasyon
OAVM'inde bir süpermarketin varlığı	(0,659)
Otopark imkanlarının zenginliği	(0,470)
Yiyecek imkanlarının varlığı ve çeşitliliği	(0,418)
Çocuklara yönelik eğlence ve benzeri imkanların varlığı	(0,414)
Eğlence imkanlarının varlığı ve çeşitliliği	(0,363)
İşletme giderleri ve kampanyalara katılım payının uygunluğu	(0,244)
Kiranın uygunluğu	(0,111)

Tablo 11. İkinci Diskriminant Tablosuna İlişkin Değişkenler

Değişkenler	Korelasyon
Ulaşım imkanlarının bolluğu	(0,426)
Oavm'nin ısıtma ve soğutma konusundaki hassasiyeti	(0,375)
OAVM'inde bankacılık hizmetinin varlığı	(0,236)

rinden en çok farklı kılan unsur, AVM'de bir süpermarketin olup olmadığıdır.(0,659).

İkinci unsur ise (0,470) otopark imkanlarının zenginliğidir.

Üçüncü unsur ise ulaşım imkanlarının bolluğu ve çeşitliliğidir (0,426).

Birbirlerine benzeyen yani OAVM'lerini birbirlerinden ayırmamızı zorlaştıran unsurlar ise aşağıda sırayla verilmektedir.

AVM'ni işleten firmanın bilinirliği (0,001),

AVM'nin satmakta olduğumuz ürünler cinsinden (0,004),

iyi bir satış noktası olarak bilinmesi

Satmakta olduğumuz ürünleri tamamlayan ürünlerin de satılmakta oluşu (0,007),

Alışveriş merkezini işleten firmanın etkili

kampanyalar düzenlemesi (0,018),

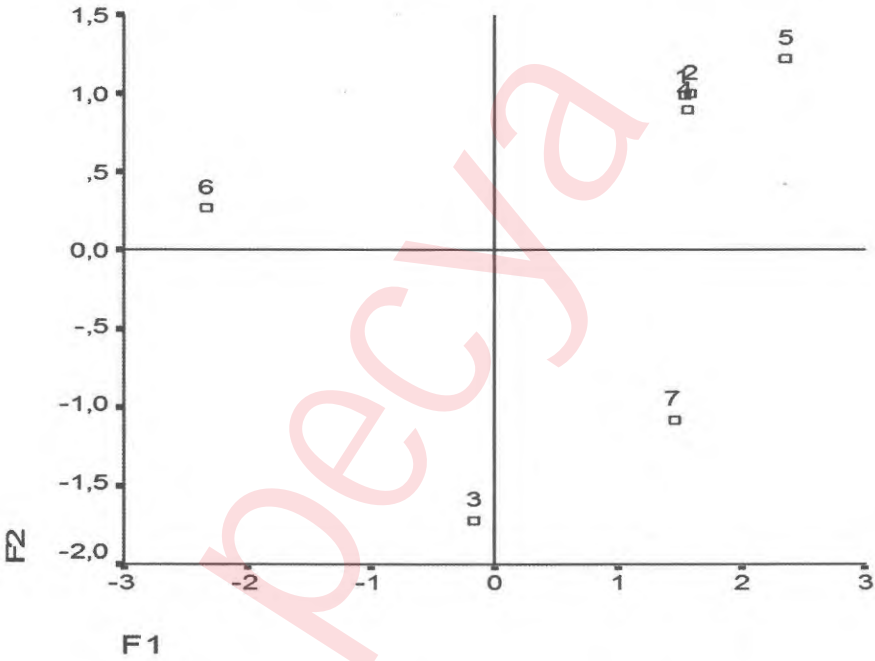
Merkezde önemli rakiplerimizin yer alması (0,018),

AVM'nin bulunduğu bölgenin gelişme potansiyeli (0,019).

Verilen cevaplara göre ilgili mağazanın, faaliyet gösterdiği OAVM'nin genel profiline uygunluğunun dağılımını göstermektedir. Örneğin, tabloda Arcadium için bakıldığında, 23 mağaza sahibinden 14 tanesi bir başka ifadeyle % 60.9'u, Arcadium' un genel karakteristiğine uygun cevaplar verirken, 7 mağaza sahibi (% 30.4)'ü ise aynı zamanda Armada'da verilen cevaplara da yakın bir tavır göstermiş bulunmaktadır.

Yukarıda verilen tabloya göre, Carrefour AVM'indeki mağaza kiracıları hiçbir AVM kiracılarına yakın durmamaktadır. Bunu izleyen ikinci AVM de Karum'dur. Başka OAVM'lerinin verdiği cevaplara en yakın cevaplar veren mağaza kiracılarının ise Arcadium'da bulunduğu görülmektedir.

(1. Arcadium 2. Armada 3. Atakule 4. Bilkent 5. Carrefour 6. Karum 7. Migros)



Şekil 1: Alışveriş Mağazalarının İlk İki Diskriminant Fonksiyonuna Göre Algılama Haritası

SONUÇ

Mağaza sahip/kiracıları, bir alışveriş merkezini kendileri için cazip kılan başka bir ifadeyle faaliyette buldukları alışveriş merkezini seçme nedenleri olarak beş unsurun etkili olduğunu ifade etmektedir. "Alışveriş merkezinin bulunduğu bölgenin gelişme potansiyeli, alışveriş merkezinin

bulunduğu bölgenin müşteri profiline uygunluğu, alışveriş merkezinde bir süpermarketin varlığı, otopark imkanlarının zenginliği ve ziyaretçilerin yüksek gelir grubundan olma beklentisi” mağaza sahip veya kiracılarının önem verdiği unsurlar olarak karşımıza çıkmaktadır.

Mağaza sahip/yöneticileri Ankara’da faaliyet göstermekte olan organize alışveriş merkezlerini değerlendirdiklerinde “Migros, Gima, Real gibi hipermarket alışveriş imkanının olması, yiyecek içecek hizmeti veren birimlerin varlığı ve çeşitliliği, çocuklara yönelik hizmetlerin varlığı, konser, fuar ve benzeri faaliyetlerin düzenlenmesi, otopark imkanının rahatlığı” gibi değişkenler açısından birbirlerinden farklı olarak algılamaktadır.

Diğer taraftan, Ankara’da faaliyet göstermekte olan organize alışveriş merkezlerinin birbirlerine “çalışanların müşterilere gösterdikleri ilgi/gülyüz, yer alan mağazaların çeşitliliği, alışveriş merkezindeki mağazalarda satılan ürünlerin kalitesi, atm ve benzeri bankacılık hizmetlerinin olması, temizlik hizmetlerinin yeterliliği” gibi faktörler açısından benzediği ifade edilmektedir. Yukarıda ortaya çıkarılan değişkenler, mağaza sahip ve yöneticileri tarafından AVM’lerin birbirlerinden ayrıştırılmalarını sağlayan değişkenleri ifade etmektedir.

Dolayısıyla, günümüz perakendecilik hayatının önemli bir unsuru olan organize alışveriş merkezlerinin yoğun rekabet altında cazibe merkezleri haline dönüşebilmesi için yukarıda sayılan unsurların gözden geçirilmesi gerekmektedir. Buna bağlı olarak, Ankara’da faaliyet gösteren organize alışveriş merkezlerinin bazı özellikleri nedeniyle birbirlerinden ayrışabilmeleri veya benzerlikleri, alışveriş merkezlerinin yöneticilerine atılması gereken adımların neler olduğu ile ilgili bilgi verebilmektedir. Böylece, her bir alışveriş merkezinin diğerlerinden farklı olabilmesi, buna bağlı olarak da pazar payını artırabilmesi mümkün olabilecektir.

KAYNAKÇA

Alkibay, S. (1994). OAVM’lerinin yönetimi ve Türkiye’deki örneklerinin incelenmesi, Gazi Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt.10, Sayı:1-2.

Altunışık R. ve Meram K., (2001). Tüketicilerin Alışveriş merkezlerindeki satınalma davranışları üzerine bir saha çalışması:tüketiciler kontrolü yitiriyor mu? Google/Sektörel Bilgiler.

Arentze T. , Oppewal H. Ve H. Timmermans, (2005). A multipurpose shopping trip model to assess retail agglomeration effect, Journal of Marketing Research, Vol:17 February, 109-115.

Babin, B. ve Darden W. (1996). Good and bad shopping vibes: spending and patronage satisfaction, Journal of Business Research Vol:35, No:1 201-206.

Benedict, G., Deellaert C. , Jaideep Praubhu - (2005). The impact of price disclosure on dynamic shopping decision, Marketing Letters.

Casazza A.J. ve Spink F.H., (-) Shopping Center Develepment Handbo-
ok, Washington ,(1986).

Dawson S. , Bloch P. ve Ridgway , (1990). Shopping motives,emotional
states and retail outcomes, Journal of Retailing,Vol:66, No:1,408-427.

Dellaert G.B., Golunov V.Y. ve Prabhu J. (2005). The Impact of Disclo-
sure on Dynamic Shopping Decision ., Marketing Letters.,

Erkip, F. (2005). The rise of the shopping mall in Turkey:the use and
appeal of a mall in Ankara, Science direct,/Shopping Center.

Finn, A. ve Louviera J. (1990). Shopping Center Patronage Models,
Journal of Business, Research Vol. 21, 259-275.

Finn, A. ve Louviera J. (1996). Shopping Center, Image, Considerati-
on and Choise anchor Store Contribution, Journal of Business Research,
Vol:35, 241-251.

Luo X. (2005). How does shopping with others influence impulsive
purchasing? Journal of Consumer Psychology,Vol:15,No.4,288-294.

Machleit K. , Eroğlu S. , Mantel S. (2000). Percieved retail crowding
and shopping satisfaction:what modifies this relationship? Journal of Con-
sumer Psychology,Vol:9, No:1,29-42.

Oppewal H. , Alexander A. P.Sullivan (2000). Consumer perceptions of
corporate social responsibility in town shopping center and their influence
on evaluations, International Review of Retailing, Distribution and Costu-
mer Research, Vol:10,No.3, 305-318.

Reynolds K., Ganesh J. Ve Lockett M. (2002). Tradional malls vs.factory
outlets:comparing shopper typologies and implications for retail strategy,
Journal of Business Research,Vol:55,No:1,687-696.

Robert E. Stassen, John D. Mittelstaed,Robert A.Mittelstaed (1999)

Assortment overlap: Its effect on shopping patterns in a retail market,
Journal of Retailing,Vol:75,no.2,371-386

Severin V. , Louviere J. ve Finn A. (2001). The stability of retail shop-
ping choices over time and across countries, Journal of Retailing,Vol:77
No:1185-202.

Suarez, A., Bosque I. R., Poo J. M. ve Moral I. (2004). Accountng for
heterogenetity in shopping center choise models European Journal of
Marketing,March, 119-129.

Stassen R. E., Mittelstaedt J. Ve Mittelstaedt R. A., Assortment Over-
lap: Its Effect on Shopping Patterns in a Retail market When the Distribu-
tions Prices and Goods are Known, Journal of Retailing ,Volume 75 , No:2,
371-386.

ÖRGÜTSEL STRESLE BAŞA ÇIKMA YÖNTEMLERİ VE STRES YÖNETİMİ

* Mehmet SARIİŞİK

Özet: Son yıllarda tüm dünyadaki ekonomik, sosyal ve teknolojik değişimler işletmelerin yönetim sistemlerini etkilemekte ve bu etkiler çoğu zaman yönetim ve çalışanlar üzerinde birtakım baskılar yaratmaktadır. İş yerinde yaşanan stres, özellikle çalışanların üretkenliğini ve performansını düşürmekte ve sonuçta önemli işgünü ve iş gücü kayıpları yaşanmaktadır. Bununla birlikte stres, işi bırakmanın en önemli gerekçelerinden birisi haline gelmiştir. Yapılan araştırmalara ve istatistiklere göre işletmeler bu sorunlar nedeniyle yüksek maliyetlerle karşı karşıya kalmaktadır.

Bu çalışmanın amacı örgütsel stresle mücadelede işletme yöneticilerine rehberlik edecek öneriler sunmaktır. Detaylandırılmış iş tanımları, zaman yönetimi, yönetim desteği, örgüt içi iletişim ve stres yönetimi programları gibi uygulamalar çalışanların stresle başa çıkma olanağını sağlayacak ve örgütsel bağlılık ve verimliliklerini arttıracaktır. Örgütsel stresle mücadelede yönetimin görevi sadece stresin etkilerini azaltmak değil aynı zamanda stres kaynaklarını tespit ederek, stres oluşmadan önlemek için çaba göstermektir.

Anahtar Sözcükler: : stres, örgütsel stres, stresle mücadele, stres yönetimi, örgütsel stres yönetimi

Coping Processes With The Organizational Stress And Managing Stress

Abstract: In the recently, economical, social and technological variations have affected the management systems of the companies and those impacts usually have occurred a certain number of oppressions on managers and employees. The stress in the workplace has decreased the productivity and performance of the workers and has caused the losses of workday and also workforce. In addition, the stress has been one of the most important reasons to give up the job. According to the researches and statistics, companies have faced with the high costs because of those problems.

The aim of this study is to offer some suggestions that guide the managers to contend with the organisational stress. Employees can be able to cope with the stress and their organizational commitment and productivity can be increased with the applications like detailed job description, time management, managerial support, organisational relation and stress management program and so on. Not only manager's duty is to contend with the organizational stress,

* Yrd.Doç.Dr., Kocaeli Üniversitesi Derbent Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik YO

but also he should determine the stressors and work hard to prevent them.

Keywords: stress, organizational stress, contend with the stress, stress management, organizational stress management

GİRİŞ

Günümüzde bir çok insan kişisel özelliklerinden, bulunduğu aile çevresinden yada yaptığı işten veya işyerinden kaynaklanan etkenlerden dolayı farklı nitelik ve şiddette birtakım sıkıntılarla karşı karşıya kalmaktadır. Yaşanan bu sıkıntılar çoğu zaman kişinin yaşam kalitesini, işteki üretkenliğini, performansını ve sağlığını olumsuz etkilemekte ve önlenemediği zaman daha kötü sonuçlar meydana getirebilmektedir. Çok yaygın olarak gözlemlenen, kişiye psikolojik yada fiziksel zarar veren, iş açısından bakıldığında ise önemli iş günü, iş gücü ve maliyet kayıplarına yol açan bu durum stres olarak bilinmekte ve son yüzyılın en önemli iş hastalıklarından birisi olarak değerlendirilmektedir.

İş yerinde yaşanan stres, yapılan işin niteliğini ve üretkenliği doğrudan etkileyecektir. Bu nedenle işletme sahip veya yöneticileri, çalışanlarını verilen görevi yerine getirebilecek bilgi, yetenek ve kapasitede seçmek, kişisel özelliklerini bilmek, onlara dinlemek ve rahatsızlık duydukları konularda çözüm önerileri üretmek durumundadırlar. Her stres kaynağının yönetici tarafından kolayca teşhis edilmesi mümkün olmayabilir. Bu gibi durumları dikkate alan yöneticiler çalışanları ile yakından ilgilenerek, onlarla görüşmeler yaparak yada sürekli toplantılar düzenleyerek bu kaynakları tanımlamak, etkilerini araştırmak ve stresin üstesinden gelecek eylem planları hazırlamak zorundadırlar. Bu durum en az çalışan kadar işletmenin geleceği içinde önem arz etmektedir.

Stresin işletmeler üzerindeki etkilerini belirlemek amacıyla özellikle Amerika ve İngiltere’de çok sayıda araştırma yapılmıştır. Araştırmaların önemli bir bölümünde çalışanların yaklaşık yarısının işleriyle ilgili stres yaşadıkları saptanmıştır (Auerbach vd, 2003). Yaşanan stresin örgütsel nedenlerle birlikte, kişinin çevresi, ailesi veya kendisinden kaynaklanabileceği vurgulanmaktadır. Amerika’da Kuzeybatı Ulusal Yaşam (Northwestern National Life, 1991) Kuruluşu’na yapılan bir araştırmaya göre yaptıkları işleri aşırı stresli bulanların oranı % 40, Aile ve Çalışma Kuruluşu’na (The Families and Work Institute, 1997) yapılan bir başka araştırmada % 26 ve Yale Üniversitesi (1997) tarafından yapılan araştırmada ise % 29 olarak ortaya çıkmıştır (NIOSH, 2007). Bu sonuçlara paralel olarak Meslek Güvenliği ve Sağlığı Kuruluşu’na yayımlanan bir rapora göre, çalışanların % 26 ile % 40’ı işlerinde yoğun stres yaşamaktadırlar (Sonnentag ve Frese, 2003).

Levi ve Lunde-Jense’nin (1996) çalışmasında Avrupa Birliği ülkelerinde çalışanların % 28’inin işlerinde stres yaşadığı belirtilmektedir. Avrupa İş Güvenliği ve Sağlığı Örgütü’nün yayınladığı bir başka rapora göre, Avrupa Birliği ülkelerinde her yıl yaklaşık 41 milyon çalışan stresle karşılaşmakta ve yıllık 600 milyon iş günü kaybı yaşanmaktadır (Facts, 2007). Türkiye’de 300 çalışanla yapılan bir araştırmanın sonuçlarına göre, çalışanların % 48’i yaptıkları işin sağlıklarını olumsuz etkilediğini, % 31’i ise kısmen olumsuz etkilediğini belirtmektedir (Okutan ve Tengilimoğlu, 2002).

İlgili yazında daha çok sağlık bilimleri açısından ele alınan stres ve stres yönetimi kavramları özellikle son otuz yıldır işletme alanında da kullanılmaya başlanmış ve konuya ilişkin çok sayıda araştırma yapılmıştır. Bunlar; örgütsel stresle mücadele (Beehr vd., 2000; Blau, 1981; Cameron, 1994; Diamond, 1990; Fox vd, 1993; Kahn ve Byosiere, 1992; Kenny ve Cooper, 2003; Suin, 2005), stresin iş üzerindeki olumsuz etkileri (Bunce, 1997; Cavanaugh vd., 2000; Eden, 1982; Necowitz ve Roznowski, 1994), örgütsel stres kaynakları (Auerbach vd., 2003; Iverson vd., 1998; Newton ve Kenan, 1987), kariyer ve stres ilişkisi (Ross, 1997), aile ve iş çatışmaları (Karatepe ve Baddar, 2006), iş ve boş zaman çatışmaları (Wong ve Lin, 2007) gibi konular üzerinde yoğunlaşmaktadır.

Bu çalışmanın amacı işletmelerde yaşanan stres kaynaklarının belirlenerek işletme yönetici ve sahiplerine stresle mücadelede yol gösterecek ve uygulayabilecekleri stres yönetimi politikalarını ortaya koymaktır. Bunun için konuyla ilgili yazın taraması yapılarak kavramsal bir yaklaşım sunulmuştur. Araştırma temel olarak üç ana bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde stres ve örgütsel stres kavramlarına ilişkin tanım denemeleri yer almaktadır. İkinci bölümde örgütsel stresin kaynakları, verilen tepkiler ve stresin birey ve örgüt üzerindeki etkileri üzerinde durulmuştur. Son bölümde ise stres yönetimi ile ilgili öneriler sunulmuştur.

STRES VE ÖRGÜTSEL STRES KAVRAMLARI

Stres konuşma dilinde daha çok olumsuz olaylara tepki vermek yada belirti göstermek anlamında kullanılmaktadır. İlgili yazında stres kavramına yönelik çok sayıda tanım denemesi bulunmaktadır (DiMartino, 1992). Bilim dünyasında stres sözcüğü ilk kez 17 yy. da “elastiki nesne ve ona uygulanan dış güç arasındaki ilişkiyi” açıklamak üzere Robert Hook tarafından “maddenin kendi içinde olan bir güç yada dirençtir” anlamında kullanılmıştır (Okutan ve Tengilimoğlu, 2002). Stres estrectia kelimesinden türemiş olup, 17 yy. da bela, musibet, dert ve keder anlamlarında, 18-19 yy da ise kişiye, ruhsal yapıya ve organlara baskı olarak kullanılmıştır. 1914'te Cannon ilk yaklaşımı öne sürmüş ve stres için “istenmeyen çevresel etkilerden dolayı bozulan iç dengeyi kazanmak için gerekli olan fizyolojik uyarılar” ifadesini kullanmış, daha sonra da Selye (1936) “vücutun üzerindeki herhangi bir talebin zihinsel veya bedensel etkisi ve özel olmayan sonucudur” şeklinde tanımlamıştır (Aydın, 2004; Güçlü, 2001; Kendall vd, 2000).

Cox (1993) çalışmasında stresin son yıllarda ilk zamanlardaki karşılığından daha farklı anlamlar yüklenebilen ifadelerle ve bireyi içeren interaktif psikolojik yöntemler ile subjektif konuları ele alacak biçimde tanımlanmaya başladığını belirtmektedir. Bu açıdan bakıldığında stres, kişi üzerinde fiziksel ve psikolojik talepler yaratan bir durum yada olay sonucu ortaya çıkan, farklı psikolojik, fiziksel ve davranışsal tepkilerin verilmesine yol açan bir kavramdır. Bireyin fiziksel ve ruhsal halinin beklentiler karşısında zorlanması, korunmaya dönük tepkilerin oluşmasına neden olur (Arpacı, 2005).

Batlaş ve Batlaş (2002) stresi; bütünlüğü koruma ve esas duruma dönmek için çaba harcama biçimindeki etki, Cam (2004); eylem yada durumun kişi üzerinde yarattığı fiziksel veya psikolojik zorlanma, Lazarus ise; kişi-

den kaynaklanan bireysel dayanma gücünü aşan, bireye göre kendisini tehdit eden ilişkiler toplamı şeklinde yorumlanmaktadır (Erdoğan, 1996). Stres taleplerin çok olmasından etkilenen ve zamana göre oluşum gösteren çok yönlü (Cotton, 1996), değişken sonuçların bir izi veya göstergesi (Spector ve Jex, 1988) ve çevreden gelen taleplerin çalışanın kapasitesini ve kaynağını aştığında ortaya çıkan bireysel hareketlerin (Shirom, 1982) bir sonucu olarak ta açıklanmaktadır.

Sonnentag ve Frese (2003) çalışmalarında stresi birbirinden farklı dört kavram ile açıklamaktadırlar. Bunlar uyarıcı (zaman baskısı, işteki çatışmalar, kazalar vb), tepki (çalışanların durumu dikkate almaksızın özel tepki sergilemeleri), ilişki (birey ve çevresi ile olan ilişkiler) ve çelişki (kişilerin beklentileri ve çevresi arasındaki uyumsuzluklar) kavramlarıdır. Tüm streslerin olumsuz yada kötü olmadığını anlamak önemlidir. Örneğin Selye (1976), stres kelimesini ilk çalışmalarında kavramsal olarak iyi yada iyi huylu ve kötü yada arzu edilmeyen stres olarak ikiye ayırmıştır. İyi stres performans ve üretkenliğin artırılması gibi olumlu etkiler ortaya çıkarırken kötü stres, bireyin stresle ilgili durumlarla başa çıkacak yeteneğinin olmadığını algıladığı durumlarda ortaya çıkar. Kötü stres aynı zamanda üretkenliğin ve iyi olma halinin düşmesine neden olur. Stres yaşamın bir parçasıdır ve basit olarak uzaklaştırılmaz (Kendall vd, 2000).

Örgütsel stres ise çalışanlar ile çevresi arasındaki etkileşimi içeren bir etken olup (Lazarus, 1991) birçok eleştirmen tarafından yönetimin karşılaştığı bir sonuç olarak gösterilmekte (Ross, 1996) birey ve çevresi arasındaki uyumsuzluk olarak tanımlanmaktadır (Humphrey, 1998). Örgütsel stres, çalışanların ihtiyaçları, kaynakları ve kapasiteleri için gereklerine uygun olmadığına ortaya çıkan fiziksel ve duygusal tepkiler olarak ta açıklanabilir. Stres, sağlıklı yaşama öncülük eder ve işle ilgili stresin yaşanmasına da zemin hazırlar.

İş stresi genel müdürden yeni işe başlamış genç personele kadar her çalışanın performansını potansiyel olarak etkileyen bir unsurdur. Tüm çalışanlar günlük yaşantılarındaki çatışma durumlarının potansiyel olarak psikolojik ve fiziksel huzursuzluk yarattığının farkındadır (Ross, 1996). Genel olarak iş stresi, iş etkinliğinin azalması, personel devir hızının artması ve kötü sağlık durumlarını içeren olumsuz sonuçlarla ilgili (Auerbach vd, 2003) bir kavramdır. İş stresi sık olarak başa çıkma mücadelesi ile aynı anlamda kullanılır. Oysa başa çıkma, psikolojik ve fiziksel enerji sağlar, yeni beceriler öğrenmeye yönlendirir (Catwright ve Cooper, 1997; Kendall, 2000; Leka vd, 2003; NIOSH, 2007; Ross ve Altmaier, 1994).

ÖRGÜTSEL STRESİN KAYNAKLARI

Stres kaynakları yada diğer bir ifadeyle stresörler, stresin varlığını ortaya çıkaran varolan stresin şiddetini arttıran yada kişiyi bulunduğu iş, çevre yada aile ortamında çaresiz bırakan etkenlerdir. Stres kişiye ait demografik özellikler, çevrenin kişi üzerindeki baskıları ve işin talepleri gibi birbirinden farklı birçok etkene dayalı olarak ortaya çıkabilmektedir. Stres tek yada birden fazla kaynağın bir araya gelmesiyle de ortaya çıkabilmektedir. Genel bir yaklaşımla örgütsel stres kaynakları, bireysel (cinsiyet, içe dönüklük, duygusallık vb), iş ortamından kaynaklanan ve bireyin çevresi ile

ilgili stres kaynakları olmak üzere üçe ayrılmaktadır (Güçlü, 2001).

Bununla birlikte yapılan araştırmalarda stres yaratan kaynakların birbirinden farklı gruplar içerisinde ele alındıkları da görülmektedir. Leka vd (2003) örgütsel stres kaynaklarını üç grup altında toplamışlardır. Bunlar; işin özelliği (görevin içeriği, iş yükü ve iş hızı, çalışma dönemleri, katılım ve kontrol, vb), iş çevresi (kariyer gelişimi, statü ve ücret, örgüt içerisindeki rol, bireyler arası iletişim, örgütsel kültür, vb) ve ev ile iş arası ilişkilerdir (ev ve iş ile ilgili taleplerin çatışması, ev ile ilgili sorunlarda işyerinde gerekli desteğin verilmemesi ve iş ile ilgili sorunlarda evde gereken desteğin verilmemesi, vb). Cam (2004) ise çalışmasında aşırı iş yükü, işini kaybetme korkusu, fiziksel ortam ve çevre şartları, iş yerindeki tehlike unsurlarının varlığı ve kişiler arası ilişkilerden kaynaklanan sorunlar olarak beş başlık altında bir gruplandırma yapmıştır. Ayrıca Quick ve Quick (1984) iş talepleri, fiziksel talepler, rol talepleri ve kişisel talepler başlıkları altında dörtlü bir sınıflandırmaya giderken, Ivancevich ve Matteson (1980) çalışmalarında fiziksel çevre, bireysel seviye (rol karması ve kariyer gelişimi değişkenleri), grup seviyesi (öncelikle iletişim tabanlı) ve örgütsel seviye (görevin özelliği, örgüt iklimi ve yapısı) grupları altında örgütsel stres kaynaklarını açıklamışlardır.

Genel bir yaklaşımla örgütsel stresin nedenleri örgütsel politikalar, örgütün yapısal özellikleri, fiziksel koşullar, örgütsel süreç (Aydın, 2004) ve insan kaynakları yönetimi gibi konularını kapsamaktadır (Ekinci ve Ekici, 2003). Şekil 1'de de görüldüğü gibi yapılan çok sayıda araştırmada örgütsel stres kaynakları beş grup altında toplanmıştır (Arpacı, 2005; Aydın, 2004; Cooper ve Marshall 1978; Güçlü, 2001; Okutan ve Tengilimoğlu, 2002; Sonnentag ve Frese, 2003). Bunlar:

- a) İşle ilgili nedenler: İşin çok yada az olması, yorgunluk, zaman yetersizliği, monotonluk vb,
- b) Çalışanların örgüt içindeki rolü ile ilgili nedenler: rol çatışması, rol belirsizliği, sorumluluk düzeyi vb,
- c) Kişiler arası ilişkilerden doğan nedenler: yönetici ve diğer çalışanlarla olumsuz ilişkiler, iletişim yetersizliği, çatışmalar vb,
- d) Mesleki gelişimi ile ilgili nedenler: Aşırı yükselme veya yükselme, iş güvenliği eksikliği vb ve
- e) Örgütün iklimi ve yapısı ile ilgili nedenlerdir: Kararlara katılımın kısıtlanması, otoriter yönetim, işin fiziksel koşulları, ücret, ergonomik olmayan tasarımlar vb.

ÖRGÜTSEL STRESİN ETKİLERİ

Stresin ortaya çıkmasında ilk karşılaşılan durum bireyin buna karşı vereceği tepkilerdir. Şekil 1'de de görüldüğü gibi bireyin strese karşı vereceği tepki kişisel özelliklerinden doğrudan etkilenmektedir. Kişinin psikolojisi, cinsiyeti, medeni durumu ve eğitim düzeyi gibi hususlar verilecek tepkinin şiddetinin ve süresinin bir bakıma belirleyicisi durumundadır. Kişi iş çevresinden kaynaklanan strese karşı içe kapanıklık ve sinirlilik hali gibi psikolojik/duygusal, işe gelmeme veya üretkenliğinin düşmesi gibi davranışsal, suçlama ve sunulan desteği kabul etmeme gibi sosyal, sindirim sistemi rahatsızlıkları ve baş ağrısı gibi fiziksel, unutkanlık ve tarafsızlığı kaybetme

gibi mantıksal tepkiler verebilir.

Örgütsel stresinin etkilerini birey ve işletme açısından ayrı değerlendirmek gerekir. Birey üzerindeki olumsuz etkilerin işletme üzerinde de benzer bir etkiye sahip olacağı dikkate alındığında, her koşulda bu durumdan en çok etkilenecek kesimin işletme olacağı söylenebilir. Amerika'da 1990 yılında yapılan bir araştırmanın sonuçlarına göre çalışanların işlerinde en stresli buldukları konu yöneticiler olarak ortaya çıkmış ve bunun % 60'dan % 75'e çıktığı saptanmıştır (Donaldson, 2003). Başka bir çalışmada, Amerika'daki işçilerin strese dayalı hak ettikleri tazminat oranları üç misli artarak toplam tazminatların % 15'ine ulaşmıştır. Örgütsel stres kaynaklı yüksek personel devir hızı, tazminatlardaki artış ve üretkenlik düşüşünün işletmelere olan maliyetlerinin 200 milyar dolardan 300 milyar dolara ulaşığı tahmin edilmektedir (Wojcik, 1999).

İngiltere'de yarım milyon insan yaptıkları işle ilgili stres yaşadıkları ve bunun onları hasta ettiğine inanmaktadır. Ülkede 5 milyondan fazla çalışan iş stresi yaşamaktadır. Strese bağlı rahatsızlıklardan dolayı her yıl 6,5 milyon işgünü ve 3,7 milyar sterlin kaybolmaktadır (Cortwright ve Cooper, 1997). İngiltere'de bir yıl içerisinde çalışanların % 5,9'unun iş ortamının yarattığı kötü hastalıklara sahip olduğunu saptanmıştır. Ayrıca toplam nüfusun yaklaşık % 14'ü depresyon yada iş stresiyle karşılaşmaktadır (Kendall vd, 2000). McKee (1996) yaptığı araştırmasında takip edilen on iki ay boyunca katılımcıların % 42'sinin stres nedeniyle işlerini bıraktığını saptamıştır.

Kanada'da yapılan bir araştırmaya göre çalışanların % 60'ının işyerinde olumsuz stres yaşadıkları ve bunların % 60'ının sağlık durumlarını ve iş performanslarını etkilediği saptanmıştır. 25-44 yaş grupları arasındaki yönetici durumunda olanlarda bu oranın yükseldiği dikkat çekmektedir (Kendall vd, 2000). Avustralya'da da kamu ve özel sektördeki iş stresinde artış dikkat çekmektedir. Buna paralel olarak çalışanların stresle ilgili tazminat taleplerinde de önemli artışlar görülmektedir. Tazminatların % 4'ü, toplam iş tazminatlarının da % 18'i stresle ilgili şikayetlerden kaynaklanmaktadır (Toohey, 1993). Ayrıca bu ülkede çalışan her dört kişiden birisinin stresten dolayı işten ayrıldığı vurgulanmaktadır (Kendall vd, 2000). Başka bir çalışmaya göre, Amerika'da çalışanların % 35'i işlerini stresli bulmaktadır ve % 26'sı günlük yaşantılarındaki en önemli stres kaynağının yaptıkları iş olduğunu belirtmektedir. Aynı çalışmada stresle ilgili sorunların on yılda (1982-1991) % 6'dan % 13'e çıktığı vurgulanmaktadır (NNLIC, 1992).

Çalışanların yaptıkları iş ve buldukları iş ortamından kaynaklanan strese karşı verdikleri tepkiler sonuçta birey ve işletme üzerinde farklı olumsuz sonuçlar ortaya koymaktadır. Stresin sadece bireyim yaşadığı ve dolayısıyla etkisinin yada çözümünün bireyle sınırlı kalacağını düşünmek doğru bir yaklaşım değildir. Stres bir örgüt sorunudur ve meydana getireceği olumsuz sonuçlarda birey kadar içerisinde bulunduğu örgüte zarar verecektir. Bu açıdan ele alındığında stresin etkilerini birey ve örgüt açısından değerlendirmek gerekir. Leka vd (2003) çalışmalarında örgütsel stresinin etkileri iki grupta özetlemektedir (Şekil 1). Bunlar;

A) Birey üzerine etkileri

- yüksek oranda sıkıntı ve sınırlılık hali,
- rahatlayamamadan dolayı işe konsantre yetersizliği,

- mantıklı düşünme ve karar vermeden uzaklaşma,
- işten zevk alma düşüşü ve işe bağlılığın azalması,
- yorgunluk hissi, depresyon, endişe,
- uyku güçlüğü,
- kalp, sindirim sistemi, baş ağrısı, yüksek tansiyon gibi bedensel sorunlar,

- adale ve iskelet sistemi bozuklukları ve
- alkol, sigara ve madde bağımlılığın artmasıdır.

B) Örgüt üzerindeki etkileri;

- işe gelmeme oranında artış,
- işe bağlılıkta azalış,
- personel devir hızının artması,
- performans ve üretkenliğin bozulması,
- güvensiz çalışma koşulları ve kazaların artması,
- müşteriden gelen şikayetlerin artması,
- yasal istek ve sorumlulukların artması,
- personelin iyileştirmesini engelleyen güçlükler ve
- çalışanlar ve dışarıdakiler tarafından örgüt imajına zarar verilmesidir.

İŞLETMELERDE STRES YÖNETİMİ VE ÖRGÜTSEL STRESLE BAŞA ÇIKMA YÖNTEMLERİ

Çalışanların yaşadıkları stres kaynaklarının belirlenmesi ve yönetilmesiyle ilgili yöneticilerin rolü ilgili yazında geniş biçimde tartışılmıştır. Bununla birlikte, stres yönetimi teorisi, örgütsel müdahale, stres risklerinin değerlendirmesi, bireysel mücadele, stres yönetimi eğitimi, stresin kaynağını azaltacak yada yok edecek örgütsel çabalar, danışmanlık ve rehabilitasyon gibi konularda da çok sayıda araştırmaya rastlamak mümkündür (Donaldson, 2003).

Stres yönetimini, stres ile personelin etkin biçimde başa çıkabilmesi ve yaşam kalitesini arttırmak için mevcut durumu yada duruma verilecek tepkileri değiştirebilmesi amacıyla ilgili tekniklerle donatılması (QuickSek Encyclopedia Stress Management, 2007, Güçlü, 2001) şeklinde tanımlanabilir. Ong vd (2004) stres yönetimi kavramının geniş bir alanda kullanılması yaklaşımından yola çıkarak ilgili yazında yer alan 153 çalışmayı tanım denemeleri ve kullanılan teknikler açısından değerlendirmişlerdir. Araştırma sonuçlarına göre, çok sayıda farklı tekniğin kullanıldığı ama genel olarak bunların tutarsız oldukları ve tanımlarla ilgili birtakım yetersizliklerin bulunduğu saptanmıştır. Cox (1993) çalışmasında işletmelerde stres yönetimiyle ilgili şu saptamalarda bulunmaktadır;

a) İş yerinde stresle karşılaşmanın en önemli göstergesi, çalışanların sağlığına zararlı psikolojik ve davranışsal fonksiyonlarındaki değişimlerdir.

b) Az sayıdaki işletme stres yönetimi amaçlı uygulamalara başvurmaktadır.

c) Birçok stres yönetimi müdahalesi genellikle bireysel niteliklidir.

d) Stres risklerinin kontrolü, yönetime yapılacak müdahale açısından geniş bir uygulama alanı sunmaktadır.

e) İş stresiyle ilgili mevcut durumu, yapılan müdahalenin hedefini ve

etkinliğini ölçmek akılcı bir yaklaşımdır (Cousins vd, 2004).

Yönetim kavramı stres ile mücadele anlamında kullanılırsa, çalışanların stres düzeyleri üzerinde etkiye sahip olarak görülen yönetsel davranışlarının ele alınması zorunlu hale gelir. Stres kaynakları ile ilgili yapılan araştırmaların önemli bir bölümü, yönetim davranışlarını ele almıştır (Donaldson, 2003). İşyerinde stresle yapılacak mücadele yönetimin sergileyeceği davranışlarından etkilenir. Yöneticilerin stres yönetimi ile ilgili anahtar kelimelerinden birisi iş kontrolüdür. Birçok araştırmacı tarafından yüksek düzeydeki iş kontrolünün yüksek iş doyumu sağlayacağı savunulmaktadır. Diğer önemli kavram destektir. Sağlıksız sonuçları önlemek ve azaltmak için örgütsel desteğe gereksinim duyulur. Bu örgüt kültürünü ve iklimini desteklemekle ilgili bir konu olmakla birlikte yönetici ve çalışanlar arasındaki etkileşimi de içerir. Son kavram ise iş yerindeki belirsizlik düzeyidir. Çalışanların belirsizliklerle ilgili tutumlarını değiştirecek yönetim yaklaşımları stresin şiddetini azaltabilir. Yöneticiler etkili ve açık olarak personeliyle iletişim kurma konusunda eğitilirse bu belirsizlik ve dolayısıyla da stresin etkileri ortadan kaldırılabilir. Bunlara ek olarak hedeflerin, önceliklerin ve görevlerin çalışana aktarılması konusunda yöneticinin iletişim becerilerinin geliştirilmesi de stresi azaltabilecektir (Donaldson, 2003). Örgütsel stresle başa çıkabilmek için yöneticinin şu aşamaları izlemesi gerekir (HSE- Health and Safety Executive, 1998; Leka vd, 2003);

a) Sorunu tanımlamak;

- İş stresi, çalışanların yaşadıkları sorunlara ilişkin gözlemlerden, gelen şikayetlerinden ve hasta olma durumlarından ortaya çıkar.
- Bu durumlar genel olarak; yapılan hatalar, performans düşüklüğü, sigara ve içki kullanma alışkanlığının artışı, işe gelmeme, müşteri şikayetleri ve sınırlılık hali gibi konuları içermektedir.

- Çalışanların sağlığında ve davranışlarındaki değişikliklerin izlenmesi ve elde edilen sonuçların dikkate alınması gerekir. Artan iş baskısı ve isteklerle ilgili bulgulara rastlandığında, çalışanların iş stresinden acı duydukları anlaşılmalıdır. Kişilerin risk altında olduklarına ilişkin belirtileri, davranışları ve diğer bulguları zamanında saptamak ve stres sorunu ilerlemeden önlem alma yoluna gidilmesi gerekir.

b) İş stresinden personeli korumak için yapılması gerekenler;

- Bir çalışanın sorunu ve bu sorunla ilgili çözüm önerisi o personelle



Şekil 1. Örgütsel stresin nedenleri, strese verilen tepkiler ve birey ve işletme üzerindeki etkileri

Kaynak: Michie (2002) ve Kompier ve Marcelesse'nin (1990) çalışmalarından uyarlanmıştır.

tartışılmalı, tanımlanmalı ve çalışanın fikirlere katılımı sağlanmalıdır.

• Tartışmaların zamanlaması personelin durumuna bağlı olmalıdır.

• Stresi azaltıcı kontrol ölçümleri oluşturarak strese ilgili sorunlara çözüm önerileri getirilmelidir.

• Bireysel (eğitim, tıbbi müdahale ve danışmanlık gibi) ve örgütsel (işin tekrar düzenlenmesi ve yönetim uygulamalarındaki değişiklikler gibi) niteliklere uygun eylem planları hazırlanmalı, uygulanmalı ve sonuçları değerlendirilmelidir.

c) Kayıt tutma;

• Kayıtlar dikkatli tutulmalı ve yöntemler değerlendirilmelidir.

• Kayıtlar tüm gerçekleriyle doğru tutulmalı, görüş ve yargılar gerçekmiş gibi gösterilmemelidir.

• Tercihler açısından önerilen eylemlere ve sonuçlarına gereken katılım sağlanmalı ve kaydedilmeli, gelişmeler düzenli olarak gözden geçirilmelidir.

Şekil 2'de örgütsel strese mücadelede izlenecek yol haritası sunulmuştur. Şekilden de anlaşılabilceği gibi strese neden olan sorunların ve etki düzeylerinin belirlenmesi, strese mücadelede ilk aşamadır. Bu süreçte elde edilecek bilgiler uygulanacak eylem planlarının belirlenmesi açısından da büyük önem taşır. Verilen mücadeleden elde edilen sonuçlar her zaman beklenen standartlarda olmayabilir. Bu gerçekten hareketle yönetim sadece stres sorununu çözmek için adım atmakla kalmamalı geleceğe yönelik yeni ve daha etkin eylem planlarını da bu süreçle birlikte değerlendirebilmelidir.

Yönetim stresle mücadelesinde gerekli gördüğü durum ve zamanlarda dışarıdan da destek sağlayabilir. Danışmanlık şirketleri, ilgili örgütler ve devletin ilgili organları bu konuda en sık başvurulan kuruluşlar olarak dikkat çekmektedir.

İşletmelerin üretkenliği, karlılığı, rekabet gücünün sürekliliği ve sonuçta varlığının devamı öncelikle çalışanlarının işteki performanslarına bağlıdır. Yöneticiler hedeflerine ulaşmak için öncelikle çalışanları açısından uygun ortamı yaratmak ve bu ortamın sürekliliğini sağlamak zorundadırlar. Çalışanların iş ortamında yaşadıkları strese başa çıkma mücadeleleri genellikle bireysel sınırlar içerisinde kalmaktadır. Stresin önlenmesi, ortadan kaldırılması yada etkilerinin azaltılması bir bakıma örgütün sorumluluğu altındadır ve başarısı da doğrudan örgütün başarısıyla ilgilidir.

Örgütün strese başa çıkmada önemli bir rolü bulunmaktadır. Çalışanı bu mücadelede yalnız bırakmak yada çalışanın kendi başına üstesinden gelmesini beklemek her zaman istenilen başarının ortaya çıkmasını sağlamayabilir. Örgüt içerisinde özellikle yöneticiler üzerine düşen sorumlulukları yerine getirmelidirler. Stresin oluşumunu önlemek yada etkilerini ortadan kaldırmak için yapılması gereken örgütsel çalışmalar şu şekilde özetlenebilir (Aydın, 2004; Leka vd, 2003);

a. Uygun personel seçimi, eğitimi ve geliştirilmesi; işin gereklerini ve her çalışanın yetenek, bilgi ve becerilerini uygun biçimde saptamak, her görev için adayları işin gereklerine uygun olarak belirlemek, gerekli bulunan hizmet içi eğitimleri sağlamak ve etkin yönetim ve rehberlik hizmetlerinin sunulması gerekir.

b. İş tanımı; iş tanımı örgütün politika, hedef ve stratejilerini ve örgü-

tün amacını anlamayı, örgütlenmeyi ve performans ölçüm sistemlerini içine almalıdır.

c. İş tanımı açık olmalıdır: yöneticiler ve diğer çalışanlar işle ilgili detaylardan haberdar edilmeli ve taleplerin uygun olduğundan emin olmalıdırlar.

d. İşin yeniden düzenlenmesi: işin taleplere, bilgiye ve amaçlara odaklanacak biçimde yeniden düzenlenmesi için en iyi stratejiler şu hususları içermelidir:

• İşle ilgili talepler değiştirilmelidir (örneğin işin yapıma şeklinin ve iş çevresinin değiştirilmesi, iş yükünün farklı paylaşımı gibi).

• Personelin işini etkin olarak yerine getirebilecek yeterli ve uygun bilgiye sahip olduğundan ve bunu geliştirebileceğinden emin olunmalıdır (örneğin, düzenli yöntemler kullanarak uygun seçim yapmak ve eğitim vermek).

• Personelin yaptıkları işi kontrol edebilmeleri sağlanmalıdır (örneğin, esnek çalışma saatleri, iş paylaşımı, iş uygulamalarına ilişkin daha fazla danışma hizmeti sunmak gibi).

• Sunulan desteğin kalitesi ve miktarı yükseltilmelidir (örneğin, yönetici olmak için yönetici eğitimlerine katılmalarını sağlamak, diğer çalışanlarla iletişim kurabilmelerine zemin hazırlamak).

İletişim: yöneticiler personelleriyle konuşmalı, onları dinlemeli ve duymaları gerekeni açık olarak ifade etmelidirler, iş talepleri hakkında kurulan iletişim iş tanımları ile tutarlı, anlaşılır ve net olmalıdır, kararlar personel tarafından anlaşılabilir ve sürdürülebilir olmalıdır.

e. Ergonomi ve fiziksel ortamın düzenlenmesi: işte kullanılan araçlar ve fiziksel çalışma koşulları iyileştirilmelidir.

f. Stres yönetimi eğitimi: rahatlatma ve zaman yönetimi hakkındaki seminerlere çalışanların katılımı sağlanmalıdır..

g. Yönetim gelişimi: iş stresi ile ilgili yöneticilerin tutumları, bilgileri geliştirilmeli, bununla ilgili yeteneklerini kullanmaları sağlanmalıdır.

h. Örgütsel gelişim: daha iyi çalışma ve yönetim sistemleri uygulamaya konulmalı, daha arkadaşça ve destekleyici kültür oluşturulmalıdır.

i. Sosyalleşme: sosyalleşme ve takım çalışması örgüte bağlılığı ve grup çalışması yapmayı arttırmaya yardımcı olur.

Stresle mücadeledeki örgütsel çalışma ve çabalar özellikle yöneticiler tarafından yürütüleceğinden, yöneticilerin de bireysel bir takım görev ve sorumlulukları vardır. Örgütsel stresin önlenmesi ve var olan stresin etkilerinin azaltılması yöneticinin taşıyacağı özelliklerle yakından bağlantılıdır. Yöneticinin stres yönetimine ilişkin sergilemesi gereken tutumlar ise şunlardır (Güçlü, 2001; Okutan ve Tengilimoğlu, 2002):



Şekil 2. Stres yönetimi aşamaları

Kaynak: Cousins vd (2004), HSE- Health and Safety Executive (2006) ve Leka vd'nin (2003) çalışmalarından uyarlanmıştır.

- destekçi bir örgüt havası yaratmak,
- iş yerinde neşeli bir ortam yaratmak,
- samimi ilgi sergilemek (diğer bir ifadeyle personelle özel olarak ilgilenmek, katkılarına değer vermek, güçlerini geliştirmek, önderlik etmek, önderlik etmek, yapabilecekleri konusunda pozitif beklentiler sergilemek, akıl danışmanı olmak),
- ulaşılabilir olmak,
- soru sormayı teşvik edici olmak,
- dürüst ve tutarlı olmak,
- güvenilir olmak ve
- diğerlerine ilham vermektir.

SONUÇ

Birçok işletme yöneticisinin çalışanlarının yaşadıkları stresin farkında olmakla birlikte buna karşı yeterli önlemi almadıkları yada çözüm için yeterli stres yönetimi politikaları geliştirmedikleri gözlemlenmektedir. Stres kaynaklarının belirlenmesi ve tanımlanmasındaki yetersizlikler, personele gereken ilgi ve desteğin sunulmaması veya stresle mücadeleye ilişkin yöntem ve uygulamalara başvurulmaması önemsiz gibi görülen sorunların büyümesine ve içinden çıkılmaz bir durum almasına neden olacaktır. Birey üzerindeki stres öncelikle çalışanın fiziksel ve psikolojik sağlığını tehdit edecek ve ilerleyen zamanda da işteki üretkenlik ve performans düzeyini düşürerek, işten ayrılmaya kadar uzanan olumsuz gelişmelere zemin hazırlayacaktır.

Örgütsel stresle mücadele bir örgüt işidir ve örgütün yönetim kademesinde bulunanlar bu mücadelede birinci derecede sorumludur. Bu nedenle yönetici, personel tedarikinden başlayarak eğitim ve terfilere kadar uzanan süreç içerisindeki her aşamayı titizlikle ele almak ve gerekli değerlendirmeleri yapmak durumundadır. Yapılan araştırmalarda iş ortamında yaşanan stresin en önemli kaynaklarından birisinin yönetici ve yönetim kararları olduğunun vurgulanması bunu destekler niteliktedir. Stres yönetimini uygulamaya koyacak olan yöneticinin bu konuya ilişkin gerekli eğitimi alması ve uygulama becerisine sahip olması gerekir. İlgili yazında stres yönetimi ile ilgili örgütsel çabaların yetersizliği ve mücadelenin bireyle sınırlı kalması konularına da vurgu yapılmaktadır.

İş yerinde yaşanan stresin önlenmesi öncelikle işin taleplerine uygun personelin seçilmesi, adaptasyonu ve sürekli eğitilmesine bağlıdır. Personelin iş taleplerini hangi oranda karşıladığı ve eksik kaldığı hususların neler olduğu sürekli izlenmelidir. Personelin yeni teknolojilere geçişte veya şirket evlilikleri gibi durumlarda desteğe ihtiyacı olabileceği ve sürekli aynı işin tekrarı yada beklenmedik gelişmelerin çalışana birtakım sıkıntılara sürükleyebileceği göz ardı edilmemelidir.

İşletmeler stres yönetimi politikalarına sahip olmalı ve gerekli eğitimi başta yöneticileri olmak üzere çalışanlarına verebilmelidir. Etkin bir iletişim ağı kurularak çalışan ve yönetici arasındaki sınırlar kaldırılmalı, örgütsel destek sağlanarak örgüt iklimi iyileştirilmelidir. Çalışanların sürekli izlenmesi, tutum ve davranış değişikliklerin kaydedilmesi ve duruma uygun araçların belirlenerek eylem planlarının uygulanabilmesi gerekir. Uygula-

ma sonuçlarının analiz edilmesi, başarılı uygulamaların kaydedilmesi ve gelecekteki uygulamalara dayanak sağlamasına çalışılmalıdır. Yapılan çaba ve çalışmaların her aşamasında strese maruz kalanlar başta olmak üzere diğer çalışanların katılımı sağlanmalı, fikir ve düşüncelerine önem verilmeli ve çözüm önerileri dikkate alınmalıdır.

Örgütsel stresle mücadelenin en kolay yolunun stres kaynaklarının ortadan kaldırılması olduğu unutulmamalı ve bu kaynakların etkilerini ortadan kaldıracak yada en aza indirecek plan ve uygulamalar önceden hazırlanmalıdır. Bireyin stresten uzak tutulması bir bakıma işletmeyi zora sokacak yüksek personel devir hızı, üretkenlik düşüşü ve iş günü kayıpları gibi olumsuz olayları ortadan kaldıracaktır. Performansı ve üretkenlik seviyesi yüksek personelin istihdamı kadar stresten uzaklaştırılmış çalışanın varlığının işletmeler açısından önemi unutulmamalıdır.

KAYNAKÇA

Arpacı, F. (2005). Sekreterlerin Çalıştıkları Yöneticilerin Kademesine Göre Stres Kaynaklarının İncelenmesi. Gazi Üniversitesi Endüstriyel Sanatlar Eğitim Fakültesi Dergisi. 17: 1-17.

Auerbach, S. M., Quick, B.G. ve Pegg, P.O. (2003). General Job Stress and Job-Specific Stress in Juvenile Correctional Officers. Journal of Criminal Justice 31(1): 25-36.

Aydın, Ş. (2004). Örgütsel Stres Yönetimi. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. 6(3): 49-74.

Batlaş, A. ve Batlaş, Z. (2002). Stres ve Başa Çıkma Yolları. Remzi Kitapevi. 21. Baskı. İstanbul.

Beehr, T.A., Jex, S.M., Stacy, B.A. ve Murray, M.A. (2000). Work Stressors and Coworker Support as Predictors of Individual Strain and Job Performance. Journal of Organizational Behavior. 21: 391-405.

Blau, G. (1981). An Empirical Investigation of Job Stress, Social Support, Service Length, and Job Strain. Organizational Behaviour and Human Performance. 27: 279-302.

Bunce, D. (1997). What Factors are Associated With the Outcome of Individual-Focused Worksite Stress Management Interventions?. Journal of Occupational and Organizational Psychology. 70: 1-17.

Cam, E. (2004). Çalışma Yaşamında Stres ve Kamu Kesiminde Kadın Çalışanlar. Uluslar arası İnsan Bilimleri Dergisi. www.insanbilimleri.com

Cameron, K.S. (1994). Strategies for Successful Organisational Downsizing. Human Resource Management. 33: 189-211.

Catwright, S. ve Cooper, C. L. (1997). Managing Workplace Stress. Sage Publication. London.

Cavanaugh, M.A., Boswell, W.R., Roehling, M.V. ve Boudreau, J.W. (2000). An Empirical Examination of Self-Reported Work Stress Among U.S. Managers. Journal of Applied Psychology. 85: 65-74.

Cooper, C.L. ve Marshall, J. (1978). Understanding Executive Stres. Macmillan. London.

Cotton, P. (1996). The Prevention and Management of Psychological Dysfunction in Occupational Settings. Psychological Health in the Workplace. The Australian Psychological Society. Melbourne.

Cousins R., Mackay, C.J., Clarke, S.D., Kelly, C. Kelly, P.J. ve McCaig, R. (2004). Management Standards' and Work-Related Stress in the UK: Practical Development. Work & Stres. 18(2): 115.

Cox, T. (1993). Stres Reseach and Stres Management: Putting Theory to Work: HSE Contract Research Report. No:61. London.

Diamond, C.T.P. (1990). Reducing Managerial Stress Through Focusing Dependencies. Asia Pacific Human Resource Management. 76-81.

Di Martino, V. (1992). Occupational Stres: A Preventive Approach. In ILO Condition of Work Digest. 11(1): 3-21.

Donaldson, E. (2003). The Missing Pieces in the Stress Management Jigsaw: Management Training and Development. Occupational Health Review. 16: 27-29.

Eden, D. (1982). Critical job events, acute stress, and strain: A multiple interrupted time series. Organizational Behavior and Human Performance. 30(3): 312-329.

Ekinci, H. ve Ekici, S. (2003). Yöneticiler Üzerindeki Etkiler Açısından Stres Kaynakları ve Bir Uygulama, Uludağ Üniversitesi. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi. 22(2): 93-111.

