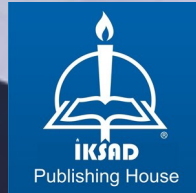


GÜNCEL YÖNETİM KONULARINDA ÇOKLU ALAN ÇÖZÜMLEMELERİ

EDİTÖR

Doç. Dr. Serdar Vural UYGUN



GÜNCEL YÖNETİM KONULARINDA ÇOKLU ALAN ÇÖZÜMLEMELERİ

EDİTÖR

Doç. Dr. Serdar Vural UYGUN

YAZARLAR

Prof. Dr. Ahmet DİKEN

Prof. Dr. Murat Hakan ALTINTAŞ

Doç. Dr. Murat KARAHAN

Doç. Dr. Halil Semih KİMZAN

Öğr. Gör. Dr. Nebi SEREN

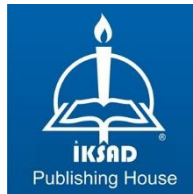
Dr. Ömer Faruk DİKEN

Öğr. Gör. Ali YÖRÜK

Berna ALTUNA

Talha DOĞAN

Yaşar Burçin ONUR



Copyright © 2023 by iksad publishing house
All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, distributed or
transmitted in any form or by
any means, including photocopying, recording or other electronic or mechanical
methods, without the prior written permission of the publisher, except in the case of
brief quotations embodied in critical reviews and certain other noncommercial uses
permitted by copyright law. Institution of Economic Development and Social
Researches Publications®

(The Licence Number of Publicator: 2014/31220)

TÜRKİYE TR: +90 342 606 06 75

USA: +1 631 685 0 853

E mail: iksadyayinevi@gmail.com

www.iksadyayinevi.com

It is responsibility of the author to abide by the publishing ethics rules.

Iksad Publications – 2023©

ISBN: 978-625-367-541-7

Cover Design: İbrahim KAYA

December / 2023

Ankara / Türkiye

Size = 16x24 cm

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ

Doç. Dr. Serdar Vural UYGUN.....1

BÖLÜM 1

YAPAY ZEKA UYGULAMALARININ İŞLETMELERE YÖNELİK RAPORLAMA SİSTEMLERİNDE YARDIMCI ARAÇ OLARAK KULLANILMASI

Öğr. Gör. Dr. Nebi SEREN

Prof. Dr. Murat Hakan ALTINTAŞ.....3

BÖLÜM 2

ARACI İŞLETMELERİN OLMADIĞI, ÜRETİCİDEN TÜKETİCİYE DOĞRUDAN PAZARLAMA OLANAKLARI KAPSAMINDA, MEDYA VE İNTERNET UYGULAMALARININ FAYDALARI

Yaşar Burçin ONUR19

BÖLÜM 3

F. TAYLOR VE E. MAYO'YA GÖRE İŞLETMELERDE İŞ DİZAYNININ ÇALIŞANLARIN MOTİVASYONU ÜZERİNDEKİ ETKİSİ

Dr. Ömer Faruk DİKEN

Prof. Dr. Ahmet DİKEN

Talha DOĞAN33

BÖLÜM 4

SİBER GÜVENLİK KAVRAMININ İŞLETMELER İÇİN ÖNEMİNİN İNCELENMESİ

Öğr. Gör. Dr. Nebi SEREN

Prof. Dr. Murat Hakan ALTINTAŞ63

BÖLÜM 5

6 ŞUBAT 2023 DEPREMİNİN MUHASEBE ALANINA ETKİLERİ

Doç. Dr. Murat KARAHAN

Öğr. Gör. Ali YÖRÜK81

BÖLÜM 6
TİCARİ ARKADAŞLIK İLE TEKRAR SATIN ALMA NİYETİ
ARASINDAKİ İLİŞKİDE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİN ROLÜ

Berna ALTUNA

Doç. Dr. Halil Semih KİMZAN95

ÖN SÖZ

Her geçen gün daha da artan bir ivmeyle gelişen teknoloji, küresel ve hatta coğrafi zorlayıcı etkenlerle farklılaşp şekillenen sosyo ekonomik yapı ve dinamikler, her akademik disiplinde çalışan araştırmacıları, bu yaşanan değişim sürecinin yönetimi bağlamında kendi uzmanlık alanının perspektifinden katkı sunmaya teşvik etmektedir.

Yönetmel çalışmalar, günümüzde yönetim fonksiyonlarının klasik sıralamasının ötesine geçerek ve söz konusu teşvik edici etkiyle birlikte, özellikle idari ve iktisadi disiplinlerde yeni alt uzmanlıkların da oluşmasıyla giderek zenginleşmiş ve artık çoklu disiplin çalışmalarının ortak çatılarından biri haline gelmiştir. Bu çalışmanın da söz konusu ortaklaşmayı göstermesi bakımından önem taşıdığı düşünülmektedir.

Çalışma kapsamında; bir takım güncel yönetmel sorunlar; yönetim psikolojisi, halkla ilişkiler, teknoloji yönetimi, pazarlama, muhasebe, eko iktisat, yenilik yönetimi, siber güvenlik ve havacılık yönetimi gibi çoklu disiplin konuları çerçevesinde ele alınmış ve çözümlenmeler yapılmıştır.

Sosyal Bilimler yazınına güncel konularla ilgili katkı sunması ümit edilen bu kitap ile ilgili olarak, tüm hazırlama süreci boyunca kıymetli görüşlerini ve özveriyle hazırladıkları çalışmalarını paylaşarak bilimsel bir çoklu alan zenginliği oluşmasını sağlayan tüm yazarlara; profesyonellikleri ve tecrübeleri ile kitabın ulusal ve uluslararası düzeyde araştırmacıların görüşlerine sunulmasını sağlayan İksad Yayınevi'nin değerli yöneticileri ve yayın ekibi çalışanlarına; vatanımızın bölünmez bütünlüğünü korumak için canlarını hiçe sayan tüm şehitlerimiz ve gazilerimize, teşekkürü borç bilirim.

Saygılarımla.

Doç. Dr. Serdar Vural UYGUN

Aralık 2023

BÖLÜM 1

YAPAY ZEKA UYGULAMALARININ İŞLETMELERE YÖNELİK RAPORLAMA SİSTEMLERİNDE YARDIMCI ARAÇ OLARAK KULLANILMASI

Öğr. Gör. Dr. Nebi SEREN¹

Prof. Dr. Murat Hakan ALTINTAŞ²

DOI: <https://dx.doi.org/10.5281/zenodo.10431065>

¹ Öğr. Gör. Dr., Bursa Uludağ Üniversitesi Orhangazi Yeniköy Asil Çelik Meslek Yüksekokulu, İşletme, Bursa, Türkiye nebiseren@uludag.edu.tr , Orcid ID: 0000-0003-4080-4823

² Prof. Dr., Bursa Uludağ Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi, İşletme, Bursa, Türkiye mhakan@uludag.edu.tr, Orcid ID: 0000-0001-8517-0540

GİRİŞ

Yapay zeka teknolojilerinin hayatın her alanına hızlı bir şekilde etki etmesi ile birlikte, işletme alanında da yapay zeka teknolojilerinin farklı uygulamalarla kullanılması çokça gözlemlenmeye başlamıştır. Aynı bilgisayarların hayatımızı kolaylaştırdığı gibi yapay zekanın da insanlar için zor olan süreçleri hızlandırıp basitleştirmesi sebebiyle işletmeler tarafından çabuk kabul edilen bir yapıya sahip olduğu kolayca gözlemlenebilmektedir. Bu çalışmada işletmelerin raporlandırma sistemlerinde klasik yaklaşımlarda neler yaptığı ve yapay zeka teknolojilerinin bu raporlandırma sistemlerine neler katabileceği üzerine derinlemesine inceleme yapılarak, bu yeniliğin işletmelere neler kazandırabileceği açıklanmaya çalışılmıştır. Literatürde çok farklı alanlarda detaylı şekilde incelenen yapay zeka teknolojilerinin kullanımı bu çalışmada raporlandırma sistemleri üzerindeki etkileri bakımından incelenmiştir.

İşletmelerin beklentileri ve bu beklentilerin karşılanmasından yapay zekanın etkisi bağlamında bir inceleme ortaya konmuştur. Çalışmanın birinci bölümünde öncelikle işletmelerin anket sistemleri ile elde ettikleri verilerin işletmeler için taşıdığı öneme vurgu yapılmıştır. Bu anket yapılarının değerlendirilmesi ile ortaya çıkan raporlara değinildikten sonra, raporlandırma sistemlerinde kullanılan teknolojilerden bahsedilmiştir. Ayrıca bu bölümde raporlandırma sistemlerinin güvenilirliği sorgulanmış ve bu sistemlerin güvenilirliğinin işletmeler için ne ifade ettiği araştırılmıştır. İkinci bölümde ise öncelikle yapay zekanın gelişiminden ve işletmelerde kullanımından bahsedilmiş ardından yapay zeka teknolojilerinin işletmeler açısından önemi incelenmiştir. Üçüncü bölümde ise tüm bu teknolojik gelişmeler ışığında işletmelerin atması gereken adımlar ve yapay zeka teknolojilerine ne derece önem vermeleri gerektiği üzerinde durulmuştur.

Yapay zeka literatürde pek çok alanda insanlara sağladığı faydalar açısından ele alınmıştır. Yapay zeka çalışmaları, sektörler bazında ya da hizmet ettikleri alanlarda, örneğin, sosyal bilimler alanında, mühendislik alanında, fen bilimleri alanında yada sağlık bilimleri alanında, kümeleme yaparak incelenebileceği gibi, farklı bir bakış açısı ile yapay zekanın sağladığı faydalar açısından da bir kümeleme yapılarak incelenebilir.

Yapay zeka teknolojileri insanların tekrarlı sayıda yapmaktan sıkıldığı işlerde büyük görevler üstlenmektedir. Basit anlamda insan gibi düşünebilen bir aygıt insan için tekrarlamamanın çok zor olduğu işleri tekrarlamakta faydalı bir yardımcı olarak görev alabilmektedir. Bu noktada yapay zekanın basitleştirme etkisinden bahsetmek gerekmektedir. Literatürde yapay zekanın basitleştirme etkisinden çokça bahsedilmektedir.

Lojistik ve tedarik zinciri (Dubey vd., 2021), pazarlama ve kullanıcıya değer yaratma (Gregory vd., 2021), sağlık ve ilaç sektörü (Liu vd., 2019), işletme yönetimi ve karar alma (Cao vd., 2021), eğitim sektörü ve öğretmen davranışları (An vd., 2023), bankacılık ve finans (Arora vd., 2020), çalışmaları bu çeşitliliğe örnek olarak gösterilebilir. Ancak yapay zekanın basitleştirici etkisi hakkındaki çalışmalar incelendiğinde göze batan en büyük alt küme ise sağlık alanında yapay zekanın kullanımı olarak göze batmaktadır. Bu alt küme incelendiğinde ise, beyin cerrahisinde bilgisayar destekli tomografi kullanımı (Yang ve Su, 2021), kronik arter sorunlarının tahmini (Wolff vd., 2022), yeni bir ilacın geliştirilmesi (Wang vd., 2019), radyoloji alanında kullanımı (Strohm vd., 2020), göçmenlerin sağlık ve zihinsel sağlık düzeyleri (Drydakis, 2021), tıbbi teşhiste yapay zekanın klinik olarak benimsenmesi (Adler-Milstein vd., 2022), çalışmaları örnek olarak gösterilebilir.

Farklı bir kümeye göz atmak istenirse, literatürde yapay zekanın hızlandırıcı etkisinden sıklıkla bahsedilmektedir. Bu hızlandırıcı etki

benzersiz bir fayda kümesi oluşturmaktadır. Farklı sektörlerde yapay zekanın hızlandırıcı etkisine vurgu yapan çalışmalar incelendiğinde, bilgisayar ve robotik (Pyzer-Knapp vd.,2022), modelleme (Han vd.,2021), rehabilitasyon cerrahisi (Yu vd., 2022), iklime dayanıklı bitki ıslahı (Harfouche vd, 2019), tıbbi ilaç geliştirme (Lou ve Wu, 2021), tüketici elektroniği cihazları ve sistemleri (Bazrafkan ve Corcuran 2018) çalışmaları dikkat çekmektedir. Tüm bu çalışmalar farklı sektörlerin yapay zekanın hızlandırıcı etkilerinden nasıl istifade edilmeye çalışıldığı konusunda birer örnek teşkil etmektedirler.

Bir diğer fayda kümesi olarak insan dikkatinden kaçabilecek detayları yapay zeka ile donatılmış otomatize sistemlerin daha başarılı şekilde yakalayabilmesi gösterilebilir. Bu alanda yapılan çalışmalara ise, bilişim ve tahmin sistemleri (Nagendra ve Khare, 2004), işletme ve karar destek sistemleri (Liu vd., 2008), tıp ve radyasyon onkolojisinde kaliteyi artırma (Luk vd., 2022), konularındaki çalışmalar örnek gösterilebilir. Yapay zeka (AI), temel olarak akıllı davranışın otomasyonu ile ilgilenen bilgisayar biliminin bir dalıdır. Bu davranışı insan, hayvan dünyası ve bitkilerin tüm alanlarından düşünebiliriz (Chowdhary,2020)

1. İŞLETMELERDE YAPILAN ANKETLERİN ÖNEMİ VE RAPORLANDIRILMASI

İşletme verileri çok çeşitli amaçlar için kullanılabilir. En temel amaç resmi iş istatistiklerinin üretilmesidir. Diğer hedefler arasında politika odaklı araştırmalar (örneğin çalışma koşulları hakkında) veya teoriyi test eden akademik araştırmalar (örneğin küçük ve orta ölçekli işletmeler için büyüme koşullarını incelemek) yer alır (Snijkers vd., 2013). Yapılan bazı çalışmalarda anketlerinin önemine farklı açılardan bakılmıştır. (Matheson, 2010), Yeni Zelanda merkezli yaptıkları çalışmada, anket verilerinin tahmin yapmadaki başarısının sebebinin sadece yani veriler olması değil aynı zamanda kaliteli veriler olmasından kaynaklandığına vurgu yapmışlardır.

Son yıllarda yüksek frekanslı, özellikle de tahminler için makroekonomik analizlere olan ilgi ve talep önemli ölçüde artmıştır. Ancak yüksek frekansta veri analizi yapmak ve tahminlerde bulunmanın zor yönleri de bulunmaktadır. Yıllık verilerle karşılaştırıldığında, günlük, aylık ve üç aylık olarak gözlemlenen veriler genellikle daha karmaşık dinamiklere sahiptir, mevsimseldir ve en azından reel değişkenler açısından daha sık yenilenirler (Hansson vd., 2005). Öngörülerle desteklenmiş iş süreci izleme yöntemleri, iş sürecinin çalışan örnekleri (vakalar) temel olarak, sonraki etkinlik veya belirli bir süreç vakasının kalan döngü süresi gibi tahminler üretmek için geçmiş süreç yürütme kayıtlarını kullanır. Bu sayede yöneticilere yardımcı olmak için kullanılabilir (Verenich vd., 2019).

Groen (2012) yaptığı çalışmada, öncelikle yönetimsel verilerin tahmin işlemlerinde ve gelecek planları ile ilgili kullanımında anketlerden daha iyi veriler sağlayabileceğinden bahsetmiş ancak bazı durumlarda yönetimsel verilerin de dezavantajlı olabileceğini, örneğin uygun olmayan kavramların ve hatalı eşleştirmelerin yönetimsel verileri bozabileceğinden bahsetmiş bu durumlarda anket yönteminin önemine vurgu yapmıştır.

1.1. Raporlandırma Sistemleri ve Kullanılan Teknolojiler

İşletmeler için yapılan her bir araştırma raporlandırılması gereken bir olguyu işaret etmektedir. Bu noktada işletmeler kendilerini tanımak, yaptıkları işleri ölçümlemek ya da buldukları durumu not etmek üzere yaptıkları her bir tespiti raporlandırma sistemleri dahilinde belge haline getirmeli ve bunları daha sonra kullanmak üzere saklamalıdır.

Raporlandırma sistemleri ile ilgili daha detaylı inceleme yapıldığında ise, işletmelerin çoğunlukla finansal(Yalçın,2019; Çalış ve Altınsoy, 2014; Gökdeniz, 2015), iç tetkik(Akbulut, 2012), yönetim bilişim sistemleri (Gümüştekin,2004) gibi alanlarda incelenirse de raporlama dendiğinde çoğunlukla muhasebe ve finans sistemleri

üzerine çalışmalar yapıldığı gözlemlenmektedir. Bu finansal raporlandırma sistemlerinin literatürde, sektörel bazda ayrılıp incelenebilecek kadar detaylı yer kapladığı gözlemlenebilmektedir.

Raporlandırma sistemlerinden söz edebilmek için öncelikle rapor haline getirilebilecek bir çalışmadan bahsetmek gerekmektedir. Lymer vd. (1999), yaptıkları çalışmada web tabanlı iş raporlandırma sistemlerini teknolojik açıdan üç gruba ayırmışlardır. Bu üç grup;

Bilgiyi Statik Olarak Temsil Etme

- CD-ROM
- Elektronik kağıt
- HTML

Çoklu Ortam Geliştirmeleri

- Eklentiler
- Çoklu ortam
- 3D
- Push (itme)

Kullanıcı Etkileşimi ve Bilgi Yönetimi

- Veritabanları
- Arama araçları ve meta veri
- JavaScript'ler, Java ve Active/X
- Akıllı ajanlar
- Genişletilebilir işaretleme dili (XML)

şeklinde sıralanmaktadır. Bu listede yer alan akıllı ajanlar kısmı kullanıcı etkileşimli yapay zeka destekli sistemlerin yer aldığı kategoridir.

2. YAPAY ZEKANIN TEKNOLOJİLERİNİN TANIMLANMASI

Yapay olarak zeki olan şeyler, normalde yapay olmayanların sahip olduğu özelliklere sahip yapay nesnelere olarak, doğal olarak zeki olanlardan farklıdır. Yani bunlar belli bir süreç sonucunda (bu şekilde yaratıldıkları, tasarlandıkları veya üretildikleri için) belli bir özelliğe (zeka) sahip olan şeylerdir (Fetzher, 1990). Yapay zeka, akıllı davranışın incelenmesi ve bu tür davranışın herhangi bir türünün nasıl mühendislikle oluşturulabileceği konusundaki çabadır (Whitby, 2009).

Yapay zekanın ilk uygulamaları, düşünen makineler yaratma arzusu ile yapılan çalışmalar olarak gözlemlenmektedir. Bu ilk uygulamalar, basit bir oyunda bilgisayarın insan ile yarışabilmesi, insanın düşünerek yaptığı hamlelere düşünerek karşılık veren bir makine üretebilmek üzerine odaklanmıştır. Oyun üzerinden kurgulanan düşünerek cevap verebilme olgusu 90'ların sonlarına gelindiğinde metinsel olarak size cevap verebilen sohbet botlarının gelişmiş versiyonları olarak bilgisayar dünyasında insanların karşına çıkmaktadır. Ardından geçen 30 yıllık süreçte ise bahsedilen basit sohbet botları doğal dil işleme modellerine ve GPT-3 (Generative Pre-trained Transformer 3), insanların yazdığı metinlere benzer içerik üretmek için derin öğrenmeyi kullanan dil modellerinin ortaya çıkmasına evrilmiştir. Kısaca artık öğrenebilen sohbet botları yapay zekanın boy gösterdiği yeni sahne haline gelmiştir.

2.1. Yapay Zekanın İşletmelerde Kullanımı

1950 li yıllarda yapay zekanın çeşitli platformlarda gündeme gelmeye başlaması ve ilerleyen yıllarda işletmelerin karar destek sistemlerinde etkin bir yol gösterici olarak kullanılmaya başlaması ile

işletmeler yapay zeka konusundaki bilgi birikimlerini artırmaya çalışmışlardır. Sestino ve De Mauro (2022) yaptıkları çalışmada yapay zekanın işletmeler için kullanım alanlarını özetleyen bir tablo hazırlamışlardır.

Tablo 1: Yapay Zekanın İşletmeler Üzerindeki Etkileri, Uygulamalar ve Metotlar: Konular ve Temel Odak Alanı.

Tema	Başlık	Temel odak alanları
Etkileri	İşletmelere Etkileri	Dijital Yönetim İşlem Otomasyonu İşlem Madenciliği
	İnsan üzerindeki etkileri	Organizasyonel İhtiyaçlar Ahlaki etkileri Yetenek Yönetimi
Uygulamaları	Endüstriyel Uygulamalar	Nesnelerin İnterneti Kaynak Yönetimi (enerji, araçlar)
	Social applications	Akıllı Şehirler Sosyal medya Analizi Duygu Analizi
Methodları	Tahmin metodları	Tüketicilerin Anlayışı Tahmin Sınıflandırma
	Tanıma metodları	Denetimli Öğrenme Anormallik tanıma Örüntü tanımlama Denetimsiz öğrenme

Kaynak: Sestino, A., & De Mauro, A. (2022).

Attard-Fros vd. (2023) 47 farklı yapay zeka etik kılavuzu üzerinde yaptıkları çalışmada, yapay zeka etik kurallarında, yapay zeka iş uygulamalarının politik ve ekonomik etkilerinin büyük ölçüde yetersiz temsil edildiğini ortaya koymuşlardır. Mevcut durumda, yapay zeka etik kuralları, algoritmik karar alma sorunlarına orantısız bir şekilde odaklanırken, yapay zeka sistemlerinin yer aldığı iş karar alma bağlamının adil, hesap verebilir, sürdürülebilir ve şeffaf olması, rekabetçi ve spekülatif normlar, kurumsal gizlilik ve diğer zararlı iş uygulamaları tarafından ciddi şekilde zayıflatılma olduğunu ortaya koymuşlardır.

Chui vd.(2018) çalışmalarında yapay zekanın her alanda, her iş kolunda kendini göstermeye başladığına vurgu yaparak, ardından yapay zekanın gelişimi ile ilgili insanların aklındaki eksik noktaları, olumsuz

düşünceleri irdelemişlerdir. Özellikle toplum üzerindeki endişe verici etkileri ve kısıtlamalarından bu çalışmada bahsedilmiştir. İşletmelerin bu endişe verici etkilere ve kısıtlara dikkat ederek yapay zeka destek sistemlerini kurgulamalarını ileride yaşanabilecek sorunları azaltmada etkili olabilecektir.

2.2. Yapay Zekanın İşletmeler Üzerindeki Etkileri

Yapay zeka teknolojisi, mobil teknoloji ve işletmelerin dijital dönüşümünü sağlayan uygulamalar, Nesnelerin İnterneti (IoT), sanal gerçeklik (VR), artırılmış gerçeklik (AR), otonom robotlar, blok zincir, akıllı sensörler, bulut bilişim, siber-fiziksel sistemler, biyometrik ve siber güvenlik teknolojileri, işletmeler için kapsamlı çözümler sunma konusunda önemli bir rol oynarlar(Gülsen, 2019).

Rekabetçi dönemde, sanayi sektörü için oldukça büyük bir büyüme gerçekleşmektedir. Modern teknolojileri benimseyen endüstrilerin çoğu için sürekli iyileştirmeyi yönetmek ve rutin işler için hızı artırmak endüstrilerin önündeki en büyük zorluklardan biridir. Araştırmacıların ve uzmanların çoğu, endüstrilere yapay zekâ araçlarından ve dijital teknolojilerden faydalanmalarını önermektedir(Gür vd., 2019).

Yapay zeka örgütlerde performans artışı, yaratıcılık ve yenilik sağlamaktadır. Bu olumlu sonucun işletmede kullanım kapasitelerinin artmasının ortaya çıkardığı bazı mesleklerin ve pozisyonların yerini almak ile ilgili olumsuz duruma vurgu yapılması gerekmektedir. Bu durum, çalışanlar üzerinde motivasyon ve performans azalması ile işten ayrılma niyetinin artması gibi olumsuz etkileri tetiklemektedir (Erkutlu vd., 2023).

3. SONUÇ

Yapay zeka teknolojileri bireylere ve işletmelere pek çok alanda otomatize edilmiş sonuçlar sunması bakımından çok değerli bir teknolojik gelişmedir. Bu gelişme işletmeler için hız kazandıran,

kolaylaştıran, doğruluğu artıran destekleri bakımından da bulunmaz bir katkı sağlamaktadır. Özellikle anket sistemlerinden elde edilen yoğun verinin tek tek elle tasnifi yerine yapay zeka destekli otomatize edilmiş uygulamalar tarafından tasniflenerek ilgili işletme birimlerine yada paydaşlara sunulması işletmeler için çok değerli katkılar sağlayacaktır. Yapay zekanın raporlandırma sistemlerinde en önemli olumlu etkisi anlamlı duygusal değişimlerden etkilenmeyen sabit bir raporlandırma yapısının sunacak olması olarak kabul edilebilir. Kısaca insanın pozitif özelliklerini taklit eden bir sistemin duygusal etkilenmelerden uzak işlem yapabilmesi fazlaca fayda getirebilecek bir yapının elde edilmesini sağlayabilecektir.

Diğer taraftan bakıldığında yapay zeka sistemlerinin işletmeler için olumlu yanlarından bahsedildiği kadar bazı olumsuz yönlerine de literatürde bolca yer verilmiştir. Sadece işletmelerin yönetsel işlemleri açısından değil çalışmada bahsi geçen raporlandırma sistemleri içinde otomatize edilmiş yapay zeka destekli raporlandırma sistemlerinin bazı olumsuz yanlarının olabileceği gözlemlenmektedir. Bunlar kısaca rutin haline gelmiş değerlendirmelerin çalışanlar yada ilgililer tarafından önemsenmemesi ya da rutine olan ilgisizlik başlığında toplanabilir.

