

TİSK AKADEMİ



**İşgücü Piyasasında İllerin İşsizlik Risklerinin Analitik Hiyerarşi
Süreci ile Belirlenmesi**
Hüseyin Tathdil / Barış Özgürlük

Türkiye’de Sendikalaşma ve Verimlilik: Nedensellik Analizi
Rahmi Yamak / Salih Dursun

Alternatif Kriz Yaklaşımı: Beyin Kazanımı ve Teknogirişimcilik
Alper Karakurt

**Türkiye’de 1981-2000 Döneminde Sanayi Kesiminde Enerji
Tüketiminin Ayrıştırılması**
A. Hakan Çermikli / Harun Öztürkler

**Vergi Politikasının Mali Amacının Karşılanamamasında Vergi
Cennetleri ve Offshore Finansal Merkezlerin Rolü**
Ahmet Ulusoy / Birol Karakurt

Müşteri Saldırganlığı: Yaygınlığı ve Aktörleri
(Bir Alan Araştırması)
Tekin Akgeyik / Meltem Güngör Delen

**Tükenmişlik ve Üretkenlik Karşıtı Davranışlar Arasındaki
İlişkinin Kavramsal Boyutu**
Yavuz Demirel / Zeliha Seçkin



Tuğrul KUDATGOBİLİK

TİSK Akademi 5. Yılında

Türkiye’de yayın yapmanın hele ki bilim dünyasına katkı vermeye yönelik akademik yayın yapmanın mevcut örgütlenme ve bilim politikaları nedeni ile ne derece zor olduğunu en azından bu derginin okuyucuları biliyor. TİSK AKADEMİ tüm bu zorlukları aşarak, birçok kurumun başarmak istediği noktaya kısa sürede ulaşmıştır.

5. yılına giren TİSK AKADEMİ bu süre içinde ULAKBİM ve EBSCO-HOST veri tabanlarına girmeyi başardı. Dergimiz şu anda her iki veri tabanında da taranmaktadır. 5. yılın sonun-

da SSCI (Social Sciences Citation Index)’e girmek için başvuracağız. Bu hedefimize 2010 yılı sonunda ulaşmayı ümit ediyoruz.

TİSK bir sivil toplum örgütü olma özelliğinin yanında bir düşünce kuruluşudur. Bu özelliğinin gereklerini her ortamda yaptığı çalışmalar ile göstermektedir. TİSK AKADEMİ bu çabalarımızın en güzel örneğidir.

Çalışmalarımıza destek veren başta üye sendikalarımız ve bilim insanları olmak üzere herkese teşekkür ederiz.

TİSK AKADEMİ

CİLT: 4 SAYI: 8

Sahibi

Türkiye İşveren Sendikaları
Konfederasyonu Adına
Tuğrul KUDATGOBİLİK

Sorumlu Yazı İşleri Müdürü

Bülent PİRLER

Editör

Prof. Dr. Ömer Faruk ÇOLAK

Yayın Kurulu Sekreterleri

Emel ÇOPUR
Sibel TUĞ

İdare Yeri

Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu
Hoşdere Caddesi Reşat Nuri Sokak
No : 108 06540 Çankaya - ANKARA
Tel : (+90 312) 439 77 17 (pbx)
Faks :(+90 312) 439 75 92-93-94
Web : www.tisk.org.tr
E-posta : akademi@tisk.org.tr

Baskı Tarihi

30 Eylül 2009

Tasarım ve Baskı

AJANS-TÜRK GAZETECİLİK MATBAACILIK İNŞ. SAN. A.Ş.
İstanbul Yolu 7. km. Necdet Evliyagil Sok. No: 24
Batıkent - ANKARA
Tel : (+90 312) 278 08 24 • Faks : (+90 312) 278 18 95

ISSN:1306-6757

Yayın İlkeleri

TİSK AKADEMİ, yılda iki kez Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu tarafından yayınlanan hakemli bir dergidir. Bu dergide yayınlanan makalelerin bilim ve dil bakımından sorumluluğu yazarlarına aittir. Dergide yayınlanan makaleler kaynak gösterilmeden kullanılamaz. Dergide yayınlanan makalelerin yayın hakkı Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu'na aittir ve yayıncının izni olmadan hiçbir şekilde yeniden çoğaltılamaz.

DANIşMA KURULU

Prof. Dr. Asaf Savaş AKAT	Bilgi Üniversitesi
Prof. Dr. Teoman AKÜNAL	Koç Üniversitesi
Prof. Dr. Yusuf ALPER	Uludağ Üniversitesi
Prof. Dr. Tuğrul ARAT	Ankara Üniversitesi
Prof. Dr. Kadir ARICI	Gazi Üniversitesi
Prof. Dr. Tankut CENTEL	İstanbul Üniversitesi
Prof. Dr. Emin ÇARIKÇI	Çankaya Üniversitesi
Prof. Dr. Ömer Faruk ÇOLAK	Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu
Prof. Dr. Münir EKONOMİ	İstanbul Teknik Üniversitesi
Prof. Dr. Hüsni ERKAN	Dokuz Eylül Üniversitesi
Prof. Dr. Oğuz ESEN	İzmir Ekonomi Üniversitesi
Prof. Dr. Yüksel İNAN	Bilkent Üniversitesi
Prof. Dr. Muhteşem KAYNAK	Gazi Üniversitesi
Prof. Dr. Şükrü KIZILOT	Gazi Üniversitesi
Prof. Dr. Orhan MORGİL	Hacettepe Üniversitesi
Prof. Dr. Tamer MÜFTÜOĞLU	Başkent Üniversitesi
Prof. Dr. Selami SARGUT	Başkent Üniversitesi
Prof. Dr. Nur SERTER	İstanbul Üniversitesi
Prof. Dr. Polat SOYER	Dokuz Eylül Üniversitesi
Prof. Dr. Nurhan SÜRAL	Orta Doğu Teknik Üniversitesi
Prof. Dr. Sarper SÜZEK	Ankara Üniversitesi
Prof. Dr. Fevzi ŞAHLANAN	İstanbul Üniversitesi
Prof. Dr. Sübidey TOGAN	Bilkent Üniversitesi
Prof. Dr. Nahit TÖRE	Çankaya Üniversitesi
Prof. Dr. İlter TURAN	Bilgi Üniversitesi
Prof. Dr. Sadi UZUNOĞLU	Trakya Üniversitesi

Alfabetik olarak soyadı sırasına göre düzenlenmiştir.

İÇİNDEKİLER

- **İşgücü Piyasasında İllerin İşsizlik Risklerinin Analitik Hiyerarşi Süreci ile Belirlenmesi**
Prof. Dr. Hüseyin Tatlıdil6
Hacettepe Üniversitesi - Fen Fakültesi
Barış Özgürlük
Türkiye İş Kurumu Genel Müdürlüğü

- **Türkiye’de Sendikalaşma ve Verimlilik: Nedensellik Analizi**
Prof. Dr. Rahmi Yamak22
Karadeniz Teknik Üniversitesi - İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
Arş. Gör. Salih Dursun
Uludağ Üniversitesi - İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi

- **Alternatif Kriz Yaklaşımı: Beyin Kazanımı ve Teknogirişimcilik**
Alper Karakurt42
Dış Ticaret Müsteşarlığı

- **Türkiye’de 1981-2000 Döneminde Sanayi Kesiminde Enerji Tüketiminin Ayrıştırılması**
Doç. Dr. A. Hakan Çermikli62
Gazi Üniversitesi-İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
Yrd. Doç. Dr. Harun Öztürkler
Afyon Kocatepe Üniversitesi - İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi

- **Vergi Politikasının Mali Amacının Karşılanamamasında Vergi Cennetleri ve Offshore Finansal Merkezlerin Rolü**
Prof Dr. Ahmet Ulusoy.....80
Dr. Birol Karakurt
Karadeniz Teknik Üniversitesi - İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi

- **Müşteri Saldırganlığı: Yaygınlığı ve Aktörleri (Bir Alan Araştırması)**
Prof. Dr. Tekin Akgeyik106
Dr. Meltem Güngör Delen
İstanbul Üniversitesi - İktisat Fakültesi

- **Tükenmişlik ve Üretkenlik Karşıtı Davranışlar Arasındaki İlişkinin Kavramsal Boyutu**
Yrd. Doç. Dr. Yavuz Demirel144
Aksaray Üniversitesi - İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
Dr. Zeliha Seçkin
Aksaray Üniversitesi - Ortaköy Meslek Yüksek Okulu

CONTENTS

- **Evaluation of Unemployment Risks of The Provinces by Using Analytical Hierarchy Process in Labour Market**
Prof. Dr. Hüseyin Tatlıdil6
Hacettepe University- Faculty of Science
Barış Özgürlük
General Directorate of Turkish Employment Agency

- **Unionization and Productivity in Turkey: Causation Analysis**
Prof. Dr. Rahmi Yamak22
Karadeniz Technical University-Faculty of Economics and Administrative Sciences
Research Assistant Salih Dursun
Uludağ University- Faculty of Economics and Administrative Sciences

- **An Alternative Approach to Crisis: Brain Gain and Technopreneurship**
Alper Karakurt42
Undersecretariat of the Prime Ministry for Foreign Trade

- **Decomposition of Industrial Energy Consumption in Turkey, 1981-2000**
Associate Prof. Dr. A. Hakan Çermikli62
Gazi University- Faculty of Economics and Administrative Sciences
Assistant Prof. Dr. Harun Öztürkler
Afyon Kocatepe University - Faculty of Economics and Administrative Sciences

- **The Role of Tax Havens and Offshore Financial Centers on the Ineffectiveness of Fiscal Goal of Tax Policy**
Prof Dr. Ahmet Ulusoy.....80
Dr. Birol Karakurt
Karadeniz Technical University-Faculty of Economics and Administrative Sciences

- **Customer Aggression: The Prevalence and Actors (A Survey)**
Prof. Dr. Tekin Akgeyik106
Dr. Meltem Güngör Delen
İstanbul University- Faculty of Economics

- **The Conceptual Dimension of the Relation between Burnout and Counter-Productive Behavior**
Assistant Prof. Dr. Yavuz Demirel144
Aksaray University- Faculty of Economics and Administrative Sciences
Dr. Zeliha Seçkin
Aksaray University- Ortaokul Vocational High School

ÖZET

İşgücü Piyasasında İllerin İşsizlik Risklerinin Analitik Hiyerarşi Süreci ile Belirlenmesi

Bu çalışmada illerin işgücü piyasası açısından risklerini belirleyen analizler yapılmıştır. Genellikle, illerin işgücü piyasası açısından durumu değerlendirilirken işsizlik oranı, işgücüne katılma oranı ve istihdam oranı dikkate alınır. Ancak bu göstergelere il bazında ve her ay için ulaşmak mümkün değildir. Bu nedenle, bu göstergelere alternatif olabilecek verilere ihtiyaç vardır. Bu veriler, işgücü piyasasının önemli göstergelerinden olan kayıtlı işsiz verileri ve işsizlik ödemesi için İŞKUR'a başvurular olabilir. Bu göstergelerin birlikte değerlendirilip her bir il için tek bir risk oranı verebilecek yöntem Çok Değişkenli İstatistiksel Yöntemler içerisinde yer alan Çok Kriterle Karar Verme yöntemidir. Çok Kriterle Karar Vermede sıklıkla kullanılan yöntem ise Analitik Hiyerarşi Sürecidir. Analitik Hiyerarşi Sürecinin işgücü piyasasına uygulanmasını içeren bu çalışmada karar vericilere yardımcı olabilecek bazı sonuçlar elde edilmiştir.

JEL Sınıflaması: J2, J64, J81

Anahtar Kelimeler: İşgücü Piyasası, Analitik Hiyerarşi Süreci, Kayıtlı İşsiz, İşsizlik Ödemesi

ABSTRACT

Evaluation of Unemployment Risks of the Provinces by Using Analytical Hierarchy Process in Labour Market

The aim of this study is to assess the risk of provinces in terms of labor force market. In general, unemployment rate, labour force participation rate and unemployment rate are taken into account when evaluating the situation of provinces in labour market. However, these indicators and provincial basis datas for each month is not possible to reach. Therefore, some different data which can be the alternative to these indicators are needed. These data may be the registered unemployed and unemployment payments application to Turkish Employment Organization. Multicriteria Decision Making is a method for evaluating of these indicators and it gives a risk ratio for each provinces. Analytical Hierarchy Process (AHP) is often used in Multicriteria Decision Making Problems. This work including the implementation of AHP to labour market will be a guide for decision makers.

JEL Classification: J2, J64, J81

Keywords: Labour Force Market, Analytical Hierarchy Process, Registered Unemployed, Unemployment Payments

İşgücü Piyasasında İllerin İşsizlik Risklerinin Analitik Hiyerarşi Süreci ile Belirlenmesi



Prof. Dr. Hüseyin TATLIDİL*

Barış ÖZGÜRLÜK**



GİRİŞ

Bilindiği gibi işgücü piyasası; işverenleri, iş arayanları ve çalışanları bir araya getiren bir ortamdır. İşgücü piyasası ekonominin temelini oluşturmakta ve piyasada oluşan daralma ve genişlemeler çeşitli ekonomik önlemlerin alınmasını gerektirmektedir.

Son dönemlerde dünyada yaşanan ekonomik kriz ülkemizde de etkisini göstermeye başlamış, birçok işçi işini kaybetmiş ve yine birçok işyeri kapanmıştır. İşsiz kalan işçilerden gerekli koşulları sağlayanlar işsizlik maaşı almak için, işyerleri kapanma aşamasına gelen işyerleri ise Kısa Çalışma Ödeneği için İŞKUR'un kapısını çalmaya başla-

mışlardır. Devlet de kapsamda 28 Şubat 2008 tarih ve 27155 (Mükerrer) sayılı resmi gazetede yayınlanan “Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun” kapsamında Kısa Çalışma Ödeneğinin kapsamını genişletmiştir. Eski durumuna göre ödenek miktarı % 50 artırılmış ve yararlanma süresi de 3 aydan 6 aya çıkartılmıştır.

Ekonomik krizin etkilerini açıkça ortaya koyan en belirgin unsur işten çıkarmalardır. Ancak ülkemizde kayıt dışı istihdamın fazla olması nedeniyle işten çıkarmalara ilişkin veriler sağlıklı olarak kayıt altına alınamamaktadır. Bu nedenle piyasanın durumunu açıklayacak çalışmalara ihtiyaç duyulmaktadır.

Bu çalışmada çok değişkenli istatistiksel yöntemler içerisinde yer alan Çok Kriterle Karar Verme yöntemi kullanılarak ülkemizdeki 81 ilin her biri için işgücü piyasası açısından risk oranı elde edilecektir.

* Hacettepe Üniversitesi İstatistik Bölümü

tatlidil@hacettepe.edu.tr

** Türkiye İş Kurumu Genel Müdürlüğü

barisozgurluk@hotmail.com

2. Genel Bilgiler

İşsizlik günümüzde insanoğlunun en büyük sorunlarından biridir. İşsizlik, çalışma gücü ile isteği olan ve geçerli ücretten çalışmak isteyen ancak iş bulamayan işgücünün varlığı anlamına gelmektedir. İşsiz için ise birçok tanım olmakla birlikte geçerli olan tanım TÜİK'in yapmış olduğu tanımdır. Bu tanıma göre; referans dönem içinde istihdam halinde olmayan (kâr karşılığı, yevmiyeli, ücretli ya da ücretsiz olarak hiçbir işte çalışmamış ve böyle bir iş ile bağlantısı da olmayan) kişilerden iş aramak için son üç ay içinde iş arama kanallarından en az birini kullanmış ve 2 hafta içinde işbaşı yapabilecek durumda olan tüm kişiler işsiz kabul edilmektedir. Ayrıca, üç ay içinde başlayabileceği bir iş bulmuş ya da kendi işini kurmuş ancak işe başlamak ya da işbaşı yapmak için çeşitli eksikliklerini tamamlamak amacıyla bekleyenlerden, 2 hafta içinde işbaşı yapabilecek kişiler de işsiz olarak kabul edilmektedir.