Erdoğan, İ. (1996). İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış. İşletme Fakültesi Yayını. No: 266. İstanbul.

FACTS. (2007). European Agency for Safety and Health at Work. Research on Work-Related Stres. Summary of a Agency Report. <http://osha.europa.eu>.

Fox, M.L., Dwyer, D.J. ve Ganster, D.C. (1993). Effects of Stressful Job Demands and Control on Psychological and Attitudional Outcomes in a Hospital Setting. Academy of Management Journal. 36: 289-318.

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

HSE. Health and Safety Executive (2006). Five steps to risk assesment. www.hse.gov.uk

Humphrey, J. H. (1998). Job Stress, Needman Heights. MA: Allyn & Bacon

Ivancevich, J.M. ve Matteson, M.T. (1980). Stres and Work: A Managerial Perspective. IL: Scott. Foresmann. Glenview.

Iverson, R.D., Olekalns, M. ve Erwin, P.J. (1998). Affectivity, Organiza-

tional Stressors and Absenteeism: a Casual Model of Burnout and Its Consequences. *Journal of Vocational Behavior*. 52(1): 1-23.

Kahn, R.L. ve Byosiere, P. (1992). Stress in Organisations. In *Handbook of Industrial and Organisational Psychology*. 2: 571-650.

Karatepe, O.M. ve Baddar, L. (2006). An Empirical Study of the Selected Consequences of Frontline Employees' Work-Family Conflict and Family-Work Conflict. *Tourism Management*. 27(5): 1017-1028.

Kendall, E., Murphy, P., O'Neil, V. ve Burnsnall, S. (2000). Occupational Stress: Factors That Contribute to its Occurrence and Effective Management. *Workers' Compensation and Rehabilitation Commission*. WorkCover. Western Australia.

Kenny, D.T. ve Cooper, C.L. (2003). Introduction: Occupational Stress and Its Management. *International Journal of Stress Management*. 10(4): 275-27.

Kompier, M.A.J. ve Marcelissen, F.H.G. (1990). *Handbook Workstress: Systematische Aanpak voor de Bedrijfsparktijk*. Amsterdam; N.A

Lazarus, R.S. (1991). Psychological Stress in the Workplace. In P.L. Perrewe (Ed.). *Handbook on Job Stress*. (1-13). CA: Select Press. Corte Madera.

Leka, S., Griffiths, A. ve Cox, T. (2003). *Work Organisation and Stress, Protecting Workers' Health Series*. No:3. WHO Library Cataloguing-in-Publication Data. Switzerland. 1-26.

Levi, L. ve Lunde-Jensen, P. (1996). A Model for Assessing the Costs of Stressors at National Level, *Socio-Economical Costs of Work stress in two EU Members States*. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. Dublin.

McKee, V. (1996). Working to a Frenzy. *The Guardian*. 1 October.

Michie, S. (2002). Causes and Management of Stress at Work. *Occupational and Environmental Medicine*: 59: 67-72.

Necowitz, L.B. ve Roznowski, M. (1994). Negative Affectivity and Job Satisfaction: Cognitive Processes Underlying the Relationship and Effects on Employee Behaviours. *Journal of Vocational Behaviour*. 8: 311-324.

Newton, T. J. ve Kenan, A. (1987). Role stress reexamined: An investigation of role stress predictors. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. 40(3): 346-368.

NIOSH. (2007). Stress at Work. National Institute for Occupational Safety and Health. No:99-101. www.cdd.gov/niosh/stresswk.html.

NNLIC. (1992). *Northwestern National Life Insurance Company. Employee Stress Levels: Work in America*. USA.

Okutan, M. ve Tengilimoğlu, D. (2002). İş Ortamında Stres ve Stresle

Başa Çıkma Yöntemleri: Bir Alan Uygulaması. Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi. 3: 15-42.

Ong, L., Linden, W. ve Young, S. (2004). Stress Management: What is it?. *Journal of Psychosomatic Research*. 56(1): 133-137.

Quick, J.C. Ve Quick, J.D. (1984). *Organizational Stress and Preventive Management*. McGraw-Hill Book Company. New York.

QuickSeek Encyclopedia Stress Management, (2007), www.stressmanagement.quickseek.com

Ross, G. F. (1996). Career Stress Responses Among Hospitality Employees. *Annals of Tourism Research*. 24(1): 41-51.

Ross, G. F. ve Altmaier, E. M. (1994). *Intervention in Occupational Stress, A Handbook of Counselling for Stress at Work*. Sage Publication. London

Shirom, A. (1982). What is Organisational Stress: A Facet Analytic Conceptualisation. *Journal of Occupational Behaviour*. 3: 21-37.

Sonnentag, S. ve Frese, M. (2003). Stress in Organizations. In W. C. Borman, D. R. Ilgen, & R. J. Klimoski. *Comprehensive Handbook of Psychology*. Volume 12: Hoboken: Wiley. *Industrial and Organizational Psychology*. 453-491.

Spector, Paul E. ve Jex, Steve.M. (1988). Development of Four Self-report Measures of Job Stressors and Strain: Interpersonal Conflict at Work Scale, Organisational Constraints Scale, Quantitative Work-scale Inventory, and Physical Symptoms Inventory. *Journal of Occupational Health Psychology*. 3(4): 356-367.

Suinn R.M. (2005). Behavioral Intervention for Stress Management in Sports. *International Journal of Stress Management*. (12)4: 343-362.

Toohey, J. (1993). Quality of Working Life Project: Report on the Study of Occupational Stress in Commonwealth Government Employment. In *Proceedings of The Second National Rehabilitation Conference*. Sydney:CRS. 312-325.

Wojcik, J. (1999). Stress a Major Risk in Compensation Consultant. *Business Insurance*, 18(1): 18-19.

Wong, J.Y. ve Lin, J.H. (2007). The Role of Job Control and Job Support in Adjusting Service Employee's Work-to-Leisure Conflict. *Tourism Management*. 28(3): 726-735.

TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ İLKELERİNİN ALGILANMASI KONAKLAMA İŞLETMELERİNİN SINIFINA GÖRE FARKLILAŞIR MI?

İrfan YAZICIOĞLU* Hakan KOÇ**

Özet: Toplam Kalite Yönetimi kaliteye klasik anlamı dışında yeni bir anlam kazandırmakta ve kaliteyi organizasyondaki herkesi ilgilendiren bir çaba olarak görmektedir. Toplam Kalite Yönetimi; tüm çalışanların katılımı esasına dayanan ve müşterinin memnuniyetini amaçlayan bir yönetim modeli olup, müşterinin ihtiyaçlarının en iyi biçimde karşılanması için kurulması gereken bir yönetim sistemi olarak şekillenmiştir. TKY ilkelerinin (Müşteri odaklılık, üst yönetimin liderliği, sürekli gelişme ve tam katılım) turizm işletmelerinde uygulanması hem hizmet kalitesinin kapsam ve sınırlarının genişletilerek etkinliğinin artırılmasını sağlamada hem de müşteri beklentilerin karşılanmasında önemli bir yöntemdir.

Bu çalışmada, konaklama işletmelerinin toplam kalite yönetimi ilkelerinin algılanması incelenmiştir. Muğla ilindeki konaklama işletmelerinde çalışan iş görenler üzerinde uygulama yapılmıştır. Elde edilen veriler SPSS programı ile değerlendirilmiştir. Araştırma sonucuna göre işletmelerin yıldız sayıları ile TKY'nin ilkelerinin algılanması arasında doğrusal bir ilişki tespit edilmiştir.

Anahtar Sözcükler: Toplam Kalite Yönetimi, Turizm İşletmeleri

Perceived Of The Total Quality Management Principles In Accommodation Operations A Case Study

Abstract: Total quality management is an instrument that provides new approach to the quality concept that its classical mean. Total quality management accepts of quality management is a management model that is based on participation of whole workers and also aims of that satisfaction of customers. TQM has developed as a management system to supply effectively the needs of the customer. The application of the principles of TQM (Customer focus, leadership, sustainable development (Kaizen) and full participation) is an important model not only to increase the efficiency of the service quality by enlarging the scope and borders of the service quality but also to satisfy the needs of consumers.

In this study, the perception of the tourism operation against total quality thought applications is examined. The study was carried out over workers who work accommodation operation in Muğla. The collected data was analyzed in SPSS (Statistical Pocket Program for Social Science). According to the analyzing, there is a correlation between demographic factors, the stars of the

* Öğr. Gör. Dr., Gazi Üniversitesi, Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi.

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

operations and applicable of the TQM.

Keywords: *Total Quality Management, Tourism operations*

GİRİŞ

Modern yönetim anlayışının tüm organizasyonlarda yerleşmeye başlamasıyla beraber, takım olma bilinci ve çalışanlarında kararlara katılımının sağlanması gibi önemli kavramlar yönetim literatürüne yerleşmeye başlamıştır. Bu süreç özellikle işletme organizasyonlarında toplam kalite yönetimi felsefesinin benimsenmesi ve uygulanmaya çalışılması ile yaygınlaşmaya başlamıştır.

Mükemmeli hedefleyen toplam kalite yönetimi anlayışı ile çok çalışmak değil; birlikte, planlı ve organize çalışmak esas alınmaya başlanmıştır. Yöneticiler bu süreçte kural koyan ve uygulatan değil, vizyon belirleyen ve hedefleri işgörelere inandıran liderlik misyonunu üstlenmeye başlamışlardır. Toplam kalite yönetim felsefesi; kalite düzeyinin artırılması, işgörelere değer verilmesi ve işgörelere yaptıkları işlerin takdir edilmesi yoluyla sıfır hata ve hataları önlemeye yönelik bir anlayış geliştirmiştir.

Toplam Kalite Yönetimi'nin uygulanabilmesi, çalışanların bu felsefeyi benimsemeleri ve tam katılımının sağlanmasıyla mümkün olabilir. Bu felsefe içinde çalışanların tam katılımı, hedefleri belirlemede, karar alma ve problem çözmede gönüllü olarak yer alması anlamına gelmektedir. Tam katılımın sağlanmasında, takım ruhunun oluşturulması, uygun bir ödüllendirme sisteminin kurulması ve bunları kullanan üst yönetim kademesinin liderliği çok önemlidir.

Toplam Kalite Yönetiminde temel unsur, müşteri ve müşterinin memnun edilmesidir. Burada sözü edilen müşteri kavramının iç ve dış iki boyutu bulunmaktadır. İç müşteriler organizasyon içerisinde bulunan tüm işgörelere, dış müşterileri ise; işletmenin sunduğu mal/hizmeti satın alıp kullanan nihai tüketicilerden oluşturmaktadır. Toplam kalite yönetiminde müşteri memnuniyeti temel amaçtır. Bu nedenle her iki grupta yer alan müşteri memnun edebilecek bir yaklaşımın uygulanması, işletme organizasyonunun verimliliğinin ve etkinliğinin sağlanmasında önemli bir faktördür.

Konaklama işletmelerinde toplam kalite yönetimi uygulamalarının gerçekleştirilmesi hem iç müşteri olan işgörelere hem de dış müşteri olarak hizmet alan bireylerin istek ve beklentilerinin karşılanmasında önemli bir felsefe olarak ortaya çıkmaktadır. Bu yönetim felsefesinin uygulanabilirliği tamamen inanç ve kararlılık ile ilgili bir anlayıştır.

KURAMSAL VE KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Kalite Kavramı

Ekonomik ve teknik gelişmeler, üretimden tüketime kadar her aşamada pek çok değişiklikler meydana getirmiştir. Bu değişiklikler, ürün kalitesinin yanı

sıra pek çok kalite sorununu da birlikte getirmiştir. Böylece kalite kavramı, tüm üretici ve tüketicileri, hizmet eden ve hizmet alanları ilgilendiren bir konu haline gelmiştir.

Kalitenin tanımlanmasında karşılaşılan güçlükler, işletmelerin kaliteli mal ya da hizmet üretmedeki başarısızlıklarının ya da nasıl başarılı olacaklarını bilememelerinin nedeni sayılabilmektedir. Kalite ile ilgili çalışmaların daha çok imalat sektörüne dönük ve kalite olgusunun ürün ve ürün yönetimine yönelik olarak algılandığı görülmektedir (Feigenbaum,1991:13).

Kalite kavramı müşteriye bir mal veya hizmet sonucu sunulan niteliklerin toplamı şeklinde ifade edilmektedir. Ancak son yıllarda kalite olgusu yeni bir yaklaşım ile irdelenmekte ve bu yaklaşıma göre kalite sadece üretime yönelik bir kavram olarak “işlev” değil organizasyonun tümünü kapsayan “strateji” olarak algılanmaya başlanmıştır(Garvin,1987:103).

Toplam Kalite Yönetimi'nin Gelişimi

Toplam Kalite Yönetimi önde gelen dört yazarın görüşlerini temel almıştır. Bunlar; Deming (1982,1986,1990), Crosby (1980,1985,1992), Juran (1988, 1989) ve Feigenbaum (1983) dür (Chong ve Rundus,2004:156). Özellikle Deming ve Juran, Kalite Yönetimi konusunda asıl önemli adımları atmış ve kalitenin temel prensiplerini ortaya koymuşlardır. Her iki bilim adamı da elli yıldır kalite üzerine çalışmalar yapmışlardır. Bunun yanında literatürde, W. Edwards Deming ABD ve Japonya'da kalite yönetiminin sembolü haline gelmiştir. Toplam Kalite Yönetimi programlarının büyük çoğunluğunun Deming'in yaklaşımı üzerine inşa edildiği veya en azından onun kalite yönetimine anlayışının izlerini taşıdığı görülmektedir (Yolcuoğlu,2001:15).

Bilimsel anlamda toplam kalite yönetiminin doğduğu yer ABD olmasına karşın bu uygulama Japonya'da geliştirilmiştir. II. Dünya savaşı'ndan sonra 1946 yılında Japonya'da ilk kalite kontrol çalışmaları başlamıştır. Japonya'nın Toplam Kalite Yönetimi sisteminde başarılı olmasındaki en önemli faktör ise; Japonların sosyal ve kültürel özelliklerinin TKY sisteminin doğasına uygun bir yapıda olmasıdır. Çünkü TKY insan faktörünü ön planda tutmakta ve sistem içerisindeki tüm bireylerin katılımını esas almaktadır. Japonlarda bulunan ortak amaç ve kültür ise bu başarıda önemli bir yer tutmaktadır (Kondo,1999:11).

Toplam Kalite Yönetimi Anlayışı

Toplam kalite yönetimi tüm dünya üzerinde özellikle sanayileşmiş ülkelerde, popüler bir yönetsel yöntemdir (Samson ve Terziovski,1999:393). Dünya ekonomisinin globalleşmesi sonucunda şirketler arasındaki rekabet hızla yükselmiş ve yıkıcı hale gelmiştir. Bu denli sert bir rekabet ortamında ayakta kalmak isteyen şirketler; kalitelerini ve verimliliklerini artırmak zorunda kalmışlardır.

TKY anlayışı, müşterinin kalite gereksinimlerini belirleyip, buna göre hatasız çıktı sağlayarak müşteriye memnun etmek ve kaliteyi geliştirmekle ilgili sürekli çabalarda bulunmaktadır. TKY'nin en önemli özelliği ise kaliteli ürün ve hizmet sağlanmasını birkaç kişinin omuzlarına bırakmayıp, sistemdeki herkesle paylaşmaktır (Yıldız-Ardıç,1999:75; Yılmaz,2003:260; Galperin ve Lituchy, 1999:328).

Toplam Kalite Yönetiminde hedef "ilk defada doğruyu yapmaktır" bu nedenle müşterilerin beklediği kalite seviyesine ulaşmak için gerekli olan çalışmalar, tasarım aşamasından başlar. Sürekli gelişme kapsamında üretim, satış ve satış sonrası hizmetlerle devam eder. Ulaşılan kalite seviyesinin korunması ve daha da geliştirilebilmesi için şikâyetler beklenmeden, yeni ve gelişmiş kalite arayışının devam etmesi gereklidir. Sürekli gelişme çabaları bu arayışa cevap vermek içindir(Şimşek,2000:51).

Toplam Kalite Yönetiminde istenen başarı seviyesine ulaşılabilmesi için uygulanacak olan kalite programlarına herkesin katılımının sağlanması gerekmektedir. En alt kademedeki çalışanlardan, en üst düzeydeki yöneticilere, tedarikçilerden, üretim sürecinde görev alan tüm çalışanlara kadar herkesin hataları önlemek ve kaliteye ulaşmak için çaba göstermesi zorunludur.

Toplam Kalite Yönetimi sisteminin entegre bir sistem olduğu unutulmamalıdır. Bu şekilde entegre bir sistemde başarılı olabilmek için tüm faaliyetlerin oluşan sinerjiyi bozmayacak şekilde yönlendirilmesi gerekir.

Toplam Kalite Yönetimi'nin Temel İlkeleri

Toplam kalite yönetimi anlayışının uygulanmasının işletme organizasyonların performansı üzerinde büyük etkilere sahip olduğu görülmektedir (Reed ve diğ., 2000,5; Hendricks ve Singhal, 2001:269; Irani ve diğ., 2004:644).

İşletmelerde büyük bir rekabet gücü ve üstünlük sağlayan Toplam Kalite Yönetimi ancak tüm ilkeler ile benimsenip, uygulanırsa başarılı olmaktadır. İşletmelerde geçerli olan yönetim anlayışı, organizasyon, yöntem ve sistemleri kapsayan bu ilkeler odak noktası olarak insanı almaktadır.

Toplam kalite yönetimi ile ilgili 1980'li yıllardan bu yana bir çok yeni sınıflama ve ilkeler eklense de, bu araştırmada bu felsefenin ilk çıkışında ortaya konulan ilk dört ilke temel alınmıştır.

Müşteri Odaklılık

Müşteri odaklılık kavramı kısaca "kaliteyi müşteri belirler" ifadesi ile açıklanabilir. Bu ilke, Toplam Kalite içerisinde uygulanması en zor olan ancak uzun dönemde işletmelere en çok faydayı sağlayacak olan ilkedir (Şimşek,2000:52).

Toplam kalite yönetiminde, müşteri ihtiyaçlarının sürekli olarak izlenmesi, değerlendirilmesi ve bu ihtiyaçlara cevap verilebilecek ürünlerin sunulması şarttır. Müşterilerin teknolojik ekonomik ve diğer nedenlerden dolayı sürekli değişen

istek ve ihtiyaçlarının takip edilmesi, talep edilen kalite, fiyat ve teslim ölçülerine bağlı olarak bu istek ve ihtiyaçların karşılanması Toplam Kalite Yönetiminin temel hedefidir (Özveren,2000:57).

Üst Yönetimin Liderliği

Toplam Kalite Yönetimine geçiş işletmede var olan bütün alışkanlıkları ve süreçleri temelinden sarsacaktır. Böylesi büyük bir değişim karşısında çalışanların farklı tepkiler vermeleri ve değişime direnç göstermeleri çok normaldir. Bu noktada en büyük görev yöneticiye düşmektedir. Toplam Kalite anlayışını benimsemiş olan yöneticilerin, bu yeni gelişmeleri çalışanlara açıkça anlatmaları ve onların bu yeni sistemi benimsemelerini sağlamaları gerekmektedir (Şimşek,2000:54).

Üst yönetimin liderliği, işgörenlerin geliştirilmesi, organizasyonun ilerlemesi, performansın artırılması ve stratejilerin belirlenmesi, açısından toplam kalite yönetimin anlayışının önemli itici güçlerinden birisidir (Samson ve Terziovski,1999:396).

Yapılması gereken değişiklikler, öncelikle üst yönetim kademesinde başlatılmalıdır. Çünkü herhangi bir temel değişikliğin en üst yönetim kademesinde değil de, daha alt bir kademede gerçekleşmesi, nihayetinde daha üst kademede yer alan yöneticiler tarafından uygun görülmemesi durumunda yönetsel çatışmaların çıkması kaçınılmaz olacaktır.

Sürekli Gelişme (Kaizen)

Japonca'da Kai : Değişim, Zen: iyi, daha iyi anlamına gelir. Bu iki sözcüğün birleşmesi ile oluşan Kaizen herkesi kapsayan sürekli iyileştirme anlamında kullanılmaktadır. Bu kelime ayrıca bir felsefeyi ve bir yaşam biçimini de ifade eder(MPM,1998:1).

Kaizen sürekli gelişme amacını geliştirmek isteyen organizasyonların verimliliklerini ve yeterliliklerini sürekli olarak arttırmaları üzerine odaklanmış bir süreçtir. Sürekli gelişme müşterilerin artan ihtiyaçlarına ve beklentilerine cevap verir ve kalite yönetim sisteminin dinamik gelişimini garanti eder (Şimşek, 2000:241).

Toplam Kalite Yönetiminde, en alt yönetim düzeyinden en üst yönetim düzeyine kadar, bütün ileriye dönük planlama ve uygulama çalışmaları, sürekli gelişme prensibine göre düzenlenmelidir. Daha iyiye daha kaliteliye ulaşabilmek için sürekli gözden geçirme ve asla tatmin olmama görüşü hakimdir. Bu nedenle rekabet gücünü yitirmemek için sürekli gelişme ve yüksek kalite seviyesi hedeflenmelidir (Kantarıcı, 1999: 18; Muter ve Kayalıdere,2003:143). Sürekli gelişme; düşünce ve davranış olarak, çalışan herkesin her durumu tartışmaya açması ve daha sonra bunu iyileştirmenin ve geliştirmenin yollarını aramasıdır.

Sürekli gelişme (Kaizen) iyi yönetimi katkı sağlayan temel kavramdır. Yıl-

lar içinde geliştirilmiş ve kullanılmış yönetim felsefesini, teorilerini ve araçlarını bir araya getirmiş ve tek bir kavram altında toplamıştır.

Tam Katılım

Tam katılım, bir işletmedeki tüm personelin işlerini daha iyi yapması ve müşterilerin istek ve beklentilerini karşılayabilmek için karar verme yetkisinin yaygın ve etkin paylaşımı olarak tanımlanabilir (Uygur ve Göral,2005:156). Toplam Kalite Yönetimi anlayışının temelinde insan faktörü yatmaktadır. Arzu edilen kalite seviyesine ulaşılması, tüm işletme çalışanlarının ortak amaç, hedef ve stratejiler üzerinde birleşmesi ile gerçekleşebilir (Şimşek, 2000:55).

Günümüzde çalışanlar, kendilerini ilgilendiren her türlü kararın görüşülmesine ve sonuçlandırılmasına aktif olarak katılarak, düşüncelerini ifade etmek ve fikirlerinin dikkate alındığını bilmek istemektedirler. Bu nedenle çalışanların, yönetim faaliyetleri de dahil olmak üzere tüm çalışmalara tam katılımın sağlanması, onların inisiyatiflerini ve yaratıcılıklarını ortaya koyabilmeleri açısından önemlidir. Toplam kalite sistemi içerisinde, düşünce ve fikirlerini, yöneticiler ve iş arkadaşları ile tartışabilme imkanı bulan çalışanlar yaratıcılıkları ile yapılan işlerde elde edilen kalite seviyesinin yükselmesine yardımcı olacaklardır.

Toplam Kalite Yönetimi sürecinde yer alan sürekli iyileştirme, sorunların analizi ve çözümü, ekip oluşturma, hedefleri belirleme ve kalite artırma gibi görevlerin, işletme çapında yayılmasının sağlanması ancak tüm çalışanların katılımı ile gerçekleştirilebilir.

Konaklama İşletmelerinde TKY Uygulaması

Konaklama işletmelerinde toplam kalite yönetiminin uygulanması ile; sektörde oluşan değişikliklere, taleplere ve ihtiyaçlara cevap verebilecek bir yönetim tarzının ortaya çıkacağı kabul edilmektedir. Emek yoğun bir sektör olan konaklama işletmelerinde, hizmet kalitesinin zaman ve mekâna göre farklılaşması, hizmetin standartlaştırılmasındaki güçlükler gibi nedenler konaklama işletmelerinde toplam kalite yönetiminin uygulanmasını bir ihtiyaç haline getirmektedir (Witt-Muhlemann,1994,418).

Toplam kalite yönetimi uygulamaları sonucunda, konaklama işletmelerinde sürekli gelişme, müşteri odaklı çalışma, üst yönetimin liderliği ve tüm işgörenlerin tam katılımı ile oluşturulacak yönetsel sistem ve modellerle işletmelerin verimlilik ve performanslarında artış olacağı kaçınılmaz bir gerçektir. Dolayısıyla, TKY uygulamaları hem iç müşteri olan işgörenlerin, hem de dış müşteri olan hizmet alanların memnuniyetini artıracaktır.

Konaklama işletmelerinde uygulanan toplam kalite ilkeleri ile hem hizmet kalitesinde hem de standardında artış olacağı kaçınılmaz bir gerçek olarak işletmelerin önünde durmaktadır.

ARAŞTIRMANIN AMACI VE HİPOTEZİ

Bu araştırmanın temel amacı konaklama işletmelerinde toplam kalite yönetimi felsefesinin uygulanabilirliğini ve işletmelerin yıldız sayısına göre farklılaşmasını ortaya koymaktır. Bu doğrultuda araştırmada, konaklama işletmelerinin yıldız sayısı ile toplam kalite yönetiminin ilkeleri arasındaki ilişki incelenmeye çalışılmıştır.

Toplam kalite yönetimi ilkeleri birçok alanda uygulanmaya çalışıldığı gibi konaklama işletmelerinde de uygulama konusu olmuştur. Uygulanmaya çalışılan bu ilkeler sayesinde, işletmelerin verimlilikleri ve performanslarında önemli seviyede artışlar gözlenmektedir.

Araştırma kapsamında konaklama işletmelerinde uygulanan veya uygulanmaya çalışılan bu ilkelerin işletmelerin yıldız sayılarına göre, başka bir ifade ile işletmelerin büyüklükleri ve yönetim anlayışlarına göre farklılaşması beklenmektedir. Bu doğrultuda; Araştırma hipotezi (H1): Toplam kalite yönetimi ilkelerinin uygulanabilirliği konaklama işletmelerinin yıldız sayısına göre farklılaşmakta mıdır?

METODOLOJİ

Evren ve Örneklem

Araştırma Muğla ilinde bulunan konaklama işletmelerinde görev yapan işgörenler üzerinde uygulanmıştır. Muğla ilinde faaliyet gösteren turizm yatırım ve turizm işletme belgeli toplam 769 işletme bulunmaktadır. Bu işletmelerin yatak kapasiteleri 136056'dır (Kültür ve Turizm Bakanlığı,2007). Literatürde genel kabul görmüş olan konaklama tesislerinde yatak başına 1.1 personel çalışması ilkesine dayanarak yaklaşık olarak bu konaklama işletmelerinde 149661 işgörenin çalıştığı varsayılmıştır. Muğla ilindeki konaklama işletmelerinde görev yapan yaklaşık 149661 işgören araştırmanın evrenini oluşturmaktadır. Araştırmada basit tesadüfi

$$n = \frac{N \cdot z^2 \cdot p \cdot q}{N \cdot d^2 + z^2 \cdot p \cdot q}$$

örneklem formülü kullanılmış olup (Yamane, 2001:116);

Örneklem çapı; $n > 383$ olarak hesaplanmıştır. Araştırma kapsamında 1000 adet soru formu tesadüfi yöntemle seçilmiş kişilere uygulanmaya çalışılmış ve 515 işgörenden cevap alınmıştır.

Araştırma Yöntemi

Araştırmada toplam kalite yönetimi ilkelerinin uygulamalarının algılanması ile konaklama işletmelerin yıldız sayısına göre farklılaşması analiz edilmeye çalışılmıştır. Bu kapsamda toplam kalite yönetimi ilkelerinin uygulanabilirliğini

ölçmek için bir soru formu oluşturulmuştur.

Oluşturulan ölçekte (müşteri odaklılık, üst yönetimin liderliği, sürekli gelişme ve tam katılım) başlıkları ayrı faktörler olarak alınmıştır. Diğer yandan toplam kalite yönetimini oluşturan ilkelerin zaman içerisinde yapılan araştırma ve çalışmalar neticesinde sayısının artması ve farklı ilkelerin eklenmesi araştırmamızın kapsamı dışında bırakılmıştır. Toplam kalite yönetimi kapsamında kullanılan ilkeler bu felsefenin çıkışı ile ortaya konulmuş ilk dört ilke olması nedeniyle araştırmanın temelini oluşturmaktadır.

Araştırmanın uygulama alanı olan Muğla ilindeki konaklama işletmeleri toplam kalite yönetimi ilkelerinin uygulanma durumuna göre seçilmiştir. Dolayısıyla soru formu ile ölçme yapılmaya çalışılan konaklama işletmelerinde toplam kalite yönetimi ilkelerinin farkında olmaları ve uygulanmaya çalışılıyor olması araştırmanın sınırını da belirlemektedir.

Güvenilirlik Analizi

Soru formunda bulunan toplam kalite yönetimi felsefesi ilkeleri ile ilgili soruların güvenilirlik oranı Cronbach Alfa ,9572 olarak hesaplanmıştır. Bu değer sosyal bilimler için istatistiksel açıdan güvenilir olarak kabul edilebilecek düzeydedir.

Tablo 1. Araştırma Gurubunun Bazı Özelliklerinin Dağılımı

Yıldız Dağılımı	Sayı	Yüzde
1 Yıldızlı	172	33,4
2 Yıldızlı	12	2,3
3 Yıldızlı	43	8,3
4 Yıldızlı	89	17,3
5 Yıldızlı	91	17,7
Tatil Köyü	108	21,0
Total	515	100,0
Cinsiyet Dağılımı	Sayı	Yüzde
Kadın	185	35,9
Erkek	330	64,1
Total	515	100,0
Eğitim Dağılımı	Sayı	Yüzde
Lise ve altı	164	31,8
Yüksek okul	234	45,4
Fakülte	117	22,7
Total	515	100,0

ARAŞTIRMA BULGULARI

Araştırmaya katılan işgörenlerin çalıştıkları konaklama işletmelerinin yıldız sayısına göre dağılımına bakıldığında; %33,4'ü 1 yıldızlı konaklama işletmelerinde, %2,3, 3'ü 2 yıldızlı konaklama işletmelerinde, %8,3'ü 3 yıldızlı konaklama işletmelerinde, %17,3'ü 4 yıldızlı konaklama işletmelerinde, %17,7'si 5 yıldızlı konaklama işletmelerinde ve %21,0'min tatil köylerinde çalıştığı görülmektedir.

Araştırmaya katılan işgörenlerin cinsiyet değişkenine göre dağılımına bakıldığında; %35,9'unun kadın, %64,1'inin erkek işgörenlerden oluştuğu görülmektedir. Araştırmaya katılan işgörenlerin eğitim değişkenine göre dağılımına bakıldığında; %31,8 ile lise ve altı, %45,4 ile yüksek okul ve %22,7 ile fakülte mezunlarının araştırmaya dahil olduğu görülmektedir.

Araştırmaya katılan işgörenlerin görev yaptıkları konaklama işletmelerinin yıldız sayılarının dağılımı ile toplam kalite uygulamalarının nasıl algılandıkları arasında istatistiksel bir ilişki olup olmadığını bakılmış olup, 0,05 önem seviyesinde böyle bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. $F=5,427$ ve $p>0,05$ olduğu için H_1 hipotezi kabul edilmiştir.

Tablodan da anlaşılacağı üzere toplam kaliteyi oluşturan (müşteri odaklılık, üst yönetimin liderliği, sürekli gelişme ve tam katılım) ilkelerinin uygulamalarının algılanması ile yıldız sayısına göre sınıflandırılan konaklama işletmelerinde önemli farklılıklar görülmektedir.

Diğer bir ifade ile yıldız sayısı arttıkça toplam kalite yönetimi uygulamalarının da daha iyi ve yüksek oranda olduğu görülmektedir. Bu durum konaklama işletmelerindeki yönetim anlayışının yıldız sayısına göre farklılaştığına bir kanıt olarak gösterilebilir.

Toplam kalite yönetimi uygulamalarının genel ortalamasına bakıldığında; ortalama=3,5174 ile 1 yıldızlı konaklama işletmeleri, ortalama=3,5333 ile 2 yıldızlı konaklama işletmeleri, ortalama=3,5430 ile 3 yıldızlı konaklama işletmeleri, ortalama=3,6750 ile tatil köyleri, ortalama=3,7956 ile 5 yıldızlı konaklama işletmeleri ve ortalama=3,9747 ile 4 yıldızlı konaklama işletmelerinde ilkelerin uygulanabilirlikleri açısından sıralanmaktadır.

Özellikle 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerinin toplam kalite yönetimi ilkeleri uygulamalarının işgörenler tarafından algılanması açısından yüksek çıkması bu işletmelerin diğerlerine göre daha fazla kurumsal bir yapı içerisinde olduğunu göstermektedir. Başka bir ifade ile 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmeleri toplam kalite yönetimi ilkeleri uygulamaları en yüksek olduğu işletmelerdir.

Diğer yandan her ne kadar konaklama işletmelerinin yıldız sayılarının artışına göre toplam kalite yönetimi felsefesi ilkelerinin uygulamalarını arttığı görülse de, genel ortalamalara bakıldığında, ortalamaların çok yüksek olmadığı da görülmektedir. Bu durum araştırmanın yapıldığı konaklama işletmelerinde TKY felsefesinin tam ve noksansız olarak algılanarak uygulanmasında eksikliklerin de

Tablo 2. Araştırmaya Katılan Konaklama İşletmelerinin Yıldız Sayısı ile TKY Uygulamaları Arasındaki İlişkinin Dağılımı

Yıldız Sayısı		Sayı	Ortalama	Std. Sapma	F	p
Müşteri Odaklılık	1 yıldızlı	172	3,7070	,84836	3,356	,005
	2 yıldızlı	12	3,8000	,86969		
	3 yıldızlı	43	3,6093	,79157		
	4 yıldızlı	89	3,9865	,70181		
	5 yıldızlı	91	4,0198	,57120		
	Tatil köyü	108	3,7815	,88710		
	Total	515	3,8202	,79516		
Üst Yönetimin Liderliği	1 yıldızlı	172	3,4895	,87252	6,082	,000
	2 yıldızlı	12	3,4667	1,23975		
	3 yıldızlı	43	3,6372	,71748		
	4 yıldızlı	89	4,0719	,63693		
	5 yıldızlı	91	3,7319	,85334		
	Tatil köyü	108	3,6481	,86289		
	Total	515	3,6781	,84901		
Sürekli Gelişme	1 yıldızlı	172	3,4628	,85252	3,981	,001
	2 yıldızlı	12	3,5667	1,10151		
	3 yıldızlı	43	3,4186	,84944		
	4 yıldızlı	89	3,8719	,69233		
	5 yıldızlı	91	3,7495	,78689		
	Tatil köyü	108	3,6815	,87115		
	Total	515	3,6287	,83761		
Tam Katılım	1 yıldızlı	172	3,3872	1,00249	5,207	,000
	2 yıldızlı	12	3,3000	1,35244		
	3 yıldızlı	43	3,5070	,72945		
	4 yıldızlı	89	3,9685	,63382		
	5 yıldızlı	91	3,6813	1,06248		
	Tatil köyü	108	3,5889	,84669		
	Total	515	3,5899	,93554		
Toplam Kalite Yönetimi Uygulamaları Genel Ortalama	1 yıldızlı	172	3,5174	,77179	5,427	,000
	2 yıldızlı	12	3,5333	1,03558		
	3 yıldızlı	43	3,5430	,72149		
	4 yıldızlı	89	3,9747	,58442		
	5 yıldızlı	91	3,7956	,67415		
	Tatil köyü	108	3,6750	,78899		
	Total	515	3,6812	,74807		

H₁: Toplam kalite yönetimi ilkeleri uygulamaları konaklama işletmelerinin yıldız sayısına göre farklılaşmakta mıdır?

olduğunu göstermektedir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

1980'li yıllardan sonra Türkiye'de etkinliği artan ve neredeyse tüm kurum ve kuruluşlarda uygulanmaya çalışılan toplam kalite yönetimi felsefesi ve ilkeleri 2000'li yıllara gelindiğinde azalan etkinliği ile birlikte bir çok araştırmacı tarafından da eleştiri ve tartışma konusu haline getirilmiştir.

Bu durumun en önemli sebebi, toplam kalite yönetiminin öncelikle bir felsefe olması ve uygulamaya çalışan kurum ve kuruluşlarda bu felsefenin özümseindikten sonra ilkelerin hayata geçirilmesi gerektiği anlaşılmadan çeşitli başarısız deneyimler yaşanmış olmasıdır.

TKY bir felsefedir. Bu felsefe öncelikle insanların zihinlerinde anlam bulmalıdır. Dolayısıyla zihinsel devrimi gerçekleştirmiş işgörenlerin bulunduğu organizasyonlarda TKY ilkelerinin uygulanabilirliği daha yüksektir.

Türkiye turizm endüstrisi dolayısıyla konaklama işletmeleri ile dünya turizm pazarında söz sahibi olabilecek bir potansiyele sahiptir. Türk turizm endüstrisinin dünya turizm pazarında daha çok pay alabilmesi için etkin bir yönetim politikasının izlenmesi zorunludur. Başka bir ifade ile; toplam kalite yönetimi ilkelerinin uygulanması konaklama işletmelerinin etkinliğinin ve verimliliğin artmasını sağlayıcı bir faktördür.

Konaklama işletmelerinde birçok işletmede olduğu gibi öncelikle üst yönetimin liderliğine ihtiyaç duyulmaktadır. Bu sayede, uygulanacak yönetimi politikalarının bilinçli ve programlı olması sağlanacaktır. Bununla birlikte tüm işgörenlerin ve hatta müşterilerinde alınan kararlara katılmasının sağlanması, yani tam katılım ilkesinin uygulanması belirlenen yönetim politikalarının etkinliğini sağlayacaktır.

Diğer yandan müşteri odaklı çalışma konaklama işletmelerinin gelişiminde ve ortaya çıkabilecek noksanlıkların tespitinde yeni bir yol açacaktır. Sürekli gelişme ilkesinin uygulanması ise, konaklama işletmelerinde rekabet ve yenileşmeyi sağlayacak bir ilke olarak görülmelidir.

Araştırma kapsamında, araştırmanın problemini oluşturan konaklama işletmelerinin yıldız sayılarına göre toplam kalite yönetimi ilkeleri uygulamalarının farklılaşmasına bakılmış ve bu kapsamda; konaklama işletmelerindeki yıldız sayısına göre farklılaşmanın olduğu görülmüştür. Ancak Tablo 2'deki ortalamalara bakıldığında toplam kalite yönetimi felsefesinin tamamıyla algılanmadığı ve ilkelerinin yeterince uygulanmadığı da görülmektedir.

Sonuç olarak konaklama işletmelerinde toplam kalite yönetimi ilkeleri uygulamalarının, işletmelerin yıldız sayısına diğer bir ifade ile büyüklüğüne göre bu yönetim felsefesini benimsemesi ya da uygulaması değişmektedir.

Bu nedenle konaklama işletmelerinin büyüklüğü ve hacmi ne olursa olsun

toplam kalite yönetimi felsefesini benimsemesi ve ilkelerini uygulamaya çalışması yönetsel anlamda önemli bir gelişme olacaktır.

KAYNAKÇA

Cafoğlu Z., (1996). Eğitim’de Toplam Kalite Yönetimi, Avni Akyol Eğitim Vakfı Yayınları, İstanbul.

Chong V.K., Rundus M.J., (2004). “Total Quality Management, Market Competition and Organizational Performance”, The British Accounting Review, Vol:36, pages:155-172.

Feigenbaum A.V., (1991). „Toplam Kalite Kontrolünün Püf Noktaları“ (Çev: Serdar Özer) Kalite Dergisi, Eylül.

Galpyern B.L., Lituchy T.R., (1999). “The Implementation Of Total Quality Management in Canada and Mexico: A Case Study”, International Business Review”, Vol:8, pages:323-349.

Garvin D.A., (1987), Competing on the Eight Dimensions of Quality, Harvard Business Review, ABD.

Hendricks K.B., Singhal V.R., (2001). “Firm Characteristics, Total Quality Management, and Financial Performance”, Journal of Operations Management, Vol:19, pages:269-285.

İram Z., Beskese A., Love P.E.D., (2004). “Total Quality Management and Corporate Culture: Constructs of Organisational Excellence”, Journal of Technovation, Vol:24, pages:643-650.

Kantarçı H., (1999). Toplam Kalite Yönetimi ve Toplum Kalitesi, İstanbul.

Kavrakoğlu İ., (1993). Kalite Cep Kitabı, Der Yayınları, İstanbul.

Kültür ve Turizm Bakanlığı, (2007). “Turizm İstatistikleri”, www.kultur.gov.tr /TR/BelgeGoster.aspx?F6E10F8892433CFF2B81939FD5B60AFAA85B8E20CBC69487 (erişim tarihi:12/12/2007).

Kondo Y., (1999). İşletmelerde Bütünsel Kalite, (Çev:A.Dicleci), Mess Yayınları, İstanbul.

Miyauchi I., (2000). Kalite Yönetimi Deneyimleri, Kalder Yayınları, İstanbul.

Muter N.B., Kayalıdere G., (2003). “Toplam Kalite Yönetiminin Manisa Mesir Vergi Dairesinde Uygulanabilirliği”, Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Yönetim ve Ekonomi Dergisi, Cilt:10, Sayı:1, sayfa:141-157.

MPM (1998). “Verimliliği Artırıcı Yaklaşım ve Teknikler Dizisi”, Toplam Kalite Yönetimi, MPM Yayınları, Ankara.

Özveren M., (2000). Toplam Kalite Yönetimi Temel Kavramlar ve Uygulamalar Alfa yayınları, 2. baskı, İstanbul.

Reed R., Lemark D.J., Mero N.P., (2000). “Total Quality Management and Sustainable Competitive Advantage”, Journal of Quality Management, Vol:5, pages: 5-26.

Şimşek M., (2000). Sorularla Toplam Kalite Yönetimi ve Kalite Güvence Sistemleri, Alfa Yayıncılık, İstanbul.

Sallis A., (1993). Total Quality Management in Education, UK.

Samson D., Terziovski M., (1999). "The Relationship Between Total Quality Management Practices and Operational Performance", Journal Of Operations Management, Vol:17, pages: 393-409.

Uygur A., Göral R., (2005). Yönetim ve Organizasyon, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.

Yamane T., (2001). Temel Örneklem Yöntemleri. (Birinci Baskı). Çeviren: Alptekin ESİN, M. Akif BAKIR, Celal AYDIN ve Esen GÜRBÜZSEL. Literatür Yayıncılık, İstanbul.

Yıldız G., Ardıç K., (1999). "Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi", Bilgi Dergisi, Sayı:1, sayfa:73-82.

Yılmaz M., (2003). "Bilgi Merkezleri ve Toplam Kalite Yönetimi İlişkisi: Bir Uygulama" Doğu Üniversitesi Dergisi, Sayı:4/2, sayfa:257-268.

Yolcuoğlu İ.G., (2001). İnsana Hizmet Veren Kurumlarda Toplam Kalite Yönetimi, Ankara.

Witt C.A., Muhlemann A.P., (1994). "The implementation of total quality management in tourism: some guidelines" Tourism Management, Volume 15, Issue 6, Pages 416-424

TURİZMİN YEREL KÜLTÜR ÜZERİNDEKİ ETKİLERİNE İLİŞKİN YÖRE HALKI ALGILAMALARI, YÖRE HALKININ DEMOGRAFİK DEĞİŞKENLERİNE GÖRE DEĞİŞİKLİK GÖSTERİYOR MU? (Ürgüp Yöresine Yönelik Bir Uygulama)

*Selma MEYDAN UYGUR ** Eda Baykan

Özet: Turizm olayına katılan kişiler hem kendi aralarındaki hem de ziyaret ettikleri yöre insanı ile kurdukları iletişimleriyle, toplumlar arasında kültürel yönden etkileşimi gerçekleştirmektedirler. Bireyleri etkileyen olaylar, giderek ülkeyi ilgilendiren sosyal içerikli toplumsal bir sorun olarak ortaya çıkabilmektedir. Bu araştırmanın amacı, turizmin bir topluma ait yerel kültür üzerindeki etkilerine ilişkin yerel halkın algılamaları ile bu algılamaların bireylerin demografik bazı değişkenlerine göre (eğitim, yöredeki ikamet süresi ve turizm sektöründe çalışma durumları) değişiklik gösterip göstermediğini, diğer bir ifade ile aralarında anlamlı bir ilişki olup olmadığını ortaya çıkarmaktır. Ürgüp Yöresinde 697 adet yerel halka yapılan anket çalışması sonucunda turizm gelişiminin yerel kültür üzerinde bazı olumsuz etkisi olduğu ve yerel halkın eğitim, ikamet süresi ve sektörde çalışma durumlarına göre de algılamalarında farklılıklar olduğu elde edilmiştir.

Anahtar Sözcükler: Turizmin kültürel etkileri ve demografik değişkenlerle aralarındaki ilişki.

Do Perceptions Of Local Residents On The Effects Of Tourism On Local Culture Vary In Demographic Variables Of Local Residents?

Abstract: People participating in tourism events fulfills cultural interaction among societies, both through their communications with local residents visited and among themselves. Events influencing individuals may turn out to be social problems gradually involving the whole country. The aim of this study is to find out perceptions of local residents on local culture and whether these perceptions vary according to demographic variables (education, period of stay and their employment status in tourism sector), in other words, to find out if there are significant relationships among these subsequent to analysing 697 questionnaire forms implemented to local residents in Ürgüp, it was find out that tourism development had some negative impacts on the local culture and the perceptions varied in the education of local residents, period of stay and employment status in the sector.

Keywords: The impacts of tourism on the local culture, The relationship between cultural impacts of tourism and demographic variables.

*Yrd. Doç. Dr., G.Ü. Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Turizm İşletmeciliği Eğt. Bl. Öğretim Üyesi

**G.Ü. Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Turizm İşletmeciliği Eğt. Bl. Bilim Uzmanı

GİRİŞ

Turizm ve kültür arasında karşılıklı bir ilişki ve etkileşim söz konusudur. Birinde meydana gelen değişim diğeri de etkileyebilmektedir. Genellikle turizmin kültürel değişime neden olduğu görülmektedir (Towner, 1997: 1017-1018). Turizm kapsamında yapılan eylemler, kültürel boyutta etki edebilecek bir güçtedir. Bu nedenle turizmin kültürel iletişim boyutunda önemli bir etken olduğu görülmektedir (Demiray, 1991: 43).

Turizmin bireysel davranış, aile ilişkileri, toplu yaşam tarzları, ahlâki tutumlar, değer sistemleri, yaratıcı güçler, örf ve adetler, geleneksel törenler ve toplum örgütlenmesindeki değişikliklere katkıları, onun sosyal ve kültürel etkileri yoluyla olmaktadır. Diğer bir deyişle bunlar, doğrudan ve dolaylı temas ile misafirlerin ev sahibi toplumun insanları üzerindeki etkileridir (Özdemir, 1992: 86). Ancak bunun tam tersi durum da gözlenebilmektedir; turistler gittikleri yöre insanından da etkilenebilmektedir (Pala, 2001: 15). Turizm hareketleri ve gelişimi, yerel toplum ve onların kültürleri üzerinde hem olumlu hem de olumsuz etkiler oluşturabilir. Birçok araştırma, turizmin yerel toplum üzerinde olumlu katkılar sağlayabileceğini ortaya çıkarmaktadır. Özellikle ekonomik refahı arttırmak, iyileştirmek ve yerel kültürün kendine özgü değerine dikkatleri çevirmek gibi olumlu katkıları gerçekleştirebilmektedir. Diğer bir bakış açısı ise, turizm ile yerel topluluğun etkileşim içinde olmasının, potansiyel olarak zararlı olduğudur (Fagence, 2003: 55).

TURİZMİN YEREL KÜLTÜR ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ

Turistik yörelerin kültürü ile turistler arasında oluşan iletişim sonucunda birbirlerinden etkilendikleri görülmektedir. Bu durum, turizmin sosyal, ekonomik ve kültürel etkilerinin ortaya konulmasını amaçlayan birçok araştırmada da kendini göstermiştir ve toplumları bu anlamda değişime uğrattığı gözlenebilmiştir. Hatta turizm bir bölgede yoğun olarak gelişmişse, o bölgede, yerel kültürden çok farklı bir kültür de oluşabilmektedir (Pritchard ve Morgan, 2001: 167-168; Carter ve Beeton, 2003: 2).

Turizmin yerel kültür üzerindeki etkileri genel olarak; dinsel inanç ve davranışların değişmesi, ahlaki değer ve davranışların değişmesi, yabancı yaşam biçimlerinin benimsenmesi, yabancı sözcüklerin yöre halkının dilindeki oranının artması, yerel sanatın işlev ve anlamının değişmesi ve turizmin yöre halkının kendi kültürünün bir parçası haline gelmesi olmak üzere altı başlıkta incelenmektedir (Doğan, 2004: 131).

Dinsel İnanç ve Davranışların Değişmesi: Turizm yerel toplumun dini değerlerinde değişikliğe neden olabilir. Özellikle çalışan kesim, turistlere hizmet sunumuyla meşgul olarak dini görevlerini aksatabilmektedir (Youell, 1998: 150). Turizmin dinsel inançlar üzerindeki etkisi olumlu veya olumsuz olarak gözlenmektedir. Turistlerin tatilleri sırasında dinsel davranışlarında azalma veya artma olabilirken, gittikleri yörenin dininden etkilenme veya yöre insanını kendi dini konusunda etkileme durumları görülebilmektedir (Pala, 2001: 18). Dinsel davranış değişimi güçlü bir turistik kültürün sonucu olarak gerçekleşebilmektedir. Turistlerin sergilediği davranışlar ve değerler, kendilerini gözlemleyen yöre halkının dini ve ahlaki değerlerinde azalmaya neden olabilir (Gartner, 1996: 175). Aynı durum turistler için de geçerli olmaktadır. Seyahat eden kişilerin, gezileri süresince, dinsel inanışlarına uygun olan tutum ve davranışları sergilemedikleri gözlemlenebilen bir durumdur. Bir turistin inanışına göre kumar oynamak günah olduğu

halde, tatilin verdiği istek ile kumar oynayabilmektedir. Birçok gözlemci, turizmin dinsel inançları zayıflattığı ve dinsel davranışları azalttığı kanısındadır (Poria ve diğerleri, 2003: 342).

Ahlâki Değer ve Davranışların Değişmesi: Turizm ve suç arasındaki ilişkiyi araştıran birçok çalışmada, yörelerin turistik çekiciliği arttıkça suç oranlarının arttığı sonucu ortaya çıkmaktadır. 1999 yılında Miami'de turizm ve suç arasındaki ilişkinin araştırıldığı çalışmada, yöre halkının yörelere gelen turistlerden daha fazla suç işledikleri ortaya çıkmıştır. Bu durum hem turistler hem de yöre turizminin gelişimi için bir tehlike unsuru olarak görülmektedir (Harper, 2001:1055). Turizm, toplumda işlenen suçların artmasındaki temel neden olmamasına rağmen, bu gibi durumlar için uygun ortam oluşturduğunu gözlemek mümkün olabilmektedir. Turizm ve suç oranları arasındaki ilişkiyi etkileyen nedenler arasında, turistik sezondaki nüfus yoğunluğu başta gelmektedir (Barker, 2002:763). İnsanları suça iten diğer bir neden ise, yöre halkının turistlerde gördüğü (gerçekte kendi kültürüne aykırı) davranışları bir süre sonra doğal olarak karşılamaya ve hatta kendisi benimsemeye başlamasıdır. Etkileşim öncesi ahlaksızlık olarak değerlendirilen davranışlar, giderek doğallaşabilmektedir. Bu durum ise, söz konusu toplum için olumsuz bir değişimdir (Witt ve Moutinho, 1989:215).

Yerel halkın yöresine gelen turistlerin davranışlarını gözlemleyerek bazılarını hayata geçirebildiği diğer bir durum, özellikle uyuşturucu kullanma düzeyinde kendini gösterebilmektedir. Yasal olmamasına rağmen uyuşturucu artık birçok insan için günlük yaşamın bir parçası olarak kabul edilmektedir. Özellikle eğlence yerlerinde turistlerden gördükleri uyuşturucu maddeleri, yerel halk da denemek isteyebilmektedir (Gartner, 1996:174).

Turizmin yoğun olduğu dönemlerde, bazı yörelerde cinsel ahlâkın da bozulduğu gözlenebilmektedir. 1996 yılında Nepal'de yapılan bir araştırmaya göre, turizm sezonlarında kadın-erkek ilişkilerinin birer ticari sömürü olarak arttığı ve küçük çocukların bu anlamda sömürüldüğü sonucu ortaya çıkmıştır (Shah ve Gupta, 2000:35). Tüm bu gelişmelerin sonucunda ortaya seks turizmi kavramı çıkmıştır. Bu durum öyle büyük boyutlara ulaşmıştır ki, örneğin Filipinler'de seks turizmi, çok büyük bir döviz kaynağı olmuştur (Hashimoto, 2002:224).

Yöre halkı turistleri parası olan kişiler olarak gözlemlediğinden onlar gibi yaşayabilmek için kısa yoldan zengin olma hayallerine kapılarak yasal olmayan yollara başvurabilmektedirler. Özellikle genç yetişkinlerde özentî boyutuna varan bu durum, sosyal düzenin bozulmasına neden olabilmektedir (Fagence, 2003:62). Turizmin yerel toplum üzerindeki olumsuz etkilerinden bir diğeri ise, ticari ahlâkı zayıflatmasıdır. Zengin olan turistler, satın alacakları mal ya da hizmetler için yüksek paralar ödeyebilirler. Bu da satıcılar için yüksek kazanç anlamına gelmektedir. İşte turistlerin bu yönleri kavranmakta ve sömürülebilmektedir. Yerel halk, sattığı ürünlere değerinden fazla fiyat belirleyerek satışa sunabildiği gibi, çifte fiyatlandırma yaparak, turistlere ve yerel halka farklı fiyat uygulaması da yapabilmektedir (Teivane, 1998:24).

Turizm gelişiminin, yerel kültürün değer yapısına daha maddeci ve ticari bir nitelik kazandırdığı da söz konusu olabilmektedir. Örneğin turizm gelişimi ile daha önce parasız yapılan hizmetlerden para istendiği görülmektedir. Bu durumda ahlaki kültür yapısının parasal bir yapıya dönüştüğü gözlenmektedir (Pamir, 1997:101). Yerel toplumlardaki bu ticari anlayış, yerel değerlere zarar verdiği gibi, kişilerin her şeyi ve her hizmeti paraya çevirebilecekleri gibi bir düşünce yapısı-

na sahip olmalarına neden olabilmektedir. Bunun sonucunda ise, yöre halkının değerlerinin giderek ticari bir yapıya dönüşmesi söz konusu olmaktadır (Cloke ve Perkins, 2002:526).

Yabancı Yaşam Biçimlerinin Benimsenmesi: Turistler kendilerine özgü davranışları ile yöre halkının yaşam tarzlarını etkilemektedir. Bu durum özellikle kişisel ilişkilerin kurulduğu otel ve restoran çalışanları arasında gözlenebilmektedir (Goeldner ve McIntosh, 1990:153). Araştırma sonuçları, yerel toplumun özellikle genç kesimin, turistlerin yaşam biçimlerini taklit ettiklerini göstermektedir (Ali ve Juma, 2003:22).