İşletmelerin yapay zeka sistemlerinin olumlu yanlarının artırmayı deneyerek bunları raporlandırma sistemlerinde kullanmaları ve olumsuz etkilerinden nasıl korunabilecekleri yönünde çalışmalar yürütmeleri yapay zeka teknolojilerinin raporlandırma sistemlerinin geleceğinde büyük yere sahip olmasını sağlayabilir. Bu bağlamda özellikle raporlandırma sistemlerinin hazırlanmasında yapay zeka teknolojilerinin kullanılmasının getireceği avantajlar işletmeler tarafından değerlendirilerek geleceğe yapılan bir yatırım olarak görülüp yapay zeka sistemlerinin raporlandırma sistemlerinde kullanımı konusunda adım atan işletmeler geleceğe daha hazırlanmış şekilde yaklaşacaklardır.

KAYNAKÇA

- Adler-Milstein, J., Aggarwal, N., Ahmed, M., Castner, J., Evans, B. J., Gonzalez, A. A., ... & Williams, A. (2022). Meeting the moment: addressing barriers and facilitating clinical adoption of artificial intelligence in medical diagnosis. *NAM perspectives*, 2022.
- Akbulut, E. (2012). İşletmelerde İç Kontrol Sisteminin Etkinliğinin İncelenmesi ve Trakya Bölgesindeki Ayçiçek Yağı Sektöründe Bir Araştırma. *Ejovoc (Electronic Journal of Vocational Colleges)*, 2(1), 174-187.
- An, X., Chai, C. S., Li, Y., Zhou, Y., Shen, X., Zheng, C., & Chen, M. (2023). Modeling English teachers' behavioral intention to use artificial intelligence in middle schools. *Education and Information Technologies*, 28(5), 5187-5208.
- Arora, V., Leekha, R. S., Lee, K., & Kataria, A. (2020). Facilitating user authorization from imbalanced data logs of credit cards using artificial intelligence. *Mobile Information Systems*, 2020, 1-13.
- Attard-Frost, B., De los Ríos, A., & Walters, D. R. (2023). The ethics of AI business practices: a review of 47 AI ethics guidelines. *AI and Ethics*, 3(2), 389-406.
- Çalış, Y. E., & Altınsoy, N. B. (2014). Yönetim raporlama sisteminde sorumluluk muhasebesi: Bir inşaat işletmesinin maliyet merkezine yönelik performans analizi.
- Cao, G., Duan, Y., Edwards, J. S., & Dwivedi, Y. K. (2021). Understanding managers' attitudes and behavioral intentions towards using artificial intelligence for organizational decision-making. *Technovation*, 106, 102312.
- Chowdhary, K. R. (2020). *Fundamentals of artificial intelligence* (pp. 603-49). New Delhi:: Springer India.
- Chui, M., Manyika, J., & Miremadi, M. (2018). What AI can and can't do (yet) for your business. *McKinsey Quarterly*, 1(97-108), 1.
- Drydakis, N. (2021). Mobile applications aiming to facilitate immigrants' societal integration and overall level of integration, health and mental health. Does artificial intelligence enhance outcomes?. *Computers in Human Behavior*, 117, 106661.

- Dubey, R., Bryde, D. J., Blome, C., Roubaud, D., & Giannakis, M. (2021). Facilitating artificial intelligence powered supply chain analytics through alliance management during the pandemic crises in the B2B context. *Industrial Marketing Management*, 96, 135-146.
- Fetzer, J. H., & Fetzer, J. H. (1990). What is Artificial Intelligence? (pp. 3-27). Springer Netherlands.
- Gökdeniz, Ü. (2005). İşletmelerde muhasebe bilgi sistemine yaklaşım. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, (27), 86-94.
- Gülşen, I. (2019). İşletmelerde yapay zeka uygulamaları ve faydaları: perakende sektöründe bir derleme. *Tüketici ve Tüketim Araştırmaları Dergisi= Journal of Consumer and Consumption Research*, 11(2), 407-436.
- Gümüştekin, G. E. (2004). İşletmelerde Yönetim Bilişim Sistemleri. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 11(1), 125-142.
- Gregory, R. W., Henfridsson, O., Kaganer, E., & Kyriakou, H. (2021). The role of artificial intelligence and data network effects for creating user value. *Academy of management review*, 46(3), 534-551.
- Groen, J. A. (2012). Sources of error in survey and administrative data: The importance of reporting procedures. *Journal of Official Statistics*, 28(2), 173-198.
- Han, C., Zhang, P., Bluestein, D., Cong, G., & Deng, Y. (2021). Artificial intelligence for accelerating time integrations in multiscale modeling. *Journal of computational physics*, 427, 110053.
- Hansson, J., Jansson, P., & Löf, M. (2005). Business survey data: Do they help in forecasting GDP growth?. *International Journal of Forecasting*, 21(2), 377-389.
- Harfouche, A. L., Jacobson, D. A., Kainer, D., Romero, J. C., Harfouche, A. H., Mugnozza, G. S., ... & Altman, A. (2019). Accelerating climate resilient plant breeding by applying next-generation artificial intelligence. *Trends in biotechnology*, 37(11), 1217-1235.
- Liu, B., He, H., Luo, H., Zhang, T., & Jiang, J. (2019). Artificial intelligence and big data facilitated targeted drug discovery. *Stroke and vascular neurology*, 4(4).
- Liu, S., Reviriego, P., Tang, X., Tang, W., & Lombardi, F. (2020). Result-based re-computation for error-tolerant classification by a support

- vector machine. *IEEE Transactions on Artificial Intelligence*, 1(1), 62-73.
- Lou, B., & Wu, L. (2021). AI on drugs: Can artificial intelligence accelerate drug development? Evidence from a large-scale examination of biopharma firms. *Evidence from a Large-scale Examination of Biopharma Firms*, (March 15, 2021). *MISQ Forthcoming*.
- Luk, S. M. H., Ford, E. C., Phillips, M. H., & Kalet, A. M. (2022). Improving the quality of care in radiation oncology using artificial intelligence. *Clinical Oncology*, 34(2), 89-98.
- Lymer, A., Debreceny, R., Gray, G. L., & Rahman, A. (1999). Business reporting on the Internet. London: International Accounting Standards Committee.
- Matheson, T. D. (2010). An analysis of the informational content of New Zealand data releases: The importance of business opinion surveys. *Economic Modelling*, 27(1), 304-314.
- Nagendra, S. S., & Khare, M. (2004). Artificial neural network based line source models for vehicular exhaust emission predictions of an urban roadway. *Transportation Research Part D: Transport and Environment*, 9(3), 199-208.
- Pyzer-Knapp, E. O., Pitera, J. W., Staar, P. W., Takeda, S., Laino, T., Sanders, D. P., ... & Curioni, A. (2022). Accelerating materials discovery using artificial intelligence, high performance computing and robotics. *npj Computational Materials*, 8(1), 84.
- Snijkers, G., Haraldsen, G., Jones, J., & Willimack, D. (2013). *Designing and conducting business surveys*. John Wiley & Sons.
- Sestino, A., & De Mauro, A. (2022). Leveraging artificial intelligence in business: Implications, applications and methods. *Technology Analysis & Strategic Management*, 34(1), 16-29.
- Strohm, L., Hehakaya, C., Ranschaert, E. R., Boon, W. P., & Moors, E. H. (2020). Implementation of artificial intelligence (AI) applications in radiology: hindering and facilitating factors. *European radiology*, 30, 5525-5532.
- Verenich, I., Dumas, M., Rosa, M. L., Maggi, F. M., & Teinemaa, I. (2019). Survey and cross-benchmark comparison of remaining time prediction methods in business process monitoring. *ACM*

Transactions on Intelligent Systems and Technology (TIST), 10(4), 1-34.

Wang, L., Ding, J., Pan, L., Cao, D., Jiang, H., & Ding, X. (2019). Artificial intelligence facilitates drug design in the big data era. *Chemometrics and Intelligent Laboratory Systems*, 194, 103850.

Whitby, B. (2009). *Artificial intelligence*. The Rosen Publishing Group, Inc.

Wolff, J., Matschinske, J., Baumgart, D., Pytlik, A., Keck, A., Natarajan, A., ... & Baumbach, J. (2022). Federated machine learning for a facilitated implementation of Artificial Intelligence in healthcare—a proof of concept study for the prediction of coronary artery calcification scores. *Journal of Integrative Bioinformatics*, 19(4), 20220032.

YALÇIN, S. (2019). Türkiye finansal raporlama standartları, büyük ve orta boy işletmeler için finansal raporlama standardı ve muhasebe sistemi uygulama genel tebliğlerinde stoklar: Muhasebeleştirme, değerlendirme, sunum ve açıklamalar. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (60), 202-222.

Yang, W. F., & Su, Y. X. (2021). Artificial intelligence-enabled automatic segmentation of skull CT facilitates computer-assisted craniomaxillofacial surgery. *Oral Oncology*, 118, 105360.

Yu, H., Zhao, Z., Duan, X., Zhou, J., & Su, D. (2022). Ultrasound image under artificial intelligence algorithm to evaluate the intervention effect of accelerated rehabilitation surgery nursing on laparoscopic hysterectomy. *Computational Intelligence and Neuroscience*, 2022.

BÖLÜM 2

ARACI İŞLETMELERİN OLMADIĞI, ÜRETİCİDEN TÜKETİCİYE DOĞRUDAN PAZARLAMA OLANAKLARI KAPSAMINDA, MEDYA VE İNTERNET UYGULAMALARININ FAYDALARI

Yaşar Burçin ONUR¹

DOI: <https://dx.doi.org/10.5281/zenodo.10431077>

¹ Gence Devlet Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, 5308.01 Umumi İktisadiyyat Doktora Programı yasarburcinonur@gmail.com,5342251817, ORCID ID: 0000-0001-5431-3430

GİRİŞ

15. yüzyıl ve sonrası dünya ekonomilerinde seri üretim uygulamalarının hakim olmaya başladığı ilk dönemi oluşturmaktadır. El tezgahlarının geliştirilmesi ile başlayan süreç, buhar makinesinin icat edilmesi ile farklı bir seviyeye gelinmesine sebep olmuştur. Yüksek kapasitede faaliyet gösterildiği dönem ise 18. Yüzyıl sonrasına denk gelmektedir. 19 yüzyıl bürokratik disiplin kazanılmaya çalışıldığı, 20 yüzyıl kurumsallaşmanın tamamlandığı bir dönem olmuştur. Hali ile ticari rekabet ortamı giderek artan bir gerginlik ile değişim göstermiştir. Rekabet faktörü insanlığın gelişimin sağlayan ana özü oluşturmaktadır. Gelişim ve değişim için gerekli olan gücü temin etmektedir. İnsanoğlu beğenilme ve takdir edilmek üzerine programlanmış bir varlıktır. Bu noktadan sonra bazı sınır aşımalarının gözlemlendiğine sıkça tanık olunmaktadır. İnsanoğlu kendini gerçekleştirme noktasında sınır tanımayan bir varlıktır. Bu değişimi yaşarken başkalarının hukuk sınırlarının çiğnenmesine imkan tanınmamalıdır. Bu olgu çok hassas bir noktadan çıkış alan ve insana özgü bir kıymettir. Bu noktada devlet olma ihtiyacına vurgu yapılmaktadır. Devlet olma kıymetleri, insan olma hasletlerini korumak adına birleşerek faaliyet gösterilmesi sanatıdır. Ülke yönetimleri koruyucu ve kollayıcı nitelikleri geliştirerek idame ettirmek ile birlikte, olumsuz kişi gurup ve yapılanmalara karşı ceza-i müeyyide uygulamak ile görevli ana ve tek organdır.

Gelişen ekonomik yapılanmalar içerisinde faaliyet gösteren illegal yapılanmalar olduğu kadar kanuni yapılanmaların zararlı süreçler işletmek sureti ile piyasa mekanizması içerisinde etkin konuma yükseldiğine sıkça tanık olunmaktadır. Aracı işletmelerin kar sağlamak adına uyguladığı kar politikaları da bu legal görünümlü illegal faaliyetlerin içerisinde yer almaktadır. Söz konusu olumsuzlukların kontrol edilmesi adına 2 ana etkinlik üzerinde görev alınmasında fayda bulunmaktadır. Birinci husus üretici ile tüketicinin aynı platformda buluşturularak fiyatlar genel seviyesinin yükseltilmesinin önlenmesi

ikincisi ise internet teknolojilerinin geliştirilerek düzenlenmesi adına uygulanacak faaliyetlerden oluşmaktadır.

Kavram Olarak Aracı İşletme Tanımı

Ticaret döngüsü alıcı ile satıcı işletmeler arasında mal ve para değişiminin sağlanmasıdır. Bu sebeple ticaret kavramı iki kişi ve daha fazla aktör ile hayat bulmaktadır. Tüketiciler ile üreticilerin etkinlik alanlarını oluşturmaktadır. Üreticiler ürettikleri mal ve hizmetleri tüketicilere sunarlar, tüketici kişi ve işletmeleri ise bu ürün ve hizmetleri talep etmektedirler. Piyasa döngüsünü oluşturan ve ekonominin kaynağı olan bütün düşüncelerin çıkış noktası bu paydadan hareket almaktadır. Bu sebeple üretilen ürün ve hizmetlerin değişimini sağlayacak olan piyasaların etkin ve etkili olarak yapılandırılması önemli bir unsur olarak karşımıza çıkmaktadır.

Genel kabul olan işletme modellerine göre üretici ve tüccar işletmeler olarak iki ayrı işletme yapısı bulunmaktadır. Üretici işletmeler, ürün üreterek sunmak ile birlikte tüccar olarak anılan işletme yapısı ürün üretmeden farklı işletmelerden satın aldığı ürünleri tüketicilere dağıtım faaliyeti ile iştigal eden aracı grup müesseseleri oluşturmaktadır. Üretici işletmeler yakın veya uzak bir noktada bulunabilmektedir.

Aracı işletmelerin ekonomik etkilerinin değerlendirilmesi

Aracı işletmeler genel çalışma mantığı sunduğu ürünlerin nakliye maliyetinin, ürün bedeline eklenmesi ile oluşturulan maddi artımın fiyat seviyesine eklenmesi ile bulunabilmektedir. Herhangi bir ürün bulunduğu noktadan satıldığı noktaya gönderildiğinde kaç birim nakliye masrafı ödeniyor ise o oranda fiyat artırımını yapılmaktadır. Bu durumda fiyat seviyesinin yüzde yirmi oranında arttığı gözlemlenecektir. Aracı tüccar kademe bu ürünü toptan olarak satın aldığı için kendi nakliye masrafı çok düşük oranlı bulunmaktadır. Fakat

tek olarak nakil edilmiş olsa ürün bedelinin yüzde 20 fazlasına maal olacaktır.

Günümüz ekonomilerinde bir hassa son çeyrek yüzyıl içerisinde piyasa mekanizmalarında gözlemlenen değişimler bizlere göstermiştir ki etkin piyasa koşullarının oluşmamasında aracı işletmelerin birçok olumsuz nitelikli faaliyetlerinin varlığı söz konusudur. Tüccar tipi işletmeler üreticiden düşük fiyatlar ile satın aldığı ürünleri, yüksek fiyat ile piyasaya sunmaktadırlar. Bu durum piyasa aktörlerinin etkin ve verimli çalışmalarını engellemektedir. Piyasalar serbest faaliyetler ile hayat bulabilmektedir. Serbest ticaretin hakim olmadığı bir coğrafyada etkin piyasa işlemlerinden söz etmek mümkün görülmemektedir. Piyasaların etkin ve etkili olarak işleyebilmesi ise spekülatif ve tekelci yaklaşımlara mani olunması ile mümkün görülmektedir. Piyasa üzerinde diğer aktörlerin giriş çıkışının mani olunmasına çalışılması büyük bir suç unsurudur. İnsanlığın gelişimini engelleyen ve en temel ihtiyaçların dahi temin edilememesi anlamına gelen bir olgu olarak toplumsal suçlar kategorisine giren, ağır ceza konusu işlemlerin başında gelmektedir. Hiçbir kişi gurup ve gücün insanlığın gelişim sürecine etki etmeye hakkı bulunmamaktadır. Bu kişi ve guruplar, bu hakkı hangi cüret ile kendilerinde bulmaktadırlar !

Dünya ülkelerinde etkin piyasa işlemlerinin yapılamaması, paranın belirli eklerde toplandığını göstermektedir. İlerleyen süreçte ise toplumsal huzursuzluk ortamını tetikleyen yapıya dönüştükleri gözlemlenecektir. Bu duruma sebep olan ana olguların başında gelen faktör fiyatlar genel seviyesinin artması ile ilgili bir olgudur. Fiyatlar genel seviyesinin artışı enflasyon düzeyine bağlı bulunmaktadır. Enflasyon maliyet artışı ile oluşabileceği gibi devlet yönetiminin karşılıksız olarak para basma eylemi ile de oluşturulmaktadır. Bu değişimlerin yanında para piyasaları eli ile oluşturulmayan, spekülatif kaynaklı değişimler de yaşanmaktadır. Örnek olarak savaş zamanlarında piyasalarda bazı ürünlerde kıtlık yaşanacağına dair

medya üzerinde yokluk algısı oluşturularak, fiyatlar seviyesinin artırılması sayılabilmektedir. Bu örneklere ek olarak, legal faaliyetler olarak gözlemlenen fakat piyasalara olumsuz etkileri olan faaliyetlerde bulunmaktadır. Bu faaliyetlerin başında gelen aracı işletmelerin yüksek fiyatlı ürün satışı gelmektedir. Yine bir örnekten yola çıkacak olur isek, Antalya İlin’de kilogram fiyatı 1 TL. olarak tüccar tarafından satın alınan narenciye’nin İstanbul’da 25 TL. ye pazarlanması, aracı işletmelerin piyasa üzerinde ne kadar etkin bir konuma geldiğini göstermektedir. Bu olumsuzluklar, halkın alım gücünü düşürmektedir. Yüzde ikibin dörtyüz (% 2400) fark ile kar yapılan bir işletme, artık işletme olma olgusundan çıkarak toplumsal anlamda sevgi kardeşliğe ve barışa hizmet eden yapıdan ayrılmıştır. Serbest piyasa döngüsü ile izah edilemeyecek bir nitelik kazanmıştır.

Örneğimize geri döner isek;

Antalya İlinde limon alış fiyatı : Kilogram başına 1 TL.

Edirne İli’de limon satış fiyatı: Kilogram başına 25 TL.

Edirne ilinde satılması gereken kilogram başı fiyat % 20 kar oranı ile : 1.20 TL.

Edirne ilinde kilogram başı alınan fazla ücret: 23.80 TL.

Aradaki fark olan oran ücret: $23.80 / 0.20 : 119$ kat fark vardır.

Aracı işletme kar etmesi gereken yüzdenin çok üstünde işlem yapmaktadır. Piyasaya 12 liradan sunduğunu farz etsek dahi her koşulda 50 kat fazla kar ettiği gözlemlenecektir. Böyle bir piyasa sistemi parmanın belirli ellerde toplanmasını sağlayacaktır. Devletlerin elinde para kalmamasının, üretim ve hizmet işletmelerinin finansal krizler ile karşılaşmasının, ülkelerdeki toplumsal huzursuzluk ve savaş sebeplerinin başında gelen faktör, piyasaların etkin olarak işletilememesidir. Temel ihtiyaçlarını dahi yüzde beşbin % 5000 seviyelerinden fazla bir oranla karşılayan ülkede huzursuzluk ortamının

oluşmamasını beklemek, fazla hüsnü zan göstermek ile eş bulunmaktadır.

Dünya Ülkeleri ve Ekonomik Sorunlar

Dünya genelinde ekonomik kaygılar giderek artmaktadır. Paylaşım sorunlarına çözüm bulunamaması toplumsal huzursuzluk ortamlarını tetiklemektedir. Arap baharı ile başlayan süreç, Orta Doğu, Orta Asya, Afrika ülkelerini etkisi altına almıştır. İlerleyen süreçte tahmin edilen ve hiç tahmin edilmeyen ülkelerde büyük sosyoekonomik sorunlar baş gösterecektir.

Ülke yönetimleri en gelişmiş ülkelerde dahi sorunlara çözüm bulma noktasında zorlanmaktadır. Sıkı maliye politikası tedbirleri ile sistemi günü kurtarmak adına ayakta tutmaya çalışmaktadırlar. Sıkı maliye politikaları ilk zamanlarda emeklilik yaşı, ek ödemeler gibi konularda sınırlama getirecektir. Fakat ilerleyen süreç içerisinde emekli maaşlarında düşme, eğitim ve sağlık alanlarında etkinlik kaybı gibi etkileyecektir. Bu durumda dönüşüm en temel ihtiyaçların karşılanması noktasında kısıtlama yapılmasına doğru yönelinmesini gerektirecektir. Otonom tüketim ve yardımların etkilenmesi ise toplumsal huzursuzluk ortamlarını tetikleyecektir. Çünkü Otonom tüketim seviyesi toplumlar için kırılma noktasını oluşturmaktadır.

Bilgi Üretimi ve İnsan Gelişime Olan Etkileri

Bilgi insan yaşamı için en önemli faktörlerin başında gelmektedir. Tüm alanlarda ve tüm zamanlarda kullanılan ana öğedir. Sabah evinden çıkan birey gün içerisinde yağış beklendiğini öğrenerek hazırlık yapmaktadır. Toplumsal yaşam içerisinde nasıl davranacağını ve alacağı kararlar üzerindeki etkinlik haklarının kullanılması süreçleri bilgi sahipliği sonucunda oluşmaktadır. Bu sebeple bilgi insanlığın gelişiminde temel faktör olmuştur.

Bilgiyi üretmek birinci öncelikli unsurdur. Üretilen bilgiyi depolamak ise ikinci önemli faktördür. Fakat üretilen bilginin

doğruluğu da dikkate alınmalıdır. Zararlı bir bilgiyi yararlı bir bilgi olarak değerlendirmeye tabi tutmak, bilgisizlikten daha fazla tehlike arz etmektedir. “ İnternet ortamının yapısı gereği temel düzey bilgisayar bilgisine sahip kullanıcıların istediği her türlü enformasyonu denetimsiz bir şekilde aktarabildiği bir mecra olmasından ötürü yanlış bilgi barındırma olasılığı çok yüksektir.” (Çelik,2014: 138) Bilgi insanlığın gelişimine cevap verebildiği sürece kıymetli bulunmaktadır. Örnek olarak organ nakli operasyonları, değerli bilgilerin bir araya getirilmesi ile oluşturulmuş bir etkinliktir. İnsanlığın gelişiminde takdir edilecek en uç noktada bulunan bir faaliyettir. Ölmek üzere olan veya büyük acılar çeken bir insana fayda sağlamak adına büyük bir faaliyette bulunmaktadır. İlgili bilim dalının ilerlemesi ve doğru amaçlar kapsamında böylesine büyük bir faaliyet gerçekleştirilmektedir. Fakat organ naklini insanları kandırmak sureti ile geri kalmış ülke halklarından temin edilerek, gelişmiş ülkelerdeki insanlara para karşılığı satılması da aynı faaliyet gurubu içerisinde yer almaktadır. Veya yapay klonlama ile bir canlının kopyalanması faaliyeti de aynı kapsamda değerlendirilmektedir. Kapsam aynıdır fakat amaç farklıdır. Diğer ifade ile niyet ile unsur çatışmaktadır. Diğer bir örnek ile yılan zehiri insan hayatı kurtarmak için panzehir olarak kullanılmaktadır. Aynı zehir insan hayatını sonlandırmak içinde kullanılmaktadır. Veya arı bal yapmaktadır. Bir kaşık öz bal faydalıdır. Fakat 1 kavanoz bal zehir etkisi yapmaktadır. Bu durumda insan akli ve niyetinin buluşması önem arz etmektedir. Bu faktörler insanlığı ortak değerlere ulaşma hasletlerine götürecektir.

Son çeyrek yüzyılda üretilen bilgi insanlık tarihinde toplam üretilen bilgiye denk gelmektedir. İlerleyen süreçte bu gelişim 1 yılda üretilen bilgi eşittir insanlık tarihinde üretilen bilgi olarak değiştirilecektir. Bu çok hızlı bir değişim sürecidir ve insanlık için bir gurur kaynağıdır. Fakat insanlık bu bilgileri doğru amaçlardan çok yanlış amaçlar için kullanmıştır. Bu noktada farklı bir açıdan konuya yaklaşılmasında fayda bulunmaktadır. Araştırmacı elli yaşındadır.

Fakat kendisi 4 yaşında iken televizyonu ilk gördüğünde çok şaşırmıştır. Bugün gelinen noktada ise görüntülü telefonlar ile görüşme yapılabilmektedir. 46 yıl önce en büyük etkinliğin büyük yapıları radyolar olduğu dönemlerden dijital ve uzaktan teknolojilerin hakim olduğu üst noktaya kısa zaman diliminde ulaşılmıştır. Fakat insanlığın gelişimi bu dönüşüm ile paralellik arz etmemektedir. Sorunun ana kaynaklarından biriside bu noktada toplanmaktadır. Diğer bir ifade ile tüm sektörlerde birlikte değişim olmamıştır. Üretilen bilgiler ile insanlığın gelişimi aynı oranda dönüştürülmemiştir. Bunun sebebi eğitim öğretim faaliyetlerine gerçek anlamda önem verilmemesidir. İnsanlar okula gittiler, fakat okulu sahiplenmediler. Onun önemini tam layığı ile kavrayamadılar. Bu boşluğun yerini ise maddi kıymetler ve ekonomik amaçlar almıştır. Son tahlilde araç, amaç kabul edilmiştir. İnsanlığın önünde iki tehlike bulunmaktadır. Bilgisizlik ve yanlış bilgilendirme faaliyetleridir. Ayrıca doğru bilgilerin alınarak kalp ile tasdik edilmesi önemli bir faktördür. Vicdani kanaati tükenmiş ülke ve ülkelere hiçbir bilgi ve faaliyet yol gösteremeyecektir. Anadolu üzerinde var olmuş ve ibret verici bir halde tarih sahnesinden silinmiş medeniyetler, bu görüşü desteklemekle birlikte bugün dahi gizemleri tam olarak çözülememektedir.