İşgücü piyasası göstergelerinin başında işsizlik oranı gelir. İşsizlik oranı, işsiz nüfusun toplam işgücüne bölünmesiyle bulunur. Bu oranın yükselmesi iş piyasasının kötüye gittiğinin, düşmesi ise piyasanın iyileştiğinin göstergesidir.

16 Şubat 2009 tarihinde yayınlanan TÜİK Hane Halkı İşgücü Anketi sonuçlarına göre ülkemizde 2 995 000 işsiz bulunmaktadır. Bu sayıyı yüzdelerle ifade etmek istediğimizde ise karşımıza çıkan değer % 12,3'tür. Yani sokakta gördüğümüz her yüz kişiden on ikisi TÜİK'in yapmış olduğu tanıma göre

gerçek anlamda işsizdir. TÜİK'in tanımının dar kapsamlı olduğunu düşündüğümüzde, ülkemizde işsizliğin aslında % 20'lerden fazla olduğunu söylemek pek de hatalı olmayacaktır.

İşgücü piyasasının durumunu anlamak için yalnızca istihdam oranı ve işsizlik oranı bilgisi yeterli olmamaktadır. İşten çıkarmalar, işe almalar, kayıtlı işsiz verileri de piyasa için önemli göstergelerden bazılarıdır. İşten çıkarmalarla ve işsiz kalan işçilerle çok hızlı değişen illerin işgücü piyasası açısından durumunun ekonomik kriz süresince nasıl değiştiğini anlamak için kullanılacak çeşitli istatistiksel yöntemler için geçerli ve güvenilir bazı verilere ihtiyaç duyulmaktadır. Bu bağlamda veri sağlayıcı kurumlar olarak, Sosyal Güvenlik Kurumu (SGK) ve TÜİK düşünülebilir. Ancak; il bazında verilere ihtiyaç duyulduğunda TÜİK verileri yetersiz kalmaktadır. Öyle ki; 26 bölge bazında bilgi veren TÜİK verilerinin, hem anket sonucu elde edilmesi hem de verilerin gecikmeli kullanıma sunulması işgücü piyasası açısından sıkıntı yaratmaktadır.

Bu nedenle İŞKUR'un kaydını tuttuğu kayıtlı işsiz verisi ve işsizlik ödemesi için başvuruların bilgisi, işgücü piyasası açısından yeterli olmasa da güvenilir göstergelerdir. Çünkü bu göstergelerde hangi yaş gruplarında, hangi eğitim düzeylerindeki kişilerin işsiz olduğu ve işsiz kalma eğiliminde olduğuna ilişkin yargılara ulaşılabilmektedir.

2003 yılında kabul edilen İŞKUR kanunu ile gerekli koşulları sağlayan işsizlere belirli

bir süre için işsizlik ödemesi yapılmaktadır. Ekonomik dengelerin bozulması nedeni ile işsizlik ödemesi başvurusunda ve işsizlik ödemesinde artışlar meydana gelmiştir. Ancak bu yükselmenin istatistiksel olarak nasıl ifade edilebileceğine dair literatürde bir çalışma bulunmamaktadır. İşsizlik ödemesi başvurusu, işgücü piyasası açısından durumu göstermede tek başına yeterli olamayacağından dolayı kayıtlı işsiz verilerinin de yapılacak istatistiksel çözümlemede kullanılması'nın uygun olacağı düşünülebilir. İşsizlik ödemesi başvuruları çalışırken işsiz kalanları gösteren bir veridir ve işgücü piyasasına katılma çabasında olan kayıtlı işsizlere ilişkin bilgi vermemektedir. Bu nedenle işgücü piyasasında katılma çabasında olan kayıtlı işsiz verilerinin de kullanılması doğru bir seçim olacaktır. Ancak burada karar verilmesi gereken husus yapılacak bir durum çalışmasında kayıtlı işsiz verilerinin ve işsizlik ödemesi başvurularının birlikte nasıl değerlendirileceğidir. Bu gibi durumlarda karar vericilerin piyasa hakkındaki bilgileri ve tecrübelerini de modele katması gerekmektedir. Önbilgilerin istatistiksel çözümlemede kullanılmasına olanak veren yöntemlerden biri Çok Kriterle Karar Verme yöntemidir. Çok Kriterle Karar Verme istatistiksel çözümlemede sıklıkla kullanılan bir yöntemdir. Bu yöntemin içinde barındırdığı birçok karar verme yöntemi vardır. Bunlardan biri de Analitik Hiyerarşi Sürecidir (AHS). Uygulama alanı çok geniş olan bu yöntemde karar verici ön bilgisini de modele ekleyebildiği

için, bu yöntemi işsizlik verileri için uygulamak tutarlı sonuçlar verebilecektir.

Bu çalışmada kullanılacak veriler, kayıtlı işsiz sayıları ve işsizlik ödemesi için başvuruların sayısı olacaktır. Bu veriler kısaca şu şekilde özetlenebilir.

Kayıtlı İşsiz: Çalışma çağında ve gücünde olan, çalışmak isteyen, Kuruma başvurduğunda asgari ücret düzeyinde gelir getirici bir işi olmayan, Kurum tarafından henüz kendisine iş bulunamayan aktif kayıtlardaki kişilerdir. Kayıtlı işgücünden, daha iyi şartlarda iş arayanlar, emeklilerden iş arayanlar ve belli bir iş yerinde çalışmak isteyenler çıkarıldığında geri kalanlar kayıtlı işsiz sayılmaktadır.

İşsizlik Ödemesi İçin Başvuranlar: Çalışırken işsiz kalan ve işsizlik maaşı almak için İŞKUR'a başvuran işsizlerdir.

3. Çok Kriterle Karar Verme ve Analitik Hiyerarşi Süreci

3.1. Çok Kriterle Karar Verme (ÇKKV)

Karar verme, karar vericinin mevcut seçenekler arasından amacına veya amaçlarına en uygun bir veya birkaç seçeneği seçmesidir. Çok Kriterle Karar Verme (ÇKKV); problemin tanımı, probleme ilişkin kriterlerin belirlenmesi ve seçeneklerin, seçilen kriterlere uygunluğunun saptanması işlemleri ile gerçekleştirilir. Karar verilecek konu ile ilgili bazı kriterler harita ya da coğrafi veri

tabanı bileşeni ise, ÇKKV işlemleri Coğrafi Bilgi Sistemi (CBS) destekli olarak yürütülür (C-ÇKKV). C-ÇKKV’de karar analizi, coğrafi verilerin kullanılmasını, karar vericinin tercihlerini ve belirli bir karar kuralına göre verilerin ve tercihlerin düzenlenmesini kapsar. C-ÇKKV süreci en genel şekliyle karar probleminin tanımlanması, değerlendirme kriterlerinin belirlenmesi, kriter katmanlarının hazırlanması ve standartlaştırılması, kriter ağırlıklarının belirlenmesi ve karar analizinin uygulanması adımlarından oluşmaktadır (Öztürk ve Batuk, 2007).

3.2. Analitik Hiyerarşi Süreci (AHS)

1970’lerde Profesör Thomas L. Saaty tarafından geliştirilen Analitik Hiyerarşi Süreci (AHS) birden çok kriter içeren karmaşık problemlerin çözümünde kullanılan bir karar verme yöntemidir. AHS, karar vericilerin karmaşık problemleri, problemin ana hedefi, kriterleri (criteria/attributes/objectives), alt kriterler ve alternatifleri arasındaki ilişkiyi gösteren bir hiyerarşik yapıda modellemelerine olanak verir. AHS’nin en önemli özelliği karar vericinin hem objektif hem de subjektif düşüncelerini karar sürecine dahil edebilmesidir. Bir diğer ifade ile AHS; bilginin, deneyimin, bireyin düşüncelerinin ve önsezerlerinin mantıksal bir şekilde birleştirildiği bir yöntemdir (Kuruüzüm ve Atsan, 2002).

AHS’de her sorun için amaç, kriter, olası alt kriter seviyeleri ve seçeneklerden oluşan hiyerarşik bir model kullanılır. Bu süreç ka-

rışık, anlaşılması güç veya yapısallaşmamış sorunlar için basitleştirici genel bir yöntemdir (Topçu, 2009).

Hiyerarşinin tüm parçaları birbirleri ile ilgilidir ve bir faktördeki değişimin diğer faktörleri nasıl etkilediği kolayca görülebilmektedir. AHS’nin hiyerarşik yapısındaki bu esneklik ve etkinlik, karar vericiye karar sürecinde çok yardımcı olmaktadır. Kararları bu yapıda kurarak; birçok veri türü bir araya getirilmekte, performans seviyelerindeki farklılıklar birbirine uygun hale getirilebilmekte ve farklı gözükken nesneler arasında karşılaştırma yapılabilmektedir (Topçu, 2009).

3.2.1. AHS’nin uygulanması

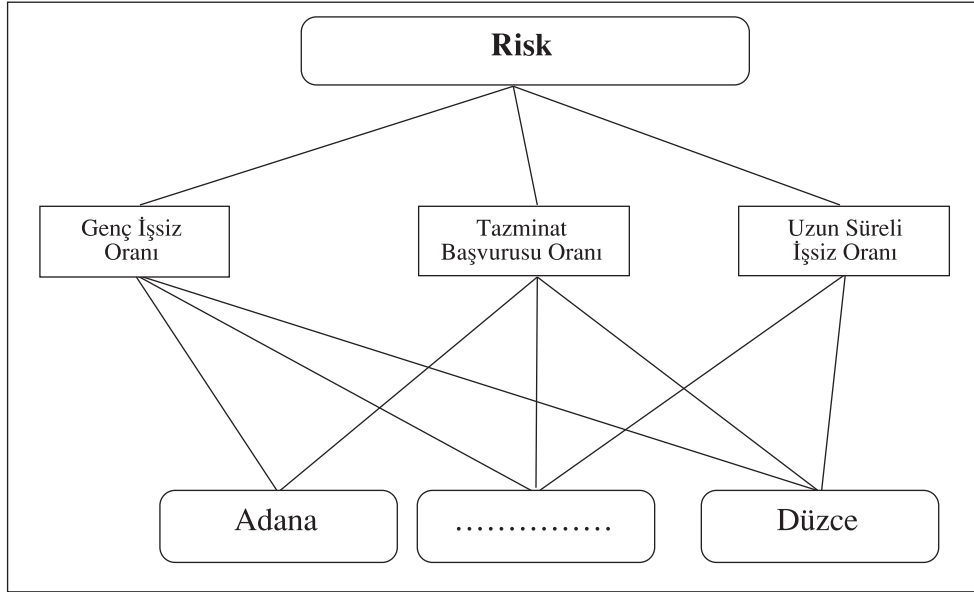
AHS oluşturulurken ilk olarak amaç, kriterler ve alternatifler belirlenir ve grafiksel olarak gösterimi yapılır. Örneğin; amaç illerin risk oranlarını belirlemek ise hiyerarşi Şekil 3.1’deki gibi kurulabilir.

Hiyerarşik yapıda ikili karşılaştırmaları yapabilmek için Saaty (1980) tarafından geliştirilen Çizelge 3.1’deki ölçek kullanılır.

İkili karşılaştırmada kriter ağırlıkları aşağıdaki gibi hesaplanır.

- İkili karşılaştırma matrisinin sütunundaki değerler toplanır.
- Matristeki her eleman kendi sütun toplamına bölünür. Sonuç matrisi normlandırılmış ikili karşılaştırma matrisidir.
- Normlandırılmış matrisin her satırındaki elemanların ortalamaları hesaplanır ve

Şekil 3.1 : Örnek Hiyerarşi Modeli



her satır için normlandırılmış değer matrisleri kriter sayısına bölünür. Bu ortalamalar, karşılaştırılan kriterlerin bağlı ağırlıklarının kestirimini sağlar.

İkili karşılaştırmada Tutarlılık Oranı kestirimi yapılırken karşılaştırmaların uyumu belirlenir. Bu aşama aşağıdaki işlemleri içerir.

- İkili karşılaştırmalar matrisi ile buna yönelik öncelik vektörü çarpılır. Bu şekilde elde edilen vektöre ağırlıklandırılmış toplam vektör adı verilmektedir.
- Elde edilen ağırlıklandırılmış toplam vektörünün her bir elemanı, buna karşılık gelen öncelik değerine bölünür.
- b’de elde edilen değerlerin aritmetik ortalamaları bulunur. Bu ortalama değere

maksimum özdeğer denir ve $\lambda_{\max}$ simgesi ile gösterilir.

- Denklem 3.1’deki formül kullanılarak tutarlılık indeksi (T_i) hesaplanır.

$$T_i = \lambda_{\max} - n / (n - 1)$$

(3.1)

Burada;

T_i , tutarlılık indeksini,

$\lambda_{\max}$, en büyük özdeğeri,

n, karşılaştırılan elemanların sayısını göstermektedir.

- Tutarlılık oranı (T_o) hesaplanır. Tutarlılık oranının hesabında Denklem (3.2)’deki formül kullanılır.

$$T_o = T_i / R_i$$

(3.2)

Burada;

 T_o , tutarlılık oranını, T_i , tutarlılık indeksini, R_i , rastgele indeksini göstermektedir

R_i , rastgele olarak üretilmiş ikili karşılaştırmalar matrislerinin ortalama tutarlılık in-

deksini ifade etmektedir. R_i değerleri, karşılaştırılan elemanların sayısına (n) bağlı olarak Çizelge 3.2'deki değerleri alır (Özgür-lük; 2009)

3.2.2. Basit Eklemeli Ağırlıklandırma

Basit eklemeli ağırlıklandırma diğer bir deyişle ağırlıklandırılmış doğrusal kombi-

Çizelge 3.1 : İkili Karşılaştırma Ölçeği

Önem Derecesi	Tanım
1	Eşit Derecede Önem
2	Eşit Derecede Önem ve Orta Derecede Önem Arası
3	Orta Derecede Önem
4	Orta Derecede Önem ve Kuvvetli Derecede Önem Arası
5	Kuvvetli Derecede Önem
6	Kuvvetli Derecede Önem ve Çok Kuvvetli Derecede Önem Arası
7	Çok Kuvvetli Derecede Önem
8	Çok Kuvvetli Derecede Önem ve Aşırı Derecede Önem Arası
9	Aşırı Derecede Önem

Çizelge 3.2 : Rastgele İndeks (R_i)

n	R_i	n	R_i	n	R_i
1	0	6	1,24	11	1,51
2	0	7	1,32	12	1,54
3	0,58	8	1,41	13	1,56
4	0,9	9	1,45	14	1,57
5	1,12	10	1,49	15	1,59

nasyon veya skor yöntemi en kolay ve en çok kullanılan karar verme yöntemlerindendir.

Bu yöntemde her bir alternatifi gösteren C_j , Denklem (3.3)'teki formülle hesaplanmaktadır.

$$C_j = \sum_{w_j} * x_{ij} \quad (3.3)$$

Burada x_{ij} , j. özelliğe göre i. alternatifi skorunu, w_j , AHS sonucu elde edilen değişkenlerin ağırlıklarını göstermektedir (Malczewski, 1999).

4. Uygulama

Türkiye İş Kurumu'nun (İŞKUR) 2009 Ocak ayı sonu verilerine göre ülkemizde 1.079.519 kayıtlı işsiz bulunmaktadır. Yine aynı ay içerisinde İŞKUR'a işsizlik maaşı için başvuran kişi sayısı da 78.555 kişidir. Sosyal Güvenlik Kurumu verilerine göre 2008 Aralık ayı itibariyle ülkemizde SSK kapsamında çalışan 9.767.013 kişi vardır. İŞKUR ve SGK'dan alınan ve analizlerde kullanılacak değişkenler (gösterge);

Uzun Süreli Kayıtlı İşsizler (USİ): İŞKUR'a başvuran ve işsiz olarak bekleme süresi 12 aydan fazla olan işsizlerin oranı (bekleme süresi 12 aydan fazla olan işsizlerin kayıtlı tüm işsizlere bölünmesiyle elde edilmiştir),

Düşük Eğitimli İşsizler (DEİ): Eğitim düzeyi ilköğretim ve ilköğretimin altında olan kayıtlı işsizlerin oranı (eğitim düzeyi ilköğretim ve altı olan işsizlerin kayıtlı tüm işsizlere bölünmesiyle elde edilmiştir),

Genç İşsizler (Gİ): 24 yaş ve altındaki kayıtlı işsizlerin oranı (24 ve altındaki işsizlerin tüm kayıtlı işsizlere bölünmesiyle elde edilmiştir),

Tazminat Başvuruları (TB): İşsizlik ödemesi için başvuran kişilerin oranını (işsizlik ödemesi için İŞKUR'a başvuranların 2008 yılı Aralık ayı SGK Bülteninde yer alan halen çalışan SSK'lı sayısına bölünmesiyle elde edilmiştir)

biçimindedir.