Turistler özellikle ülkelerinde alıştıkları damak tadını, gittikleri yerlerde aramaktadırlar. Bazen yerel toplumun yemek tarzlarını da tatmak isterler, ancak evlerindeki yemek alışkanlıklarını da görmek isteyebilirler. Bu yüzden otel ve restoranlar, turistleri memnun etmek için turistlerin yeme-içme alışkanlıklarına uyum sağlama yoluna gitmektedirler. Böylece yerel halk da yeni tatlar keşfetmeye başlamaktadır. Zaman geçtikçe de bu yeni tatlar, yerel kültürün bir parçası haline gelmeye başlamaktadır (Dittmer ve Griffin, 1997:421-422). Her toplumun kendine özgü bir mutfak kültürü vardır. Ülkemiz, çok zengin bir mutfığa sahiptir. Ancak bazı turistik tesislerde özgün Türk mutfağı tanıtılacağı yerde, batı mutfağıyla turistlerin ağırlandığı görülmektedir (Artun, 2000:3).

Turizm gelişiminin yerel halkın yaşam biçimlerindeki diğer bir etkisi de kılık ve kıyafetler konusunda yaşanmaktadır. Yerel halk, yöresine gelen turistlerin kılık ve kıyafet alışkanlıklarını gözlemleyip, kendi geleneksel giyinme tarzlarından uzaklaşabilmektedir (Bleasdale ve Tapsell, 1999:190).

Yerel halk turizm gelişimiyle, gözlemlediği turistlerin yaşam alışkanlıklarına göre kendi günlük yerel yaşamlarında değişiklik yapabilmektedir. Daha önce yaptıkları kendi yerel aktiviteler yerine turistik aktiviteleri yapmayı tercih edebilmektedirler. Bir süre sonra da, yerel halkın boş zaman aktiviteleri, tamamen turistlerden gözlemledikleri şekilde değişebilmektedir. Ancak bu etkiyi gözlemek uzun bir süreci alabilmektedir. Bu etki özellikle küçük turistik kasabalarda daha açık bir şekilde görülebilir (Aho, 2001:49).

Turizmin yöre halkının yaşam biçimi üzerindeki diğer bir etkisi ise, tüketim alışkanlıkları konusunda yaşanmaktadır. Yöre halkı, turistlerin tüketim alışkanlıklarını benimseyerek, bu tüketim seviyesine ulaşabilmek için geleneksel ekonomik aktivitelerden uzaklaşarak yeni ekonomik aktivitelerle geçebilmektedirler (Yüksel ve diğ., 2002:174).

Yöre halkının yaşam biçimindeki değişiklikler, genellikle çağa ayak uydurmak ve moda şeklinde ifade edilmektedir. Ancak bu durum, uzun dönemde bakıldığında, yerel kültür üzerinde ciddi bozulmalara neden olduğu görülmektedir (Meethan, 2003:12).

Yabancı Sözcüklerin Yerel Halkın Dilindeki Oramının Artması: Kültürün en önemli unsurlarından biri olan dil, bireylerin düşüncelerini birbirlerine aktarabilmeleri bakımından önem taşımaktadır. İki farklı ulusa ait insanların anlaşmalarında dil, önemli bir yer tutmaktadır. Birbirlerinin dilini bilmeyen iki insan vücut dili ile iletişim kurmaya çalışacaktır; ancak bu durum turistler ve yöre halkının iletişim kurmalarında büyük bir engel oluşturacaktır (Kesmanee ve Charoensri, 1995:25).

Yerel toplumu, turistlerden ayırt eden önemli bir özelliği, kendi dilidir. Dil erozyonu, yerel toplum açısından bu anlamda önem kazanmaktadır. Dilin eroz-

yonu uğraması, öz dilin dışardan gelen yabancı bir kültürün etkisine girmesidir (Ryan, 1996:138). Turistlerle iletişim sonucunda, yabancı sözcüklerin yerel dillerdeki oranının arttığı, böylece yerel dilin turizmden etkilendiği gözlenmektedir (Pamir, 1997:103).

Uluslararası turistlerin birçoğu gittikleri turistik bölgedeki yerel dili bilmemektedirler. Aynı şekilde, yerel halk da, turistlerin konuştuğu dili bilmemektedir. Turistler ve yerel halk arasındaki dil, çoğunlukla İngilizcedir. Bu da yerel dili İngilizce olmayan yerel toplumun dili üzerinde erozyona neden olmaktadır. Bu yüzden özellikle genç nüfusun öz dili, bir moda gibi değişmekte, yani yerel dil giderek değişime uğramaktadır (Hashimoto, 2002:220). Yöre halkı, turistlerin kullandığı dili günlük hayatlarında artan bir şekilde kullanmaya başlamasıyla, yerel dilin bozulması ortaya çıkmaktadır (Gartner, 1996:175).

Yerel Sanatın İşlevinin ve Anlamının Değişmesi: Turizm, geliştirilmeye çalışılırken, kültür ve sanattan yararlanmak, kültür ve sanatı geliştirirken turizmden yararlanmak ülkelere büyük katkı sağlamaktadır. Antik tiyatrolarda, eski eserlerin bulunduğu yerlerde düzenlenecek festivallerin turizme ve sanata katkısı büyük olmaktadır. Bu yüzden turizm ve sanat her zaman iç içedir (Tok, 2005: 42). Aynı zamanda yerel sanatlar sadece ticari birer araç olarak görüldüğünde, bozulmaya, kendi öz değerini kaybetmeye ve yok olmaya başlayabilmektedir. Bu durum daha çok turizm, bir bölgede yoğunlaşmaya başladıktan sonra turistlere yönelik ticari bir anlayış olarak görüldüğünde kendini göstermektedir. Sadece turistlere yönelik üretim yapılmaya devam ettiği süre, yerel toplumun sanatları giderek yok olmaya başlayacaktır (Youell, 1998: 149).

Turizmin Yerel Halkın Kendi Kültürünün Bir Parçası Haline Gelmesi: Turizmin kendisinin, kültürün bir parçası olması yani bir bakıma kültürel bir kurum olmaya başlaması iki farklı şekilde değerlendirilebilir. Turizm, bir çağdaşlaşma simgesi olarak düşünülebilir. Turizmin çağdaş yaşamı simgelemesi, lüks turistik otellerde görülmektedir. Bu oteller, çevrelerindeki yoksulluk bölgeleriyle gözle görülür bir karşıtlık oluşturmaktadır. Ayrıca turizmin, bir ülkede gerekli bir etkinlik olarak benimsenmesi ve turizm etkinliklerinin planlanması için üst düzeyde girişimlerin yapılması, turizmi bir toplumun ayrılmaz bir parçası durumuna getirebilir (Doğan, 2004: 135-136). Turizmin yerel kültürün bir parçası haline gelmesi ile birlikte, turistik yörelerde meydana gelen tüm bu değişimler, görünürde olumlu birer etki olarak düşünülse bile, turistik işletmelerin sayısının giderek artması ile doğal güzelliklerin yok olması ve turizm faaliyetlerinin sunumunda yine giderek yerel öğelerden uzaklaşılması sonucu ile karşılaşılabilmektedir.

ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Bu araştırmada, turizmin yerel kültür üzerindeki etkilerinin yöre halkı tarafından algılanmasında yöre halkının eğitim, yöredeki ikamet süresi ve sektörde çalışma durumları gibi faktörler arasındaki ilişkisini belirlemek amaçlanmıştır. Araştırmada turizmin oldukça yoğun olarak yaşandığı Nevşehir ilinin Ürgüp yöresi çalışma alanı olarak belirlenmiştir. Ülkemizde turizm hareketlerinin özellikle kültür turizminin %99 gibi büyük bir oranda yaşandığı Nevşehir ilinin 22.542 nüfuslu Ürgüp yöresinde yaşayan yöre halkı araştırmanın evrenini oluşturmaktadır. Araştırma alanı olarak Ürgüp yöresinin tercih edilmesinde; Ürgüp'ün tarihsel, kültürel ve doğal özellikleri ile turizm hareketliliğinin yoğun olarak yaşanması ve yılın her mevsimi turistlerin uğrak yeri durumunda olması etkili olmuştur.

Araştırmanın amacına uygun olması için uygulanacak olan anket çalışması, sadece Ürgüp'ün merkezinde değil, Ürgüp ve yöresinde yer alan, turizm gelişiminin görüldüğü Ortahisar, Mustafapaşa, Aksalur ve Başdere beldelerinde yaşayan yöre halkını kapsayacak şekilde uygulanmıştır. Söz konusu dağılım ise; Ürgüp merkez 279, Ortahisar 143, Başdere 112, Aksalur 94 ve Mustafapaşa'da 69 olmak üzere toplam 697 kişi şeklinde gerçekleştirilmiştir.

Turizmin yerel kültür üzerindeki etkilerinin araştırılmasına yönelik hazırlanan anketin araştırma amacına uygunluğunu test etmek için, Ürgüp'te yaşayan yöre halkından 50 kişiyi kapsayan ön test uygulaması yapılmış ve bu uygulama sonucunda bazı düzeltmeler yapılarak anket formu yeniden düzenlenmiştir. Elde edilen veriler, bilgisayar ortamına aktarılarak SPSS 10.0 for Windows programı yardımıyla çözümlenerek yorumlanmıştır. Turizmin yerel kültür üzerindeki etki boyutlarına göre hazırlanan her bir anket ifadesinin yüzde, frekans ve aritmetik ortalama değerleri analiz edilmiştir. Ankete katılan kişilerin demografik özelliklerine göre verdikleri yanıtlar arasında bir ilişki olup olmadığına yönelik hazırlanan hipotezler için Anova Testi ve ilişki tespit edilen hipotezlerde bu ilişkinin hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek amacıyla Tukey Testi uygulanmıştır. Söz konusu hipotezlere ilişkin karşılaştırmalar 0,05 anlamlılık düzeyinde yapılmıştır.

Araştırmada örneklem sayısının belirlenmesinde ise Ryan'ın (1995) geliştirdiği model uygulanmıştır. Ryan'ın geliştirdiği model şu şekildedir;

$$n = \frac{NPq}{\frac{(N-1)B^2 + Pq}{Z^2}}$$

Formülde yer alan sembollerin anlamları:

n= Örneklem sayısını

N= Araştırmaya konu olan topluluğu

P= Topluluk oranını veya tahminini

q= 1-P'yi

B= Katlanılabilir hata oranını

Z= İstenilen güven aralığını ifade etmektedir.

Buna göre;

N= 22.542

P= 0,5

q= 0,5

B= 0,05

Z= 1,96

$$n = \frac{22.542 (0,5)(0,5)}{\frac{(22.542 - 1) (0,05)^2 + (0,5)(0,5)}{(1,96)^2}}$$

n= 382 kişi olarak belirlenmiştir.

Anket uygulaması, 2006 yılının Ağustos, Eylül ve Ekim ayları içerisinde, Ürgüp yöresine bizzat gidilerek yapılmıştır. Çoğaltılıp dağıtılan 697 anketten, %100 oranında geri dönüşüm sağlanmıştır.

Çalışmada veri toplama aracı olarak kullanılan anket, güvenilirlik analizi-ne tabi tutulmuş ve Cronbach Alpha=0,84 olarak gerçekleştirilmiştir.

Ankette yer alan ve turizmin yerel kültür üzerindeki etkilerini belirlemek amacıyla verilen yargılar: 1=Kesinlikle Katılmıyorum, 2=Katılmıyorum, 3=Kararsızım, 4=Katılıyorum, 5=Kesinlikle Katılıyorum olarak 5'li Likert ölçeğine uygun hazırlanmış ve değerlendirilmeye alınmıştır. Yöre halkının ankette verilen yargılara verdikleri "Kesinlikle Katılmıyorum" ve "Katılmıyorum" cevapları onların, bu ifadeleri tercih etmedikleri, "Katılıyorum" ve "Kesinlikle Katılıyorum" cevapları onların bu ifadeleri tercih ettikleri şekliyle kabul edilerek yorumlamalar yapılmıştır. Yöre halkının belirtilen yargılara yönelik "Kararsızım" cevabını işaretlemeleri ise söz konusu ifade ile ilgili kararsız kaldıkları yönünde değerlendirilmiş ve yorumları bu yönde yapılmıştır.

ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ

İlgili literatürde araştırmanın hipotezlerinde kullanılan demografik değişkenlerden eğitim, ikamet süresi ve sektörde çalışma durumları ile turizmin yerel kültür üzerindeki etkisi arasında ilişki olup olmadığı ölçen çalışmalar bulunmaktadır. Ülkemizde gerek kültürel etkileri gerekse bu değişkenlerle ilişkilerini ölçen çalışmalara yeterli ilgi gösterilmediği görüldüğünden bu kapsamda bir çalışma planlanmıştır.

Turizmin eğitim üzerindeki etkisi, eğitim belirli bir süreci içerdiğinden uzun dönemde kendini gösteren bir durumdur. Turizm, hem bireysel hem de toplumsal açıdan eğitim üzerinde olumlu etki yapmaktadır. Turistlere kaliteli hizmet sunumuyla hem turistin hem de bireysel ve toplumsal tatminin sağlanması için turizm konusunda eğitim vermek önem taşımaktadır. Bu bağlamda turizm sektörüne eğitilmiş insan kazandırmak için örgün ve yaygın eğitim programlarının önemi ortaya çıkmaktadır (Harari, 2005: 21). Eğitim ve öğretim ayrıca, bireylere yaşam deneyimi kazandırır. Bu durum turizmde farklı değildir. Birbirlerinin yaşam tarzları, değerleri ve gelenekleri hakkında bilgi sahibi olan yöre halkı ve turistler arasındaki ilişki daha sağlıklı ve saygılı bir çerçevede gelişir. Hem yöre halkı hem de turistler birbirlerinden birçok konuda bilgi edinme fırsatı sağlayabilmektedir. Tüm bunların odak noktasında eğitim vardır ve bu turizmin sosyo-kültürel anlamda olumlu bir sonucudur (Gartner, 1996: 178). Ancak turizm bilinci oluşturulmadan gerçekleştirilen turizm gelişimleri, turistik yörelerde yerel kültürün bozulmasına neden olabilmektedir.

Turistik bir yörede yaşayan yerel halkın ikamet süresi de turizm gelişiminin yerel kültür üzerindeki etkilerin algılanmasında önemli bir faktör olarak ele alınmaktadır. Yörede yaşayan yerel halkın ikamet süresi arttıkça, o yörede meydana gelen değişimi fark etme ve doğru bir şekilde algılayıp yorumlayabilme gücü artmaktadır.

Turizm sektöründe çalışan kişiler ile çalışmayan kişiler arasında, turizme yönelik tavır ve düşünce farklılıkları belirlenmiştir. Buna göre turizm sektöründe çalışan yöre halkı, bu sektörden para kazandığından, turizmin, yöreleri için gerekli olduğunu savunmaktadır ve eğer turizm olmasaydı, sahip oldukları mesleklerinin de olmayacağını düşünmektedirler. Bu yüzden bu kişilerin turizme yönelik tutumları olumlu yönde olmaktadır (Ransom, 2000: 12). Turizm sektöründe çalışmayanlar ise, yörelerinde meydana gelen değişimi daha doğru bir şekilde değerlendirebilmektedirler.

Bu nedenlerle, turizminin yerel kültür üzerindeki etki boyutlarıyla yerel

halkın eğitim durumu, ikamet süresi, turizm sektöründe çalışma durumları arasında ilişkilerin belirlenmesine yönelik hipotezler düzenlenmiştir. Bu hipotezlerden aralarında anlamlı ilişki elde edilen hipotezler aşağıda verilmiştir:

H1= “Yabancı yaşam biçimlerinin benimsenmesine ilişkin görüşler, yöre halkının çalışma durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir”.

H2= “Dinsel inanç ve davranış değişmesine ilişkin görüşler, Ürgüp’te ikamet edilen süreye göre anlamlı bir farklılık göstermektedir”.

H3= “Yabancı yaşam biçimlerinin benimsenmesine ilişkin görüşler, Ürgüp’te ikamet edilen süreye göre anlamlı bir farklılık göstermektedir”.

H4= “Yabancı sözcüklerin kullanım oranının artmasına ilişkin görüşler, Ürgüp’te ikamet edilen süreye göre anlamlı bir farklılık göstermektedir”.

H5= “Ahlâki değer ve davranış değişimine ilişkin görüşler, eğitim durumu-na göre anlamlı bir farklılık göstermektedir”.

Kültür Turizminin Yerel Kültür Üzerindeki Etkileri İle İlgili Elde Edilen Bulgular

Araştırma sonuçlarına genel olarak bakıldığında, Ürgüp yöresinde yaşayan yöre halkı, yörelerinde gelişen turizm hareketlerinin, yerel kültürleri üzerinde henüz büyük oranda olumsuz bir değişime neden olduğunu düşünmediklerini göstermektedir.

Araştırma sonuçlarına göre, yöreye gelen turistlerin, yöre halkının dini inançları üzerinde çok da etkili olmadığı (%26,2), yöre halkının, kendilerine yabancı olan farklı dinlerden etkilenmedikleri (%24), bunun yanında yörede çalışan bazı kişilerin, turistleri tatmin etmek adına, dini görevlerini yerine getiremediği konusunda yöre halkının katılım oranının %41,4 olması dikkat çekicidir.

Ürgüp’ü “ziyaret eden turistlerin gelir getirdikleri sürece her davranışlarına göz yumulmaktadır” ifadesine yöre halkının %50,9 oranında katılım gösterdiği sonucu dikkate değerdir. Uyuşturucu kullanımının yaygınlaşması konusunda, yöre halkının ifadeye katılmayanlara oranla daha küçük bir kesimi, turistlerin etkisi olduğunu (%48,2) düşündüklerini göstermektedir.

Yöredeki ticari ahlâkın bozulmasında, ankete katılan kişilerin yarıdan fazlası (%65,3) turizmin etkisi olduğunu düşünmekle birlikte ‘Mal ve hizmetlerin sunumunda, yöre halkı ile turistlere farklı fiyat uygulandığı’, diğer bir ifadeyle turistlere, bu turistik mal ve hizmetlerin daha yüksek bedellerle satıldığı sonucu, ankete katılan kişilerin %85 gibi yüksek bir oranda katılımıyla görülmektedir. Turizmin suç oranını artırdığı ile ilgili olarak yöre halkının genel düşüncesi olumsuz (%42,6) olsa da, diğer yandan bu fikre katılma oranı (%40,3) da dikkate değer bir çoğunluktadır.

Turizmin yerel kültür üzerindeki diğer bir etki boyutu ise, yöre halkının, yabancı yaşam biçimlerini benimsemesi ile gerçekleşmektedir. Yapılan bu araştırmada, konuyla ilgili ortaya çıkan sonuçlara göre; yöre halkının yarıdan fazlasının olumsuz görüş belirtmesiyle (%63,7) yöre halkının turist davranışlarını taklit etmediği sonucu görülmektedir.

Turizmin, yöre halkının, kendi kültürü bünyesindeki, yeme-içme alışkanlık-

ları üzerindeki etkisi ile ilgili yöre halkının genel düşüncesi herhangi bir değişim olmaması (%54,6) yönünde olmasının yanında bu konuda etkisi olduğunu (%33,2) düşünenlerden de söz etmek mümkündür. Benzer sonuç, turizmin yöredeki kılık ve kıyafet alışkanlıklarını değiştirmesine ilişkin ifadeye, katılımcıların %51,6 oranında olumsuz görüş belirtmesinin yanında %43'ünün ise turizmin bu anlamdaki etkisi olduğunu düşünen kişilerde göze çarpmaktadır. Ayrıca yörede bulunan yiyecek ve içecek işletmelerinde, yöresel yemekler yerine turistlerin damak tadına uygun olan yiyecek ve içeceklerin sunulduğunu düşünenlerin oranı %43, diğer yandan ifadeye katılmayanların oranı ise %46,2 olmasıyla, bu konudaki görüşlerin birbirine çok yakın olduğu görülmektedir. Gelenek ve göreneklerin turizmin gelişimiyle zayıfladığı konusuna ilişkin ifadeye, katılımcıların %51,2 oranında olumsuz görüş belirtmeleri olumlu bir sonuçtur.

Yabancı sözcüklerin yöre halkının dilindeki oranının artması ile ilgili ortaya çıkan araştırma sonuçlarına göre, %70 oranında bir katılımıla turizmin yerel dil üzerinde herhangi bir erozyona neden olmadığı ve turistlerin kullandığı dil nedeniyle, yöre halkının kendi öz dilinden uzaklaşmadığı (%63,6) görülmektedir. Diğer taraftan, turistlerin kullandığı yabancı dillerin, yöre halkı üzerinde, Türkçeden daha fazla bir saygınlık simgesi olarak görülmesi konusunda %50,9 oranında olumsuz görüş belirtilmesinin yanında, %38,7 oranında ise söz konusu olan ifadeye katılım göze çarpmaktadır. Yöre halkının günlük yaşamı içinde, yabancı kelimelerin yoğun olarak kullanıldığına ilişkin ifadeye %58,6 oranında katılım elde edilmiştir.

Turizmin yöreye özgü el sanatı ürünlerini yozlaştırdığını düşünenlerin oranı %29,7, yöredeki sanatsal etkinliklerin sadece turistlere yönelik düzenlendiği konusundaki katılım oranı %35,8, el sanatı ürünlerinin sadece turistlerin zevkine göre düzenlendiğini düşünen yöre halkının oranı %41,2 ve turizmin yöredeki el sanatı ürünlerinin ucuz ve kalitesiz üretilmesine neden olduğuna dair ifadeye katılım oranı ise %43,6'dır.

Turizmin gerekli bir etkinlik olarak benimsenmesiyle birlikte, artık turizm hareketleri, yerel kültürün bir parçası haline gelmeye başlayabilmektedir. Yapılan bu çalışmada, turizmin gelişmesi için alt ve üst yapı yatırımlarının yoğun bir şekilde yapıldığı, ayrıca yöre belediyesinin katkılarının mevcut olduğu (%78,1) sonucu elde edilmiştir. Yörede, oldukça fazla turizm işletmesinin varlığından (%76) söz etmek mümkündür. Yani araştırma sonuçlarına göre, Ürgüp yöresindeki turizm hareketlerinin, yerel kültürün bir parçası haline gelmeye başladığı belirlenmiştir. Ancak tüm bu değişimlerin, yöredeki yerel kültür değerleri üzerinde etkilerinin yerel halk tarafından rahatsız edici bir düzeyde algılanmadığı sonucu elde edilmiştir.

Turizm gelişiminin yerel kültür üzerindeki etkilerine ilişkin algılamalarının genel olarak olumlu düşünenlerle olumsuz düşünenler arasında eşit oranda dağıldığı, diğer bir deyişle aritmetik ortalamaların genel olarak "kararsızım" (3) seçeneğinde yoğunlaştığı elde edilmiştir. Bu bağlamda yerel kültür üzerinde olumsuz değişimlerin olduğunu; ancak henüz büyük oranlarda olmadığı için rahatsızlık verici boyutta algılanmadığını söylemek mümkündür.

Tablo 1.Yabancı Yaşam Biçimlerinin Benimsenmesi Boyutu İle Ankete Katılan Kişilerin Çalışma Durumlarına Göre Anlamlı Bir İlişki Olup Olmadığına Dair T Testi Sonuçları

Çalışma Durumu	N	Ort.	s.s.	s.d.	t	p (sig)
Turizm sektöründe	433	2,60	0,98	695	2,93	0,003
Turizm sektörü dışında	264	2,80	0,84			
Toplam	697					

p<0,05

HİPOTEZLERİN TEST EDİLMESİNE İLİŞKİN BULGULAR

H1 = “Yabancı yaşam biçimlerinin benimsenmesine ilişkin görüşler, yöre halkının çalışma durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir”. Hipotezine ilişkin yapılan t testi sonuçları aşağıdaki Tablo’da verilmektedir.

Bu durumda, ankete katılan kişilerin turizm sektöründe çalışanlar (Ort.2,60) ile sektör dışında çalışanlar (Ort.2,80) arasında, yabancı yaşam biçimlerinin benimsenmesine ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir farklılık gösterdiği elde edildiğinden, H1 hipotezi kabul edilmektedir (t=2,93; p<0,05).

Turistik yörelerde, turistlere özgü olan yaşam biçimlerinin benimsendiği gözlenebilmektedir. Ürgüp yöresinde yapılan bu araştırma sonuçlarına göre ise, turizm sektörü dışında çalışanlar, sektörde çalışanlara oranla, turizmin, yöreye özgü yeme-içme, kılık-kıyafet veya gelenek ve göreneklerde değişime neden olduğu ve yöre halkının turist davranışlarını taklit ettiği konusundaki ifadelerle daha fazla katıldıklarını belirtmişlerdir. Bu da, iki kesim arasında görüş farklılığının olduğu anlamına gelmektedir. Bu durum da, turizmde çalışan kişilerin, maddi kazançlarını bu sektörden sağladıkları için, turizmin olumsuz yöndeki etkilerini daha az algılayabilmeleri ile açıklanabilir.

H2= “Dinsel inanç ve davranış değişmesine ilişkin görüşler, Ürgüp’te ikamet edilen süreye göre anlamlı bir farklılık göstermektedir”.Hipotezine ilişkin yapılan Anova Testi sonuçları aşağıdaki Tablo’da görülmektedir.

Yapılan hipotez testi sonucunda H2 hipotezi kabul edilmektedir. Yani konuyla ilgili görüşlerde, 0,05 anlamlılık düzeyinde anlamlı bir farklılık elde edilmiştir. Turistik yörelerde daha uzun süre yaşayanlar ile yöreye henüz gelmiş olan kişiler arasında görüş farklılıkları söz konusu olabilmektedir. İkamet süresi art-

Tablo 2. Dinsel İnanç Ve Davranış Değişmesine İlişkin Görüşlerin, Ürgüp’te İkamet Edilen Sürelere Göre Karşılaştırılması (Anova Testi)

İkamet süresi	N	Ort.	s.s.	F	P (sig)
3yıl ve altı	167	2,37	0,95	4,962	0,000
4-9 yıl	68	2,44	1,04		
10-15 yıl	81	2,84	1,19		
16-21 yıl	155	2,95	1,20		
22-27 yıl	68	2,58	1,04		
28 yıl ve üzeri	158	2,68	0,89		
Toplam	697				

tıkça, turizmden kaynaklanan kültürel değişimler daha farklı bir şekilde algılanabilmektedir. Söz konusu farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek amacıyla Tukey testi yapılmıştır. Tukey testine ilişkin veriler Tablo 3'de görülmektedir.

Tablo 3'de görüldüğü üzere, yöre halkının Ürgüp'teki ikamet süreleri ile dinsel inanç ve davranış değişimi boyutuna verdikleri görüşler arasında anlamlı farklılıklar elde edilmiştir. Bunlar ise (***) işaretiyle simgelenmiştir. Turizmin dini değerler üzerindeki etki boyutuna ilişkin ifadelerde, Ürgüp'teki ikamet süreleri, 3 yıl ve altı ile 4-9 yıl arasında olanlar, 4-9 yıl ile 16-21 yıl arasında olanlar ve 10-15 yıl ile 16-21 yıl arasında olan gruplarda farklılıklar tespit edilmiştir. Yani diğer bir

Tablo 3. Dinsel İnanç ve Davranış Değişmesine İlişkin Görüşlerin, İkamet Sürelerine Göre Karşılaştırılması (Tukey Testi)

İkamet süresi	3yıl ve altı	4-9 yıl	10-15 yıl	16-21 yıl	22-27 yıl	28 yıl ve üzeri
3yıl ve altı	---	***	---	---	---	---
4-9 yıl	***	---	---	***	---	---
10-15 yıl	---	---	---	***	---	---
16-21 yıl	---	***	***	---	---	---
22-27 yıl	---	---	---	---	---	---
28 yıl ve üzeri	---	---	---	---	---	---

ifadeyle, ikamet süreleri 3 yıl ve daha az olan kişiler, Ürgüp'teki turizm hareketlerinin dini değerler üzerindeki etkilerine daha az oranda katılmaktadırlar. İkamet süresi arttıkça, turizmin etkilerinin daha fazla oranda algılandığı görülmektedir. Aynı durum 4-9 yıl (Ort.2,44) ile 16-21 yıl (Ort.2,95) ve 10-15 yıl (Ort.2,84) ile 16-21 yıl (Ort.2,95) arasında ikamet eden kişilerde görülmektedir. Yani kişilerin Ürgüp'teki ikamet süreleri arttıkça, yöredeki turizmin, dini değerler üzerindeki etkilerinin daha çok farkına varabildikleri söylenebilir.

H3= "Yabancı yaşam biçimlerinin benimsenmesine ilişkin görüşler, Ürgüp'te ikamet edilen süreye göre anlamlı bir farklılık göstermektedir". Hipotezine ilişkin yapılan Anova Testi sonuçları aşağıdaki Tablo 4'de görülmektedir.

Yapılan hipotez testi sonucunda H3 hipotezi kabul edilmiştir. Yani konuyla ilgili görüşlerde, 0,05 anlamlılık düzeyinde anlamlı bir farklılık elde edilmiştir. Turistik bir yörede uzun süredir yaşayan bir kişi, yöresindeki yerel yaşam biçimleri üzerindeki değişikliği, yörede kısa bir süredir yaşayan bir başka kişiye oranla daha fazla algılayabilmektedir. Bu nedenle de ankete katılan kişiler arasında görüş farklılıkları belirlenmiştir. Söz konusu farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek amacıyla Tukey testi yapılmıştır. Tukey testine ilişkin veriler Tablo 5'de görülmektedir.

Yabancı yaşam biçimlerinin benimsenmesine ilişkin görüşlerde, ikamet süresi 3 yıl ve altı (Ort.=2,30) ile 4-9 yıl (Ort.=2,56), 16-21 yıl (Ort.=2,62), 22-27 yıl (Ort.=2,95) ve 28 yıl ve üzeri olanlar (Ort.=2,80), 10-15 yıl (Ort.=2,59) ile 22-27 yıl (Ort.=2,95) arasında olanlarda anlamlı farklılıklar görülmektedir. Yani, kişilerin Ürgüp'teki ikamet süreleri arttıkça, turizmin yöre halkının günlük yaşamı üzerindeki etkilerini daha çok algıladıkları söylenebilir.

H4= "Yabancı sözcüklerin kullanım oranının artmasına ilişkin görüşler, Ürgüp'te ikamet edilen süreye göre anlamlı bir farklılık göstermektedir". Hipotezine ilişkin yapılan Anova Testi sonuçları aşağıdaki Tablo'da görülmektedir.

Tablo 4. Yabancı Yaşam Biçimlerinin Benimsenmesine İlişkin Görüşlerin, Ürgüp'te İkamet Edilen Sürelere Göre Karşılaştırılması (Anova Testi)

İkamet süresi	N	Ort.	s.s.	F	P (sig)
3yıl ve altı	167	2,30	0,94	6,197	0,000
4-9 yıl	68	2,56	0,90		
10-15 yıl	81	2,59	0,92		
16-21 yıl	155	2,62	0,81		
22-27 yıl	68	2,95	0,98		
28 yıl ve üzeri	158	2,80	0,96		
Toplam	697				

Tablo 5. Yabancı Yaşam Biçimlerinin Benimsenmesine İlişkin Görüşlerin, İkamet Sürelerine Göre Karşılaştırılması (Tukey Testi)

İkamet süresi	3yıl ve altı	4-9 yıl	10-15 yıl	16-21 yıl	22-27 yıl	28 yıl ve üzeri
3yıl ve altı	---	***	---	***	***	***
4-9 yıl	***	---	---	---	---	---
10-15 yıl	---	---	---	---	***	---
16-21 yıl	***	---	---	---	---	---
22-27 yıl	***	---	***	---	---	---
28 yıl ve üzeri	***	---	---	---	---	---

Yapılan hipotez testi sonucunda H4 hipotezi kabul edilmektedir. Yani konuyla ilgili görüşlerde, 0,05 anlamlılık düzeyinde anlamlı bir farklılık elde edilmiştir. Söz konusu farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek amacıyla

Tablo 6: Yabancı Sözcüklerin Kullanım Oranının Artmasına İlişkin Görüşlerin, Ürgüp'te İkamet Edilen Sürelere Göre Karşılaştırılması (Anova Testi)

İkamet süresi	N	Ort.	s.s.	F	P (sig)
3yıl ve altı	167	2,38	0,80	5,986	0,000
4-9 yıl	68	2,64	0,70		
10-15 yıl	81	2,70	0,70		
16-21 yıl	155	2,73	1,00		
22-27 yıl	68	2,97	8,87		
28 yıl ve üzeri	158	2,59	0,78		
Toplam	697				

Tukey testi yapılmıştır. Tukey testine ilişkin veriler Tablo 7’de görülmektedir.

Yabancı sözcüklerin kullanım oranının artması ile ilgili verilen ifadelerde, kişilerin ikamet sürelerine göre anlamlı farklılıklar elde edilmiştir. Bu farklılıkların ise, Ürgüp’te 3 yıl ve altında ikamet eden kişiler ile, 22-27 yıl ve 28 yıl ve üzeri arasında ikamet eden kişilerden kaynaklandığı görülmektedir. Diğer bir ifadeyle, ikamet süreleri 3 yıl ve altında olan kişilerin (Ort.=2,38), 22-27 yıl (Ort.=2,97) ve 28 yıl ve üzeri (Ort.=2,59) olan kişilere oranla, yerel dil üzerindeki erozyonu daha az düzeyde algıladıkları söylenebilir. Dil üzerindeki etkiler uzun bir zaman diliminde kendini gösterebilir. Bu yüzden turizm hareketlerinin dil üzerinde yarattığı bozulmaları, Ürgüp’te ikamet süresi az olan kişiler sağlıklı bir şekilde hissedemeyebilirler. Ancak uzun zamandır yörede yaşayan kişiler, bu durumun daha çok farkına varabilmektedirler.

Tablo 7. Yabancı Sözcüklerin Kullanım Oranının Artmasına İlişkin Görüşlerin, İkamet Sürelerine Göre Karşılaştırılması (Tukey Testi)

İkamet süresi	3yıl ve altı	4-9 yıl	10-15 yıl	16-21 yıl	22-27 yıl	28 yıl ve üzeri
3yıl ve altı	---	---	---	---	***	***
4-9 yıl	---	---	---	---	---	---
10-15 yıl	---	---	---	---	---	---
16-21 yıl	---	---	---	---	---	---
22-27 yıl	***	---	---	---	---	---
28 yıl ve üzeri	***	---	---	---	---	---

H5= “Ahlâki değer ve davranış değişimine ilişkin görüşler, eğitim durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermektedir”. Hipotezine ilişkin yapılan Anova Testi sonuçları Tablo 8’de görülmektedir.

Yapılan hipotez testi sonucunda H5 hipotezi kabul edilmektedir. Yani konuyla ilgili görüşlerde, 0,05 anlamlılık düzeyinde anlamlı bir farklılık elde edilmiştir. Söz konusu farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek amacıyla Tukey testi yapılmıştır. Tukey testine ilişkin veriler Tablo 9’da görülmektedir.

Tablo 9’da görüldüğü üzere ankete katılan kişilerin ahlâki değer ve davranış değişmesi boyutuna ilişkin verdiği yanıtlarda, ilköğretim mezunu olan kişilerin, önlisans ve lisans mezunları ile görüş farklılıkları elde edilmiştir. Bununla ilgili,

Tablo 8. Ahlâki Değer ve Davranış Değişimine İlişkin Görüşlerin, Eğitim Durumuna Göre Karşılaştırılması (Anova Testi)

Eğitim Durumu	N	Ort.	s.s.	F	P (sig)
İlköğretim	64	3,05	0,87	4,242	0,002
Lise	398	3,37	0,94		
Önlisans	121	3,48	0,86		
Lisans	94	3,54	0,89		
Lisansüstü	20	2,94	0,96		
Toplam	697				

kişilerin eğitim durumlarının arttıkça, ankette yer alan ahlâki değer ve davranış değişmesine ilişkin verilen ifadelerle daha fazla oranda katıldıkları söylenebilir.

Yöre halkının bilgi ve becerisini artırmasında eğitimin rolü büyüktür. Bu yüzden turizm, geliştiği yöre insanının bilgi ve yeteneklerini geliştirmesinde yardımcı olabilmektedir. Aynı zamanda turizm eğitimi, kişilerin değerler sistemi üzerindeki düşüncelerinde hem bireysel hem de toplumsal menfaatleri gözeticek şekilde olmasında önemli bir faktördür.

SONUÇ

Tablo 9. Ahlâki Değer ve Davranış Değişimine İlişkin Görüşlerin, Eğitim Durumuna Göre Karşılaştırılması (Tukey Testi)

Eğitim Durumu	İlköğretim	Lise	Önlisans	Lisans	Lisansüstü
İlköğretim	---	---	***	***	---
Lise	---	---	---	---	---
Önlisans	***	---	---	---	---
Lisans	***	---	---	---	---
Lisansüstü	---	---	---	---	---

Turizmin kültürel yönünün ele alınması, hem toplumsal hem de bireysel açıdan önem kazanmaktadır. Turizm hareketlerinin, yöreler üzerinde oluşturduğu değişimler, giderek toplumsal boyutta sorun olarak ortaya çıkabilmektedir. Turizmin yoğun bir şekilde yaşandığı yörelerde, turistler ile yöre halkının iletişimi kaçınılmaz olmaktadır. Bu iletişim sonucunda ise, karşılaştığı farklı bir kültürün etkisi altına girebilen yöre halkı, yaşam tarzına yönelik, yeme-içme, kılık-kıyafet gibi alışkanlıklarından sıyrılarak, etkisi altına girdiği kültüre göre yaşamını şekillendirebilmektedir. Bunun yanında, dinsel inanç ve ahlâki değerlerinden uzaklaşarak, tamamen turistlerin yaşam biçimlerini benimseyebilmektedirler. Bu durum ise, geleneksel sanatın, göreneklerin, değerlerin kısacası geleneksel kültürün giderek bozulup yok olmasına neden olabilecek bir güçtedir. Bu bağlamda, çalışmanın amacı turizmin yerel kültür üzerindeki etkilerinin yöre halkı tarafından algılanmasında yöre halkının eğitim, ikamet süresi ve sektörde çalışma durumları gibi faktörlerle olan ilişkisini ortaya koymaktır.

Turizmin yerel kültür üzerindeki etkilerinin belirlenmesine yönelik araştırma, turizm faaliyetlerinin yoğun olarak yaşandığı Nevşehir ilinin 22.542 nüfuslu Ürgüp yöresinde gerçekleştirilmiştir. Turizmin yerel kültür üzerindeki etkilerinin belirlenebilmesi için yapılacak olan çalışmaların, turizmin yoğun olarak yaşandığı yerlerde gerçekleşmesi gerekmektedir. Bu nedenle, araştırmanın evrenini, ülkemizde turizm hareketlerinin büyük bir oranda yaşandığı Ürgüp yöresinde yaşayan yöre halkı oluşturmaktadır. Araştırma alanı olarak Ürgüp yöresinin tercih edilmesinde; Ürgüp'ün tarihsel, kültürel ve doğal özellikleri ile turizm hareketliliğinin yoğun olarak yaşanması ve yılın her mevsimi turistlerin uğrak yeri durumunda olması etkili olmuştur.

Araştırma sonuçlarına genel olarak bakıldığında, Ürgüp yöresinde yaşayan yöre halkı, yörelerinde gelişen turizm hareketlerinin, yerel kültürleri üzerinde,

belirgin ve yerel kültürü tamamen zedeleyici düzeyde olmasa da olumsuz etkisinin olduğunu düşündükleri elde edilmektedir. Bu etkiler; yöredeki dinsel inanç, ahlâki değerler, yerel yaşam tarzı, yerel dil ve yerel sanat üzerinde kendini göstermektedir. Ayrıca araştırma sonuçlarına göre, Ürgüp yöresindeki turizm hareketlerinin, yerel kültürün bir parçası haline gelmeye başladığı belirlenmiştir.

Ankete katılan kişilerin eğitim, yöredeki ikamet süreleri ve sektörde çalışma durumlarına göre yerel kültür üzerindeki etkiye ilişkin algılamalarında da farklılıklar elde edilmiştir. Turizm sektöründe çalışan ve bu sektörden para kazanan yöre halkı ile turizm sektörü dışında çalışan yöre halkı arasında algılama farklılığı yaşanabilmektedir. Turistler sayesinde geçimini sağlayan bir bireyin davranışları turistleri memnun etme yönünde olacaktır. Bu yüzden bu kişiler, turizm gelişimine olumlu tutum gösterebilmektedir. Aynı şekilde bir yörede uzun yıllar ikamet eden bir birey ile o yöreye henüz yeni gelmiş bir kişi arasında turizmin neden olduğu değişiklikler aynı düzeyde algılamayabilmektedir.

Turizm sektöründe çalışan kişiler (Ort=2,60), turizm sektörü dışında çalışan kişilere (Ort.=2,80) oranla, turizmin yabancı yaşam biçimlerinin benimsenmesi üzerindeki etkilerine daha az oranda katıldıklarını belirtmişlerdir. Bu durum, turizmden maddi veya manevi kazançlar sağlayan kişilerin, turizmin olumsuz yönlerini görmezden gelebilmeleri şeklinde açıklanabilir. Ancak turizm sektörü dışında çalışan kişiler, turizm hareketlerine tarafsız bir şekilde bakabilir ve etkilerini bu anlamda yine tarafsız olarak yorumlayabilirler. Bu anlamda, turizmde çalışmayan kişilerin görüşleri önem kazanmaktadır.

Ürgüp'te ikamet edilen süre, verilen ifadelerde farklılıkların olmasına neden olmaktadır. Yani diğer bir ifadeyle, ikamet süresi arttıkça, yörede meydana gelen değişiklikler daha sağlıklı bir şekilde gözlenebilmektedir. Turizmin dini değerler üzerindeki etki boyutuna ilişkin ifadelerde, Ürgüp'teki ikamet süreleri, 3 yıl ve altı (Ort=2,37) ile 4-9 yıl (Ort=2,44) arasında olanlar, 4-9 yıl (Ort=2,44) ile 16-21 yıl (Ort=2,95) arasında olanlar ve 10-15 yıl (Ort=2,84) ile 16-21 yıl (Ort=2,95) arasında olan gruplarda farklılıklar elde edilmiştir.

Yabancı sözcüklerin kullanım oranının artması ile ilgili verilen ifadelerde, kişilerin ikamet süreleri arttıkça katılımın daha fazla olduğu belirlenmiştir. Bu farklılıkların ise, Ürgüp'te 3 yıl ve altında ikamet eden kişiler ile, 22-27 yıl ve 28 yıl ve üzeri arasında ikamet eden kişilerden kaynaklandığı görülmektedir. Yani diğer bir ifadeyle, ikamet süreleri 3 yıl ve altında olan kişilerin (Ort.=2,38), 22-27 yıl (Ort.=2,97) ve 28 yıl ve üzeri (Ort.=2,59) olan kişilere oranla, yerel dil üzerindeki etkileri daha az düzeyde algıladıkları söylenebilir. Aynı durum yerel sanatın işlev ve anlamının değişmesi ile turizmin yerel kültürün bir parçası haline gelmesi boyutlarında elde edilmiştir. Bu da, yörede bulunma süresi arttıkça, kişilerin çevrelerinde gelişen değişiklikleri daha iyi algılamalarıyla açıklanabilir.

Turizm ve eğitim arasındaki ilişki oldukça önemlidir. Bir ülkenin görsel çekicilikleri yanında, onlara aracılık görevi üstlenen insan faktörünün de yeri büyüktür. Bu yüzden yöre halkının eğitiminin üzerinde durulması gerekmektedir.

Turizm örf, adet, gelenek ve göreneklerimiz, yakından etkileyebilecek bir güçtedir. Turistlerin yabancı bir ülkeye gelmesiyle oluşan sosyal etkileşim ve değişimi, turizm olayının doğuşunda ve oluşumunda etken olan sosyolojik faktörleri ve turizmin yol açtığı sosyal etkileri göz ardı etmemek gerekmektedir. Özellikle turizm planlamacıları, turizmin sosyal yapıda meydana getireceği etkileri çok iyi bilmeli ve bunları değerlendirmelidirler. Aksi takdirde, turizm hareketleri, turis-

tik yörelerdeki yerel kültürün yapısında bozulmalara neden olmakla birlikte, toplumsal sorunlara yol açabilmektedir.

Bu nedenle, turizm gelişimi planlanırken, yöre halkının kendi kültürü ve kültürel kaynakları ile turizm gelişiminin ekonomik, sosyal ve kültürel etkileri konularında bilinçlendirilmeleri gerekmektedir. Aynı zamanda, turistlerin gelmelerini sağlayan aracı kişi ve kuruluşların, turistleri, ziyaret ettikleri yöre kültürü hakkında bilgilendirmesi bu anlamda önemlidir. Böylelikle turistler, gittikleri yörenin normlarını önceden bilmiş olurlar ve bu çerçevede yöreye uygun davranışlar sergilemek konusunda dikkatli davranabilirler. Bu da karşılıklı ilişkilerin olumlu sonuçlanmasını sağlayabilecektir. Turist ve yöre halkının, kültürleri hakkında bilgi sahibi olarak benzerlikleri ve farklılıkları ile etkileşim sürecine girmeleri, yeni deneyimler, zevkler, farklı düşünme tarzları, daha fazla hoşgörü gibi insanları farklı düşünmeye sevk eden olumlu etkilerden söz edilebilmektedir.

Kültürel anlamda koruma ve aynı zamanda gelişmeyi içeren politikaların geliştirilmesi, kültürel bozulmaların önüne geçilmesinde önemli bir adım olacaktır. Böylece öz değerlerden uzaklaşmadan gelişen turizm hareketleri ile hem kültürel çekicilik sağlanabilecek hem de yerel inanç, değer, ahlâk ve yaşam biçimlerinde değişimler yaşanmayacaktır.

Turizm gelişimi dikkatli planlamalarla yürütülebilirse, yerel kültür açısından birçok olumlu katkıları beraberinde getirebilmektedir. Böyle bir durumda yöre halkı, bu gelişime gönüllü olarak katkıda bulunmak isteyecektir. Başarılı bir turizm gelişimi yörelere ekonomik katkı sağlayarak, halkın refah düzeyini artırmakta, gelenekleri, değerleri ve kültürel mirası korumada yardımcı olabilmekte, yöreyi, kültürel değerler temel alınarak modernleştirerek global düzeye taşıyabilmektedir.

Türkiye'nin sahip olduğu tarihi ve kültürel miras, kültür turizmi için büyük bir potansiyel oluşturmaktadır. Türk toplumuna ait olan yerel kültür değerlerinin korunması konusunda, kültürel miras önemli bir rol oynamaktadır. Söz konusu olan bu kültürel mirasın gelecek kuşaklara aktarılması için, özellikle tarihi çevrenin korunması, geliştirilmesi ve tarihi çevre içinde yer alan değerlerin turizm amaçlı kullanımlarının sağlanması doğrultusunda, kültürel varlıklara gerekli önemin verilmesi dikkat edilmesi gereken bir konudur. Ayrıca, anıtsal yapıların veya yöre mimarisini yansıtan yapı veya yapı topluluklarının restorasyonları yapılarak, turistik amaçlarla kullanılması yönünde özendirici önlemlerin alınması gerekmektedir.

Turizm bir yörede geliştirilirken, hem toplumsal hem de bireysel açıdan ortaya çıkardığı etkiler iyi analiz edilmeli ve gelişim süreci içerisinde yerel kültür üzerindeki değişim incelenerek gerekli politikalar uygulanmalıdır. Turizm hareketlerinin yoğun olduğu yörelerde oluşan değişimler, toplumsal boyutta sorun olarak ortaya çıkabilmektedir. Bu bağlamda turizmin olumsuz etkilerinin oluşmaması için planlı ve kontrollü sürdürülebilir bir gelişme modeli benimsenmesi gerekmektedir.

KAYNAKÇA

AHO, Seppo. (2001). "Tourism as an Impetus for Local Entrepreneurs and Innovations", Workshop 4: Influence Of Tourism On Local Lifestyle, Cultural Heritage, Man and Tourism, Report Of The Asia-Europe Seminar-Hanoi.

ALİ, Mohammed ve Mlenge H. Juma. (2003). Tourism Development and Lo-

cal Community The Case Of Two Coastal Villages In Zanzibar, Tanzania, <www.wiomsa.org/download/MARGpubl%20as%20pdf/Mohd%20Haji%20%20Mleng%20%20Tourism%20Development%20%20MARGI%20Final%20Rep%20E2%80%A6.pdf>, (2005, 24 Kasım).

ARTUN, Erman. (2000). Türk Folklorunun Turizm Açısından Değerlendirilmesi, <www.turkoloji.cu.edu.tr/halkbilim/7.php> (2006, 19 Ağustos)

BARKER, Michael. (2002). Modeling Tourism Crime The 2000 America's Cup, *Annals of Tourism Research* 29 (3), 762-782.

BLEASDALE, Sue and Sue TAPSELL. (1999). *Tourism and Cultural Conflicts*, Mike ROBINSON and Priscilla BONIFACE (Editors), New York: Cabi Publishing.

CARTER, Roger William and BEETON, Robert. (2003). *Managing Cultural Change and Tourism: A Review and Perspective*, <www.nrsm.uq.edu.au/Staff/bcarter/EcoNotes/CarterBeetonColl.pdf>, (2006, 12 Kasım).

CLOKE, Paul and Harvey C. PERKINS. (2002). Commodification and Adventure In New Zealand Tourism, *Current Issues In Tourism* 5 (6), 521-549.

DEMİRAY, Uğur. (1991). Kültürel İletişim Bağlamında Turizm Madalyonun Öteki Yüzü, *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, (13-14), 43-48.

DITTMER, Paul R. and GRIFFIN, Gerald G. (1997). *Dimensions Of The Hospitality Industry*, New York: Van Nostrand Reinhold Press.

DOĞAN, Hasan. Zafer. (2004). *Turizmin Sosyo-Kültürel Temelleri*, (Birinci Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.

FAGENCE, Michael. (2003). *Turism In Destination Communities*, (First Edition), S. SINGH, D. J. Timothy and R. K. DOWLING (Editors), Cambridge: Cabi Publishing.

GARTNER, William C. (1996). *Tourism Development: Principles, Processes, and Policies*, New York: John Wiley&Sons.

GOELDNER, Charles. R. and Robert MCINTOSH. (1990) *Tourism Principles, Practices, Philosophies*, (7th. Ed), New York: Wiley&Sons, Inc.

HARARI, Thomas. (2005). *Impacting The Warm Heart Of Africa, A Study Of The Economic and Socio-Cultural Effects Of Tourism On The Nkhata Bay District, Malawi*, ODI Working Paper No:17, London: Odi.

HARPER, Dee Wood. (2001). Comparing Tourists Crime Victimization, *Annals Of Tourism Research* 28 (4), 1053-1056.

HASHIMOTO, Atsuko. (2002). *Aspects Of Tourism, Tourism and Development*, Richard SHARPLEY and David J. TEFLER (Editors), New Zealand: Channel View Publications.

KESMANEE, Chupinit and Kulawadee CHAROENSRI. (1995). *Case Study On The Effects Of Tourism On Culture and The Environment, Thailand*, *Racap Series On Culture and Tourism In Asia* No:5, Bangkok: UNESCO Principal Regional Office For Asia and The Pacific.

MEETHAN, Kevin. (2003). *Mobile Cultures? Hybridity, Tourism and Cultural Change*, *Tourism and Cultural Change* 1, (1), 11-28.

ÖZDEMİR, Mehmet. (1992). *Turizmin Türkiye'nin Sosyo-Ekonomik Yapısına Etkileri*, Ankara: TC Turizm Bankası AŞ Yayınları.

PALA, Nurettin. (2001). *Turizmin Sosyo-Kültürel Sonuçları Açısından Bir İnceleme (Balıca Mağarası Örneği)*, *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Sakarya: Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sosyoloji Anabilim Dalı.

PAMİR, H. Yaprak.(1997). Turizmin Sosyal Yapıya ve Sosyal Değişmeye Etkileri, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm Anabilim Dalı.

PORIA, Yaniv, BUTLER, Richard and David AIREY. (2003). Tourism, Religion and Religiosity: A Holy Mess, Current Issues In Tourism 6, (4), 340-363.

PRITCHARD, Annette ve Nigel J. MORGAN. (2001). Culture, Identity and Tourism Representation: Marketing Cymru Or Wales?, Tourism Management 22, (2001), 167-179.

RANSOM, Whitney. (2000). The Manuel Antonio Barrio: Impacts Of Tourism On A Growing Community,

<www.ncsu.edu/~twallace/Ransom2000.PDF>, (2006, 26 Ekim).

RYAN, Chris. (1995). Researching Tourist Satisfaction Issues, Concepts, Problems, London: Routledge.

SHAH, Kishore and Vasanti GUPTA. (2000). Tourism, the Poor and Other Stakeholders: Experience in Asia, Charlotte BOYD (Editor), The Sustainable Livelihoods Working Paper Series, London: Russell Press.

TEIVANE, Una. (1998). Social Perceptions Of Tourism By People Living In Latvia Republic, The Graduate College University Of Wisconsin-Stout: Submitted In Partial Fulfillment Of The Requirements For The Master Of Science Degree With A Major In Hospitality and Tourism.

TOK, Celal. (2005). Kültür Turizmi, Standard Ekonomik ve Teknik Dergi. 44, (6), 42-43.

TOWNER, John. (1997). Culture and Tourism, <www.channelviewpublications.net/jost/011/0162/jost0110162.pdf> (2006, 3 Mart).

WITT, Stephen. F. and Luiz MOUTINHO. (1989) Tourism Marketing and Management Handbook, Cambridge: Great Britain At The University Press.

YOUELL, Ray. (1998). Tourism, (5th Ed). New York: Addison Wesley Longman Limited.

YÜKSEL, Atila, Fisun YÜKSEL ve Murat HANÇER. (2002). Turizm ve Sosyal Etkileri, II. Turizm Şurası Bildirileri, III.Cilt, Ankara: T.C. Turizm Bakanlığı Yayınları(12-14 Nisan).

İPOTEĞE DAYALI KONUT FİNANSMAN SİSTEMİNİN (MORTGAGE) ORTA VE DÜŞÜK GELİRLİ TÜKETİCİLERİN KONUT TALEBİNE ETKİLERİ: KIRIKKALE İLİ ÖRNEĞİ

*Yunus Bahadır GÜLER ** Ali YAYLI

Özet: Özellikle gelişmekte olan ülkelerde orta ve düşük gelirli tüketicilerin konut edinimini olumsuz yönde etkileyen ve en temel olarak kabul edilen sorun finansman sorunudur. 2006 yılında yasalaşan “İpoteğe Dayalı Konut Finansman Yasası” yaygın olarak kullanılan ismiyle “Mortgage”ın konut finansman sorununa ne ölçüde katkı sağlayacağı, orta ve düşük gelirli tüketicilerin konut talebini ne ölçüde etkileyeceği başta inşaat sektörü olmak üzere ekonominin tüm aktörlerini yakından ilgilendirmektedir. Bu çalışmayla, yeni konut finansman sisteminin konut talebi üzerindeki etkilerini tespit etmek ve sistemin düşük ve orta gelirli tüketiciler üzerine yansımaları görebilmek amaçlanmıştır.