Ticari İşletmelerde İnternet Kullanımının Önemi

19. yüzyıl mekanik alanında, 20 yüzyıl elektronik alanında, 21. Yüzyıl ise akıllı sistemler olarak adlandırılan zeki cihazların yükseldiği dönemler olmuştur. Kökleri insanlık tarihi kadar eski olan gelişim süreçleri, son üç asırda büyük bir değişim yaşamıştır. Mekanik, elektronik ve dijital teknolojiler birleşerek dönüşmüştür. Güç depolama ünitelerinin dönüşümü ile uzaktan kullanım teknolojisi geliştirilmiş ve uydu sistemleri üzerinden bağlantı sağlanmaya başlamıştır.

Gelişen teknik ve teknolojik yapı, gelirin eşitsiz olarak dağılımına çözüm üretilmesi noktasında farklı uygulamalar hayata geçirilebilir mi? sorusuna odaklanılmasına sebep olmuştur. Bu noktada,

internet teknolojisi ve medya üniteleri kullanılmak sureti ile hizmet ve ürün satışı yapan işletmelerin sayısının arttığı gözlemlenmektedir. “ İnternet önce ABD’de yerel ve bölgesel ağların bir araya gelmesiyle başladı. Daha sonra ABD içindeki diğer ağların ve uluslararası başka ağların bir araya gelmesiyle bugün varolan duruma gelmiştir.” (Çıkılı vd., 2004: 53) Bu gelişim o kadar ilerlemiştir ki evinde çalışarak herhangi bir işyeri açmaya gerek duymadan satış yapan home office kavramı ile tanışılmasına sebep olmuştur. Geçmiş dönemlerde bayan terzi olarak evinde çalışan ev hanımlarının varlığına tanık olunmuştur. Günümüzde ise Home Office tipi üretim ve pazarlama faaliyetlerinin çeşitli sektörlerde varlığını ispat ettiği görülmektedir. Bu değişim gelir dağılımı dengelenmesine dolaylı olarak aracılık etmektedir.” Sosyal Medya kanalları üzerinden, sosyal medya pazarlaması yapılabilmektedir. Bu pazarlama yöntemi sayesinde firmaların piyasadaki rakiplerini analiz edebilmeleri kolaylaşmaktadır.” (Kaya ve Ürdil, 2022: 27) Tüketici ile üreticinin doğrudan internet üzerinden buluşarak ticari faaliyet göstermesi, aracı kademelerin olmadığı bir ekonomik yapılanmayı gündeme getirmektedir. Söz konusu değişim ile birlikte üreticilerin daha fazla kar sağlaması gündeme gelirken, tüketicilerin daha düşük fiyatlı ürün satın almasının yolu açılmıştır. Böylece aracı işletmelere aktarılacak olan yüksek oranlı likit kıymet halk arasında dağılmaktadır. Gelir dağılımı dengesine fayda sağlayıcı etki gösterilmektedir.

İnternet üzerinden gerekli dönüşümler sağlanması ile e ticaret denilen sistemin etkinliği sağlanmıştır. “ Günümüzde görülmektedir ki Castells’in o dönemki öngörüsündeki gibi multimedya ve buna bağlı yeni medyanın bir özelliği olan yakınsama teknolojileri, tüm dünyada yayılmıştır.” (Demir, 2020: 245) Fakat daha güvenli ve etkin olarak faaliyet gösterilmesi için bilimsel faaliyetlere önem verilmesi faydalı bir uygulama olacaktır. bu konuda devlet istihbarat birimlerinde hoccer olarak bilinen kişilerin cezalarını çektikten sonra polis emrinde çalışmaları fayda sağlayacaktır. Ülke genelinde emniyetli bir sistemin

oluşturulması adına yerel yönetimler ve halk ile işbirliği yapılması soruna köklü çözümlerin sunulmasına fayda sağlayacaktır. İnternet üzerinden dönüşümün devlet eli ile sunulması faydalı bir uygulama olacaktır.” Sosyal medyanın etkileşimli yapısı fotoğraf ve video gibi çoklu medyanın internet üzerinde dolaşıma sokulmasını kolaylaştırmaktadır.” (Koçak ve Küçük, 2021: 23) ilk etapta b öylesine büyük bir etkinlik dönüşümü sağlanması adına yerel yönetimler ile merkezi yönetimlerin ortak olarak çalışması teşvik edilmelidir. “ Dolayısıyla popüler kültürün tüketicileri olan milyarlarca insanda göz önünde tutulduğunda, çok ciddi miktarlarda kazanç elde edilebilecek, önemli sayıda bireye ulaşılabilir ya da geniş bir yelpazede faaliyette bulunulabilecek popüler kültür alanının çok çeşitli bilgileri üzerine çekeceği söylenebilir.” (Gök, 2022: 32) İlerleyen süreçte ise serbest piyasa faaliyetleri içerisinde yollarını buldukları gözlemlenecektir. Tüm sektörlerde devletin varlığının anlamı bu paydada toplanmaktadır. Devlet sistem kurar ve denetler. Bir baba görevi görür. Devlet süt üretmez. Ayakkabı satmaz. Denetler ve hukuk üzerine hak olan vergiyi talep eder. Teşvik eder. Ceza-i işlem uygular. Zayıfı kuvvetlendirir. Güçsüzü güçlendirir. Devlet teşkilatlarına yakışan en yüce görev bu merkezde toplanmaktadır. Bu itibar ile halklara düşen birinci öncelikli görev devletlerine samimi bir bağlılıkla yaklaşmalarıdır. Eğitimlerine önem vermek, insanlığı gelişimine katkı sağlamak adına faydalı oluşumlara imza atmaktır.

SONUÇ

Dünya ülkeleri artan nüfuslarına kaynak üretmekte zorlanmaktadır. Gelir dağılımı dengesini sağlanması adına yoğun ve kararlı faaliyetler sunulmaktadır. Fakat buna rağmen gelir dağılımı dengesizliğine karşı kalıcı bir çözüm üretilememektedir. Bu duruma sebep olan birçok faktör bulunmaktadır. Üretici ile tüketici arasında bulunan tüccar işletmelerinin varlığı bu sebeplerin başında gelen faktörler arasında bulunmaktadır. Tüccar işletmeleri yüksek oranlı kar

sağlamak adına ürünleri piyasaya yüksek bedelle sunmaları, yüksek oranlı enflasyon oluşumunu tetiklemektedir. Halkın alım gücünü düşüren bu etkinlik tüm kesimleri derinden etkilemektedir. Bu sebeple üretici ile tüketicinin doğrudan ticari faaliyet gerçekleştirebilecekleri etkinliklere ağırlık verilmelidir. İnternet üzerinden doğrudan satış yönetimi bu etkinliklerin başında gelmektedir. E- ticaret sistemleri son çeyrek asırda çok faydalı gelişmelere sahne alarak dönüşüm yaşamasına rağmen, kendisinden beklenen etkinliği sağlamakta arzu edilen noktaya yükselememiştir. Bu dönüşümün yaşanmaması altyapı eksikliği, zararlı faaliyetlerin engellenememesi, kurumsallaşma oranının düşük olması, hukuki boşlukların varlığı, ülkelerin emniyet teşkilatlarında yeterli sayıda ve donanımlı elektronik istihbarat şubelerinin konuşlu bulunmaması gibi sebeplerin varlığı gösterilebilmektedir. Bu sebeple üretici ile tüketiciyi bir noktada buluşturabilecek medya ve dijital platformlarının oluşumuna ağırlık verilmelidir. Mevcut platformlar ayrı sektör ve yapılanmalar halinde tesis edilmelidir. Bu ayırım gerekli dönüşüme geçişi kolaylaştıracaktır. Her sektör kendi içerisinde ve ayrı ayrı alt bileşenlerden oluşan bir dijital medya oluşturması, satılan mamul ve satın alınan ürünlerin kolay olarak bulunabilmesini sağlayacaktır. Böyle bir oluşum devlet bakanlıklarının bünyesinde teşvik edilerek, denetime tabi tutulmalıdır. Böylece emniyetli ve güvenli ticaret gerçekleştirilirken, devletlere yeni bir gelir kapısı oluşturulacaktır.

KAYNAKLAR

- Çelik T., (2014), İnternet Sitelerinin İçerik ve Kullanılabilirlik Kalitelerinin Değerlendirilmesi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt: 14, Sayı: 3, 2014, 137-154.
- Çıkılı Y., Gülaçtı F., Özen Y., (2004), eğitim Bilimleri ve İnternet, Doğu Anadolu Araştırmaları Dergisi, Cilt: 3, Sayı: 1, 2004, 52-57.
- Demir S.B., (2021), İnternet Galaksisi: İnternet, İş Dünyası ve Toplum Üzerine Düzenlemeler, Etkileşim Dergisi, Sayı: 8, 2021, 240-247.
- Gök A., Türker G., (2022), Video Oyunlar ve Oyun Platformlarının Radikalleşme ve Terörizm Açısından İncelenmesi, Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt: 12, Sayı: Dijitalleşme, 2022, 125-141.
- Kaçak M.C., Küçük O., (2021), YENİ Medyada Mahrumiyet Üzerine Bir Araştırma, Uluslararası İletişim ve Medya Araştırmaları Dergisi, Cilt: 1, Sayı: 18, 2021, 18-29.
- Kaya E., Ç, (2022), Bilgi Teknolojilerinin Gelişimiyle Dijital Pazarlamanın Doğuşu, Beyber Dergisi, Cilt: 17, Sayı: 2, 2022, 107-137.

BÖLÜM 3

F. TAYLOR VE E. MAYO'YA GÖRE İŞLETMELERDE İŞ DİZAYNININ ÇALIŞANLARIN MOTİVASYONU ÜZERİNDEKİ ETKİSİ

Dr. Ömer Faruk DİKEN¹

Prof. Dr. Ahmet DİKEN²

Talha DOĞAN³

DOI: <https://dx.doi.org/10.5281/zenodo.10431083>

¹ Konya Büyükşehir Belediyesi, Konya, Türkiye, ORCID: 0000-0001-5419-0194, omerdiken4224@gmail.com

² Necmettin Erbakan Üniversitesi, Siyasal Bilgiler Fakültesi, İşletme Bölümü, Konya, Türkiye, ORCID: 0000-0002-6455-9749, ahmetdiken1216@gmail.com

³ Necmettin Erbakan Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Bölümü, Konya, Türkiye, ORCID: 0000-0002-9058-5529, talhadogan@gmail.com

GİRİŞ

İş dizaynı, "kişinin iş görevlerinin, faaliyetlerinin, ilişkilerinin ve sorumluluklarının içeriği ve organizasyonu" anlamına gelir. İş dizaynı, işin fiziksel, biyomekanik, bilişsel ve psikososyal özellikleri için geçerlidir. İşimizin tasarlanma şekli, işimiz hakkında nasıl hissettiğimizi etkiler ve iş yerinde motive, meşgul, sıkılmış veya stresli hissedip hissetmediğimizi etkileyebilir. İş dizaynı aynı zamanda bir kuruluşun sonuçlarını da etkileyebilir; iyi tasarlanmış işin, üretkenliğin artmasına, finansal büyümeye ve daha düşük kaza ve olay oranlarına katkıda bulunması beklenir. İş dizaynı genellikle iş özellikleri veya insanların işleri hakkında nasıl hissettiklerini etkileyen iş özellikleri açısından da tanımlanır. Araştırmalar, olumlu olan işin daha motive edici veya daha az stresli olmasına neden olan birçok iş özelliği belirlemiştir. İyi düşünülerek ve gerekli çalışmalar yapılarak tasarlanan iş dizaynı, çalışanların refahının, olumlu iş tutumlarının ve iş/kurumsal performansın temel belirleyicisi olarak görülebilir. Doğrudan olmasa da iş dizaynının çalışanların motivasyonu ile dolaylı bir ilişkisi bulunmaktadır.

Bu çalışmada işletmelerde iş dizaynı ile motivasyon arasındaki ilişkinin incelenmesi amaçlanmıştır. Bu ilişkide klasik kuramcıların öncülerinden olan F. Taylor ile Neo Klasik kuramın öncülerinden E. Mayo'nun İş dizaynı ve motivasyon ilişkilerine ilişkin görüşlerine yer verilmiştir.

1. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

1.1. İş Dizaynı

İş dizaynının (İngilizcede work design veya job design) temel amacı, "Çalışanların neye ihtiyaç duyduğunu ve kurumun neye ihtiyacı olduğunu belirlemek ve ardından önlerine çıkan engelleri kaldırmak" olarak belirtilebilir. İş dizaynı terimi, çalışanların sadece sabit bir işte belirlenmiş görevleri yerine getirmediklerini, aynı zamanda bazen

esnek roller içinde ortaya çıkan, sosyal ve kendi kendine başlatılan faaliyetlerde bulduklarını yansıtmak için giderek iş dizaynının yerini almıştır. Bununla birlikte, iş dizaynı daha geniş bir sistem olan liderlik ve organizasyon dizaynından ayırt edilebilir. Örneğin, bir polis memurunun yöneticisinden ne kadar destek alması gerektiği sorulabilir: bu tür bir destek, iş dizaynını şekillendirebilen ve sonuçları etkilemek için onunla etkileşime girebilen liderliğin bir yönüdür. Buna karşılık, bireysel polis işlerinin bir ekip halinde gruplandırılmasından kaynaklanan sosyal destek, görevlerin ve ilişkilerin doğası ve organizasyonu ile ilgili olduğu için bir iş dizaynı meselesidir. Daha da önemlisi, iş, ya iş sahibinin dışındaki güçler tarafından (yeniden yapılanma, yeni teknoloji gibi) ya da iş sahibi tarafından (işçilik gibi) başlatılarak yeniden tasarlanabilir (Morgeson ve Campion, 2003: 425).

Çalışan insanlar hayatlarının çoğunu ve en verimli yıllarını işte geçiriyor. Bu nedenle çalışma hayatının anlamlı ve kaliteli olması, verimlilik açısından işveren için olduğundan daha çok; işgören açısından anlamlı ve keyifli olması önemlidir. İyi bir iş aynı zamanda kişinin zamanını yapılandırır, kimlik inşa eder, sosyal teması olanak tanır ve anlamlı faaliyetlere katılımı sağlar. Bununla birlikte, iş bu önemli işlevlere hizmet edebilse de, aynı zamanda insanların refahı için bir tehdit olabilir, yabancılaşmaya neden olabilir ve tükenmişlikle sonuçlanabilir (Daniels vd., 2013; Morgeson ve Campion, 2003). İşin faydalı ya da zararlı olması işin büyük ölçüde nasıl tasarlandığına bağlıdır. İş dizaynı, kişinin görev ve faaliyetlerinin içeriği, yapısı ve organizasyonu olarak tanımlanmaktadır. Çoğunlukla, iş dizaynının yapı taşları olan iş otonomisi ve iş yükü gibi iş özellikleri açısından incelenmektedir. Meta-analitik sonuçlar, bu iş özelliklerinin çalışanların sağlık ve refahını, biliş ve öğrenmelerini, tutum ve davranışlarını yordadığını göstermektedir. İş dizaynının önemli olduğuna şüphe yoktur, bu nedenle araştırmaların büyük ilgisini çekmesi şaşırtıcı değildir. 20. yüzyıl boyunca birçok yazar farklı iş

dizaynı modelleri geliştirmiş ve bu modeller çeşitli çağdaş bakış açılarıyla genişletilmiştir (Parker, 2014: 662).

J. Pfeffer, şirketlerin "mevcut iş dizaynlarını ve çalışma düzenlemelerini kanıksadıklarını, dolayısıyla işyeri stresini ciddi şekilde azaltma fırsatlarından vazgeçtiklerini" belirterek çoğu kuruluşun "çalışma ortamlarını ve alışkanlıklarını gerekli gördüğünü ve ne yaptıklarını ya da nasıl yaptıklarını asla sorgulamadıklarını" ifade etmiştir. Ancak işin gerçekleşme şekli - tasarlanma şekli - bazı sektörlerin tarihi boyunca düzenli olarak değişmiştir. Örneğin 19. yüzyılda demiryolu işçileri gibi emekçilerin güvenliğini artırmak için işler yeniden tasarlanmıştır (Salancik ve Pfeffer, 1977: 9-10).

1.2. İş Dizaynının Özellikleri

Genel olarak, Zihinsel Sağlıklı İşyeri İttifakı'na göre, tasarlanmış bir işin özellikleri şunlardır (API, 2021):

- Yöneticiler yüksek düzeyde özerkliğe ve kontrole sahiptir.
- Görev ve sorumluluklar çeşitlidir, yüksek değerli ve sıradan görevler arasında adil bir dağılım vardır.
- Stres veya travmaya neden olabilecek zor görevler yöneticiler arasında paylaşılır, tek bir işte veya departmanda yoğunlaşmaz.
- Programlarda esneklik ve yedek plan katmanları vardır.
- İşin hizmet ettiği kişilerin - çalışanlar, paydaşlar, müşteriler - ihtiyaçları dizaynda temsil edilir ve yöneticilerin hizmet ettikleri kişilerle doğrudan etkileşime girmelerine olanak tanır.
- Dizayn büyümeye ve öğrenmeye olanak tanımalıdır. Diğer faydalarının yanı sıra bu, yöneticilerin meslektaşlarını destekleyebilmelerini ve "geri doldurabilmelerini" sağlayabilir.
- Belirli bir iş için görev listesi ne olursa olsun, yöneticiler bunu kısaltmak için çaba gösterir. Modası geçmiş, düşük değerli

işleri belirler ve ortadan kaldırırlar. Üretkenlik korunacaktır; sadece daha yüksek değerli işlere uygulanacaktır.

Firmalardaki işleri analiz etmek için bazı stratejiler önerilmiştir: (Parker, 2014: 2; Morgeson ve Humphrey, 2008: 39-91).

- Literatürün ve mevcut iş tanımları, eğitim kılavuzları, teknoloji sağlayıcılarının veya satıcılarının kılavuzlarındaki iş dizaynlarının değerlendirilmesi gibi diğer mevcut verilerin incelenmesi.
- İş iyi yapmak için gereken sorumlulukları ve görevleri anlamak için ilk yöneticilerle görüşülmesi,
- Hâlihazırda aynı işi yapmakta olan mevcut çalışanlarla görüşülmesi ve iş gerekliliklerinin değerlendirilmesi,
- Çalışanları işlerini yaparken gözlemlenmesi,
- Mümkün olan her yerde çalışanları işi bireysel olarak yapmaya teşvik edilmesi,
- Tüm bulguları ve gözlemleri detaylandırarak iş tanımlarının yazılması.

1.3. İş Dizaynı Yöntem ve Teknikleri

Yürütülen faaliyetlerin yapısal niteliklerinin farklılık göstermesine adına yararlanılan çeşitli iş dizaynı türleri mevcuttur. İş dizaynı faaliyetleri bağlamında yararlanılan teknikler aşağıda gösterilmiştir:

İş Basitleştirme

Adam Smith, iş bölümü vasıtasıyla birey bazında üretim miktarının artacağını, iş süreçleri için gerekli sürenin azalacağını ve işte uzmanlaşmanın görüleceğini belirtmiştir. Fakat bir iş dizaynı türü olarak “iş basitleştirme”, sistematik bağlamda 20.yy.’ın başlarında Frederic Taylor’un önderliğinde ön plana çıkan Bilimsel Yönetim Yaklaşımı ile gündem olmuştur. Taylor’a göre çalışma atmosferindeki verimsizliği elimine etmek için işten en çok randıman sağlayabilmek

adına işi meydana getiren görevler parçalara ayrıştırılarak basitleştirilmelidir. (Gürbüz, 2014: 191). Bu sayede bireylerin işleriyle ilgili vazifelerini daha hızlı kavramaları ve daha az hatayla görev yapmaları sağlanır. İş basitleştirmeyle standart ve fazla sayıda üretim yapılması daha kolay olabilmektedir. Fakat farklılaşan ve istikrarın olmadığı iş atmosferlerinde beklenileni karşılamada yeterli olmayabilir (Uysal, 2014:17).

İş basitleştirme tekniklerinin dezavantajı; iş süreçlerinde aşırı uzmanlaşmaya yol açması neticesinde görevlilerin yaptıkları işten sıkılmaları ve yanlış yapma ihtimallerinin yükselerek verimliliklerinin azalmasıdır. Görevlinin iş tatminin düşmesi işten çıkışlara, bu da kurumsal bir problem olan yüksek işgücü devrine yol açmaktadır (Uyargil, 2008: 84).

İş Rotasyonu

İş rotasyonu, bireyin evvelden belirttiği programa ve bu süreçte tahmin edilen sürelerle göre, o esnada gerçekleştirdiği işle ilintili diğer etmenlere ya da vazifelere geçişi ve bunların sırayla yürütülmesidir. Bu sürecin yerine getirilmesinde, görevlinin mevcut işinin yapısal niteliklerinden ziyade, bireyin yürüttüğü işlerde değişiklik yapılıdır (Uyargil, 2008: 85).

İş Genişletme

İş genişletme; rutin, tekrarlanan, monoton ve parçalı şekilde ayrılan görevlerin bireyde yol açtığı negatif elektriği elimine etmek ve bunların yol açtığı işe gelmeme, düşük randıman gibi kurumsal problemlere çözüm sunmak maksadıyla görevlerin yatay olarak yeni vazifelerle yüklenerek, yapılarının farklılaştırılmasıdır. Bu süreçte görevlerin kapsamı yalnızca yapısal nitelikleri aynı olan diğer birtakım vazifeler eklenerek genişletilmekte, bireyin yürüttüğü işlemler miktar ve çeşitlilik bağlamında artmamaktadır. Bu yüzden gösterilen becerilerin çeşitliliği değişmemektedir (Madina, 2006: 17).

İş Zenginleştirme

İş zenginleştirme esnasında, görevin içeriğinde kişilere başarı, bireysel gelişim ve tanınır olma imkanları sağlayabilen, daha çok sorumluluk edinmelerini, vazifenin daha manalı ve cezbedici olmasını mümkün kılan farklılıklar yapılır. İş zenginleştirme, görevlilere belli sınırlarda kalmak şartıyla kendi çalışma hızını belirleme; yürüttükleri görevlerin kalitesinden sorumlu tutulma; hataları giderme; görev süreçlerini, yararlanılacak teçhizat ve makineyi belirleme imkanı sağlar. İş zenginleştirme süreçleriyle kişisel ve kurumsal bağlamda pozitif çıktılara ulaşılması amaçlanır. Kurumsal bağlamda etkinlik edinmeye ve geliştirmeye yönelik hedefler amaçlanmaktadır. Kişisel bağlamda ise, iş tatmininin ve göreve dair pozitif tutumların çoğalması arzu edilen hedeflerdendir (Uyargil, 2008: 85-86).

2. ÇALIŞANLARIN MOTİVASYONU

Motivasyon kelimesi genel bağlamda güdü veya güdülemek şeklinde belirtilebilir. Aynı şekilde bireyi bir hedef için harekete sevk eden, kişinin çalışma hususunda isteğini artıran güç şeklinde belirtilebilmektedir. Motivasyon bilgi ve teorileri bireyin vazifesini şevkle yapmasını sağlamak adına ne tür tedbirlerin alınmasının ehemmiyeti gibi hususları kapsamaktadır. Kurumsal bağlamda ise motivasyon, kurumdakilerin göreve başlamaları, sürdürmeleri ve görevi isteyerek yürütmelerini mümkün kılan güçlerin ve etmenlerin tümü manasına gelmektedir (Tikici, 2005:127).

Motivasyon, genel bağlamda hedefe yönelik davranışlarla ilintili bir süreçtir. Kişinin bir hedefe eğilim göstermesi veya harekete geçirilmesi manasında kullanılmaktadır. Herkesin sürekli tatmin etmeye gayret ettiği birtakım gereksinimleri vardır. Motivasyon süreci tatmin edilmemiş bazı gereksinimlerin dürtüsüyle başlamaktadır. Kişi bu gereksinimleri karşılamak adına birtakım davranışlar sergilemektedir. Bu davranış, gereksinimi karşılayacak bir hedef ve istek doğrultusunda olmaktadır. Bu gereksinimler uyarılıncaya kadar

birey motive olmaz. Görevlilerin yetkinlik ve bilgileri nasıl bireyden bireye çeşitlilik gösteriyorsa motivasyon da aynı şekildedir. Bu yüzden kişilerin gereksinimlerinin, güdülerinin ve hareket tarzlarının üst düzeyler tarafından iyi saptanması önemlidir (Keskin, 2008:35).

Genel bağlamda görevlilerin motive eden faktörler ekonomik, psiko-sosyal ve örgütsel- yönetsel faktörler şeklinde belirtilebilir.

Ekonomik Faktörler

Herkeste çeşitlilik gösteren bireysel nitelikler olduğuna göre kişileri motive eden etmenler de çeşitlilik göstermektedir. Fakat bazı motivasyon etmenleri görevlilerin çoğunluğunca elde edinmek istenmektedir. Bireyin iş hayatında öncelikli arzu ve gayelerinden biri de gelir sahibi olmaktır. Bu bağlamda iş hayatında kişinin motive olmasında en etkili etmenlerden biri mâlî faktörlerdir. Bu etmenler, primli ücret, kara katılma, ücret artışı ve ekonomik ödül şeklinde belirtilmektedir. (Ertürk, 2000: 72- 73).

Psiko-Sosyal Faktörler

Psiko-sosyal etmenler kişinin benliğine göre bir motivasyon olarak içsel hale getirdiği bazı durumları edinmek için bir vazifeyi tamamladığında başarısının bilinmesi ve tebriki gibi psikolojik ödüllerle ilintilidir. İçsel tatminler vazifenin kendisiyle karşılanabilmektedir. Yani, vazifenin kendisi motivasyonun temel etmenidir, çünkü kişiye bireysel gelişim ve başarı adına imkanlar sağlar. Yürütülen görev karşılığında verilen ücretin rekabet edilebilir ve adil seviyede bulunduğu düşünülürse, görevlinin işini ilginç kılmak, onları kişisel bağlamda motive etmek adına uygun bir yoldur (Njambi, 2014: 14).