Kriterlere ilişkin ağırlıklar Çizelge 4.1'de, kriterlerin alt ve üst sınırları da Çizelge 4.2'de gösterilmiştir. Günümüzde işsizlik

Çizelge 4.1 : Değişkenlere İlişkin Ağırlıklar

	Uzun Süreli İşsiz	Düşük Eğitimli İşsiz	Genç İşsiz	Tazminat Başvurusu
Uzun Süreli İşsiz	1	4	2	4
Düşük Eğitimli İşsiz	1/4	1	1/2	2
Genç İşsiz	1/2	2	1	3
Tazminat Başvurusu	1/4	1/2	1/3	1

üzerine yapılan tartışmalarda önem verilen değişkenlerden uzun süreli işsizlik ve genç işsizlik değişkenlerinin ağırlığı fazla tutulmaya çalışılmıştır. Ağırlıkların bu şekilde verilmesi kişisel yargıları içermektedir.

Çizelge 4.1 ve Çizelge 4.2'deki değerlerin kullanılması sonucunda;

Uzun Süreli İşsizliğin ağırlığı 0,4888, Düşük Eğitimli İşsizliğin ağırlığı 0,1472, Genç İşsizliğin ağırlığı 0,2694 ve Tazminat Başvurusunun ağırlığı da 0,0947 olarak elde edilmiştir. Elde edilen bu değerlerde Denklem (4.1)'deki orijinal verilerle çarpılmak suretiyle ilişkin risk değerini vermektedir.

Belirlenen kriterlere göre yapılan analiz sonucunda her bir il için işgücü piyasası açısından riski gösteren risk oranları (C) için gerekli formül Denklem (4.1)'deki gibi elde edilir.

$$C = 0,4888 * USI + 0,1472 * DEI + 0,2694 * GI + 0,0947 * TB$$

(4.1)

Sedenkova ve Horak (2006) Çek Cumhuriyeti'ndeki çalışmalarında yukarıdaki değişkenlere benzer değişkenlerle çalışmışlar ve Moravia-Silesia bölgesinde yer alan birimler için risk haritaları üretmişlerdir.

Denklem (4.1)'deki formül yardımıyla

her bir il için elde edilen risk oranları Çizelge (4.3)'te gösterilmiştir.

Bu çizelgeye göre işgücü piyasası açısından en az riskli iller olarak;

- İstanbul, Bilecik, Edirne ve Antalya illeri bulunmuştur.

Yüksek riskli iller olarak ise;

- Bartın, Kastamonu ve Muş illeri bulunmuştur.

İllerin risk durumunu belirleyen en büyük etkenler sırasıyla Uzun Süreli İşsiz, Genç İşsiz, Düşük Eğitimli İşsiz ve Tazminat Başvurularıdır. Bu değişkenlere ilişkin orijinal değerler Çizelge (4.4)'te gösterilmiştir. Bu çizelgeye göre Bilecik ilinin düşük riskli olmasının nedeni Uzun Süreli İşsiz oranının en düşük olduğu il olması ve Genç İşsiz oranında da en düşük orana sahip üçüncü il olmasıdır. Ancak Bilecik ili aynı zamanda en yüksek Tazminat Başvurusu oranına sahiptir. Tazminat Başvurusu oranının bu ilde yüksek olması riskli il sıralamasındaki yerini fazla değiştirmemiştir. Bu, Denklem (4.1)'de yer alan formülden dolayıdır. Denklem (4.1)'deki formüle dikkat edilecek olursa en az ağırlığa sahip değişken % 9,5 oran ile Tazminat Başvurularıdır ve il sıralamalarını çok az et-

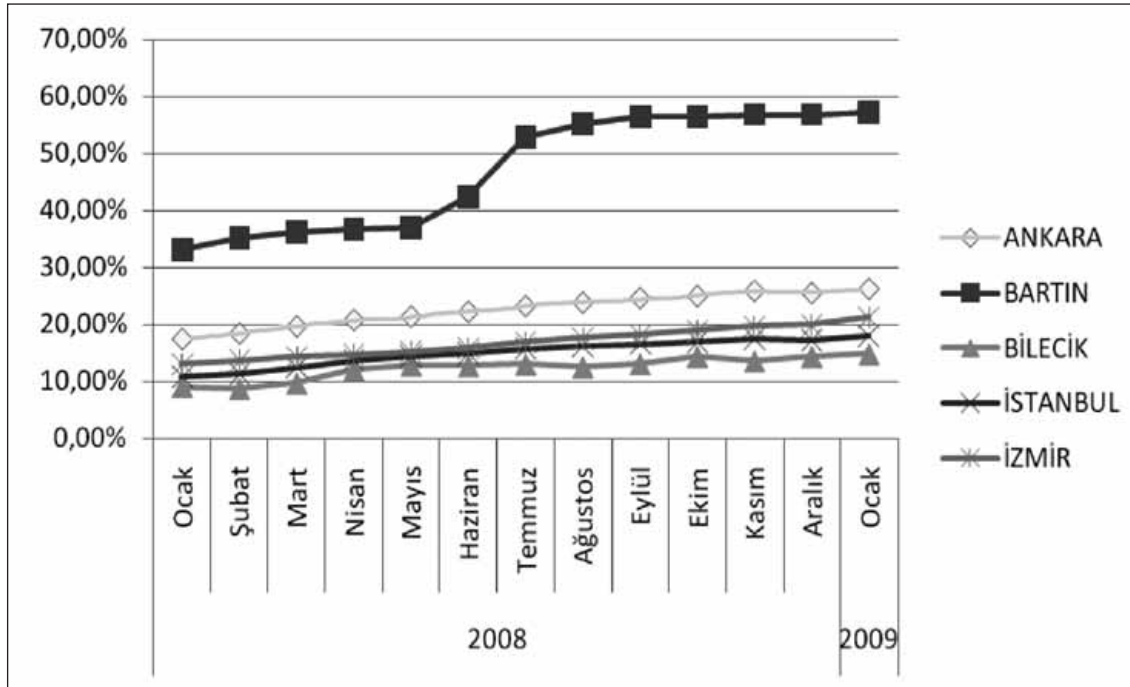
Çizelge 4.2 : Değişkenlere İlişkin En Küçük ve En Büyük Değerler

	Uzun Süreli İşsiz (%)	Düşük Eğitimli İşsiz (%)	Genç İşsiz (%)	Tazminat Başvurusu (%)
En Küçük	0	0	0	0
En Büyük	60	80	40	3

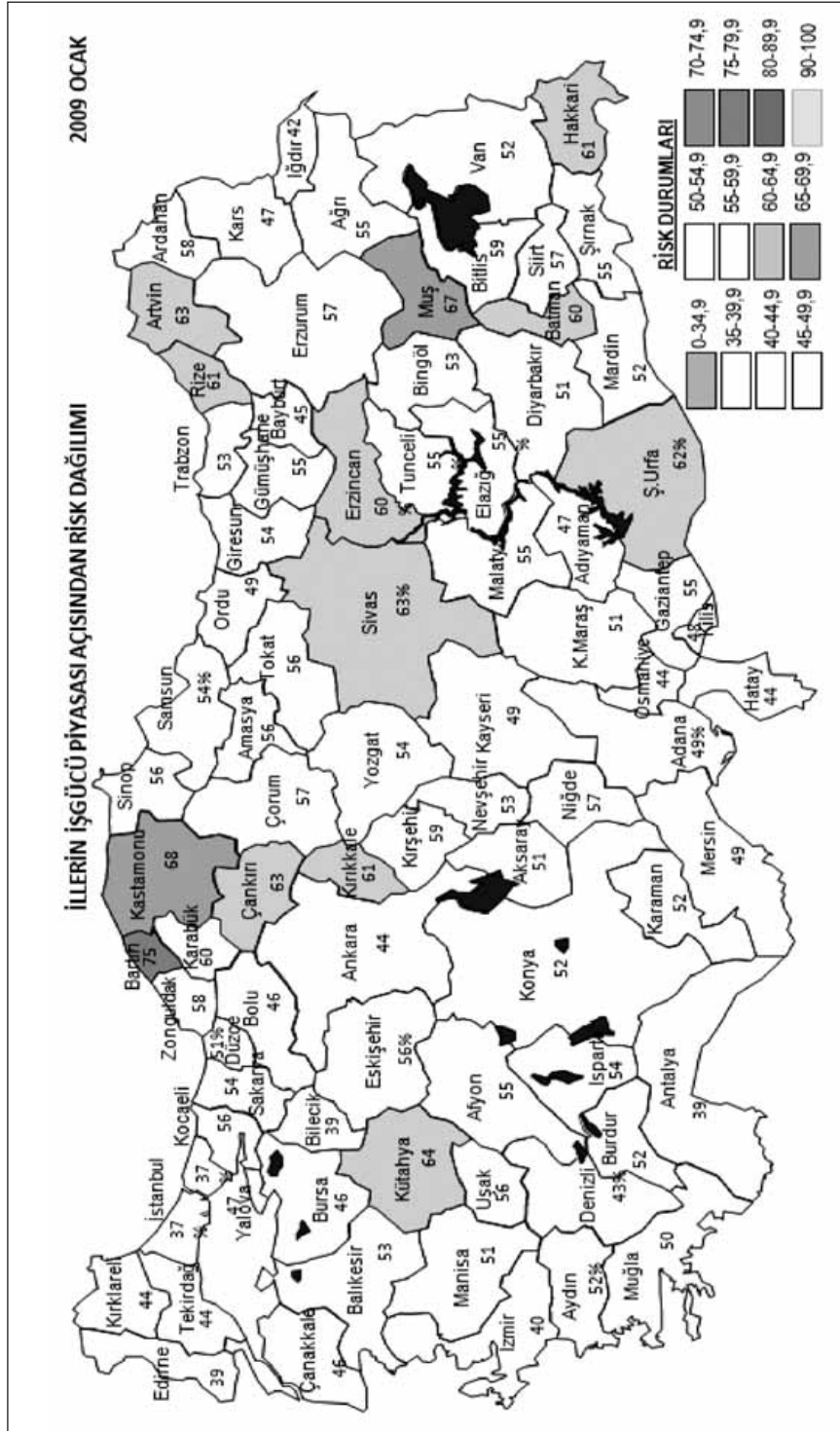
kilemektedir. En fazla ağırlığa sahip iki değişken Uzun Süreli İşsiz (% 48,9) ve Genç İşsiz (% 26,9) bilgileridir. Bu iki değişkene ilişkin oranların yüksek olduğu iller işgücü piyasası açısından riskli illeri temsil etmektedir. Model gereği Uzun Süreli İşsiz ve Genç İşsiz oranı yüksek olan bir ilin riskinin azalması bu oran değerlerinin düşmesine bağlıdır. Bartın ili işgücü piyasası açısından en riskli il olarak bulunmuştur. Bartın ili Uzun Süreli İşsizlik açısından ilk sırada, Düşük Eğitimli İşsizlik açısından ikinci sırada yer almaktadır. Genç işsizlik açısından da ortalamının üzerinde bir konumdadır. Son dönemde yaşanan ekonomik krizi düşündüğümüzde hiç işten çıkarma olmasa bile genç neslin işe

girme imkanı gittikçe azalmaktadır. İşe giremeyen yeni nesil hem uzun süreli işsiz sayısının hem de genç işsiz sayısının artmasına neden olmaktadır. Uzun süreli işsiz sayısını azaltamayan bir ilin işgücü piyasası açısından riskli durumunun devamlı olacağı açıktır. Ankara, Bartın, Bilecik, İstanbul ve İzmir illerini uzun süreli işsizlik açısından değerlendirdiğimizde en düşük uzun süreli işsizlik oranına sahip il olan İstanbul'un işgücü piyasası açısından düşük riske sahip olduğunu, diğer 3 ilin de aynı mantıkta Şekil 4.1'deki gibi sıralandığını görmekteyiz. Sonuç olarak tüm değişkenlere ilişkin elde edilen risk oranlarının Türkiye haritası üzerinden gösterimi Şekil 4.2'deki gibi elde edilmiştir.

Şekil 4.1 : Uzun Süreli İşsizlik



Şekil 4.2 : 2009 Ocak Ayı Risk Oranları



Çizelge 4.3 : AHS İle Sıralama

No	İL	Risk Oranı	No	İL	Risk Oranı
1	İSTANBUL	37,01%	42	SAMSUN	53,66%
2	BİLECİK	38,93%	43	GİRESUN	53,90%
3	EDİRNE	39,24%	44	SAKARYA	54,24%
4	ANTALYA	39,31%	45	YOZGAT	54,36%
5	İZMİR	40,15%	46	TUNCELİ	54,51%
6	İÇDIR	42,22%	47	GÜMÜŞHANE	54,57%
7	DENİZLİ	43,07%	48	ŞIRNAK	54,72%
8	ANKARA	43,71%	49	ELAZIĞ	54,76%
9	KIRKLARELİ	43,76%	50	AFYONKARAHİSAR	54,78%
10	HATAY	43,77%	51	AĞRI	54,90%
11	TEKİRDAĞ	43,83%	52	GAZİANTEP	55,05%
12	OSMANİYE	44,09%	53	MALATYA	55,14%
13	BAYBURT	45,21%	54	KOCAELİ	55,62%
14	BURSA	45,69%	55	SİNOP	55,71%
15	ÇANAKKALE	46,16%	56	TOKAT	55,90%
16	BOLU	46,50%	57	ESKİŞEHİR	56,00%
17	ADİYAMAN	46,56%	58	AMASYA	56,08%
18	KARS	46,63%	59	UŞAK	56,22%
19	YALOVA	47,48%	60	ÇORUM	56,57%
20	KİLİS	47,65%	61	NİĞDE	56,57%
21	ADANA	48,83%	62	ERZURUM	56,58%
22	ORDU	48,89%	63	SİİRT	56,70%
23	MERSİN	48,97%	64	ZONGULDAK	57,61%
24	KAYSERİ	49,13%	65	ARDAHAN	58,09%
25	MUĞLA	49,61%	66	KIRŞEHİR	58,52%
26	MANİSA	50,82%	67	BİTLİS	58,53%
27	DÜZCE	51,05%	68	KARABÜK	59,88%
28	AKSARAY	51,26%	69	ERZİNCAN	59,91%
29	KAHRAMANMA	51,27%	70	BATMAN	60,13%
30	DİYARBAKIR	51,50%	71	RİZE	60,54%
31	KONYA	51,88%	72	HAKKARİ	60,61%
32	KARAMAN	52,00%	73	KIRIKKALE	60,77%
33	VAN	52,03%	74	ŞANLIURFA	61,61%
34	BURDUR	52,06%	75	ARTVİN	62,50%
35	AYDIN	52,16%	76	SİVAS	62,67%
36	MARDİN	52,29%	77	ÇANKIRI	63,24%
37	TRABZON	52,75%	78	KÜTAHYA	63,52%
38	BİNGÖL	52,77%	79	MUŞ	67,11%
39	BALIKESİR	53,11%	80	KASTAMONU	68,34%
40	NEVŞEHİR	53,44%	81	BARTIN	75,34%
41	ISPARTA	53,60%			