Anahtar Sözcükler: Konut, ipoteğe dayalı konut finansman sistemi, konut finansmanı, konut talebi.

An Emprical Survey On The Effects Of Mortgage System On Middle – Low Income Groups’ Housing Demand: A Case Study On Kırıkkale City

Abstract: The financing of housing is the most important problem, especially for middle and low income groups developing countries in purchasing house. The Mortgage Law, which was recently enacted and put in force, has yet to be tested whether it will be a help and to what extend it will be a cure for financing problems of residential purchases in terms of facilitating capacity for middle income groups to purchase house as well as residential demand as a whole. The outcome of the applications of the Mortgage Law is a concern for both construction sector and economy. The objective of this study is to investigate the effects of Mortgage Law (Housing financing system) on housing demand and its implications on middle and low income groups.

Keywords: Housing, mortgage system, housing finance, housing demand.

GİRİŞ

Konut kavramı; barınak, yatırım aracı olma, ekonomik kalkınmaya katkı sağlama, bireylerin geleceği açısından bir güvence olma gibi birçok işleve sahip

*Öğr.Gör., Kırıkkale Üniversitesi Keskin Meslek Yüksekokulu

**Yrd.Doç.Dr., Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Öğretim Üyesi

olmasının yanı sıra, aynı zamanda toplumların ekonomik ve sosyal açıdan gelişmişlik göstergesi olarak da düşünülebilir (Berberoğlu ve Teker,2005: 59).

Barınma, sağlıklı bir ortamda rahat ve insanca yaşama konut sorununun sosyal boyutunu oluştururken, konut sayısının yetersizliği ve mülkiyet edinme zorluğu ise olayın ekonomik boyutunu oluşturmaktadır. Sorunun bu noktaya gelmesinin nedenlerine bakıldığında öncelikli olarak; nüfus artışı, kırsal alanlarda istihdam sorunu nedeniyle köyden kente göç, sosyo-ekonomik ve finansal açıdan güçlükler, adaletsiz ve dengesiz bir gelir dağılımı, sağlıksız kentleşme ve kurumsallaşma açısından geri kalmış bir konut finansman sistemi olarak görülmektedir. Özellikle gelişmekte olan ülkelerdeki dışa bağımlılık ve bunun beraberinde gelen ekonomik istikrarsızlık, planlarda konut sorununun çözümü için ayrılan kaynağın sanayiye aktarılmasına neden olmuştur. Eldeki kaynaklar ve uygulamalar çoğu zaman sorunu kökten çözecek ve kendi kendini besleyecek bir konut finansman sisteminin oluşturulmasına yönlendirilmemiştir.

Konut finansmanı kısaca, konut almak isteyenlere gerekli olan kaynağın sağlanmasıdır. Türkiye’de yıllardan beri süregelen istikrarsız bir ekonomi, yüksek enflasyon ve reel faiz oranları nedeniyle uzun vadeli borçlanmanın mümkün olmaması, diğer bir deyişle bankaların verdiği konut kredisi vadelerinin yeterince uzun olmaması, kredi kullanarak konut sahibi olmak isteyen hane halklarına uygun ödeme şartları sunulamamasına ve orta-dar gelirli kesimin konut almak için kendi tasarruf ve imkânlarını zorlamak durumunda kalmasına neden olmuştur (Berberoğlu ve Teker,2005:60). Bu da hem mevcut ekonomiyi daraltmış, hem de insanların konut sahibi olmalarını engellemiştir.

Konut sorununun çözümlenmesine yönelik yapılan tüm çalışmalar ve dünyadaki diğer konut finansman modeli uygulamaları göstermiştir ki, sorunun temel nedeni yetersiz finansman modelleridir. Ülkeler ancak kurumsal, aktif ve rasyonel bir konut finansman sisteminin oluşturulmasıyla konut sorununu çözebilirler.

Aktif ve rasyonel bir konut finansman sisteminin getirilmesinin ve alt yapısının kurulmasının gereği menkul kıymetleştirme anlayışıdır (Eriş,1997:1). Konut finansmanı için oluşturulacak bu sistem, özellikle gelişmekte olan ülkelerde finansal sistemin yetersizliklerinden olan çeşitlilik, yüksek faiz oranları ve kısa vade sorunu, ipoteğe dayalı menkul kıymetlerin çıkarılması ve bu kıymetlerin pazarlanmasıyla ortadan kaldırılabilecektir.

Bir ülkenin genel ekonomik yapısı ve finans sektörünün gelişmişliği insanların harcama ve yatırım davranışları üzerinde etkili olan kavramlardır. Bu nedenle bu çalışmanın temel amacı, kurumsal, aktif ve rasyonel bir sistem olan ve 2007 yılında yürürlüğe giren “İpoteğe Dayalı Konut Finansman” (Mortgage) sisteminin Türkiye’de uygulanması durumunda konut talebinin nasıl ve ne yönde değişeceğinin olası sonuçlarını belirlemektir.

Bilindiği üzere inşaat sektörü özellikle ileri ve geri bağlantı etkileri düşünüldüğünde ekonominin lokomotif sektörlerinden biridir. Bu sektördeki gelişmeler, özellikle olumlu gelişmeler, ekonominin geneli için bir fırsat niteliğindedir. Mortgage sisteminin etkilerinin belirlenmesi de şüphesiz başta konut üreticileri olmak üzere ekonominin her aktörü için önemli bir veri olacaktır. Bu anlamda yapılan bu araştırma gelecekteki fırsatları öngörme noktasında bir yol gösterici

olmayı hedeflemektedir.

KONUT İHTİYACININ SAYISAL GELİŞİMİ

Konut edinme en temel insan ihtiyaçlarından biridir ve anayasamızda temel bir hak olarak kabul edilmiştir. Konutun insani bir hak olarak kabul edilmesi konut sorununun niceliksel ve niteliksel olarak çözümlenmesini zorunlu kılmaktadır (DPT,2001:97).

Konut ihtiyacı mevcut nüfus, konut sahipliği ve konut stoku göz önüne alınarak tespit edilebilir. Konut ihtiyacındaki artışın en temel ve görünürdeki sebebi nüfus artışıdır. 2000 yılı nüfus sayıları verilerine göre 1927 yılında yaklaşık 13 milyon 600 bin olan nüfusumuz 73 yılda 5 kat artış göstermiştir.1927-1935 döneminde yılda ortalama 314 bin kişi artarken 1990-2000 döneminde yılda ortalama 1 milyon 130 bin kişi artmıştır. Türkiye halen dünyanın en kalabalık 20 ülkesinden biridir ve Türkiye'deki nüfus artış hızı dünya nüfus artış hızının %1,3 üzerindedir. Tahminleme modeline göre 2025 yılında 80 milyonun üzerine çıkacağı varsayılmaktadır (DPT,1996:28).

Konut talebini etkileyen en önemli faktörlerden biride şehirlerde yaşayan nüfusun artışıdır. 1927-1950 döneminde şehirlerde yaşayan nüfusun oranı önemli ölçüde değişim göstermemiş, 1950 yılından sonra ise hızla artmıştır. Ülkemizde şehirlerde yaşayan nüfus, köylere göre çok büyük bir hızla artmaktadır. 1990-2000 döneminde şehirlerde yıllık nüfus artış hızı binde 26.8 iken, köylerde bu oran binde 4.2 dir. Araştırmamıza konu olan Kırıkkale ili ve Türkiye geneli 2000-2010 yılı kentsel nüfus Tablo 1'de yer almaktadır (DPT,2006:26).

Ülke düzeyindeki konut sahipliğinin durumu, konut ihtiyacının tespitinde önemli bir veridir. Türkiye genelinde 2000 yılı nüfus sayımı verilerine göre, ev sahipliği sayısı 6.205.927 dir. Kiracı sayısı ise 3.282.853 tür. Lojmanlarda oturanların

Tablo 1. 2000 Kentsel Nüfus Geçici Sonuçları ve 2000-2010 Yılı Nüfus Projeksiyonları

İLLER	2000- Kentsel Nüfus	2000 Kentsel Projeksiyon	2001 Kentsel Projeksiyon	2002 Kentsel Projeksiyon	2003 Kentsel Projeksiyon
KIRIKKALE	285.294	283.902	288.005	292.040	296.002
TOPLAM	44.109.336	43.747.358	44.861.438	45.980.860	47.104.798
İLLER	2004 Kentsel Projeksiyon	2005 Kentsel Projeksiyon	2006 Kentsel Projeksiyon	2007 Kentsel Projeksiyon	2008 Kentsel Projeksiyon
KIRIKKALE	299.892	303.714	307.473	311.166	314.780
TOPLAM	48.233.077	49.366.197	50.504.679	51.647.692	52.792.999
İLLER	2009 Kentsel Projeksiyon	2010 Kentsel Projeksiyon	2000-2010 Kentsel Nüfus Artışı		
KIRIKKALE	318.295	321.715	36.421		
TOPLAM	53.936.907	55.079.829	10.970.493		

Kaynak:TÜİK 2000 Nüfus Sayımı Verileri

sayısı 228.085, ev sahibi olmayıp kira ödemeyenlerin sayısı 568.192 olarak belirlenmiştir. Alan araştırmasının yapılacağı Kırıkkale ilinde ise ev sahipliği sayısı 39.116 iken, kiracı sayısı 17.274 olarak tespit edilmiştir. Lojmanda oturanların sayısı ise 1.497 iken, ev sahibi olmayıp kira ödemeyenlerin sayısı ise 3.041 dir(Tablo 2).

Türkiye genelinde il ve ilçe merkezleri toplamına bakıldığında, ev sahipliği oranının % 59,8, kiracılık oranının ise % 31,6 olduğu görülmektedir. Bunun dışında

Tablo 2. 2000 Yılı Konut Sahipliği Durumunun Kırıkkale İli Dağılımı

İLLER	Ev Sahibi	Kiracı	Lojmanda Oturan	Ev Sahibi Değil-Kira Ödemeyen	Diğer	Bilinmeyen	Toplam hane halkı
K.KALE	39.116	17.274	1.497	3.041	238	29	61.195
TOP.	6.205.927	3.282.853	228.085	568.192	79.825	8.981	10.373.863

Kaynak:TÜİK 2000 Nüfus Sayımı Verileri

lojmanlarda oturanların oranı % 2,2, oturdukları evin sahibi olmayıp kira ödemeyenlerin oranı ise %5,5 dir (Tablo 3).

Tablo 3. 2000 Yılı Konut Sahipliği Durumu İl ve İlçeler Toplamı Hane Halklarına Göre Yüzde Dağılımı

İLLER	Ev Sahibi	Kiracı	Lojmanda Oturan	Ev Sahibi Değil-Kira Ödm.	Diğer	Bilinmeyen	Toplam hanehalkı
KIRIKKALE	63,9	28,2	2,4	5,0	0,4	0,0	100
TOPLAM	59,8	31,6	2,2	5,5	0,8	0,1	100

Kaynak:TÜİK 2000 Nüfus Sayımı Verileri

Konut stoku, ruhsatlı ve ruhsatsız konut stoku olmak üzere iki kısımdan oluşmaktadır. Buna göre Türkiye genelinde toplam konut stokunun %62'si ruhsatlıdır (B.ve İsk. Bak,2000) ve bu oran illere göre büyük farklılıklar göstermektedir. Bu nedenle 2000 yılı nüfus verisinden elde edilen konut ihtiyacı, ruhsatlı konut stoku ile karşılaştırıldığında Türkiye genelinde ruhsatlı konut açığı olduğu gözlenmektedir (Tablo 4). Buna göre 2000 yılı itibarıyla Türkiye'de ruhsatlı konut açığı olan illerde toplam 2.816.881 adet ruhsatlı konuta ihtiyaç bulunmaktadır.

Tablo 4.Türkiye'de 2000 Yılında Ruhsatlı Konut Açığı Olan İller

Türkiye Geneli	2000-konut ihtiyacı (a)	2000 İnşaat ruhsatı izni sayıları (b)	2000 ruhsatlı konut açığı (b-a)
Toplam	9.789.145	6.972.264	-2.816.881

Kaynak: Bayındırlık ve İskan Bakanlığı (www.bayindirlik.gov.tr)

2000-2010 yılı döneminde TÜİK tahminlerine göre kentsel nüfus artışı 10.970.493 olarak öngörülmüştür (Tablo 5). Nüfusa bağlı olarak bu dönemde 2.860.343 adet konuta ihtiyaç duyulacağı tahmin edilmektedir.

Tablo 5.Türkiye’de 2000-2010 Yılı Konut İhtiyacı ve Artışı

İller	2000-konut ihtiyacı*	2010 konut ihtiyacı*	2000-2010 konut ihtiyacı artışı
Kırıkkale	81.289	93.689	12.399
Toplam	10.906.368	13.766.711	2.860.343

Kaynak:T.C.Başbakanlık Konut Müsteşarlığı(www.konut.gov.tr)

*Konut ihtiyacı=Nüfus / Hanehalkı * 1.04

TÜRKİYE’DE KONUT FİNANSMAN KAYNAKLARI

Ülkelerdeki makro ekonomik göstergeler, finansal piyasalarının gelişmişliği ve sosyo-kültürel yapısındaki farklılıklar, insanların konut alırken ihtiyaç duyacakları fonun hangi kaynaklardan kullanacağını şüphesiz etkilemektedir. Bu nedenle konut finansman kaynakları ülkeden ülkeye farklılık gösterebilmektedir.

Türkiye’deki konut finansman kaynaklarını incelediğimizde, genel olarak kurumsal ve kurumsal olmayan olarak üzere ikiye ayrıldığını görmekteyiz (Uludağ,1997:27). Gelişmiş ülkelere baktığımızda insanların konut almak için ihtiyaç duydukları fonların büyük bir kısmını kurumsal kaynaklardan sağladığı görülürken, Türkiye gibi gelişmekte olan ülkelere baktığımızda kurumsal yapının ancak %20’ler civarında kaldığını söyleyebiliriz. Bunun en temel sebebi gelişmekte olan ülkelerde finansal sistemin yetersiz kalması ve insanların ihtiyaç duydukları kaynaklar için kurumsal yapılara başvurmamasıdır. Çünkü yetersiz finansal sistemlerde araçlar, çeşitli ekonomik ve alt yapı eksikleri nedeniyle fon arz ve talep edenleri müşterek tatmin edici bir noktada buluşturamamaktadır.

Kurumsal Olmayan Konut Finansman Kaynakları

Kurumsal olmayan konut finansman kaynaklarının kural ve ilkeleri hukuki bir çerçevede oluşturulmamıştır. Bunların işleyişi ve çalışma düzenleri gelenek ve uygulamalarla sağlanmaktadır. Bu nedenle kurumsal olmayan yapıların kayıtlarda yer alması söz konusu değildir (Habitat,1991:37). Bunlar genel olarak; bireysel tasarruflar, yakın çevreden sağlanan fonlar, müteahhitlerden sağlanan fonlar olmak üzere üç kısma ayrılmaktadır. Bu tür finansman sistemleri uzun yıllar kullanılmış ancak hiçbir kalıcı ve etkili bir alternatif olmamıştır.

Kurumsal Konut Finansman Kaynakları

Kurumsal sektör kamu otoritesi tarafından onaylanmış olan ve hukuki bir temele dayanan, konusunda uzmanlaşmış kurumlardır (Alp,1996:11). Türkiye’deki bu kurumlar gelişmiş ülkelerdekinden farklı olarak, çoğunluğu resmi niteliktedir ve kurumsal bir konut finansman sistemini oluşturmaktan çok uzaktır. Bunun en büyük sebebi Türkiye’deki finansal sistemin yetersiz oluşudur. Türkiye’de faaliyet

gösteren bu kurumların uygulamaları genellikle kaynak yetersizliğinden dolayı süreklilik arz etmemiştir. Ayrıca yapılan uygulamalarının çoğunun sübvansiyonlu katkı sağlanması, sadece belirli sayıda kişinin bundan faydalanmasına neden olmuştur(Köse,2002:86). Bu nedenlerden dolayı bu kurumlar kısa sürede fon darboğazı yaşamaya başlamış ve etkinliklerini yitirmişlerdir. Türkiye’de bu kurumlar merkezi yönetim kurumları, sosyal güvenlik kurumları, yerel yönetimler, bankalar ve konut kooperatifleri olarak beş’e ayrılmaktadır. Özellikle son yıllarda banka ve TOKİ nin uygulamaları etkin olsa da alt yapısı olmayan ve kendi kendini besleyemeyen sistemlerin geçerliliği söz konusu olmamaktadır. Son yıllarda genel ekonomik göstergelerdeki olumlu gelişmeler özellikle banka kredilerinin kullanımını artırmış olsa da bu fonların bankalar tarafından etkin yönetilememesi sistemin devamlılığını sağlayamamaktadır.

TÜRKİYE’DE UYGULANAN İPOTEĞE DAYALI KONUT FİNANSMAN SİSTEMİ

5582 sayılı konut finansmanında değişiklik yapılmasına ilişkin kanunla Sermaye Piyasası Kanununda; konut finansmanı, ipotek teminatlı menkul kıymet, ipotekli sermaye piyasası aracı, varlık teminatlı menkul kıymet, konut finansman kuruluşu, konut finansman fonu gibi unsurların tanımı yapılmıştır. İcra İflas Kanununda yapılan değişikliklerle rehnin paraya çevrilmesindeki süreç tanımlanmış ve düzenlenmiştir. Tüketicinin Korunmasına İlişkin Kanunda yapılan değişikliklerle finansman sağlayan kuruluşlara ayıplı mala karşı müteselsil sorumluluk getirilmiş ve tüketici haklarında düzenlemeler yapılmıştır. Finansal Kiralama Kanununda yapılan değişikliklerle de finansal kiralama ile konut finansmanı sağlayan kişilerde bu kanun kapsamına alınarak korunmaya çalışılmıştır. Yeni yasayla vergi kanunlarında ve Toplu Konut İdaresi Kanununda da bazı değişikliklere gidilmiş ve sistemin etkinliği artırılmaya çalışılmıştır.

Yeni sistemle özellikle orta ve dar gelirliilerin konut edinimine ve konut talebine olumlu katkı sağlanması hedeflenmiştir. Bu çalışma ile, Kırıkkale ili ölçeğinde bu hedefin anket yoluyla ölçümü yapılmaya çalışılmıştır.

UZUN VADELİ KONUT FİNANSMAN SİSTEMİNİN TÜKETİCİLERİN KONUT TALEBİ ÜZERİNDE OLASI ETKİLERİNİ ÖLÇMEYE YÖNELİK ALAN ARAŞTIRMASI

Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu araştırmanın amacı 5582 sayılı Konut Finansman Sistemine İlişkin Çeşitli Kanunlarda Değişiklik Yapılmasına İlişkin Kanun’un, tüketicilerin konut talebi üzerinde nasıl bir etkiye sebep olacağını tespit etmeye yöneliktir.

Birçok ülkede farklı örnekleriyle başarılı olan sistemin Türkiye’de ne tür etkiler yaratacağı ekonominin tüm aktörleri açısından son derece önem arz etmektedir. Sistemin başarılı olması ekonomide lokomotif sektör olan inşaat sektörü başta olmak üzere tüm sektörleri harekete geçirecektir. Bunun yanında sistemin başarısıyla birlikte azalacağı düşünülen kurumsal olmayan kaynak kullanımının

sınırlanması da ekonominin ve finansal piyasaların genişlemesinde ve derinleşmesinde etkili olacaktır. Ekonomiyi ve finansal piyasaları ilgilendiren bu ve benzeri gelişmelerin ötesinde, Anayasal bir hak olan konut edinmenin kolaylaştırılması ve sorununun giderilmesi açısından önem arz etmektedir.

Araştırmanın Hipotezi

Araştırmada test edilmeye çalışılacak temel hipotez; Yeni konut finansman sisteminin büyük ölçüde düşük ve orta gelire hitap etmeyeceğidir.

Araştırmanın Ana Kütlesi Ve Örneklemi

Bu araştırmadaki evren Kırıkkale ilindeki tüm kamu çalışanlarıdır. Orta ve dar gelir gurubunu temsil edebilen ve aynı zamanda sistemin uzun vade riskine karşı sabit bir gelir garantisine sahip olan kamu çalışanlarının ana kütle için tercih edilmesinin yanlış olmayacağı düşünülmüştür. Kamu çalışanları guruplarının da standart bir gelir ve özlük hakkına sahip olduğu düşünülerek, örneklem Kırıkkale ilindeki kamu çalışanlarından seçilmiştir.

Bu çalışmada, katlanılabilir hata oranı % 5 olarak belirlenmiştir. Araştırma için 377 adet örneklem yeterli olurken (<http://www.researchinfo.com/docs/calculators/samplesize.cfm>), toplam 1100 kişi araştırmamıza katılmıştır. Doldurulan anketler içinden 157 kişi, kriterlere uygun anket formlarını doldurmadıkları için değerlendirmeye alınmamış, dolayısı ile araştırma 943 adet anket formu üzerinden yürütülmüştür.

Araştırmanın Yöntemi

Araştırmada yüz yüze anket yöntemi kullanılmıştır ve deneklerle şahsen görüşülerek anketler doldurulmuştur. Anket formundaki sorular gruplandırılmıştır. İlk bölümde demografik yapıyla ilgili sorulara yer verilmiştir. İkinci bölümde kişilerin kayıtlı bir borcunun mevcut olup olmadığı, varsa bunun ne düzeyde ve ne tür olduğu tespit edilmeye çalışılmıştır. Üçüncü bölümde doğrudan konut sahipliğine ilişkin sorulara yer verilmiştir. Dördüncü bölümde kiracılık düzeyini ve kira ödemelerine ilişkin sorular sorulmuştur. Beşinci bölümde konut almayı düşünen ya da konut ihtiyacı olanların yanıtlayacağı sorular bulunmaktadır. Son bölümde ise konut almayı düşünmeyenlere ilişkin sorular yer almıştır.

Araştırma Bulguları

Araştırmaya katılan 943 kişiden %83,1'i bay, %16,9'u bayandır. Yaş gurubu olarak incelendiğinde ise 26-45 arası olanların oranı %71,5'dir. Bu yaş gurubu konut talebini tetikleyen en önemli guruptur ve TÜİK verilerine göre 20-59 yaş gurubunun 2025 yılında toplam nüfusun %60'ı düzeyinde olması beklenmektedir (Tablo 6).

Genel olarak bakıldığında Türkiye yüksek oranda konut talebi oluşturabilecek bir nüfusa sahiptir. Araştırmaya katılan birimlerin %87'si evli, %11'i bekar, %1'i ise duldur. Araştırmaya katılan evli ve dulların, %37'si 2, %24'ü 3, %12'si tek çocuklu ve %9'unun 4 ve üzeri çocuğa sahip oldukları görülmektedir. Çocuksuz olanların oranı ise %5 civarındadır. Araştırmaya katılan birimlerin ortalama top-

Tablo 6. Demografik Değişkenlerin Oransal Dağılımı

Değişken	Frekans	Oran
Yaş	Frekans	Oran
18-25	31	3,3
26-35	234	24,8
36-45	440	46,7
46-55	217	23,0
55+	21	2,2
Cinsiyet		
Bay	784	83,1
Bayan	159	16,9
Medeni Durum		
Evli	829	87,9
Bekar	104	11,0
Dul	10	1,1
Çocuk Sayısı		
Çocuksuz	49	5,2
1 çocuk	119	12,6
2 çocuk	351	37,2
3 çocuk	227	24,1
4 ve üzeri	93	9,9
Toplam Gelir		
900 ytl ve daha az	164	17,4
901-1500 ytl	507	53,8
1501-2100 ytl	164	17,4
2100-3000 ytl	80	8,5
3001 ytl ve üzeri	28	3,0
İkamet Yeri		
Kırıkkale	913	96,8
Ankara	25	2,7
Diğer(Lütfen belirtiniz)	5	0,5
Toplam	943	

lam gelirlerine baktığımızda 900-1500 YTL arasında gelire sahip olanların toplam içindeki oranı %53, 900 YTL den az olanların %17, 1500-2100 YTL arası gelire sahip olanların %17, 2100-3000 YTL olanların %8, 3100 YTL ve üzeri gelire sahip olanların oranı ise %3 düzeyindedir. Buradaki gelir gurupları incelendiğinde Veri Araştırma Danışma Eğitim ve Yayın T.A.Ş'nin "Kentsel Türkiye Profili" araştırmasındaki (Berkant,2005:3) konut talebini tetikleyecek c1 ve c2 gelir guruplarının araştırma sonucumuzda %53 olarak çıktığı görülmektedir. Bu durum da, konut talebini tetikleyecek gelir düzeyi gurubunun yüksek olduğunu göstermektedir. Kırıkkale'deki ikamet etme düzeyi yaklaşık olarak %96'lar civarındadır. Bu oranın bu kadar yüksek çıkması ankete katılanların kamu çalışanı olmasına bağlanabilir.

Tablo 7’de görüldüğü üzere, araştırmaya katılanların %42 sinin şu anda kredi borçları bulunmaktadır. Kredi kullananların dağılımına baktığımızda ise; %13,4 konut, %13,1 araç, %68,4 tüketici, %2,3 ü ise eğitimidir.

Tablo 7. Tüketicilerin Kredi Borçluluk Oranları

Kredi Borç Durumu	N	%
Olmayanlar	547	%58
Olanlar	396	%42
Genel Toplam	943	%100
<i>Kredi Borcu Olanların Borç Türleri</i>	<i>n</i>	<i>%</i>
<i>Konut</i>	53	13,4
<i>Araç</i>	52	13,1
<i>Tüketici</i>	271	68,4
<i>Eğitim</i>	9	2,3
<i>Diğer</i>	11	2,8
<i>Toplam</i>	396	%100

Araştırma bulgularına göre, kredi borcu olanların bu kredilere ilişkin geri ödeme miktarlarının toplam gelirlerine oranı Tablo 8’de gösterilmektedir. Kredi geri ödemesi olanların %11,4’ü gelirinin %10’a yakını, %27,3’ü %20’ye yakını, %26’sı %30’a yakını, %11’i %40’a yakını, %14 ü %50’ye yakını, %9,3’ü ise gelirinin %50’den fazlasını, kullandığı kredinin geri ödemesi için ayırmaktadır. Burada %20’sine kadar olan geri ödemelerin yeni bir borçlanma için engel teşkil etmeyeceği varsayılsa bile geriye kalan 25,7’lik kesimin yeni bir borç altına giremeyeceği varsayılabilir. Dolayısıyla araştırmaya katılanların %25’inin kredi yükü altında olduğu ve sisteme dahil olmasının mümkün gözükmediği söylenebilir.

Tablo 8. Kredi Geri Ödemesi Olan Tüketicilerin Ödedikleri Taksit Tutarlarının Gelirlerine Oransal Dağılımı

Kredi Taksit Ödemesi /Ortalama Gelir	N	Toplamdaki %	%
%10 veya daha azı	45	4,8	11,4
%11 - %20	108	11,5	27,3
%21 - %30	103	10,9	26,0
%31 - %40	44	4,7	11,1
%41 - %50	59	6,3	14,9
%51 - +	37	3,9	9,3
Toplam kredi ödemesi olan	396	42,0	100,0
Kredi ödemesi olmayan	547	58,0	
Toplam	943	100,0	

Mortgage sisteminin temel özelliği kira öder gibi bireyleri ev sahibi yapmasıdır. Bu açıdan araştırmada kira ödeyenlerin toplam gelirlerinin ne kadarlık bir kısmını kira olarak verdiği bize sistemin işlevselliği açısından fikir verecektir. Kira ödeyenlere ilişkin bilgilere bakıldığında (Tablo 9), kira ödeyenlerin oranı %36,3'tür. Kira ödemeyenlerin oranı ise %63,7'dir. TÜİK'in verilerine bakıldığında kiraçılık oranı Kırıkkale ili için %29,6 iken Türkiye geneli için bu oran %33,3'dür. Yani, bu anlamda örnek kütlelerin evreni doğru temsil ettiği söylenebilir. İnsanların ödedikleri kiralardan gelirlerine oranı incelendiğinde, gelirinin %10 ve daha azını kira olarak verenlerin oranı %35,7, %10-%20 arasında verenler %38,9, %20-%30 arasında verenler %21,1, %31-%40 olanlar ise %4,1 olarak görülmektedir.

Araştırmanın konut talebine ilişkin verileri ise Tablo 10'da verilmiştir. Buna göre

Tablo 9. Kira Ödemesi Olanların Oransal Dağılımı

Kira ödeyen ve ödemeyenler.	N	%
Ödemeyenler	601	63,7
Ödeyenler	342	36,3
Gene Toplam	943	100
<i>Kira Ödeyenlerin Kira Bedellerinin Ortalama Gelire Oranı</i>	<i>n</i>	<i>%</i>
<i>- , %10</i>	122	35,7
<i>%11-%20</i>	133	38,9
<i>%21-%30</i>	72	21,1
<i>%31-%40</i>	14	4,1
<i>%41-%50</i>	1	0,3
Toplam Kira Ödeyenler	342	100

araştırmaya katılanların %65,6'lık bir kesimi konut almak isterken, konut almak isteyenlerin %55,4'ü konutlarını Kırıkkale ilinden almak istemektedirler. Burada Kırıkkale ili dışına ilişkin talebin yüksek çıktığı, bunun sebepleri arasında ise; Ankara'nın konut yatırımı için daha karlı düşünülmesi ve Kırıkkale'den kaçma isteği olabilir.

Tablo 10. Konut Talebinin Ve Coğrafik Dağılımının Oransal Analizi

Konut Talep Eden Ve Etmeyenler	N	%
Etmeyenler	324	34,4
Edenler	619	65,6
Genel Toplam	943	100
<i>Konut Talebinin Coğrafik Dağılımı</i>	<i>n</i>	<i>%</i>
<i>Kırıkkale</i>	343	55,4
<i>Ankara</i>	218	35,2
<i>Diğer</i>	58	9,4
Toplam Konut Talebi	619	100

Tablo 11. Konut almak isteyenlerin Konut Kredisi Kullanma Düşüncesine ve Ödeme Güçlerine İlişkin Oransal Dağılım

Konut Kredisi Kullanımı	N	%
Kullanmayacaklar	139	22,5
Kullanacaklar	480	77,5
Toplam Konut Almak İsteyenler	619	100
Konut Kredisi Kullanacak Kişilerin Ödeme Güçlerinin Dağılımı(Kredi taksiti/Toplam gelir)	n	%
%20 ve daha azı	161	33,5
%30	203	42,3
%40	70	14,6
%50 ve üzeri	46	9,6
Toplam Kredi Kullanmayı Düşünenler	480	100

Tablo 12. Konut Almak İsteyenlerin Ödeyebilecekleri Peşinat Düzeyinin Oransal Dağılımı

Peşinat Düzeyi/Toplam Konut Değeri	N	%
Hiç veremem	128	26,7
%10 unu verebilirim	150	31,3
%20 sini verebilirim	110	22,9
%30 unu verebilirim	52	10,8
%30 dan fazla verebilirim	40	8,3
Toplam Kredi Kullanmayı Düşünenler	480	100

Araştırma ile belirlenmek istenen bir diğer konu ise konut almak isteyenlerin bu taleplerini karşılarken kredi kullanıp kullanmayacakları ve kredi taksit ödemesi için gelirlerinin ne kadarını ayırabilecekleridir.

Tablo 11'de görüldüğü üzere konut almak isteyenlerin %77,5 i kredi kullanmayı düşünken %22,5'i düşünmemektedir. Kredi kullanmayı düşünenlerin içerisinde kredi taksitleri ödemesi için gelirinin %30 ve üzerini vermeye hazır bulunan %66,5'lik bir kesim söz konusudur. Kısaca konut alma düşüncesine sahip kişilerin kredi eğilimi oldukça yüksek ve sisteme uygun düşeceği söylenen gelirin %30'una ilişkin ödeme planına razı görülmektedir.

Tablo 12'de görüldüğü üzere yeni sistemin getireceği %20 oranında peşinatı ancak kredili konut almayı düşünenlerin %42'si verebilecektir.

Tablo 13'de de görüldüğü gibi; konut almak için kredi kullanmayı düşünenlerden, gelirinin %30'undan fazlasını ve aynı zamanda peşinat tutarı olarak %20 ve üzerini verebilecek kişi sayısı 165'tir. Bu durum toplam kredi kullanarak konut almayı düşünenlerin %34,13'ünü oluşturmaktadır. Araştırmaya katılan ve konut almak istemeyenlerin büyük çoğunluğu konutu olduğu için konut almayı düşünmemektedir. Bunu sırasıyla yeterli birikimleri olmadığı, kredi faizleri çok yüksek olduğu ve mevcut gelirleriyle konut almanın mümkün olmadığını düşündükleri

Tablo 13. Konut Almak İsteyenlerin Ödeyebilecekleri Kredi Taksit Ödemesi Düzeyi ve Ödeyebilecekleri Peşinat Tutarı Arasındaki İlişkinin Oransal Dağılımı(N:480)

	Kredi ödemesi/Top.Gelir	% 20 ve azını		%30'unu		%40'mı		%50+	
		n	%	n	%	n	%	n	%
Verilebilecek Peşinat	N	161		203		70		46	
Hiç Veremeyen	128	66	40,99	40	19,70	13	18,57	9	19,56
%10'nu	150	58	36,02	65	32,01	17	24,28	10	21,73
% 20'si	110	25	15,52	56	27,58	18	25,71	11	23,91
% 30'u	52	3	1,86	28	13,79	13	18,57	8	17,39
% 30'dan fazlası	40	9	5,59	14	6,89	9	12,85	8	17,39

için seçenekleri takip etmektedir. Anketeye katılanlardan gelirlerinin konut finansmanı için yeterli düzeyde olmadığını düşünenlerin oranı ise % 15'dir. Buna göre "Yeni konut finansman sistemi büyük ölçüde düşük ve orta gelirli tüketicilere hitap etmeyecektir" şeklinde tanımlanan araştırma hipotezi kısmen desteklenmektedir. Dolayısıyla, yeni konut finansman sisteminin orta ve düşük gelirli tüketicilerin konut talebine sınırlı da olsa olumlu katkı sağlayacağı söylenebilir.

SONUÇ

Konut, gerek sosyal ve gerekse ekonomik açıdan değerlendirildiğinde önemli bir değerdir. Bu nedenle özellikle orta ve dar gelirliilerin konut sorununun çözümlenmesi için hükümetler günün koşullarına göre farklı politikalar üretmiş ve uygulamaya çalışmışlardır. Ancak uygulanan politikaların birçoğunun destek niteliğinde olması, sorunun çözümlenmesi için yeterli olamamıştır. Birçok ülkede örnekleri olan ve 2007 yılında ülkemizde de yürürlüğe giren uzun vadeli konut finansman sisteminin orta ve alt gelir gurubundaki tüketicilerin konut sorununu ne düzeyde çözebileceği araştırmanın temelini oluşturmuştur.

Araştırma sonuçlarına genel olarak bakıldığında, borçluluk düzeyi, gelir yetersizliği, birikim eksikliği ve yüksek konut fiyatları gibi olumsuz faktörler, orta ve alt gelir gurubunun sistemden çok yüksek düzeyde faydalanamayacağını göstermektedir. Bu haliyle sistem yüksek gelir gurubu için fırsat niteliği taşıyabilir ve mevcut konut talebini artırabilir. Ancak, sistemin temel amaç edindiği düşük ve orta gelir gurubunun konut sahibi olması bu durumda istenilen seviyelerde olmayacaktır denebilir.

İpoteğe dayalı konut finansman sisteminin konut piyasasına belli bir canlılık getireceği ve borçlanmanın uzun vadeye yayılmasına neden olacağı göz önüne alındığında oldukça önemli bir gelişme sayılmalıdır. Ancak unutulmaması gere-

ken konu, konut sorununun çözümlenmesi ve alt-orta gelir gurubunun konut sahibi olması, sadece yeni bir sistemin uygulanmasıyla değil aynı zamanda ekonomik açıdan bireylerin refah düzeylerinin artırılmasıyla da ilgili olduğudur.

KAYNAKÇA

Alp, A.(1996). İpotek Kredileri ve İpoteye Dayalı Menkul Kıymetler Yoluyla Türk Konut Finansman Sorununun Çözümünde Bir Model Önerisi, Sermaye Piyasası Kurulu Yayınları, Ankara.

Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu.(2006). Konut Kredileri Raporu, BDDK Yayınları, Ankara.

Berberoğlu, M. ve Teker,S.(2005). “Konut Finansmanı ve Türkiye’ye Uygun Bir Model Önerisi”, İTÜ Dergisi/B- Sosyal Bilimler Dergisi, cilt 2,sayı 1,s:59.

BERKANT, N.(2005). “Gayrimenkul Sektöründe Kurumsallaşma, Yabancı Sermaye ve Uzun Vadeli Konut Finansmanı”, V.Gayrimenkul Zirvesi, GYODER Yayınları, İstanbul.

CİNEMRE, K. (2004).Konut Finansmanı Ve Türkiye , SPK Yayınları, İstanbul.

Devlet Planlama Teşkilatı.(2001). Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı, Konut Özel İhtisas Komisyonu Raporu,DPT Yayınları, Ankara.

Devlet Planlama Teşkilatı.(1996). Habitat II Kent Zirvesi Ulusal Rapor ve Eylem Planı, DPT Yayınları, Ankara.

Devlet Planlama Teşkilatı.(2006). 9.Kalkınma Planı (2007-2013).Yerleşme Kentleşme Özel İhtisas Komisyonu Raporu, DPT Yayınları, Ankara.

Nurol Yatırım Bankası.(2002). Dünyada ve Türkiye’de Uzun Vadeli Konut Finansmanı Uygulamalar ve Türkiye İçin Öneriler, Nurol Y.B. Yayını, İstanbul.

ERİŞ, H.(1997). Konut Sektörünün Finansmanında İpoteye Dayalı Menkul Kıymetler, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara.

KELEŞ, R.(1990). Kentleşme Politikası, İmge Kitapevi, Ankara.

KÖSE, C.(2002). İpotekli Konut Kredileri ve Türkiye’de Uygulanabilirliği, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.

T.C. Bayındırlık ve İskan Bakanlığı Konut Müsteşarlığı.(2000). 2000-2010 Konut İhtiyacı Araştırması, Ankara

ULUDAĞ, İ.(1997). Konut Üretiminde Bölgesel Koşullara Uygun Alternatif Finansman Sistemleri ve Teknikleri, İstanbul Ticaret Odası Yayınları, İstanbul.

United Nations Centre for Human Settlements (Habitat). (1991). A Methodology For Designing Housing Finance Institutions: Housing Finance For Developing Countries, Nairobi.

www.researchinfo.com/docs/calculators/samplesize.cfm(Erişim: 03.01.2008).

AVRUPA BİRLİĞİ'NDE DEMİRYOLU ULAŞTIRMASI İLE İLGİLİ POLİTİKALAR VE TÜRKİYE'NİN DURUMU*

R. Pars Şahbaz ** Sedat Yüksel ***

Özet: Avrupa'daki belli başlı merkezler arasında demiryolu ulaştırması ile hızlı, güvenli, konforlu, çevreyle dost bağlantıların sağlanması, Avrupa Birliği içerisinde demiryolu ulaştırma hizmetlerini her geçen gün daha çekici hale getirmektedir. Bu çalışmada, Avrupa Birliği'ndeki demiryolu taşıma ve ulaştırması ile ilgili gelişmeler kronolojik olarak incelenerek, geleceğe yönelik politikalar tanıtılmaktadır. Bu çerçevede aday ülke durumundaki Türkiye'nin demiryolu taşımacılığı ve ulaştırması açısından mevcut durumu değerlendirilmektedir.

Anahtar Sözcükler: Avrupa Birliği, Ulaştırma, Demiryolu, Türkiye

Railway Transportation Policies At European Union And Turkey's Situation

Abstract: At the Europe, fast, safe, comfortable connections between main centers with railways, make railway transportation services day by day more attractive in the European Union. In this study, at the European Union, progresses which is about railway transportation is examined chronologically and the politics which is about future is introduced. At the end, in Turkey as a candidate country, present situation of railway transportation is evaluated.

Keywords: Union, Transportation, Railway, Turkey

GİRİŞ

Demiryolu ulaştırması Avrupa Birliği'nin ulaştırma politikasının en üstünde bir önceliğe sahiptir. Demiryolu ulaştırmasını yolcu ve yük taşımacılığında yeniden etkin ve rekabet edebilir bir konuma getirecek olan şartları oluşturmak amacıyla Avrupa Birliği, gerekli yasama faaliyetlerini ve yürütme organlarını tamamlamak için kararlı görünmektedir. Kararlılığın bir göstergesi olarak atılan adımlar, bu çalışmada kronolojik bir sıra ile ele alınmaktadır. Birlik öncesi oluşumlar da bütünlüğün zedelenmemesi düşüncesiyle kısaca incelenmektedir.

Takip eden kısımlarda Türkiye'deki demiryolu ulaştırması incelenmekte ve Avrupa Birliği hedefleri göz önüne alınarak, gerek Birlik üyeleri gerekse Türkiye gibi aday ülkeler açısından değişim öncelikleri sıralanmaktadır.

*Bu çalışma "Müzakere Sürecinde AB ve Türkiye" Uluslararası Sempozyumunda sunulmuştur

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

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

AVRUPA ÜLKELERİNDE DEMİRYOLLARINA GENEL BİR BAKIŞ

Avrupa Birliği'nde demiryolları ilkel ve modernin bir arada bulunduğu tezat bir görünümüdür. Bir tarafta, yüksek performanslı ve çok hızlı tren ağırlı modern istasyonlarda yolcularına hizmet verirken; diğer tarafta doyma noktasında, güvenli olmayan ve bazısı bakımsızlıktan harap olmuş istasyonlarda, daima geciken, evden işe gidip gelenlerin kullandığı kalabalık banliyö hatları, geleneksel yük vagonları ve yıpranmış trenler görülmektedir.

Avrupa'da, yük hacmi artmasına rağmen, 1970 ve 1998 arasında demiryolu yük taşımacılığı %21.1'den 8.4'e gerilemiştir (kilometre başına 283 milyar tondan 241 milyar tona). Avrupa'daki bu düşüşe karşılık, ABD'de demiryolu şirketleri, endüstrinin ihtiyaçlarını karşılamak için faaliyet gösterdiklerinden gelişmektedirler. ABD'de demiryolu taşımacılığının payı, toplam yük taşımacılığı içinde %40 iken, AB'de bu oran sadece %8'dir. Bu durum demiryollarındaki gerilemenin kaçınılmaz olmadığını göstermeye yetmektedir.

Aynı dönemde karayollarında taşınan yükün payı %30.8'den %44.5'e yükselmiştir. Demiryolu ile yük taşımacılığının Ton-kilometre performansı 1970-1999 arasında %16'ya gerilemiştir. Bu durum sadece demiryollarında görülmüştür. Aynı dönemde diğer ulaştırma türleri performanslarını artırmışlardır. Aynı dönemde ton kilometre hacmi karayollarında üç kat olmuştur. Demiryolu yolcu trafiği de bu düşüşten nasibini almıştır. 1970'de toplam demiryolu yolcu taşımacılığı %10'luk bir paya sahipken, 1999'da bu oran %6'ya düşmüştür.

Avrupa Birliği Üyesi bazı ülkelerdeki başarılı yeniden yapılandırma çalışmalarına rağmen demiryolu ulaştırmasının pazar payı azalmaya devam etmektedir. Demiryollarında sunulan hizmetlerin kalitesi tatmin edici olmaktan uzaktır. Demiryolu ile yük taşımacılığı hizmetlerinin saatteki ortalama hızı 18 km daha düşmüştür. Bu hız Baltık Denizinde yük gemilerinin rotalarındaki buzları kırarak onlara yol açan gemilerinkinden daha düşüktür.

Avrupa'da giderek artan bir tıkanıklık söz konusudur. İlave olarak özellikle şehir merkezlerinde gecikmeler, çevre kirliliği ve doğal nedenlerden kaynaklanan darboğazlar da söz konusudur. Bu durum her yıl ortalama, Gayri Safi Birlik İçi Hasılanın %1'i kadar bir maliyete neden olmaktadır. Bu tıkanıklık, demiryolu gibi ulaştırma modellerinin daha fazla kullanılması ile aşılabılır. Buraya kadar anlatılanlar ve daha bir çok sebepten dolayı Avrupa Birliği demiryolu ulaştırması ile ilgili harekete geçmeye karar vermiştir.

Avrupa Birliği'nde Demiryolları için Atılan Önemli Adımlar

Avrupa Birliğinde demiryolları ile ilgili önemli yasal düzenlemeler için başlangıç noktası, 1991 yılında Bakanlar Kurulu tarafından onaylanan 91/440/EEC sayılı karar olmuştur. Bu tarihten önce demiryolu ulaştırma hizmeti sunan işletmelerin yükümlülükleri (1191/69), muhasebe sistemleri (1192/69), mali açıkların kapatılması (1107/70), harcamalarla ilgili muhasebe uygulamaları (1108/70), demiryolu işletmelerinde tek düzen muhasebe sistemi (2830/77) ve maliyet muhasebesindeki tek düzen standartlar (2183/78) gibi konularda ortak düzenlemeler görülmektedir.

1991 yılındaki Kararla aşağıdaki hususlarda çerçeve politika belirlenmiştir (91/440/EEC):

- Demiryolu işletmeciliğinde devletlerden bağımsız bir yönetim,
- Demiryolu ulaştırma işletmeciliği ile demiryolu alt-yapısının birbirinden ayrılması,
- Demiryolu işletmeciliğindeki mali şartların iyileştirilmesi,

- Demiryolu hatlarının ortak kullanımı.

1993 yılında imzalanan Maastricht anlaşması ile karara bağlanan Avrupa Transit Ağları (Trans-European Networks, TEN) projelerinden hareketle hazırlanan Delors Beyaz Kitabında (Com 1993) “Avrupa Hızlı Tren Hizmetlerinin Gelişmesi Raporu” Avrupa Konseyine sunulmuştur. Bu rapor kabul edildikten sonra öncelikli hususların belirlenmesi ile ilgili bir çalışma grubu oluşturulmuştur. Çalışma grubu on adedi demiryolları ile ilgili olmak üzere on dört öncelikli proje belirlemiştir. Bu projelerin gerçekleştirilmesi için Genel Bütçe başta olmak üzere; Yapısal Fonlar, Birleşme Fonu (Cohesion Fund), Avrupa Yatırım Fonu (EIF) ve Avrupa Yatırım Bankasından (EIB) mali kaynak sağlanmıştır(<http://www.catt.go.jp/kaigaichousa/2001EU/e-eu.html>).

1995 yılında Bakanlar Konseyi, Avrupa Birliği içinde demiryolu ulaştırması için geçerli olan kriterlere ilişkin bir başka kararı (95/18/EC) kabul etmiştir. Bu karara göre Demiryolu ulaştırması işletme lisansına sahip olabilmek için bazı spesifik şartların yerine getirilmesi gerekmektedir; olumlu bir imaja sahip olunması ve bunun gereklerinin yerine getirilmesi, mali açıdan sağlam bir yapıya sahip olunması ve tüketici haklarına saygılı olmak. Aynı yıl altyapının tahsisi ile ilgili 95/19/EC Sayılı Karar yayınlanmıştır.

Demiryolları İle İlgili Beyaz Kitap ve Kapsamlı Paketler

Avrupa Komisyonu, 1996 yılında, Birlik demiryollarının canlandırılmasına (yeniden organize edilmesi) yönelik stratejiyi içeren bir Beyaz Kitap (White Paper) yayınlamıştır. Bu belge işletmecileri maliyetleri düşürme, hizmet kalitesini geliştirme ve yeni ürünler sunma noktasında teşvik etmiştir. Aynı zamanda, devlet ve demiryolları arasında sorumlulukların açık biçimde ayrılması savunulmuştur. Böylelikle devlete ve demiryolu işletmelerine daha sağlıklı ve bağımsız yönetim imkanı sağlamak amaçlanmıştır.

1996 Beyaz Kitabıyla “Demiryolu Yük Taşımacılığı Serbest Yolları”nın oluşturulması desteklenmiştir. Serbest yolların anlamı, ulusal ağların uluslararası hizmetler için kullanıma açılması ve ulusal altyapı yöneticileri arasında işbirliği sağlanmasıdır. Bununla beraber, serbest yolların az bir bölümü kullanıldığından, beklendiği kadar başarılı olmamıştır (http://europa.eu.int/comm/transport/rail/overview/white_paper_1996_en.htm)

1997 yılının başından itibaren Avrupa Komisyonu, üye ülkelerde zararların azaltılması ve finansman koşullarının iyileştirilmesi yönündeki çalışmalarla ilgili olarak düzenli aralıklarla raporlar hazırlamıştır. 1993 yılından beri mali kayıplar devam etmesine rağmen, sadece hükümetler tarafından gerçekleştirilecek yardımlara izin verilmektedir. Anlaşmalara uygun olmak şartıyla, temel amacı, yaşayabilirliği sağlamaya yönelik olan yeniden yapılanma programı için gerekli olan spesifik kuralların ve prensiplerin geliştirilmesine öncelik verilmiştir.

Avrupa Komisyonu, 1998 yılı Temmuz ayında, mevcut kanunları daha etkin kılmak için üç yeni teklifi gündeme getirmiştir. Avrupa Konseyi 26/02/2001 tarihinde bu üç teklifi kabul etmiştir. Bu Kararlar daha ziyade “Demiryolu Altyapı paketi” adıyla tanınmaktadır ve üye devletlerden bu kararları en geç 15/03/2003 tarihine kadar yürürlüğe sokmaları istenmiştir (http://europa.eu.int/comm/transport/rail/overview/infrastructure_en.htm)

Bu Kararlardan 2001/12 Sayılı Karar, 91/440 Sayılı Kararın geliştirilmiş halidir ve Birlik demiryollarının gelişimiyle ilgilidir. 2001/13 Sayılı Karar, 95/18

Sayıli Kararın düzeltilmiş, iyileştirilmiş halidir. TERFN dahilinde tanımlanan şartlarda hangi işletmelerin yük taşımacılığı lisansı ile hizmet verebileceği ile ilgilidir. 2001/14 Sayılı Karar, 95/14 Sayılı Kararın yerini almıştır. Bu Karar demiryolu ulaştırması altyapı yöneticilerinin demiryollarına ilişkin bir ağ yapısını geliştirmelerini ve bunu yayınlamalarını sağlamaya yöneliktir.

Avrupa Komisyonu, 2001 yılı Eylül ayında "2010 Yılı Avrupa Ulaştırma Politikası: Karar Zamanı" başlıklı bir Beyaz Kitap yayınlamıştır. Yeni Beyaz Kitapta, Ulaştırma stratejisinin kalbini oluşturan kullanıcıların ihtiyaçlarına yer verilmiştir. Avrupa ulaştırma politikası birlik vatandaşlarının ihtiyaçları üzerine yeniden odaklanmıştır. Bu belgede 2010 yılına kadar demiryollarının yeniden canlandırılmasıyla Avrupa'da ulaştırma modelleri arasında bir denge sağlanması gerekliliği vurgulanmıştır. Demiryolları yeniden canlandırılırken denizyolu ve iç sulardaki ulaştırma ve farklı ulaştırma modelleri arasındaki bağlantıların geliştirilmesi de hedeflenmektedir (Com, 2001: 41).

Avrupa Komisyonu ilgili kurumlarla işbirliği içerisinde Avrupa'da ulaştırma hizmetlerini geliştirmeyi, yolcular için etkin, yüksek kaliteli ve güvenli hizmetler sunmayı amaçlamaktadır. Demiryolları için hedef, 2010 yılında demiryolu ulaştırmasının payını 1998 yılı seviyesinin % 40 üzerine çıkarmaktır. Böylelikle demiryollarının son otuz yıllık dönemdeki gerilemesinin önüne geçilmesi mümkün olabilecektir.

Ulaştırma modelleri arasında denge sağlanması hususundaki acil bir gereklilikten hareketle 1996 ve 2001 Beyaz Kitaplarından yola çıkan Avrupa Komisyonu, daha fazla gecikmeden Avrupa Birliği Demiryollarının yeniden canlandırılmasına yönelik yeni bir paket hazırlamıştır. "Entegre Avrupa Demiryolu Alanına Doğru" isimli bu ikinci demiryolu paketi, 23 Ocak 2002 tarihinde açıklanmıştır (Com, 2002:3). Avrupa Komisyonunun ikinci paket kapsamında getirdiği teklifler, Avrupa Parlamentosu ve Konseyi tarafından Nisan 2004'de kabul edilmiştir. İkinci paket kapsamında kabul edilen kararlar şunlardır:

- 1 - Demiryolu güvenliği ile ilgili 2004/49/EC Sayılı Karar,
- 2 - 96/48/EC ve 2001/16/EC Sayılı Kararların düzeltilmesi hakkında 2004/50/EC Sayılı Karar,
- 3 - Avrupa demiryolu güvenliği ve ortak işletilebilirliği için bir Acentenin kurulması ile ilgili 881/2004 Sayılı Düzenleme,
- 4 - Demiryolu taşımacılık pazarının tamamen açılması amacıyla, altyapının ulusal hizmetlere tahsisi için 91/440/EC Sayılı Kararda değişiklik içeren 2004/51/EC Sayılı Karar.

Avrupa Komisyonu 3 Mart 2004 demiryolları ile ilgili dört yeni tekliften oluşan yeni bir paket açıklamıştır. Üçüncü Paket olarak adlandırılan bu paketin içerdiği teklifler şunlardır (Com, 2004: 1-3);

- Topluluk içinde yük ve yolcu taşımacılığında istihdam edilen makinistlerin sertifikasyonu ile ilgili bir karar tasarısı,
- Uluslararası demiryolu yolcu hakları ile ilgili bir karar tasarısı,
- Demiryolu ulaştırma hizmetleri pazarının serbestleşmesi ile ilgili bir karar tasarısı,
- Demiryolu taşımacılığında kalitenin yükseltilmesi ile ilgili bir karar tasarısı.

TÜRKİYE'DE DEMİRYOLLARINA GENEL BİR BAKIŞ

Cumhuriyet öncesi dönemde inşa edilen Hicaz demiryolu hattı ve Aydın – İzmir demiryolu hattı inşa edildikleri dönemin koşullarına göre ilk modern güzergahlar olarak ifade edilebilir. Söz konusu demiryolu hatları yabancı ülkelerin mali desteği ile gerçekleştirilmiş ve bu ülkeler mali destekleri karşılığında işletme haklarını elde etmişlerdir. 1923- 1950 yılları arasında Türk demiryolları altın çağını yaşamıştır. İkinci Dünya savaşına kadar büyük bir hızla sürdürülen demiryolu yapımı, savaş nedeni ile 1940'dan sonra yavaşlamıştır. 1923 – 1950 yılları arasında yapılan 3578 km'lik demiryolunun 3208 km'si, 1940 yılına kadar tamamlanmıştır. 1932 ve 1936 yıllarında hazırlanan I. ve II. Beş yıllık Sanayileşme planlarında, demir- çelik, kömür ve makine gibi temel sanayiilere öncelik verilmiştir. Bu tür kitlesel yüklerin en ucuz biçimde taşınabilmesi için demiryolu yatırımlarına ağırlık verilmiştir. 1950 sonrasında ise, demiryolu ulaştırmasının yok sayıldığı bir dönemdir (www.tcdd.gov.tr)

Şimdiye kadar gündeme gelmiş olan en ciddi proje Ankara – İstanbul Hızlı Tren Projesidir. Yaklaşık on beş yıllık bir geçmişi olmakla beraber halen gerçekleştirme şansı bulamamış bu projenin önündeki en büyük engelin finansman sorunu olduğu ifade edilmektedir. Finansman sorunu, bir İspanyol firmasının, İspanya hükümetinin garantisinde kredi imkanı sağlaması ile aşılmış ve projenin temeli 2003 yılında atılmıştır.