Görevlinin benliğini hür, güvende ve kıymetli hissedeceği atmosferde görev yapması onun motivasyonunun yükselmesinde ve sarfettiği eforun fazla olmasında etkili ve önemlidir. Psiko-sosyal etmenlerden yararlanılarak görevlilerin mutlu bir iş atmosferi

oluşturularak motive edilmeleri mümkün olabilmektedir. Bu etmenlerden bazıları; Psikolojik Güven, Gelişim ve Başarı, Öneri Sistemi, Bağımsız Görev İmkani, Değer ve Statü, Çevreye Uyum şeklinde sıralanabilir (Luecke, 2008: 32).

Örgütsel-Yönetmel Faktörler

Motivasyon etmenleri, düzgün yürütüldüğünde kurumda kısa ve uzun vadede verimliliğe olumlu etki etmektedir. Yönetim motivasyon etmenlerini yürütürken etkinliğini pozitif doğrultuda geliştiren çalışanın performansını yükseltmesine dair eğilim gösterdiği ölçüde olumlu çıktılar alabilmektedir. Bu etmenlerden bazıları; Eğitim ve Terfi İmkanları, Yetki ve Sorumluluk Dengesi, Rotasyon, Fiziksel Etmenlerin Farklılaştırılması, Kararlara Katılım, İş Genişletme ve Zenginleştirme, şeklinde belirtilebilir. (Nicholson, 2003:58; Callahan vd., 2003: 2516).

3. İŞ DİZAYNI VE ÇALIŞAN MOTİVASYONU İLİŞKİSİ

İş dizaynı üzerine yapılan araştırmalar teori ve pratik arasında bir köprü kurulmasında kritik bir rol oynamıştır. İş özellikleri modeli (Hackman ve Oldham, 1980), sosyo-teknik sistem teorisi (Trist, 1981; Pasmore, Francis, Haldeman ve Shani, 1982), eylem düzenleme teorisi (Hacker, 2003) ve disiplinler arası iş dizaynı çerçevesi (Campion ve McClelland, 1993) gibi önde gelen teoriler, bu alandaki araştırmaların çoğunu teşvik etmiştir. Araştırmacılar işlerin çeşitli görev, bilgi ve fiziksel özellikleri; iş dizaynının psikolojik ve davranışsal etkileri; bu etkileri açıklayan aracı mekanizmalar ve bu etkileri hafifleten bireysel ve bağlamsal faktörler hakkında kapsamlı bilgiler edinmiştir (örneğin, Fried ve Ferris, 1987; Humphrey, Nahrgang ve Morgeson, 2007; Parker ve Wall, 1998). Mevcut araştırmalar, iş dizaynının doğası, öncülleri, mekanizmaları, sonuçları ve sınır koşullarının kapsamlı bir portresini çizmenin yanı sıra, uygulayıcıların çalışan performansını ve refahını teşvik edecek şekilde iş tasarımları için açık ve sağlam bir dizi kılavuz sağlamaktadır. Bu doğrultuda, iş dizaynı araştırmalarındaki

önemli teorik ve pratik soruların çoğunun yanıtlandığına dair ortak bir inançtan kaynaklanan, araştırmacılar arasında iş dizaynı konularını keşfetmeye yönelik ilgide bir azalma olduğu ifade edilebilir (Grant vd., 2010: 145). Ancak günümüzde bilişim sektörünün geldiği nokta ve temel haklar konusundaki gelişmeler dikkate alınırsa; konuyla ilgili yapılacak çok şey olduğu görülecektir.

Onlarca yıldır yapılan araştırmalardan, iyi tasarlanmış işlerin bireyler, ekipler ve kuruluş üzerinde olumlu etkileri olduğunu biliyoruz. İyi iş dizaynının olumlu sonuçlar üretmesinin en kayda değer üç yolu; zararın en aza indirilmesi, refahın artırılması ve üretkenliğin artırılmasıdır. Tüm çalışanlar kendilerini zarardan koruyan bir işte çalışma hakkına sahiptir. İyi bir iş dizaynı, fiziksel ve psikolojik zarar riskini ortaya çıkmadan önce ortadan kaldırarak veya en aza indirerek zarardan korur. İşin, tehlikeleri ortaya çıkmadan önce ele alacak şekilde tasarlanması, işle ilgili zararlara karşı yüksek düzeyde koruma sağlar. Çalışanın fiziksel ve psikolojik ihtiyaçlarına hitap eden bir iş dizaynı uygulamak, İşyeri Sağlık ve Güvenlik mevzuatına uymanın temel bir bileşenidir. İşin psikolojik açıdan kötü tasarlanmış olması, "psikososyal riskler" taşıdığı anlamına gelir. Psikososyal risk, araştırmaların kontrol edilmediği takdirde psikolojik sağlığa özellikle zarar verebileceğini gösterdiği iş dizaynının bir yönüdür. Psikososyal riskler arasında örneğin tolere edilemeyen aşırı talepler (çok uzun çalışma saatleri gibi), kontrol eksikliği, zayıf sosyal destek, rol netliği eksikliği veya olumsuz ilişkiler yer alır. Kanıtlar, kötü tasarlanmış veya psikososyal riskler taşıyan işlerin strese, anksiyete ve depresyon gibi ruhsal hastalıklara yol açabileceğini göstermektedir. İyi tasarlanmış bir iş, küçülme ve yalın üretim gibi kurumsal değişikliklerle ilişkili psikososyal risklerin azaltılmasına da yardımcı olabilir. (Bakker ve Leiter, 2010: 171- 174; Brun ve Milczarek, 2007: 4).

Yüksek kaliteli iş dizaynı, çalışanların refahının, olumlu iş tutumlarının ve iş/kurumsal performansın temel belirleyicisidir. Buna

rağmen, pek çok çalışan masa başı ve motivasyon düşürücü işlerde çalışmaya devam etmektedir. Motivasyon hem yönetici, hem de çalışan olarak teşvik edici şekilde açıklanabilir. Motivasyonu temin edilen işgörenlerin verimlerinde artış görülebilir. Verimlilikle birlikte çalışan ve mülkiyet sahibi memnuniyeti artabilmektedir. İşgören kapasitesinin tamamen yapılan eyleme yönlendirilmesi ve motivasyon düzeylerinin artırılması oldukça öneme haizdir. Bu eylemlerin yapılabilmesi adına iş ortamı fiziksel ve ergonomik koşullara uygun hazırlanmalıdır. İşgören fiziki koşulların uygun olduğu ortamda oldukça verimli çalışabilir. Fiziki koşullar içinde güvenlik, temizlik, aydınlatma, havalandırma, nem ve ısı vb. hususlar girer. İşgöreni etkileyen uyarıcıların negatif etkilerin yöneticilerce düzenlenmesi gerekir. Negatif etkiler tümüyle yok edilmese dahi çalışan ve ortamın ruh hali iş görmeye hazır duruma getirilebilir. (Mitchell, 1982, s. 81-82).

Pandemi kaynaklı sebepler nedeniyle iş dünyasının geleneksel çalışma biçimleri değişmiştir. Bu etki neticesinde işletmeler için iş dizaynının önemi oldukça artmıştır. Şirketler, iş iyileştirmeleri, evden / uzaktan çalışma ve esnek çalışma yaparak bu sürece tabi şekilde ayak uydurmak mecburiyetinde kalmışlardır. Mecburi sebepler nedeniyle de İş dizaynını dış ve iç çevrede meydana gelen değişimlere ayak uydurmak ve şirketin varlığını sürdürebilmesine ulaşmada destek olacak bir faktör şeklinde değerlendirilebilir. İşgörenlerin işten aldıkları tatmini var olan mesai saatleri etkileyebilmektedir. İşgörenin vakti kendisine göre ayarlaması ve işini yapma zamanını kendinin saptaması, yapılması arzu edilen işi yapma zamanı saat-dakika şeklinde belirlemesi ise mümkündür. Esnek çalışma koşulları işgörenin motive edilmesi ve özgür hissetmesi için bir yaklaşımdır. Haftada dört gün çalışma, iş paylaşımı ve esneklik işgören motivasyonu için esnek çalışma yaklaşımıdır. Türkiye’de esnek çalışma saati yaklaşımı ilk olarak benimseyen küresel şirketler olmuştur. Esnek çalışma saatlerinde iş görenlerden çalışması gereken saati tamamlamaları istenmekle birlikte, rahat hissetmeyi sağlayacak uygulamalar

geliştirilmektedir. Bazı çalışmalarda, yönetim durumu, zincire bağlı olma, ticari durum ve esnek çalışma özelliklerinin kurumsallaşmanın bazı boyutlarıyla anlamlı bir ilişkisi olduğu saptanmıştır (Zencir ve Kozak, 2014: 18-19; Maxwell, 2007: 145- 146).

4.1. F. Taylor'a Göre İş Dizaynının Çalışanların Motivasyonu Üzerindeki Etkisi

Literatürde genel bağlamda personelin motivasyonu ile ilgili ilk çalışmanın, Taylor'un bilimsel yönetim teorisi kapsamında ele alındığı aktarılmaktadır. Taylor, üretimi yükseltmek adına insan kaynağının önem arz ettiğini belirtmiş, görevlinin daha iyi eğitime tabi tutulduğunda, organize edildiğinde ve güdülendiğinde daha randımanlı faaliyet gösterebileceği belirtilmiştir. Klasik yönetim organizasyon kuramlarından biri olan Bilimsel Yönetim yaklaşımı ile ilgili "Bilimsel Yönetimin Temel İlkeleri" adlı eserinde, kişisel ve kurumsal motivasyonun nasıl yükseltileceğine değinmiş ve yönetimle ilgili bazı temel etmenler sıralamıştır. Bu etmenler şu şekilde belirtilebilir (Özer, 2015: 13-14);

- Rastgele çalışma değil, bilim,
- Başbozukluk değil, koordine olma ve uyum,
- Bireysellik değil yardımlaşma,
- Düşük verim değil maksimum verim,
- Her bireyin en yüksek randıman seviyesine yükselmesi için eğitim.

Taylor bu etmenlerini tek doğruyu teşkil ettiği varsayımıyla, bunların kurumu yönetmek adına en iyiler olduğunu ispat etmek adına bu etmenleri bilinçli ve ideolojik bir perspektifle kullanmıştır (Üstüner ve Keyman, 2003: 310).

Görevlilerin kurumun haiz olduğu en mühim etmen olması, iş motivasyonu konseptinin önemini belirtmektedir (Alsat, 2016: 7-8). Bir kurumda görevlilerin motivasyonu, kurumun gereksinim duyduğu

performans ve randımanın sağlanmasıyla olmaktadır. Kurumun muvaffak olması, kurumdaki görevlilerin yalnızca gereken yetkinlik ve marifetlere haiz olmasına bağlı değildir. Aynı şekilde kurumun gayeleri doğrultusunda efor sarfetmeye, istekli personele sahip olmalarına ve gayret sarfetmelerine bağlıdır (Karakaya ve Ay, 2007:56-57). Özetle, kurumun muvaffak olması adına personelin potansiyel bilgi, yetkinlik ve enerjilerini görev yaptıkları kuruma nakledebilmesi gerekmektedir. Bundan dolayı görevlilerin motivasyonunun yüksek tutulması önemlidir. Bu sayede görevlilerin verimliliği ve sergiledikleri çaba fazlalaşacaktır.

Taylor'a göre iş süreçlerinin en etkili ve süratli gerçekleştirilebilmesi adına görevlilerin özendirilmesi mühimdir. Bu durum, standartlara uyan hedeflere erişebilen bireylere normal ücretler haricinde prim ve ikramiyeler tebliğ edilerek sağlanabilir (Eren, 1993: 13). Bu sistem günümüzde gösterilen eforu artırmakta etkili bir metod olan teşvik ve prim sürecinin olgunlaşmasına katkı sağlamıştır. Uygulamada Taylor'un bu yeni primli teşvikli düzeni ciddi bir başarı elde etmiştir. Sürecin yürütüldüğü kurumlarda bir ton çeliğin işleme masrafı 9,2 sentten 3,2 sente düşmüş, günlük bazda üretim 12,5 tondan 47,5 tona yükselmiş ve görevlilerin günlük kazanımı ortalama %67'ye tırmanmıştır (Yüksel, 1997:122). Bu büyük başarı günümüzde bilhassa özel sektörde bu etmenlere eğilim gösterilmesine yaramış, kamuda ise, performans yönetimi sisteminin kurulması faaliyetlerini hızlandırmıştır.

Verimliliği artırmak için işe bilimsel bir yaklaşım benimseyen Taylor (Taylor, 2004: 57)., ideal işlerin tek, son derece basitleştirilmiş ve uzmanlaşmış faaliyetler içerdiğini, bunların iş günü boyunca tekrarlandığını ve arada boşa harcanacak çok az zaman olduğunu savunmuştur. Taylor fikirlerini, insanların işlerindeki birçok faaliyetin otomatikleştirilmesini mümkün kılan Sanayi Devrimi döneminde geliştirmiştir. Çalışanlar, kolayca değiştirilebilecekleri düşüncesiyle esasen makinenin parçaları olarak görülüyordu. Önceden çalışanlar

mesleklerini miras olarak alır ya da seçer ve deneme yanılma yoluyla iş başında öğrenirken, Taylorizm ile birlikte çalışanlar belirli görevleri önceden belirlenmiş prosedürlere ve standartlara göre yürütmek üzere seçildi ve eğitildi. Amirler, çalışanların eylemlerini izlemekle görevlendirilmiş, bu da vasıfsız el emeği ile vasıflı yönetim görevleri arasında bir ayrıma yol açmış ve çalışanların performanslarına göre (örneğin parça başı iş yoluyla) ödüllendirilmesi sağlanmıştır, böylece çalışanların hedefleri (yani para kazanmak) şirketin hedefleriyle (yani kâr elde etmek) uyumlu hale getirilmiştir. Taylorizm'in temel ilkeleri arasında basitleştirme ve uzmanlaşmanın yanı sıra işin talepleri ile çalışanların yetenekleri arasında bir uyum sağlamak için çalışanların seçimi ve eğitimi de yer almaktadır. Bu ilkeler sayesinde verimlilik hızla arttı ve Taylorizm kısa süre içinde ofis işleri için de benimsendi. Taylorizm bugün hala birçok kuruluşta hem üretim hem de hizmet işlerinin tasarımına ilham vermektedir. Verimlilik açısından olumlu sonuçlarına rağmen, iş tasarımına yönelik bu mekanik yaklaşımın bir dezavantajı da çalışanların moralinin düşmesiydi. Örneğin, Taylorizmin uygulandığı Midvale Çelik fabrikasında çalışanlar ruhsal ve fiziksel yorgunluk ve bıkkınlık yaşamış, bu da sabotaj ve işe devamsızlıkla sonuçlanmıştır. Taylorizmin olumsuz etkileri, sosyal ve psikolojik yaklaşımlar da dahil olmak üzere daha az mekanik ve daha motivasyonel çalışma tasarımlarının geliştirilmesine yol açmıştır (Parker vd., 2017: 405). Bu çalışmalar başta E. Mayo ve arkadaşlarının üzerinde çalıştığı Hawthorne Deneyleri olmak üzere Neo-klasik yaklaşımın doğmasına başlangıç teşkil etmiştir.

4.2. E. Mayo'ya Göre İş Dizaynının Çalışanların Motivasyonu Üzerindeki Etkisi

Klasik perspektifin yönetim olgusunu izah etmekte daha da gelişmesi gerektiğini savunanlar, düşüncelerine temel teşkil eden bazı deneyler yürütmüşlerdir. Yönetim tarihinde bu deneylerden Hawthorne ve Harwood araştırmaları ismiyle bahsedilmektedir. 1927-1932 yılları

arasında ABD'de Western Elektrik firmasının Hawthorne tesislerinde, E. Mayo koordinasyonunda F. J. Roetlisberger ve W. J. Dickson gibi psikologlar, binlerce görevli üzerinde senelerce süren araştırmalar yapmış ve bu çalışmalarda ışıklandırma, röle-montaj odası ve tel bağlama gözlem odası deneyleri şeklinde üç temel deney yürüterek iş atmosferinin düzenlenmesi varsayımının sahiden geçerliliğini test etmek istemişlerdir. Fakat netice beklenenden ciddi ölçüde farklılık göstermiştir. Deneyler neticesinde; klasiklere eleştiri bağlamında olacak şekilde kurumda olan her şeyin yazılı metinlerde yer alamayacağını ve informel etkileşimlerin de büyük önemde olduğunu aktarmışlardır. Kurumların temel ve en mühim etmeninin insan olduğu, kurumların bir etkileşim ağı olduğu, bu etkileşimlerin verim üzerinde tesirli olduğu ve üst düzey personelin davranışlarının ciddi önemde gösterdiği bulunan göstergeler arasında yer almıştır. Fiziksel olmayan etmenlerin görevliler üzerinde fiziksel olanlardan daha baskın tesire haiz olduğu, mesela, görevlinin morali ve güdülenmesinin, ısı ve ışık gibi etmenlerden daha fazla önemde taşıdığı, mali olmayan ödüllerin de görevlinin motive olmasında kritik öneme haiz olduğu aktarılmıştır. İşbölümü ve uzmanlaşmanın mutlaka verimde artışa yol açmadığı, aksine tek düzelik ve meslek hastalıklarına yol açarak verimi azaltabileceği diğer sonuçlar arasındadır. Çalışmalar personelin kurumda bir kişiden ziyade, bir grubun üyesi olarak faaliyet gösterdiğinin görülmesine hizmet etmiştir (Fişek, 1979: 40).

Taylorizmin etkilerini daha fazla araştıran Mayo ve meslektaşları, işe ve ekiplere yönelik bireysel tutumların önemini ortaya çıkardılar. Western Electric Company çalışanlarından oluşan bir ekibe odaklanan ünlü "Hawthorne çalışmalarında Mayo ve meslektaşları, çalışanların çalışma koşullarını iyileştirmeyi amaçlamış, ancak Taylorizm'e göre bu tür etkiler beklenmesine rağmen, aydınlatmanın artırılması veya azaltılması ya da çalışma gününün kısaltılması veya uzatılması gibi müdahalelerin bireysel çalışan performansı üzerinde güçlü etkilerini bulamamışlardır. Aksine,

çalışanların deneye dahil edildiği ve danışıldığı süre boyunca üretim artmıştır. Fikirlerin ve duyguların yönetime özgürce ifade edilmesi ve ekiplerde sürekli işbirliği, çalışanların moralini ve nihayetinde verimliliği artırmıştır. Grup normlarının çalışanların tutum ve davranışları üzerinde güçlü bir etkiye sahip olduğu ve çalışanların üretkenliğini artırmada bireysel ödüllerden daha etkili olduğu görülmüştür, bunun nedeni muhtemelen bir grubun parçası olmanın güvenlik duygularını artırmasıdır. Taylorizm modelinde insanlar makinenin bir parçası olarak görülürken, Mayo'ya göre çalışanlar sosyal bir grubun parçası olarak görülmelidir. Gruplara odaklanma, Birleşik Krallık'taki Tavistock Enstitüsü'ndeki insan ilişkileri akademisyenleri tarafından sosyoteknik sistem teorisi olarak daha da geliştirilmiştir (Jex, 2002: 13; Koçel, 2003: 281). Bu akademisyenler, teknik sistemler ile çalışanların uyumunu optimize etmeyi amaçlamıştır. Mevcut teknolojiden en iyi şekilde faydalanmak için, akademisyenler, çalışan ekiplerinin kendilerini organize etme (çok fazla denetim olmadan) ve teknolojik sorunları yönetme ve iyileştirmeler önerme özerkliğine sahip olmaları gerektiğine ve böylece el emeği ile yönetim görevleri arasındaki önceki bölünmenin kırılması gerektiğine ikna olmuşlardır. Ayrıca, insan ilişkileri akademisyenleri uzmanlaşmayı savunmak yerine, ekipler içinde çalışanların anlamlı ve nispeten geniş bir görevler dizisi üzerinde çalışması gerektiğini ve ekip üyelerinin rotasyona tabi tutularak çeşitlilik ve çoklu beceri kazanmalarına izin verilmesi gerektiğini savunmuşlardır. Sosyoteknik sistemler teorisi, daha sonra kendi kendini yöneten ekipler olarak adlandırılan özerk çalışma gruplarının kullanılmasına yol açmıştır. Bazı çalışmalar otonom çalışma gruplarının iş tatmini ve performans üzerindeki olumlu etkilerine dair kanıtlar sunmuştur, ancak olumlu etkiler her zaman bulunamamıştır. Bu nedenle bazıları otonom çalışma ekiplerinin dikkatli bir şekilde uygulanması gerektiğini ve bireylerin fark yaratabileceği belirsiz bağlamlarda en etkili olabileceğini savunmuştur (Wright ve Cordery, 1999: 457).

Bu çalışmanın neticeleri, yönetimde davranışçı perspektifin doğmasına sebep olmuştur. Dikkatini, kurumdaki insana yoğunlaştıran araştırmacılar; kurumdakilerin karşılıklı etkileşimleri, tartışmaları, iş doyumunu ve verim arasındaki entegrasyon, insanların kurumdan bekledikleri, liderlik, işe dahil olmanın psikolojik etkisi, karar verme gibi hususlara değinerek neo-klasik dönemin ortaya çıkmasına yol açmışlardır. Bu dönemde gelişim gösteren, bireylerin mali etmenlerin dışındaki etmenlerle motivasyonunun sağlanılabileceği fikri, yönetim tarzlarına ve görev ilişkilerine tesir etmiştir.

4.3. Çalışan Motivasyonu ile İlgili Diğer Bazı Yaklaşımlar

4.3.1. Herzberg'in Çift Faktör Teorisi

Çalışanların tutumlarının önemine dayanarak, iş tasarımı ve çalışan motivasyonu arasında açık bir bağlantı kuran ilk önemli yazarlardan biri de Herzberg'dir (1968). Herzberg, Maslow'un (1954) ihtiyaç piramidinden yola çıkmış ve bazı iş unsurlarının iş tatminine neden olurken, diğerlerinin çalışan tatminsizliğinden sorumlu olduğunu savunmuştur. Herzberg, temel hayvani ihtiyaçlar ile daha insani, daha üst düzey büyüme ihtiyaçları arasındaki ayrımı temel alarak, McGregor'a (1960), yöneticilerin sahip olabileceği ve işlerin nasıl tasarlanması gerektiği konusunda etkileri olan iki insan görüşü olan Teori X ve Teori Y'yi geliştirmesi için ilham vermiştir. Herzberg iyi tanımlanmış bir iş tasarımı modeli geliştiren ve insanların işlerinin ampirik olarak incelenmesini savunan ilk kişidir, böylece bugün bildiğimiz iş tasarımı araştırma geleneğinin yolunu açmıştır. Ayrıca Herzberg, insan ilişkileri hareketinde olduğu gibi, Taylorizm ve işyerindeki sosyal ilişkilere benzer şekilde adil bir ücret ve iyi çalışma koşullarının önemine işaret etmiştir. Buna ek olarak, işin içeriğinde bulunması gereken öğrenme ve kendini geliştirme fırsatlarına dikkat edilmesi çağrısında bulundu. Bu nedenle, Herzberg muhtemelen işin gerçek motivasyon potansiyelinin kişinin işinin içeriğiyle bağlantılı olduğunu ileri süren ilk kişiydi (Axtell ve Parker, 2003: 114).

4.3.2. Hackman ve Oldham'ın İş Özellikleri Modeli

Diğer yandan bu çerçevede çalışan bilim insanlarından biri de motivasyonel işler fikrini takip eden ve iş özellikleri modelinde (Hackman ve Oldham, 1976) sadece iş içeriğine odaklanan Hackman ve Oldham'dır. Özellikle, işlerin motive edici potansiyelinin görevin önem derecesi, görev kimliği ve çeşitliliğinin yanı sıra doğrudan işten alınan otonomi ve geribildirim değerlendirmesiyle belirlenebileceğini savunan Hackman ve Oldham'ın önemli bir katkısı da bireysel farklılıkların önemini kabul etmeleridir (Parker vd., 2001: 414).

4.3.3. Karasek'in İş Talebi Kontrol Modeli (JCM)

Karasek (1979) JCM'nin eleştirileri üzerine inşa etmiştir. İş talebi kontrol modelinde, iş tasarımının zararlı yönleri (yani, iş yükü ve rol stresörleri dahil olmak üzere talepler) ve Michigan Modeli'nin (Caplan, Cobb, French, Harrison ve Pinneau) geliştirilmesinden sonra literatürde bahsedilen faydalı yönleri (yani Karasek, sırasıyla Michigan Modeli (Caplan, Cobb, French, Harrison ve Pinneau, 1975) ve JCM'nin geliştirilmesini takiben literatürde bahsedilen iş kontrolü (otonomi ve beceri çeşitliliği dahil olmak üzere) ve her iki yönü ayrı ayrı ele almak yerine, tüm yapısal iş yönlerini talep olarak görerek, iş taleplerinin ve iş kontrolünün birlikte incelenmesi gerektiğini, çünkü her birinin etkilerinin diğerinin seviyesine bağlı olarak temelde farklı olabileceğini savunmuştur (Hausser, Mojzisch, Niesel ve Schulz-Hardt, 2010).

4.3.4. Warr'ın Vitamin Modeli

Warr (1987) insanların refahını etkileyebilecek iş özelliklerinin sayısını daha da artırmıştır. Warr, iş tasarımının ötesine geçerek, iş bağlamı içinde veya dışında insanların refahı için vitamin görevi görebilecek çevresel unsurları incelemiştir. Burada iyi olma hali, üç eksen etrafında düzenlenmiş olan duygusal iyi olma halini (memnuniyet ve memnuniyetsizlik, rahatlığa karşı kaygı ve coşkuya

karşı depresyon) ve yetkinlik, istek, özerklik ve uyumlu hissetmenin bütünleşik işleyişini de içeren geniş bir şekilde tanımlanmıştır. Warr toplamda, iyi olma halinin yönlerini etkileyen dokuz farklı geniş çevresel faktör tespit etmiştir (Jonge ve Schaufeli, 1998: 388-389; Halvorsen, 1998: 228-229).