Çizelge 4.4 : Değişkenlere İlişkin Orijinal Değerler

No	İL	U.S.I	G.I	T.B	D.E.I	No	İL	U.S.I	G.I	T.B	D.E.I
1	ADANA	29,44%	19,63%	0,85%	45,73%	42	KONYA	30,27%	23,27%	0,52%	52,12%
2	ADİYAMAN	28,00%	17,58%	0,48%	54,78%	43	KÜTAHYA	43,06%	25,11%	1,12%	39,55%
3	AFYON	30,63%	27,32%	0,61%	49,64%	44	MALATYA	31,86%	28,07%	0,59%	43,73%
4	AĞRI	31,97%	25,56%	0,17%	59,70%	45	MANISA	28,12%	23,06%	0,85%	49,80%
5	AMASYA	34,68%	25,82%	0,55%	45,53%	46	K.MARAŞ	29,34%	22,53%	0,79%	50,02%
6	ANKARA	26,18%	20,82%	0,51%	34,88%	47	MARDİN	31,33%	24,29%	0,31%	50,13%
7	ANTALYA	22,00%	14,93%	0,59%	49,51%	48	MUĞLA	30,46%	20,95%	0,54%	47,01%
8	ARTVIN	43,46%	22,03%	0,83%	49,61%	49	MUŞ	45,35%	26,02%	0,49%	58,64%
9	AYDIN	29,76%	22,20%	0,73%	55,36%	50	NEVŞEHİR	29,73%	24,53%	0,71%	54,38%
10	BALIKESİR	32,72%	22,08%	0,79%	46,60%	51	NİĞDE	30,12%	25,80%	1,24%	54,22%
11	BİLECİK	14,84%	14,86%	2,18%	46,69%	52	ORDU	25,91%	26,78%	0,35%	45,91%
12	BİNGÖL	31,22%	21,15%	0,53%	60,16%	53	RİZE	39,36%	27,59%	0,30%	47,52%
13	BITLİS	38,18%	21,89%	0,33%	62,21%	54	SAKARYA	30,90%	25,30%	0,87%	47,56%
14	BOLU	25,67%	21,32%	0,60%	48,63%	55	SAMSUN	32,51%	24,43%	0,49%	48,30%
15	BURDUR	30,71%	21,63%	0,64%	54,65%	56	SIİRT	29,35%	23,02%	1,73%	58,31%
16	BURSA	22,43%	16,91%	1,65%	53,18%	57	SINOP	29,99%	28,55%	0,39%	57,47%
17	ÇANAKKALE	25,60%	19,34%	0,93%	47,68%	58	SİVAS	42,90%	25,04%	0,82%	42,16%
18	ÇANKIRI	39,44%	30,35%	0,75%	42,55%	59	TEKİRDAĞ	20,40%	14,61%	1,85%	56,28%
19	ÇORUM	31,38%	27,59%	0,65%	54,11%	60	TOKAT	35,33%	25,73%	0,45%	43,90%
20	DENİZLİ	18,62%	18,28%	1,14%	61,28%	61	TRABZON	33,04%	26,16%	0,33%	37,77%
21	DIYARBAKIR	22,55%	31,60%	0,76%	48,69%	62	TUNCELİ	36,74%	21,19%	0,60%	43,70%
22	EDİRNE	17,35%	15,40%	1,00%	59,43%	63	ŞANLIURFA	37,03%	26,73%	0,42%	64,44%
23	ELAZIĞ	36,29%	21,96%	0,62%	43,76%	64	UŞAK	31,89%	22,62%	1,00%	60,88%
24	ERZİNCAN	39,88%	24,14%	0,65%	47,32%	65	VAN	27,56%	25,50%	0,38%	59,63%
25	ERZURUM	37,27%	24,31%	0,47%	43,87%	66	YOZGAT	33,74%	23,91%	0,65%	45,26%
26	ESKİŞEHİR	34,23%	25,25%	1,13%	37,07%	67	ZONGULDAK	34,64%	27,98%	0,24%	52,25%
27	GAZİANTEP	29,51%	22,37%	1,05%	65,14%	68	AKSARAY	27,91%	23,08%	0,60%	58,16%
28	GİRESUN	32,20%	23,72%	0,62%	50,91%	69	BAYBURT	22,17%	23,49%	0,16%	58,28%
29	GÜMÜŞHANE	34,42%	22,84%	0,36%	53,10%	70	KARAMAN	28,38%	23,47%	0,76%	55,49%
30	HAKKARI	38,46%	26,93%	0,22%	55,94%	71	KIRIKKALE	40,92%	26,70%	0,68%	37,47%
31	HATAY	21,08%	22,30%	0,49%	52,81%	72	BATMAN	36,39%	25,85%	1,07%	49,16%
32	ISPARTA	33,94%	26,98%	0,20%	38,15%	73	ŞİRNAK	29,45%	28,74%	0,05%	60,76%
33	MERSİN	29,74%	21,21%	0,52%	46,21%	74	BARTIN	57,25%	22,07%	0,40%	66,93%
34	İSTANBUL	18,04%	13,80%	0,82%	53,91%	75	ARDAHAN	40,55%	22,74%	0,21%	48,58%
35	İZMİR	21,23%	16,63%	0,73%	48,23%	76	İĞDIR	20,10%	23,69%	0,20%	49,61%
36	KARS	24,26%	24,77%	0,24%	50,35%	77	YALOVA	26,50%	21,04%	0,90%	45,24%
37	KASTAMONU	46,31%	27,21%	0,82%	49,92%	78	KARABÜK	39,75%	24,21%	0,58%	48,85%
38	KAYSERİ	26,65%	20,72%	1,13%	50,05%	79	KİLİS	16,11%	29,17%	0,50%	70,49%
39	KIRKLARELİ	20,83%	17,41%	1,70%	47,04%	80	OSMANIYE	26,04%	17,04%	0,59%	49,73%
40	KİRŞEHİR	35,18%	29,30%	0,70%	40,73%	81	DÜZCE	25,45%	25,56%	0,71%	56,59%
41	KOCAELİ	33,70%	24,55%	0,87%	45,41%						

5. Tartışma ve Sonuç

Bu çalışmada ilk olarak işsizliğin tanımı ve işsizlik göstergelerinin neler olduğu, işgücü piyasasına ilişkin verileri üreten kurumların hangileri olduğu verilmiştir. Ardından işgücü piyasasının il düzeyinde değerlendirilmesinde Çok Kriterle Karar Verme yönteminin nasıl kullanılacağı kısaca anlatılmıştır. ÇKKV yöntemleri arasında yer alan Analitik Hiyerarşi Süreci işgücü piyasası verilerine uygulanmış ve illere ilişkin risk oranları belirlenmiştir.

Çalışma sırasında kullanılan kriterlerde daha önceki çalışmalar referans olarak alınmış ve bu kriterlere ek olarak Tazminat Başvuruları kullanılmıştır. Değişkenlere Çizelge 4.1'deki ağırlıklar verilmiş ve AHS içerisinde tutarlılık sağlanmıştır. ÇKKV yöntemlerinden Basit Eklemeli Ağırlıklandırmanın da kullanılmasıyla her bir il için risk değeri elde edilmiştir.

Yapılan ağırlıklandırma sonucu önemli kriterler sırasıyla Uzun Süreli İşsiz, Genç İşsiz, Düşük Eğitimli İşsiz ve Tazminat Başvurularıdır. Kriterlerin önem derecelerinin bu şekilde belirlenmesi illerin risk oranlarının

hesaplanmasındaki en önemli unsurdur. Kişisel yargılar sonucu oluşturulan bu ağırlıklandırmanın uzman kişilerce yapılması ve başka kriterlerin de modele eklenmesiyle daha detaylı ve daha farklı sonuçların elde edilmesi mümkündür.

Dikkat edileceği gibi bazı araştırmalarda karşılaşılan işyeri sayısı bilgisi, sağlıklı ve güvenilir verilerin bulunamaması nedeniyle bu çalışmada kullanılmamıştır. Bu bilginin de sisteme katılması mümkündür. Yapılan analizler sonucunda dört değişken bakımından en riskli iller Kastamonu, Bartın ve Muş, en az riskli iller ise Bilecik, İstanbul, Edirne ve Antalya olarak bulunmuştur.

Son dönemlerde uzun süreli işsiz oranındaki yükselmelerde İŞKUR'un internet üzerinden bireysel kayıt alınmasına olanak sağlayan sistemi kurmasının da etkisi olmuştur. Ancak; çalışma sırasında kullanılan kayıtlı işsize ilişkin değişkenlerin yine toplam kayıtlı işsize bölünmesi bu etkiyi azaltır niteliktedir. Uzun dönemde İŞKUR sistemin de oturması ile birlikte işsizliğe ilişkin bilgilerin birey bazında izlenebilmesi imkanı doğacak ve her bireye ilişkin takip yapısı oluşturulabilecektir.



KAYNAKÇA

Kuruüzüm, A.; Atsan N. (2002), “Analitik Hiyerarşi Yöntemi ve İşletmecilik Alanındaki Uygulamaları”, Akdeniz Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, Antalya, Sayfa 83-105.

Malczewski, J. (1999), GIS and Multicriteria Decision Analysis, John Wiley and Sons, Newyork, Sayfa 81-273.

Özgürlük, B. (2009), “İllerin İşsizlik Durumunun Çok Değişkenle ve Çok Kriterle Değerlendirilmesi”, Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Ankara, Sayfa 28-29.

Öztürk, D.; Batuk, F. (2007), “Criterion We-

ighting in Multicriteria Decision Making, Journal of Engineering and Natural Sciences, Sigma, Vol. 25, Issue 1, p. 86-93.

Saaty, T. (1980), The Analytic Hierarchy Process, Mc Graw-Hill, New York, Sayfa 67-112.

Sedenkova, M.; Horak, J. (2006), ”Multivariate and Multicriteria Evaluation of Labour Market Situation” Conference EURODIV, Milan, Italy.

Topçu, İ. (2009), Analitik Hiyerarşi Süreci, <http://www.isl.itu.edu.tr/ya/AHP.htm>, Ders Notları.

ÖZET

Türkiye’de Sendikalaşma ve Verimlilik: Nedensellik Analizi

Çalışma hayatının en önemli kurumsal aktörlerinden biri olan sendikaların yapmış olduğu faaliyetlerin verimlilik üzerinde etkili olup olmadığı tartışma konusudur. Klasik görüşe göre sendikalar verimliliği negatif yönde etkilemektedir. Ancak son yıllarda ağırlık kazanan modern teoriye göre, sendikaların ortaya çıkardığı çalışma ortamı, verimliliği pozitif yönde etkilemektedir. Çalışmada, 1991–2005 dönemine ait 7 sektörün altı aylık verileri kullanılarak, sendikalaşma ile verimlilik arasındaki ilişkiler panel nedensellik analizi çerçevesinde incelenmiştir. Çalışmanın bulgularına göre sendikalaşma oranı ile verimlilik arasında istatistiksel olarak anlamlı bir nedensellik ilişkisi yoktur.

JEL Sınıflaması: J21, J33, J51

Anahtar Kelimeler: Sendikalaşma, Verimlilik, Panel Nedensellik

ABSTRACT

Unionization and Productivity in Turkey: Causation Analysis

The main purpose of labour unions, which are one of the most important institutions of labour markets, is to improve economic gains and work conditions of their members. According to classical approach, unions have a negative effect on productivity. However modern approach which is most popular in recent years claims that work environment provided by unions has positively effect on productivity. In this study, the existence of the causal relationship between unionization and productivity was investigated by using panel causality analysis for the seven sectors for the 1991-2005 semi-annual periods. According to the finding, there is not a statistically relationship between unionization and productivity.

JEL Classification: J21, J33, J51

Keywords: Unionization, Productivity, Panel Causality Analysis

Türkiye’de Sendikalaşma ve Verimlilik: Nedensellik Analizi



Prof. Dr. Rahmi YAMAK*

Arş. Gör. Salih DURSUN**



İRİŞ

18.yüzyılda ortaya çıkan sanayi devrimi, birçok alanda olduğu gibi çalışma hayatında da köklü değişimleri beraberinde getirmiştir. Yeni koşulların şekillenirdiği işçi sınıfının örgütlenmesiyle birlikte ortaya çıkan sendikalar, üyelerinin hak ve çıkarlarını korumayı kendilerine amaç edinmişlerdir. Sendikalar bu amaçlarını gerçekleştirmek için başta toplu pazarlık ve grevler olmak üzere birçok faaliyette bulunmaktadır. Sendikaların bu faaliyetleri, doğal olarak, istihdam, işsizlik, ücretler, gelir dağılımı, üretim maliyetleri gibi birçok ekonomik büyüklük üzerinde etkili olmaktadır.

Günümüzde küreselleşme süreciyle beraber öne çıkan kavramlardan biri de kuşkusuz işgücü verimliliği kavramıdır. İşgücü verimliliği, küresel rekabetin yoğun yaşandığı çağımızda sadece firmaları değil aynı zamanda işgücü arzında bulunan çalışanları da etkilemektedir. Bir kere firmaların karlılığı ve dolayısıyla yaşamları, işgücüne ödedikleri ücret düzeyi ile işgücünün marjinal verimliliğine bağlıdır. Bu nedenle istihdam edilen işgücünün marjinal verimliliğinin en az işgücünün birim maliyetine eşit olması firma açısından arzu edilmektedir. Diğer taraftan, çalışanların verimliliği işverenden almış oldukları ücret düzeyine bağlıdır. Ücret düzeyinin artması çalışanların çalışma koşullarının iyileşmesi anlamına gelmektedir. Bunun neticesinde de işgücü verimliliğinde önemli artışlar beklenmektedir.

* Karadeniz Teknik Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Ekonometri Bölümü
yamak@ktu.edu.tr

** Uludağ Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Bölümü
sdursun@ktu.edu.tr

Emek piyasasının önemli aktörlerinden biri olan sendikaların yapmış oldukları faaliyetlerin en önemli etkisi işgücü verimliliği üzerinde görülmektedir. Bu nedenle ki, son yıllarda sendikaların işgücü verimliliği üzerine hangi yönde etkide bulunduğu na yönelik çalışmaların sayısında hızlı bir artış yaşanmıştır. Sendikaların verimlilik üzerine etkileri konusunda literatüre bakıldığında iki farklı görüş dikkati çekmektedir. Klasik Model olarak nitelendirilen görüşe göre, sendikalar ortaya çıkardıkları çalışma koşulları, kısıtlayıcı iş kuralları ve yönetimin esnekliğini engellemesi gibi uygulamaları nedeniyle verimliliği olumsuz yönde etkilemektedir. 1980'lerin başlarından itibaren önem kazanan ve Modern Teori veya Harvard Modeli olarak adlandırılan karşı görüşe göre ise; sendikalar verimlilik üzerinde pozitif bir etkide bulunmaktadır. Buna göre sendikalar işten ayrılma oranlarını azaltmakta, yönetimi daha iyi üretim metotlarını uygulama konusunda teşvik etmekte ve çalışan ile yönetim arasındaki iletişimi arttırmaktadır.

Bu çalışmada sendikaların verimlilik üzerine olası etkileri, Türkiye örneği altında ekonometrik olarak analiz edilmiştir. Öncelikle sendikaların verimlilik üzerindeki etkisi kuramsal olarak ele alınmış, ardından konu ile ilgili çalışmalardan bir kısmına sonuçları itibarıyla yer verilmiştir. Çalışmanın analiz kısmında ise sendikalaşma ve verimlilik arasındaki ilişki panel nedensellik analizi ile incelenmiştir.