Türkiye'de, Cumhuriyetin kuruluş yıllarındaki güçlü ve kararlı bir başlangıca, bütün iyi niyete karşın, demiryolu ulaştırmacılığında, büyük olasılıkla finansman kaynaklarının yaratılamaması, bilimsellik ve plancılığın yeterince önemsenmemesi gibi sebeplerden ötürü zaman içinde amaçlanan gelişme sağlanamamıştır. Gerçek bir gereksinimi karşılamak üzere başlayan karayolu yapımı dönemi, diğer ulaştırma türlerini ihmal eden bir yaklaşımla sürdürülmüştür. Karayollarındaki atılım, planlı dönemde bir denge anlayışından uzak kalmış; ulaştırma yatırımlarının yaklaşık dörtte üçü karayoluna yapılmış, demiryollarına ayrılan kaynaklar giderek azaltılmış, demiryollarını iyileştirici yönde bir çaba gösterilmemiştir. Ekonomik açıdan en gelişmiş ülkelerde bile ulaştırmada kitle taşımacılığının en ucuz ve güvenli yöntemi sayılan demiryolu taşımacılığına ağırlık verilirken, Türkiye'de karayolu taşımacılığı, ön planda tutularak kitle taşımacılığı ikinci plana atılmıştır. Örneğin, yurtiçi yolcu taşımacılığını sayısal temele oturtmak istediğimizde, karayolu taşımacılığına düşen pay yüzde 96, yük taşımacılığında düşen pay ise yüzde 94 gibi çarpıcı sayılarla gözler önüne serilmektedir (Tübitak, 2003: 11).

Özellikle yük taşımacılığında karayollarının payının giderek artması, ciddi olumsuz sonuçlar doğurmuştur. Gelişmiş ülkelerde bu oran yüzde 10 dolayında iken, ülkemizde bu oran %60'lara kadar çıkmaktadır. Karayolu üzerindeki ağır taşıt oranının bu derece yüksek oluşu trafik güvenliğini azaltan en önemli hususlardan biridir. Bunun olumsuz sonuçları, hızın düşmesi, araç kapasitelerindeki azalma, yollarda daha fazla tahribatın oluşması, alt yapının zamanından önce yıpranması, hatta kullanılamaz duruma gelmesi ve en önemlisi artan trafik kazaları olarak kendisini göstermektedir. Ülkemizdeki trafik kazaları ve neden olduğu ölümlerin sayısı gelişmiş ülkelere göre 3-10 kat daha fazladır (Tübitak, 2003:11).

Kitle ulaşım sorunu sadece şehirler arası ulaşımına özgü kalmamış; kent içi trafik de bu olumsuzluktan payını almıştır. Kentlerimizde artan eğitim ve kültür düzeyleri, ekonomik ve sosyal faaliyetler, gelir ve refah düzeyi ve otomobil sahipliği, kent içi ulaşım taleplerinin kentsel nüfustan daha hızı artmasına yol açmak-

tadır. Yüzyıla yakın bir süredir dünyanın büyük kentlerinde kitle taşımacılığında ağırlıklı olarak raylı sistemlerden yararlanılırken, ülkemizde sadece birkaç büyük metropolünde kullanılan yetersiz kapasitedeki ve pilot proje modeli niteliğinin ötesine geçemeyen sistemlerle yetinilmek zorunda kalınmıştır (Tübitak, 2003:11).

AVRUPA BİRLİĞİ'NDE DEMİRYOLU ULAŞTIRMASI İLE İLGİLİ POLİTİKA VE HEDEFLER

Avrupa Birliği ulaştırma politikaları çerçevesi, özetle üç madde ile çizilebilir. Bunlar (EC, 2004:2):

1. Bütün ulaştırma modelleri için açık sistem oluşturulması,
2. Avrupa transit ulaştırma ağları: Büyük yeni demiryolu projeleri ve demiryolları için yüksek öncelik,
3. Entegre bir Avrupa demiryolu alanının oluşturulması olarak sıralanabilir.

Ulaştırma modelleri arasında dengenin sağlanması ve tüm ulaştırma modelleri için açık bir sistemin kurulması ile amaçlanan, ulaştırma modellerinin tamamının dengeli biçimde kullanılmasını sağlamaktır. Demiryollarına büyük öncelik verilen Avrupa transit ağının (Trans-European Network) geliştirilmesi (teklif 2 Ekim 2001 tarihinde kabul edilmiştir) belli başlı merkezler arasında demiryolu ulaştırması ile hızlı, güvenli, konforlu çevreyle dost bağlantıların sağlanması, alternatif ulaştırma modeli olan havayolu ulaştırması sırasında ortaya çıkabilen havaalanlarındaki gecikmelerden kaçınılması arzusu, Avrupa Birliği içerisinde demiryolu ulaştırma hizmetlerini daha çekici hale getirmektedir. Ekonomik ve bölgesel bütünleşmeyi ve genel görevleri hesaba katan bir yaklaşımla Avrupa Birliği demiryolu politikası, aşağıdaki çerçevede oluşturulmaktadır (Com, 2001:29):

1. Ulusal yük taşımacılığı pazarlarında kabotaj hakkının kaldırılması;
2. Demiryolu ağı için yüksek güvenlik standartları oluşturulması;
3. Bağımsız bir organ tarafından ve ağıdaki aynı geçitleri paylaşacak birkaç işletmecinin olduğu pazarda, işletmeciliğin düzenlenmesini sağlamak için her bir oyuncunun sorumluluklarının açıkça tanımlanması;

4. Teknik gereklilikler; hızlı ve geleneksel demiryolu ağlarının tüm unsurlarının kullanımını uyumlu hale getirmek amacıyla ortak işletilebilirlik kararlarının güncelleştirilmesi;

5. Uluslararası yolcu hizmetlerinin kademeli olarak açılması;
6. Demiryolu hizmetlerinin kalitesi ve kullanıcı haklarının korumak için kriterlerin geliştirilmesi. Özellikle rötör veya hizmet yükümlülüklerinin yerine getirilmesinde bir başarısızlık olması durumunda söz konusu tazminat miktarlarını hükme bağlayan bir karar ortaya konulacaktır. Hizmet kalitesi göstergelerinin geliştirilmesi ile ilgili diğer kriterler, anlaşma terimleri, ihtilafların yargıya gerek kalmaksızın çözülmesi için gerekli mekanizma ve yolcuların talep ettiği bilgilerin şeffaflığı da göz önünde bulundurulacaktır;

7. Güvenlik ve ortak işletilebilirlik için ortak bir yapının oluşturulması.

Entegre Bir Avrupa Demiryolu Ağı Kurulması

Ortak Bir Güvenlik Yaklaşımı

Ulusal güvenlikle ilgili yasal düzenlemelerdeki farklılıklar, Avrupa demiryolu alanının oluşturulması için en büyük engellerden biridir. Mevcut durumda farklı ulusal yaklaşımlar, farklı hedefler ve farklı yöntemler söz konusudur. Avrupa'da demiryollarında meydana gelen kazalarda bugünkü rakamlarla yılda

100 kişi hayatını kaybetmektedir. Bu rakamın en düşük seviyeye indirilmesi güç değildir. Karayollarındaki kazalarda ise yılda 40.000'in üzerinde insan hayatını kaybetmektedir. Demiryolu güvenlik standartlarının yakalanması ile ilgili fırsat çok uzakta değildir. Birleştirilmiş bir demiryolu ağı önündeki engelleri kaldıracak, demiryolu güvenlik amaçlarıyla ilgili bir kanun için hazırlanan tasarı aşağıdaki dört değişimi gerçekleştirmek amacıyla hazırlanmıştır:

- Ortak güvenlik yöntemleri oluşturmak.
- Açılan pazarlar ve güvenlik düzenlemeleri arasında bir denge kurmak.
- Bilgi alışverişi ve şeffaflık üzerine bazı ilkeler getirmek.
- Kaza ve olayları araştırmak için bağımsız birimler kurmak.

Ortak İşletilebilirlik

Avrupa demiryollarının tamamen rekabete açılması, hatların ortak işletilebilmesi ile mümkündür. Süreç geçmiş yıllarda belirlenmiş olmasına rağmen yapılması gereken daha çok şey vardır. Uzmanlar, hızlı tren ağları ile ilgili 96/48 Sayılı Karar altında, Ortak İşletilebilirlik için Teknik Nitelikler (TSI) konusunda bir uyum sağlamak için çalışmaya devam etmektedir. Bu çalışmalar sırasında, teknik konulara çözüm üretirken birbirlerini anlamayı ve birlikte çalışmayı öğrenmişlerdir. Benzer bir durum geleneksel demiryolu ağı ile ilgili: 2001/16 Sayılı Kararla birlikte başlamış ve uzmanlara TSI uyum için 2004'e kadar süre verilmiştir (Com, 2002: 12).

Avrupa Demiryolu Acentesinin Kurulması

Avrupa düzeyinde teknik uzmanlık alanında kamusal bir merkez bulunmaktaydı. AB üyesi ülkelerdeki insan kaynaklarının her zaman demiryolu endüstrisinden uzmanlarla teknik konularda görüş alışverişinde bulunabilecek yeterlilikte olmadığı görülmektedir. Avrupa Komisyonunun önerisiyle Ekim 2003'de aşağıdaki işlevleri gerçekleştirmek üzere ERA, Avrupa Demiryolu Acentesi kurulmuştur (Com, 2002:14);

- Karar alma için teknik destek sağlama.
- Danışmanlık hizmeti sunma.
- Demiryolu ulaştırma ağı için yönlendirici olma.

Pazarın Tamamen Serbest Hale Getirilmesi

Pazarın rekabete açılması demiryollarını daha etkin ve rekabet edebilir duruma getirecektir. Avrupa'daki yasal düzenlemeler, pazarın sadece bir kısmını rekabete açabilmiştir. Hedef hem ulusal hem de uluslararası yük taşımacılığı hizmetlerini tüm Avrupa Ağı üzerinde 2006'ya kadar açmaktır. 2008'de tüm demiryolu ağı, hem uluslararası taşımacılık hem de ulaştırma için hizmete açılmış olacaktır. Endüstriye yeni bir dinamizm kazandırılabilmesi için, Avrupa Komisyonu şunları önermektedir (EC, 2004:6):

• Ulusal yük taşımacılığı hizmetlerinin mümkün olduğunca açık hale getirilmesi,

- İptal ve gecikmelerin olmaması,
- Tüm ağdan yararlanma hakkı sağlanması,

Demiryollarında Hizmet Kalitesinin Yükseltilmesi

Taşımacılık Hizmet Niteliklerinin Yükseltilmesi

Tüketici araştırmalarının sonuçlarına göre (Symonds, 2001:135), demiryolu taşımacılık hizmetlerinden yararlanan müşteriler için en önemli tatminsizlik konularından biri, özellikle uluslararası hizmetlerde sıradan ve gittikçe kötüleşen hizmet kalitesidir. Düşük kaliteli hizmetin en büyük nedeni, uluslararası hizmet-

lerin daha iyi gerçekleştirilmesi için, geleneksel işbirliği anlayışından kurtulamamış demiryolu kuruluşlarının yeterince sorumlu bir şekilde davranmamasıdır. Bazı belirgin koridorlarda özenli bir kalite yönetimi uygulaması görülmesine rağmen, tüm uluslararası hizmetlerde aynı durumu görmek mümkün olmamaktadır. Demiryolları için hedef, yük taşımacılığı pazarında, gelecekte beklenen gelişmeden, daha yüksek bir pay almak ve başarılı bir şekilde yüksek nitelikli hizmet görüntüsünü yeniden elde etmektir. Demiryolu taşımacılığındaki hizmet niteliklerinin yükseltilmesi için bazı somut girişimler ön plana çıkmaktadır. Bu girişimler aşağıda açıklanmaktadır (Com, 2002:41):

1. Demiryollarındaki Hizmet Kalitesinin Gözlenmesi: Demiryolu Pazarı İzleme Şeması (RMMS) ile, demiryollarının yük taşımacılığı ile ilgili hizmet kalitesini artırma çabalarının etkilerinin izlenmesi amaçlanmaktadır.

2. Gönüllü Anlaşmaya Dayalı Kalite Taahhütleri: Avrupalı demiryolu şirketleri ile müşterileri arasında açıkça ya da zımni olarak yapılan anlaşmaların, sistematik olarak bazı hizmet kalitesi taahhütlerini de ele alması öngörülmektedir. Demiryolu yüklenicileri ile müşteriler arasında, kontrata dayalı kalite kriterleri hayata geçirilecektir. Aşağıda bu kriterlerden demiryolu yüklenicilerini ilgilendirenler sıralanmaktadır:

- Hareket ve varış zamanları için çok iyi tanımlanmış tarifeler (Zorunlu)
- Dakiklik (Zorunlu)
- Ulaştırma zincirine giriş için müşterilere yönelik açık sorumluluk (Zorunlu)
- Güvenli ve Özgür (serbest) taşıma (Zorunlu)
- Müşteriler için uygun ve zamanında bilgi sağlanması
- Düzenli ve güvenilir hizmet
- Pazar-Uyumlu taşıma zamanları (isteğe bağlı)
- Pazar-Uyumlu varış ve ayrılış zamanları (isteğe bağlı)
- Şeffaf faturalama (isteğe bağlı)

Müşterileri ilgilendiren kriterler ise şunlardır:

- Vagonların ve kargonun zamanında sunulması (zorunlu)
- Düzenli ve zamanında bilgi ve belge sunumu (zorunlu)
- Herhangi bir değişiklik ya da gecikmenin önceden bildirilmesi (isteğe bağlı)
- Taraflar arasında anlaşma gereği kargonun teslimi ve paketlenmesi (isteğe bağlı)

3. Hizmet Kalitesinin Yükseltilmesi İçin Yasal Bağlayıcılar: Anlaşmaya dayalı taahhütlerin, yasal olarak bağlayıcılığı yüksek seviyededir ve hizmet kalitesini sağlamak içindir. Bazı çekicilikler, çok kullanılan prensiplere göre tanımlanmaktadır.

4. Gönüllü performans rejimlerinin oluşturulması: Avrupalı demiryolu yüklenicileri anlaşarak kendileri için performans rejimleri oluşturmuşlardır (uluslararası demiryolu yük taşımacılığı hizmetleri için işbirliği modeli içerisinde). Bu sistem kalitenin yükseltilmesi için bazı çekicilikler sağlayacak ve tüm tarafları kendi kontrolleri altındaki risklerden sorumlu tutacaktır.

5. Yüklenicilerin Operasyonel Yeteneklerinin Geliştirilmesi: Avrupalı demiryolu yüklenicileri, ulusal ve uluslararası hizmetlerde, operasyonel yetenek ve prosedürleri geliştirmek için bazı çabalar göstermektedirler.

6. Demiryolu yüklenicileri ve müşterileri arasındaki planlama çalışmalarının geliştirilmesi;

7. Zamanlama normları, fazla kayıt ve gecikmiş kabul konularını vurgulayan açık, genel kural ve prosedürlerin tanımlanması.

8. Hizmetin işbirliği içinde sağlanması için, sorumlu olarak lider konumunda olan bir demiryolu yüklenicisinin atanması.

Ulaştırma Hizmet Niteliklerinin Yükseltilmesi

Avrupa Birliği'nde demiryolu ulaştırması ile ilgili şikayet ve öneriler değişmekle birlikte genellikle, mevcut hizmet düzeylerinin geliştirilmesine yönelik amaçların gerçekleştirilmesi ve sektörle ilgili sorunların çözülmesi için, hizmetin dakiklığı, ücretlerle ilgili bilgiye erişilebilirlik, zaman hareket tabloları ve iptaller, hareket kabiliyeti düşük insanların (PRM) trenlere girişi veya bisikletle seyahat eden insanların trene binışı gibi konularda olduğu görülmektedir. Sağlık ve güvenlik şartları tren ve istasyonlardaki can ve mal güvenliği de Avrupa Komisyonuna ulaşan şikayetlerin yönelik olduğu konular arasındadır. Son olarak, yetersiz hizmet düzeyleri veya başarısız anlaşmalar, zaman tabloları, danışma prosedürlerinin yetersizliği kadar, şikayetlerin ele alınmış prosedürleri de farklı kullanıcı örgütleri tarafından atıfta bulunulan konulardandır. Avrupa Komisyonu, bu durumun düzeltilmesi için iki yönde çalışmalar planlamaktadır. Birincisi hem ulusal hem de uluslararası yolcu hizmetleri için düzenli ve sürekli rekabete geçişin sağlanması, ikincisi yolcu hakları konusunda düzenlemeler yapılmasıdır.

Gümrük İşlemlerinin Basitleştirilmesi

Avrupa Komisyonu, demiryolu gümrük işlemlerinin modernizasyonu için bazı çözümler geliştirmektedir. Öncelikle mevcut işlemlerin şeffaflığını artırabilmek amacıyla, basitleştirilmiş Birlik transit işlemlerinin avantajlarından demiryolu yüklenicilerinin yararlanabilmesinin hangi şartlar altında olabileceğini belirlemek için teklifler oluşturulmaktadır. İkinci olarak gümrük operatörleri ve ulaştırma operatörleri arasında elektronik bilgi değişimi, tüm operatörler için modern elektronik bir ortamı sağlanmaktadır. Bunun demiryolu yüklenicilerine fayda sağlayacağı muhakkaktır. Yaklaşık iki yıl içerisinde, tüm demiryolu yüklenicilerini büyük ölçüde etkileyeceği göz önünde bulundurulmaktadır.

Altyapı Niteliklerinin Yükseltilmesi

Avrupa Komisyonu, ortak işletilebilirlik niteliklerine hızlı bir geçiş sağlamak için, Avrupa transit demiryolu altyapı projelerine ortak bir mali destekle bir bağlantı kuracaktır. Demiryolu altyapı yöneticilerinin, mevcut altyapının daha iyi kullanılabilmesi için uluslararası bir işbirliğine gitmeleri gerekmektedir. Avrupa Çekirdek Ağı, Uluslararası ve ulusal tren yollarının tahsisinde, uluslararası taşımacılığın önemi ve önceliğine göre trafik akışlarının daha uyumlu hale getirilmesi ve ağın en uygun şekilde kullanılması için gerekli bir kavramdır. Bu kavram, farklı trafik tiplerinin mümkün olduğu yerleri ayırmak için mevcut altyapının kullanılmasını açıklamaktadır.

Çevresel Performansın Geliştirilmesi

Demiryolu ulaştırması göreceli olarak diğer ulaştırma türlerine göre çevre dostudur. Bununla birlikte, demiryolu taşımacılığı, diğer ulaştırma türlerinin çevresel performanslarına göre geride kalmamak için, gürültü ve dizel motor emisyonları konularında performansını geliştirecektir. Gürültülü yük vagonları yerleşim merkezlerinden geçerken, orada ikamet eden insanları rahatsız etmekte ve dizel motorlardan çıkan duman, Avrupa kamuoyunun çevresel konulara daha duyarlı hale gelmesi ile, eleştirilerin merkezinde yer almaktadır.

Otomotiv üreticileri ile oto yakıtı programında olduğu gibi, hava kirliliği ve gürültünün azaltılmasının ölçülebilmesi yöntemleri için sektörle birlikte bir masa etrafında toplanılması kararlaştırılmıştır. Şu anda Avrupa Birliği'ndeki demiryolu taşımacılığının %13'ü dizel yakıtlı trenlerde gerçekleştirilmektedir.

Uluslararası Demiryolu Yolcu Haklarının Düzenlenmesi

Avrupa Komisyonu, havacılık sektöründe halen verilmekte olduğu gibi, uluslararası demiryolu hizmetlerini kullanan yolcuların haklarını korumak için bir çatı oluşturma çabası içerisinde. Bu kapsamda seyahatlerinden önce ve seyahatleri süresince yolcular için gerekli bilgiye ilişkin minimum standartların oluşturulmasına yönelik düzenlemeler bulunmaktadır. Kabul edilebilir gecikmeler nedir, herhangi bir şikâyet olduğunda nereye başvurulacak, prosedür nedir, sonuç alınmazsa başvurulacak bir üst merci var mıdır? gibi hususlar... Düzenlemeler endüstri ve yolcu organizasyonları arasında imzalanacak anlaşmaları cesa-retlendirmektedir (Com, 2004:32).

Yolcu hakları, zamanında kalkış ve varış, dakiklik ve güvenlikle beraber insanların kullanacakları ulaştırma modeline karar verirken etken olan anahtar bir faktördür. Birkaç üye ülkede yolcu hakları konusunda sağlanan ilerlemeler (gecikmeler ve ücret iadesi gibi) demiryollarının imajını olumlu yönde etkilemiş ve onları daha çekici kılmıştır.

Demiryolu endüstrisi, operatör ve üreticilerinin, elektronik ortamda ücret, bilet ve zaman çizelgeleriyle, daha iyi bilgi sağlayan hizmet düzeyleri geliştirmeleri için teşvik edilmesi planlanmaktadır. Ayrıca uluslararası hizmet sunanlar kalite, can ve mal güvenliği, düzen, rahatlık ve trenlere biniş kolaylıkları konusunda da teşvik edileceklerdir.

Özellikle, demiryolu operatörleri, elektronik yapıda bilgi provizyonu, özel ihtiyaçlı gruplar (yaşlı ve çocuklar), engelliler veya bisikletle seyahat edenler için biniş ve seyahat kolaylıkları, sigara içmeyenlerin korunması gibi hizmet kalitesinde, ihtiyari uygulamalar geliştirmek konusunda teşvik edilmektedir.

Avrupa Komisyonu, bu konuda bir Avrupa platformu kurmak ve geliştirmek için, demiryolu yolcu organizasyonları ve demiryolu teşebbüsleri ile görüş alış-verişi ve işbirliği içinde olarak, düzenli müşteri tatmin araştırmalarının yapılmasını sağlayacaktır.

Avrupa Demiryolu Bilgi Takas Sisteminin Kurulması

Avrupa demiryolu yük taşımacılığı rekabeti ve ortak işletimi başarmak, açık değişim sistemleri ve müşteri bilgisine dayalı operasyonel bilgi ile mümkündür. Buna ilave olarak böyle bir bilgi değişimi ile amaçlanan hususlar aşağıdadır (Com, 2002: 48);

- Hızlı bir Avrupa tarife sistemi
- İşbirliği yapan operatörler arasında vagonların ya da trenlerin transfer fırsatları için IT bağlantılarının geliştirilmesi.
- Entegre olmuş Avrupa, günlük tren planlaması ve esnek yük hizmetleri işletimi için zaman tablosu sistemi.

TÜRKİYE'NİN DEMİRYOLLARI İLE İLGİLİ YOL HARİTASI

Avrupa Komisyonu tarafından Birliğe üye ve aday ülkelerdeki demiryolları için belirlendiği kriter ve öncü değişiklikler bulunmaktadır. Bir aday ülke olarak

Türkiye açısından da önem taşıyan bu kriter ve öncü değişiklikler şu şekilde sıralanabilir:

- Makinistlerin ve memurların değiştirilmesi ve eğitimi,
- Lokomotiflerin değiştirilmesi,
- Üye ve aday ülkeler için Anlaşma formlarının doldurulması,
- Trenlerin kontrol edilmesi ile ilgili standart prosedürler,
- Tehlikeli maddelerin kontrolünün yapılması ile ilgili ortak uygulamalar,
- Kullanılan belgeler ve bu belgelerin kontrolü ile ilgili ortak uygulamalar,
- Trenlerin uluslararası hizmet ve standartlara göre yeniden düzenlenmesi,
- Vagonların uluslararası standartlara göre yeniden sınıflandırılması ve tasarımı,
- Arkadaki ışıkların kontrol edilmesi (güvenli ulaşım için gerekli şartların

yerine getirilmesi),

- Dingillerin (Aksların) değiştirilmesi.

Demiryolu taşımacılığını geliştirmek için planlanan kriterler:

- Yüksek nitelikli hizmetlerin belirlenmesi,
- Demiryolu altyapı tahsisinin düzenlenmesi,
- Hizmet niteliğini artırmak için demiryolu teşebbüsleri tarafından bağla-

yıcı taahhütler,

- Anlaşmaya dayalı yükümlülüklerle tazminat hakkı sağlanması,
- Tüketici haklarının korunması,
- Pazara giriş engellerinin ortadan kaldırılması,
- Avrupa Demiryolu Ulaştırması Yönetim Sisteminin (ERTMS) tüm ağda devreye sokulması,

- Demiryolu pazarlarındaki düzenleyici güçlerin eşgüdümü,
- Gümrük işlemlerinin basitleştirilmesi,
- Yük taşımacılığına yüksek öncelik verilmesi,
- Veri takas ağı kurulması,
- Çevresel performansların artırılması,
- Gürültü ve emisyon tavanlarının uyumlu hale getirilmesi önerilmektedir.

Demiryolu ulaştırmasını geliştirmek için planlanan kriterler:

• Pazarın önce özel pazarlar (gece trenleri gibi), daha sonra kabotajsız hizmetler, son olarak tüm hizmetlerde yolcu taşımacılığı için serbest hale getirilmesi.

- Yolcu haklarının geliştirilmesi,
- Anlaşmalar, müşteri danışma hizmetleri, şikayetlerin giderilmesi, gecikmelerin tazmin edilmesi ve benzeri konularda bazı kurallar önerilmektedir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Uluslararası uygulama ve tecrübeler göstermektedir ki; bugüne kadar hiç bir ülke gelişimini ulaştırma sektörüne ve bu sektörde de demiryollarına öncelik tanımadan gerçekleştirememiştir. Türkiye'nin ulaştırma sisteminin Avrupa transit ağlarına katılımı olanakları üzerinde önemle durulmalı, bunu sağlayacak Avrupa Koridorlarından 4. Koridora; tanımlanan transit hatların dahil edilmesini kolaylaştıracak politik ve teknik çalışmalara süratle başlanmalıdır.

Ulaştırma alt yapı teknolojilerinde standartlar artık yerel pazarlar için değil, dünya pazarı için üretildiğinden titizlikle takip edilmeli, AR-GE yatırımlarına önem verilmelidir. Özel sektörün demiryolu taşımacılığı alanlarına yatırım yapmaları özendirilmeli ve ulusal işletmelerin uluslararası pazarda etkinliği artırılmalıdır.

Ulaştırmanın çevresel etkilerine verilen önemin artması nedeniyle, toplu taşımacılığa olan dönüş dikkatli değerlendirilmeli, yeni politikalar üretilmesinde bu ana eksen etrafında birleşmelidir. Demiryolu taşımacılığına öncelik verilmiştir. Demiryolu hatlarının elverişli olduğu bölgelerde, belirli bir tonajın üzerinde olan ve uzak mesafeye taşınacak yüklerin demiryollarına yönlendirilmesi sağlanmalıdır.

Demiryollarının özertleştirilmesi hedeflenmelidir. Birbirlerine alternatif ulaşım türleri arasında eşit rekabet koşulları sağlanmalıdır. Bunun için yatırım önceliklerinin saptanmasında belli başlı kriter ekonomik yarar olmalı, fayda-maliyet dengesine dikkat edilmelidir.

Uluslararası standartlara uygun demiryolu altyapısı oluşturulmalıdır. Ulaştırma alt sistemleri içerisinde görev yapan kuruluşlar, gerek sistem içerisinde ve gerekse bir bütün halinde, gelişen teknolojiye uygun bilgisayar ağı ile birbirlerine bağlanmalıdır.

Sektörün ihtiyaç duyduğu donanıma sahip kadroların yetiştirilmesi doğrultusunda çalışmalar gerçekleştirilmelidir. Ulaştırma politikaları taşıt öncelikli değil, insan öncelikli olmalıdır. Yolculuk, iletişim ve kamu ulaşımı tüm insanlar için yapılabilir, erişilebilir ve güvenli olmalıdır. Yolcu taşımacılığında yüksek hızlı demiryolu taşımacılığı, yük taşımacılığında ise demiryolu ağırlıklı bileşik taşımacılık geliştirilmelidir.

KAYNAKÇA

Commission of the European Communities (1993), Growth, Competitiveness, Employment the Challenges and Ways Forward into the 21st Century, Office For Official Publications Of The European Communities, Luxembourg.

Commission of the European Communities (1996), White Paper: A Strategy For Revitalising The Community's Railways, Office For Official Publications Of The European Communities 421 final, Luxembourg.

Commission of the European Communities (2001) White Paper: European Transport Policy for 2010: Time to Decide, Office For Official Publications Of The European Communities, L-2985, Luxembourg.

Commission of The European Communities (2002), Towards an Integrated European Railway Area, 18 final, Brüksel.

Commission of The European Communities, (2004) Further Integration of the European Rail System: Third Railway Package, 140 final, Brussels.

Council Directive 91/440/EEC of 29 July 1991 on the development of the Community's railways Official Journal L 237, 24/08/1991, P. 0025 – 0028.

Council Directive 95/18/EC of 19 June 1995 on the licensing of railway undertakings Official Journal L 143, 27/06/1995 P. 0070 – 0074;

Council Directive 95/19/EC of 19 June 1995 on the allocation of railway Infrastructure capacity and the charging of infrastructure fees Official Journal L 143, 27/06/1995 P. 0075 – 0078.

Council Directive 95/18/EC of 19 June 1995 on the licensing of railway undertakings Official Journal L 143, 27/06/1995 P. 0070 – 0074.

Council Regulation (EEC) No 2830/77 of 12 December 1977 on the measures necessary to achieve

comparability between the accounting systems and annual accounts of railway undertakings Official Journal L 334, 24/12/1977 P. 0013 – 0021.

Council Regulation (EEC) No 2183/78 of 19 September 1978 laying down uniform costing principles for railway undertakings, Official Journal L 258, 21/09/1978 P. 0001 – 0006.

Directive 2001/12/EC of the European Parliament and of the Council of 26 Febru-

ary 2001 amending Council

Directive 91/440/EEC on the development of the Community's railways Official Journal L 075, 15/03/2001 P. 0001 – 0025.

Directive 2001/13/EC of the European Parliament and of the Council of 26 February 2001 amending Council Directive 95/18/EC on the licensing of railway undertakings, Official Journal L 075, 15/03/2001 P. 0026–0028.

Directive 2001/14/EC of the European Parliament and of the Council of 26 February 2001 on the allocation of railway infrastructure capacity and the levying of charges for the use of railway infrastructure and safety certification Official Journal L 075, 15/03/2001 P. 0029 – 0046.

Directive 2004/49/EC Of The European Parliament And Of The Council Of 29 April 2004 On Safety On The Community's Railways And Amending Council Directive 95/18/EC On The Licensing Of Railway Undertakings And Directive 2001/14/EC On The Allocation Of Railway Infrastructure Capacity And The Levying Of Charges For The Use Of Railway Infrastructure And Safety Certification (Railway Safety Directive) ISSN 1725-2555, L 164 Volume 47, 30 April 2004

Directive 2004/50/EC Of The European Parliament And Of The Council Of 29 April 2004 Amending Council Directive 96/48/EC On The Interoperability Of The Trans-European High-Speed Rail System And Directive 2001/16/EC Of The European Parliament And Of The Council On The Interoperability Of The Trans-European Conventional Rail System, L 164 Volume 47, 30 April 2004

Directive 2004/51/EC Of The European Parliament And Of The Council Of 29 April 2004 Amending Council Directive 91/440/EEC On The Development Of The Community's Railways, L 164 Volume 47, 30 April 2004

Directorate-General for Energy and Transport (2003), Towards an Integrated European Railway Area, Memo.

EC, Directorate-General for Energy and Transport, Towards an Integrated European Railway Area, Memo, 2004.

Regulation (EEC) No 1191/69 of the Council of 26 June 1969 on action by Member States concerning the obligations inherent in the concept of a public service in transport by rail, road and inland waterway Official Journal L 156, 28/06/1969 P. 0001 – 0007.

Regulation (EEC) No 1192/69 of the Council of 26 June 1969 on common rules for the normalisation of the accounts of railway undertakings, Official Journal L 156, 28/06/1969 P. 0008–0020.

Regulation (EEC) No 1107/70 of the Council of 4 June 1970 on the granting of aids for transport by rail, road and inland waterway, Official Journal L 130, 15/06/1970 P. 0001 – 0003.

Regulation (EEC) No 1108/70 of the Council of 4 June 1970 introducing an accounting system for expenditure on infrastructure in respect of transport by rail, road and inland waterway Official Journal L 130, 15/06/1970 P. 0004 – 0014.

Regulation (EC) No 881/2004 Of The European Parliament And Of The Council Of 29 April 2004 Establishing A European Railway Agency, ISSN 1725-2555 L 164 Volume 47, 30 April 2004.

Symonds Group (2001), A Study of Single Wagonload Rail Traffic, Commissioned by The European Commission Directorate-General for Energy and Transport.

TÜBİTAK (2003), Vizyon 2023 Ulaştırma ve Turizm Paneli Ön Raporu, Ankara.

<http://www.catt.go.jp/kaigaichousa/2001EU/e-eu.html>, son giriş tarihi: 20.05.2007

http://europa.eu.int/comm/transport/rail/overview/white_paper_1996_en.htm, son giriş tarihi: 29.07.2004

http://europa.eu.int/comm/transport/rail/overview/infrastructure_en.htm, son giriş tarihi: 29.07.2004 <http://www.tcdd.gov.tr>, son giriş tarihi: 03/10/2007

TÜRKİYE'DE SU KAYNAKLARINDAN SULAMA AMAÇLI YARARLANMA YÖNTEMLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Harun Tanrıvermiş* Yeşim Aliefendioğlu**

Özet: Su kaynaklarından içme suyu, sulama, sanayi ve diğer amaçlarla yararlanılmaktadır. Kaynaklardan yararlanma ve işletme modelleri, kaynakların mülkiyeti ve işletmecilik anlayışı ile yakından ilişkilidir. Sulama amaçlı yararlanmada kamu, şahıs ve ortak mülkiyet işletmeciliği gibi yönetim modelleri bulunmaktadır. Ülkemizde 2006 yılı sonu verilerine göre yaklaşık 5 milyon hektar arazi sulamaya açılmış olup, bunun % 76'sı kamu ve kalan kısmı şahıslarca yapılan yatırımlarla gerçekleştirilmiştir. Özellikle 1993 yılından bu yana Devlet Su İşleri (DSİ) Genel Müdürlüğü tarafından sulamaya açılan arazilerin % 96'sı ve diğer kamu kuruluşlarınca işletmeye açılan arazilerin tamamı kooperatif, birlik ve diğer kuruluşlara devredilmiştir. Ülkemizde kamu kuruluşlarınca inşa edilen tesislerin devredilmesi gereken kullanıcı örgütü konusunda görüş birliği sağlanamamıştır. DSİ Genel Müdürlüğü'nce inşaatı tamamlanan sulama tesisleri genellikle sulama birliklerine, diğer yatırımcı kamu kuruluşları tarafından inşa edilen tesisler ise kooperatiflere devredilmiştir. Birlik ve kooperatif kurulamayan yerlerdeki tesislerin yerel yönetimlere devri yapılmıştır. Özellikle küçük ölçekli bu tesislerin işletmeciliğini yapmak üzere tabanda kooperatif kurulması yönünde girişim yapılması ve üreticilerin talep etmeleri halinde kooperatif kurmaları teşvik edilmelidir. Tesislerin ekonomik, sosyal ve çevresel sürdürülebilirliği ve sulamada kaynaklardan etkin yararlanabilmek için öncelikle ilgili yasalarda su kaynaklarının kamusal (ortak) mal özelliği ön plana çıkarılmalı, kaynakların fiyatlandırılması, kullanılması ve korunması konularında üretici örgütlerine yetki verilmeli, sulama birliklerinin kamu kurumu yapısı değiştirilerek üretici örgütü olması sağlanmalı, tesislerin üreticilerce korunması ve geliştirilmesi için gerekli önlemler alınmalıdır.

Anahtar Sözcükler: Su kaynakları, ortak mülkiyet, üretici örgütleri ve sürdürülebilirlik

An Evaluation Of The Methods Of Irrigation-Oriented Utilization Of Water Resources In Turkey

Abstract: Water resources are utilized as potable water, in irrigation and industry as well as for other purposes. Resource utilization and systems of management are closely associated with ownership of resources and understandings of enterprise management. In irrigation-oriented utilization, there are such management systems as public, private, and common property manage-

*Doç. Dr., Ankara Üniversitesi Ziraat Fakültesi Tarım Ekonomisi Bölümü, Dışkapı-Ankara & Ankara Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Taşınmaz Geliştirme Anabilim Dalı, Beşevler-Ankara.

**Ziraat Yüksek Mühendisi, İSTEM Gayrimenkul Değerleme Araştırma ve Teknik Hizmetler A.Ş., Öveçler-Ankara

ment. Approximately five million hectares of land has been made available to irrigation in Turkey as of 2006 year-end data, of this land 76% has been opened to operation by government investments and the rest via private investments. Since 1993 particularly, 96% of the lands opened to irrigation by the General Directorate of State Hydraulic Works (DSI) and the entirety of the lands opened to operation by other government organizations have been handed over to cooperatives, associations, and other organizations. It has not been possible to reach a consensus on the users' organization, to which the schemes constructed by government organizations in Turkey should be transferred. Irrigation schemes constructed by the General Directorate of the DSI have generally been transferred to irrigation associations and those schemes constructed by other investor government organizations to cooperatives. The schemes in communities, in which it has not been possible to establish associations or cooperatives, have been transferred to local governments. Initiatives to help cooperatives particularly focused on managing such small-scale schemes established should be taken at the grassroots level and in case producers demand so, cooperative-establishments should be supported by incentives. In order to ensure economic, social, and environmental sustainability of facilities and efficient utilization of resources in irrigation, the common property characteristic of water resources should primarily be highlighted throughout the related legislation, producers' organizations should be delegated authority in pricing, utilization, and protection of water resources, the public-organization structure of irrigation unions should be transformed so as to ensure that they become producers' organizations, and the required measures should be taken in order to establish that the facilities are protected and developed by individual producers.

Keywords: Water resources, common property, producers' organizations and sustainability

GİRİŞ

Yeraltı ve yerüstü su kaynakları, ormanlar, flora, fauna, atmosfer, madenler, enerji kaynakları ve minerallerden oluşan doğal kaynakların korunması ve sürdürülebilir kullanımı önemli bir hedef olmuştur. Ülkelerin doğal kaynak potansiyelleri ve kullanılabilirliği, ekonomik yapıyı etkilemekte ve özellikle ekonomik gelişmenin sürekliliği açısından önem taşımaktadır. Sudan; içme, sağlık, sanayi, şehircilik, enerji, balıkçılık, ulaşım, sulama, rekreasyon ve turizm gibi farklı amaçlarla yararlanılmakta ve su, insan yaşamı için vazgeçilmez kaynak olmaktadır (Keating, 1993). Su sahip olduğu özellikleri ve kullanım olanaklarına bağlı olarak ekonomik ve sosyal gelişmeyi etkilemektedir. Su; küresel, bölgesel ve yerel düzeylerde arz ve talep ilişkileri yönlerinden stratejik doğal kaynak haline gelmiştir. Hızla artan nüfusun gıda talebinin karşılanması amacı ile sulu tarımın yaygınlaşması, içme ve kullanma suyu ve sanayinin su talebindeki artış, hidrolojik döngü halindeki suyu nitelik ve nicelik yönlerinden etkilemekte, ülkeleri "su kaynaklarını kullan ve gerisini düşünme" yaklaşımından uzaklaştırarak, su kaynaklarının kullanılması ile ilgili ortak politikaların (küresel su ortaklığı gibi) geliştirilmesi ve uygulanmasına zorlamaktadır (Kulga, 1994). Birçok uluslararası toplantılarda, su kaynaklarının değerlendirilmesi, geliştirilmesi ve yönetimi konuları incelenmiş, küresel düzeyde su kaynakları ile ilgili olarak reformların yapılması ve suyun diğer fonksiyonları yanında ekonomik değerinin de dikkate alınmasının gerekliliği vurgulanmıştır

(Brundtland vd., 1987; Keating, 1993, Özçelik vd. 1999).

Türkiye’de yeraltı ve yerüstü su kaynaklarının sürdürülebilir bir yaklaşımla geliştirilmesi, sosyo-ekonomik kalkınmada sürekliliğin sağlanması açısından büyük önem taşımaktadır. Sürdürülebilir su kaynakları gelişimi, uygun kurumsal mekanizma, katılımcı yönetim, su ile ilgili hizmetlerin maliyetlerinin kullanıcılarca ödenmesi, araştırma ve geliştirme çalışmalarının sürekliliği ve uygun teknolojinin seçimi ile mümkün olabilmektedir. Su yönetiminde; kamu mülkiyeti ve işletmeciliğine dayalı, gücünü merkeziyetçi örgütlenmeden alan ve suyu ekonomik mal olmaktan çok toplumsal bir değer olarak gören yaklaşımlar yerini, uluslararası gelişmelerin de etkisiyle toplumsal (ortak) mülkiyet (common property) rejimlerine bırakmakta ve bu süreç içinde kullanıcıların oluşturdukları örgütlere sulama yönetimi devri yapılmakta, su fiyatlanabilen kamusal mal olarak görülmekte ve kaynağın fiyatlandırılmasında esasen yatırım ve işletme maliyetlerinin geri kazanılması ilke edinilmektedir (Kathpalia, 1988; Berkes ve Farvar, 1989; Dinar ve Subramanian, 1993; Tanrıvermiş, 2007).

Kurak ve yarı kurak bölgelerde suyun en yaygın kullanım alanı tarımsal sulamadır. Coğrafi konumu ve iklim özellikleri yönünden Doğu Karadeniz dışındaki bölgelerde, doğal yağışa ilave olarak, belirli dönemlerde sulama zorunlu olmaktadır. Optimum verim düzeyine ulaşabilmek için, tarım arazilerinin yaklaşık % 93’ünde sulama yapmak gereklidir (Berkman, 1992). Bunun için çeşitli sulama yapıları ile depolanan yüzey ve yeraltı sularının, vejetasyon mevsiminde kullanılması gerekecektir. Sulama ile ürün verimi, tarımsal gelir ve yetiştirilen ürün çeşidinin artması, üretim ve gelir düzeyindeki dalgalanmaların azalması ve birim alanda kuru tarıma oranla işgücü kullanımının artması beklenmektedir. Sulama işletmeciliğinin amacı, üreticilerin sosyal ve ekonomik refahını yükseltmek ve dolayısıyla tarımsal gelişmeyi hızlandırmaktır. Ancak sulama yatırımlarının görece olarak fazla sermaye talebinin olması, güçlü sulama yönetimi ve denetim kuruluşuna gereksinim olması gibi nedenlerle bu yatırımlar gelişmiş ülkelerde, gelişmekte olan ülkelere oranla daha hızlı gelişme göstermiştir. Kaynaklardan yararlanmada sürdürülebilirliğin sağlanması açısından sulama yatırımlarının planlanması ve inşası kadar, şebekelerin rasyonel işletilmesi ve sulama işletmeciliğine çiftçilerin ekonomik ve sosyal yönlerden etkin katılımları da gerekmektedir. Kullanıcıların fiziksel ve mali katılımı, etkin kaynak kullanımı yönünden önemli görülmektedir. Bu bakımdan kamu kuruluşlarınca planlanan ve inşa edilen şebekelerin kullanıcılara devrine yönelik politikaların belirlenebilmesi için, bölge ve ülke düzeylerinde uygun işletmecilik şekillerinin belirlenmesine gereksinim bulunmaktadır (Özçelik vd., 1999).

Ülkemizde 2006 yılında kamu sulamaları yaklaşık 3,9 milyon hektara ulaşmış ve halk sulamaları ile birlikte, ekonomik olarak sulamaya açılacak 8,5 milyon hektar alanın ancak 5 milyon hektarı (yaklaşık % 59’u) sulanabilmiştir (Anonim, 2007). Ekonomik olarak sulanabilecek alanların hızla sulamaya açılabilmesi ve mevcut şebekelerin işletmeciliğinin geliştirilmesi açısından, sulama şebekeleri işletmeciliğinin üreticilere devredilmesi ve bu yolla kamunun esas görevi olan büyük ölçekli sulama yatırımlarının planlanması ve inşası ile makro düzeyde planlama, politika oluşturma, entegre yönetimin geliştirilmesi ve kaynakların korunması gibi işlevleri yerine getirmesi sağlanabilecektir. Şebekelerin kullanıcılara devri ve devir sonrası tesislerin verimli olarak işletilebilmesi için, kaynaklar ve tesislerin mülkiyeti ile işletmecilik ve kullanım haklarının devredilebileceği

uygun örgütlenme modellerinin belirlenmesi gerekecektir. Ülkemizde kamu sulamalarının devrinin yapılacağı üretici örgütleri ile ilgili yasal ve kurumsal altyapı tesis edilmeden, 1993 yılından sonra işletmeciliğin hızla öncelikte sulama birlikleri ve birlik kurulamayan yerlerde kooperatifler, yerel yönetimler ve diğer örgütlere devredildiği görülmüştür. Anayasa ve yasalarda su kaynakları üzerindeki kamu mülkiyeti yerine ortak mülkiyet anlayışının benimsenmemiş olması, mevcut kamu sulama tesislerinin yine kamu kurumu olan sulama birlikleri, belediyeler ve muhtarlıklara devri, tesislerin kullanıcılarca benimsenmesi ve rasyonel işletmelerine olanak vermemektedir. Diğer yandan kamu ve özel örgütlerde gerçekçi su fiyatlandırma yaklaşımları benimsenememiş olup, uygulamada su fiyatlarının olması gerekenden daha düşük saptandığı görülmektedir. Bu yapı sulama yatırımlarının ekonomik sürdürülebilirliğin sağlanması, yatırımların geri dönüşünün uzun zaman alması ve yeni yatırımlar için kaynak yaratılması olanaklarını olumsuz etkilemektedir.

Gelişmekte olan ülkelerde ve ülkemizde suyun sulama dışındaki amaçlarla kullanımındaki artış hızı, sulama suyunun kullanım etkinliğinin artırılmasını zorunlu kılmaktadır. Üstelik günümüzde tartışılan iklim değişikliği ve kuraklık risklerine bağlı olarak değişen kullanılabilir su arzı, sulama ve diğer birincil kullanım alanlarında kaynak kullanım etkinliğinin yükseltilmesini zorunlu kılmaktadır. Su kullanım etkinliğinin yükseltilmesi açısından öncelikle kaynakların mülkiyeti, yararlanma hakları, fiyatlandırma ve etkinlik ilişkilerinin bir bütün olarak havza ve ülke düzeylerinde analiz edilmesi ve belirlenen hedefe ulaşılabilmesi politika önceliklerinin tespiti ve uygulanması gerekmektedir. Bu kapsamda ülkemizde öncelikle kamu sulama tesislerinin kullanıcılara devredilmesi, rasyonel sulama suyu fiyatlandırma yöntemlerinin geliştirilmesi ve sulama yönetimine çiftçi katılımının sağlanması ile ilgili yasal ve kurumsal düzenlemeler yapılmıştır (Anonim, 2000; Anonim, 2006). Ülkemizde su kaynaklarının mülkiyeti ve su hakları ile ilgili sorunların yanında ortak mülkiyet rejiminin tanımlanması ve işletilmesi, sulama birlikleri ve kooperatiflerin çalışma esaslarının düzenlenmesi, bunların denetimi, yönetimi ve su haklarının tanımlanması ile ilgili yasal ve kurumsal düzenlemeler, ulusal öncelikler ve uluslararası gelişmelere uygun olarak yapılamamıştır. Bu çalışmada su kaynaklarından yararlanma ve mülkiyet ilişkileri ile sulama işletmeciliği modelleri (kamu, kooperatif ve birlikler) kısaca irdelenmiştir. Suyun sulama amaçlı kullanımında yararlanılan yönetim modelleri, ikincil veriler ve konuyla ilgili bilimsel çalışmalardan yararlanılarak değerlendirilmiştir. Sulama birlikleri ve kooperatiflerin mevcut durumu ve su kaynaklarının sürdürülebilir kullanımı yönünden kaynaklardan yararlanma yaklaşımları tartışılmıştır.

SU KAYNAKLARININ ÖNEMİ, MÜLKİYETİ VE KAYNAKLARDAN YARARLANMA OLANAKLARI

Doğal Kaynakların Önemi, Kapsamı ve Özellikleri

Doğal kaynaklar; doğada bulunan ve insan ihtiyaçlarını karşılamada kullanılabilen varlıkların tümüdür. İstek ve gereksinim duyulan ve fiziki ortamdan sağlanan her şeyi doğal kaynak olarak tanımlamak mümkündür. Doğal kaynaklar, insanların birçok ihtiyacının karşılanmasında vazgeçilemeyen kaynaklar olarak bilinirler. Özellikle gelişmekte olan ülkelerin servetlerinin önemli bir kısmı nüfusları ve doğal kaynaklarıdır. Gelişmiş ülkeler, önemli sermaye stokuna sahip ol-

malarına rağmen, doğal kaynaklardan en etkin şekilde faydalanma yollarını aramakta ve doğal kaynakları az olan ülkeler ise bu açıklarını sahip oldukları nüfus, teknik ve girişim yeteneklerini rasyonel bir şekilde kullanarak kapatmaya çalışmaktadır (Başol ve Gökalp, 1997).

Doğal kaynaklardan yararlanma, kaynakların tahribi ve ekonomik gelişme sürecinde doğal kaynakların etkin kullanımı yoluyla katkı yapılması, kaynakların mülkiyeti, işletmeciliği ve ekonomik özellikleri gibi birçok faktöre bağlıdır. Günümüzde doğal kaynakların kamusal mal özelliği ön plana çıkmaktadır (Turner et al., 1994). Kamusal mallar, bireyler arasında ortak olarak kullanılan ve faydası bölünemeyen mallardır. Özel mallardan yararlanmak için bedel ödenmesi zorunluluğunun olması, ödeme yapmak istemeyenlerin bu yararlanmadan alıkonmasına olanak verir. Özel malların kullanımı veya tüketiminde rekabet oluşur. Bir bireyin özel mal ve hizmeti kullanması diğer bireylerin aynı mal ya da hizmetten yararlanacağı ya da tüketeceği miktarı azaltmakta ve hatta bazen diğerlerinin kullanım olanağını tamamen ortadan kaldırılabilmektedir. Bir kaynağın kamusal mal olup olmadığını belirlemede; (i) tüketimde rekabet yokluğu (subtractability) ve (ii) kullanımdan dışlama olanağı olmaması (excludability) gibi iki kriter kullanılır (Çakıcı, 1998; Savaş, 1997).

Kaynakların hepsi tüketimde rekabet yokluğu özelliğine aynı derecede sahip değildir. Bu özellik bazı kaynaklarda yüksek, bazılarında ise düşük olabilir. Ayrıca kullanım biçimi yönünden aynı kaynak bu özelliğe değişik ölçülerde sahip olabilir veya olmayabilir. Örneğin, göl ve nehirlerde taşımacılık tüketimde rekabete neden olmazken; balıkçılık tüketimde rekabete yol açar. Yüksek nüfus yoğunluğu ve hızlı kentleşme nedeniyle birçok doğal kaynaktan yararlanmada rekabet söz konusu olur (Savaş, 1997). Kullanımdan dışlama olanağının olmaması; kullanıma açık olan kaynaklardan yararlanmanın belirli bir ücrete bağlanmasıyla söz konusu ücreti ödemek istemeyenlerin bu kaynağı kullanmalarının önlenmesine olanak verir. Ancak bir kaynağın aşırı kullanımına tepki gösterilmediği sürece kaynağın tahribi önlenemez (Tanrıvermiş, 2007). Doğal kaynaklar kullanımda dışlama olanağının olmaması yönünden de gerek kaynakların özelliği, gerekse ülkelerin nüfus yoğunluğu ve kullanıcı taleplerine göre değişik durumlar gösterir. Örneğin, kıyılar, göl ve nehirlerden yararlanmak hemen hemen tamamen bedava kullanıcılara yönelik olmaktadır. Ancak su kaynakları ve kıyılardan yararlanmada fiyatlandırma sistemi kullanılarak bedava kullanıcı sayısını azaltmak mümkün olabilir. Ama buradaki sorun bir fiyat sistemi uygulamak için gerekli olan masrafların, bu sistem ile sağlanacak gelirden fazla olup olmayacağı veya ekonomiklik sorunudur (Savaş, 1997). Bu tartışmalar, açıkça doğal kaynakların kamusal malların iki temel özelliğine her zaman ve her yerde aynı ölçüde sahip olmadıklarını ortaya koymaktadır.

Bazı doğal kaynaklar kullanıma açık olduğu halde, bazıları fiyatlanabilen kaynak özelliği gösterir. Fiyatlandırılmayan kaynaklarda tüketimde rekabet az olduğu halde, kullanımdan dışlama olanağı fazladır. Tüketimde rekabetin az olduğu kaynakların piyasa mekanizması optimum üretim miktarını belirlemede zorlanır. Bu açıdan, bu tür kaynak kullanımında optimum üretim miktarını belirlemede ve belirlenen bu seviyeye ulaşmak için kamunun düzenleme yapması ve gerektiğinde devletin yatırım yapmasına ihtiyaç bulunmaktadır (Savaş, 1997). Su kaynaklarından yararlanma etkinliğinin yükseltilmesinde kentsel kesimde tesislerin işletmeciliğinin özelleştirilmesi ve kırsal kesimde ise, tesislerin kullanıcıların oluşturdukları örgütlere devri son 20 yılda yoğun olarak tartışılan konuların

başında gelmektedir. Ancak kentsel içme suyu ve kanalizasyon sistemlerinde yatırım maliyeti yüksek ve yatırımın ekonomik ömrü uzun olduğundan, ilave sabit yatırımların mutlaka devlet tarafından yapılması, tesislerin işletmeciliğinin belirli ölçülerde özel kişi ve kuruluşlara devri söz konusu olabilmektedir. Bununla birlikte büyük barajlar, dağıtım ve atıksu toplama sistemleri büyük sermaye yatırımları veya doğal tekel niteliğinde olduğundan, bunların işletme hakkının belirli bir gruba veya kişiye devrinin olumsuz sonuçlarının da olabileceği unutulmamalıdır.