- Paranın ya da makul bir maaşın mevcudiyeti.
- Fiziksel güvenlik (iyi çalışma koşulları ve çalışma malzemesi).
- Çevresel netlik (düşük iş güvensizliği, yüksek rol netliği, öngörülebilir sonuçlar ve görev geri bildirim).
- Örneğin görevin önemi ve topluma katkıda bulunma imkanı ile ilişkili değerli bir sosyal konum.
- Başkalarıyla temas veya iş yerinde (iyi) sosyal ilişkilere sahip olma, başkalarına güvenebilme ve iyi bir ekipte çalışma imkanı.
- Çeşitlilik veya kişinin görev bağlamında ve sosyal ilişkilerinde değişiklikler olması.
- Düşük düzeyde rol çatışması ve diğerleriyle çatışma veya rekabet ile birlikte dışarıdan oluşturulan hedefler veya zorlu bir iş yükü.
- Beceri kullanımı ve edinimi için fırsat veya kişinin becerilerini uygulama ve genişletme potansiyeli.
- Kişisel kontrol fırsatları veya özerkliğe, takdir yetkisine ve katılım fırsatlarına sahip olma.

5. SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

İş dizaynı, kişinin iş görevlerinin, faaliyetlerinin, ilişkilerinin ve sorumluluklarının içeriğini ve organizasyonunu ifade eder. İş, iş özerkliği ve sosyal destek gibi motive edici özelliklere ve makul düzeyde iş taleplerine sahip olacak şekilde tasarlandığında, çok sayıda olumlu bireysel ve örgütsel sonuç ortaya çıkmaktadır. Çok sayıda araştırma, iş dizaynının iş stresini, iş tatminini, performansı,

devamsızlığı, kazaları, ekip inovasyonunu, şirketin mali gelirini ve daha fazlasını etkilediğini göstermektedir. Yine de, iyi tasarlanmış işlerin faydalarına ilişkin kapsamlı kanıtlara rağmen, hem gelişmiş hem de gelişmekte olan ekonomilerde hala çok sayıda kötü tasarlanmış iş bulunmaktadır. Örneğin, Avrupa'da Lorenz ve Valeyre (2005: 440-441) çalışanların üçte birinin masa başı ya da aşırı talepler içeren işlerde çalıştığını bildirmiştir. Önemli teknolojik ve toplumsal değişimler de iş ve örgütlenmeyi etkilemektedir, ancak bu değişimin insanların iş dizaynlarını nasıl etkileyebileceği hakkında çok az şey bilinmektedir. Bu güçlerin her ikisi de - düşük kaliteli iş dizaynlarının devam eden yaygınlığı ve işte meydana gelen büyük değişim - iş dizaynını etkileyen güçler hakkında kapsamlı, kanıta dayalı bir anlayışa sahip olmanın önemini vurgulamaktadır. Böyle bir anlayış şu anda eksiktir. İş dizaynına ilişkin teori ve araştırmaların çoğunda, iş dizaynı, ara süreçler yoluyla sonuçlara yol açan nedensel bir zincirin başlangıcında modellenmektedir.

İş dizaynına ait özellikler incelendiğinde özerklik özelliğinin bir bağlantısı olduğu söylenebilir. İş dizaynında özerklik sağlamak için, kuruluşlar mümkün olan her yerde çalışanlarına işlerinin nasıl yapılması gerektiği (görev sırası, çalışma hızı vb.) konusunda girdiler vermelidir. İş dizaynı açısından bakılacak olursa mevcut işi olabildiğinde ufak parçalara ayırarak, işin daha basit yapılabilmesi, standartlaşmasını temin eden iş basitleştirme ile söz konusu işi ifa eden bireyin uzmanlaşması temin edilmiş olur. Modern iş dizaynı uygulaması, örgütlerin dönüşüm tutkularını geçerli duruma getirmek, başarı adına gereken uzmanlıkları saptamak ve öncelikli hale getirmek ve operasyon modelinin strateji üzerinde etkin bir biçimde sunulmasını dizayn etmek için çalışır.

Yüksek kaliteli iş dizaynı, çalışanların refahının, olumlu iş tutumlarının ve iş/kurumsal performansın temel belirleyicisidir. Buna rağmen, pek çok çalışan masa başı ve motivasyon düşürücü işlerde

çalışmaya devam etmektedir. Motivasyon hem yönetici, hem de işgören olarak teşvik edici şekilde görülebilir. Motivasyonu temin edilen çalışanların verimliliklerinin yükseldiği görülmektedir. Verimlilikle beraber işgören ve iş veren doyumu yükselebilmektedir. Motivasyonu kurumsal düzeyde ele alan işletmeler, pek çok faktörün yanında iş dizaynı bakımından da avantajlı duruma gelebilmektedir.

İşgören kapasitesinin tamamen yapılan eyleme yönlendirilmesi ve işletme fonksiyonlarında beklenen verimliliği elde edebilmek için çalışanların motivasyon düzeylerinin artırılması oldukça önemlidir. Bu eylemlerin yapılabilmesi adına iş ortamı fiziksel ve ergonomik koşullar bakımından uygun hale getirilmelidir. Fiziki koşullarla güvenlik, temizlik, aydınlatma, havalandırma, nem ve ısı vb. hususlar kastedilmektedir. Ayrıca makine ve çalışma ekipmanlarının işgören için ergonomik olması daha az enerji harcayarak daha çok verim elde edilmesine yol açmaktadır. İşgöreni etkileyen uyarıcıların negatif etkilerinin yöneticilerce ele alınması gerekir. Negatif etkiler tümüyle yok edilmese dahi çalışan ve ortamın ruh hali iş görmeye hazır duruma getirilebilir.

Çalışma hayatında işgöreni motive edici pek çok faktörün yanında iş dizaynı ile ilgili F. Taylor'un dile getirdiği standartlaştırma günümüz iş hayatında önemini korumakla birlikte tek başına yetersiz kaldığı söylenebilir. E. Mayo ve arkadaşlarının insanın psikososyal ihtiyaçlarını ihmal etmesi nedeniyle klasik kuramcılara aşırı tepkilerinin haklı tarafları olmakla birlikte; sistemi, örgütü ihmal etmenin ya da ikinci plana itmenin getireceği başka sorunlarla karşılaşılabilir. Günümüz dünyasında modern sonrası kuramcılarının ele aldığı pek çok yönetim teknik ya da modeli iş dizaynının farklı bir şekilde ele alınmasını gerekli kılmıştır. Temelde iş dizaynı ile motivasyon arasında ilişki bulunmakla birlikte, çağdaş yönetim bilgisi ışığında konunun ele alınmasında farklı yaklaşımların olması gerektiği açıktır.

Pandemi kaynaklı sebepler nedeniyle iş dünyasının geleneksel çalışma biçimleri değişmiştir. Bu etki neticesinde işletmeler için iş dizaynının önemi oldukça artmıştır. Şirketler, iş iyileştirmeleri, evden / uzaktan çalışma ve esnek çalışma yaparak bu sürece tabi şekilde ayak uydurmak mecburiyetinde kalmışlardır. Mecburi sebepler nedeniyle de İş dizaynını dış ve iç çevrede meydana gelen değişimlere ayak uydurmak ve şirketin varlığını sürdürebilmesine ulaşmada destek olacak bir faktör şeklinde değerlendirilebilir. Bazı çalışmalarda, yönetim durumu, zincire bağlı olma, ticari durum ve esnek çalışma özelliklerinin kurumsallaşmanın bazı boyutlarıyla anlamlı bir ilişkisi olduğu saptanmıştır.

KAYNAKÇA

- Alsatt, Ç. O. (2016). Çalışan Motivasyonunu Etkileyen Faktörlerin İş Tatminine Etkisinin Belirlenmesine Yönelik Bir Uygulama, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler, Enstitüsü, Doktora Tezi, Konya.
- API (2021). What is work design? <https://www.americanpressinstitute.org/publications/articles/what-is-work-design/> (Erişim Tarihi: 22.05.2023).
- Axtell, C. M. ve Parker, S. K. (2003). "Promoting role breadth self-efficacy through involvement, work redesign and training", *Human Relations*, 56(1), 113-131.
- Bakker, A.B., ve Leiter, M.P. (Eds.). (2010). *Work Engagement: A Handbook of Essential Theory and Research* (1st ed.). Psychology Press. <https://doi.org/10.4324/9780203853047>
- Brun, E. ve Milczarek, M. (2007). Expert forecast on emerging psychosocial risks related to occupational safety and health. European Agency for Safety and Health at Work, Belgium.
- Callahan, J. S., Brownlee, A. L., Brtek, M. D. ve Tosi, H. L. (2003). "Examining the Unique Effects of Multiple Motivational Sources on Task Performance", *Journal of Applied Social Psychology*, 33(12), 2515-2535.
- Campion, M. A. ve McClelland, C. L. (1993). Follow-up and extension of the interdisciplinary costs and benefits of enlarged jobs. *Journal of Applied Psychology*, 78, 339-351.
- Caplan, R. D., Cobb, S., French, R. P., Harrison, R. ve Pinneau, S. R. (1975). *Job demands and worker health* Ann Arbor. MI: Institute for Social Research, Univer of Michigan.
- Daniels, K., Beesley, N., Wimalasiri V. ve Cheyne A. (2013). Problem solving and well-being: exploring the instrumental role of job control and social support. *J. Manag.* 39:1016-43.

- Eren, E. (1993). *Yönetim Psikolojisi*, Beta Yayınları, İstanbul.
- Ertürk, M. (2000). *Otel İşletmelerinde Çalışanların Verimliliğini Artırmaya Yönelik Teşvik Araçları ve Bunların Bölümler Arası Farklılıkları*, Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Fişek, K. (1979). *Yönetim*, Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Yayınları, No 437, Ankara.
- Fried, Y. ve Ferris, G. R. (1987). The validity of the job characteristics model: A review and meta-analysis. *Personnel Psychology*, 40, 287–322.
- Grant, A., Fried, Y., Parker, S. K. ve Frese, M. (2010). “Putting job design in context: Introduction to the special issue”, *Journal of Organizational Behavior*, 31(2-3), 145-157.
- Gürbüz, S. (2014). *Kişi-Çevre Uyumu, Örgütsel Sosyalizasyon ve İş Dizaynı Uygulamaları, Örgütsel Davranış*, Editörler: Ünsal Sıgır, Sait Gürbüz, 2. bs., İstanbul, Beta, s.191.
- Hacker, W. (2003). Action regulation theory: A practical tool for the design of modern work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12, 105–130.
- Hackman, J. R. ve Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16, 250–279.
- Hackman, J. R. ve Oldham, G. R. (1980). *Work redesign*. Mass: Addison-Wesley.
- Halvorsen, K. (1998). Impact of re-employment on psychological distress among long-term unemployed. *Acta Sociologica*, 41, 227-243.
- Hausser, J. A., Mojzisch, A., Niesel, M. ve Schulz-Hardt, S. (2010). Ten Years on: A Review of Recent Research on the Job Demand-Control (-Support) Model and Psychological Well-Being. *Work and Stress*, 24, 1-35.

- Humphrey, S. E., Nahrgang, J. D. ve Morgeson, F. P. (2007). “Integrating motivational, social, and contextual work design features: A meta-analytic summary and theoretical extension of the work design literature”, *Journal of Applied Psychology*, 92(5), 1332–1356.
- Jex, S. M. (2002). *Organizational Psychology: A scientist-practitioner approach*. New York: John Wiley and Sons.
- Jonge, J. D. ve Schaufeli, W. B. (1998). Job characteristics and employee well-being: a test of Warr’s Vitamin Model in health care workers using structural equation modelling. *Journal of Organizational Behavior*, 19, 387-407.
- Karakaya, A. ve Ay, F. A. (2007). Çalışanların Motivasyonunu Etkileyen Faktörler: Sağlık Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma, *Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Dergisi*, 35(1), 55-67.
- Karasek, R. (1979). Job Demands, Job Decision Latitude and Mental Strain: Implications for Job Redesign, *Administrative Science Quarterly*, (24)2, 285-308.
- Keskin, B. (2008). Çalışanların Performanslarını Araştırmada Bir Araç Olarak Motivasyon ve Motivasyon Teknikleri, *Atılım Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi*, Ankara.
- Koçel, T. (2003). *İşletme Yöneticiliği*, Beta Basım A.Ş., Kırklareli.
- Lorenz, E. ve Valeyre, A. (2005). Organisational innovation, human resource management and labour market structure: A comparison of the EU-15. *Journal of industrial relations*, 47(4), 424-442.
- Luecke, R. (2008). *Managing Creativity and Innovation*, Harvard Business School Pres.
- Madina, R. G. (2006). *Personnel and Human Resources Management*, Rex book store, Philippines, s. 17.

- Maxwell, G. R. (2007). The incidence and impact of flexible working arrangements in smaller businesses. *Employee Relations*, 29 (2), 138-161.
- Mitchell, T. R. (1982). Motivation: New Directions For Theory Research and Practice, *Academy of Management Review*, 7 (1), 81-82.
- Morgeson, F. P. ve Campion, M. A. (2003). Work design. In *Handbook of Psychology, Vol. 12: Industrial and Organizational Psychology*, ed. WC Borman, DR Ilgen, RJ Klimoski, IB Weiner, pp. 423–452. Hoboken, NJ: Wiley.
- Morgeson, F. P. ve Humphrey, S. E. (2008). Job and Team Design: Toward a More Integrative Conceptualization of Work Design, *Research in Personnel and Human Resource Management*, Vol: 27, ss.39-91.
- Nicholson, N. (2003). How to Motivate Your Problem People, *Harvard Business Review*, January, 57- 59.
- Njambi, C. (2014). Factors Influencing Employee Motivation And Its Impact On Employee Performance: A Case Of Amref Health Africa In Kenya, United States International University, Master Thesis, Business Administration, Africa.
- Özer, A. (2015). Frederick Taylor’un Görüşlerini 21. Yüzyıl Yönetim Mantığı ile Yeniden Okumak, *Verimlilik Dergisi*, (2), 41-72.
- Parker, S. K., Morgeson, F. P. ve Johns, G. (2017). “One hundred years of work design research: Looking back and looking forward”, *Journal of Applied Psychology*, 102(3), 403.
- Parker, S. K., Wall, T. D. ve Cordery, J. L. (2001). “Future work design research and practice:Towards an elaborated model of work design”, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 74, 413–440.
- Parker, S. (2014). “Beyond motivation: job and work design for development, health, ambidexterity, and more”, *Annual Review of Psychology*, 65, pp. 661–691.

- Parker, S., ve Wall, T. (1998). Job and work design: Organizing work to promote well-being and effectiveness. London: Sage.
- Pasmore, W. A., Francis, C., Haldeman, J. ve Shani, A. (1982). Sociotechnical systems: A North American reflection on empirical studies of the seventies. *Human Relations*, 35, 1179–1204.
- Salancik, G. R. ve Pfeffer, J., (1977). Who gets power — and how they hold on to it: A strategic-contingency model of power, *Organizational Dynamics*, Division of American Management Associations.
- Taylor, F. W. (2004). *Scientific Management*, Routledge, London.
- Tikici, A. (2005). *Örgütsel Davranış Boyutlarından Seçmeler*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Trist, E. L. (1981). The sociotechnical perspective. In A. H. Van de Ven, & W. F. Joyce (Eds.), *Perspectives on organization design and behavior* (pp. 19–75). New York: Wiley.
- Uyargil, C. (2008). “İş Analizi ve İş Dizaynı”, *İnsan Kaynakları Yönetimi*, Editörler: Cavide Uyargil v.d., İstanbul, Beta Basım Yayın Dağıtım.
- Uysal, B. (2014). *Çalışma Yaşamındaki Güncel Gelişmeler Çerçevesinde İş Dizaynı ve İş Özelliklerinin Proaktif İş Davranışına Etkisi Üzerine Bir Araştırma*, Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Üstüner, Y. ve Keyman, F. (2003). “Globalleşme, Katılımcı Demokrasi ve Örgüt Sorunu”, *Türkiye’de Kamu Yönetimi*, Ed. B. Aykaç, Ş. Durgun, H. Yayman, Yargı Yay., Ankara.
- Wright, B. M. ve Cordery, J. L. (1999). Production uncertainty as a contextual moderator of employee reactions to job design, *Journal of Applied Psychology*, 84(3), 456–463.
- Yüksel, Ö. (1997). *İnsan Kaynakları Yönetimi*, Ankara.

Zencir, E. ve Kozak, M. A. (2014). “Birinci sınıf restoranların kurumsallaşma durumu üzerine bir araştırma: Türkiye örneği”, Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi, 11(1), 6-20.

BÖLÜM 4

SİBER GÜVENLİK KAVRAMININ İŞLETMELER İÇİN ÖNEMİNİN İNCELENMESİ

Öğr. Gör. Dr. Nebi SEREN¹

Prof. Dr. Murat Hakan ALTINTAŞ²

DOI: <https://dx.doi.org/10.5281/zenodo.10431089>

¹ Öğr. Gör. Dr., Bursa Uludağ Üniversitesi Orhangazi Yeniköy Asil Çelik Meslek Yüksekokulu, İşletme, Bursa, Türkiye nebiseren@uludag.edu.tr , Orcid ID: 0000-0003-4080-4823

² Prof. Dr., Bursa Uludağ Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi, İşletme, Bursa, Türkiye mhakan@uludag.edu.tr, Orcid ID: 0000-0001-8517-0540

GİRİŞ

Siber güvenlik birçok kaynakta farklı perspektiflerden bakılarak tanımlansa da dilimize girmiş genel tanımı ile bilişim sistemlerini ilgilendiren güvenlik kavramı olarak tanımlanabilir. Bilişim sistemlerinin hayatımızdaki her alanda etkin şekilde yer almış olduğu günümüzde, bu sistemlerinin güvenliğe önemli bir konu haline gelmiştir. Bireysel anlamda olduğu kadar işletmeler açısından siber güvenlik kavramı önemli bir başlık haline gelmiştir. Hatta bu noktada kişisel siber güvenlikten bahsetmek bir yana işletmelerin siber güvenlik çalışmaları çok daha büyük yer kaplamakta gerek finansal gerek organizasyonel yapı olarak her geçen gün literatürde kapladığı yeri genişletmektedir.

Siber kelimesi sibernetik kelimesinden türemiştir ve genellikle “bilgisayarlar ile ilgili” anlamına geldiği şeklinde söylenmektedir. Ayrıca siber kelimesinin ilgili olduğu “siberuzay” kelimesi de tüm iletişim ağlarının, veri tabanlarının, küme içinde yer alan bilgilerin, karışmış ve ayrılmış elektronik değişimlerden arındırılmış alanı ifade etmektedir (Cavelty,2010). Bu tanımdan yola çıkarak siber güvenlik kelimesini kısaca bilgisayarla ilgili olan tüm kavramların güvenliği olarak özetlemek mümkün görünmektedir. Bu tanımlamanın ardından ne kadar büyük bir kümeden bahsedildiğini anlamak daha kolay olacaktır.

Siber güvenlik kavramı sadece işletme literatüründe değil teknoloji alanında da oldukça yeni bir kavram olarak kabul edilebilir. Her ne kadar yeni bir kavram olarak bahsedilse de işletmeler ve teknoloji alanında her geçen gün hızla önem seviyesini yükselten ve kümesini genişleten bir kavram olarak bahsetmek mümkündür. Ayrıca bahsedildiği gibi yeni bir kavram olsa da bilgisayarla ilgili tüm kavramları kapsadığından çok geniş bir kümeden bahsedilmektedir. Kavramın kapsadığı geniş alan sebebiyle günümüzde bir çok kaynakta “siber güvenlik kültürü” adı altında işletmelerin bu konuda

geliştirdikleri kültürel bir yapı olduğundan ve bu siber güvenlik kültürü ile çalıştıklarından bahsedilmektedir (Reid ve Van Niekerk,2014; Georgiadou vd., 2022; Uchendu vd.,2021).

Literatürde siber güvenlik pek çok yönüyle irdelenmiştir ancak tanımına atıf yapılan bir çalışmaya temel teşkil edecek bir örnek vermek gerekirse, Bay(2016), konsept olarak siber güvenliğin basitçe bilgisayarların virüslerden veya hacker saldırılarından korunmasından daha büyük bir alanı kapladığına vurgu yapmıştır.

Tüm bu tanımların ardından siber saldırıların hedef aldığı altyapılara bakılırsa kavrama anlam verilmesinde daha etkili bir adım atılabilir. Humayın vd. (2022) yaptıkları çalışmalarında, aşağıdaki altyapıların siber suçların ana hedefi olduğuna vurgu yapmışlardır

- Sosyal medya.
- Akıllı şebeke.
- Mobil uygulamalar.
- Endüstriyel kontrol sistemleri.
- Bilgisayar Ağları.
- Dağıtılmış sistem.
- Bulut uygulamaları.
- Birden fazla VLAN.
- Araçlar arası ad hoc ağ (VANET).
- Bilgi sistemleri ve Nesnelerin İnterneti.
- İstemci-sunucu uygulamaları.
- İnternet verileri.
- MPLS-VPN bulutuyla birbirine bağlı işbirlikçi çalışan düğümler.
- Kurumsal ağ geçidi.
- Siber-fiziksel sistemler.
- Uygulama sunucuları.
- Eşler arası (P2P) sistemler.

Bu hedef altyapılardan da gözlemlenebileceği gibi günümüzde siber güvenlikten bahseden bir işletme, çok geniş bir kümeyi kendine konu edinmek durumundadır.

1. SİBER GÜVENLİĞE KAVRAMSAL VE SEKTÖREL ÇERÇEVDE BİR BAKIŞ

Bilgisayar sistemlerinde günümüzde ulaşılan en bağımsız yapılar bile insan etkeninden tamamen kurtulabilmiş değildir. Bu sebeple bilgisayar sistemleri insanların gündelik hatalarından sıyrılabilmiş değildir. Bilgisayar saldırılarına insanların sürekli olarak tekrarladığı hataları ve fark edilebilir zaafılarını kullanarak yaptıkları çalışmalara sosyal mühendislik adı verilmektedir (Bağcı,2008). Neredeyse tüm saldırılar basit yaklaşımlar kullanarak gerçekleşir. Saldırımı gerçekleştirmek için, daha yüksek seviyedeki temel kötü amaçlı yazılımların kurulmasına olanak sağlayan son kullanıcının cihazına erişim kazanmak için genellikle oltalama veya spam kullanılır. Dosyaya eklenmesi gereken trojan bunun mükemmel bir örneğidir (Tsochev vd.,2020).

Sektörel bazda inceleme yapıldığında ise, finans sektörü, ulaşım ve eğitim sektörü gibi bazı sektörlerin siber güvenlik açısından kritik öneme sahip olduğu yapılan çalışmalarda vurgulanmaktadır. Yeni gelişmekte olan bir teknoloji olması sebebiyle Akıllı araç sistemlerinin de siber güvenlik bağlamında değerlendirilmesinin gerekliliğine vurgu yapılan çalışmada, siber güvenlik tedbirlerinin yeterli olmaması durumunda çok ciddi kayıpların oluşabileceği belirtilmiştir. Akıllı ulaşım sistemlerinin ve otonom araçların konuşlandırılması için gerekli araçtan araca (V2V) ve araçtan altyapıya (V2I) ara yüzler, potansiyel saldırı yüzeyini ve saldırı vektörlerini büyük ölçüde genişlettikleri için güvenlik risklerini daha da artırmaktadır (İsa vd., 2022). Üniversitelerin fiziki yapısal ve paydaş çeşitliliği sebebiyle siber suçlar hakkında farklı bir yere sahip olduğu vurgulanan çalışmada, ilgili bilgi işlem birimleri bu potansiyel risk alanları hakkında detaylı çalışmalar yaparak siber

tehditleri azaltmanın yolunu bulmazsa üniversitelerin siber suçlardan etkilenmesinin daha kolay olacağı belirtilmiştir. Kampüs ağına yapılan özel bağlantıların üniversitelerin siber güvenlik altyapıları en zayıf sektörler haline getirdiği, bu sebeple tüm kampüsü kapsayacak eğitim ve farkındalık çalışmalarına ihtiyaç olduğuna vurgu yapılmıştır (Tuğal vd., 2021). Finansal açıdan ise, kurumların çoğunlukla hizmetlerini sanal ortamlarda sunması ve işlemlerini gerçekleştirmesi nedeniyle küresel finans endüstrisinin operasyonel yapısını değiştirdi. Bu sanal ortam, kötü amaçlı yazılımlar, kimlik avı, iç ve dış sistem kötüye kullanımı ve siber saldırılar gibi güvenlik risklerine açık bir durumdadır. Bu nedenle siber güvenlik, küresel finans endüstrisi için giderek artan kritik bir endişe kaynağı haline gelmiştir (Uddin vd.,2020).