1. LİTERATÜR TARAMASI

Sendikaların verimlilik üzerine etkileri konusunda bir fikir birliğinin olduğunu söylemek mümkün değildir. Brown ve Mefford (1978), Clark (1980) gibi kimi araştırmacılar sendikaların verimlilik üzerinde olumlu bir etkiye sahip olduğunu iddia etmekte iken, Bemmels (1987) ve Denny (1997) ise, aksi yönde görüş bildirmiştir. Pek çok araştırmacı, sendikaları, üyelerinin ücretlerini sendikasız işçiler ve ekonominin etkinliği pahasına yükseltmek isteyen tekeller olarak görmektedir. Bu görüşe göre, sendikaların çalışma koşullarının, verimlilik ve karlılık üzerinde olumsuz etkileri vardır. Yüksek ücret düzeyinin gerçekleşmesi nedeniyle, organize olmuş sektörlerde istihdam kayıpları oluşmakta ve işten çıkartılanlar sendikasız işyerlerine yönelmektedirler. Dolayısıyla, işgücünde dengesiz bir dağılım oluşmaktadır (Ehrenberg ve Smith, 1985: 399). Ücretler ile emeğin marjinal ürün değeri sendikalı ve sendikasız sektörler arasında farklılık göstereceğinden sendikacılık ekonomide kaynak tahsisinde etkinliğin düşmesine neden olmaktadır (Turan, 2001: 21). Yine bu görüşe göre, sendikalar, yönetimin esnekliğini azalttıklarından, etkin olmayan çalışma kurallarını dayattıklarından ve bireysel verimliliğe dayalı ödeme sistemine kısıtlar getirmelerinden dolayı verimliliğin düşmesine en azından artmamasına neden olmaktadır (Hirsch ve Link, 1984: s.30).

Öncülüğünü, Brown ve Medoff (1978) ve Freeman(1979)’ın yaptığı, modern teori (Harvard Modeli) olarak nitelendirilen ikinci yaklaşım, sendikaların ekonomik ve politik etkilerini yararlı bulmaktadır. Buna göre, toplu sözleşme pratiği, daha iyi yönetim ve daha yüksek verimlilik getirecek, işgücü niteliği ve becerisini arttırıp, tek tek atölyelerde neler olup bittiği hakkında işçilere bilgi vererek, moral yükseltmeleri nedeniyle yönetimin daha etkin çalışmasını sağlayacaklardır. Ayrıca sendikacılar, ücret artışının yanı sıra, işçileri yönetimin değişen kararlarından koruyarak, işyerinde ve politika-kada kolektif bir ses olmasına olanak sağlamaktadırlar (Özkaplan, 1994: 27).

Sendikaların ücretler üzerindeki etkilerine bağlı olarak, sendikalı sektörde istihdam kayıpları şeklinde bir olumsuzluk ortaya çıkabileceği gibi, tekelci ücret kazanımlarının işverenleri verimliliği yükseltici uygulamalara yönelterek verimlilik avantajlarının sağlanabileceğini de ayrıca belirtmek gerekir. Sendikalaşmaya bağlı olarak devir oranlarındaki azalmalar, işe alma, işten çıkarma ve eğitim maliyetlerini düşüreceğinden verimliliği arttıracaktır (Aymanıkuy, 2005: 7).¹

Sendikalar aynı zamanda verimliliği artırma çabalarına aktif olarak katılırlar. Bu tür çabalar genellikle, “sendika-yönetim işbirliği” olarak adlandırılır. Verimliliği geliştirmek için kurulan sendika-yönetim işbirliği komiteleri 1960’larda çelik endüstrisinde görülen şiddetli rekabetin bir ürünü

olarak ortaya çıkmıştır. Bu tür çabaların en temel nedeni, piyasadaki rekabet koşullarına karşı firmanın ayakta kalabilmesini sağlamaktır. Eğer sendika, üyelerinin işlerini koruyabilmelerinin yalnızca verimliliklerinin artması ile sağlanabileceğine ikna olmuşsa, maliyetlerin düşürülmesi için yönetimle işbirliğine gidecektir (Gündoğan, 1997: s.18).

Sendikaların verimlilik üzerine etkisi literatürde genellikle Freeman ve Medoff (1979) tarafından geliştirilen Kolektif Ses/Kurumsal Tepki yaklaşımı çerçevesinde ele alınmaktadır. Freeman ve Medoff sendikaların iki yüzü olduğunu ileri sürmektedir. Bunlar tekelci yüz (ücretleri arttıran tekelci güçlerle donanmış) ve Kolektif Ses/Kurumsal Tepki yüzü (işletme içinde örgütlenmiş işçilerin temsil gücünü ifade eden)’dür. Sendikacılığın monopol ve ses/tepki yönlerinin üç temel ekonomik so-

¹ Ücret kazanımlarının etkisi konusunda önemli bir teori de Yeni Keynesyen iktisatçıların ortaya çıkardığı Etkin Ücret Teorisi’dir. Bu teoriye göre, çalışanların verimlilikleri ile ödenen ücretler arasında pozitif bir ilişki vardır. Firmalar çalışanlara yüksek ücret ödeyerek, işçilerin daha üretken olmasını sağlayabilirler. Ücret artışı sonucu işi kaybetmenin maliyetinin daha yüksek olacağı düşüncesiyle işçilerin işten kaytarmalarının azalması, işgücü devir oranlarındaki düşme, çalışanların morallerinin artması gibi pek çok faktör işgücü verimliliğinin artışına neden olacaktır. Bu konuda daha kapsamlı bilgi için bkz: Jatin Chand (2006) “Tests of the Solow Efficiency Wage Model Using Australian Aggregate Industry and Macro Economic Time Series Data” ve Bilge Köksal, Ebru Özgür, Hüseyin Guler (2004) “Etkin Ücret Teorileri: Türk İmalat Sanayi Uygulaması”.

runu nasıl etkilediğini bir tablo yardımıyla özetlemek mümkündür (Tablo 1). Ekonomik etkinlik üzerinde sendikaların olumsuz yönünü yorumlayan tekelci yaklaşımın aksine, kolektif ses/kurumsal tepki modeli, sendikaların verimliliği artırma yolları üzerinde yoğunlaşmaktadır. Buna göre, her şeyden önce sendikalar işten ayrılmalari azaltır. İşten ayrılmalari azalmasıyla, kira-lama ve eğitim giderleri azalacak ve çalışma gruplarının fonksiyonları daha az zarar göreceğinden, sendikacılık etkinliği arttıracaktır. Sendikalar, ödüllendirme ve diğer teşvikleri kişisel performanslardan çok, kıdeme dayandırdığı için de verimlilik yüksek olacaktır. Sonuç olarak, sendikasız işyerlerine göre rekabet duygusu daha az belirgin olacak ve işçilerin birbirlerine sağladıkları informal eğitim ve yardım daha büyük olacaktır. Sendikacılık, bir başka yolla da, yönetimi, iş üretim standartlarını işletme karlarını artıracak ya da sürdürecekt biçimde yönlendirerek etkinliği yükseltebilir. Dolayısıyla, pazarlık süreci işçilerle yönetim arasında bir iletişim kanalı açarak, iki kesim arasındaki bilgi akışını artırır ve böylece işletmenin verimliliği yükselir (Freeman ve Medoff, 1979: 77, Özkaplan, 1994: 26).

Sendikaların verimlilik üzerindeki etkilerini inceleyen çalışmaların oldukça yakın bir geçmişi vardır. Bu alanda yapılan çalışmalar bulguları itibariyle üç grupta ele alınabilir. İlk olarak sendikaların verimlilik üzerinde pozitif etkisi olduğunu iddia eden

çalışmalar, ardından söz konusu etkinin negatif olduğunu iddia eden çalışmalar ve son olarak da söz konusu ilişkinin önemsiz olduğunu iddia eden çalışmalar ele alınmıştır. Araştırmaların çoğunluğunda üretim fonksiyonu ve sendika yoğunluk oranları kullanılarak, verimlilik artışı saptanmaya çalışılmış, beraberinde verimlilik artışının kaynaklarının belirlenmesi de bir yan amaç olarak ortaya çıkmıştır. Bu alanda ilk çalışmalar Brown ve Medoff (1978) ve Clark (1980) tarafından yapılmıştır.

Brown ve Medoff (1978) ABD imalat sektöründe faaliyet gösteren firmalar arasında katma değer karşılaştırılması yoluyla yapmış oldukları çalışmada, sendikalaşmanın yoğun olduğu firmalarda verimliliğin %20-%25 oranında daha yüksek olduğunu tespit etmişlerdir. Brown ve Medoff'a göre sendikalı işyerlerinde sermaye kullanımının yüksek olması nedeniyle bu oran gerçekte %10-%15'tir. Brown ve Medoff'a göre, sendikalar daha çok ortalama verimliliği yüksek firmalarda örgütlenmekte ve sendikalaşma firmaları daha verimli olmaya yönlendirmektedir.

Clark (1980) ABD çimento sektöründen 6 firma üzerinde yapmış olduğu çalışmada sendikaların verimlilik üzerine etkisini üretim fonksiyonu yardımıyla tahmin etmeye çalışmıştır. Clark, çalışmada sendikalaşma sonrası firmalarda verimliliğin %6-8 arasında arttığını tespit etmiştir. Ayrıca aynı çalışmada söz konusu işletmelerde sendikalaşma ile birlikte işçilerin de moralinin

Tablo 1 : Sendikaların İki Yüzü

	Ekonomik etkinlik üzeri- ne sendikaların etkisi	Gelir dağılımı üzerine sendikaların etkisi	Sendika örgütünün sos- yal doğası
Tekel Yüzü	-Sendikalar ücretleri rekabetçi düzeyin üstüne çıkarır ve bu durum sendikalı firmalarda düşük işgücü/sermaye kullanımına yol açar. -Sendika çalışma kuralları verimliliği azaltır. -Sendikalar sık grevlerle toplumsal çıktı miktarını düşürür.	- Sendikalar nitelikli işçilerin ücretlerini yükselterek, gelir eşitsizliğini artırır. -Sendikalar rekabet halindeki işçiler arasında farklılık yaratarak, yatay eşitsizlikleri güçlendirir.	-Sendikalar, (bireysel veya kolektif olarak) politik arenada kendi çıkarları için savaşı. -Sendika tekel gücü, bozukluklar ve demokratik olmayan unsurlar ortaya çıkarır.
Kolektif Ses / Kurumsal Tepki Yüzü	-Sendikaların bazı pozitif verimlilik etkileri vardır; işten ayrılma oranını azaltır, yönetimi üretim metotlarını değiştirmeye ve daha etkin metotlar uygulamaya zorlar, işçiler arasındaki dayanışma ve birliği artırır. -Sendikalar, bütün işçilerin tercihleri hakkında bilgi toplar ve firmanın daha iyi çalışan personel politikası seçmesini sağlar. -Sendikalar, yönetim ve çalışanlar arasındaki iletişimi güçlendirerek daha sağlıklı kararlar alınmasını sağlar.	-Sendikaların standart oran politikaları belirli bir firma yada endüstride işçiler arasındaki eşitsizliği azaltır. -Sendika kuralları, terfi, işten çıkarma ve işe geri almada değişken yöntemlerin ölçeğini sınırlar. -Sendikacılık, marjinal işçi (genç işçi) ile sürekli işçi (kıdemli işçi) arasındaki güç dağılımını değiştirir, sendikasız firmalara göre, firmaya farklı işgücü maliyeti ve personel seçimi olanakları sunar.	-Sendikalar üyelerinin tercihlerini temsil eden politik örgütlerdir. -Sendikalar, düşük gelirli ve mağdur durumdakilerin çıkarlarını temsil eder.

Kaynak : Freeman ve Medoff, 1979, s.75, Özkaplan, 1994, s.75.

yükseldiği ve ayrıca işçi devrinin düştüğü şeklinde bulgulara ulaşmıştır. Bütün bunların yanında, sendikalaşma ile örgüt yöne-

timlerinin, daha fazla oranda, profesyonel yöneticilerle çalışmayı tercih ettikleri görülmüştür.

Clark (1984) çalışmasında ise, 1970-1980 yılları arasında ABD’de imalat sanayinde faaliyet gösteren firmalarda 4600 çalışana ait verilerden yola çıkarak, yaratılan katma değer in karşılaştırılması yoluyla sendika-verimlilik ilişkisini belirlemeye çalışmıştır. Clark bu çalışmasında, tekstil, mobilya, petrol imalatı için %6-17 oranında, sendikalaşmanın verimliliği pozitif yönde etkilediğini tespit etmiştir. Diğer yandan ise, mücevher, cam, taşıma aracı imalatı için %4-18 oranı arasında, sendikalaşmanın verimliliği negatif etkilediğini gözlemlemiştir.

Literatürde, sendikaların verimlilik üzerine etkisinin pozitif yönde olduğunun tespit edildiği çalışmaların yanı sıra söz konusu etkinin negatif yönlü olduğunu tespit etmiş çalışmalar da mevcuttur. Bemmels (1987) ABD için yapmış olduğu çalışmasında imalat sanayisinde faaliyet gösteren 46 işletmeye ait verileri kullanarak sendikaların verimlilik üzerine etkisini incelemiştir. Üretim fonksiyonu yardımıyla elde edilen sonuçlara göre sendikalar verimliliği negatif yönde etkilemektedir. Buna göre, sendikalı işçi çalıştıran işletmelerde verimlilik, sendikasız işçi çalıştıran işletmelere göre %50 daha düşüktür. Bu araştırmaya göre, sendikalı işletmelerde, sendikaların neden olduğu çatışmacı endüstri ilişkileri ve sendikaların yönetiminin verimliliği arttırmaya yönelik uygulamalarına karşı çıkması, bu işletmelerde düşük verimliliğe neden olmaktadır.

Mitchell ve Stone (1992) yapmış oldukları çalışmada ABD’nin çeşitli bölgelerinde

yer alan yaklaşık 500 kereste fabrikasında sendikaların verimlilik üzerine etkisini incelemişlerdir. Üretim fonksiyonu ile elde edilen sonuçlara göre, sendikalı işçiler sendikasız işçilere göre ortalama olarak %12-%21 oranında daha az verimlidir. Mitchell ve Stone, yapılan çalışmaların genelinde sendikanın verimliliğe etkisinin pozitif çıkmasında, ürün kalitesi ve girdi kullanımına ilişkin yetersiz ölçümlerin rol oynadığını; böylece sendika verimlilik etkisinin tahmininde yukarı doğru bir yanlılığın söz konusu olduğunu ileri sürmektedirler.

Denny (1997) çalışmasında, 1973-1985 yılları arasında İngiltere imalat sanayi için sendika verimlilik etkisini incelemiştir. Elde edilen sonuçlara göre sendikaların verimlilik üzerine etkisi negatiftir. Sendikalaşma oranındaki %1’lik bir artış verimliliği %0,5 azaltmaktadır. Sonuçlar incelenen döneme göre farklılıklar göstermektedir. Buna göre, sendikalaşma oranının arttığı 1970-1979 yılları arasında sendikalaşmanın verimlilik üzerinde herhangi bir etkisi gözlenmezken, 1979-1985 yılları arasında sendikalaşmada bir azalma ile birlikte verimlilikte bir artış gözlenmiştir.

Byrne ve diğerleri (1996) ABD’de sendikaların, polislerin verimliliği üzerine etkisini inceledikleri çalışmalarında, 1985-1990 yılları arasında 192 polis departmanına ait verileri kullanmışlardır. Verimliliği belirleyen kriter olarak suç sayısı üretim fonksiyonuna dahil edilmiştir. Elde edilen sonuçlara göre, hafif suçlarla ilgili sendika-

laşma ile verimlilik arasında negatif bir ilişki gözlenirken, ciddi suçlarla ilgili olarak sendikalaşma ve verimlilik arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

Sendikaların verimlilik üzerine etkisi ile ilgili yurtdışı literatürünün bir kısmına, önemli bulguları itibariyle kısaca değindikten sonra, ülkemizde bu konuda yapılan çalışmalardan da bahsetmek, çalışmanın ampirik kısmında kaydedilecek bulguların değerlendirilmesinde karşılaştırma yapma olanağı sunacağı için faydalı olacaktır. Ancak ülkemizde konu ile ilgili çalışma sayısı sınırlıdır. Kullandığı veri ve yöntem açısından en kayda değer çalışma Özkaplan (1994) tarafından yapılmıştır.