Doğal kaynakların üretime alınması ve üretime elverişli hale getirilmesi genellikle büyük sabit masrafları gerektirir. Çok amaçlı bir barajın inşası, kentsel içme suyu ve kanalizasyon yatırımları büyük sabit yatırımların yapılmasını gerektirdiği gibi, bu masrafların ürün geliri ile karşılanması için uzun süre geçmesi beklenmektedir. Bu durum, doğal kaynaklarla ilgili devlet yatırımlarını bir çeşit doğal tekele dönüştürür. Geniş bir bölgeye yayılmış sulama kanalları, kentsel içme suyu ve kanalizasyon sistemleri, limanlar ve barajlar bu tip doğal tekel örnekleridir. Özel sektörün bu ölçüde sabit masrafları göze alabilmesi, özellikle yatırımın olgunlaşma süresi uzun olduğundan kolaylıkla mümkün olmamaktadır (Savaş, 1997). Doğal tekellerin refah azaltıcı etkisini ortadan kaldırabilmek için çeşitli yöntemler düşünülebilir. Devlet tarafından kurulan tesislerin işletilmesinde özel kişiler, vakıflar, birlikler, kooperatifler ve diğer kuruluşlar çeşitli politikalarla teşvik edilebilir. Ancak devletin tekelleri önleyecek yasal düzenlemelerle rakiplerini yok etmek isteyecek firmaları engellemesi ve piyasaya yeni firmaların girişini kolaylaştırması da zorunlu olacaktır. 3996 Sayılı Bazı Yatırım ve Hizmetlerin Yapı-İşlet-Devret Modeli Çerçevesinde Yapılması Hakkında Kanun kapsamında ileri teknoloji ve yüksek miktarda kaynak gerektiren su kaynaklarını geliştirme yatırımları yapı-işlet-devret modeli çerçevesinde yaptırılmakta veya ilgili kanunlar kapsamında özel kişi ve kuruluşlara yatırım yapma ve belirli bir süre işletmek üzere lisans veya sertifika verilmektedir.

Su, dünyada en yaygın kullanılan kaynaklardan biridir. Günümüzdeki hızlı nüfus artışı, sulu tarımın yaygınlaşması ve endüstrileşme gibi olgular, su sistemi ve su kaynaklarını miktar ve kalite yönlerinden zorlamaktadır. Giderek artan sorunlara bağlı olarak insanlar artık "kullan ve gerisini düşünme" yaklaşımını terk etmesi gerektiğini anlamıştır. Su kaynaklarından rasyonel yararlanmayı sağlamak amacıyla entegre yönetim düşüncesi ortaya konulmuştur. Su kaynakları yönetimi, su kaynakları ile ilgili gereksinimlerin belirlenmesi ve planlanması, rasyonel su kullanımı, kapsamlı gözlem ve etkin koruma için gerekli koşullar ve yöntemlerin tamamını kapsayan bir bütündür (Kulga, 1994). Suyun esas (birincil) kullanım alanları; kentsel (içme suyu ve diğer), endüstriyel, hidroelektrik, tarım, balıkçılık ve taşımadır. Suyun ikincil kullanım alanları rekreasyon ve turizm faaliyetleridir (Gupta, 1993). Nüfusun yüksek oranda gereksinim duyması, halk, endüstri ve askeri amaçlarla geniş kullanım alanlarının olması, dışa bağımlılığı yüksek kaynak olması, yeter miktarda bulunmaması ve yenilenebilirlik özelliği yüksek/düşük kaynak olması gibi nedenlerle su stratejik kaynak özelliğini büyük ölçüde yansıtmaktadır.

Türkiye'de kentsel kesimde içme suyu ve kanalizasyon hizmetleri fiyatlandırılabilen kaynaklar olmasına karşın, DSİ Genel Müdürlüğü'nce işletilen sulama şebekelerinde suyun etkin fiyatlandırılmadığı görülmektedir. Kentlerde; su satışı, kanalizasyon tesisi bulunan yerlerdeki kullanılan suların uzaklaştırılması ve septik çukurların boşaltılması giderleri için ayrı tarifeler yapılmaktadır. Tarife fi-

yatlarının tespitinde; (i) yönetim ve işletme giderleri ile amortismanlar, (ii) doğrudan gider yazılan (aktifleştirilmeyen) yenileme, ıslah ve tevsi masrafları ile (iii) % 10'dan aşağı olmayacak oranda kar payı dikkate alınmaktadır. Tarifelerin tespiti ve tahsilatla ilgili usul ve esaslar bir yönetmelik ile belirlenir (Anonim, 1981; Anonim, 1988). Devlet sulama şebekelerinde, sulama suyu ücret tarifelerinin hazırlanmasında, tesislere bir yıl önce yapılan; (i) yıllık işletme giderleri, (ii) yıllık bakım ve onarım giderleri ve (iii) periyodik bakım giderleri esas alınmaktadır (Özçelik vd., 1999). Ancak sulama suyu fiyatlandırılmasında sermaye tutarı güncellenmeden amortisman saptanmakta olup, esasen kullanıcıdan su bedeli olarak sermaye maliyeti alınmamakta ve bir önceki yılın işletme masraflarının ise bir kısmı tahsil edilmektedir. Sulama birlikleri ve kooperatiflerde ise, sulama suyunun birçok işletmede hacim esasına dayalı olarak fiyatlandırıldığı ve sermaye maliyetlerinin önemli bir kısmının da ilave edildiği sulama maliyetlerinin fiyatlandırma yoluyla kullanıcılarından alındığı görülmektedir (Akçapınar 2007). Küresel ve bölgesel düzeylerde su kıtlığının tartışıldığı günümüzde, kaynakların sürdürülebilir kullanımı yönünden sermaye ve işletme maliyetlerinin toplamının kullanıcıdan fiyatlandırma yoluyla alınması ve hacim esasına dayalı fiyatlandırma yöntemleriyle kaynakların aşırı kullanımının önlenmesi gerekli olmaktadır.

Su Kaynaklarının Mülkiyeti ve Kaynaklardan Yararlanma Yolları

Mülkiyet, bir kaynağa veya kaynakların sağladığı hizmetlere ilişkin kesin bir hak talebinin sonucudur. Mülkiyet hakkı, bir toplumda yaşayan bireylere belirli bir malı yasal kullanım biçimlerinden birini seçerek kullanma hakkı veren bir yöntemdir (Berkes, 1989). Çeşitli hukuk sistemlerinde, kamu mallarının geleneksel ayırımında "herkesin (ya da kamunun veya halkın) kullanımına açık olma (ya da tahsis)", "kamu hizmetine tahsis" ve "menfaati umuma ait olma" gibi kavramların biri ya da birkaçına birlikte yer verildiği görülür. Kuşkusuz bunlardan birden fazlasının esas alınması durumunda kamusal alana giren malların kapsamı genişleyecektir. Herkesin kullanıma açık olma, varlığın doğası gereği yasalarla düzenlenmektedir. Kamusal malların esasen özel hukukun özel mülkiyete dayalı kuralların dışında kamu hukuku nitelikli ilkelere tabi tutularak bireyler yerine kamunun beklentilerinin karşılanması ön plana çıkarılması söz konusu olmaktadır (Turgut, 1998).

Doğal kaynakların piyasa ekonomisi çerçevesinde korunabilmesi için gerekli en önemli unsur, iyi belirlenmiş ve uygulamaya konulmuş mülkiyet haklarıdır. Mülkiyet hakları kimin elinde bulundurulursa bulundursun (ister bireyler isterse şirket ya da kar amacı taşımayan grupların elinde olsun) kaynak kullanımında disiplin ve düzen sağlarlar. Mülkiyet hakları piyasa ekonomilerinde teşvik mekanizmasının temel unsurudur. Mübadelede kimin kazanıp kimin kaybedeceği ve riskleri kimin üstleneceği mülkiyet haklarına göre belirlenir. Mülkiyet hakları, bir kaynağı diğer bireylerin kullanımını izne bağlaması, diğer bireyleri kullanımdan dışlamaya olanak vermesi, mülkten gelir sağlaması, mülkün satılması ve bazı durumlarda da elden çıkarılmasını kapsar (Çakıcı, 1998). Piyasa ekonomisinde mülkiyet hakları ayrıntılı olarak düzenlenmiştir. Mülkiyet haklarının nitelikleri üç maddede toplanabilir (Gibbs ve Bromley, 1989): Birincisi; bir iktisadi değeri kullananların onu fiziksel olarak dönüştürme ve hatta (ekonomik anlamda) yok etme dahil bütün meşru kullanma biçimlerine olanak veren kullanma haklarıdır. İkincisi; bir iktisadi değer üzerinden gelir elde etme ve sözleşme yapma hakkı-

dır. Üçüncüsü ise; bir iktisadi değer üzerindeki mülkiyetin bir başkasına devir hakkıdır. Bu üç niteliğin herbiri farklı etkiler yaratmaktadır. Kaynakların mülkiyet hakkı değişik biçimlerde olmakla birlikte, genel olarak aşağıdaki şekiller üzerinde durulabilir (Gibbs ve Bromley, 1989):

(i) Devlet (kamu) malı: devlete ait ormanlar veya bir milli park benzeri mülak hak iddiasının devlete ait olduğu alanlarda geçerlidir.

(ii) Hakkın bireyler veya özel kuruluşlara ait olduğu özel mülkiyet.

(iii) Belirli örgütlerin üyeleri olarak bireylerin ortak mallar üzerinde hak taleplerinin olduğu ortak mülkiyet veya toplumsal mülkiyet rejimi.

Bunlara ilave olarak üzerinde kesin hak iddiası olmayan ve bu nedenle mülkiyet olarak düşünülemez kaynaklar da bulunmaktadır. Birçok doğal kaynağa herkesin erişimi, bu kaynakların hiç kimsenin mülkiyetinde olmadığı anlamına gelmekte ve kaynakların aşırı kullanımı ve tahribi de söz konusu olmaktadır.

Doğal kaynaklar niteliklerine göre kamu, özel ve toplumsal mülkiyette bulunabilirler. Ortak mülkiyet hakları, özel bir mülkiyet hakkı olup, kişilerin bir kaynaktan yararlanmak için toplu olarak talepte bulunmaları ile söz konusu olur. Doğada serbest halde bulunan ve hiç kimsenin mülkiyetinde olmayan canlı doğal kaynaklar (ormanlar, su kaynakları, meralar, balıklar, yaban yaşamı gibi) kamusal mal olduğu için, bunları paylaşmak ve korumak devletin görevidir. Devlet, bu kaynakların kullanım haklarını kullanıcılara devredebilir veya kiralayabilir. Su kaynakları, çayır ve meralar, yaban yaşamı, su ürünleri gibi kaynakların tükenmeden kullanımı için gerekli temel koşul, söz konusu kaynakların ortak mülkiyette kooperatifler veya yerel örgütlerce işletilmesidir. Ancak bu örgütler aracılığı ile kaynaklardan belirli ilkeler çerçevesinde yararlanmak söz konusu olabilmektedir. Böylece doğal kaynakların sürdürülebilir bir şekilde kullanılması işini kullanıcı örgütlerinin üstlenmesi ve bundan sorumlu tutulabilmesi söz konusu olabilir. Bu koşulların sağlanması durumunda, üretici doğal kaynağı tüketmeyecek (israf etmeyecek) ve kendi çıkarına uygun olduğundan uzun vadede sürdürülebilir bir biçimde kullanacaktır (Berkes ve Farvar, 1989; Kışlalıoğlu ve Berkes, 1994). Bunun en yaygın örneğini Japon kıyı sularında faaliyet gösteren su ürünleri kooperatifleri (Ruddle, 1989; Saito, 1994) ile birçok ülkede tesislerin işletmeciliğini yapan sulama kooperatifleri oluşturmaktadır.

Ortak mülkiyet rejiminin temel unsuru, kaynağa erişimin sınırlandırılmasıdır. Bir tür erişim sınırlaması olmadan verimli bir kaynak er veya geç onu verimsiz hale getirecek ve daha fazla kullanıcıyı çekecektir. Bu genel sorunu çözmek için çok farklı topluluklar belli bir alanda balık avlamanın bir aile, topluluk veya toplulukların bir grubu tarafından kontrol edildiği yönetim rejimlerini bağımsız olarak geliştirmişlerdir. Böylece yüksek derecede sürdürülebilirlik sağlanacak ve bunun bütün avantajları doğrudan kullanıcılara ait olacaktır (Gibbs ve Bromley, 1989).

Özellikle kolektif hareketler yönünden ortak mülkiyet önem taşımaktadır. Ortak mülkiyet açısından kullanıcıların birlik veya kooperatif biçiminde örgütlenmeleri, özellikle doğal kaynakların yönetimi açısından yeni yaklaşımları gündeme getirmektedir. Bir köy veya beldede yaşayanların orman, çayır ve meralar, su kaynakları, su ürünleri ve yaban yaşamından yararlanmak istemeleri, ortak mülkiyet olarak kullanılacak kaynaklara örnek olarak verilebilir. Ortak mülkiyet rejimlerinin başarılı örnekleri etkin su yönetiminin, su kullanıcılarının birleşerek oluşturdukları örgütlerce sağlanmasıdır. Bir grubun üyelerinin bağımsız olarak bir kaynağın sınırlı kullanım haklarından vazgeçmeleri ve diğer grup üyelerinin de

aynı biçimde davranmaları söz konusu olursa, ortak mülkiyet ilişkisi ortaya çıkar. Kooperatiflerde üyelerin demokratik kontrolü ve etkin denetimi, özellikle kaynakların aşırı kullanılması ve tahribinin önlenmesi ile bedava kullanımın sınırlanması yönlerinden oldukça yararlı ve önemli sonuçlar ortaya koymaktadır.

Ortak mülkiyet kuralları ve bunlarla ilgili yasalar ülkelere göre değişmekle birlikte, özellikle kırsal alanlarla ilgili birçok düzenlemenin yapıldığı görülmektedir. Bu düzenlemeler korumaya özel önem vermekte ve bu yolla da kaynak dağılımında eşitlik ve sürdürülebilirlik sağlanmakta, ancak bunun getirdiği maliyete katlanma zorunluluğu bulunmaktadır. Bu da yapılan düzenlemelerin uygulanması, bireysel davranışların düzenlenmesi ve toplumsal çıkarların korunması ile mümkün olabilmektedir. Kamunun mülkiyetinde olan kaynakların bedava kullanım sorunu ortadan kaldırılamamakta, kaynakların aşırı kullanımı ve tahribi de önlenememektedir. Kaynakların sürdürülebilir kullanımı için, kullanıcılar bakım ve onarım sorumluluğunun verilmesi, koruma ve kullanım dengesinin tanınması gerekmektedir. Bu hedef, piyasa ekonomilerinde özel ve kamu mülkiyeti ile sağlanamamaktadır. Bunların yerine, belirli bir kaynaktan yararlananların oluşturduğu örgütlere (kooperatif, birlik, vakıf ve dernek gibi) söz konusu kaynakların kullanımı ve işletmeciliğinin devri tercih edilmektedir. Bu yolla su ve diğer doğal kaynakların tükenmeden kullanılması ve kullanıcıların kaynakların yönetimine katılmaları mümkün olur. Ortak mülkiyet rejimlerinde kullanıcıların oluşturdukları grupların üyelerinin birbirine bağlı olması temel ilke olup, kaynaklar bu grupların ortak mülkiyeti olarak idare edilir. Ortak mülkiyet rejimleri, bütün şahısların toplu olarak yararlandıkları kaynakların sürdürülebilir biçimde mevcut olabileceklerini sağlar. Aynı güvenceler, özel veya kamu mülkiyeti ile sağlanamamaktadır. Zira kamu, özel ve ortak mülkiyet rejimlerinde; verimlilik, sürdürülebilirlik ve eşitlik ilkeleri yönlerinden farklı sonuçlar elde edilmektedir. Ortak mülkiyet idareleri minimum maliyet ile kaynaklara eşit ve sürdürülebilir bir erişimi sağlayabilecek model olarak görülmektedir (Gibbs ve Bromley, 1989).

Birçok gelişmekte olan ülkede yeraltı suları, madenler, meralar, ormanlar, kıyılar, nehirler, su kaynakları ve büyük ölçekli sulama sistemleri kamu mülkiyetinde bulunmaktadır. TC Anayasasının 168. maddesine göre, doğal servetler ve kaynaklar Devletin hüküm ve tasarrufu altında olup, bunların aranması ve işletilmesi hakkı Devlete aittir. Devlet bu hakkını belli bir süre için, gerçek ve tüzel kişilere devredebilir. Doğal kaynakların aranması ve işletmesinin, Devletin gerçek ve tüzel kişileriyle ortak olarak veya doğrudan gerçek ve tüzel kişilerce yapılabilmesi, ilgili kanunlarda açıkça tanımlanan izinlere göre yapılabilecektir. 2001 tarih ve 4721 sayılı Türk Medeni Kanunu göre "arazi üzerindeki mülkiyet, kullanılmasında yarar olduğu ölçüde, üstündeki hava ve altındaki arz katmanlarını kapsar. Mülkiyetin kapsamına, yasal sınırlamalar saklı kalmak üzere yapılar, bitkiler ve kaynaklar da girer (Md.718). 4721 Sayılı Kanuna göre kaynaklar, arazinin bütünüyle parçaları olup, bunların mülkiyeti ancak kaynadıkları arazinin mülkiyeti ile birlikte kazanılabilir. Yeraltı suları ise, kamu yararına ait suların olup, arza malik olmak, onun altındaki yeraltı sularına da malik olmak sonucunu doğurmaz. Arazi maliklerinin yeraltı sularından yararlanma biçimi ve ölçüsüne ilişkin özel kanun hükümleri saklıdır (Md. 756). Yeraltı sulamalarından yararlanma, özel bir yasayla DSİ Genel Müdürlüğü'ne bırakılmıştır. 16.12.1960 tarih ve 167 Sayılı Yeraltı Suları Hakkında Kanunda, yeraltı suları genel sular kapsamına alınmış olup, bu kaynağın Devletin hüküm ve tasarrufu altında olduğu belirtilmiştir. Bu suların araştırılması, kulla-

nılması, korunması ve tescili 167 Sayılı Kanun hükümlerine tabidir (Md.1). Türk Hukuk Sisteminde genel sular (nehirler, göller, ulusal kara suları gibi) ile yeraltı sularının mülkiyeti kamuya ait olup, kaynakların ancak kullanım hakları kişi ve kuruluşlara devredilebilmektedir.

Yüzey suları için özel bir yasa çıkartılmamış; bunlar içme, tarımsal sulama, sanayi, ulaşım, su ürünleri yetiştiriciliği gibi farklı amaçlarla kullanıldığı için kullanımları farklı kuruluşlara dağıtılmıştır. Türkiye'de su kaynaklarının korunması ve kullanımından sorumlu kuruluşlar; DSİ Genel Müdürlüğü, İller Bankası, Yerel Yönetimler (Belediye ve Köy İdareleri) ve diğer kuruluşlar (Elektrik İşleri Etüd İdaresi, Devlet Meteoroloji İşleri Genel Müdürlüğü gibi) gibidir. Bunlara ilave olarak diğer bakanlıklar, sulama örgütleri, sivil kuruluşlar ve üniversiteler de bu alanda faaliyette bulunmaktadır. Uygulamada özellikle merkezi örgütler arasında önemli görev/yetki karmaşası yaşanmakta, su politikaları havza, bölge ve ülke düzeylerinde kurumlar arasında etkin işbirliği ile tespit edilerek uygulamaya taşınmamaktadır. Çevre koruma bilincinin gelişmesi ile birçok ülkede ve ülkemizde su kaynaklarının korunması ve yönetimi ile ilgili kanunlar çıkarılmıştır. Bu alanda son 15-20 yılda yapılan düzenlemeler ile kanunlar arasında çelişkiler ortaya çıkmış ve kurumlar arasında yetki, görev ve sorumluluk alanı karmaşası doğmuştur. Ancak bu alanda esas sorun, mevcut kanunların etkin olarak uygulanamamasından kaynaklanmaktadır.

Piyasa ekonomisinin işlerliği açısından mülkiyet haklarının belirlenmesinin yanısıra bu hakların sınırlandırılıp sınırlandırılmaması da önem taşımaktadır. Burada mülkiyet hukuku ve girişimeci davranışlarını düzenleyen yönlendirici yasalar önem kazanmaktadır. Bir toplumda bir şeye sahip olmanın, bu sahip oluştan elde ettiği hakların hem toplumu oluşturan diğer bireylerin benzer hakları, hem de bizzat toplumun çıkarlarıyla uyumlu olması gerekmektedir. Piyasa ekonomisinde, bu nedenle mülkiyet haklarına müdahale edilebilmekte ve kamu yararı gerekçesiyle mülkiyet hakkının kapsamına sınırlama getirilebilmektedir (Berkes, 1989). 5403 Sayılı Toprak Koruma ve Arazi Kullanım Kanununa göre kamu ve özel arazilerin malikleri, mülkiyet hakkını kullanırken, kanunun öngördüğü önlemleri almak zorundadırlar (Md.4). Kaynağın maliki mülkiyet hakkını kullanırken toplum çıkarlarını da dikkate almak durumunda olacaktır.

Sulama sisteminin fiziksel kapsamı ve su haklarının biçimi, sistemi idare etmesi gereken örgütün tanımlanmasına olanak verir. Kamu örgütleri, bireysel üreticilerin parsellerinin seviyesine kadar su akışlarını yönlendirmek, her bir kanalı muhafaza etmek veya her bir anlaşmazlığı çözmek için kabul edilebilir bir kurallar bütününe dayalı olarak katılımında bulunmalıdır (Gibbs ve Bromley, 1989). Bu aşamadan sonra sorumluluğun kullanıcılara bırakılması gerekir. Bu nedenle bireysel sorumluluk yerine, toplumsal sorumluluk öncelik kazanmaktadır. Ancak başarılı sulama örgütlerinin kurulması ve işletilmesi, yasal statü gerektirmekte olup, bu, geleneksel ya da çağdaş hukuka göre tesis edilebilir. Kanun, su kaynakları ve tesislere kimin sahip olduğunu ve sistemi işletme ve sürdürmeden kimin sorumlu olduğunu tanımlamalıdır. Genel olarak sulama örgütleri birbiri ile ilişkili üç faaliyet gerçekleştirirler: Birincisi; sistem geliştirme faaliyetleri (planlama, inşaat, işletim ve bakım), ikincisi; su yönetim faaliyetleri (su temini, tahsisi ve dağıtım ile drenaj (kanal) işlerini) ve üçüncüsü; örgüte özgü faaliyetleri (karar verme, kaynakları harekete geçirme, iletişim ve anlaşmazlıkların çözülmesi) içerir. Her üç faaliyet birbiriyle uyumlu olduğu zaman, sulama örgütleri ortak olarak iyi performans gös-

terirler. Örneğin, su temini ile veya su dağıtımının işleme, kaynakların harekete geçirilmesiyle ilişkili olduğundan, kullanıcılar sistem planlamasıyla ilgili kararlar verebilmelidir. Eğer bir veya daha fazla unsur ihmal edilirse, ortak su yönetimi hedefinden sapma olur (Berkes, 1989).

Birçok ülkede bazı sosyal ve politik nedenlerle sulama hizmetleri, uzun yıllar kamu sulama işletmeciliği şeklinde sürdürülmüş (Dinar ve Subramanian, 1997), ancak günümüzde gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerde, devletin sulama yönetimine doğrudan müdahaleleri hızla azalmakta ve üreticilerin devlete bağımlılığının azaltılması tercih edilmektedir. Farklı ülkelerde sulama tesisleri farklı isimler ile tanımlanan üretici organizasyonlarına devredilmektedir. Su kullanıcı grupları, su kullanıcı organizasyonları, sulama birliği, su kullanıcıları birliği, su kullanıcıları kooperatifi ve tarım arazisi ıslah birlikleri gibi çiftçi organizasyonları çeşitli ülkelerde kurulmuş ve gelişmiştir. Bu organizasyon tiplerinde ülkesel ve yöresel koşullara bağlı olarak bazı farklılıklar bulunmasına karşın, bu organizasyonların temel yapıları hemen hemen aynı olup, tamamı kooperatif ilkelerine göre çalışan işletmelerdir. Bu organizasyonların başlıca hedefi, su dağıtımı, yönetimi ve tesislerin bakım ve onarımıdır. Ancak bu organizasyonların gübre, ilaç, tohum gibi girdilerin temini, nakdi kredi sağlanması, pazarlama, tarım alet ve makinelerinin finansal kiralama ile temini, yeraltı suyu kaynaklarının geliştirilmesi ve tarımsal yayım gibi işlerle de ilgilenerek çok amaçlı organizasyon işlevini de yerine getirmeleri mümkün görülmektedir (Kathpalia, 1988).

SU KAYNAKLARINDAN YARARLANMA YÖNTEMLERİ VE UYGULAMALARIN DEĞERLENDİRİLMESİ

Su Kaynakları Varlığı ve Sulamada Kullanımı

Su, dünyada canlı yaşamının devamlılığı için gerekli, ayrıca ekonomik ve sosyal gelişmeyi doğrudan etkileyen ve stratejik öneme sahip olan doğal kaynaklardan biridir. İnsan ihtiyaçlarını karşılamak için yapılan çeşitli faaliyetlerde en önemli faktör sudur. Su, hemen hemen bütün üretim faaliyetleri için gerekli olduğundan, faaliyete başlamadan önce kaynaklarının niteliğinin incelenmesi gerekir. Yaşam için vazgeçilmez bir kaynak olan su, çeşitli özellikleri ile yaşamın her evresinde yer alır. Dünyada belirli miktarda bulunan su, sürekli bir döngü (hidrolojik döngü) içinde hareket eder. Ancak suyun yeryüzündeki dağılımı düzenli değildir. Belirli bir bölgede su, zaman içinde değişik miktarlarda bulunabilir. Yeryüzünde toplam su miktarı $14 \times 10^{17} \text{m}^3$ 'dür. Yeryüzündeki suyun insanlığın gereksinmelerini karşılayacak kadar çok olduğu ve dolayısıyla tükenmez bir kaynak oluşturduğu düşünülebilir. Ancak bu suyun % 97,4'ü tuzlu su, % 1,9'u buz ve sadece % 0,7'si tatlı sudur. Yeryüzünde değişik yaşam türleri için 10^{16}m^3 tatlı su vardır. Bu suyun % 1'i sadece akarsu ve göllerde yüzeysuyu olarak, geri kalan % 99'u yeraltı suyu olarak bulunmaktadır (De Smedt, 1993). Su ile ilgili olarak yapılan mühendislik çalışmalarının amacı, hidrolojik döngüdeki sudan daha fazla yararlanabilmektir. Ancak teknolojik gelişmeye bağlı olarak sürekli artan insan ihtiyaçlarının tatmini için, gün geçtikçe daha fazla suyun kullanılması gerekmektedir. Günümüzde gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerde bir yandan mevcut su kaynaklarından en iyi şekilde yararlanılmaya çalışılırken, diğer yandan da su kaynakları ile ilgili birçok sorun ile karşılaşmaktadır. Noktasal ve yaygın kirleticilerle suyun kirlenmesi, su kaynakları yönetimindeki hatalar ve bütüncül su yönetimi sisteminin oluşturul-

lamamış olması, bu sorunların en önemlilerindedir. Bu sorunlarla ilgili olarak çeşitli çözüm arayışlarına karşın, su, 21. yüzyılda da dünyanın gündemindeki yeri ve önemini koruyacaktır.

Türkiye'de arazi varlığının büyük bir kısmı iklim özellikleri yönünden kurak ve yarı kurak iklim kuşağında yer almasına karşın, nispeten yüksek bir su potansiyeli bulunmaktadır. Yıllık ortalama yağış 643 mm olup, buna karşılık gelen su potansiyeli yıllık 501 milyar m³'dür. Bu potansiyelin yılda 186 milyar m³'ü yüzey akışına geçmekte, önemli bir kısmı ise toprağın derinliklerine sızmakta veya buharlaşarak tekrar atmosfere dönmektedir. Ancak işletmeye uygun su rezervi 95 milyar m³/yıl yerüstü ve 12,2 milyar m³/yıl yeraltı suyu ile sınırlıdır. Buna komşu ülkelerden gelen 3 milyar m³/yıllık rezerv de eklenirse, toplam yıllık kullanılabilir su potansiyeli yıllık 110,2 milyar m³ olmaktadır (Özçelik vd., 1999). Yaklaşık 12,3 milyar m³ olan emniyetli yeraltısuyu işletme rezervinin günümüze kadar 3,5 milyon m³'ü devlet sulamalarında, 4,4 milyar m³'ü içme suyu, kullanma ve sanayi suyu ihtiyaçlarında ve 1,7 m³'ü ise münferit özel sulamalarda olmak üzere toplam 9,7 milyar m³'ü tahsis edilmiştir (Anonim, 2007). Ancak fiili çekimlerin bunun üzerinde olduğu bilinmektedir. Özellikle yoğun kentsel ve endüstriyel yerleşimler ile sulu tarımın yoğun olduğu yerlerde çok sayıda kaçak kuyu ile sulama yapıldığı, yeraltı suyu mülkiyet ve işletme biçimlerinde büyük ölçüde etkinsizlik olduğu ve daha da önemlisi kaynakların sürdürülebilir kullanımının ciddi bir tehditle karşı karşıya olduğu bilinmektedir.

Su; tarım, sanayi ve günlük yaşamda geniş kullanım alanlarına sahiptir. Hızlı nüfus artışı, kentleşme, sanayileşme ve her yıl işletmeye açılan sulama alanları gelecekte daha fazla su gereksiniminin olacağını göstermektedir. 1980-2006 döneminde su kullanımında bir artış eğilimi gözlenmektedir. 1980'de 11,8 milyar/m³ olan toplam su kullanımı yaklaşık 4 kat artarak 2006 yılında ise 40,1 milyar/m³ olmuştur. 1990-2006 döneminde sulama, içme ve kullanma ile sanayide kullanılan suyun miktarı ve toplam kullanım hacmi içindeki payında önemli bir değişim gözlenmemektedir (Tablo 1). Özellikle sulama amaçlı su kullanımında etkinliğin artırılması ve bu alanda sudan daha etkin yararlanılması, kuraklık riskinin etkili olduğu ülkemizde yaşamsal öneme sahiptir.

Kurak bölgelerdeki gelişmekte olan ülkelerde yıllık su kullanımı içinde sulama % 70 ve % 90 arasında değişen oranlarda pay almaktadır. Dünya nüfusu her yıl potansiyel kullanılabilir tatlı su kaynaklarının % 9'unu kullanmaktadır. Bunun yaklaşık % 90'ı bitkisel üretim ve hayvancılık, % 7'si sanayi ve kalan kısmı evsel kullanıma yöneliktir. Ancak bu oranlar ülkelere göre değişiklik göstermektedir

Tablo 1. Türkiye'de Su Kaynakları Kullanımı (1.000.000)

Yıllar	Toplam Su Kullanımı (m ³ /yıl)	Sulama		İçme ve kullanma		Sanayi	
		Miktar (m ³ /yıl)	Oran (%)	Miktar (m ³ /yıl)	Oran (%)	Miktar (m ³ /yıl)	Oran (%)
1980	11.800	9.000	76,27	1.600	13,56	1.200	10,17
1990	30.600	22.016	71,94	5.141	16,81	3.443	11,25
1992	31.600	22.939	72,59	5.195	16,44	3.466	10,97
1994	32.400	23.652	73,00	5.184	16,00	3.564	11,00
1996	34.200	25.308	74,00	5.302	15,50	3.590	10,50
1998	37.400	28.050	75,00	5.680	15,19	3.670	9,81
2000	42.000	31.500	75,00	6.400	15,20	4.100	9,76
2006	40.100	29.600	73,82	6.200	15,46	4.300	10,72

Kaynak: DSİ Genel Müdürlüğü

(Chiras, 1994). Türkiye'de yıllık su kullanımı içinde sulamanın % 74 oranında pay alması, iklim ve toprak koşulları ile tarımsal üretim deseniyle uyumludur (Tablo 1). İklim değişikliği ve kuraklık tehlikesine bağlı olarak –sulama teknoloji ve yetiştiricilik tekniklerinin iyileştirilmemesi halinde- bu oranın daha da yükselmesi beklenmektedir. 21. yüzyılda su stratejik bir kaynak haline gelebileceğinden, özellikle sulamada suyun etkin kullanımı yönünden, sulama tesisleri işletmeciliğinin kullanıcı örgütlerine devri (ortak mülkiyet) ve üreticilerin su kullanımında sorumluluğunun artırılması zorunlu olacaktır.

Türkiye'de 2006 yılı verilerine göre DSİ Genel Müdürlüğü'nce yaklaşık 2,5 milyon ha, mülga Köy Hizmetleri Genel Müdürlüğü (KHGM)'nce 1,4 milyon ha ve halk tarafından da 1,1 milyon ha olmak üzere yaklaşık 5 milyon ha arazi sulanmaya açılmıştır. DSİ'ce sulamaya açılan alanların çoğunluğu 1993 yılına kadar yine bu kurum tarafından, KHGM'ce sulamaya açılan alanlar ise kooperatifler ve diğer özel örgütlerce işletilmiştir. Özellikle 1990'lı yıllardan bu yana sulama amaçlı yatırımların azalışına paralel sulamaya açılan arazi miktarında da daralma olmuştur. Diğer yandan sulamaya açılan arazi varlığının kentleşme, altyapı ve diğer amaç dışı kullanımlara ayrılması süreci durdurulamadığından, fiilen sulanan arazi varlığının daha düşük olması beklenmektedir. İşletmelerde sulanan arazinin % 37,7'si kuyular, % 28,6'sı akarsu, % 15,8'i barajlar, % 10,1'i kaynaklar, % 4,7'si göl ve göletler ve % 3,1'i ise diğer kaynaklardan sağlanan su ile sulanmaktadır. Tarım işletmelerinin % 42,9'unda sulama yapılmakta olup, işletmelerin tasarrufundaki toplam arazi varlığının % 19,0 ve ekonomik olarak sulanabilir arazi varlığının % 57,6'sı sulanabilmektedir. İşletmelerde sulanan arazinin % 81,7'si salma, % 16,6'sı yağmurlama ve % 1,7'si damla sulama yöntemiyle sulanmaktadır (Anonim 2004). Sulanan alanın yaklaşık % 94'ünde açık kanal sistemleri ve % 6'lık kısımda ise basınçlı sulama sistemleri bulunmaktadır.

Sulama İşletmeciliğinde Ortak Mülkiyet Yaklaşımları

Su ile ilgili bilinen sorunların başlıca nedeni, kaynakların kontrol edilememesidir. Nüfus artışına paralel tüketimin sürekli artması, su kaynakları yönetimini en önemli sorun haline getirmektedir. Sorunun temelinde bulunan unsurlar; (i) su kaynaklarının mülkiyeti ve (ii) su haklarıdır. Türkiye'de kaynaklar hariç su varlığı genel su olarak kabul edilmiş ve kamu mülkiyetine alınmıştır. Özellikle belirli bir havzada yerleşim birimlerinin su kaynaklarından yararlanma haklarının tanımlanmasında önemli sorunlar yaşanabilmektedir. Su kaynaklarından hidroelektrik amaçlı özel kişi ve kuruluşların yatırımlarında su hakkı tesisi yönünde önemli bir gelişme sağlanmıştır.

Etkin sulama sistemi için kamu kuruluşları yanında kullanıcı örgütlerinin de yönetime katılımlarının sağlanması gerekecektir. Devlet sulama şebekelerinde 1920'lerden sonra 1993 yılına kadar işletme aşamasında kullanıcıların katılımı ihmal edilmiştir. 1994 yılından sonra uluslararası gelişmelere paralel devlet sulama şebekelerinin kullanıcılara devrine önem verilmiş ve böylece verimli kamu sulama şebekelerinin öncelikle birliklere devri yapılmıştır. Sulama işletmeciliğinde; (i) kamu (devlet) sulama işletmeciliği (DSİ ve yerel yönetimler), (ii) özel (şahıs) sulama işletmeciliği ve (iii) ortak mülkiyet (birlik ve kooperatif) sulama işletmeciliği fiilen uygulanmaktadır. Bu işletme şekilleri aşağıda incelenmiştir:

(i) Kamu sulama işletmeciliği: Tesislerin inşası, bakım, onarım ve işletme-

ciliği ilgili kamu örgütü tarafından yürütülen işletmeleri kapsar. 6200 sayılı Kanun ile kurulan DSİ tarafından devlet yatırımı olarak gerçekleştirilen büyük sulama tesislerinde (baraj sulaması gibi) bu işletme biçimi tercih edilmiştir. DSİ inşa ettiği sulama tesislerini ya çeşitli organizasyonlara devretmiş ya da işletmeciliğini kendisi üstlenmiştir (Özçelik vd. 1999). Devlet sulama işletmeciliğinin sorunları; (i) sulu tarım yatırımlarına çiftçi katılımı ve geri ödeme sorunu, (ii) sulama geliştirme projelerinde tarla içi hizmetlerinin gecikmesinden kaynaklanan sorunlar, (iii) aşırı sulamadan kaynaklanan sorunlar, (iv) sulama randımanı düşüklüğüne neden olan iletim, dağıtım ve kullanımdaki aksaklıklar, (v) ürün deseni uygulamalarından kaynaklanan sorunlar, (vi) sulama suyu yönetimi ve şebeke işletme sorunları, (vii) DSİ'nin işletme ve bakım sorunları ve (viii) yeni yatırımlara kaynak ayırlamaması olarak ön plana çıkmaktadır. Bu sorunlardan dolayı sulama tesislerinin kamu kuruluşlarınca işletilmesi uygun bir işletmecilik şekli olarak görülmektedir. 1990'lı yıllardan sonra devletin sulayıcı olmaktan çıkması, sulama suyunu kullananlara yardımcı, yönlendirici, teşvik edici bir konumda görevini sürdürmesi yönünde bir eğilim gözlenmektedir. Devletin su kaynaklarının makro ve mikro düzeylerde planlanması, büyük ölçekli projelerin gerçekleştirilmesi ve politika oluşturma ile ilgilenmesi eğilimi benimsenmiş ve bu noktada sulama tesislerinin kullanıcı örgütlerine devrinin yapılması zorunlu olmuştur. İşletmeciliği devretmenin amaçları; çiftçi katılımı, yerinden yönetim, özdenetim ve işletme ve bakım giderlerinin azaltılmasıdır. Devirde mülkiyet yerine tesislerin yönetimi devredilmektedir. Şebekelerin kullanıcılara devri ve devir sonrası tesislerin verimli olarak işletilebilmesi açısından tesislerin işletmeciliği ve kullanım haklarının devredilebileceği uygun örgütlenme modellerinin tespiti gerekir.

1990'lı yılların başlarına kadar DSİ'ce işletmeye açılan alanların % 95'i DSİ tarafından işletilirken, bu tarihten sonra sulama tesislerinin daha verimli olarak çalıştırılmalarını sağlamak ve devlete olan yükünü azaltmak amacıyla kamu sulama işletmelerinin, kullanıcıların oluşturdukları organizasyonlara devri hızlandırılmıştır (Özçelik vd., 1999). 1993 yılında DSİ'ce işletmeye açılan sulu tarım alanlarının devlet tarafından işletilen (% 95.23) 213 adet sulama tesisi ile sulanırken, bu alan 2000'de 127 tesis (% 9.60) ve 2006 yılında ise 63 (% 8.84) tesis olmuştur. Devredilen sulama alanlarının arttığı, buna bağlı olarak da DSİ'ce işletmeye açılan sulama alanlarının anılan dönem içinde miktar olarak artış gösterdiği ve dolayısıyla

Tablo 2. DSİ'ce İşletmeye Açılan, İşletilen ve Devredilen Sulama Alanları

Yıllar	DSİ'ce İşletmeye Açılan Alanlar*		DSİ'ce İşletilen Alanlar			Devredilen Sulama Alanları**		
	Alan (Ha)	Oran (%)	Tesis Adedi	Alan (Ha)	Oran (%)	Tesis Adedi	Alan (Ha)	Oran (%)
1980	836.494	100,00	-	798.617	95,47	-	37.877	4,53
1985	1.155.963	100,00	-	1.109.066	95,94	-	46.897	4,06
1990	1.380.903	100,00	193	1.320.092	95,60	176	60.811	4,40
1995	1.603.428	100,00	175	624.852	38,97	363	978.576	61,03
1998	1.809.687	100,00	127	325.756	18,00	478	1.483.931	82,00
2003	1.826.245	100,00	68	128.489	5,45	588	1.826.245	77,60
2006	2.093.382	100,00	63	101.222	4,0	650	1.976.094	78,2

* Sulama kooperatifleri ve bedeli karşılığı yapılan işler hariçtir. ** DSİ'ce devredilen sulama tesisi adedini göstermektedir. Bir sulama tesisi birden fazla sulama ünitesinden oluşabilir.

Kaynak: DSİ Genel Müdürlüğü

da DSİ'ce işletilen sulama alanının azaldığı (% 4) anlaşılmaktadır (Tablo 2).

Kamu sulamalarında işletme, bakım ve onarım giderlerinin gelişimi 1980-2006 döneminde incelendiğinde, işletme ve bakım giderlerinin 2002 yılına kadar arttığını, ancak 2003 yılında önemli oranda azaldığı, toplam işletme giderlerinin dalgalanma gösterdiği (toplam işletme giderleri içinde personel giderleri en fazla payı almakta) ve bakım giderlerinin ise oransal olarak özellikle 2004 yılından sonra artış eğilimini sürdürdüğü görülmektedir (Tablo 3). Kamu sulamalarında işletme giderleri içinde enerji giderlerinin payının oransal olarak hızla azalmış olmasına karşın, personel giderlerinin payı artmıştır. Tesislerin sürdürülebilirliği bakımından bakım için nispeten fazla kaynak ayrılması ve bakım faaliyetlerinin

Tablo 3. Kamu Sulamalarında İşletme ve Bakım Giderlerinin Gelişimi

Yıllar	İşletme ve Bakım Giderleri (000 TL)	İşletme Giderleri (%)				Bakım Giderleri (%)
		Personel	Enerji	Diğer*	Toplam	
1980	2,7	28,9	2,6	5,1	40,7	59,3
1985	19,8	13,7	32,7	6,2	52,7	47,3
1990	126,5	43,8	11,6	11,9	67,3	32,7
1995	1.690,3	45,1	23,0	11,6	79,7	20,3
1996	1.738,0	36,5	35,3	11,3	82,9	17,1
1997	2.503,3	38,2	27,4	14,3	79,9	20,1
1998	3.283,5	37,1	27,1	12,9	77,1	22,9
1999	6.366,4	42,7	23,3	12,3	78,3	21,7
2000	8.725,8	43,8	23,4	10,0	77,2	22,8
2001	14.912,5	31,8	36,2	10,2	78,2	21,8
2002	20.496,9	34,7	31,6	7,3	73,6	26,4
2003	8.613,8	45,8	23,8	10,8	80,4	19,6
2004	5.456,0	59,2	0,0	11,6	70,8	29,2
2005	4.743,3	42,6	1,6	9,2	53,4	46,6
2006	3.861,6	51,8	2,4	12,3	66,5	33,5

Kaynak: DSİ Genel Müdürlüğü (*) Akaryakıt, ısıtma, elektrik ve bina kirası gibi giderler toplamıdır.

düzenli olarak sürdürülmesi zorunlu olacaktır.

Kamu sulamalarında tahsilat oranları 1980-2006 döneminde azalma eğilimine girmiştir. Bu dönemde tarife uygulanan alanlar için bir azalış, ortalama sulama ücretinde artış ve tahsilat-tahakkuk oranında azalış olmuştur. Kamuda tahsilat oranının azalmasının nedeni, 1990'lı yılların başında DSİ'ce verimli sulama tesislerinin birliklere ve kooperatiflere devrinin gerçekleştirilmesi ve DSİ'nin elinde verimsiz sulama tesislerinin kalmasıdır. Kamu sulamalarında 1980-2006 döneminde sulama oranları ve sulama randımanları da aynı nedenle azalış göstermiştir. Verimsiz sulama tesislerinin birlik ve kooperatiflere devredilmemesi sonucu tahsilat-tahakkuk oranı azalmıştır. Kamu sulamalarında ürün deseninde 1980-2006 döneminde önemli bir değişim olmuştur. Ürün deseninde 1980 yılında en yüksek payı pamuk (% 43,9) almakta olup, bunu tahıllar (% 11,7), şeker pancarı (% 6,6), sebze (% 5,5) ve yem bitkileri (% 4,0) izlemektedir. Ürün deseninde 2006 yılında mısırın payı % 18,7, pamuğun payı % 18,2, tahılların payı % 16,8, sebzenin payı % 6,3, şeker pancarının payı % 6,0, meyvenin payı % 5,7 ve yem bitkilerinin payı % 4,3 olmuştur (Tablo 4).

Kamu sulamaları içinde belediye ve muhtarlıkların (yerel yönetimler) işlettikleri sulama tesisleri de bulunmaktadır. DSİ tarafından işletmeye açılan 105.459

ha araziye sulayan 105.459 tesis yerel yönetimlere devredilmiştir (Tablo 5). Bunlar; kooperatif ya da birlik kurulma olanağı olmayan veya kurulsun bile işletilemeyen yerlerde yapılan ve işletme ölçeği küçük olan belediye ya da muhtarlık tarafından işletilen sulamalardır. Yerel yönetimler kamu yönetimine ilişkin asli görevlerini yerine getirirken, tarımsal sulama konusunda teknik bilgi ve donanımlarının yetersizliği nedeniyle sulama tesislerini başarıyla işletememeleri, tesislerin sürekliliğinin sağlanamaması, sulama tesislerinin kısa vadeli kaynak temin aracı olarak kullanılması, seçimle beş yıllık sürelerle iş başına gelen yöneticilerin keyfi yönetime yaygın olarak başvurulması ve sulama uygulamalarının denetlenememesi gibi olumsuz yönleri bulunmaktadır. Yerel yönetimlere devredilen tesislerin işletme ölçeği küçük olmakla birlikte, bu tesislerden yararlananların örgütlenmeleri ve mevcut tesislerinin işletmeciliğinin bu örgütlere devri yönünde çalışma yapılması gerekecektir.

Tablo 4. Kamu Sulamalarında Ürün Deseniindeki Değişmeler

Yıllar	Ürün Deseni (%)							
	Tahıllar	Baklagiller	Şeker Pancarı	Pamuk	Mısır	Meyve	Sebze	Yem Bitkileri
1980	11,7	2,9	6,6	43,9	2,1	2,5	5,5	4,0
1985	19,8	2,8	6,2	35,6	3,2	2,5	5,7	2,7
1990	22,5	7,7	8,7	23,4	7,3	3,1	5,8	3,0
1995	10,5	6,0	9,0	25,0	5,5	7,8	8,0	5,0
1996	13,9	5,2	12,0	23,2	3,3	7,7	5,9	6,1
1997	12,4	2,7	13,9	27,1	2,2	8,5	5,3	6,1
1998	11,0	5,0	23,8	11,9	2,1	12,7	5,4	11,0
1999	16,17	3,76	23,68	0,34	1,76	11,85	6,12	14,52
2000	16,18	3,28	27,04	0,28	1,99	13,96	4,90	9,61
2001	13,11	2,93	21,00	0,48	2,70	16,53	4,72	12,58
2002	18,30	4,30	19,09	0,45	2,90	15,82	4,79	11,98
2003	23,80	3,6	18,60	0,47	4,00	15,50	3,10	13,50
2004	21,1	1,3	6,3	18,6	20,1	5,1	5,3	3,2
2005	19,0	1,3	6,7	14,6	22,7	5,5	5,8	3,7
2006	16,8	1,7	6,0	18,2	18,7	5,7	6,3	4,3

Kaynak: DSİ Genel Müdürlüğü

(ii) Özel sulama işletmeciliği: Üreticilerin arazilerini sulamak için, kendi olanakları ile yaptıkları ya da gerekli izinleri aldıktan sonra yaptırdıkları sulama tesislerini, yine kendi olanakları ile işlettikleri, bakım ve onarım hizmetlerini karşıladıkları sulama işletmeciliğini kapsar. Bu sulamalarda, çiftçilerin mevcut kaynaklardan kendi güçleri oranında yararlanması veya 167 sayılı Kanuna göre 10 metreye kadar olan suların herhangi bir izin almaya gerek kalmadan yatırımların yapılması ile gerçekleştirilmektedir. Şahıs sulamalarında belirli bir derinliğin altındaki (10 m) yeraltı suyundan faydalanmak, ancak gerekli izinlerin alınması ile gerçekleştirilmektedir (Özçelik vd., 1999). Bununla birlikte ülkemizde sulama ve diğer amaçlarla yararlanmak üzere hemen her yörede çok sayıda kaçak kuyu açıldığı ve hatta kentsel alanlarda bile ilgili kuruluşların kuyuların envanterini dahi çıkaramadığı bilinmektedir. Kaçak kuyu açma ve yeraltı sularından izinsiz olarak yararlanma girişimi, kaynağın yalın kamu malı niteliğinden çıkarılarak fiyatlandırılabilen mal olarak görülmemesi, coğrafi bilgi sistemlerine dayalı etkin denetim yapılmaması ve üreticilerde çevre duyarlılığının gelişmemiş olması ile

yakından ilişkilidir.

Türkiye’de şahıs sulama işletmeciliği ile işletilen tesisler hakkında kesin bir veri ve bilgi olmamakla birlikte, yerüstü su kaynakları ile yaklaşık 1.000.000 ha ve yeraltı suyu kaynakları ile de 80.000 ha olmak üzere toplam 1.080.000 ha arazi sulanabilmektedir. Şahıs sulamaları genellikle pompaj, havuz, derivasyon, toprak rezervuar gibi çeşitli sulama tesisleri ile üreticilerin arazilerini suladıkları sistemleri içermektedir. Şahıs sulamaları, sulama yatırımlarına çiftçi katılımının bütünüyle sağlanabildiği ve üretici yönünden geri ödemenin en yüksek olduğu sulama organizasyonudur (Özçelik vd., 1999).

Tablo 5. DSI’ce Devredilen Tesislerin Devredilen Kuruluşlara Göre Dağılımı

Devir Yapılan Kuruluşlar	1992	1993	1994	1995	2000	2003	2006
Köy Tüzel Kişiliği							
• Alan (Ha)	15.006	13.348	23.891	39.877	33.067	36.985	39.302
• Sulama Ünitesi Adedi	93	88	169	157	214	231	233
Belediye							
• Alan (Ha)	29.591	30.594	43.110	51.005	55.275	57.338	66.157
• Sulama Ünitesi Adedi	63	66	107	90	133	145	162
Sulama Birliği							
• Alan (Ha)	18.451	18.463	195.119	878.861	1.475.137	1.656.535	1.786.405
• Sulama Ünitesi Adedi	16	17	68	104	328	376	399
Kooperatifler							
• Alan (Ha)	280	1.375	4.559	6.561	54.233	74.355	83.080
• Sulama Ünitesi Adedi	2	5	14	14	42	70	90
Diğerleri*							
• Alan (Ha)	687	687	687	937	957	1032	1150
• Sulama Ünitesi Adedi	2	2	2	2	3	4	5
Toplam							
• Alan (Ha)	64.015	64.467	267.366	977.241	1.618.669	1.826.245	1.976.094
• Sulama Ünitesi Adedi	176	178	360	367	720	726	889

Kaynak: DSI Genel Müdürlüğü

*Üniversiteler, köye hizmet götüme birlikleri ve diğer devredilen tesislerin toplamıdır.

(iii) Ortak mülkiyete dayalı sulama işletmeciliği: Sulama organizasyonları içinde yer alan sulama birlikleri ve kooperatifler bu işletme biçiminin örnekleridir. Niteliği yönünden birlikler kamu mülkiyetinde iken, kooperatifler, çiftçi kuruluşu (özel hukuk tüzelkişisi)’dur. Kooperatiflerde yönetim ve politika belirleyicileri ortak çiftçiler iken, sulama birliklerinde vali, kaymakam, belediye başkanı ve muhtar belirleyici olmaktadır. Bu yapı, sulama kooperatiflerinde kararların doğrudan üyelerce alınmasına olanak sağlarken, birliklerde kararların üye belediye ve köy yönetimlerince alınmasına neden olmaktadır. Kooperatiflerin yönetim organları için seçimlerin her yıl yapılmakta ve buna bağlı olarak her yıl yönetici değiştirebilme hakkı olmaktadır. Ayrıca kooperatifler siyasi etkilerin sınırlılığı yönünden de birliklerden daha avantajlıdır. Kooperatif ve birliklerin dezavantajlarının başında yeterli denetimin olamaması, bünyelerinde yeterli ve nitelikli teknik personel istihdam edilememesi, makine ve donanım yetersizliği, tesislerin bakım ve onarım için fon ayırlamaması ve yatırım yapılamaması gibi birçok sorun bulunmaktadır.

(1) Sulama birlikleri işletmeciliği: 1993 yılından bu yana sulama tesislerinin işletme, bakım ve onarım hizmetlerinin devredilmesinde üzerinde en fazla duru-

lan üretici organizasyonu sulama birlikleridir. Birliğin kurulması, DSİ'nce inşa edilen, inşaatı devam eden veya inşası planlanan tesislerde mümkün olabilmektedir. Bu tesisler genellikle hizmet alanındaki yerel yönetimlerce oluşturulan birliklere devredilmektedir (Özçelik vd., 1999). İlk sulama birliğinin 1967'de kurulmuş olmasına karşın, 1993'e kadar birlikler fazla bir gelişme gösterememişlerdir. 1995 yılında kurulan birlik sayısı 184 ve birliklerce sulanan alan 893.764 ha iken, 1998 yılında birlik sayısı 287 ve sulanan alan ise 1.350.955 ha olmuştur. 2006 yılında birlik sayısı 346, ve devredilen sulu arazi miktarı 1.786.405 ha olmuştur. Bu dönemde birlik sayısında yaklaşık % 56 ve birliklerce sulanan alanda ise % 51,2 oranında bir artış olmuştur (Tablo 5).

Kamu sulama tesislerinin işletmeciliğinin devredildiği sulama birliklerinin hukuksal, teknik ve ekonomik sorunlarının çözülmesi ve yönetim yapılarının iyileştirilmesine gereksinin olduğu sıklıkla vurgulanmıştır (Özçelik vd., 1999). Öncelikle 06.07.2004 tarih ve 5200 Sayılı Tarımsal Üretici Birlikleri Kanunu kapsamına sulama birlikleri dahil edilmemiş ve sulama birliği kamu kuruluşu niteliğinin dışına çıkarılamamıştır. 11.06.2005 tarih ve 5355 Sayılı Mahalli İdare Birlikleri Kanunu ile mahalli idare birliklerinin hukuki statüsü, kuruluşu, organları, yönetimi, görev, yetki ve sorumlulukları ile çalışma usûl ve esaslarını düzenlemiştir (Md.1). Sulama amaçlı olarak kurulan mahalli idare birliklerinde birlik meclisi, doğal üyeler (birliğin üyesi olan il özel idaresi için vali, belediye için belediye başkanı ve köy için muhtar) ile belediye meclisi üyeliğine seçilme şartlarına sahip ve birliğin sulama faaliyetinden faydalanan mülk sahibi çiftçiler arasında birlik tüzüğünde gösterilen sayıda seçilecek üyelerden oluşur. Seçim, üye mahalli idare sınırları içinde birliğin sulama faaliyetinden faydalanan çiftçilerin katılımıyla o mahalli idare meclisinin gözetiminde yapılır. Arazinin beş yıldan fazla kiralınması halinde birlik meclis üyeliğine seçilme ve birlik meclisi üye seçimlerinde oy kullanma hakkı kiracıya aittir. Birlik üyesi mahalli idarelerin birlik meclisinde kaç üye ile temsil edilecekleri, söz konusu mahalli idare sınırları içindeki sulanan alanların birliğin sulama faaliyetinden faydalanan toplam arazi varlığına oranına göre belirlenir (Md.19). Yapılan iki düzenleme ile üretici birliğinin dernek özelliği ve ticari faaliyet yapmaması ön plana çıkarılmışken, sulama birliklerinin üretici örgütünden çok kamu kuruluşu niteliğindeki mahalli idare birlikleri statüsü altında toplanmıştır (Md.3). 5355 Sayılı Kanun ile sulama birliklerine kazandırılan statü ile hem dünyadaki benzerlerinden çok farklı bir yapı oluşturulmuş, hem de birliklerce yapılacak sulama işletmeciliği üretici örgütü veya ortak mülkiyet rejimine de uygun düşmemektedir. Bu koşullarda ülkemizde birliklerce işletilen sulama tesislerinin kullanıcılarca benimsenmesi ve rasyonel olarak işletilmesi açısından oldukça güç bir sistem kurulmuştur. Birliklerde gerçekçi bir yatırım, işletme ve fiyatlandırma yaklaşımı belirlenememiş olup, uygulamada çoğu zaman sulama suyu fiyatlarının olması gereken düzeyden daha düşük düzeyde saptandığı görülmektedir.