Tablo1: Siber Tehditlerin Kaynağı ve Açıklamaları

Tehdit Kaynağı	Açıklama
Bot-ağı operatörleri	Bot-ağ operatörleri, uzaktan kontrol edilen, ele geçirilmiş sistemlerin bir ağı veya bot-ağı kullanarak saldırıları koordine etmek ve balık avı şemaları, istenmeyen e-posta (spam) ve kötü amaçlı yazılım saldırılarını dağıtmak için kullanırlar. Bu ağların hizmetleri bazen yeraltı piyasalarında sunulur (örneğin, hizmet satın alarak hizmet reddi saldırısı yapma veya spam veya balık avı saldırılarını iletmek gibi).
Suç örgütleri	Suç örgütleri, maddi kazanç için sistemlere saldırmayı amaçlar. Özellikle, organize suç örgütleri kimlik hırsızlığı, çevrimiçi dolandırıcılık ve bilgisayar şantajı yapmak için istenmeyen e-posta (spam), balık avı ve casus yazılım/kötü amaçlı yazılımları kullanırlar. Uluslararası kurumsal casuslar ve suç örgütleri, endüstriyel casusluk ve büyük ölçekli maddi hırsızlık yapma yetenekleri ile Amerika Birleşik Devletleri'ne tehdit oluşturabilirler ve hacker yeteneklerini kiralamak veya geliştirmek için çalışabilirler.
Hackerlar	Hackerlar, zorlukların üstesinden gelme heyecanı, hacker topluluğunda övünme, intikam alma, takip etme, maddi kazanç ve politik aktivizm gibi nedenlerle ağlara sızarlar. Yetkisiz erişim elde etmek eskiden oldukça yetenek veya bilgi gerektirirdi ancak hackerlar şimdi saldırı betiklerini ve protokollerini İnternet'ten indirip bunları hedef sitelere karşı başlatabilirler. Bu yüzden, saldırı araçları daha sofistike hale gelirken aynı zamanda kullanımı da daha kolay hale geldi. Merkezi İstihbarat Teşkilatı'na göre, hackerların büyük çoğunluğu kritik ABD ağları gibi zor hedeflere tehdit oluşturacak yeterli uzmanlığa sahip değildir. Bununla birlikte, dünya çapındaki hacker popülasyonu, ciddi hasara neden olabilecek izole veya kısa süreli bir kesinti tehdidi açısından nispeten yüksek bir tehdit oluşturur.
İç Tehdit	İçeriden Tehdit İşletme içinden rahatsızlık duyan kişiler, bilgisayar suçlarının temel kaynağıdır. İçeriden gelen tehdit, organizasyon tarafından işe alınan taşeronları ve dikkatsiz veya yetersiz eğitilmiş çalışanları da içerir; bu kişiler yanlışlıkla kötü amaçlı yazılımları sistemlere sokabilirler.
Uluslar	Ülkeler, bilgi toplama ve casusluk faaliyetlerinin bir parçası olarak siber araçlar kullanırlar. Bunun yanı sıra, birkaç ülke bilgi savaşı

	doktrini, programları ve yetenekleri geliştirmek için agresif bir şekilde çalışmaktadır. Bu tür yetenekler, tek bir varlığın askeri gücü destekleyen tedarik, iletişim ve ekonomik altyapıları bozarak ciddi ve önemli etkilere sahip olmalarını sağlar. Bu etkiler, ülke genelindeki vatandaşların günlük yaşamlarını etkileyebilir. 2012 yılında Ulusal İstihbarat Direktörü'nün ifadesine göre, devlet aktörleri arasında özellikle Çin ve Rusya endişe verici olarak öne çıkmaktadır
Oltacılar	Oltacı bireyler veya küçük gruplar, kimlikleri veya bilgiyi çalmak için balık avı şemalarını yürütenlerdir. Oltacılar ayrıca istenmeyen e-posta (spam) ve casus yazılım veya kötü amaçlı yazılımları hedeflerine ulaşmak için kullanabilirler.
Spamcılar	Spamcılar bireyler veya organizasyonlar, gizli veya yanıltıcı bilgiler içeren istenmeyen e-postaları dağıtarak ürün satmak, balık avı şemaları yapmak, casus yazılım veya kötü amaçlı yazılımı dağıtmak veya kuruluşlara saldırmak (örneğin, hizmet reddi) amacıyla e-posta atarlar
Casus yazılım veya kötü amaçlı yazılım yazarları	Casus yazılım veya kötü amaçlı yazılım yazarları Kötü niyetli bireyler veya organizasyonlar, kullanıcılar üzerinde saldırılar gerçekleştirirler ve casus yazılım ve kötü amaçlı yazılımları üreterek dağıtırlar. Birden fazla yıkıcı bilgisayar virüsü ve solucan dosyalarına ve sabit disklere zarar vermiştir; bunlar arasında Melissa Macro Virüsü, Explore.Zip solucanı, CIH (Çernobil) Virüsü, Nimda, Code Red, Slammer ve Blaster bulunur.
Teröristler	Teröristler, ulusal güvenliği tehdit etmek, kitlesel yaralanmalara neden olmak, ekonomiyi zayıflatmak ve halkın moralini ve güvenini bozmak için kritik altyapıları yok etmeyi, işlevsiz hale getirmeyi veya sömürmeyi amaçlarlar. Teröristler, fon toplamak veya hassas bilgileri toplamak için balık avı şemaları veya casus yazılım/kötü amaçlı yazılımları kullanabilir.

Kaynak: Wilshusen, G. C., Gilmore, M., Lawrence, A., Dorsey, K. C., McCracken, L. A., & Government Accountability Office Washington DC. (2012). Cybersecurity: Threats Impacting the Nation. United States Government Accountability Office, 3.

Siber tehditler literatürde pek çok farklı özelliğe göre kategorize edilseler de Wilshusen vd., (2012) yaptıkları çalışmada, siber tehditleri

geldiği kaynağa göre sınıflandırmışlardır. Bu sınıflandırma ise kaynağın amacını ve hedeflerini ortaya koyması açısından oldukça faydalı ve detaylı bir sınıflandırmadır. Söz konusu sınıflandırma Tablo1’de ayrıntılı olarak görülmektedir.

2. SİBER GÜVENLİK KAVRAMININ İŞLETMELER AÇISINDAN İNCELENMESİ

Literatürde işletmelerde siber güvenlik konusu pek çok farklı açıdan incelenmiştir. Küçük ve orta boy işletmelerde siber güvenlik (Chidukwani vd.,2022), ekonomik etkileri açısından siber güvenlik (Pfleeger ve Rue,2008), işletme politikaları açısından siber güvenlik (Mishra vd.,2022), Küçük ve orta boy işletmeler için siber güvenlik eğitimleri geliştirme(Bada ve Nurse, 2019), Hackerlar gibi düşünerek siber güvenlik politikaları geliştirme(Estevés vd., 2017), özel sektörde siber güvenliği zorlukları (Hiller ve Russel, 2013), çalışmaları örnek gösterilebilir.

Ghelani(2022) çalışmalarında, siber güvenliği Endüstri 4.0 bağlamında dört alan üzerinde incelemişlerdir. (1) Siber Güvenlik ve Endüstri 4.0/IoT tanımlarının incelenmesi; (2) Siber güvenlik sorunlarından en çok etkilenen endüstri türleri ve endüstriyel varlıkların incelenmesi; (3) Endüstri 4.0 senaryolarında alınması gereken sistem açıklıklarının, siber tehditlerin, risklerin ve karşı önlemlerin tanımlanması ve (4) Siber güvenlik sorunlarıyla başa çıkmak için yönergelerin ve daha yapılandırılmış çözümlerin belirlenmesi şeklindedir. Bu çalışma esnasında siber güvenliğin büyük işletmeler bağlamında önemi ortaya konmaya çalışılmıştır.

Perez(2020) çalışmalarında, küçük işletmeler, işletmelerinin teknik olmayan yönlerini muhasebe etme ve güvenliğini sağlama konusunda zorluk yaşadıklarını belirtmişlerdir. Verileri korumak ve politika oluşturmak doğrudan bir işletmenin itibarını ve ortaklıklarını etkileyebilir. İşletme sahipleri ve liderleri, risk oluşturan işletme tüm unsurlarını dengelemek için politikalar ve stratejiler geliştirmek

zorunda kalmaktadır. Bu durumda küçük işletmeler, çoğu zaman bu deneyime veya kaynağa sahip olmayan geniş bilgiye sahip bir güvenlik ekibi için uygun olan zorlukları karşılamakta yetersiz kalacaklardır.

2.1. Küresel Kapsamda İşletmelerde Siber Güvenlik

Zwillig vd.(2022) yaptıkları çalışmada, siber güvenlik kavramını üç kategoride incelemişlerdir. Öncelikle farklı ülkelerdeki siber güvenlik farkındalığını kıyaslamışlar, ardından gelir seviyesi(gayri safi yurt içi hasıla) kıyaslamaları üzerinden siber güvenliğe verilen önem incelenmiş, son olarak kültürlerarası farklılıkların siber güvenlik ihtiyaçları üzerindeki etkilerini incelemişlerdir. Murpy ve Murpy 2013 yaptıkları çalışmada, siber güvenliği 3 trend aşaması üzerinden incelemişler bunun ilkinin siber güvenliğinin öneminin arttığı, ikincisinin işletmeler için siber güvenlik ve özellikle bankacılık sektöründe siber güvenlik şeklinde ortaya çıktığını, üçüncünün ise, alanın genişledikçe konu hakkında oluşan yeni başlıklardan oluştuğunu belirtmişlerdir. Banham (2017) yaptıkları çalışmada, küçük işletmeler için veri biliminin önemine vurgu yapmışlar, iyi bir siber güvenlik politikasının bile siber saldırıları engellemekte etkisi kalması sebebiyle işletmelerin bu konuya çok daha kapsamlı bir pencereden bakmaları gerektiğini belirtmişlerdir.

Fahika (2021) çalışmalarının sonucu olarak, siber saldırıların durmaksızın devam ettiğine ve çok çeşitli olduğuna hatta artık hackerlerin bilgi sistemlerine erişim sağlamalarını sağlayan son teknolojiye sahip olduğuna vurgu yapmışlardır. Herhangi bir işletmenin siber tehditlerden korunabilmesi için antivirüsler, güvenlik duvarları ve Güvenlik bilgileri ve olay yönetimi (SIEM) gibi kapsamlı koruma çerçevelerine ihtiyaçları olduğunu belirtmişlerdir. Bu tür tehlikeli tehditlere karşı mevcut bilgisayar ağlarını koruyabilen araçlar gerekliliğinin açık olduğunu, Sızma Tespit Sistemleri (IDS), iletişim ve bilgi sistemlerinin güvenliğini artırmak için sıkça kullanılan güvenlik duvarları, antivirüs yazılımları ve erişim kontrol sistemleri gibi bir

şekilde kullanılabilen başka bir güvenlik aracının etkin olarak işletmeler tarafından kullanılmasının güvenliği artırabileceğini vurgulamışlardır.

Literatürde yer alan siber güvenliğin işletmeler açısından küresel etkileri bağlamli çalışmalarda ise, endüstri 4.0 kapsamında küresel iş operasyonlarında siber güvenliğin etkisi (Hacioglu ve Sevgilioglu, 2019), istihdam sıkıntısı ve uluslararası iş gücü açısından siber güvenlik (Christiansen ve Piekarz, 2018), küresel düzenlemelerin siber güvenlik alanında getirdiği zorluklar (Bechara ve Schuch,2021), Son teknolojilerin ortaya çıkardığı siber güvenlik zorlukları(Rajasekharaiah 2021), Siber güvenlik kurumları: Uluslararası tepkiler ve küresel zorunluluklar (Choucri, 2014), Siber güvenlik girişimleri: Erken ve hızlı küreselleşmenin önemi (Bailetti ve Zijdemans,2014), şeklinde çalışmalar bulunmaktadır. Bu çalışmalar siber güvenlik çalışmalarına küresel bir bakış açısı sağlamaktadır.

2.2. Türkiye Kapsamında İşletmelerde Siber Güvenlik

Öcal (2021), çalışmalarında Türkiye’de siber güvenlik kavramının 1990 yılında yapılan yasal düzenlemelerle hayata girmeye başladığına ve kanunda kendine yer bulmaya başladığına işaret etmişlerdir. Asıl köklü gelişmeninse 2009 yılında Milli Güvenlik Siyaset Belgesinin içerisinde siber güvenliğe verilen atıf olduğundan, bu belge ile Türkiye’nin artık siber güvenliği ulusal bir konu kapsamına alarak verdiği önemi gösterdiğini belirtmişlerdir. Hekim ve Başbüyük (2013) çalışmalarında ulusal siber güvenlik hukuki altyapısının diğer ülkelerde kıyaslandığında iyi görünmesinin yeterli olduğu anlamına gelmeyeceğine işaret etmişlerdir. Bu sebeple Türk Ceza Kanunu (TCK) ve Ceza Muhakemesi Kanunu (CMK) ’da, siber suçlarla ilgili bazı eksik noktaların olduğunun ve bunların giderilmesi ile ilgili hukuki düzenlemelerin gerekliliğini belirtmişlerdir. Hatta bu konuda en net eksikliğinde siber terör tanımı konusunda var olduğu bu çalışmada belirtilmiştir. Afşar(2022) çalışmasında, siber suçların birçok sektörde

sistemik riske yol açmasının yanında farklı endüstriler farklı şekilde etkilendiklerinden , ve siber suçlara en çok maruz kalan sektörünse finansal sektör olduğuna vurgu yapmışlardır. Bu durumunda finansal sisteme olumsuz etkisi olabileceği tespiti yapılmıştır.

Küresel incelemelerde olduğu gibi ülkemizde de siber güvenlik kavramı incelenirken bankacılık ve finans işletmeleri çoğunlukla incelemelerin merkezini oluşturmaktadır. Ülkemizde siber güvenlik alanında, bankacılık sektöründe en önemli gelişmeler arasında Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK) Mart 2020’de yayımladığı Bankaların Bilgi Sistemleri ve Elektronik Bankacılık Hizmetleri Hakkında Yönetmelik yer almaktadır. Bu düzenlemede bilgi sistemlerinin yönetimi ile elektronik bankacılık hizmetlerinin sunulmasında ve bunlara ilişkin risklerin yönetiminde esas alınacak en alt usul ve esaslar ile sağlanması gereken bilgi sistemleri kontrolüne ilişkin hükümlere yer verilmektedir (Akçakanat vd., 2021).

Siber suçlar ülkemizde yapılan çalışmalarda farklı perspektiflerde incelenmiş, yine özellikle farkındalık ve eğitim konularına vurgu yapılmıştır. Eroğlu (2023), çalışmasında daha önce siber suçlar hakkında mağduriyet yaşamış olan işletmeleri ele almışlardır. Bu işletmelerin siber suç farkındalığı ile mağduriyetleri arasında anlamlı bir ilişki aranmış ve siber suç farkındalığı ile siber suç mağduriyeti arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğunu tespit etmişlerdir.

3. SONUÇ

Siber güvenlik kavramı çok geniş kapsamlı hayatın her alanına girmiş olan bir ihtiyacı vurgulaması bakımında büyük öneme sahip bir kavramdır. Bu kavram gerek küresel anlamada gerekse kendi ülkemiz özelinde incelendiğinde işletmeler için önemli bir yer kapladığı gözlemlenebilmektedir. İşletmelerin siber güvenlik konusunda alması gereken tedbirlerden, hükümetleri bu konuda aldıkları tedbirlere kadar geniş yelpazede bir çalışmanın yapılması siber güvenliğin sağlanması

anlamında öncelikli başlıklardır. Bireylerin ve işletmelerin alması gereken pek çok tedbir olduğu gibi bu tedbirler kanunlarla desteklenmedikçe yetersiz kalabilmektedir. Nitekim birçok çalışmada farklı ülkelerdeki farklı siber güvenlik seviyeleri bu çok çoklu sacayağının bir parçasını oluşturmaktadır. Hükümetler gerekli tedbirleri almadıkça bireysel ve kurumsal kapsamdaki çalışmalar yetersiz kalabilmektedir, tam olarak ayakları yere basması gereken sistemin bir ayağı havada kalmaktadır.

Diğer taraftan işletmelerin ve bireylerin alması gereken tedbirleri almaması ya da eksik tedbirlerle bilişim sistemlerini kullanmaya devam etmeleri geri dönülemez zararların oluşmasına sebep olabilmektedir. Bu noktada literatürde en çok işlenen başlık siber güvenlik farkındalığı olarak kabul edilebilir. Farkındalık yaratılmadan tedbir almaktan ya da engellemekten söz etmek mümkün olmamaktadır. İşletmeler çalışanlarında siber güvenlik farkındalığı konusunda bazı testler uygulayarak eksik oldukları noktaları çeşitli eğitimlerle desteklerlerse bu farkındalığı artırıp tehlikeyi düşürmeleri mümkün görülmektedir.

Siber güvenlik tehditleri farklı açılarda pek çok kez kümelenmiştir. Bu çalışmada siber tehdidin geldiği kaynak üzerinden sınıflandırılmasının üzerinde durulmasındaki amaç siber tehdidin büyüklüğüne ve kullanılan araçlara ulaştırabilecek bilgilerin ortaya konmaya çalışılmasından kaynaklanmaktadır.

KAYNAKÇA

- Akçakanat, Ö., Özdemir, O., & Mazak, M. (2021). İşletmelerde siber güvenlik riskleri ve bilgi teknolojileri denetimi: bankaların siber güvenlik uygulamalarının incelenmesi. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Uygulamalı Bilimler Dergisi*, 5(2), 246-270.
- Bada, M., & Nurse, J. R. (2019). Developing cybersecurity education and awareness programmes for small-and medium-sized enterprises (SMEs). *Information & Computer Security*, 27(3), 393-410.
- Bailetti, T., & Zijdemans, E. (2014). Cybersecurity startups: The importance of early and rapid globalization. *Technology Innovation Management Review*, 4(11).
- Bağcı, H. (2008). Sosyal mühendislik ve denetim. *Denetişim*, (1), 42-51.
- Bay, M. (2016). What is cybersecurity. *French Journal for Media Research*, 6, 1-28.
- Bechara, F. R., & Schuch, S. B. (2021). Cybersecurity and global regulatory challenges. *Journal of Financial Crime*, 28(2), 359-374.
- Cavelty, M. D. (2010). Cyber-security. In *The routledge handbook of new security studies* (pp. 154-162). Routledge.
- Chidukwani, A., Zander, S., & Koutsakis, P. (2022). A survey on the cyber security of small-to-medium businesses: challenges, research focus and recommendations. *IEEE Access*, 10, 85701-85719.
- Choucri, N., Madnick, S., & Ferwerda, J. (2014). Institutions for cyber security: International responses and global imperatives. *Information Technology for Development*, 20(2), 96-121.
- Christiansen, B., & Piekarz, A. (Eds.). (2018). *Global cyber security labor shortage and international business risk*. IGI Global.

- Eroğlu, C. (2023). İşletmelerin Maruz Kaldığı Siber Suçların Boyutu. *Güvenlik Bilimleri Dergisi*, 12(1), 69-96.
- Esteves, J., Ramalho, E., & De Haro, G. (2017). To improve cybersecurity, think like a hacker. *MIT Sloan Management Review*.
- Fakiha, B. (2021). Business organization security strategies to cyber security threats. *Int. J. Saf. Secur. Eng*, 11, 101-104.
- Ghelani, D. (2022). Cyber security, cyber threats, implications and future perspectives: A Review. *Authorea Preprints*.
- Georgiadou, A., Mouzakitis, S., Bounas, K., & Askounis, D. (2022). A cyber-security culture framework for assessing organization readiness. *Journal of Computer Information Systems*, 62(3), 452-462.
- Hacioglu, U., & Sevgilioglu, G. (2019). The evolving role of automated systems and its cyber-security issue for global business operations in Industry 4.0. *International Journal of Business Ecosystem & Strategy* (2687-2293), 1(1), 01-11.
- Hekim, H., & Başbüyük, O. (2013). Siber suçlar ve Türkiye'nin siber güvenlik politikaları. *Uluslararası Güvenlik ve Terörizm Dergisi*, 4(2), 135-158.
- Hiller, J. S., & Russell, R. S. (2013). The challenge and imperative of private sector cybersecurity: An international comparison. *Computer Law & Security Review*, 29(3), 236-245.
- İsa, A. V. C. I., Özarpa, C., Özdemir, M., KINACI, B. F., & Kara, S. A. (2022). Akıllı ulaşım araçlarında siber güvenlik ve çok katmanlı güvenlik önlemi. *Akıllı Ulaşım Sistemleri ve Uygulamaları Dergisi*, 5(1), 22-35.
- Mishra, A., Alzoubi, Y. I., Gill, A. Q., & Anwar, M. J. (2022). Cybersecurity enterprises policies: A comparative study. *Sensors*, 22(2), 538.
- Murphy, D. R., & Murphy, R. H. (2013, October). Teaching cybersecurity: Protecting the business environment. In

- Proceedings of the 2013 on InfoSecCD'13: Information Security Curriculum Development Conference (pp. 88-93).
- Öcal, S. T. A. (2021). Siber Güvenlik Perspektifinde Türkiye'nin Güvenlik Stratejileri. İRÜİSTANBUL, 89.
- Pfleeger, S. L., & Rue, R. (2008). Cybersecurity economic issues: Clearing the path to good practice. *IEEE software*, 25(1), 35-42.
- Rajasekharaiah, K. M., Dule, C. S., & Sudarshan, E. (2020, December). Cyber security challenges and its emerging trends on latest technologies. In *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering* (Vol. 981, No. 2, p. 022062). IOP Publishing.
- Reid, R., & Van Niekerk, J. (2014, August). From information security to cyber security cultures. In *2014 Information Security for South Africa* (pp. 1-7). IEEE.
- Tsochev, G., Trifonov, R., Nakov, O., Manolov, S., & Pavlova, G. (2020, October). Cyber security: Threats and Challenges. In *2020 International Conference Automatics and Informatics (ICAI)* (pp. 1-6). IEEE.
- TUĞAL, İ., ALMAZ, C., & Mehmet, S. E. V. İ. (2021). Üniversitelerdeki siber güvenlik sorunları ve farkındalık eğitimleri. *Bilişim Teknolojileri Dergisi*, 14(3), 229-238.
- Uchendu, B., Nurse, J. R., Bada, M., & Furnell, S. (2021). Developing a cyber security culture: Current practices and future needs. *Computers & Security*, 109, 102387.
- Uddin, M. H., Ali, M. H., & Hassan, M. K. (2020). Cybersecurity hazards and financial system vulnerability: a synthesis of literature. *Risk Management*, 22(4), 239-309.
- Wilshusen, G. C., Gilmore, M., Lawrence, A., Dorsey, K. C., McCracken, L. A., & GOVERNMENT ACCOUNTABILITY OFFICE WASHINGTON DC. (2012). Cybersecurity: Threats Impacting the Nation. *United States Government Accountability Office*, 3.

Zwilling, M., Klien, G., Lesjak, D., Wiechetek, Ł., Cetin, F., & Basim, H. N. (2022). Cyber security awareness, knowledge and behavior: A comparative study. *Journal of Computer Information Systems*, 62(1), 82-97.

BÖLÜM 5

6 ŞUBAT 2023 DEPREMİNİN MUHASEBE ALANINA ETKİLERİ

Doç. Dr. Murat KARAHAN¹

Öğr. Gör. Ali YÖRÜK²

DOI: <https://dx.doi.org/10.5281/zenodo.10431097>

1

2

1. GİRİŞ

Dünyada devam eden doğa olayları, genellikle insan yaşamını önemli ölçüde etkileyen ve "doğal afet" diye adlandırılan olaylar olarak kabul edilir. Bu noktada, "doğal" kelimesi, olayın "doğa ile ilişkili" olduğunu vurgulamak için kullanılır, yani olayın insandan bağımsız olarak doğanın bir parçası olduğunu belirtir. Bu kelime ve kavram, olayın olağan, günlük veya kabul edilebilir olduğu anlamına gelmez; sadece olayın kökeninin doğal süreçlerden kaynaklandığını ifade eder (Dölek, 2016: 321). Günümüz dünyasında, fen ve teknoloji alanındaki büyük ilerlemelere rağmen, doğal afetlerin oluşumunu engellemek için kesin bir sistem geliştirilememiş ve insan faaliyetleri doğanın zarar görmesine yol açmıştır (Elçi ve Can, 2023: 20).

Türkiye, jeolojik konumu nedeniyle tarih boyunca birçok deprem felaketiyle yüzleşmiş bir ülkedir. Özellikle deprem kuşağında bulunan ülkemiz, zaman içinde bir dizi büyük depreme ev sahipliği yapmıştır. Cumhuriyet dönemi boyunca Türkiye'de yaşanan depremler arasında, 27.12.1939 Erzincan Depremi, 17.08.1999 Marmara Depremi, 12.10.1999 Bolu-Düzce Depremi gibi büyük felaketler önemli bir yer tutmaktadır. Ancak, Türkiye'nin deprem gerçeği, son olarak 6 Şubat 2023 tarihindeki korkunç olaylarla bir kez daha vurgulanmıştır. Aynı gün içinde Kahramanmaraş ilinin Pazarcık ilçesi ile Elbistan ilçesi merkez üssü olan iki büyük deprem yaşanmıştır. Bu depremler, 7.7 ve 7.6 büyüklükleriyle Türkiye'yi sarsarak 11 ilimizi (Kahramanmaraş, Osmaniye, Adana, Adıyaman, Gaziantep, Hatay, Kilis, Malatya, Elazığ, Diyarbakır ve Şanlıurfa) yıkıcı bir şekilde etkilemiştir. Ayrıca, çevre illerde de hissedilen bu depremler, Türkiye'nin deprem gerçeği ve afetlere karşı hassasiyetini bir kez daha vurgulamıştır (Şen, 2023: 4).

Doğal afetler, toplumlar üzerinde geniş çaplı ve çoğu zaman yıkıcı etkilere neden olan olaylardır. Bu olaylar, insanların yaşamlarını ve maddi varlıklarını tehdit ederken, aynı zamanda iş dünyasını ve ekonomik sistemleri de etkileyebilir. 6 Şubat 2023 tarihinde

Türkiye'nin çeşitli bölgelerinde meydana gelen deprem, bu tür doğal afetlerin işletmeler ve muhasebe alanı üzerindeki etkilerini bir kez daha gündeme getirmiştir. Bu deprem, sadece coğrafi olarak etkilendiği bölgelerde değil, aynı zamanda finansal ve muhasebe dünyasında da önemli değişikliklere yol açmıştır. Depremin maddi zararları ve insan kayıpları her zaman ilk bakılan unsurlar olmuştur. Ancak bu olaylar aynı zamanda işletmelerin finansal raporlarına, muhasebe kayıtlarına olan etkileri açısından da büyük öneme sahiptir. Bu çalışma, depremin finansal ve muhasebe açısından neden olduğu dalgalanmaları anlamak, benzer doğal afetlere karşı iş dünyasını daha iyi hazırlıklı hale getirmek ve muhasebe profesyonellerine bu tür kriz durumlarına nasıl yaklaşmaları gerektiği konusunda rehberlik etmek amacıyla tasarlanmıştır. Makalenin ilerleyen bölümlerinde, depremin işletmelerin finansal durumlarına ve muhasebe uygulamalarına nasıl etki ettiği daha ayrıntılı bir şekilde ele alınacak ve bu etkilerin nasıl yönetilebileceği tartışılacaktır. İşte bu bağlamda, bu makale, 6 Şubat 2023 Depreminin Türkiye'deki muhasebe alanına olan etkilerini ayrıntılı bir şekilde incelemeyi amaçlamaktadır.