Özkaplan (1994) çalışmasında, petrol-kimya-lastik işkolundaki 42 firmaya ait verilerle, üretim fonksiyonu tahminleri yapmıştır. Tahmin edilen üretim fonksiyonları sonuçlarına göre, 42 firmadan sadece 11’i için istatistiksel olarak anlamlı sonuçlar elde edilmiştir. 11 firmanın 2’sinde verimlilik etkisi pozitifdir. Bu firmalardan biri kamu kuruluşudur ve petrol işkolunda faaliyet göstermektedir; diğeri özel sektöre aittir ve kimya işkolunda faaliyet göstermektedir. Diğer firmalar için verimlilik etkisi ise negatif bulunmuştur. Özkaplan’a göre, bu sonuçlar, özel sektöre ait firmalarda verimlilik etkisinin genellikle negatif olduğu, yani sendikalı işçilerin sendikasız işçilere göre daha az verimli olduğunu göstermektedir. Araştırmacıya göre, elde edilen sonuçların, verilerin eksikliği ve yanlışlığı göz önüne alınarak ihtiyatla değerlendirilmesi gerekmektedir.

2. VERİ SETİ VE YÖNTEM

Çalışmada kullanılan panel veri seti, seçilmiş yedi sektörün² 1991–2005 dönemini kapsayan 6’şar aylık gözlemlerinden oluşmaktadır. 2005 yılı II. dönem itibariyle, istihdam verilerine ulaşılabilen 16 sektörün toplam istihdamı 3.432.059 kişi, çalışmaya dahil edilen 7 sektörde ise 1.996.328’dir. Söz konusu 7 sektörün toplam istihdamdaki payı %58’dir. Yine 16 sektördeki sendikalı işçi sayısı 2.096.911 kişidir ve çalışmaya dahil edilen 7 sektörde ise 1.373.226’dır. Analize tabii tutulan 7 sektörün toplam sendikalı işçiler içindeki payı ise %65,4’tür. Yukarıda verilen rakamlar göz önüne alındığında, çalışmanın hem toplam hem de sendikalı istihdam bakımından çalışma hayatımızla ilgili tespitlerde bulunabilecek büyüklüğe sahip olduğu açıktır. Sendikalaşma oranı ve sendikalı işçi sayısı istatistikleri Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı’nın (ÇSGB) Çalışma Hayatı İstatistikleri yayılığında derlenmiştir³. Verimlilikle ilgili istatistikler ise TCMB

² Dokuma, Deri, Ağaç, Gıda, Kağıt, Petro-Kimya ve Metal sektörleri.

³ Sendikalaşma oranı ile ilgili yaşanan kavram tartışması burada söz konusu değışkene ilişkin bir açıklama yapmayı gerekli kılmaktadır. Sendikalı işçi sayısı ve sendikalaşma oranı ile ilgili kurumlar arası bir tanım farklılığı yaşanmaktadır. Örneğin ILO, sendikalaşma oranını, sendika üyelerinin maaş ve ücret geliri elde eden işgücüne oranı biçiminde ifade etmektedir ve kimi Avrupa ülkelerinin aksine sendika üyeliği devam eden emeklileri ve işsizleri sendikalaşma oranı hesaplarında dikkate almamaktadır. Türkiye’de ise, ÇSGB sendikalı işçi sayısını SSK’lı işçi sayısına oranlayarak sendikalaşma oranını tespit etmektedir. Çalışmada kullanılan verileri yayınlayan kurum olması nedeniyle ÇSGB’nin tanımı ve istatistikleri dikkate alınmıştır.

(Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası)'nin elektronik veri dağıtım sisteminden (EVDS) derlenmiştir. Buradan temin edilen değişkenler ise İmalat Sanayinde Çalışılan Saat Başına Verimlilik (1997=100) ve İmalat Sanayinde Çalışan Kişi Başına Verimlilik değişkenleridir. Çalışmada kullanılan veri setine ilişkin özet ve tanımlayıcı istatistikler Tablo 2'de görülmektedir.

Çalışmada, sendikalaşma-verimlilik ilişkisi, panel nedensellik analizi ile incelenmiştir. Nedensellik analizi öncesinde ise değişkenlerin durağanlığı panel birim kök testi yardımıyla sınanmıştır. Ardından Holtz-Eakin ve diğerleri (1990) ve Coondoo-Soumyananda (2002) yöntemleri ile farklı gecikme uzunlukları altında, sendikalaşma ile verimlilik arasında bir nedensellik ilişkisinin olup olmadığı incelenmiştir. Ancak, gerek çalışmanın teorik kurgusu ve gerekse de kapsamı açısından söz konusu nedensellik sorgusu sadece sendikalaşmanın verimlilik üzerindeki etkisi üzerine odaklanmış, tersine bir nedenselliğin varlığı araştırılmamıştır.

2.1. Birim Kök Testi

Nedensellik analizi öncesinde, çalışmada kullanılan verilerin panel durağanlık analizi, literatürde LL (Levin-Lin) yöntemi olarak bilinen panel birim kök testi uygulanarak yapılmıştır.

Bu testin uygulanma prosedürü aşağıda belirtildiği gibidir. Optimal gecikme uzun-

luğunun tespitinde SIC (Schwarz Bilgi) kriteri kullanılmış ve optimal gecikme uzunlukları Tablo 3'te gösterilmiştir. Tahmin aşamasında üç model kullanılmıştır. İlki, yatay kukla (Individual-specific intercepts) veya trend içermeyen denklem ($d_{1t} = \emptyset$), ikincisi yatay kukla içeren denklem [$d_{2t}=(1)$] ve son olarak hem yatay kukla hem de trend içeren denklem [$d_{3t}=(1,t)$] kullanılmıştır. Temel denklem aşağıdaki gibidir;

$$\Delta Y_{it} = \delta Y_{it-1} + \sum_{L=1}^{p_i} \theta_{iL} \Delta Y_{it-L} + \alpha_{mi} d_{mt} + \varepsilon_{it}$$

$$m = 1, 2, 3 \quad (1)$$

Yukarıdaki temel denklem koşulduktan sonra ΔY_{it} ve Y_{it-1} değişkenleri ΔY_{it-L} üzerine ayrı ayrı koşullar ve hata terimleri tespit edilir.

$$\Delta Y_{it} = \sum_{L=1}^{p_i} \pi_{iL} \Delta Y_{it-L} + \alpha_{mi} d_{mt} + e_{it} \quad (2)$$

$$Y_{it-1} = \sum_{L=1}^{p_i} \pi_{iL} \Delta Y_{it-L} + \alpha_{mi} d_{mt} + v_{it-1} \quad (3)$$

Yatay verilerdeki değişen varyans sorununu ortadan kaldırmak için Denklem 2 ve 3'teki hata terimi serileri aşağıdaki biçimde normalleştirilir.

$$e'_{it} = \frac{e_{it}}{\sigma' \varepsilon_i} \quad \text{ve} \quad v'_{it-1} = \frac{v_{it-1}}{\sigma' \varepsilon_i} \quad (4)$$

Yukarıdaki yöntemle elde edilen yeni hata terimlerine ait seriler kullanılarak da aşağıdaki 5 nolu nihai denklem tahmin edilir.

Tablo 2 : Tanımlayıcı İstatistikler

		Ortalama	Maksimum	Minimum	Std. Spm.	Gözlem
SV	Toplam	106,2974	197,4500	54,40000	28,42123	203
	Dokuma	111,3720	145,9750	84,03122	16,57515	30
	Deri	113,3419	197,4500	64,00000	36,16227	30
	Ağaç	105,9338	158,2000	60,97127	29,82442	30
	Gıda	103,3321	145,7000	70,55000	23,82842	30
	Kağıt	113,6249	211,4000	54,68840	40,04219	30
	Petro Kimya	104,2070	156,9667	62,40718	27,05928	30
	Metal	103,3034	146,0083	54,40000	30,29111	30
SB	Toplam	106,1079	202,2000	50,28785	28,77830	203
	Dokuma	110,2798	143,6750	82,07625	16,16064	30
	Deri	117,1422	202,2000	70,31989	38,23802	30
	Ağaç	106,4551	161,3250	57,56602	30,85545	30
	Gıda	103,3321	145,7000	70,55000	21,16670	30
	Kağıt	112,7847	210,4000	52,90387	39,71922	30
	Petro Kimya	102,3960	154,3000	59,78822	26,56336	30
	Metal	103,1849	153,7500	50,28785	31,59235	30
SO	Toplam	63,47547	99,52500	20,36000	24,10175	203
	Dokuma	87,00759	96,65000	72,87000	6,809108	29
	Deri	28,85655	42,26000	20,36000	5,835048	29
	Ağaç	32,38276	39,80000	22,42000	5,315512	29
	Gıda	93,47862	99,52500	76,51000	5,745409	29
	Kağıt	67,39241	77,66000	57,06000	7,301498	29
	Petro Kimya	61,87793	75,01000	48,47000	9,786504	29
	Metal	73,33241	83,81000	64,12000	5,690122	29
Sİ	Toplam	5,745409	477042,0	12414,00	164399,3	203
	Dokuma	397730,9	477042,0	275507,0	62602,11	29
	Deri	16919,41	21543,00	12414,00	2461,021	29
	Ağaç	22612,21	25532,00	17721,00	2106,877	29
	Gıda	308566,8	365695,0	257614,0	30473,41	29
	Kağıt	18765,07	21804,00	15191,00	1843,499	29
	Petro Kimya	116257,8	136592,0	96165,00	12576,95	29
	Metal	371624,0	439956,0	302404,0	37220,18	29

SV: Saat Başına Verimlilik

SO: Sendikalaşma Oranı

SB: Kişi Başına Verimlilik

Sİ : Sendikalı İşçi Sayısı

$$e'_{it} = \delta v'_{it-1} + \varepsilon'_{it} \quad (5)$$

Birinci model için kullanılacak Tau istatistiği denklem 6'daki şekilde hesaplanırken, diğer modeller için denklem 7'de gösterildiği biçimde bir düzeltmeye gidilmesi gerekmektedir.

$$t_{\delta} = \frac{\hat{\delta}}{STD(\hat{\delta})} \quad (6)$$

$$t_{\delta}^* = \frac{t_{\delta} - N\tilde{T}\hat{S}_N\hat{\sigma}_{\varepsilon}^{-2}STD(\hat{\delta})\mu_{m\tilde{T}}^*}{\sigma_{m\tilde{T}}^*} \quad (7)$$

burada, $\tilde{T} = T - \bar{p} - 1$ yatay kesit başına ortalama gözlem sayısını, N yatay gözlem sayısını, $\hat{S}_N = (1/N) \sum_{i=1}^N \hat{s}_i$ şeklinde hesap-

lanan ortalama standart sapmayı göstermektedir. $\mu_{m\tilde{T}}^*$ ve $\sigma_{m\tilde{T}}^*$ değerleri ise Levin ve diğerleri (2002)'nin çalışmasında yer alan standart değerlerdir. Birim kök sınaması, $H_0 : \delta = 0$ hipotezine karşı yapılmıştır. Eğer katsayı anlamlı bir şekilde sıfırdan farklı ise söz konusu serinin birim kök içermediği ve seviyesinde durağan olduğu kabul edilmiştir. Tablo 3, nedensellik analizi-ne tabi tutulacak serilerin durağanlık test sonuçlarını göstermektedir. Tabloda sunulan serilerin tümü 1. farklarında durağanlık testine tabi tutulmuştur. Tablodan da görüleceği üzere, değişkenlerin tamamı 1. farklarında durağandır.

Tablo 3 : Levin&Lin Birim Kök Testi Sonuçları

	MODEL	t istatistiği
KV	Sabitsiz – Trendsiz (3) ^a	-12,9019***
	Sabitli (1)	-23,7525***
	Sabitli – Trendli (1)	-21,4361***
SV	Sabitsiz – Trendsiz (1)	-12,2096***
	Sabitli (1)	-21,1281***
	Sabitli – Trendli (2)	-17,1559***
SO	Sabitsiz – Trendsiz (0)	-13,6329***
	Sabitli (0)	-12,4526***
	Sabitli – Trendli (0)	-11,6014***
SI	Sabitsiz – Trendsiz (0)	-12,9244***
	Sabitli (0)	-12,2245***
	Sabitli – Trendli (0)	-11,1236***

*** % 1 seviyesinde anlamlı.

^a () içindeki rakamlar gecikme uzunluklarını göstermektedir.

KV: Kişi Başına Verimlilik

SV: Saat Başına Verimlilik

SO: Sendikalaşma Oranı

SI: Sendikali İşçi Sayısı

2.2. Panel Nedensellik Analizi

Panel veri analizinde kullanılan iki temel yöntem mevcuttur. Bunlar “Sabit Etkiler Modeli” ve “Tesadüfi Etkiler Modeli”dir. Her iki modelde de hataların tüm zaman dönemlerinde ve tüm bireyler için bağımsız ve $N(0, \sigma_\varepsilon^2)$ şeklinde dağıldığı varsayılmaktadır. Panel veri analizlerinde henüz genel kabul görmüş bir yöntemin olmayışı nedeniyle çalışma içerisinde, en küçük kareler yöntemi, sabit etkiler modeli, tesadüfi etkiler modeli çerçevesinde standart Granger nedensellik sınaması ve iki aşamalı EKK (En Küçük Kareler) altında koşulan Holtz-Eakin nedensellik sınaması sonuçlarına yer verilmiştir. Yapılan değerlendirmelerde, bu dört farklı yöntem sonucu kaydedilen tüm sonuçlara yer verilmiştir.

Değişkenler arasındaki nedensellik ilişkisinin araştırılmasında öncelikle “Granger Nedensellik Analizi”nin panel verilere uyarlanmış biçimi kullanılmıştır. Granger nedensellik analizi, aşağıdaki modellerde (Denklem 8-9) hata terimlerinden önce yer alan bağımsız değişkenin gecikmeli değerlerinin katsayılarının grup halinde sıfıra eşit olup olmadığı test edilerek yapılmaktadır. Çalışmada verimlilikten sendikalaşmaya doğru bir nedenselliğin varlığı sorgulanmadığı için Denklem 9 kullanılmayacaktır. Optimal gecikme uzunluğunun tespiti için SIC bilgi kriteri kullanılmıştır. Ayrıca, söz konusu dönemde yaşanan 1994, 1998 ve 2001 ekonomik krizlerinin, incelenen ne-

densellik ilişkilerine etkisini kontrol etmek amacıyla, kriz yıllarına ait bir adet kukla değişkeni analize dahil edilmiştir. Ancak, çalışmada asıl amacın nedensellik analizi olması nedeniyle ve söz konusu kukla değişken katsayısı farklı düzeylerde istatistiksel olarak anlamlı olmalarına rağmen mevcut nedensel ilişkilerin varlığını etkilemediği modellerde analiz sonuçları ekonomik kriz değişkenine yer verilmeden rapor edilmiştir. Denklem 8, 9 ve 10 yapılan nedensellik analizlerinin genel formunu göstermektedir. Ekonometrik çözümleme esnasında söz konusu denklemlere “D” kriz kukla değişkeni de eklenmiştir.

$$Y_{it} = \sum_{L=1}^{p1} \alpha_{iL} Y_{it-L} + \sum_{L=1}^{p2} \beta_{iL} X_{it-L} + \varepsilon_{it} \quad (8)$$

$$X_{it} = \sum_{L=1}^{p3} \lambda_{iL} X_{it-L} + \sum_{L=1}^{p4} \delta_{iL} Y_{it-L} + v_{it} \quad (9)$$

Çalışmada kullanılan diğer nedensellik yöntemi ise Holtz-Eakin ve diğerleri(1990) tarafından kurgulanan ve İki Aşamalı EKK altında tahmin edilen yöntemdir. Model şu biçimde tanımlanmaktadır;

$$y_{it} = \alpha_1 + \sum_{j=1}^m \alpha_j y_{it-j} + \sum_{j=1}^m \delta_j x_{it-j} + f_i + u_{it} \quad (10)$$

f_i sabit etkiler tahmin edicisi olarak modele dahil edilmektedir. Farkı alınmış nihai model şu biçimdedir;

$$y_{it} - y_{it-1} = \sum_{j=1}^m \alpha_j (y_{it-j} - y_{it-j-1}) + \sum_{j=1}^m \delta_j (x_{it-j} - x_{it-j-1}) + (u_{it} - u_{it-1}) \quad (11)$$

3. BULGULAR VE DEĞERLENDİRME

Çalışmada öncelikle, sendikalaşma oranından saat başına verimliliğe doğru bir nedenselliğin varlığı sorgulanmış ve sonuçlar Tablo 4'te özetlenmiştir. Farklı gecikme

uzunluklarında gerek EKK gerekse de 2EKK altında tahmin edilen denklemlerden sadece Holtz-Eakin 2EKK yöntemi, sendikalaşma oranının saat başına verimliliğin istatistiksel olarak anlamlı bir nedeni olduğunu ortaya koymuştur. Ancak, söz konusu modele ekonomik kriz değişkeni dahil edildiğinde, kriz değişkeninin istatistiksel olarak anlamlı olduğu ve öncesinde var olan nedensellik ilişkisinin artık anlamlılığını yitirdiği görülmüştür.