Birliklerin çalışma konusu, sulama hizmetlerini rasyonel esaslara göre yürütmek ve mevcut tesisleri geliştirmektir. Bunun dışında birliklerin özellikle çiftçi eğitim ve yayım konuları ile ilgilenmeleri ve üyelerine sulama teknolojilerinde oluşan gelişmeleri hızlı biçimde ulaştırabilmeleri de sağlanmalıdır. Birliklerde hizmet kalitesinin yükseltilebilmesi için öncelikle 5355 Sayılı Kanunda tanımlanan yönetim yapısı değiştirilmeli ve yönetim yapısı demokratikleştirilmeli, hizmet alanı kapsamındaki bütün üyelerin katılımıyla oluşturulacak birlik meclisi yöne-

ticileri seçilmeli, üretici ile birlik yönetimi arasında iletişim sorunları azaltılmalı, birliklerin idari, mali ve teknik denetimi ilgili bakanlıklar tarafından her yıl düzenli olarak yapılmalı, birliklerde norm kadro (teknik ve idari personel) yaklaşımı benimsenmeli, her yıl birliklerde tesislerin düzenli bakım ve onarımı yapılabilmesi, birlikler üst örgütlenmelerini bölge ve ülke düzeyinde tamamlamalı ve bölge birlikleri bünyesinde oluşturulacak alet ve makina parklarına önemli işlevler kazandırılmalı, birliklerde sulama ücreti işletme masraflarının tamamı ile sabit masrafların bir kısmı veya tamamını karşılayabilecek düzeyde olmalı, birliklerde suyun hacim esasına dayalı olarak fiyatlandırılması ve üreticilere dağıtılması sağlanmalı, birlik yöneticileri mahalli idarelerde seçimle işbaşına gelen yöneticiler doğrudan aktif politika ile ilgilenmemeli ve kırsal alanda feodal yapının güçlendirilmesinde birlikler araç olarak kullanılmamalıdır.

(2) Sulama kooperatifleri işletmeciliği: Kooperatifler, 1163 sayılı Kooperatifler Kanununa göre yeraltı veya yerüstü su kaynaklarından yararlanmak isteyen çiftçilerin ekonomik güçlerini birleştirerek kurdukları demokratik örgütlerdir. Kooperatif işletmeciliğinin avantajları; (i) bireylerin çıkarları yerine toplumun çıkarlarının ön planda olması, (ii) yıl sonunda ve olağanüstü kurullar ile başarısız olan yöneticilere hesap sorulup görevlerinin sonlandırılabilmesi, (iii) genel kurullarda üyelerin sermayelerine bakılmadan bir oy hakkına sahip olmaları ve (iv) bakım ve onarım hizmetlerinin imce usulü ile kolayca yaptırılabilmesidir (Anonim, 1990). Kooperatifler, devlet tarafından açılan yeraltı suyu kuyuları ve pompa tesislerinden faydalanmak isteyen çiftçiler tarafından kurulur. Sulama ve içme suyu temini ve bataklıkların kurutulması ve ilgililenen toprak-su veya sulama kooperatiflerinin, sulama tesisi yapmak ve bakım işlerini organize etmek, akarsu ve göller ile yeraltı sularından su temin etmek, yeterli içme suyu sağlamak, sulama araçlarını sağlamak, ortaklar arasında su dağıtmak ve dağıtımını denetlemek gibi konulardaki çalışmaları bilinçli bir şekilde yapılmak suretiyle, toprak verimliliği ve su kalitesi korunabilmektedir.

Yeraltı ve yerüstü su kaynaklarının sulama ve diğer amaçlarla kullanımı ve su kaynaklarının sürdürülebilir yönetimi açısından, kaynakların ortak mülkiyette yönetimi gerekli ve yararlı görülmektedir. Bu amaçla genellikle yerel sulama birlikleri ve kooperatifler kurulmaktadır. Böylece su kaynaklarının aşırı kullanımı ve kirlenmesi ile toprak kaynaklarını erozyondan koruma girişimleri, birlik veya kooperatiflerce etkin olarak gerçekleştirilebilmektedir. Ortaklara kooperatifin sağladığı hizmet genelde su ve toprak kaynaklarını koruma politikalarının uygulanması biçimindedir. Bu amaçla tarımda aşırı su kullanımının önlenmesi, su havzalarında kimyasalların uygulama yöntemleri ve kullanım miktarlarının kontrol edilmesi, toprak kaynaklarının rüzgar ve diğer etkilerle oluşan erozyona karşı korunması, toprakta suyun muhafaza edilebilmesi için çiftçi eğitimi ve denetimi, ağaçlandırma, yamaçlara teraslar yapmak, akarsu yataklarını düzenlemek gibi işlemler için ortakların birlikte çalışmaları sağlanmaktadır. Ayrıca bu kooperatifler bazı yardımcı hizmetler, teknik yardım ve toprağı korumak için ortaklarının kendi aralarında kullanacakları özel makinaları da sağlayabilmektedir (Tanrıvermiş ve Tanrıvermiş, 2002).

Özellikle küçük ölçekli şebekelerde kooperatif işletmeciliğinin diğer organizasyonlardan daha başarılı olduğu görülmektedir. Kooperatiflerin başarılı olmasının nedenleri; küçük-orta ölçekli işletmelere en uygun yönetim modeli olması, çiftçilerin kendi kendini yönetebildiği demokratik işletmecilik olması,

her yıl yönetici değiştirebilme hakkı bulunması, özdenetim ve kamu yönetimince denetim durumunun kolaylığı, siyasi etkilere kapalılık, bakım-onarım giderlerini karşılama, ana sözleşmeleri gereği üretim, pazarlama, dışsatım ve dışalım gibi çok yönlü faaliyetleri de yerine getirebilmeleri nedeniyle üyelerin ikinci bir kooperatif kurmasına gerek kalmamasıdır. DSİ tarafından 1992-2006 döneminde 90 adet sulama tesisi ile 83.080 ha sulama alanı kooperatiflere devredilmiştir (Tablo 5). 2006 yılı verilerine göre toplam 2.414 sulama kooperatifinin 285.435 ortağı bulunmaktadır. 644 birim sulama kooperatifi 11 kooperatif birliği bünyesinde örgütlenmiş ve 1 adet merkez birliği kurulmuştur (Anonim 2007). Sulama kooperatiflerinin federatif olarak üst örgütlenmelerini tamamladıkları görülmekle birlikte, mevcut birlikler kooperatiflerin % 26,7'si ve ortakların % 30,8'ini kapsamaktadır. Birim kooperatiflerin tamamı mevcut federatif yapıya katılamamış ve üstelik üst örgütlerde makine parkı kurma, birim kooperatiflere teknik ve ekonomik destek sağlama fonksiyonlarını işletebilecek güce kavuşamamışlardır. Sulama kooperatifleri yaklaşık 500 bin hektar araziye sulama hizmeti vermekte olup, ülkemizde sulanan arazi varlığının yaklaşık % 10'u kooperatiflerce yönetilmektedir (Anonim, 2007).

Su Kaynaklarından Yararlanma Yöntemleri ve Sürdürülebilirlik

Kaynakların korunması, su yetersizliğinin önlenmesi ve yeniden kullanımının yaygınlaşması için etkin su yönetimine ihtiyaç bulunmaktadır. Etkinlik ulusal, bölgesel ya da yerel düzeydeki yönetim derecesi gerekli altyapının kurulmasına bağlıdır. Bunlar için de yüzey su kaynaklarının nasıl kullanılacağı ve kontrol edileceği ile insan faaliyetlerinden nasıl etkilendiğinin bilinmesi gereklidir. Nüfus artışına paralel kentleşme, artan ekonomik faaliyetler ve özellikle tarımda entansifleşme ve arazinin yoğun olarak işlenmesi beraberinde birçok kirleticinin kaynaklara karışmasına ve kirliliğe neden olur. Su kirliliği, kirletici kaynakların çeşidi, kirleticilerin miktarı ve özelliklerine göre farklılık gösterse de, kirlenme su kaynaklarının sulama, içme suyu, sanayi ve balıkçılık gibi alanlarda kullanımını doğrudan etkilemektedir. Günümüzde su kaynaklarının kullanılması ve korunmasının ekonomik, teknik, planlama ve yasal yönleriyle bir bütün olarak incelenmesi ve entegre su yönetimi yaklaşımının benimsenmesi ve havza ve ülke düzeylerinde etkin uygulanması gerekmektedir.

Kaynakların korunması açısından öncelikle kaynakların hukuki durumu ve ekonomik özelliklerinin yeniden tanımlanması, kaynakların klasik kamu malı statüsünün gözden geçirilmesi ve ortak mülkiyet rejiminin güçlendirilmesine gereksinim bulunmaktadır. Buna ilave olarak kamu ve özel örgütlerin katılımıyla belirlenecek entegre su yönetimi stratejilerinin etkin olarak uygulanması gerekir. Entegre su yönetimiyle ekonomi ve mühendislik yönlerinden havzaların su arzı, talebi ve su bütçelerine dayalı mevcut durum ve gelecek planlarının yapılması, sulama, sanayi ve diğer alanlarda suyun etkin kullanımı veya aşırı su kullanma eğiliminin azaltılması, su kullanıcılarından maliyetlerin fiyatlandırma yoluyla geri alınması, kaynakların mevcut durumu, kirlenme ve kullanım düzeylerini rasyonel izlemeye olanak veren sistem kurulması, kaynakları geliştirme, kirli kaynakları ıslahı etme ve havza geliştirme yatırımlarının sürekliliğinin sağlanması hedeflenmelidir. Kaynakların korunması ve kullanılması sürecinde sadece standartlar (içme, sulama ve kullanma suyu ile deşarj standartları gibi), yasaklama (yeraltı suyundan yararlanma, içme suyu barajlarının koruma bölgelerinde bazı faaliyetlerin yasaklanması gibi), para cezaları uygulama ve faaliyeti durdurma gibi gelenek-

sel araçlar yanında ekonomik ve mali araçlardan da yararlanılması gerekecektir. Birçok ülkede kaynakların korunması bakımından atıksu harcı, vergiler (kirletici faaliyetlere, ürün ve girdilere uygulanan), depozito geri ödeme sistemi, kredi ve sübvansiyon gibi parasal yönlendirme araçlarından sıklıkla yararlanılmaktadır (Tanrıvermiş, 1997). Vergi, harç ve diğer ekonomik araçlarla yaratılan fonlar yine kaynak koruma ve kirliliği minimize etmeye yönelik faaliyetlerin finansmanında kullanılmaktadır.

Sürdürülebilirlik açısından toprak ve su kaynakları yönetiminin entegre edilmesi ve iyileştirilmesi zorunludur. Yatırımların inşaat ve özellikle işletme aşamasına üreticilerin katılımı sağlanmalı, sulama suyu hacim esaslı üzerinden ve maliyetlerin tamamı kullanıcıdan alınacak biçimde belirlenmeli ve tesislerin ekonomik, çevresel ve sosyal sürdürülebilirliği sağlanmalıdır. Kamu sulama işletmeciliğinde izlenen sulama suyu fiyatlandırma yaklaşımı, aşırı su kullanımını teşvik edebilmekte ve fiyat ile su kullanım miktarı arasında ilişki kurulamamaktadır. Bu bakımdan birlik ve kooperatiflerce işletilen sulama tesislerinde fiyatlandırmada, alan ve ürün çeşidi yerine, saat ve m³ üzerinden, sulama sayısı ve kullanılan sulama teknolojisine göre fiyatlandırma yaklaşımı tercih edilmelidir. Ayrıca sulama suyunda tasarruf sağlayabilen yağmurlama ve damla sulama sistemlerinin tarım işletmelerinde kullanımı kredi ve diğer araçlarla teşvik edilmeli ve yaygınlaştırılmalıdır (Özçelik vd., 1999).

SONUÇ VE ÖNERİLER

Kaynak koruma ekonomik, sosyal ve çevresel hedeflere entegre edilmesi ve bu alanda yetkili/görevli kamu ve özel kuruluşlar ile sivil örgütler arasında etkin işbirliğine gereksinim bulunmaktadır. Ülkemizde su kaynaklarının korunması, geliştirilmesi, kullanılması, yönetimi ve sürdürülebilirliğinin sağlanması konularında entegre planlama, uygulama ve denetimin yöre, havza ve ülke ölçeklerinde gerçekleştirilemediği, havza düzeyinde toprak ve su kaynaklarının kullanım planlamasının birlikte yapılamadığı, kaynakların kamu mülkiyetinden ortak mülkiyet rejimlerine dönüştürülemediği ve kaynakların tahrip edilme sürecinin durdurulamadığı görülmektedir. 21. yüzyılda su arzı ve talebi arasındaki dengesizliğe bağlı olarak toplam su kullanım miktarı içinde % 74 gibi yüksek oranda pay alan sulama alanında bazı düzenlemelerin yapılması kaçınılmaz olacaktır. Çiftçi demokratik bir örgüt içinde yer almalı ve suluda planlama, üretici eğitimi, bakım-onarım hizmetleri düzenli yapılmalı ve sulama hizmetlerinin her alanında etkin kullanıcı katılımı sağlanmalıdır. Kaynaklardan sulama amaçlı yararlanmada kaynakların mülkiyet hakkının ve bu kapsamda kaynaklardan yararlanma haklarının gözden geçirilmesi ve bu alanda dünyada sürdürülebilir doğal kaynak yönetiminde geniş uygulama bulan ortak mülkiyet rejimlerinin yasal ve kurumsal yönlerden yeniden gözden geçirilmesi gerekli görülmektedir.

Sulama işletmeciliğinde; kamu kuruluşları, sulama birlikleri, kooperatifler, vakıflar, dernekler, şirketler ve şahıslar görev alabilmektedir. Yasal engel olmamakla birlikte vakıf, dernek ve şirketlerce işletilen sulama tesisi bulunmaktadır. Türkiye koşullarında bu organizasyonlardan her birinin kendine çeşitli avantajları ve dezavantajları vardır. Dünyada kamu kuruluşları sulama işletmeciliği alanından çekilmekte ve tesislerin kullanıcıların oluşturdukları örgütlere devri eğilimi ortak mülkiyet rejimlerine dayalı olarak benimsenmektedir. Türkiye'de sulama tesislerinin kullanıcılara devredilmesi ve suluda yapan üreticilerin ör-

gütlenmesinin sağlanması hedef olarak belirlenmiştir. Çiftçi katılımını sağlamak, yerinden yönetim, özdenetim ve işletme-bakım giderlerini azaltmak gibi amaçları gerçekleştirmek için tesisler kullanıcıların oluşturdukları örgütlere devredilmektedir.

Türkiye'de devletin sulayıcı olmaktan çıkması ve suyu kullananlara yardımcı, yönlendirici ve teşvik edici bir role sahip olması gerekmektedir. Devletin sulama işletmeciliğinden çekilmesiyle tesisler, kullanıcılar (şahıslar) veya ortak mülkiyet idarelerine (kooperatif ve birlikler) bırakılmaktadır. Bunlara ilave olarak DSİ bir kamu kuruluşu olan belediye ve muhtarlıklara da sulama tesisi devri yapmaktadır. Bu uygulama, kamu örgütlerinin işlevleri ve nitelikleri dikkate alındığında tercih edilmemesi gereken bir yaklaşım olarak görülmektedir. Küçük ölçekli olması, kooperatif veya birlik kurulumaması veya kurulanların çalıştırılmaması nedeniyle DSİ'ce belediye ve muhtarlıklara devredilen 395 tesisin sürdürülebilirliğinin sağlanması bakımından tabanda kullanıcıların örgütlenme gereksiniminin farkında olmaları sağlanmalı ve yerel yönetimlere devredilen tesislerin kullanıcıların oluşturacakları demokratik örgütlerce işletilmesi sağlanmalıdır.

Tesislerin kullanıcılara devrinde amaç, tesislerin ekonomik ve teknik verimliliğinin yükseltilmesi ve sürdürülebilirliğinin sağlanmasıdır. Bu amaca bir sulama bölgesindeki üreticilerin tamamının veya tamamına yakın kısmının katılımı ile ulaşabilmek mümkün olabilir. Üreticilerin yönetime etkin olarak katılabilecekleri, yöneticilerin seçimle belirleneceği, esas amacı sulama işletmeciliği olan birlik ve kooperatif gibi kuruluşlara devrin yapılması ile bu amaçlar gerçekleştirilebilir. Mevcut birliklerin yeniden yapılandırılması, birlik ve kooperatiflerin yatay ve dikey örgütlenmelerinin gerçekleştirilmesi ile devredilen tesislerin verimli olarak işletilmesi sağlanabilir (Özcelik vd., 1999). 5355 Sayılı Kanun ile birliklere kamu kuruluşu statüsü kazandırılmış ve birlikler üretici örgütü olmaktan tamamen uzaklaştırılmıştır. Mevcut koşullardan DSİ'ce işletilen tesislerin birlikler ve yerel yönetimlere bırakılması, esasen kamu işletmeciliğinin kullanıcı örgütlere devriden çok, iki kamu kuruluşu arasında yönetim ve işletme hakkının el değiştirmesi söz konusu olmaktadır. Türkiye'de büyük ölçekli sulama tesislerinde birlikler ve nispeten küçük ölçekli şebekelerde kooperatiflerin diğer organizasyonlardan daha başarılı olduğu düşünülmektedir. Dünyada birlik adı verilen örgütlerin kooperatif statüsünde olduğu, ülkemizdeki sulama birliklerinin dünyadaki örneklerinden büyük ölçüde farklı olduğu ve bu yapı ile sulama tesislerinin birliklere devrinin evrensel hedeflerine ulaşılması olanağının oldukça zayıf olduğu gözden uzak tutulmamalıdır.

KAYNAKÇA

- Anonim, (1960). 167 Sayılı Yeraltı Suları Hakkında Kanun, TC Resmi Gazete, Tarih: 23/12/1960, Sayı: 10688
- Anonim, (1981). İstanbul Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü Kuruluş ve Görevleri Hakkında Kanun, TC Resmi Gazete, Tarih: 23.11.1981, Sayı: 17523.
- Anonim, (1988). ASKİ Tarifeler Yönetmeliği, Tarih: 01.01.1988
- Anonim, (1990). Toprak ve Su Kaynakları Özel İhtisas Raporu, DPT Yayını, Ankara.
- Anonim, (2000). Uzun Vadeli Strateji ve Sekizinci Beş Yıllık (2001-2005) Kalkınma Planı, TC Resmi Gazete, Tarih: 5 Temmuz 2000, sayı: 24100, Ankara.
- Anonim, (2001). Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı Su Havzaları Kullanımı ve

Yönetimi Özel İhtisas Komisyon Raporu, DPT Yayını, Ankara.

Anonim, (2004). 1997 Köy Envanterleri, TC Başbakanlık Devlet İstatistik Enstitüsü Yayın No: 2888, Ankara.

Anonim, (2004). 2001 Genel Tarım Sayımı Tarımsal İşletmeler (Hanehalkı) Araştırma Sonuçları, DİE Yayın No: 1691, Ankara.

Anonim, (2005). 5355 Sayılı Mahalli İdare Birlikleri Kanunu, TC Resmi Gazete Tarihi: 11/06/2005, Sayısı : 25842.

Anonim, (2006). Dokuzuncu Kalkınma Planı (2007-2013), TC Resmi Gazete, Tarih: 1 Temmuz 2006, Mükerrer Sayı: 26215, Ankara.

Anonim, (2007). TC Çevre ve Orman Bakanlığı DSİ Genel Müdürlüğü Kayıtları, Ankara.

Akçapınar, M.C., (2007). Afyon İli Şuhut Ovası Sulama Organizasyonlarında Sulama Suyu Fiyatlandırma Yaklaşımları ve Üretim Maliyeti Üzerine Etkileri, Ankara Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Tarım Ekonomisi Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.

Akesen, A., (1997). Doğal Kaynak Kullanımlarında Alternatif Bir Yöntem Olarak Doğa Koruma Sistemlerinin Rolü ve Önemi, Doğal Kaynak Kullanımında Alternatif Yöntemler Yeni Yaklaşımlar. Hazırlayan: V.F.Savaş, M.Ü. Türkiye Araştırma Merkezi ve Friedrich Naumann Vakfı, Ankara, ss:37-38.

Başol, K. ve Gökalp, M.F., (1997). Ekolojik Denge ve Doğal Kaynakların Korunması, Doğal Kaynak Kullanımında Alternatif Yöntemler Yeni Yaklaşımlar. Hazırlayan: V.F.Savaş, M.Ü. Türkiye Araştırma Merkezi ve Friedrich Naumann Vakfı, Ankara, ss:199-210.

Berkes, F. and Farvar, M.T., (1989). Introduction and Overview, In: Common Property Resources Ecology and Community-Based Sustainable Development, Eds: F. Berkes, Belhaven Press First Edition, London, UK, pp:1-15.

Berkes, F., (1989). Common Property Resources Ecology and Community-Based Sustainable Development, Eds., Belhaven Press, First Edition, 1989, London, UK.

Berkman, A., (1992). Sulama Yatırımlarında Kamu Yaklaşımı ve Uygulamaları (I), GAP Sulama Alanlarında Çiftçi Örgütlenmesi ve Sulama Sisteminin Yönetimi, Editör: İ.Duymaz, Araştırma Soruları, TMMOB Ziraat Mühendisleri Odası-Friedrich Ebert Vakfı, İstanbul, s.131-144.

Brundtland, G.H. vd., (1987). Our Common Future, World Commission on Environment and Development, Oxford University Press, Oxford, UK.

Chiras, D.D., (1994). Water Resources: Preserving Our Liquid Assets, Environmental Science Action for a Sustainable Future.

Çakıcı, N., (1998). Doğal Kaynaklardan Yararlanma Sürecinde Piyasa Ekonomisinin İşlerliği. Türkiye Cumhuriyeti Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İktisat Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, Muğla.

De Smedt, F., (1993). Water Resources, Environmental Management Volume: 1, The Compartmental Approach, Vubpress, Brussels.

Dinar, A. and Subramanian, A., (1993). Water Pricing Experiences An International Perspective, The World Bank Technical Paper, Washington D.C., USA.

Erdin, K. ve Koç, A., (1997). Doğal Kaynakların Yönetiminde Bilgi Sistemleri, Doğal Kaynak Kullanımında Alternatif Yöntemler Yeni Yaklaşımlar. Hazırlayan: V.F.Savaş, M.Ü. Türkiye Araştırma Merkezi ve Friedrich Naumann Vakfı, Ankara, ss:120-144.

Gibbs, C.J.N. and Bromley, D.W., (1989). Institutional Arrangements for Management of Rural Resources: Common Property Regimes, In:Common Property Resour-

ces Ecology and Community-Based Sustainable Development, Eds: F.Berkes, Belhaven Press, First Edition, London, UK, pp.22-31.

Gupta, A., (1993). Su Kaynaklarının Geliştirilmesi, Üçüncü Dünya Ülkelerinde Çevre ve Kalkınma. Kabaçlı Yayınevi, İstanbul.

Gündoğmuş, E., Çakmak, B., Tanrıvermiş, H. ve Türker, M., (2001). Türkiye'de Sulama Tesislerinin Birlik ve Kooperatiflere Devri ve Devir Sonrası Tesislerin İşletmeciliğinde Yaşanan Sorunlar, Birinci Ulusal Sulama Kongresi, Kültürteknik Derneği, Ankara, ss. 82-91.

Kathpalia, G.N., (1988). Farmer's Organization in the Irrigation Systems of Asia and the Pacific Region. National Seminar on Water Management The Key To Developing Agriculture, Edited by J.S.Kanwer, New Delhi, India, pp.482-511.

Kalaycı, İ. ve Doğan, Ç., (1997). Doğal Kaynaklardaki İsrافی Enazlama Arayışları ve Dışsallıkların İçselleştirilmesi (Teorik Bir Yaklaşım), Doğal Kaynak Kullanımında Alternatif Yöntemler Yeni Yaklaşımlar. Hazırlayan: V.F.Savaş, M.Ü. Türkiye Araştırma Merkezi ve Friedrich Naumann Vakfı, Ankara, ss:171-182.

Keating, M., (1993). Yeryüzü Zirvesinde Değişimin Gündemi, Gündem 21 ve Diğer Rio Anlaşmalarının Popüler Metinleri, UNEP Türkiye Komitesi Yayını, Ankara.

Kışlalıoğlu, M. ve Berkes, F., (1994). Ekoloji ve Çevre Bilimleri, Remzi Kitabevi, 2. Basım, İstanbul.

Kulga, D., (1994). Su Kaynakları Yönetiminde Dünyadaki Yeni Gelişmeler ve Türkiye'deki Durum, Su ve Toprak Kaynaklarının Geliştirilmesi Konferansı Bildirileri, TC. Bayındırlık ve İskan Bakanlığı Devlet Su İşleri Genel Müdürlüğü, Cilt:1, Ankara, ss:93-106.

Özçelik, A., Tanrıvermiş, H., Gündoğmuş, E. ve Turan, A. (1999). Türkiye'de Sulama İşletmeciliğinin Geliştirilmesi Yönünden Şebekelerin Birlik ve Kooperatiflere Devri İle Su Fiyatlandırma Yöntemlerinin İyileştirilmesi Olanakları, Tarımsal Ekonomi Araştırma Enstitüsü, Ankara.

Savaş, E.S., (1994). Özelleştirme- Daha İyi Devlet Yönetiminin Anahtarı, Çeviren: Ergün Yener, Milli Produktivite Merkezi Yayınları, Ankara.

Savaş, V.F., (1997). Doğal Kaynak Kullanımında İki Alternatif: Sürdürülebilir Gelişme ve Serbest Piyasa Çevreciliği, Doğal Kaynak Kullanımında Alternatif Yöntemler Yeni Yaklaşımlar. Hazırlayan: V.F.Savaş, M.Ü. Türkiye Araştırma Merkezi ve Friedrich Naumann Vakfı, Ankara, ss:1-7.

Tanrıvermiş, H., (1997). Türkiye'de Çevre Politikaları, Türk Kooperatifçilik Kurumu, Üçüncü Sektör Kooperatifçilik Dergisi, Sayı:118:41-77, Ankara.

Tanrıvermiş, H., Gündoğmuş, E., Çakmak, B. ve Türker, M., (2001). Sulama Suyu Fiyatlandırma Yaklaşımları ve Bu Yaklaşımların Türkiye'de Kullanılabilir Olanakları, I. Ulusal Sulama Kongresi, Kültürteknik Derneği 8-11 Kasım 2001, Antalya, ss.115-124.

Tanrıvermiş, H. ve Tanrıvermiş, E., (2002). Türkiye'de Çevre Koruma ve Sürdürülebilir Kalkınmada Kooperatiflerin Rolü ve Önemi, Türk Kooperatifçilik Kurumu Basın, Yayın, Araştırma, Danışmanlık ve Eğitim Hizmetleri İşletmesi Yayınları: 93, Ankara.

Tanrıvermiş, H., (2007). Çevre Ekonomisi Ders Notları (Yayınlanmamış), Ankara Üniversitesi Ziraat Fakültesi Tarım Ekonomisi Bölümü, Ankara.

Turgut, N., (1998). Çevre Hukuku, Savaş Yayınları, 1998.

Turner, R.K., Pearce, D.W. and Bateman, I., (1994). Environmental Economics An Elementary Introduction, TJ Press Ltd, Cornwall, UK.

Türker, M., (2003). Cumhuriyetimizin 80. Kuruluş Yıldönümünde Sulama Kooperatifleri, Türk Kooperatifçilik Kurumu, Karınca Kooperatif Postası, Sayı: 802:21-26.

SÜREÇ KİYASLAMASINDA VERİ TOPLAMAYA ETKİ EDEN FAKTÖRLER

Mustafa Cahit Ungan*

Özet: Birçok kıyaslama (benchmarking) türü olmasına rağmen süreç kıyaslaması kıyaslama konusunda çalışma yapan araştırmacılar ve uygulamacılar tarafından en etkili kıyaslama yöntemi olarak düşünülmektedir. Bununla birlikte araştırmacılar bu tür bir kıyaslamanın başarı şansının kıyaslama yapan ve yapılan işletme (ortak) ile ilgili bilgileri elde etmenin güç olmasından dolayı düşük olduğundan bahsetmişlerdir. Bu çalışma için yapılan bir literatür taraması kıyaslama yapmak için gerekli verileri toplamaya etki eden faktörlerin yeterince aydınlatılmamış olduğunu göstermiş ve bu çalışma ile literatürdeki bu eksiklik giderilmeye çalışılmıştır. Veri toplamaya etki eden faktörler üç kısımda incelenmiştir. Bunlardan birincisi süreç özellikleri ile ilgili olanlar, ikincisi kıyaslama yapan ve yapılan işletme ile ilgili olanlar ve üçüncüsü ise sadece kıyaslama yapılan işletme ile ilgili olanlardır.

Anahtar Sözcükler: süreç kıyaslaması, veri toplama

Factors Affecting Data Collection For Process Benchmarking

Abstract: Although there are many types of benchmarking, process benchmarking is considered as the most effective type of benchmarking. However, researchers and practitioners agree that success rate in process benchmarking is relatively low, because data collection from both benchmarking company and its partner is difficult. A literature review for this study indicated that factors affecting data collection were understudied. This study aims to fill this gap by identifying factors affecting data collection. These factors are then categorized into three: factors associated with process; factors related to both benchmarking company and its partner; and factors only associated with partner company.

Keywords: process benchmarking, data collection

GİRİŞ

Son on yıl içerisinde kıyaslama modern işletmelerin işlemlerini geliştirmek için kullandıkları en etkili araçlardan birisi olmuştur (Rigby, 2001). Xerox, Kodak ve 3M gibi işletmeler kıyaslamayı düzenli olarak yapmakta olup kendi endüstrilerinde dünya çapında başarılı olmuşlardır (Simatupang ve Sridharan, 2004). Kıyaslamının ABD'de ve özellikle Avrupa'da bu denli popüler olmasına neden

*Yrd.Doç.Dr. Cumhuriyet Üniversitesi İİBF İşletme Bölümü

olan faktör kendisini uygulayan işletmelere çok ciddi kazanımlar sağlamış olmasındır. Daha önce yayınlanmış çalışmalar kıyaslamamın finansal durumda gelişme (Rigby, 2001), işletme performansında artış (Voss vd, 1997) ve stratejik düşünme ve faaliyette değişim kapasitesi sağladığını ortaya koymuştur (Chan ve Burns, 2002). Kıyaslamamın şu anki popülaritesi aynı zamanda ISO 9000 belgesi almak isteyen işletmeler için kıstas olması ile de ilgilidir. Kıyaslama bir işletmenin kendi süreçlerini lider bir işletmenin karşılaştırılabilir süreçleri ile karşılaştırarak süreç geliştirme alternatiflerini tespit etmesi ve uygulaması olarak tanımlanabilir (Andersen ve Pattersen, 1996). Bu lider işletme ortak işletme olarak da adlandırılmakta olup çalışmanın bundan sonraki kısımlarında bu terim kullanılacaktır.

Çok çeşitleri olmasına rağmen (stratejik, performans vs.) süreç kıyaslaması en etkili kıyaslama yöntemi olarak düşünülmektedir (Ralston vd, 2001). Süreç kıyaslaması bir işletmenin süreçlerini geliştirme amacını güden tekniklerle ilgilidir ve değeri başarılı işletmelerin süreçlerini derinden incelemeyen geçer (Kyro, 2003). Süreç kıyaslamasında sadece başarılı işletmelerin en başarılı uygulamaları tespit etmekle kalınmaz aynı zamanda bu uygulamaların nasıl, kim tarafından ve niçin yapıldığı da incelenir. Süreç kıyaslaması bütün bir sürecin kavramsallaştırılması ve süreci oluşturan prosedürlerin iyice anlaşılmasını gerektirir (Elmuti ve Kathawala, 1997). Sipariş alma, faturalama ve istihdam etme gibi iş süreçleri süreç kıyaslamasının kapsamına giren örneklerdir.

Süreç kıyaslaması çok etkili olmasına rağmen uygulaması zordur (McAdam, 2001), çünkü süreçle ilgili gerekli bütün verileri toplamak zaman alıcı ve zahmetlidir (Leung vd, 2004). Zor olmasının bir diğer nedeni de kıyaslama yapan ve ortak işletmeden toplanan verilerin çoğu kez karşılaştırılabilir olmamasıdır. Kıyaslamamın öneminden Toplam Kalite Yönetimi literatüründe sık sık bahsedilmekte olup kıyaslama yapmak için modeller geliştirilmiştir. Ancak bu modeller bir konuda yetersiz kalmışlardır. Bu da, süreç analizine konu olacak bilgilerin toplanmasına etki eden faktörlerin tespitidir. Bu çalışma literatürün bu eksikliğini gidermeye dönüktür. Bilgi yönetimi, kıyaslama, değişim yönetimi ve süreç geliştirme literatürlerinin taranması sonucu bilgi toplamaya etki eden faktörler tespit edilmiş ve bunlar üç başlık altında kategorize edilmiştir: süreç özellikleri ile ilgili olanlar; kıyaslama yapan ve ortak işletme ile ilgili olanlar ve sadece ortak işletme ile ilgili olanlar (Şekil 1).

VERİ TOPLAMAYA ETKİ EDEN FAKTÖRLER

Süreçle İlgili Faktörler

Bilgi Türü

Son zamanların popüler konusu olan bilgi yönetimi bir süreci anlamak için başvurulması gereken önemli bir alandır (Scarborough, 1998). Bilgi yönetiminin süreçlerle ilgili önemi ise bilgilerin çeşidi ile ilgilidir. Bilginin çeşidi bir süreci anlama noktasında son derece önemlidir. Bilgi yönetimi literatüründe bilgi çeşitleri üzerine ayrıntılı çalışmalar yapılmıştır.

Çok çeşitli bilgi türleri var olmasına rağmen konumuzla ilgili iki çeşit bilgi vardır. Bunlardan birisi gizli diğeri ise açık bilgidir. Süreç bilgisi açık olduğunda sürece katılanlar işlerini nasıl yaptıklarını kolayca anlatabilirler. Bu durumda sürecin diyagramı kolayca çıkarılabilir. Çünkü süreç çok iyi tanımlanmış görevler ve

operasyonlardan oluşur ve dolayısıyla kolayca anlaşılabilir (Harrison, 2000). Diğer yandan, gizli bilgi sahiplerinin zihinlerinin derinlerine yerleşmiş olup ulaşılması güç bir bilgi türüdür ve dolayısıyla sahipleri tarafından başkalarına aktarılması zordur (Harrison, 2000). Gizli bilgi süreci anlamayı zorlaştırır ve açık bilgiye dönüştürülmelidir. Gizli bilginin açık bilgiye dönüştürülmesi ile ilgili olarak bilgi yönetimi literatüründe yeterli miktarda çalışma vardır.



Şekil 1: Süreç kıyaslamasında veri toplama etki eden faktörler

Süreç Karmaşıklığı

Karmaşık süreç birbirinden bağımsız çok sayıda rutinler, teknikler, bireyler ve kaynakların bir ürünüdür (Simonin, 1999). Süreçteki girdiler ve faaliyetler arası çoklu etkileşimlere ilave olarak karmaşık süreçlerde süreç katılımcıları üstün kabiliyetlere sahip olup makineler teknolojik olarak karmaşık ve kullanıcıları zordur.

Diğer yandan, az sayıda basit ama belirleyici unsurlar da karmaşıklık yaratırlar (Langley 1999). Bazı araştırmacılar karmaşıklık teorisini anlamının bir süreci anlamaya yardımcı olacağına işaret etmektedirler (Langley 1999). Yukarıdaki ifadelerden karmaşıklığın veri toplamaya ve dolayısıyla süreci anlamaya etki eden negatif bir faktör olduğu sonucu çıkarılabilir.

Tecrübe

Kıyaslamayı yapan işletmenin ortak işletmenin bilgisini alıp değerlendirmesi ve kullanıp benimsemesi önemli ölçüde bilgiyi alan işletmenin ilgili süreç hakkında daha önceden bilgisinin var olup olmaması ile ilgilidir. Yani dışarıdan gelen yeni bilgiyi değerlendirmek ve kullanmak büyük ölçüde önceki ilintili bilgiye bağlıdır (Cohen ve Levinthal, 1990). En birincil şekilde bu önceki bilgi temel kabiliyetleri, ortak dili ve hatta sahadaki en son bilimsel ve teknik gelişmeleri içerir. Böylece önceki bilgi yeni bilginin önemini anlamayı, onu benimsemeyi ve ticari amaçlar için kullanmayı mümkün kılar. Bu kabiliyetler bir bütün olarak firmanın absorbe etme kapasitesi olarak adlandırılır (Cohen and Levinthal: 1990).

Kıyaslama yapan ve ortak işletmelerin temel bilgilerinin benzerliği kıyaslama yapan işletmenin yeni bilgileri elde etme sürecini hızlandırır. Kıyaslama konu-

sunda çalışma yapan yazarlara göre bir işletmenin kıyaslama işleminde başarısız olmasının temel sebeplerinden birisi de mevcut bilgisi ile kıyaslama işleminden elde ettiği bilgilerin örtüşmemiş olmasıdır (mesela Andersen ve Pettersen, 1996).

Kıyaslama Yapan Ve Ortak İşletme İlgili Faktörler Kıyaslama Ekibi

Kıyaslama ekibinin ana amacı hem kıyaslama yapan hem de ortak işletmenin süreçlerinde görev alan personelden süreçlerle ilgili bilgi toplamaktır. Bilgi toplamının zor bir iş olmasından dolayı ekibe seçilecek elemanların hem süreç konusunda ve hem de bilgi toplama teknikleri konusunda yeterli bilgiye sahip olmaları gerekmektedir. (Lee ve Chauah, 2001). Bununla birlikte süreçle doğrudan ilgili olmayan kişiler de ekibe dahil edilebilirler. Çünkü dışarıdan dahil edilen kişiler bilgi toplama sırasında farklı bir bakış açısı getirebilirler (Lee ve Chauah, 2001). İdeal ekip büyüklüğü 3-12 kişi arasındadır. Ekipteki eleman sayısının çok olması farklı bakış açıları getirebilmesine rağmen karar verme süreci yavaş ve maliyetli olacağından pek faydalı olmayabilir (Lee ve Chauah, 2001).

Ekip kıyaslama için verileri toplama ve analiz etme işlemini planlama ile başlamalıdır. Planlama ile kıyaslama yapılacak işletme ve işletmelerin belirlenmesi, işletmelere ziyaretlerin ne zaman yapılacağı, tüm ekip üyelerinin rolleri ve sorumlulukları belirlemeli, kıyaslama projesinin gidiş yolu tayin edilmeli ve projenin gerçekçi bitirme zamanı tespit edilmelidir. Proje ekip üyelerince iyi anlaşılmalı ve projenin hedefleri ve başarı ölçütleri bütün ekip üyelerince iyi bilinmelidir (Bhutta ve Huq 1999). Aksi takdirde proje, yön ve hedeften uzak olacaktır. Bu da ekip üyelerinin işlerini yaparken ne çeşit bilgi aradıkları konusunda tereddüt etmelerine sebep olacaktır (Love vd, 1998). Buna ilaveten, kıyaslama ekibi projenin kendi işletmeleri için önemli olduğu konusunda ikna olmalıdır. Ekip üyelerinin motivasyonunu artırıcı etki yapması bakımından projenin ekip üyelerine ilginç gelmesi de önemlidir.

Ekip üyeleri kıyaslama teknikleri, proje yönetimi (planlama, organize etme, koordine etme ve sıralama), kıyaslanacak verileri toplama (anket formu hazırlama, diğer işletmeleri ziyaret etme ve mülakat yapma) ve toplanan verilerin istatistiksel analizi konusunda bilgili olmalıdır (Ramabadron vd, 1997). Singapur'da yapılan bir çalışma yukarıda bahsedilen konulardaki yetersiz eğitimin kıyaslama başarısını olumsuz yönde etkileyen önemli bir faktör olduğunu ortaya koymuştur (Brah vd, 2000).

Üst Yönetim Desteği

Araştırmalar herhangi bir değişim sürecinin başarılı olmasında üst yönetim desteğinin öneminden bahsetmiştir. Mesela kıyaslama Toplam Kalite Yönetiminin bir parçası olarak düşünülür ve bu konudaki yönetim desteğinin kalite prensiplerini uygulama ve bu prensiplerin uygulanmasından doğacak muhtemel faydaları elde etmede çok etkili olduğu bulunmuştur.

Benzer şekilde Stork (1999) tepe yönetiminin desteğinin yetersiz olmasının kıyaslama girişimlerinde başarısızlığa yol açan önemli faktörlerden birisi olduğunu ve üst yönetim desteği ile kıyaslama başarısı arası ilişki bulunduğunu ifade etti. Diğer yandan (Brah vd, 2000) deneye dayalı çalışmada yönetim desteğinin başarılı kıyaslama yapabilmenin en önemli ön şartlarından birisi bulunduğunu buldu. Süreç kıyaslaması yapmak ciddi miktarda kaynak (zaman, personel ve para)

kullanımını gerektirdiği için yönetim projeye kaynak sağlayarak ve projeyi takip ederek destek olmalıdır (Delpachitra ve Beal, 2002) Özellikle bilgi toplama çok fazla zaman personel zamanı alacağından yönetimin bu konudaki desteği son derece önemlidir.

Süreç Katılımcılarının Desteği

Süreç katılımcıları, orta kademe yöneticileri, şefler ve süreç içinde günlük faaliyette bulunanların desteği olarak tanımlanabilir (Ramabadron vd, 1997). Kıyaslama için gerekli bütün bilgisel girdiler bu kişilerden sağlanır. Kıyaslama projesinde başarı süreç katılımcılarının bilgi paylaşma konusundaki hazırlığına ve isteğine çok bağlıdır (Freitag ve Hollensen, 2001).

Pratikte, kıyaslama ile ilgili problemlerden birisi süreç katılımcılarının bilgilerini kıyaslama ekibi ile paylaşma konusunda gösterdikleri tereddüttür. Diğer bir deyişle, süreç katılımcıları süreç bilgilerinin paylaşımı konusunda çok tutucudurlar. Bunun üç sebebi olabilir. Bunlardan birincisi, süreç sahiplerinin uzun uğraşlardan sonra elde ettikleri bilgileri başkalarına kaptırma korkusudur. İkincisi bilgi paylaşımının süreç sahiplerine bir fayda sağlamayacağı ve boşuna vakit harcayacakları düşüncesidir. Bu özellikle ortak işletmedeki süreç sahiplerinin bir çekincesidir. Üçüncüsü ise süreç sahiplerinin değişim konusunda şüpheli davranmaları ve kötümser olmalarıdır. Örgütsel kültürün yenilikçi olması yani kıyaslama kullanımını teşvik ediyor olmasına rağmen işletme içerisindeki kişiler hali hazırda değişime karşı direnç gösterebilirler. Bunun dayanak noktası ise değişim çabalarının başarısız olacağı konusundaki düşünce ve yönetimin değişimi başarı ile yönetebilme ihtimalinin zayıf olduğunun hissedilmesidir (Wanous vd, 2000). Çalışanların değişimi desteklemeleri için ekonomik açıdan daha iyi duruma gelmeleri, iş kalitesinin geliştirilmesi ve kişisel faydaların sağlanması gibi geçerli sebepler görmeleri gerekmektedir. Kıyaslama sonucunda süreçte ne tür değişikliklerin yapılacağına yönetimde bu kişilerle açıkça tartışılması çekincelerin giderilmesinde etkili olacaktır.

Kültür Ve Konsensus

Örgütsel kültür kolektif olarak tutulan düşünceler, inanışlar ve ortak geçmiş olarak tanımlanır. Yenilikçi (innovative) uygulamaların başarılı olması yenilik için örgütsel kültürün varlığına bağlıdır (Klein ve Sora, 1996). Yenilik burada yeni bir uygulamanın, sürecin, teknolojinin bir işletmede daha önce hiç kullanılmamışken kullanılmaya başlanması olarak tanımlanır. Bu bağlamda kıyaslama bir yenilik olarak düşünülebilir. Araştırmacılar örgütsel yeniliği kullanan kişilerin değer yargıları ile bu kişilerin yeniliği kullanıp kullanılmadıkları arası bir ilişkinin varlığını tespit ettiler (Klein ve Sora, 1996). Burada yenilikçiliği destekleyen önemli bir değer yargısı değişime açıklıktır. Değişime açık kültür yapısı ve örgütsel yenilikçilik arasındaki bağ değişime daha açık kültüre sahip olan örgütlerin kıyaslama sayesinde gelecek bilgiyi alma noktasında daha istekli davranacakları anlamına gelir. Değişime açıklığı teşvik eden örgütsel faktörler arasında değişim süreci hakkında bilgi sahibi olma ve karar sürecine katılma önemlidir (Wanberg ve Banas, 2000).

Değişim süreci hakkında bilgi sahibi olma konusuna süreç sahibinin desteği bölümünde bahsedilmişti. Çalışanların karar süreçlerine katılımı ise kıyaslama başarısına etki eden bir faktör olarak bulunmuştur (Ramabadron vd, 1997). İşlet-

me çalışanları kıyaslama projesine sağladıkları bilgilerle katıldıkları gibi kıyaslama projesi sonucu meydana gelebilecek değişikliklerden de etkileneceklerdir. Bundan dolayı kıyaslama yapan işletmenin proje hedeflerini açıkça ortaya koyması ve kıyaslamının sonuçlarını çalışanlarla paylaşması veri toplamanın sağlıklı yapılabilmesi için gereklidir. Buna ilaveten, proje konusunda neyin yapılmakta olduğu, neyin yapıldığı ve çalışanlardan nelerin beklenildiği proje ilerledikçe çalışanlarla paylaşılmalıdır. Kıyaslama yapan işletmenin veri toplama işini başarılı yapabilmesi için diğer önemli bir konu projenin yararlı olduğu hususunda çalışanlar arası bir uzlaşma oluşturmastır. Çalışanlar kıyaslamının başkalarını kopyalamaktan ziyade yenilikçi bir öğrenme çabası olduğunu bilmelidirler.

Ortak İşletme İle İlgili Özellikler

Kıyaslama konusunda çalışan birçok yazar kıyaslama yapan ve ortak işletmelerin büyüklük, örgütsel yapı, vs. gibi yönlerden benzer olmasının anlamlı karşılaştırmalar yapılabilmesi için önemli olduğunu vurgulamışlardır (mesela Andersen ve Pettersen, 1996). Ancak süreç kıyaslaması için daha önemli olan kıyaslamaya konu olan süreçlerin birbirleriyle benzerlik göstermeleridir. Eğer performans düzeyindeki farklılıklar bu faktörlerden kaynaklanırsa bu zaten süreç analiz tablolarında açıkça görülecektir. Diğer yandan, kıyaslama yapmak için işletme seçimi ile ilgili bazı konular süreç kıyaslamasında da önemlidir. Bunlardan birisi kıyaslamayı yapan ve ortak işletme arası yerleşim yeri konusundaki benzerliktir diğer ise sektörel benzerliktir.

Coğrafi Yakınlık

Ortak işletmeden veri toplamak bu işletmenin tesislerini sık sık ziyaret etmeyi gerektirebilir. Bundan dolayı kıyaslama yapan ve ortak işletme arası coğrafi yakınlık bu işi kolaylaştırabilir (Bagchi, 1997).

Sektörel Benzerlik

Diğer bir konuda kıyaslama yapan işletmenin kıyaslama yapacağı ve ortak olarak da adlandırılan işletmeyi aynı sektörden mi yoksa başka sektörlerden mi seçmesinin uygun olduğudur. Aynı sektörden ortak bulmanın avantaj ve dezavantajları vardır. Aynı sektörde ancak farklı ürünler veya hizmetler üreten firmaların kıyaslama konusunda istekli davranabilecekleri göz önüne alınması gereken bir avantajdır. Singapur firmalarında kıyaslama etkinliğini araştıran Brah vd. (2000) bu tür kıyaslama yönteminin çok uygun olduğunu buldu. Diğer yandan aynı sektördeki rakip işletmeler tercih edilmemelidir, çünkü kıyaslama işlemine kolay kolay yanaşmayacak bu firmalar kıyaslamaya razı olsalar bile elde edilecek bilginin kalitesi konusunda tereddüt hasıl olabilir. Ancak ister aynı sektörde ama farklı dallarda olsun isterse rakip olsun aynı sektördeki firmaların süreçlerini anlamak kolay olacaktır çünkü kıyaslama yapan şirket bu tür firmaların kıyaslamaya konu olan süreçlerine çoğu durumda aşinadır (Fraytag ve Hollensen, 2001).

Diğer yandan, tamamen farklı sektörden bulunacak ortakların süreçlerini anlamak daha güçtür. Kıyaslama yapan işletme bu firmaların süreçlerine daha yabancıdır ve bundan dolayı bu tür firmalardan bilgi almak çok daha fazla çaba gerektirebilir. Bununla birlikte, Xerox firmasının (fotokopi, yazıcı vs. üreticisi) LL Bean firmasının (tekstil üreticisi) süreçlerini kendi süreçleriyle kıyaslaması örneğinde ve birçok diğer örnekte olduğu gibi bir sürecin ciddi anlamda geliştirmesi

bu çeşit bir kıyaslamayla mümkündür.

SONUÇ

Bu çalışmada kıyaslama, değişim yönetimi, kalite yönetimi, bilgi yönetimi ve süreç yönetimi literatürleri taranarak süreç kıyaslaması için veri toplamada etkili olan faktörler tespit edilmiş ve daha sonra bu faktörler süreçle ilgili faktörler, ortak işletme ile ilgili faktörler ve kıyaslama yapan ve yapılan işletme ilgili faktörler olmak üzere 3 başlık altında toplanarak incelenmiştir. Karmaşıklık, bilgi türü ve tecrübe süreçle ilgili faktörler arasında sayılmıştır. Karmaşıklık arttıkça süreçler ilgili bilgi toplamanın güçleşeceği, süreç bilgisinin açıklığının yani sürecin rahatlıkla kâğıda dökülebilir olmasının veri toplamayı kolaylaştıracağı ve diğer yandan süreçle ilgili işletmede bir bilgi birikiminin olmasının veri toplamayı kolaylaştıracağı belirtilmiştir. Kıyaslama yapılan işletme ile ilgili faktörler coğrafi yakınlık ve sektörel benzerliktir. Kıyaslama yapan ve ortak işletme arasındaki coğrafi uzaklığın kıyaslama işleminin sık sık tesis ziyaretleri gerektirdiğinden hareketle veri toplama işini güçleştireceği bildirilmiştir. Kıyaslama yapan ve yapılan işletmelerin aynı sektörde faaliyet göstermesinin bu firmaların benzer veya aynı süreçlere sahip olacağı ihtimali ile veri toplamayı kolaylaştıracağı, ancak firmaların farklı sektörlerde olmasının süreçlerin anlaşılmasını ve dolayısıyla veri toplamayı güçleştireceği ifade edilmiştir. Kıyaslama yapan ve yapılan işletme ilgili faktörler olarak kıyaslama ekibi, üst yönetim desteği, süreç sahibinin desteği ve kültür ve uzlaşma tespit edilmiştir. Kıyaslama ekibinde bulunması gereken eleman sayısı, bunların nitelikleri ve bunlara verilmesi gereken eğitim tartışılmıştır. Kıyaslama başarısında projeye kaynak sağlayan üst yönetim desteğinin öneminden bahsedilmiştir. Veri toplama noktasında birinci derecede öneme sahip olan süreç sahiplerinin kimler olduğundan bahsedilmiş, bu kişilerin veri sağlama konusundaki tereddütleri tartışılmış ve bu tereddütlerin nasıl giderilebileceği konusundan bahsedilmiştir. Diğer yandan veri toplama işinin başarılı olması için işletmenin değişime açık bir kültüre sahip olmasının önemi anlatılmış ve işletme çalışanları arasında kıyaslama projesinin işletme için yararlı olacağı konusundaki bir uzlaşmanın veri toplamayı kolaylaştıracağı vurgulanmıştır.