2. Depremin İşletmelere Etkileri

Depremlerin yarattığı ekonomik etkiler, kısa, orta ve uzun vadede farklı şekillerde değişkenlik gösterebilir. Kısa vadede, can ve mal kaybı gibi sosyal etkilerin ekonomik sonuçları öne çıkarken, asıl etkiler genellikle orta ve uzun vadede kendini gösterir. Depremler, ilk etapta bölgesel şirketlerin finansal durumlarını olumsuz etkileyebilirken, sonraki dönemlerde ülke ekonomisinin geneline yayılan etkileri de görülebilir. Bu ekonomik etkiler, çoğunlukla şirketlerin finansal performansını olumsuz yönde etkilerken, aynı zamanda deprem sonrası ihtiyaçları karşılamada rol oynayan şirketler için de olumlu sonuçlar doğurabilir (Atabay ve Kamilçelebi, 2023: 1195).

Depremın işletmelere etkileri oldukça çeşitli olabilir ve işletmenin büyüklüğü, konumu ve faaliyet alanı gibi faktörlere bağlı olarak değişkenlik gösterebilir. İşte depremin işletmelere olası etkileri:

- a) **Fiziksel Hasar:** Deprem, işletmelerin binaları, tesisleri ve envanterlerine ciddi fiziksel hasar verebilir. Bu hasar, üretim kapasitesini azaltabilir veya durmasına yol açabilir.
- b) **Üretim Kaybı:** Depremin neden olduğu hasarlar, üretim süreçlerini etkileyebilir. Üretim hatlarının zarar görmesi veya enerji kaynaklarının kesilmesi, üretimi geçici olarak veya uzun vadeli olarak durdurabilir.
- c) **Finansal Kayıplar:** Depremin işletmeye finansal kayıplar getirebilir. Fiziksel hasarların onarılması ve üretim kayıplarının telafi edilmesi maliyetli olabilir. Ayrıca işletmeler, sigorta eksikliği veya yetersiz sigorta nedeniyle ek finansal baskılarla karşılaşabilirler.
- d) **İş Sürekliliği Riski:** Depremin iş sürekliliği üzerinde ciddi bir risk oluşturabilir. İşletmeler, deprem sonrası operasyonlarını yeniden başlatma ve müşteri taleplerini karşılama konusunda zorluklarla karşılaşabilir.
- e) **Tedarik Zinciri Sorunları:** Deprem, işletmelerin tedarik zincirini etkileyebilir. Tedarikçilerin zarar görmesi veya ulaşım altyapısının hasar görmesi, malzeme ve hammadde tedarikini zorlaştırabilir.
- f) **İş Gücü Eksikliği:** Deprem sonrası iş gücü eksikliği yaşanabilir. Çalışanların kendi aileleri ve evleriyle ilgilenmesi veya işyerlerinin zarar görmesi, işletmelerin personel eksikliğiyle başa çıkmasını zorlaştırabilir.

- g) **Müşteri Kaybı:** Deprem, işletmelerin müşteri kaybına yol açabilir. Ulaşım zorlukları veya işletmenin kapanması, müşterilerin rakip işletmelere yönlendirilmesine neden olabilir.
- h) **Risk Yönetimi Önemliliği:** Depremin işletmeler için bir uyarı olması, risk yönetiminin önemini vurgulayabilir. İşletmeler, depreme hazırlık planları oluşturmalı, sigorta ve acil durum planları gibi önlemleri almalıdır.

3. Muhasebe ve Deprem

Depremler, doğal olaylar olarak tanımlanırlar ve yer kabuğunda meydana gelen kırılma veya yanardağ etkisi ile karakterize edilirler. Türk Dil Kurumu, bu terimi “zelzele” olarak da kullanmaktadır. Ancak T.C Tarım Orman Bakanlığı Meteoroloji Müdürlüğü, depremleri volkanik aktivitelerin veya fay hatlarının tetiklediği yer kabuğunun ani ve geçici sarsıntısı, titremesi veya çatlama olarak tanımlamaktadır (Bayram, 2023: 31). Dünya tarihi boyunca, doğal afetler her zaman varlık göstermiştir. Türkiye, coğrafi yapısı ve jeolojik koşulları nedeniyle sık sık sel, deprem, toprak kayması gibi doğal afetlerle karşılaşmaktadır. Ayrıca, Türkiye deprem kuşakları içinde yer almaktadır. Bu coğrafi ve jeolojik faktörler, Türkiye'yi doğal afetlere karşı daha fazla hassas hale getirmektedir (Şahin, 2022: 1).

Afete hazırlık ve müdahale süreçlerinde, muhasebe önemli bir role sahiptir. Muhasebe, genellikle raporlama ve denetimle ilişkilendirilir ve büyük olasılıkla mali sorumlulukla bağlantılıdır. Ayrıca bağışçılar ve diğer yardım kuruluşları için bilgi sağlama işlevini üstlenir. Muhasebe sıklıkla yanlış bir şekilde yalnızca defter tutma ve mali sorumlulukla sınırlı bir araç veya teknoloji olarak algılanmıştır. Muhasebenin işlevi, sadece raporlama ve mali sorumlulukla sınırlı gibi görünse de, aslında çok daha fazla katkı sağlama potansiyeline sahiptir. Ancak bu yanlış anlama ve karmaşık durum nedeniyle, muhasebe

prosedürleri ve özellikle afet yönetimi bağlamında sınırlı bir ilgiyle ele alınmıştır (Fahlevi vd., 2019: 1).

Muhasebe ve hesap verebilirlik, geniş bir yelpazede ortaya çıkan sosyal uygulamaları kapsayan önemli kavramlardır. Muhasebe, genellikle finansal olmayan kayıtların tutulmasını içerir ve bu kaynak tahsisinde karar vermek ve sorumlulukları belirlemek için kritik bir rol oynar. Hesap verebilirlik ise, bir kişinin eylemlerinin ve görevlerinin açıklanmasını ve izlenmesini ifade eder. Muhasebe, toplumun nasıl yönetileceğini yansıtan ve şekillendiren sosyal kurumları yansıtır ve olaylara yanıt verir. Bu nedenle, muhasebe kayıtları, geçmiş olaylar, sosyal normlar ve uygulamalar dahil olmak üzere bir dizi konuda önemli kanıtlar sunmaktadır (Vosslander, 2015: 520).

Muhasebe kayıtları, çeşitli amaçlar için tutulmaktadır ve muhasebenin iç kontrol süreçlerinde ve yönetim kararlarının alınmasında kullanımı ile ilgili birçok çalışma yapılmıştır. Bu tür kararlar genellikle normal işleyişi temel alır ve olağan koşulları göz önünde bulundurmaktadır. Ancak, muhasebe kayıtlarının olağanüstü durumlar veya istisnai olaylar karşısında da faydalı olması beklenmektedir. Maalesef, bu konuda sınırlı sayıda çalışma ve kaynak bulunmaktadır (Shimizua ve Fujimura, 2010: 303). Mevcut muhasebe prosedürleri veya protokollerinin, sadece dağıtımı düzenlemekle kalmayıp, çerçevelendirmek için bile mevcut olmadığı gerçeği göz önünde bulundurulmalıdır. Özellikle depremin hemen ardından ve alanın muhasebe aktörlerinin daha sonra oluşturduğu durum göz önüne alındığında, muhasebenin bu alanda ancak yakın tarihlerde sembolik bir değer kazandığı izlenimi edinilmiştir (Sargiacomo vd., 2014: 661).

Hazine ve Maliye Bakanlığı, depremin ardından Adana, Adıyaman, Diyarbakır, Gaziantep, Hatay, Kahramanmaraş, Kilis, Malatya, Osmaniye ve Şanlıurfa illerini mücbir sebep bölgesi olarak ilan etmiştir. Bu ilan, depremin gerçekleştiği tarihten itibaren 31 Temmuz 2023 tarihine kadar yürürlükte olacaktır. Bu bölgelerde

mükellefiyet kaydı olanlar için, vergi kanunlarının uygulama süresi 06 Şubat 2023 ile 31 Temmuz 2023 tarihleri arasında mücbir sebep şartları göz önünde bulundurularak belirlenecektir. Bu süre zarfında, vergi yükümlülükleri ve uygulamaları mücbir sebep hükümlerine tabi tutulacaktır (www.dunya.com,10.10.2023). Böylelikle mücbir sebep hali süresince (www.muhasetr.com, 10.10.2023);

- Verilmesi gereken vergi beyannameleri ve bildirimlerinin verilme süreleri,
- Bu beyanname ve bildirimler üzerine tahakkuk eden vergilerin ödeme süreleri,
- Deprem tarihinden önce tahakkuk etmiş, ödeme süresi mücbir sebep hali ilan edilen süreye rastlayan her türlü vergi, ceza ve gecikme faizinin ödeme süresi,
- 2023 yılı motorlu taşıtlar vergisinin ikinci taksit ödeme süresi,
- Deprem tarihinden önce ikmalen, re'sen veya idarece tarh edilen ve vadesi mücbir sebep halinin başladığı tarihten sonrasına rastlayan her türlü vergi, ceza ve gecikme faizinin ödeme süresi uzatılmıştır.

Mücbir sebep durumu nedeniyle, ilgili dönemde verilmesi gereken beyanname ve bildirimlerin son teslim tarihi 15 Ağustos 2023 olarak belirlenmiştir. Bu beyanname ve bildirimlere bağlı olarak doğan vergi yükümlülükleri ile diğer vergi türleri, cezalar ve gecikme faizleri için ise son ödeme tarihi 31 Ağustos 2023 olarak belirlenmiştir. 2023 yılının ilk yedi ayına ilişkin Ba-Bs bildirimleri için son teslim tarihi, aylık yükümlülük seçeneğini seçen mükellefler için 2022 yılı Kasım ve Aralık ayları ile 2023 yılı Ocak, Şubat, Mart, Nisan ve Mayıs aylarına ait geçici vergi dönemlerine ilişkin elektronik defterlerin oluşturulması, imzalanması ve Gelir İdaresi Başkanlığı Bilgi İşlem Sistemi'ne "Elektronik Defter Beratları" olarak yüklenmesi için belirlenen süre 11 Eylül 2023 tarihine kadar uzatılmıştır (www.gib.gov.tr, 10.10.2023).

Mücbir sebep durumu nedeniyle, bu durumdan zarar gören mükellefler 2023 yılı 1. geçici vergi dönemine ilişkin beyannamelerini sunmayacaklardır. Bunun yanında, bu mükellefler 2 Ekim 2023 tarihine kadar başvurmaları ve gerekli şartları yerine getirmeleri halinde, vergi borçlarını faizsiz ve 24 ay içinde ödeme imkanına sahip olacaklardır (www.gib.gov.tr, 12.10.2023). Hazine ve Maliye Bakanlığı, barınma sorununun çözümü için, prefabrik yapı ve konteynerlerin KDV oranını 31 Aralık 2023 tarihine kadar %18'den %1'e düşürmüştür. Bu indirim, olağanüstü hal bölgesi ilan edilen illerdeki afet mağdurları ile 3065 sayılı Kanununun 17. maddesinde yer alan kurum ve kuruluşlara (kurulum ve montaj dâhil) teslim edilen prefabrik yapı ve konteynerler için uygulanacaktır (32104 Sayılı Resmi Gazete, 2023).

Gelir ve Kurumlar Vergisi Kanunları uyarınca, Cumhurbaşkanınca başlatılan yardım kampanyalarına makbuz karşılığı yapılan bağışlar, vergi matrahından indirilebilir. Gelir İdaresi Başkanlığı bu konuda duyuru yaparak, AFAD ve Türkiye Kızılay Derneğine bağış yapılmasını özendirmiştir. Bu durumda, bağışa konu malların içeriği ve ilgili kurumlar tarafından teslim alındıklarını gösteren belgelerin düzenlenmesi şartıyla, yapılan aynı bağışların tamamının vergi matrahından indirilmesine imkân tanınmaktadır. Ayrıca, bu kapsamdaki bağış ve yardımlar için katma değer vergisi uygulanmayacak olup, bağışa konu mallar için ödenen katma değer vergilerinin de işletmelerce vergi matrahından indirilmesine izin verilmektedir (Uçar, 2023).

Mücbir sebep hali nedeniyle, merkezi bölgede olmayan ancak bölgede faaliyet gösteren mükellefler için muhtasar beyanname ve KDV beyanname yükümlülükleri ertelenmiştir. Bu ertelemeyen yararlanmak için, mükelleflerin toplam personelinin yarısından fazlasını bölgede çalıştırması gerekmektedir. Ayrıca, işverenlerin depremde zarar gören çalışanlarına yaptıkları yardımlar ücret olarak sayılmayacak

ve gider olarak kaydedilebilecektir. (www.muhasabedr.com, 12.10.2023).

TÜRMOB ve Odaları, deprem felaketi sonrasında etkilenen bölgelerdeki meslektaşlarının desteklenmesi ve toparlanmalarına yardımcı olma amacıyla ellerinden geleni yapmaktadır. Deprem bölgesinde faaliyet gösteren birçok meslektaşımız, maalesef mesleki işlerini sürdürmekte zorlanmaktadır. Bu nedenle, deprem bölgesindeki meslektaşlarımıza yardımcı olmak için aşağıdaki adımları atmaktadır (www.turmobil.org.tr, 13.10.2023):

- Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Fonu, mevzuat çerçevesinde deprem bölgesindeki ihtiyaçlar için kullanılabilir hale getirilmiştir.
- Meslek mensuplarına yardım sağlamak amacıyla bir kampanya başlatılmıştır.
- LUCA, deprem bölgesindeki meslektaşlarımızın ücretsiz kullanımına açılmıştır.
- Deprem sebebiyle ruhsat, kimlik, kaşe ve mühürleri kaybolan meslektaşlarımızdan yenileme ücreti alınmayacaktır.
- 2023/1 Dönem sınavları ertelenmiştir. İtiraz süreleri 30 gün uzatılmıştır.
- Deprem felaketi yaşanan illerdeki aday meslek mensupları için staj bitiminde SMMM sınavına katılma süresi ve sınava katılmama süresi uzatılmıştır. Ayrıca, staj bildirim ve ara verme süreleri de uzatılmıştır.

4. SONUÇ

Kahramanmaraş depremleri, Türkiye tarihindeki en büyük doğal afetlerden biri olarak kayda geçmiştir. 11 ilde yaşanan bu felaket, ülkenin ekonomik değerinin yaklaşık onda birini kaybettirmiştir. Binlerce insan öldü, yüzbinlerce bina yıkılmıştır. Bu nedenle, hem can kaybı hem de mal kaybı açısından ülke tarihinin en büyük doğal

afetlerinden biri olarak kabul edilmektedir. Depremın muhasebe alanına etkilerini incelemek için çalışmamızda 6 Şubat 2023'te Kahramanmaraş'ta olan depremi ele alınmıştır. Bu doğrultuda depremin muhasebe alanına etkisinin incelenmesi orijinal yönünü yansıtmaktadır. Depremlerin iş dünyasında muhasebe uygulamaları açısından önemli ve karmaşık etkilere yol açabileceğini göstermektedir. Bu olayın finansal kayıtlar, finansal raporlama, iş sürekliliği planlaması ve kaynak yönetimi üzerindeki etkileri, iş dünyasının afetlere karşı hazırlıklı olma ihtiyacını daha da vurgulamaktadır.

TÜRMOB, Kahramanmaraş depreminin ekonomik ve mesleki etkilerini araştırmıştır. Araştırma kapsamında hazırlanan rapora göre; deprem 11 ili etkiledi ve 94 milyar dolarlık doğrudan maliyet ile 7,5 milyar dolarlık GSYH kaybına yol açmıştır. Deprem ve afet sigortası primleri ve bağışlar ise 3,5 milyar dolar oldu. TÜRMOB Genel Başkanı Emre Kartaloğlu, depremin finansman ihtiyacının 98 milyar dolar olduğunu ifade etmiştir (www.pazarola.com.tr, 16.10.2023). Depremin ekonomiye ve işletmelere zararının kuvvetli olması demek, muhasebeyi de etkilemesi demektir. Mücbir sebep hali nedeniyle, bu durumdan etkilenen mükelleflerin vergi beyanname ve bildirim yükümlülükleri ertelenmiştir. Mücbir sebep hali ilan edilen süre boyunca verilmesi gereken vergi beyannameleri ve bildirimlerinin teslim tarihi 15.08.2023'e, bunlardan kaynaklanan vergilerin ödeme tarihi ise 31.08.2023'e kadar uzatılmıştır. Bu kapsamda olan mükellefler, 2023 yılı 1 inci geçici vergi dönemi için geçici vergi beyanamesi sunmayacaklardır.

Depremin finansal kayıtlar ve raporlar üzerindeki etkisi, şirketlerin maddi zararları doğru bir şekilde hesaplamalarını ve finansal tablolarında bu etkileri şeffaf bir şekilde yansıtmalarını gerektirir. Sigorta talepleri ve tazminat süreçleri, bu noktada önemli bir rol oynamaktadır ve şirketlerin bu süreçleri etkin bir şekilde yönetmesi kritik öneme sahiptir. İş sürekliliği planlaması açısından deprem,

şirketlerin afetlere karşı daha güçlü bir hazırlık yapmalarını teşvik etmektedir. İş sürekliliği ve kriz yönetimi konularında daha fazla bilinç, afet sonrası toparlanma süreçlerini hızlandırabilir ve iş sürekliliği sağlamak için gereken adımların atılmasını kolaylaştırabilir.

Sonuç olarak, 6 Şubat 2023 Depreminin muhasebe alanına etkisi, iş dünyasında afet yönetimi ve finansal planlama konularında daha fazla farkındalık yaratmıştır. Şirketler, deprem ve benzeri doğal felaketlerin finansal ve operasyonel etkilerini dikkate alarak risk yönetimi politikalarını gözden geçirmeli ve uygun muhasebe uygulamalarını benimsemelidir. Kamu ve özel sektör kuruluşları arasındaki işbirliği, afet sonrası toparlanma süreçlerini hızlandırabilir ve daha etkili bir şekilde yönetilebilir. Bu çalışma, depremin muhasebe alanındaki etkilerini açık bir şekilde ortaya koymaktadır ve iş dünyasının afetlere karşı daha dirençli ve hazırlıklı olmasının ne kadar önemli olduğunu vurgulamaktadır.

KAYNAKÇA

- Elçi, S. ve Can, İ. 2023. “İklim Değişiklikleri Ve Doğal Afetler Bağlamında Finansal Kriz Yönetimi: 2011 Yılı Van Depremi Örneği”, Iksad Yayınları, Ankara.
- Dölek, İ. 2016. “Türkiye’de doğal afetler”, Pegem Yayınları, Eskişehir.
- Şen, S. (2023). Kahramanmaraş Depremlerinin Ekonomiye Etkisi, *Diplomasi ve Strateji Dergisi*, 4(1), 1-55.
- Atabay, E., ve Kamilçelebi, A. Ö., 2023. “Depremlerin Şirketlerin Finansal Durumları Üzerindeki Etkisi: 1999 ve 2011 Depremlerinden Hareketle 2023 Depremi”, *Sosyal, İnsan Ve İdari Bilimlerde Yenilikçi Çalışmalar*, ss.1191-1225.
- Vosslamber, R. 2015. “After the earth moved: Accounting and accountability for earthquake relief and recovery in early twentieth-century New Zealand”, *Accounting History*, Vol. 20(4), ss. 518–535.
- Bayram, E., 2023. “Seçilen Ülkelerde Doğal Afetlerin Vergi Politikaları Üzerine Etkisi”, *Sosyal Bilimler Enstitüsü, Maliye Ana Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Sakarya*.
- Shimizu Y and Fujimura S (2010) Accounting in disaster and accounting for disaster: The crisis of the Great Kanto Earthquake, Japan, 1923. *Accounting, Business & Financial History* 20(3), ss. 303–316.
- Şahin, S. 2022. “Türkiye De İnşaat Sektörünün 1999 Deprem Sonrası Değişimi Ve Gelişimi”, *Bahçeşehir Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul*.
- Fahlevi, H., Indriani, M., Mulyany, R., Nadir, N. 2019. “What is the role of accounting in disaster recovery and relief? A literature review”, *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 273, ss.1-6.

- Sargiacomo, M., Ianni, L., ve Everett, J. 2014. “Accounting for suffering: Calculative practices in the field of disaster relief”, *Critical Perspectives on Accounting*, cilt 25, sayı 7, ss. 652-669.
<https://www.muhasbedr.com/deprem-mucbir-sebep-ve-bazi-oneriler->
(12.10.2023).
<https://www.muhasbetr.com/yazarlarimiz/necdetsaglam/022/>
(10.10.2023).
<https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2023/02/20230214M1-1.pdf>
<https://www.dunya.com/kose-yazisi/deprem-bolgesinde-beyanname-ve-bildirim-sureleri/686429> (10.10.2023).
<https://www.gib.gov.tr/mucbir-sebep-hali-sona-eren-yerlerdeki-mukelleflerin-bazi-bildirim-surelerinin-uzatilmasina-iliskin>
(10.10.2023).
<https://www.gib.gov.tr/hazine-ve-maliye-bakanligi-tarafindan-kahramanmarasta-meydana-gelen-depremden-etkilenen-yerler-icin> (12.10.2023).
Uçar, Ş., 2023. “Deprem Nedeniyle Yapılan Bağış ve Yardımların Vergi Durumu”, <https://www.grantthornton.com.tr/en-guncel/makaleler/deprem-nedeniyle-yapilan-bagis-ve-yardimlarin-vergi-durumu/#:~:text=Depremlerden%20etkilenen%20afetzedeler%20i%C3%A7in%20AFAD,tamam%C4%B1%20da%20indirime%20konu%20edilebilecektir.> (12.10.2023).
<https://www.turmob.org.tr/haberler/d37b77c4-864f-4b61-9794-fe8593a874dc/deprem-bolgesindeki-meslektaslarimizin-ve-aday-meslek-mensuplarimizin-calismalarini-kolaylastirici-o>
(13.10.2023).
<https://pazarola.com.tr/2023/08/30/turmob-deprem-maliyetini-ve-gsyhye-etkisini-acikladi/> (16.10.2023).

BÖLÜM 6

TİCARİ ARKADAŞLIK İLE TEKRAR SATIN ALMA NİYETİ ARASINDAKİ İLİŞKİDE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİN ROLÜ¹

Berna ALTUNA²

Doç. Dr. Halil Semih KİMZAN³

DOI: <https://dx.doi.org/10.5281/zenodo.10431111>

¹ Bu çalışma Berna ALTUNA'nın Yüksek Lisans Tezinden türetilmiştir.

² Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir, Türkiye, altunaberna26@gmail.com, ORCID ID: 0000-0001-7439-3300.

³ Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, Eskişehir, Türkiye, hskimzan@ogu.edu.tr, ORCID ID: 0000-0001-7514-9422.

GİRİŞ

Günümüzde rekabetin artması ve küreselleşme ile birlikte pazarlama için yeni yaklaşımların ortaya çıkması önemli hale gelmektedir. Rekabetin hızla arttığı yeni dünya düzeninde işletmeler, yeni müşterilerini kazanmak yanında mevcut müşterilerini elde tutmak için oldukça fazla çaba göstermektedirler. Bu bağlamda işletmeler, yaşanan döneme ayak uydurmak ve gelişmeleri takip etmek durumundadır. Yaşadığımız bu dönemin yoğun bir sosyalleşmeyi de beraberinde getirdiği göz önünde bulundurulduğunda, oluşturulacak pazarlama stratejilerinin de hem işletmeyi hem tüketiciyi daha aktif rol alan unsurlar haline getirmesi gerekmektedir.

Tüketiciyle uzun vadeli ilişki geliştirmenin üç yararı vardır (Gwinner vd., 1998): Sosyal yarar, güven yararı ve ayrıcalıklı davranış yararı. Tüketiciyle karlı ve uzun vadeli ilişkiler kurmayı hedefleyen işletmeler bunu sağlayabilmek için çeşitli stratejiler geliştirmektedir. Bu kapsamda ticari arkadaşlık öne çıkan bir kavram olarak dikkat çekmektedir. Wang vd. (2022)'ye göre müşteriler ve işletme arasındaki ticari dostluk, olası rakipleri için taklit etmesi ve değiştirmesi zor olan bir ilişki varlığı olarak görülmektedir. Bu bağlamda, özellikle uzun vadeli ilişkiler kurarken, müşterileri ile hizmet sağlayıcılar arasındaki etkileşimleri ve hizmet üretimini geliştirmede ticari arkadaşlığın rolü olduğu bulunmuştur (Garzaniti vd, 2011).

Özellikle hizmet sektöründe müşterileri elde tutmak için uzun süreli arkadaşlık ilişkisi geliştirmek önemlidir (Liao ve Chuang, 2004). Tüm bunlarla birlikte müşteride olumlu tutum ve arkadaşlık ilişkisi geliştirmenin müşteri memnuniyetini attırdığı ifade edilmektedir (Seger-Guttman ve Medler-Liraz, 2018). Bu kapsamda mevcut çalışma ticari arkadaşlık kavramını ele alarak müşteri memnuniyetinin ticari arkadaşlık ve tekrar satın alma niyeti ilişkisindeki rolünü incelemektedir.

Mevcut müşterilerini elde tutmayı hedefleyen işletmeler, tekrar satın alma niyeti oluşturmak için çaba harcamaktadır. Bu nedenle müşteri memnuniyetini ön planda tutmaktadırlar. Çalışanlar ve müşteriler arasında tesis edilen arkadaşlık bağları, müşteri memnuniyet düzeyini arttırabilmekte dolayısıyla tekrardan satın alma niyetini pozitif yönde etkileyebilmektedir. Özellikle rekabetin arttığı günümüzde bu tür faaliyetler oldukça fazla önem kazanmıştır. Bu bağlamda mevcut çalışma, ticari arkadaşlık, müşteri memnuniyeti ve tekrar satın alma niyeti değişkenleri arasındaki ilişkiyi ortaya koymaya çalışmaktadır.