Tablo 4 : Sendikalaşma Oranı – Saat Başına Verimlilik Nedensellik Analizi

MODEL	Katsayı	Wald Testi
EN KÜÇÜK KARELER		
SO → SV[1] ^a	0,1164	1,3004
SO → SV (Sabit Etkiler) [1] (Sabit Etkiler Testi)	0,1063 (1,0112)	1,3836
SO → SV (Tesadüfi Etkiler) [1] (Hausman Tesadüfi Etkiler Testi)	0,1087 (5,8778)	1,4530
SO → SV[2]	0,1288 -0,0959	1,2920
SO → SV (Sabit Etkiler) [2] (Sabit Etkiler Testi)	0,1102 -0,0778 (0,7324)	1,0199
SO → SV (Tesadüfi Etkiler) [2] (Hausman Tesadüfi Etkiler Testi)	0,1170 -0,08075 (4,349)	1,133
İKİ AŞAMALI EN KÜÇÜK KARELER		
SO → SV[1] (Ekonomik Kriz Değişkeni)	0,4851 0,200*	0,307
SO → SV[2]	11,1216 -6,3182	0,1566

* % 10 seviyesinde anlamlı.

^a [] içindeki rakamlar gecikme sayısını göstermektedir.

Çalışmanın literatür kısmında, bu konuda yapılan çalışmaların sonuçlarını üç gruba ayırarak incelemiş ve sendikaların verimlilik üzerinde pozitif veya negatif bir etkisi olduğunu tespit eden çalışmaların yanı sıra, sendikalaşma ve verimlilik arasında herhangi bir etkileşimin olmadığını iddia eden çalışmalardan da bahsetmiştik. Sonuçları incelediğimizde, çalışmanın bulgularının Byrne ve diğerleri (1996) ve Denny (1997) çalışmalarıyla paralellik gösterdiğini görmekteyiz. Clark (1980), Mefford (1986) ve Bemmels (1987)’in çalışmalarında da görüldüğü gibi sendikalaşmanın verimlilik üzerine etkisi in-

celenirken genel verilerden ziyade firma düzeyindeki verilerden yola çıkılarak yapılan analizlerin daha güvenilir sonuçlar vereceği kanaatindeyiz.

Bir önceki analizdeki sonuçların paralelinde sendikalaşma oranından çalışan başına verimliliğe doğru bir nedenselliğin araştırıldığı ve sonuçların Tablo 5’te özetlendiği analizde de tüm model ve gecikmeler arasında sadece bir gecikmeli Holtz-Eakin 2EKK modelin sonuçları bu yönde istatistiksel olarak anlamlı bir nedenselliğin varlığına işaret etmektedir. Ancak, yukarıdaki analize ben-

Tablo 5 : Sendikalaşma Oranı –Çalışan Başına Verimlilik Nedensellik Analizi

MODEL	Katsayı	Wald Testi
EN KÜÇÜK KARELER		
SO → KV [1] ^a	0,1016	0,9898
SO → KV (Sabit Etkiler) [1] (Sabit Etkiler Testi)	0,0916 (0,8370)	1,0064
SO → KV (Tesadüfi Etkiler) [1] (Hausman Tesadüfi Etkiler Testi)	0,0938 (4,8426)	1,0600
SO → KV [2]	0,0921 -0,1024	0,9483
SO → KV (Sabit Etkiler) [2] (Sabit Etkiler Testi)	0,0837 -0,0898 (0,7228)	0,8487
SO → KV (Tesadüfi Etkiler) [2] (Hausman Tesadüfi Etkiler Testi)	0,0900 -0,0912 (4,3062)	0,9244
İKİ AŞAMALI EN KÜÇÜK KARELER		
SO → KV [1] (Ekonomik Kriz Değişkeni)	0,5927 0,1982***	0,4435
SO → KV [2]	26,2565 -16,3543	0,0278

*** % 1 seviyesinde anlamlı.

^a [] içindeki rakamlar gecikme uzunluğunu göstermektedir.

zer biçimde, ekonomik kriz değişkeni modele dahil edildiğinde, nedensellik ilişkisinin ortadan kalktığı görülmüştür. Diğer tüm modellerde de bu yönde istatistiksel olarak anlamlı bir nedenselliğin varlığı tespit edilememiştir. Buradan elde edilen bulgular saat başına verimliliğin analizinde elde edilen sonuçlarla paralellik göstermektedir.

Sendikalaşmanın verimlilik üzerindeki etkisini incelerken sadece sendikalaşma oranı değil sendikalı işçi sayıları da bir değişken olarak ele alınmış ve sendikalı işçi sayısı ile verimlilik arasında nedensellik ilişkisinin varlığı da araştırılmıştır. Bir ön-

ceki kısımda olduğu gibi öncelikle saat başına verimliliğe doğru bir nedenselliğin varlığı incelenmiştir.

Diğer analizlerde olduğu gibi burada da EKK ve 2EKK altında toplamda 8 farklı nedensellik sorgusu yapılmıştır. EKK modellerinden sadece bir gecikmeli modele göre istatistiksel olarak anlamlı bir nedensellik ilişkisi tespit edilmiştir. Analiz sonucunda ekonomik kriz değişkeni istatistiksel olarak anlamsızdır ve nedensellik ilişkisinin istatistiksel anlamlılığını etkilememiştir. Diğer EKK sonuçları bu yönde bir ne-

Tablo 6: Sendikalı İşçi Sayısı – Saat Başına Verimlilik Nedensellik Analizi

MODEL	Katsayı	Wald Testi
EN KÜÇÜK KARELER		
$S\dot{I} \rightarrow SV [1]^a$	0,1874	3,3950*
$S\dot{I} \rightarrow SV$ (Sabit Etkiler) [1] (Sabit Etkiler Testi)	0,0681 (1,0273)	0,5440
$S\dot{I} \rightarrow SV$ (Tesadüfi Etkiler) [1] (Hausman Tesadüfi Etkiler Testi)	0,0645 (6,0599)	0,4894
$S\dot{I} \rightarrow SV [2]$	0,1711 -0,0426	1,6354
$S\dot{I} \rightarrow SV$ (Sabit Etkiler) [2] (Sabit Etkiler Testi)	0,0852 -0,0977 (0,7446)	0,9561
$S\dot{I} \rightarrow SV$ (Tesadüfi Etkiler) [2] (Hausman Tesadüfi Etkiler Testi)	0,0846 -0,1046 (4,3874)	1,0311
İKİ AŞAMALI EN KÜÇÜK KARELER		
$S\dot{I} \rightarrow SV [1]$	2,9586	8,9129***
$S\dot{I} \rightarrow SV [2]$	3,222632 -1,131947	1,985166

*** % 1 seviyesinde anlamlı.

* % 10 seviyesinde anlamlı.

^a [] içindeki rakamlar gecikme sayısını göstermektedir.

denselliğe işaret etmemektedir. Holtz-Eakin panel nedensellik sonuçları ise her iki gecikme uzunluğu içinde sendikalı işçi sayısından verimliliğe doğru istatistiksel olarak anlamlı bir nedenselliğin varlığına işaret etmektedir. Yine bu modelde de ekonomik krizleri temsil eden kukla değişken istatistiksel olarak anlamsızdır ve nedensellik sorgusunun sonucunu etkilememektedir.

Bu analize ilişkin bulguların, sendikalaşma oranı ve verimlilik analizi sonuçları ile örtüştüğü görülmektedir. Bu benzerlik

analizden elde edilen bulguların güvenilirliğini arttırmaktadır.

Yapılan analizlerden sonuncusu ise, sonuçları Tablo 6’da özetlenen, sendikalı işçi sayısından verimliliğe doğru bir nedenselliğin varlığını sorgulayan analizdir. Sonuçlar incelendiğinde, EKK modelleri içerisinde, bir öncekinde olduğu gibi sadece bir gecikme uzunluğu altında koşulan modelin istatistiksel olarak anlamlı bir nedenselliğe işaret ettiğini ve diğer EKK modellerinin bu yönde bir nedenselliğin varlığını ortaya

Tablo 7: Sendikalı İşçi Sayısı – Çalışan Başına Verimlilik Nedensellik Analizi

MODEL	Katsayı	Wald Testi
EN KÜÇÜK KARELER		
$SI \rightarrow KV$ [1] ^a	0,1692	2,7652*
$SI \rightarrow KV$ (Sabit Etkiler) [1] (Sabit Etkiler Testi)	0,0558 (0,8528)	0,3593
$SI \rightarrow KV$ (Tesadüfi Etkiler) [1] (Hausman Tesadüfi Etkiler Testi)	0,0509 (5,0258)	0,3004
$SI \rightarrow KV$ [2]	0,1440 -0,0493	1,1994
$SI \rightarrow KV$ (Sabit Etkiler) [2] (Sabit Etkiler Testi)	0,0640 -0,1090 (0,7224)	0,9133
$SI \rightarrow KV$ (Tesadüfi Etkiler) [2] (Hausman Tesadüfi Etkiler Testi)	0,0619 -0,1162 (4,2650)	0,9918
İKİ AŞAMALI EN KÜÇÜK KARELER		
$SI \rightarrow KV$ [1]	2,9709	8,5549***
$SI \rightarrow KV$ [2]	4,311391 -2,009781	1,116021

*** % 1 seviyesinde anlamlı.

* % 10 seviyesinde anlamlı.

^a [] içindeki rakamlar gecikme sayısını göstermektedir.

koymadığını görmekteyiz. Yine aynı tabloda 2EKK altında koşulan Holtz-Eakin yöntemi sonuçları incelendiğinde her iki gecikme uzunluğu içinde, sendikalı işçi sayısından verimliliğe anlamlı bir nedenselliğin mevcut olduğu dikkati çekmektedir. Buradaki analizlerde de ekonomik kriz değişkeni tüm modellere dahil edilmiştir. Ancak, modellerin tamamında nedensellik sorgusunun anlamlılığı üzerinde herhangi bir etkisi tespit edilmemiştir.

SONUÇ

Sanayileşmenin bir sonucu olarak 18. yüzyılda ortaya çıkan sendikalar ilk örgütlenmelerinden günümüze kadar önemli bir gelişme göstermiştir. Sendikalar bu süreç içerisinde sadece üyelerinin menfaatine yönelik ekonomik kazanımlar için mücadele etmekle kalmayıp, çalışma koşullarının düzenlenmesinden, iş hukuku mevzuatının oluşturulma sürecine katılıma kadar birçok alanda faaliyet gösteren kurumlar konumundaydılar. Faaliyet alanının gelişmesine paralel olarak sendikalar, sosyal ve ekonomik açıdan emek piyasası ve ekonominin vazgeçilmez aktörlerinden biri olmuştur.

Sosyal ve ekonomik yapı içerisinde arz ettikleri önem itibarıyla, sendikalar Çalışma Ekonomisi yazınında önemli bir araştırma konusu olmuşlardır. Bu çalışmanın temel amacı doğrultusunda mevcut literatür incelendiğinde, sendikaların verimlilik üzerine etkileri anlamında en kapsamlı çalışmaların Brown ve Medoff ve Clark tarafından yapılmış olduğu ve devamında da bu

konunun araştırmacıların ilgisini çekmeye devam ettiği görülmektedir.

Sendikalaşma-verimlilik ilişkisi konusunda literatüre katkı yapmak ve ülkemizde söz konusu ilişkiyi incelemek amacıyla hazırlanan bu çalışmada, 7 sektöre ait veriler panel nedensellik analizi yoluyla incelenmiştir. Çalışmanın kuramsal ve ampirik bulguları ise şu biçimde özetlenebilir:

Ekonomik ve sosyal bir örgüt olan sendikaların yapmış oldukları faaliyetler verimlilik üzerinde de etkili olmaktadır. Ancak sendikaların verimlilik üzerinde etkisi konusunda bir fikir birliğinin olduğunu söylemek zordur. Genel olarak sendikaların ortaya çıktığı yıllardan itibaren bu örgütlerin kimi uygulamalarının verimliliği olumsuz yönde etkilediği görüşü hâkim iken, özellikle son yıllarda sendikaların verimlilik üzerine etkisinin sadece olumsuz yönde olmadığı, sendikaların çalışma koşullarında ortaya çıkardığı iyileştirmelerin verimliliği olumlu yönde etkilediği görüşü de yaygınlık kazanmaya başlamıştır.

Çalışmanın ekonometrik analiz kısmında ele alınan dönem içerisinde, 1994, 1998 ve 2001 yıllarında ciddi ekonomik krizler yaşanmıştır. Söz konusu krizlerin, istihdam ve dolayısıyla da verimlilik üzerindeki olası etkilerinin analiz sonuçlarını etkilemesini önlemek amacıyla, yapılan analizlerde ekonomik kriz yıllarına ilişkin kukla değişkenler de kullanılmıştır. Elde edilen sonuçlar, Türkiye’de söz konusu yıllarda yaşanan ekonomik krizlerin sendikalaşma-verimli-

lik ilişkisi üzerinde önemli bir rol oynamadığı görülmüştür.

Ülkemizde sendikacılık verileri ile ilgili güvenilir istatistiklerin yayınlanmasının yakın bir geçmişi vardır. Bu nedenle çalışmada panel veri kullanılmak durumunda kalınmıştır. Ancak elde edilen sonuçların, ilgili ilişkiler bakımından çok net bir tablo ortaya koymadığı açıktır. Tüm modeller ve değişkenler için yapılan analizler kısaca değerlendirildiğinde, modellerin genelinde sendikalaşma ile verimlilik arasında bir neden-

sellik ilişkisi tespit edilememiştir. Burada elde edilen sonuçlara göre, ne geleneksel monopolist yaklaşımın iddia ettiği gibi sendikalaşma verimliliği negatif yönde etkilemekte ne de kolektif ses/kurumsal tepki yaklaşımın iddia ettiği gibi sendikalaşma verimliliği pozitif yönde etkilemektedir. Ancak elde edilen bu sonucun verilerle ilgili daha önce belirtilen sakıncalar göz önüne alınarak ihtiyatla değerlendirilmesi gerekmektedir.