KAYNAKÇA

- Andersen, B. ve Pettersen, P. 1996. The Benchmarking Handbook. Chapman & Hall, England
- Bagchi, P.K. 1997. Logistics Benchmarking as a Competitive Strategy Some Insights. Logistics Information Management. Sayı:10(1) : 28-39
- Bhutta, K.S. ve Huq, F. 1999. Benchmarking Best Practices: An Integrated Approach. Benchmarking: an International Journal. Sayı:6(3): 254-268
- Brah, S.A., Ong, A.L. ve Rao, M. 2000. Understanding the Benchmarking Process in Singapore. International Journal of Quality & Reliability Management. Sayı: 17(3): 259-275
- Chan, J.W.K. ve Burns, N.D. 2002. Benchmarking Manufacturing Planning and Control MPC Systems: An Empirical Study of Hong Kong Supply Chains. Benchmarking: An International Journal. Sayı:9(3): 256-277
- Cohen, W. ve Levinthal, D. 1990. Absorptive Capacity: A New Perspective on Learning and Innovation. Administrative Science Quarterly. Sayı:35: 128-152
- Delpachitra, S. ve Beal, D. 2002. Process Benchmarking: An Application to Lending Products. Benchmarking: An International Journal. Sayı:9(4): 409-420

Elmuti, D. and Kathawala, Y. 1997. An Overview of Benchmarking Process: A Tool For Continuous Improvement and Competitive Advantage. *Benchmarking: An International Journal*. Sayı:4: 229-243

Freytag, P.V. ve Hollensen, S. 2001. The Process of Benchmarking, Benchlearning And Benchaction. *The TQM Magazine*. Sayı:13(1): 25-33

Harrison, A. 2000. Continuous Improvement: The Trade-Off Between Self-Management and Discipline. *Integrated Manufacturing Systems*. Sayı:11(3): 180-187

Klein, K.J. ve Sora, J.S. 1996. The Challenge of Innovation Implementation. *Academy of Management Review*. Sayı:21: 1055-1080

Kyro, P. 2000. Revising The Concept And Forms of Benchmarking. *Benchmarking: An International Journal*. Sayı:10(3): 210-225

Langley, A. 1999. Strategies for Theorizing From Process Data. *Academy of Management. The Academy of Management Review*. Sayı:24(4): 691-710

Lee, K.T. ve Chuah, K.B. 2001. A SUPER Methodology for Business Process Improvement: An Industrial Case Study in Hong Kong/China. *International Journal of Operations & Production Management*. Sayı:21(5/6): 687-706

Leung, S.N.H., Chan, J.W.K. ve Lee, W.B. 2004. Benchmarking the Role-Modification Process for Successful Knowledge Transfer. *Benchmarking: An International Journal*. Sayı:11(6): 601-618

Love, R., Bunney, H.S., Smith, B.G. ve Dale, B.G. 1998. Benchmarking in Water Supply Services: The Lessons Learnt. *Benchmarking for Quality Management & Techlogy*. Sayı:5(1): 59-70

McAdam, R. 2001. Fragmenting the Function-Process Interface: The Role of Process Benchmarking. *Benchmarking: An International Journal*. Sayı:8(4): 332-348

Ralston, D., Wright, A. ve Kumar, J. 2001. Process Benchmarking as a Market Research Tool For Strategic Planning. *Marketing Intelligence & Planning*. Sayı:19(4): 273-281

Ramabadron, R., Dean, J.W. ve Evans, J.R. 1997. Benchmarking and Project Management: A Review and Organizational Model. *Benchmarking for Quality Management & Technology*. Sayı:4(1): 47-58

Rigby, D. 2001. Management Tools and Techniques: A Survey. *California Management Review*. Sayı:43(2): 139-60

Robson, A., Prabhu, V.B. ve Mitchell, E. 2002. TQM Enablers and Business Sustainability: An Empirical Study of The Service Sector in The North East of England. *International Journal of Quality & Reliability Management*. Sayı:19(5): 610-632

Scarborough, H. 1998. BPR and the Knowledge-Based View of the Firm. *Knowledge and Process Management*. Sayı:5(3): 192-201

Simatupang, T.M. ve Sridharan, R. 2004. A Benchmarking Scheme for Supply Chain Collaboration. *Benchmarking: An International Journal*. Sayı:11(1): 9-30

Simonin, B.L. 1999. Ambiguity and the Process of Knowledge Transfer in Strategic Alliances. *Strategic Management Journal*. Sayı:20: 595-623

Stork, K. 1999. Five Mistakes that Cause Benchmarking to Fail. *Purchasing*. Sayı:127: 43

Voss, C.A., Ahlstrom, P. ve Blackmon, K. 1997. Benchmarking and Operational Performance: Some Empirical Results. *International Journal of Operations & Production Management*. Sayı:17(10): 1046-1058

Wanous, J.P., Reichers, A.E. ve Austin, J.T. 2000. Cynicism about Organizational Change. *Group and Organization Management*. Sayı: 25: 132-153

Wanberg, C.R. ve Banas, J.T. 2000. Predictors and Outcomes of Openness to Change in a Reorganizing Workplace. *Journal of Applied Psychology*. Sayı:85: 132-142

ÖĞRENCİLERİN FAST FOOD (HIZLI SERVİS) RESTORANLARINI TERCİH ETMELERİNDE ETKİLİ OLAN FAKTÖRLER ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Ahmet TAYFUN*

Selma MEYDAN UYGUR**

Özet: Birçok beslenme uzmanının, yetersiz beslenme yuvası olarak gördükleri fast food tarzı işletmelere olan talebin çeşitli sebeplerle artması bu alandaki rekabet ve çeşitliliği de giderek çoğaltmıştır. Bu rekabet, fast food restoranların yiyecek çeşitliliğine gitmesine neden olmaktadır.

Bu çalışma, fast food restoranların önemli bir tüketici kitlesini oluşturan üniversite öğrencilerinin fast food restoran tercihlerinde belirleyici olan faktörleri ortaya çıkarmak ve Türk ve yabancı menşeli fast food restoran tercihlerine ilişkin karşılaştırmalarda bulunmak amacıyla yapılmıştır.

Araştırmanın verilerinin toplanmasında anket yöntemi kullanılmıştır. Araştırmanın evreni G.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi ile sınırlandırılmıştır. Anket sonucu elde edilen verilerin yüzde ve frekansları alınmış, "t" testi ve Anova testi yapılmıştır.

Yapılan istatistiksel analiz neticesinde tercih edilen restoranın menşeli ile hizmet satın alınmasında etkili olan fiziksel şartlar ve işletme imajı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gözlenmiştir. Diğer değişkenler ile hizmet satın alınmasında etkili olan faktörler arasında ise istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir.

Anahtar Sözcükler: Fast food, fast food restoran, hizmet.

A Research Over The Factors That Affect The Students Choosing Of Fast Food Restaurants

Abstract: The competition and variation were increased in fast food industry, which are seen as undernourishment place by most dietician, due to the increasing the demands against them. The strict competition result in variation in food products in fast food restaurants. The way of changing and contend of the demands of kids, adults and workers is the main topic of fast food industry.

In this study it is aimed to determine the determinative factors of the choosing of fast food restaurants of university students, who are the most important consumer group of fast food restaurants, and make a comparison between foreign fast food operations and domestic operations.

To gather data from respondents, the questionnaires were used. The sample size was restricted with Faculty of Economy and Administration Science of Gazi University. The gathered data was analyzed by using "t" and Anova tests.

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

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

The significant statistical differences were determined between the origin of restaurant and physical conditions and image that are main determinant for purchasing service. Also there couldn't be found the significant statistical differences between other variables and the factors that have influence over purchasing decision.

Keywords: food, fast food restaurant, service.

GİRİŞ

Fast food yaşamımızın her yerine girmiş bir yeme içme biçimi haline gelmiştir. Adından anlaşılacağı üzere fast food, sınırlı sayıda ürünleri önceden pişirilmiş olarak veya paketlenmiş şekilde çok pahalı olmayan restoranlarda hızlı bir şekilde yiyip karın doyurmak anlamına gelmektedir. Bir başka ifade ile fast food, “çok hızlı hazırlanabilen ve servis edilen yiyecekler” olarak tanımlanmaktadır (http://en.wikipedia.org/wiki/fast_food).

Günümüzde özellikle büyük şehirlerde yaşanan hızlı çalışma temposu, ulaşım güçlükleri, zaman kısıtlılığı gibi unsurlar insanların yeme-içme alışkanlıklarında önemli bir değişmeye neden olmuştur. Özellikle mesai saatleri içerisinde kısa zamanda açlık hissini giderme ihtiyacı, tüketicilerin “fast food” tarzı işletmeleri tercih etmelerini adeta zorunlu hale getirmiştir ve bu tür işletmeler artık dünyada büyük bir sektör haline gelmiştir (Royle, 2000:11; Ritzer, 2001:38). Avrupa'nın birçok ülkesinde özellikle 1950'li yıllardan sonra dışarıda yemek yeme alışkanlıklarında ciddi artışlar meydana gelmiş ve insanların yiyecek tüketim tarzlarında değişimler yaşanmıştır (Jacobs ve Scholliers, 2003: 8; Ben, 2002: 89). Dışarıda yemek yeme oranındaki artışla birlikte fast food işletmelerine olan talep de giderek artmıştır. Fast food restoranlar, sınırlı yiyecek ve içecek sunan (kola, meyve suyu, sandviç, hamburger, tost gibi), tüketicilerin hazır paket ürünleri evlerine götürülebildikleri, self servis uygulamasının çoğunlukla uygulandığı, ucuz restoranlar olarak tanımlanmaktadır (Chemelynski, 2004:2; Koçak, 2004:5; Sökmen, 2005:10; Lynn, 2001: 31).

FAST FOOD RESTORANLAR

Fast food denilince akla sadece hamburger menüler ve hazır sandviçler gelmektedir. Ancak fast food'un daha geniş bir anlamı bulunmaktadır. Marketten alınan hazır meyve suları, kurabiyeler, çikolata, hazır meyveli yoğurtlar, bisküviler, sokakta satılan simit, ekmeğe içi döner birer fast food'dur.

Genel olarak fastfood endüstrisi (hızlı servis endüstrisi), az yatırım gerektiren, düşük oranda pazara giriş engellerine sahip bir endüstri olarak tanımlanmaktadır. Belirli bir süreç içinde ekonomik hayat ve buna bağlı olarak sosyal ve demografik faktörlerde meydana gelen değişimler fast food endüstrisinin büyümesine neden olmuştur. Fast food endüstrisi; evde hazırlamak veya alıcıların hemen tüketmesi amacıyla paketlenmiş olarak restoranlarda veya diğer perakende mağazalarda tüketicilere satılan hızlı yemeklerin tedarik işiyle uğraşan endüstri olarak tanımlanmaktadır. Bazı uzmanlar hızlı servis sektörünün temelinde mikrodalga fırın gibi bir teknolojinin yattığını öne sürerken, diğer bazıları ise sektörün genelde, McDonald's, Burger King, Kentucky Fried Chicken ve Domino's Pizza gibi dünyanın her tarafına isim hakkı satarak para kazanan Amerika'lı işletmeler

ve zincir büyük mağazalarca işletilen bir tür perakende yiyecek satış şekli olduğunu iddia etmektedirler. Aslında her iki görüş de fast food endüstrisinde ne ticaretinin yapıldığından çok yemeğin nasıl ve nerede üretildiği konusuna odaklanmıştır (Korkmaz, 1994).

Çoğu fast food türü yiyeceğin kökeninin Avrupa' da olduğu ve hayli eskive dayandığı bilinmektedir. Örneğin, John Stow'un 1598 Londra araştırmasının yanı sıra Henry Mayhew'in 1840 ve 1850'lerin Londra'sının sosyal tarihini anlatmış olduğu eserde de fast food ile ilgili konulardan bahsedilmektedir. Hamburger aslında, Orta Çağ'da Rusya'nın Baltık bölgelerinde çeşitli kabilelerin, özellikle Tatarların yemiş oldukları bir biftektir. Tatarlar bu lezzeti ticari ilişki içerisinde buldukları Almanlara Hamburg limanında tanıtmışlardır. Almanlar bu eti kızartmışlar ve soğan katarak lezzetlendirmişlerdir. Alman göçmenler Amerika'ya geldiklerinde bu yemeği de beraberlerinde getirmişlerdir. Ayrıca, Romalıların daha MÖ 500 yılında bir tür hamburger ve pizza türü yiyecekler tükettiklerinin kayıtlarının bulunduğunu söyleyen kaynaklar da mevcuttur. Fast food ilk kez 1850 yılında Hamburg'dan Amerika'ya gelen Alman işçiler tarafından hamburger tanıtımı ile gerçekleşmiştir. Daha sonra Amerika'da 1950 yılında işletmeye açılan dünyaca ünlü fast food markası yiyecek zinciri haline gelmiştir. 1955 yılında Rey Kroç adlı girişimci Amerika'da nasıl hazırlanıyorsa dünyanın diğer ülkelerinde de aynı tat ve lezzeti korumak amaçlı akıllıca bir fikirle ilk olarak 'Drive in' yani arabaya servis ile uzun yol seyahat edenler için başlamıştır. İlerleyen yıllarda kadının iş hayatına daha çok girmesi, çalışma saatlerinin uzun olması, öğle yemek aralarının kısalması ile işletmeciler fastfood restoran halinde her köşe başına yerleşmişlerdir ([www.fastfood.com/Analysis of fast food sector.htm](http://www.fastfood.com/Analysis_of_fast_food_sector.htm)).

Hızlı yemek sektörü veya fast food sektörü değişik bakış açıları ile değişik şekillerde tanımlanmaktadır. Ancak fast food sektörünü, dört genel özelliğine göre tanımlamak daha doğru ve anlaşılır olacaktır. Öncelikle fast food, bitmiş ve nihai bir ürün olarak tanımlanmaktadır. Ayrıca bu sektörde yer alan ürünlerin nispeten fiyatı düşüktür. Üretim ve servis süresi kısadır. Ürün elle yenilebilir, kullanıldıktan sonra atılabilen bir ambalajı, hatta bazen çatal bıçak takımı vardır. Nihai ürünün dayanıklılık süresi sıcak fast food türü ürünler için dakikalarla, soğuk ürünler için ise saatlerle ifade edilir. Bu genel kategori kapsamına dahil olan tipik hızlı yemek ürünleri arasında kutulanmış veya kullanıma hazır içeceklerin yanı sıra hamburgerler, balık ve patates, kepeyle sunulan dondurma, kebaplar, kızartılmış ya da ızgara yapılmış tavuk, parmak patates, pizza, Çin veya Hint paket servisleri, sandviçler ve diğer pişmiş hazır ürünler söylenebilir (www.issihk.com 2007).

Fast food sektörü ile ilgili genel bir sınıflandırma yapılacak olursa, dört temel başlık altında da sektörün ifade edilebileceği anlaşılmaktadır. Bunlar, Hamburger, hamburger dışı (non-hamburger), etnik yiyecek zincirleri ve hızlı servis sunan aile restoranlarıdır. Bu sınıflandırmaya göre; Mc Donald's, Burger King, Wendy's gibi işletmeler hamburger sektörüne, Pizza Hut, KFC, Taco Bell gibi işletmelerin ise hamburger dışı (non-hamburger) sektöre örnek olarak verilebilir. Etnik yiyecek zincirleri ise daha çok kültürel özelliklerden yola çıkılarak farklı toplumların yemek kültürünü yansıtan ürünleri içeren işletmeleri anlatmaktadır. Bu alana, Çin, Hint ve kebab ağırlıklı Türk fast food zincirleri örnek olarak verilebilir. Hızlı servis sunan aile restoranlarına ise Türkiye'de Hacı Arif Bey gibi restoranlar örnek verilebilir.

Fast food restoranlarda en yaygın menü kalemleri balık ve cips, sandviç,

hamburger, kızarmış tavuk, tacos, pizza ve dondurmadır. Ancak çoğu fast food restoranda chili, parmak patates ve salata da sunulmaktadır (Jakle, 1999; Talwar, 2003). Her ne kadar geleneksel Amerikan fast food menüsünde hamburger ve kızartmalar bulunsa da fast food menü çeşitliliği dünya çapında hızla yayılmıştır. Örneğin Japonya'da son zamanlarda oldukça popüler olan "sushi" bir fast food şekli olarak sunulmaktadır. Orta Asya'da, özellikle Türkiye'de popüler olan döner-kebab-lahmacun yerleri de yine fast food şekli olarak tanımlanmaktadır (BBC News, 2007).

Yaşamın içerisinde dışarıda yemek yeme kültürünün artması ile 1985 yılında fast food, junk food yani besin değeri az, çok fazla kalori içeren terimlerle aynı anlamda anılmaya başlanmıştır. Çünkü sağlık araştırmaları sağlıksız fast food ile beslenmenin obezite, şeker hastalığı, hipertansiyon ve kalp sağlığını bozulması gibi ciddi hastalıkları tetikleyici bir unsur olduğunu göstermiştir. Bunun üzerine beslenme uzmanları piyasada olan fast food besinlerin kalite çalışmalarına başlamışlardır ve sonuçta hızlı hazır yemek servisinde sunulan besinlerin çok yağlı, şekerli ve tuzlu olduğunu bununla birlikte sağlığa zararlı katkı maddeleri içerdiğini belirlemişlerdir. İlk değişiklikler 1986-1991 yılları arasında sağlıksız fast food besinlerini nasıl sağlıklı hale getirileceğini araştıran işletmeler, beslenme uzmanları ile konuyu tartışmışlardır. Böylece Türkiye'de daha hepsi yaygınlaşmasa da şu ölçütlere uygun değişiklikler planlanmıştır (http://www.sdonmez.com/sf-index-of-Fast_food-cp-2_15.htm):

- Hayvansal yağ yerine bitkisel yağ kullanımı arttırıldı.
- Et sandviçlere tavuklu ve balıklı sandviçler eklendi.
- Ağır salata soslarındaki yağlar azaltıldı.
- Mayonezler kolesterolsüz mayoneze çevrildi.
- Tam yağlı ürünler yerine az yağlı ürünler eklendi.
- Yağsız tatlılar eklendi.
- Pizzalardaki tuz azaltıldı.
- Hamburgerdeki % 38 yağ oranı % 15-22'ye indirildi.
- Salata barları eklendi.
- Meyve ve taze meyve suları eklendi.

Birçok beslenme uzmanının, yetersiz beslenme yuvası olarak gördükleri (Atabek, 2006: 152) fast food tarzı işletmelere olan talebin çeşitli sebeplerle artması bu alandaki rekabet ve çeşitliliği de giderek çoğaltmıştır. Bu rekabet, fast food restoranların yiyecek çeşitliliğine gitmesine neden olmaktadır (Michman ve Mazze, 1998: 9-10). Tayfun ve Tokmak (2007) yapmış oldukları çalışmada tüketicilerin fast food işletmelerini tercih etmelerinde birinci etmenin "Damak tadına uygun mönü sunmaları" olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Amerika'da tüketicilerin fast food restoranlarında yaptığı harcama miktarları 1970'de 6 milyar dolarken, 2000'de 110 milyar dolara yükseldiği bilinmektedir. Global Sektör Rehberi'nin yaptığı analizlere göre; global fast food pazarı ise 2006'da %4.8 büyüyerek 102.7 milyar dolara ulaşmıştır. 2011'de global fast food pazarının 2006'ya göre %22.2 artacağı ve 125.4 milyar dolara yükseleceği öngörülmektedir (http://www.researchandmarkets.com/reports/564112/fast_food_global_industry_guide).

Küresel fast food pazarındaki bu hızlı gelişmeye rağmen özellikle tüketicilerin sağlıklı beslenme konusunda bilinçlenmeleri ile ilgili sektörün karşı karşıya kaldığı sorunlar, sektörde yer alan işletmeleri ürünleriyle ilgili yeni düzenle-

melere gitmelerine neden olmuştur. Fast food restoranlara gitmeyi tercih eden çocuklar, gençler ve çalışan insanların fast food ürünlerine gösterecekleri talepteki değişimin yönü ve içeriği, sektörün temel konusu olmaktadır. Global Sektör Rehberi'nin verilerine göre fast food pazarı, pazarın diğer bölümünü oluşturan full hizmet restoranlarına göre küçülmektedir. Bu rakamsal veriler de göstermektedir ki tüketicilerin fast food ürünlerini değerlendirme durumu ve satın alma kararlarında belirleyici olan faktörlerin ortaya çıkarılması sektörde yer alan işletmeler açısından oldukça önemli veri kaynağını oluşturacaktır.

ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

Bu çalışmanın temel amacını fast food ürünlerinin önemli bir tüketici kitle-sini oluşturan üniversite öğrencilerinin fast food restoran tercihlerinde belirleyici olan faktörleri ortaya çıkarmak ve Türk ve yabancı menşeli fast food restoran tercihlerine ilişkin karşılaştırmalarda bulunarak, sektöre önerilerde bulunmaktır.

ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Araştırmada veriler anket yöntemiyle toplanmıştır. Anket iki kısımdan oluşturulmuştur. Anketin birinci kısmında örneklemin kimlik bilgilerini öğrenme-ye yönelik beş soruya yer verilmiştir. İkinci kısımda ise ankete katılanların hizmet satın almalarını etkili olabileceği düşünülen; yiyecek-içeceği kalitesi ile ilgili (9), personelin niteliği ile ilgili (7), restoranın fiziki şartları ile ilgili (10) ve restoranın imajı ile ilgili (6) toplam otuz iki soruya yer verilmiştir. Elde edilen veriler bilgi-sayar ortamına aktarılarak amaca uygun olarak yüzde ve frekansları alınmış, "t" testi ve Anova testi yapılmıştır. Yapılan güvenilirlik testinde anketin Alpha değeri 0,9036 olarak bulunmuştur.

ARAŞTIRMANIN EVRENİ VE ÖRNEKLEMİ

Araştırmanın evreni Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakülte-sinde okuyan toplam 6471 öğrenciden oluşmaktadır. Araştırmanın örneklemini ise formül yardımıyla hesaplanmıştır:

N: yığındaki birim sayısı

Z: istenilen güvenilirlik düzeyi için standart normal dağılım tablo değeri

P: yığında istenilen özelliği sağlayan birimlerin oranı ($p+q=1$)

d : duyarlılık

n : örneklemdaki birim sayısı

Bu çalışmada;

yığındaki birim sayısı $N=6471$

%95 güvenilirlik için z tablo değeri 1,96

p,q çarpımının maksimum olması için $p=q=0,5$

duyarlılık $d=0,05$ olarak alınmış ve hesaplama sonucunda örneklemdaki birim sayısı olarak bulunmuştur.

BULGULAR

Tablo 1. Araştırmaya Katılanların Cinsiyetlerine Göre Dağılımı

Cinsiyet	Frekans	Yüzde
Bayan	223	61,4
Bay	140	38,6
Toplam	363	100,0

Araştırmaya katılanların cinsiyetlerine ait dağılım Tablo 1’de görülmektedir. Buna göre araştırmaya katılanların %61,4 ü bayan, %38,6 sı ise baydır.

Tablo 2. Araştırmaya Katılanların Tercih Ettikleri Fast Food Restoran Türünün Dağılımı

Tercih Edilen Restoran Türü	Frekans	Yüzde
Yabancı	180	77,6
Yerli	52	22,4
Toplam	232	100,0

Tablo 2 incelendiğinde, katılımcıların daha çok yabancı menşeli fast food işletmelerini tercih ettikleri görülmektedir. Katılımcıların tercih ettikleri restoranlar değerlendirildiğinde yabancı menşeli fast food işletmelerinin %77,6, yerli menşeli fast food işletmelerinin ise, %22,4’luk bir oranı oluşturduğu görülmektedir.

Tablo 3. Araştırmaya Katılanların Yaş Gruplarına Göre Dağılımı

Yaş Grupları	Frekans	Yüzde
19 yaş ve altı	99	27,6
20 – 22 yaş	230	64,1
23 yaş ve üzeri	30	8,4
Toplam	359	100,0

Tablo 3’de görüldüğü gibi araştırmaya katılanların büyük bir bölümünü (%64,1) 20-22 yaş grubundaki öğrenciler oluşturmaktadır. Bu yaş grubunda toplam 230 katılımcı bulunmaktadır.

Tablo 4. Araştırmaya Katılanların Aylık Harcama Miktarlarına Göre Dağılımı

Aylık Harcama Miktarı (Aylık)	Frekans	Yüzde
199 YTL ve altı	65	18,0
200-299 YTL	113	31,3
300-399 YTL	87	24,1
400 YTL ve üzeri	96	26,6
Toplam	361	100,0

Araştırmaya katılanların aylık harcama miktarlarına göre dağılımları Tablo 4'de yüzde ve frekans olarak verilmiştir. Tablo incelendiğinde öğrencilerin %31,3'ü 200-299 YTL arası aylık harcama yaptığı, %18'inin ise aylık harcamalarının 199 YTL'nin altında olduğu görülmektedir.

Tablo 5. Araştırmaya Katılanların Fast Food Restorana Gitme Sıklıklarının Dağılımı

Restorana Gitme Sıklığı (Ay)	Frekans	Yüzde
4 ve aşağısı	154	44,6
5-8 arası	87	25,2
9 ve üzeri	104	30,1
Toplam	345	100,0

Araştırmaya katılan öğrencilerin fast food restoranlara gitme sıklıklarına ait bulgulara Tablo 5'de verilmiştir. Tabloya göre öğrencilerin %44,6'sının ayda 4 ve daha az sıklıkta fast food işletmelerine gittikleri anlaşılmaktadır. Bunu karşın %30,1'lik bir kısmın ise ayda 9 ve üzeri sıklıkta fast food işletmelerine gittikleri anlaşılmaktadır.

Tablo 6'da verilen aritmetik ortalama değerleri, öğrencilerin hızlı servis sunan restoranlardan hizmet satın alma nedenlerini ortaya koymaktadır. Buna göre aritmetik ortalaması en yüksek olan değer "Damak tadına uygun münüler sunulmaları" ifadesine aittir. Bu ifade 4,38'le en yüksek ortalamaya sahiptir. Bir diğer önemli etken ise 4,33 ortalama ile "Sunulan yiyeceklerin taze ve lezzetli olması" seçeneğine aittir. Üçüncü önemli etken ise yine 4,33 ortalama ile "Sunulan yiyeceklerin kaliteli olması" seçeneğine aittir. Sıra ile "Restoran temizliğinin yeterli olması", "Sunulan yiyeceklerin sıcak olması" ve "Tuvaletlerin temiz olması" ifadeleri de 4,00 aritmetik ortalamasının üzerinde puan alarak önemli birer etken olarak ortaya çıkmaktadır. Bu durum özetle araştırmaya katılan öğrencilerin hızlı servis restoranları tercih etme nedenleri arasında en önemli üç etkeni ortaya koymaktadır. Tablo 6'da en düşük aritmetik ortalamaya sahip değer 2,32 ortalama ile "Otopark alanının yeterli olması" ifadesine aittir.

Tablo 6. Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Hızlı Servis Restoranlarından Hizmet Satın Almalarında Etkili Olan Faktörlere Ait Aritmetik Ortalama ve Standart Sapmalar

İfadeler	n	A.O.	S.s.
Damak tadına uygun münüler sunmaları	359	4,38	2,67
Sunulan yiyeceklerin taze ve lezzetli olması	362	4,33	0,99
Sunulan yiyeceklerin kaliteli olması	361	4,33	0,98
Restoran temizliğinin yeterli olması	362	4,23	1,04
Sunulan yiyeceklerin sıcak olması	362	4,12	0,97
Tuvaletlerin temiz olması	363	4,04	1,14
Hizmetin zamanında ve hızlı sunulması	361	3,99	1,01
Söz verilen hizmetlerin müşteriye söz verildiği gibi sunulması	362	3,99	1,12
Mönü çeşitliliğinin olması	363	3,95	0,98
Restoranın havalandırmasının yeterli olması	362	3,92	1,04
Bütçeme uygun münüler bulabilmem	362	3,92	1,13
Ortamın konforlu olması	363	3,82	1,03
Mönülerin doyurucu olması	358	3,82	1,05
Şikayetlerin anında çözümlenmesi	362	3,80	1,22
Yiyeceklerin özenle sunuluyor olması	362	3,80	1,10
Restoranın emniyetli bir ortam sunması	363	3,79	1,15
Restoranın ısı, ışık ve aydınlatmasının yeterli olması	363	3,73	1,11
Restorana ulaşımın kolay olması	363	3,70	1,16
Ortamın konforlu olması	363	3,68	1,11
Çalışanların cana yakın, samimi ve kibar olması	362	3,67	2,86
İşletmenin modern görünümlü olması	363	3,62	1,03
Yiyeceklerin daha sağlıklı olduğunu düşünmem	362	3,56	1,37
Güzel müzik çalıyor olması	363	3,53	1,18
Her zaman aynı standartta yiyecek sunmaları	361	3,46	1,19
Engelli müşteriler için gerekli düzenlemelerin yapılmış olması	363	3,41	1,30
Firmanın sahip olduğu marka ve olumlu imaj	363	3,41	1,20
Personelin bilgili ve becerikli olması	363	3,41	1,19
Personelin istekli ve hevesli olması	361	3,34	1,23
Reklamların güzel olması	363	3,12	1,26
Etrafında bana benzer insanları görmem	363	2,94	1,35
Yiyeceklerin kalori değerleri	359	2,71	1,38
Otopark alanının yeterli olması	362	2,32	1,41

Tablo 7. Araştırmaya Katılanların Fast Food Restoranlarından Hizmet Satın Almalarına Etki Eden Faktörlerin Tercih Edilen Restoranın Menşesine Göre Farklılık Gösterip Göstermediğinin Dağılımı

Hizmet Satın alımında etkili olan faktörler	Restoranın Menşei	n	A.O.	t	p
Yiyecek-içecek ile ilgili değişkenler	Yabancı	180	3,82	-1,547	,123
	Yerli	52	4,02		
Personel ile ilgili değişkenler	Yabancı	180	3,70	-1,082	,281
	Yerli	52	3,85		
Fiziki şartlarla ilgili değişkenler	Yabancı	180	3,72	-2,458	,015
	Yerli	52	4,01		
İşletme imajı ile ilgili değişkenler	Yabancı	180	3,22	-2,069	,040
	Yerli	52	3,49		

Araştırmaya katılan öğrencilerin hizmet satın almalarına etki eden faktörlerin tercih edilen fast food restoranına göre farklılık gösterip göstermediğinin tespiti amacıyla yapılan t testine ait bulgular Tablo 7'de verilmiştir. Tablo 7 incelendiğinde, hizmet satın alınmasına etki eden faktörlerden yiyecek içecek ve personel ile ilgili değişkenlerde istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olmadığı gözlemlenmiştir. Ancak t testi sonucu %5 anlamlılık düzeyinde ele alındığında fiziki şartlar ve işletme imajı ile ilgili değişkenlerde yerli ve yabancı menşeli fast food restoranları tercih eden öğrenciler arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür. Aritmetik ortalamalar dikkate alındığında; yerli menşeli fast food işletmelerini tercih eden öğrencilerin fiziki şartlar ve işletme imajı faktörlerine daha yüksek ortalamalarla hizmet satın almalarında etkili olduğu sonucuna ulaşılmaktadır.

Tablo 8. Araştırmaya Katılanların Fast Food Restoranlarından Hizmet Satın Almalarına Etki Eden Faktörlerin Cinsiyete Göre Farklılık Gösterip Göstermediğinin Dağılımı

Hizmet Satın Alımında Etkili Olan Faktörler	Cinsiyet	n	A.O.	t	p
Yiyecek-içecek ile ilgili değişkenler	Bayan	223	3,91	2,069	,968
	Erkek	140	3,74		
Personel ile ilgili değişkenler	Bayan	223	3,77	1,370	,409
	Erkek	140	3,63		
Fiziki şartlarla ilgili değişkenler	Bayan	223	3,86	2,527	,507
	Erkek	140	3,65		
İşletme imajı ile ilgili değişkenler	Bayan	223	3,27	1,122	,976
	Erkek	140	3,17		

Araştırmaya katılan öğrencilerin hizmet satın almalarına etki eden faktörlerin cinsiyete göre farklılık gösterip göstermediğinin belirlenmesi amacıyla yapılan t testine ait bulgular Tablo 8'de verilmiştir. Tablo incelendiğinde hizmet satın alınmasına etki eden faktörlerin tamamında bayan öğrencilerin aritmetik ortalamalarının erkek öğrencilere göre daha yüksek olduğu anlaşılmaktadır. Ancak t testi sonucu %5 anlamlılık düzeyinde incelendiğinde bay ve bayan öğrenciler arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür.

Araştırmaya katılan öğrencilerin hizmet satın almalarına etki eden faktörlerin harcama gruplarına göre farklılık gösterip göstermediğinin tespiti amacıyla yapılan Anova testine ait bulgular Tablo 9'da verilmiştir. Yapılan Anova testi sonucu %5 anlamlılık düzeyinde ele alındığında fast food restoranlardan hizmet satın alma kriterleri ile harcama grupları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür.

Araştırmaya katılan öğrencilerin hizmet satın almalarına etki eden faktörlerin fast food restorana gitme sıklıklarına göre farklılık gösterip göstermediğinin tespiti amacıyla yapılan Anova testine ait bulgular Tablo 10'da verilmiştir. Anova testi sonucu %5 anlamlılık düzeyinde ele alındığında fast food restorana gitme sıklıkları farklı öğrenciler arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür.

Tablo 9. Araştırmaya Katılanların Fast Food Restoranlarından Hizmet Satın Almalarına Etki Eden Faktörlerin Aylık Harcama Miktarına Göre Farklılık Gösterip Göstermediğinin Dağılımı

Hizmet Satın Alımında Etkili Olan Faktörler	Aylık Harcama Miktarı	n	A.O.	F	p
Yiyecek-içecek ile ilgili değişkenler	199 YTL ve altı	65	3,82	,552	,647
	200-299 YTL	113	3,79		
	300-399 YTL	87	3,91		
	400 YTL ve üzeri	96	3,89		
	Toplam	361	3,85		
Personel ile ilgili değişkenler	199 YTL ve altı	65	3,81	,495	,686
	200-299 YTL	113	3,69		
	300-399 YTL	87	3,63		
	400 YTL ve üzeri	96	3,75		
	Toplam	361	3,71		
Fiziki şartlarla ilgili değişkenler	199 YTL ve altı	65	3,75	,279	,840
	200-299 YTL	113	3,77		
	300-399 YTL	87	3,84		
	400 YTL ve üzeri	96	3,75		
	Toplam	361	3,78		
İşletme imajı ile ilgili değişkenler	199 YTL ve altı	65	3,19	1,258	,289
	200-299 YTL	113	3,15		
	300-399 YTL	87	3,24		
	400 YTL ve üzeri	96	3,36		
	Toplam	361	3,23		

SONUÇ VE ÖNERİLER

Öğrencilerin fast food (hızlı servis) restoranlarını tercih etmelerinde etkisi olan faktörler ile ilgili olarak yapılan çalışma sonucunda elde edilen bulgu ve yapılan analizlere göre şu sonuçlara ulaşılmıştır:

Araştırmaya katılan öğrencilerin %61,4 ü bayan, %38,6 sı ise erkektir. Araştırmaya katılan bayan öğrenci sayısı erkek öğrencilere oranla daha fazladır.

Araştırmaya katılan öğrencilerin %77,6, yabancı menşeli fast food işletmelerini, %22,4'ü ise yerli menşeli fast food işletmelerini tercih etmektedir. Yabancı menşeli fast food işletmelerini tercih edenlerin oranı yerli fast food işletmelerini tercih edenlerin yaklaşık üç katını oluşturmuştur.

Araştırmaya katılan öğrencilerin büyük bir bölümünü (%64,1) 20-22 yaş grubundaki öğrenciler oluşturmuştur. 23 yaş ve üzerinde ise sadece yüzde 8,4 lük bir dilim yer almıştır.

Araştırmaya katılanların öğrencilerin %31,3'ü 200-299 YTL arası aylık harcama yaptığı, %18'inin ise aylık harcamalarının 199 YTL nin altında olduğu görülmüştür. 400 YTL ve üzeri aylık harcamaya yapan grupta da % 26,6 lık bir dilimin

Tablo 10. Araştırmaya Katılanların Fast Food Restoranlarından Hizmet Satın Almalarına Etki Eden Faktörlerin Restorana Gitme Sıklığına Göre Farklılık Gösterip Göstermediğinin Dağılımı

Hizmet Satın Alımında Etkili Olan Faktörler	Fast Food Restorana Gitme Sıklığı (Ay)	n	A.O.	F	p
Yiyecek-içecek ile ilgili değişkenler	4 ve aşağısı	154	3,79	,764	,467
	5-8 arası	87	3,85		
	9 ve üzeri	104	3,91		
	Toplam	345	3,84		
Personel ile ilgili değişkenler	4 ve aşağısı	154	3,66	,501	,606
	5-8 arası	87	3,71		
	9 ve üzeri	104	3,78		
	Toplam	345	3,71		
Fiziki şartlarla ilgili değişkenler	4 ve aşağısı	154	3,73	1,067	,345
	5-8 arası	87	3,77		
	9 ve üzeri	104	3,87		
	Toplam	345	3,78		
İşletme imajı ile ilgili değişkenler	4 ve aşağısı	154	3,15	1,911	,150
	5-8 arası	87	3,24		
	9 ve üzeri	104	3,34		
	Toplam	345	3,23		

yer alması manidardır.

Öğrencilerin %44,6'sının ayda 4 ve daha az sıklıkta fast food işletmelerine gittikleri, buna karşın %30,1'lik bir kısmın ise ayda 9 ve üzeri sıklıkta fast food işletmelerine gittikleri anlaşılmıştır.

Öğrencilerin hızlı servis sunan restoranları tercih etmelerinde sırayla; "Damak tadına uygun münüler sunmaları", "Sunulan yiyeceklerin taze ve lezzetli olması" ve "Sunulan yiyeceklerin kaliteli olması" ilk üç sırada yer almıştır. Bunları; "Restoran temizliğinin yeterli olması", "Sunulan yiyeceklerin sıcak olması" ve "Tuvaletlerin temiz olması" takip etmiştir "Otopark alanının yeterli olması" ifadesine ise tercih sıralamasında en son kriter olmuştur.

Hizmet satın alımına etki eden faktörlerden yiyecek içecek ve personel ile ilgili değişkenlerde istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olmadığı, fiziki şartlar ve işletme imajı ile ilgili değişkenlerde ise yerli ve yabancı menseli fast food restoranları tercih eden öğrenciler arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür.

Öğrencilerin hizmet satın almalarına etki eden faktörlerin cinsiyete göre farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Ancak bayan öğrencilerin aritmetik ortalamalarının (A.O) erkek öğrencilere göre daha yüksek olduğu anlaşılmıştır.

Araştırmaya katılan öğrencilerin hizmet satın almalarına etki eden faktörlerin harcama gruplarına göre farklılık gösterip göstermediğinin tespiti amacıyla yapılan Anova testine ait bulgular Tablo 8'de verilmiştir. Yapılan Anova testi sonucu %5 anlamlılık düzeyinde ele alındığında fast food restoranlardan hizmet satın alma kriterleri ile harcama grupları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür.

Araştırmaya katılan öğrencilerin hizmet satın almalarına etki eden faktörlerin fast food restorana gitme sıklıklarına göre farklılık göstermediği yapılan Anova ile bulunmuştur

Yapılan bu araştırma sonucu elde edilen bulgulardan ve sonuçlardan yoğun rekabetin yaşandığı fast food piyasasında faaliyet gösteren restoranların her biri tek tek kendine özgü farklı çıkarımlar elde edebilir. Ancak ana hatlarıyla öğrencilerin hızlı servis sunan restoranları tercih etmelerinde etkili faktörleri bütün restoran işletmelerinin dikkate alması ve işletme politikalarını ona göre gözden geçirmeleri gerekmektedir. Bu çalışma sonucunda; öğrencilerin cinsiyeti, tercih ettiği restoran türü, harcama grubu, fast food restorana gitme sıklığı ne olursa olsun satın alma ile ilgili kriterlerin tamamına ilişkin aritmetik ortalamaları 3'ün üzerinde elde edilmiştir. Bu nedenle fast food restoran yöneticilerinin daha fazla öğrenciyi kendi restoranlarına çekebilmeleri, bu kriterlerde en iyi olmaları ile mümkün olacaktır.

KAYNAKÇA

- ATABEK, Erdal. (2006) Çocuklar Nasıl Besleniyor?, Yemek ve Kültür Dergisi, Sayı: 5, 150-152
- BBC News (2007). "How Turkey Became a Fast Food?", BBC, Retrieved on November 23, 2007.
- CHEMELYNSKI, Carol. (2004) Opportunities in Restaurant Careers, Chicago: McGraw-Hill Professional.
- Jakle, John (1999). Fast Food: Road Side Restaurants in the Automobile Age, Johns Hopkins University Press, Brueggemann.
- KOÇAK, Nilüfer. (2004) Yiyecek İçecek Hizmetleri Yönetimi, 2. Baskı, Ankara, Detay Yayıncılık.
- Korkmaz, Sezer (2005). "Fast Food Pazarında Rekabetçi Stratejilerin Etkinliği: Üniversite Gençliğinin Tercihlerinin Analizi", G.Ü. Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, Sayı: 2.
- LYNN, Jacquelyn. (2001) Restaurant and Five Other Businesses, Kanada, Entrepreneur Press.
- MICHMAN, Ronald D. ve MAZZE, Edward M. (1998) Food Industry Wars: Marketing Triumphs & Blunders, London: Greenwood Publishing Group, Incorporated.
- RITZER, George. (2001) Exploration in the Sociology of Consumption: Fast Food, Credit Card, Casinos, California, Sage Publications Incorporated
- ROYLE, Tony. (2000) Working for McDonald's in Europe: Unequal Struggle?, New York, Routledge.
- SÖKMEN, Alptekin. (2005) Yiyecek İçecek Hizmetleri Yönetimi ve İşletmeciliği, 2. Baskı, Ankara, Detay Yayıncılık.
- Talwar, Jenifer (2003). Fast food, Fast Track: Immigrants, Big Business and the American Dream, Westwie Press.
- Tayfun, Ahmet ve Cüneyt Tokmak (2007). "Tüketicilerin Türk Usulü Fast food İşletmelerini Tercih Etme Sebepleri Üzerine Bir Araştırma" Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, www.esosder.org, Güz 2007, C.6, S.22 (169-183)
- http://www.sdonmez.com/sf-index-of-Fast_food-cp-2_15.htm (13.01.2007)
- http://en.wikipedia.org/wiki/Fast_food#History (13.01.2007)
- Yamane TARO (2001); Temel Örnekleme Yöntemleri, Literatür Yayıncılık, İstanbul. (Çevirenler: Alptekin Esin, Celal Aydın, M. Akif Bakır, Esen Gürbüzsel)

YAZIM KURALLARI

Üçüncü Sektör Kooperatifçilik Dergisinde, kooperatifçilik tarım, yönetim, ekonomi, işletme alanlarında sosyal ve kültürel ve buna yakın konularda ulusal ve uluslararası seviyelerde makaleler yayınlanır. Çeviri yazılar yayına kabul edilmez. Dergiye gelen makaleler başka bir dergiye gönderilmemiş ya da yayınlanmamış olmalıdır. Sunulu bildiri ve posterler kabul edilir. Makale, Üçüncü Sektör Kooperatifçilik Dergisi kapsamına ve yazım kurallarına uygun olarak hazırlanmamış ise hakem görüşüne sunulmadan yazım kurallarına uygun hale getirilmeye üzere yazara iade edilir. Yazarlara telif ücreti ödenmez. Makalelerdeki görüş ve fikirler sadece yazarın düşüncelerini yansıtır dergiye bağlamaz.

Tablo, şekil ve grafik, kaynakça metne dahildir ve metin toplam 15 sayfayı geçmemelidir. Metin Word programı kullanılarak, sayfanın tek yüzüne, tek aralıklı, üstte 4.5 cm, altta 5.8 cm, solda 5.0 cm ve sağda 4.5 cm boşluk bırakılarak. Times New Roman yazı karakteri ile ve 10 punto kullanılarak yazılmalıdır. Dipnot 1.25 cm olmalıdır. Makale, iki kopya ve bir disket ile birlikte sunulmalıdır. Makale ile birlikte "Telif Hakkı" istenilmediğine ve Makalenin daha önce başka bir dergiye gönderilmediğine dair bir taahhütname (dilekçe) sunulmalıdır. Yayınlanmasına karar verilen makaleler üzerine yazarlarca hiçbir yeni eklenti yapılamaz. Yayınlanmayan yazılar iade edilmez.

Makale, başlık sayfası, özet, abstract, giriş, materyal ve metod, bulgular ve tartışma, sonuç ve kaynakları içermelidir. Bölüm, ana ve alt başlıklar metin içinde numarasz verilmelidir. Metin içindeki ana başlıklar büyük harf, alt başlıklar küçük harflerle yazılmalı ve ikine alt başlıklar italik olmalıdır.

Başlık sayfasında, kısa ve konu hakkında bilgi verici nitelikteki makale başlığı, yazarların adı, soyadı, ünvanı, kurum, açık adresi, iletişim bilgileri bulunur. Makale başlığının altında yazarların adı soyadı ünvanı olarak verilmelidir. Soyadın hemen sonunda (*) işaretiyle aynı sayfanın altında yazarların ünvanı ve çalıştığı kurum, görevi, mesleği belirtilmelidir.

Makalenin Türkçe ve İngilizce özetleri 100 kelimeyi geçmemelidir. İngilizce özetten önce İngilizce başlık verilmelidir. Özet kısaca amaç, yöntem ve bulguları vurgulamalıdır. İngilizce ve Türkçe olarak özetin altında maksimum 5 (beş) Anahtar kelime (Key Words) verilmelidir. Özet ve abstract italik olmalıdır.

Makalenin giriş bölümünde çalışmanın amacı, konusu, önemi, kapsamı, sınırlılıkları, varsayımları ve yöntemi belirtilmeli, ayrıca bu konuda yapılmış çalışmaların bir düzen içinde özetleri verilmeli kısaca makalenin işleniş tanıtılmalıdır.

Bulgular bölümünde veriler kısa ve mantıklı bir şekilde sunulmalıdır. Sonuçlar tartışılmalı, değerlendirilmeli ve yorumlanmalıdır. Tablo ve şekillerdeki rakamlar metin içinde aynı şekilde ve geniş yer almamalıdır. Tablo ve şekillerin metin içerisinde yorumlanması ve açıklaması kısa tutulmalıdır. Dipnotlardan

olabildiğince kaçınılmalıdır.

Tablo numarası ve ismi altta, kaynak var ise oda altta yazılmalıdır. Tablo başlıkları solaya yaslanmalıdır. Bütün tablo ve şekiller metin içinde ayrı ayrı ardışık olarak numaralandırılmalıdır.

Metin içinde atıfta bulunulmayan kaynaklar kaynakça bölümünde yer almamalıdır. Kaynaklar, dipnotta değil metin içinde, atıf yapıldığı yerde parantez içinde yılı ile birlikte verilir. Kaynakta bir yazar var ise (Arıcı, 1998:40), iki yazar var ise (Peker ve Çelik, 2005: 98) ve ikiden fazla yazar var ise (Tanrıvermiş vd, 2005:39) şeklinde verilir. Kaynak cümle içinde "Demirel (2005)'e göre" şeklinde verilir. Aynı yazara ait aynı yılda birden fazla kaynak var ise (Tosun, 1985a:67) şeklinde belirtilir. Kaynaklar, metin sonunda yazarların soyadlarına göre alfabetik sırayla ve sola yaslı olarak, numaralandırılmaksızın sunulur. Kaynaklar aşağıdaki şekilde yazılmalıdır.

Makale ise:

Peker, K. ve Çelik, Y. (2005). Toplum Tarım Desteği Modeli ve Türkiye'de Organik Tarım Üretiminde Uygulanabilirliği, Üçüncü Sektör Kooperatifçilik, 149: 35-50
Flings, A. (2000). Estimation of Leaf Area in Tropical Maize, Agron. J, 92: 436-444.

Kitap ise:

Chick, V. (1983). Macroeconomics After Keynes: A Reconsideration of the General Theory. The MIT Press, Cambridge.

Kitapta bölüm ise:

Koo, W. ve Bayaner, A. (1998). World Durum Wheat Trade: Competitiveness and Outlook, In T.Yıldırım, A. Schmitz and W.H.Furtan (ed) World Agricultural Trade, Westview Press, pp. 187-207.

MAKALENİN ÜÇÜNCÜ SEKTÖR KOOPERATİFÇİLİK DERGISİNE İLETİLMESİ

Makaleler posta ile gönderilecek veya elden teslim edilecek iki nüsha metin ve bir disket veya CD'si ile birlikte, Türk Kooperatifçilik Kurumu Mithatpaşa Cad. No:38/A Kızılay, Ankara; Türkiye adresine gönderilmelidir. Elektronik posta ile gönderilecekse, WEB sayfamızdaki yazım ilkelerine ilişkin formu da doldurarak, e-posta: koopkur@gmail.com gönderilmelidir.

YAZARLAR İÇİN SON KONTROL LİSTESİ

- * "Telif Hakkı Devri Formu" imzalandı.
- * Makale iki kopya ve bir disket olarak hazırlandı (posta ile veya elden teslim edilecekse).
- * Yazım kurallarına uyuldu.
- * Yazar ad ve soyadı tam (kısaltma yapılmadan) yazıldı.
- * Yazar adres(leri) verildi.
- * Türkçe başlık ve özet yazıldı.
- * Türkçe anahtar kelimeler verildi.
- * İngilizce başlık ve özet (abstract) yazıldı.
- * İngilizce anahtar kelimeler verildi.
- * Metin içinde tablolar ve şekiller ardışık numaralandı.
- * Kaynaklar yazım kurallarına uygun yazıldı.
- * Sayfalar numaralandı.
- * Sayfa yapısı kurallara uygun ayarlandı.

INSTRUCTIONS TO AUTHORS

The Journal of Third Sector Cooperatives accepts articles in the fields of cooperatives, agriculture, management, economics, business and socio-culture on the national and international levels. Translated articles are not accepted. Manuscripts must be based on original research and contain novel findings of general significance. Manuscripts submitted to the Journal of Third Sector Cooperatives must not have been published or be under consideration for publication elsewhere, other than as an abstract of an oral or poster presentation. Manuscripts may be rejected without peer review if they do not comply with the instructions to authors or are beyond the scope of the journal. Authors are not paid and are responsible for the views in the articles.

Manuscripts should be prepared in Word, typed using Times new roman on one side of the paper, 10 punto and single-spaced. Margins are as follows; Top: 4.5 cm, bottom: 5.8 cm, left: 5 cm, right: 4.5 cm and footnote: 1.25 cm. Total numbers of manuscripts must not exceed 15 pages. Two clear copies of the manuscript and a diskette should be submitted.

After referee-recommended revisions are completed and the manuscript has been accepted for publication, the author will not be permitted to make any new additions to the manuscript. Manuscripts not published are not returned to the authors.

Manuscript should follow this order: Title Page, Abstract with title of manuscript, Özet (Turkish Abstract), Introduction, Materials and Methods, Results and Discussion, Conclusions and References. Section and sub-section headings should not be numbered.

The first page should contain a concise, short and informative title, the names and addresses of the authors and contact details of the corresponding author (postal address, e-mail, and fax and telephone numbers).

The abstract must be in both English and Turkish, and should not exceed 100 words. The abstract should be informative as to why and how the study was conducted, and what the results and conclusions are. A maximum of 5 key words must be given at the end of the abstract.

Introduction should define the background and significance of the problem. A summary of the relevant literature should be given. Materials and methods should be concise with complete information about the analytical and statistical procedures. Finding should be given and evaluated in results and discussed section with reference to the tables and figures and by considering information from the literature. The data/information given in a table and figure must not be repeated extensively in the text. Footnote must be avoided as much as possible.

"The number and the title of the Tables must be given above the tables and the number and the title of the Figures must be given below the figures. Titles must start from the left margin. All tables and figures must be numbered consecutively throughout the paper.

References not cited in the text should not be given in Reference section. References should be cited in the text by the last name(s) of the author(s) and year of publication, for example, (Arıcı, 1998), (Peker and Çelik, 2005) (Tanrıvermiş et al, 2005). If the citations is the subject of the sentence, then only the date should be given in parentheses for example, According to Demirci (2005). If there is more than one reference in the same year for the same author(s) then please add the letters "a", "b", etc. to the year, for example, (Tosun 1985a, b). References should be listed alphabetically at the end of the text by the last name of the author, starting from the left margin without numbering. References should be given as below:

Journal article:

Peker, K ve Çelik, Y. (2005). Toplum Tarım Desteği Modeli ve Türkiye'de Organik Tarım Üretiminde Uygulanabilirliği.

Üçüncü Sektör Kooperatifçilik .Sayı:149

Temmuz-Agustos-Eylül.

Flings, A. (2000). Estimation of Leaf area in Tropical Maize. Argon. J. 92:436-444.

Book:

Chick, V. (1983). Macroeconomics After Keynes: A Reconsideration of the General Theory, The MIT Press, Cambridge

Chapter in Books:

Koo, V. Bayaner, A. (1998). World Durum Wheat Trade: Competitiveness and Outlook In T.Yıldırım, A. Shmitz and W.H. Furtan (ed) World Agricultural Trade. Westview Press pp.187-207

Address:

Manuscript should be submitted to:

Türk Kooperatifçilik Kurumu

Mithatpaşa Cad. No:38/A Kızılay, Ankara

Türkiye

E-posta: admin@koopkur.org.tr - koopkur@gmail.com

Final Checklist

- „Copyright Release“ letter is enclosed. Two copies and one diskette of the manuscript are submitted.
- Entire paper is in conformity with the instructions to authors.
- Names of authors are written in full (not abbreviated).
- Address of authors is given. Turkish title and abstract are given.
- Turkish keywords are given
- English title and abstract are given
- Tables and figures are numbered in the text consecutively.
- References are cited and listed according to instructions and not numbered.
- All pages are numbered.

THIRD SECTOR COOPERATION REVIEW
2008, VOLUME: 43, NUMBER: 1

Owner

On Behalf Of Turkish Cooperation Association Press And
Information Research Consultancy And Education Services Firm
Prof. Dr. Nevzat Aypek

Office

Mithatpaşa caddesi 38/A 06420 Kızılay – Ankara
Tel: 0 312 435 98 99- 435 96 91 Fax: 0 312 430 42 92
www.koopkur.org.tr • admin@koopkur.org.tr

Turkish Cooperation Association
Press and Information Research Consultancy and Education Services Firm
Published 4 times a year
Price: 6.50 YTL
Annual subscription: 25 YTL
Price out for Turkey: 7 USD, 5 EURO
Annual subscription out of Turkey: 25 USD,18 EURO

Account Number for The Subscription

T.C. Ziraat Bankası Mithatpaşa Branch Account No: 7970378- 5002

Design & Ctp & Printing

Umut Tanı Sağlık Matbaa San. ve Tic. A.Ş.
Saner Basım Sanayii
OSTİM Org. San. Böl. Turan Çiğdem Cd. No:15
Tel: 0.312 385 91 03 (Pbx)

National Periodical

Printing Date

13 March 2008

ISSN 1300 - 1469

THIRD SECTOR COOPERATION REVIEW
2008 VOLUME:43 NUMBER:1

Managing Editor
Prof. Dr. Rasih DEMİRCİ

BOARD OF EDITORS

Nurettin PARILTI
Ahmet BAYANER
Hikmet KAVRUK
Mehmet YEŞİLTAŞ
Eriman TOPBAŞ
Muharrem ÇETİN

EDITORIAL ADVISORY BOARD

Eyüp AKTEPE - Gazi University
Osman ALTUĞ - Marmara University
Burhan AYKAÇ - Gazi University
Kadir ARICI - Gazi University
Nevzat AYPEK - Gazi University
Rasih DEMİRCİ - TOBB Economy and Technology University
İsmail DUYMAZ - Yıldız Teknik University
İhsan ERDOĞAN - Gazi University
Ali Fuat ERSOY - Gazi University
Ahmet GÖKÇEN - İstanbul University
İzzet GÜMÜŞ - Gazi University
İ. Hakkı İNAN - Trakya University
Eyüp G. İSPİR - Gazi University
Öznur YÜKSEL - Çankaya University



ISSN 1300 - 1469

Third Sector Cooperation Review

2008
Volume:43
Number: 1

Shopping Centers That Uptrend On Present Day İn Retailing Industry and Variety Of Perception Of Owner And Holder Of The Shops: Ankara City A Field Research
Cemalettin AKTEPE

Coping Processes With The Organizational Stress And Managing Stress
Mehmet SARIİŞİK

Perceived Of The Total Quality Management Principles In Accommodation Operations A Case Study
İrfan YAZICIOĞLU, Hakan KOÇ

Do Perceptions Of Local Residents On The Effects Of Tourism On Local Culture Vary In Demografic Variables Of Local Residents?
Selma MEYDAN UYGUR, Eda BAYKAN

An Emprical Survey On The Effects Of Mortgage System On Middle - Low Income Groups' Housing Demand: A Case Study On Kırıkkale City
Yunus Bahadır GÜLER, Ali YAYLI

Railway Transportation Policies At European Union And Turkey's Situation
R.Pars ŞAHBAZ, Sedat YÜKSEL

An Evaluation Of The Methods Of Irrigation-Oriented Utilization Of Water Resources In Turkey
Harun TANRIVERMİŞ, Yeşim ALİEFENDİOĞLU

Factors Affecting Data Collection For Process Benchmarking
Mustafa Cihat UNGAN

A Research Over The Factors That Affect The Students Choosing Of Fast Food Restaurants
Ahmet TAYFUN, Selma MEYDAN UYGUR