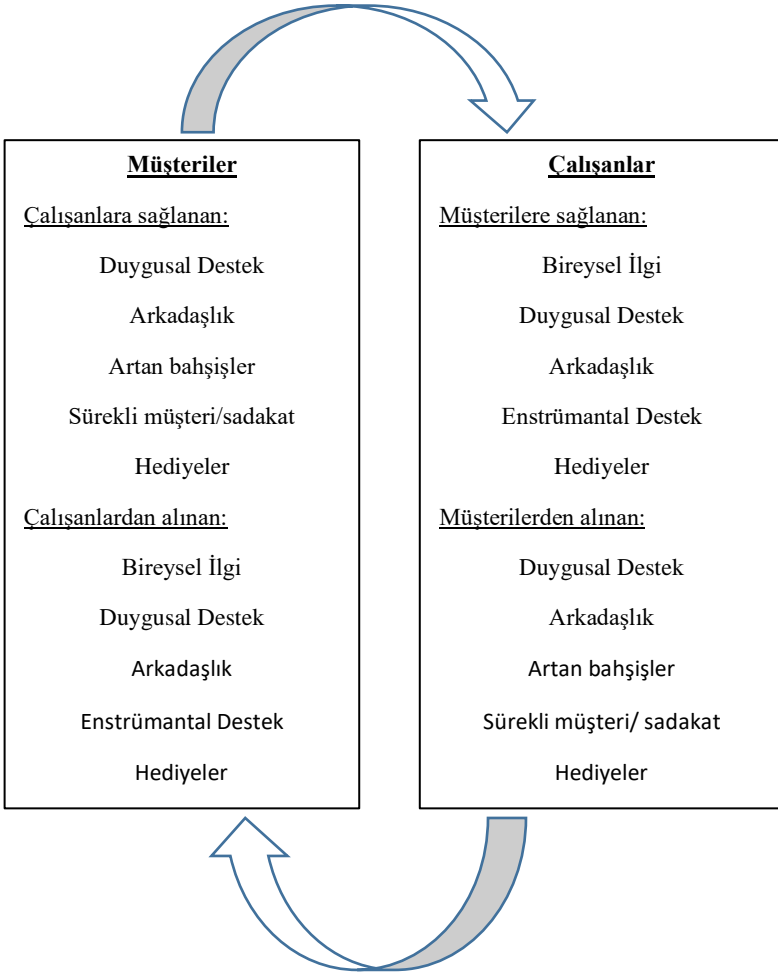
1. TİCARİ ARKADAŞLIK

Pazarlama paradigması, insanların bir hizmet satın alırken ürün veya ihtiyaçtan ziyade sosyalleşme arzusunu gidermeye yönelik hareket ettiğini öne sürmekte, bu kapsamda tüketicilerin, psikolojik ve sosyal ihtiyaçlarını karşılamak için çalışanlara arkadaş gibi yaklaşmak isteyebileceğini öne sürmektedir (Bagozzi, 1975).

Ticari arkadaşlık kavramını literatüre kazandıran Price ve Arnould (1999)'a göre ticari arkadaşlıkların oluşması bağlılık, sadakat ve olumlu ağızdan ağıza iletişimin bir sonucudur ve ticari arkadaşlığın oluşmasında ilişkisel ve bağlamsal faktörler etkilidir. Ticari arkadaşlığın gelişimi incelendiğinde, ilk başta birbirlerini tanımayan müşteri ve hizmet sağlayıcıların zamanla tanışıklıklarının arttığı ve sonunda uzun vadeli bir ticari arkadaşlığın kurulduğu görülmektedir (Price ve Arnould, 1999). Ticari arkadaşlıklar, hizmet sektöründe hizmet sağlayıcılar ile müşteriler arasındaki iş birliği yoluyla dostluğun kademeli olarak geliştirilmesini ifade etmekte ve çalışan ile müşteri arasında bilgi paylaşımının yanı sıra kendini ifade etme ve iş birliği ile de ilişkilendirilmektedir (Goodwin ve Gremler, 1996). Seger-Guttman ve Medler-Liraz (2018) ticari arkadaşlık kavramını “flört etme” olarak ele almışlardır.

Ticari arkadaşlık bağlamında hizmet çalışanları, müşterilerin yaşamlarında önemli sayılabilecek bir yere sahip olabilmekte (Rosenbaum, 2009) bu kapsamda samimiyet ile mesafeli olma arasındaki bir noktada konumlandırılabilir (Hultman ve Andersson Cederholm, 2010). Hizmet sağlayıcılar, müşterilerine görevleri ile ilgili araçsal destek yanında kişisel konularla ilgili duygusal ve sosyal destek de sağlayabilir (Rosenbaum, 2006, 2008; Rosenbaum vd, 2015). Lashley ve Morrison (2003)'a göre hizmet satın alma ile karşılıklı sosyal ilişki geliştirme konusunda sıkı bir bağ vardır. Avukatlık, kuaförlük, baristalık gibi bazı meslekler sosyal ve kişisel ilişkiyi zorunlu hale getirebilmektedir (Price ve Arnould, 1999).

Literatür incelendiğinde, ticari arkadaşlık kavramının olumlu (pozitif kulaktan kulağa iletişim, memnuniyet, sadakat, tekrar satın alma) ve olumsuz (negatif kulaktan kulağa iletişim, intikam, pandeminin olumsuz etkileri) yönleri yanında, müşteri ve çalışan bakış açılarından (Şekil 1) da incelendiği görülmektedir (Chi vd., 2020; Oppen, 2020; Storr vd., 2021; Rosenbaum, 2009).



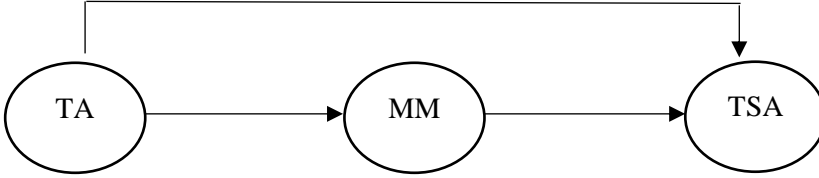
Şekil 1: Çalışanlar ve Ticari Arkadaşlıkları Arasındaki Ortak Etkileşim (Rosebaum, 2009: 63)

Şekil 1’ de çalışanlar ve müşterilerin ticari arkadaşlığa yönelik karşılıklı bir etkileşim döngüsü içinde olduğu gösterilmektedir (Rosenbaum, 2009).

2. YÖNTEM

2.1. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri

Ticari arkadaşlık (TA) ile tekrar satın alma niyeti (TSA) arasında, müşteri memnuniyetinin (MM) rolünü incelemek için geliştirilen araştırma modeli Şekil 2’de gösterilmektedir:



Şekil 2: Araştırmanın Modeli

Mevcut çalışmanın amacına göre aşağıdaki hipotezler kurulmuştur:

H₁: Ticari arkadaşlık ve tekrar satın alma niyeti arasında olumlu bir ilişki bulunmaktadır.

H₂: Ticari arkadaşlık ve müşteri memnuniyeti arasında olumlu bir ilişki bulunmaktadır.

H₃: Müşteri memnuniyeti ve tekrar satın alma niyeti arasında olumlu bir ilişki bulunmaktadır.

H₄: Ticari arkadaşlığın tekrar satın alma niyeti üzerindeki etkisinde müşteri memnuniyetinin aracılık rolü bulunmaktadır.

2.2. Araştırmanın Örnekleme

Çalışmanın anketini uygulamak için Eskişehir ilindeki Caribou ve Caffeine Lab işletmelerinden hizmet almış müşteriler seçilmiştir.

Anket, Mayıs-2022 ve Haziran-2022 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir. Örneklem büyüklüğü açısından çalışmaya toplamda 391 kişi dahil edilmiştir.

2.3. Araştırma Araç ve Değişkenleri

Çalışmanın araştırma aracı olarak çevrimiçi anket tekniği seçilmiştir. Anketin başında katılımcılara ait sosyo-demografik veriler toplanmıştır. Formda yer alan sorular; Price ve Arnould (1999) tarafından ticari arkadaşlığı ölçmeye yönelik çalışmadan, Oliver (1999) tarafından müşteri memnuniyetini ölçmeye yönelik çalışmadan ve Kim vd., (2012) tarafından tekrar satın alma niyetini ölçmeye yönelik çalışmadan yararlanılarak hazırlanmıştır. Hazırlanan anket 21 sorudan oluşmaktadır.

Anketin ilk kısmında katılım sağlayan bireylerin sosyo-demografik durumlarını ölçen nitelikte 5 tane soru sorulmuştur. Anketin diğer kısmında ise katılımcıların gitmiş oldukları kahve işletmelerini düşünerek Likert-tipi ölçek ile müşteri memnuniyeti için 5, tekrar satın alma niyeti için 5 ve ticari arkadaşlık için 6 adet sorudan oluşan toplamda 21 adet soruya yer verilmiştir. Ticari arkadaşlık ile tekrardan satın alma niyeti arasındaki ilişkiyle, müşteri memnuniyetiyle tekrar satın alma niyeti arasındaki ilişkiyi ve ticari arkadaşlık ile tekrardan satın alma niyeti arasındaki ilişki üzerinde müşteri memnuniyetinin ne derece etkili olduğunu ölçmek için “5’li Likert-tipi ölçekten” faydalanılmıştır. Likert-tipi ölçek aşağıdaki ifadelerle belirlenmektedir. Bunlar: 1) Kesinlikle katılmıyorum, 2) Katılmıyorum, 3) Ne katılıyorum ne katılmıyorum, 4) Katılıyorum, 5) Kesinlikle katılıyorum.

2.4. Verilerin Analizi

Araştırma kapsamında 391 adet anketten elde edilen veriler SPSS 16 paket programı kullanılarak analiz edilmiştir. Bununla birlikte

verilerin güvenilirlik, frekans, regresyon ve faktör analizleri yapılmıştır.

2.5. Araştırmanın Bulguları

2.5.1. Demografik Özelliklere İlişkin Bulgular

Araştırmanın demografik özelliklerine ilişkin bulgular Tablo 1'de verilmiştir.

Tablo 1: Katılımcıların Demografik Özellikleri

Cinsiyet	Frekans	Yüzde (%)
Kadın	194	49,6
Erkek	197	50,4
Toplam	391	100
Medeni Durum	Frekans	Yüzde (%)
Evli	147	37,6
Bekar	244	62,4
Toplam	391	100
Yaş	Frekans	Yüzde (%)
20 yaş ve altı	46	11,8
21-30 yaş	175	44,7
31-40 yaş	73	18,7
41-50 yaş	51	13,0
51-60 yaş	23	5,9
61 yaş ve üzeri	23	5,9
Toplam	391	100
Eğitim Düzeyi	Frekans	Yüzde (%)
İlkokul	13	3,3
Ortaokul	12	3,1
Lise	71	18,2
Önlisans	39	10,0

Lisans	175	44,7
Yüksek Lisans	56	14,3
Doktora	25	6,4
Toplam	391	100
Aylık Gelir	Frekans	Yüzde (%)
2500 TL ve altı	84	21,5
2501 TL - 5000 TL	82	21,0
5001 TL - 7500 TL	75	19,2
7501 TL - 10000 TL	64	16,4
10001 TL - 12500 TL	33	8,4
12501 TL - 15000 TL	23	5,9
15000 TL ve üzeri	30	7,6
Toplam	391	100

Tablo 1'de görüldüğü üzere katılımcılardan kadın ve erkeklerin oranı birbirine yakın, katılımcıların çoğu (%50,4) erkektir. Katılımcıların %11,8'i 20 yaş altı, %44,8'i 21-30 yaş arası, %18,7'si 31-40 yaş arası, %5,9'u 51-60 yaş arası ve %5,9'u 61 yaş ve üzeri şeklindedir. Bekarların oranı %62,4, evlilerin oranı ise %37,6'dır. Eğitim düzeyinde lisans %44,8 ile en yüksek orana sahiptir. Ayrıca, ankete katılan bireylerin aylık gelirleri incelendiğinde çoğunluğun 2500 TL ve altı gelire sahip kişiler olduğu tespit edilmiştir.

2.5.2. Faktör Analizine ve Güvenirliliğe İlişkin Bulgular

Faktör analizine ilişkin bulgular Tablo 2'de verilmiştir.

Tablo 2: Faktör Analizine İlişkin Bulgular

İfadeler	Faktör Yüğü	p
<i>TİCARİ ARKADAŞLIK</i>		
7 nolu ifade	0,931	0,92
6 nolu ifade	0,919	

9 nolu ifade	0,911	
11 nolu ifade	0,833	
8 nolu ifade	0,793	
KMO: 0,867, df: 10, $p < 0,05$, Açıklanan Toplam Varyans (%): 77,257 (10 nolu ifade analizden çıkarılmıştır.)		
MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ		
16 nolu ifade	0,954	0,970
13 nolu ifade	0,947	
14 nolu ifade	0,945	
15 nolu ifade	0,945	
12 nolu ifade	0,932	
KMO: 0,918, df: 6, $p < 0,05$, Açıklanan Toplam Varyans (%): 89,272		
TEKRAR SATIN ALMA NİYETİ		
19 nolu ifade	0,929	0,948
20 nolu ifade	0,928	
21 nolu ifade	0,925	
17 nolu ifade	0,908	
18 nolu ifade	0,861	
KMO: 0,889, df: 10, $p < 0,05$, Açıklanan Toplam Varyans (%): 82,923		

Tablo 2 incelendiğinde araştırmada ele alınan üç değişkenin tümünün tek faktör altında toplandığı, ayrıca faktör yükleri, KMO, p ve açıklanan toplam varyans değerlerinin kabul edilebilir sınırlar (Büyüköztürk, 2005) içinde olduğu görülmüştür.

Ticari arkadaşlık ölçeği için KMO değeri 0,867, Barlett Testi ($p=0,001 < 0,05$) olarak gerçekleşmiştir. KMO 0,50'den büyük olduğundan ve Barlett Testi'nin anlamlı olması sebebiyle faktör analizi yapılabilir (Büyüköztürk, 2005). Ticari arkadaşlık ifadelerinin faktör yükleri 0,931 ile 0,793 arasındadır. Anketteki 10 nolu ifade araştırmadan çıkarılmıştır. Uygulanan faktör analizi sonucunda ticari

arkadaşlık ölçeğine ait tek faktörün ilgili değişkenin %77,257'sini açıkladığı tespit edilmiştir.

Müşteri memnuniyeti ölçeği için KMO değeri 0,918, Barlett Testi ($p=0,001<0,05$) olarak gerçekleşmiştir. KMO 0,50'den büyük olduğundan ve Barlett Testi'nin anlamlı olması sebebiyle faktör analizi yapılabilir (Büyüköztürk, 2005). Müşteri memnuniyeti ölçeğine dair ifadelerin faktör yükleri 0,954 ile 0,932 arasında değişmektedir. Uygulanan faktör analizi sonucunda müşteri memnuniyeti ölçeğine ait tek faktörün ilgili değişkenin %89,272'sini açıkladığı tespit edilmiştir.

Tekrar satın alma ölçeği için KMO değeri 0,889, Barlett Testi ($p=0,001<0,05$) olarak gerçekleşmiştir. KMO 0,50'den büyük olduğundan ve Barlett Testi'nin anlamlı olması sebebiyle faktör analizi yapılabilir (Büyüköztürk, 2005). Tekrar satın alma ölçeğine dair ifadelerin faktör yükleri 0,929 ile 0,861 arasında değişmektedir. Uygulanan faktör analizi sonucunda tekrar satın alma ölçeğine ait tek faktörün ilgili değişkenin %82,923'ünü açıkladığı tespit edilmiştir.

Uygulanan güvenilirlik testi sonuçlarına göre Cronbach's Alpha değerleri; ticari arkadaşlık ölçeği için 0,924, müşteri memnuniyeti ölçeği için 0,970, tekrar satın alma ölçeği için ise 0,948 olarak tespit edilmiştir. Tüm değerler 0,80 değerinden yüksektir ve araştırmada yer alan üç ölçek de yüksek güvenilirliktedir (Büyüköztürk, 2005).

2.5.3. Araştırmanın Hipotezlerine İlişkin Bulgular

Araştırmanın hipotezlerini test etmek için basit ve çoklu regresyon analizleri yapılmıştır. Regresyon analizi sonuçları Tablo 3 ve Tablo 4'te gösterilmiştir.

Tablo 3: Regresyon Analizi Sonuçları

Model No	Regresyon Denklemi	Uyarlanmış R ²	Standart Hata	F	p
1	TSA = b ₀ + b ₁ x TA*	0,532	0,67937	444,503	0,001
2	MM = b ₀ + b ₁ x TA*	0,631	0,59484	667,269	0,001
3	TSA = b ₀ + b ₁ x MM*	0,702	0,54258	917,759	0,001
4	TSA = b ₀ + b ₁ x TA + b ₂ x MM*	0,712	0,53297	483,146	0,001
* İstatistiksel olarak anlamlı; TSA: Tekrar Satın Alma Niyeti; TA: Ticari Arkadaşlık; MM: Müşteri Memnuniyeti					

Regresyon analizi sonuçlarına ilişkin katsayılar Tablo 4'te gösterilmiştir.

Tablo 4: Katsayılar

Model No	Bileşenler	Beta	t	p
1	Sabit		8,041	0,001
	TA	0,730	21,083	0,001
2	Sabit		8,851	0,001
	TA	0,795	25,832	0,001
3	Sabit		3,786	0,001
	MM	0,838	30,295	0,001
4	Sabit		2,956	0,003
	TA	0,174	3,892	0,001
	MM	0,700	15,622	0,001
TA: Ticari Arkadaşlık; MM: Müşteri Memnuniyeti.				

Tablo 3'te yer alan Model 1 incelendiğinde; bağımsız değişken olan ticari arkadaşlık, bağımlı değişken olan tekrar satın alma niyetinin

%53,2'sini açıklamaktadır. Anlamlılık değeri 0,05'ten küçük ($p < 0,05$) olduğu için değişkenler arası ilişki istatistiksek olarak anlamlıdır (Büyüköztürk, 2005). Bu bağlamda H_1 hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 3'te yer alan Model 2 incelendiğinde; bağımsız değişken olan ticari arkadaşlık, bağımlı değişken olan müşteri memnuniyetinin %63,1'ini açıklamaktadır. Anlamlılık değeri 0,05'ten küçük ($p < 0,05$) olduğu için değişkenler arası ilişki istatistiksek olarak anlamlıdır (Büyüköztürk, 2005). Bu bağlamda H_2 hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 3'te yer alan Model 3 incelendiğinde; bağımsız değişken olan müşteri memnuniyeti, bağımlı değişken olan tekrar satın alma niyetinin %70,2'sini açıklamaktadır. Anlamlılık değeri 0,05'ten küçük ($p < 0,05$) olduğu için değişkenler arası ilişki istatistiksek olarak anlamlıdır (Büyüköztürk, 2005). Bu bağlamda H_3 hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 3'te yer alan Model 4 incelendiğinde; bağımsız değişken olan ticari arkadaşlık ve aracı değişken olan müşteri memnuniyeti, bağımlı değişken olan tekrar satın alma niyetinin %71,2'sini açıklamaktadır ($p < 0,05$). Tablo 4'te yer alan Model 1'deki Model 4'teki Beta değerleri incelendiğinde, müşteri memnuniyetinin modele dâhil edilmesi sonucunda ticari arkadaşlığın Beta değerinin 0,730'dan 0,174'e düştüğü bununla birlikte ticari arkadaşlığın istatistiksel olarak anlamlılığı devam ettiği ($p < 0,05$) için kısmi aracılıktan bahsedilebilir (Baron ve Kenny, 1986). Bu bağlamda H_4 hipotezi kabul edilmiştir.

3. SONUÇ

Günümüzde rekabetin artması işletmelerin mevcut müşterilerini elde tutmak için daha fazla çaba harcamasını gerektirmektedir. Bu nedenle yeni ve farklı stratejilerin harmanlanması işletmenin farklılaşması ve tekrar tercih edilebilir olması için önem arz etmektedir. Bu doğrultuda işletmelerin büyük bir çoğunluğu memnun bir müşteri portföyü oluşturmaya çalışmaktadır. İşletme ile kurulan ticari

arkadaşlık ve tekrar satın alma niyeti memnun müşterinin neticesi olmaktadır. Çalışanlar ve müşteriler arasında tesis edilen ticari arkadaşlık bağları, müşterinin memnuniyet düzeyini arttırabilmekte dolayısıyla tekrar satın alma niyetini pozitif yönde etkilemektedir. Özellikle rekabetin arttığı günümüzde bu tür bağlar geliştirmek oldukça fazla önem kazanmıştır.

Mevcut araştırmanın sonuçlarına baktığımızda, ticari arkadaşlığın tekrar satın alma niyetini istatikselsel olarak anlamlı bir şekilde etkilediği görülmektedir. Mevcut araştırma sonuçları ayrıca, ticari arkadaşlık ile müşteri memnuniyeti arasında anlamlı bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur. Bu bağlamda, çalışan ile müşteri arasında ticari arkadaşlık ilişkisinin kurulması müşteri memnuniyetini sağlayan bir unsur olarak tespit edilmiştir. Araştırma sonuçları, müşteri memnuniyeti ile tekrar satın alma niyeti arasında anlamlı bir ilişki olduğunu da saptanmıştır. Buna göre müşteri memnuniyeti oluşan bir müşteride tekrar satın alma niyetinin de oluştuğu belirlenmiştir. Ticari arkadaşlık ile tekrardan satın alma niyeti arasındaki ilişkide müşteri memnuniyetinin kısmi aracı rol aldığı tespit edilmiştir.

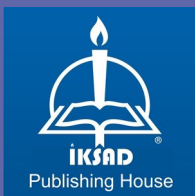
Bu çalışmaya göre işletmelerin ticari arkadaşlık kurma yönünde stratejiler oluşturması, uzun vadeli müşteri ilişkilerinin kurulması açısından bir öneri niteliği taşıyabilir. Kurulan uzun süreli arkadaşlık ilişkisi ve olumlu tutumlar, müşterinin işletmeden tekrar alışveriş yapma isteğini arttırabilir. Bu bağlamda işletme çalışanları müşteriye cana yakın davranabilir ve müşteriye özel olduğu hissiyatını oluşturmayı sağlayabilirler

Çalışmanın sadece kafe müşterilerine yönelik hazırlanması ve Eskişehir ilinde gerçekleştirilmiş olması dolayısıyla bir kısıtlılık mevcuttur. Aynı çalışma farklı hizmet sektörlerine ve daha geniş kitlelere uyarlanarak uygulanabilir.

KAYNAKÇA

- Bagozzi, R. P. (1975). Marketing as exchange. *Journal of Marketing*, 39(4), 32-39.
- Baron, R. M. ve Kenny, D. A. (1986). The moderator- mediator variable distinction in social psychological research: conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, (51), 1173-1182.
- Büyüköztürk, Ş. (2005). "*Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı*", Pegem Yayıncılık, Ankara, ss.123-126.
- Chi, C. G. Q., Wen, B., ve Ouyang, Z. (2020). Developing relationship quality in economy hotels: the role of perceived justice, service quality, and commercial friendship. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 29(8), 1027-1051.
- Garzaniti, I., Pearce, G., ve Stanton, J. (2011). Building friendships and relationships: The role of conversation in hairdressing service encounters. *Managing Service Quality*, 21(6), 667-687.
- Goodwin, C. ve Gremler, D. D. (1996). Friendship over the counter: How social aspects of service encounters influence consumer service loyalty, *Advances in Services Marketing and Management*, 5, 247-282.
- Gwinner, K. P., Gremler, D. D., ve Bitner, M. J. (1998). Relational benefits in services industries: the customer's perspective. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 26(2), 101-114.
- Hultman, J. ve Andersson Cederholm, E. (2010). Bed, Breakfast and Friendship: Intimacy and Distance in Small-Scale Hospitality Businesses, *Culture Unbound*, 2, 365-380.
- Kim, C., Galliers, R. D., Shin, N., Ryoo, J. H., ve Kim, J. (2012). Factors influencing Internet shopping value and customer repurchase intention, *Electronic Commerce Research and Applications*, 11(4), 374-387.
- Lashley, C., ve Morrison, A. (2003). Hospitality as 'commercial friendship', *Hospitality Review*, 5(4), 31-36.

- Liao, H., ve Chuang, A. (2004). A multilevel investigation of factors influencing employee service performance and customer outcomes. *Academy of Management Journal*, 47(1), 41-58.
- Oliver, R.L. (1999). Whence Consumer Loyalty?, *Journal of Marketing*, 63, 33-44.
- Oppen, M. (2020). The flip side of commercial friendships, *International Journal of Business*, 25(2), 130-148.
- Price, L. L., ve Arnould, E. J. (1999). Commercial friendships: Service provider–client relationships in context. *Journal of Marketing*, 63(4), 38-56.
- Rosenbaum, M. S. (2006). Exploring the social supportive role of third places in consumers' lives. *Journal of Service Research*, 9(1), 59-72.
- Rosenbaum, M. S. (2008). Return on Community for Consumers and Service Establishments, *Journal of Service Research*, 11(2), 179-196.
- Rosenbaum, M. S. (2009). Exploring commercial friendships from employees' Perspectives, *Journal of Services Marketing*, 23(1), 57-66.
- Rosenbaum, M. S., Russell-Bennett, R., ve Drennan, J. (2015). Commercial friendships between gay sales associates and straight female customers in luxury settings: A proposed theoretical framework, *Journal of Retailing and Consumer Services*, 27, 179-186
- Seger-Guttmann, T. ve Medler-Liraz, H. (2018). Hospitality service employees' flirting displays: Emotional labor or commercial friendship?, *International Journal of Hospitality Management*, 73, 102-107.
- Storr, V. H., Behr, R. K., ve Romero, M. R. (2021). Commercial friendships during a pandemic, *The Review of Austrian Economics*, 36, 357-382.
- Wang, Y., Gao, Y. ve Wang, F. J. (2022). How Leisure Involvement Affects Repurchase Intention in Fitness Clubs? The Mediating Role of Commercial Friendship, *Frontiers in Sports and Active Living*, 4, 777185, 1-9.



ISBN: 978-625-367-541-7