KAYNAKÇA

- Aymankuy, Ş. Y. (2005), “Konaklama İşletmelerinde Sendikaların Hizmet Kalitesine Etkileri”, Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 8. Cilt, Sayı:18, s.1-23.
- Bemmels, J. J. (1987), “How Unions Affect Productivity in Manufacturing Plants”, Industrial and Labor Relations Review, Nr.40, pp.241-253.
- Brown, C.; Medoff, J. (1978), “Trade Union in the Production Process”, Journal of Labor Economics, Vol. 86, Nr.3 pp.355-378.
- Byrne, D.; Dezhbakhsh, H.; King, R. (1996), “Unions and Police Productivity: An Econometric Investigation”, Industrial Relations, Vol. 35, Nr.4, pp.566-584.
- Chand J. (2006), “Tests of the Solow Efficiency Wage Model Using Australian Aggregate Industry and Macro Economic Time Series Data” School of Economics at the University of New South Wales.
- Clark B. K. (1984), “The Impact of Unionization on Productivity: A Case Study”, Industrial and Labor Relations Review, Vol. 33, No.4, pp.451-468.
- Clark B. K. (1984), “Unionization and Firm Performans: The Impact of Profits, Growth and Productivity”, American Economic Review, Nr.74, pp.893-919.
- Coondoo, D.; Soumyananda, D. (2002), “Causality Income and Emission : A Country Group Specific Econometrics Analysis, Ecological Economics, Nr. 40 , pp.351-367.
- ÇSGB (Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı), Çalışma Hayatı İstatistikleri, ÇSGB Yayınları, No: 17-30, 1991-2004.
- Denny, K. (1997), “Productivity and Trade Unions in British Manufacturing Industry 1973-1985”, Applied Economics, Nr.27, pp.1403-1409.
- Ehrenberg, R.; Smith, R. S. (1985), Modern Labor Economics : Theory and Public Policy, Second Edition, Scott-Foresman And Company, London.
- Freeman, B. R.; Medoff, L. J. (1979), “Two Faces of Unionism”, The Public Interest, Nr.57, pp.69-93.
- Gündoğan, N. (1997), “Sendikalar ve Verimlilik”, Verimlilik Dergisi, s.17-26
- Hirsch, T. B.; Link, N. A. (1984), “Unions, Productivity and Productivity Growth”, The Journal of Labor Research, Vol.5, Nr.1, pp.29-37.
- Holtz-Eakin D.; W. Newey ve H. Rosen (1990), ‘Estimating Vector Autoregressions with Panel Data’, Econometrica, 56: 1371-95.
- Köksal, B.; Özgür, E.; Güler, H. (2004),

“Etkin Ücret Teorileri: Türk İmalat Sanayi Uygulaması” İktisat İşletme Finans, 2004, Vol. 19, No. 222, pp. 91-106.

Levin, A.; Lin, C. (1992), “Unit Root Test in Panel Data: Asymptotic and Finite-Sample Properties”, Discussion Paper.

Mitchell, M. W; Stone A. J. (1992), “Union Effect on Productivity: Evidence from Western Sawmills”, Industrial and Labor Relations Review, Nr.46, pp.135-145.

Özkaplan, N. (1994), “Sendikalar ve Ekonomik Etkileri: Türkiye Üzerine Bir Uygulama”, Kavram Yayınları, No.2, İstanbul.

TCMB (Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası) (2007), EVDS (Elektronik Veri Dağıtım Sistemi), <http://www.tcmb.gov.tr>

Turan, G. (2001), “Sendikaların Verimlilik Üzerine Etkileri”, CMİS, 2001 (Mart), s. 20-28.

ÖZET

Alternatif Kriz Yaklaşımı: Beyin Kazanımı ve Teknogirişimcilik

Küresel rekabet ortamında ülkelerin yeni rekabetçi avantajlar elde etmeleri ve aynı zamanda sahip oldukları avantajları korumaları büyük önem taşımaktadır. Özellikle küresel finansal krizin başta Amerika olmak üzere pek çok ülkede etkilerini önemli ölçüde hissettirmesi ile “insan sermayesi” boyutuyla Türkiye gibi gelişmekte olan ancak bugüne kadar beyin göçü veren ülkelere belirli avantajlar sağlayabilecektir. Küresel ekonomik gelişmeler ve finansal kriz ile birlikte istihdam kayıpları ve dünya genelinde gelişmiş ülkelere yoğunlaşan beyin göçünün yavaşlaması, bugüne kadar gelişmiş ülkelere göç etmiş olan nitelikli personelin kaynak ülkeye geri dönmesini sağlamaya yönelik “aktif beyin kazanımı” programlarını ön plana çıkarmaktadır. Bu kapsamda ülkelerin diasporalarının orijin ülkede kuracakları teknolo-girişimleri teşvik eden programları, ülkenin teknolojik altyapısının gelişiminde ve küresel rekabette avantaj elde etmede itici role sahip olmaktadır.

***JEL Sınıflaması:** G01, O16, Z10*

***Anahtar Kelimeler:** Beyin Kazanımı, Finansal Kriz, Diaspora, Tekno-girişimcilik*

ABSTRACT

An Alternative Approach to Crisis: Brain Gain and Technopreneurship

Gaining competitive advantages as well as protecting current ones is very crucial for the countries amid global financial crisis. The profound effects of the financial crisis on the immigration policies of the developed countries such as USA may offer the developing countries which have suffered from the brain drain till now considerable advantage in reversing the brain drain. Global financial developments and rising layoffs make the brain movement to the developed countries slower. In addition, this also allows the host countries to implement active brain gain programs encouraging highly skilled migrants to return home. In this context, brain gain programs which spur technopreneurship not only boost technological infrastructure of the country but also enhance national competitive advantages.

***JEL Classification:** G01, O16, Z10*

***Keywords:** Brain Gain, Financial Crisis, Diaspora, Technopreneurship*

Alternatif Kriz Yaklaşımı: Beyin Kazanımı ve Teknogirişimcilik



Alper KARAKURT



İRİŞ

Küresel rekabet ortamında ülkelerin yeni rekabetçi avantajlar elde etmeleri ve aynı zamanda sahip oldukları avantajları korumaları büyük önem taşımaktadır. Bu noktada ülkeler “sermaye” boyutuyla yeni yatırım ve yatırımcıları ülkelerine çekmeye çalışırken aynı zamanda “insan sermayesi” boyutunda nitelikli işgücünü de elinde tutmaya çalışmaktadırlar. Bunun için beyin göçü veren ülkeler bu göçü tersine çevirmeye çalışmakta, buna karşılık beyin göçü alan ülkeler ise sürdürülebilir ve yönetilebilir bir beyin göçü politikası takip etmektedirler.

İlk kez 1960’lı yıllarda kullanılan beyin göçü kavramı, İngiliz entelektüellerin ve bilim adamlarının Amerika’ya göçüne yönelik geliştirilmiş bir kavramdır (Gaillard

ve Gaillard, 1997:201). Aynı yıllarda söz konusu kavram üzerindeki tartışmalar insan sermayesi perspektifinde gerçekleşmiştir (Fourie ve Joubert, 1998). Kişilerin sahip olduğu eğitsel niteliklerini, kabiliyetlerini ve becerilerini esas alan insan sermayesi yaklaşımında, yetkin insan kaynağının başka ülkelere transferi beyin göçü olarak değerlendirilmektedir.

Beyin göçü ile ulusal rekabetçilik arasında önemli bir ilişki bulunmaktadır. Nitelikli işgücüne sahip olan ülkeler, rekabetçi süreçte ciddi avantajlar elde etmektedirler. Bu sebepten dolayıdır ki, ülkeleri rekabetçi açıdan değerlendiren Küresel Rekabetçilik Endeksi’nde (Global Competitiveness Index) iş piyasası etkinliğinin ölçümünde “beyin göçü” belirleyici bir gösterge olarak kullanılmaktadır.

Bu çalışmada özellikle küresel finansal krizin başta Amerika olmak üzere pek çok ülkede etkilerini önemli ölçüde hissettirme-

si ile “insan sermayesi” boyutuyla Türkiye gibi gelişmekte olan ancak bugüne kadar beyin göçü veren ülkelere ne gibi avantajlar sağlayabileceği tartışılacaktır. Gelişmekte olan ülkeler açısından beyin kazanımının tekrar gündeme geldiği bu dönemde, aktif beyin kazanımı politikalarının olası sonuçları ve özellikle tekno-girişimcilik açısından etkileri değerlendirilecektir.

1. BEYİN GÖÇÜ ve REKABETÇİLİK

Beyin hareketliliğine ilişkin sürecin gelişmiş ülkeler ve bunların dışında kalan başta gelişmekte olan ülkeler olmak üzere diğer ülkeler açısından farklı analiz edilmesi gerekmektedir.

Gelişmekte olan ülkeler bir yandan küresel beyin göçünden en az etkilenmeye çalışırlarken, aynı zamanda olası imkanlardan yararlanmak adına da birbirleri ile rekabet eder duruma gelmişlerdir. Bunun en belirgin örneği Hong-Kong ile Singapur arasında yaşanan, beyin göçünü kendine çekmeye yönelik rekabettir. Haziran 2006 yılında Hong-Kong hükümetinin başlattığı Nitelikli Göçmen Kabul Programı (Quality Migrant Admission Scheme), yüksek nitelikli profesyonellerin, bilim adamlarının ve sanatçıların çekilmesine yöneliktir. Bu kapsamda Hong-Kong, 1000 kişilik bir beyin göçü almıştır. Singapur ise Mayıs ayında, gelecek beş yılda yabancı öğrenci ve profesyonel sayısını mevcut sayının iki katına çıkaracağını açıklamıştır. Aynı zamanda

Amerika, İngiltere, Japonya gibi gelişmiş 8 ülkenin 17 ile 30 yaş arasındaki öğrencilere ve üniversite mezunlarına 6 aylık geçici çalışma vizesi vermeye başlamıştır. Sonrasında Hong-Kong Nitelikli Göçmen Kabul Programı’nın 50 yaş limitini kaldırmış, aynı zamanda Hong-Kong’daki yabancı öğrencilere mezun olduktan sonra 1 yıllık çalışma vizesi vermeye başlamıştır. Çin ise Eylül 2006 tarihinde başlattığı “111” programı ile 100 yenilikçi üst¹ kurum amacıyla dünyanın en iyi 100 üniversitesinden 1000 akademisyeni Çine çağırmıştır². Söz konusu ülke uygulamalarından görüleceği üzere, gelişmekte olan ülkeler arasındaki rekabet yalnızca reel mal ve hizmet piyasalarında değil aynı zamanda nitelikli işgücünün, araştırmacıların elde edilmesi noktasında da yaşanmaktadır.

Bir diğer ülke Güney Kore’de ise beyin göçü giderek önem kazanan bir sorun haline gelmiştir. 1990’lı yıllarda tersine beyin göçü, Koreli *chaebol*’lar³ için mevcut bilgi

¹ Çin Yabancı Uzmanlar Ulusal Bürosu ve Eğitim Bakanlığının ortak yürüttüğü programla 2006-2010 yılları arasında Çin’deki belirli üniversitelerde “Misafir Akademik Kabiliyet Üssü” kurulması hedeflenmiştir. Söz konusu kurulan birimler ulusal Ar-Ge ve yenilikçilik kapasitesinin artırılmasına hizmet edecektir.

² Bkz. <http://www.littlespeck.com/content/people/CTrendsPeople-080123.htm>

³ Ortak bir yönetsel ve finansal kontrol altında olan, farklı piyasalarda ve geniş bir yelpazede faaliyet gösteren çok şirketli üst yapılanma türü. Her bir şirket ayrı bir tüzel kişiliğe sahip olsa da genellikle bir ailenin ya da bir grubun kontrolü söz konusudur.

seviyesinin yükseltilmesi noktasında önemli bir sıçrama tahtası olmuştur. Otomotiv, elektronik ve yarı iletken gibi sektörlerde faaliyet gösteren çok sayıda chaebol, Amerika'da yaşayan Koreli bilim adamı ve mühendisi istihdam etmek suretiyle ülkelere geri dönüşünü mümkün kılmıştır (Kim, 2000:25). Amerika Ulusal Bilimler Akademisi tarafından son dönemde yayımlanan bir raporda ise, Amerika'da eğitim aldıktan sonra geri dönmeyen Koreli öğrenci oranı 1992-1995 yılları arasında %20.2 iken 2000-2003 döneminde %46.3'e yükseldiği ortaya konmuştur. 1992-1995 yılları arasında biyoteknoloji ve tarım araştırmalarında doktora yapan Koreli öğrencilerin yalnızca %38.4'ü Amerika'da kalırken 2000-2003 döneminde bu oran %61.4'e yükselmiştir⁴. Diğer bir ifade ile Güney Kore 1990'lı yıllarda beyin kazanımından önemli oranda istifade ederken bugün çok farklı bir tablo ile karşı karşıyadır⁵.

2008-2009 Küresel Rekabetçilik Endeksi'nin alt bileşenlerinden "beyin göçü" skora göre oldukça iyi durumda olan Şili (6.) yukarıdakilerden daha farklı bir örnek olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu durum Şili'nin, kendisine oldukça yakın skora sahip olan İrlanda (10.) ile karşılaştırıldığında çok daha netleşmektedir. İrlanda örneğinde beyin kazanımının etkisi büyüktür. İrlanda İstatistik Ofisi'nin 2006 verilerine göre, 2005 yılında İrlanda'ya gelen göçmen sayısı 86.900 ile bugüne kadar açıklanan en yüksek yıllık değere ulaşmıştır. Tahminler,

bu sayının dörtte birini İrlanda'ya dönüş yapan diasporanın oluşturduğunu öngörmektedir⁶. Şili ise İrlanda'dan farklı olarak beyin göçü alan ya da beyin kazanımı sağlayan bir ülke değil beyin göçü vermeyen bir ülkedir. Bu durumda Şili'nin beyin kazanımında aktif olmamasına rağmen bulunduğu coğrafyadaki diğer ülkelere kıyasla kronik ve dönemsel şoklara ve krizlere maruz kalmamasının ve eğitim sürecinin küreselleşmemesinin etkisi büyüktür.

Küresel beyin hareketi **gelişmiş ülkeler** açısından daha farklı bir profil çizmektedir. 20. yüzyılın sonlarından itibaren gelişmekte olan ülkelere OECD ülkelerine yönelen vasıflı işgücü akımının önemli ölçüde artış gösterdiği anlaşılmaktadır. 1970 ile 1997 yılları arasında Amerika'da yabancı ülke doğumlu kişilerin bilim ve mühendislik alanında elde ettikleri pozisyonlar, Amerika doğumlulara kıyasla üç kat artarak, 1970 yılında %7.6'dan 1997'de %15'e yükselmiştir (D'Costa, 2008). Amerikan Ulusal Bilimler Akademisi'nin son verilerine göre Amerika'daki 3.3 milyon göçmen bilim adamı ve mühendisin 2.5 milyonu gelişmekte olan ülkelere gelmiştir (Kannankutty ve Burrelli, 2007).

4 Bkz.http://www.koreatimes.co.kr/www/news/nation/2008/10/202_3415.html

5 2008-2009 Küresel Rekabetçilik Endeksi'nin alt bileşenlerinden "beyin göçü" skoru incelendiğinde Güney Kore'nin 33. sıraya yerleştiği görülmektedir.

6 Bkz.<http://www.the-scientist.com/2008/07/01/s20/1/>

Gelişmiş ülkelerin her biri gereksinim duydukları yabancı beyinleri, her birinin kendine özgü nitelikleri olan vize sistemleri ile ülkelerinde barındırmaktadırlar. Örneğin Amerika, nitelikli iş gücü talebindeki artışını, bilim ve teknoloji alanında ileri akademik derecelere sahip olanlara verilen istihdam temelli ikamet hakkı (green cards), yüksek vasıflı işgücüne sağlanan geçici H-1B vizesi ve şirket içi transfer vizesi (L1) ile düzenlemektedir. Harvard Üniversitesi'nden William R. Kerr ve Michigan Üniversitesi'nden William F. Lincoln tarafından yapılan çalışmada, yukarıda bahsedilen yüksek vasıflı işgücüne sağlanan geçici H-1B vizesi sahibi olanların Amerikan yenilik sistemine önemli katkılarının olduğunu göstermiştir⁷. Avustralya, Kanada ve Yeni Zelanda, çalışma izni için başvuran ileri seviyede eğitim almış kişilere, değerlendirmede yüksek puan vermektedir. Avrupa Birliği'nde puanlama esasına göre çalışan "Blue Card" sistemi nitelikli çalışanlara, ev sahibi AB ülkesinde geçirilen başlangıç periyodunun devamında Birliğin işgücü piyasasına sınırsız erişim imkanı tanımaktadır.

Ancak özellikle Amerika'da yukarıda bahsedilen vizelerin edinilmesi noktasında önemli sıkıntılar yaşanmaktadır. 30 Eylül 2006 tarihi itibarı ile 1.18 milyon eğitimli ve nitelikli meslek sahibi yasal daimi ikamet hakkı için beklemekteyken, H-1B vizesi ile Amerika'da çalışmakta olan bu kişilere yılda yalnızca 120.000 daimi ikamet hak-

kı verilmekte ve bu sayı ülke bazında %7 limiti ile sınırlandırılmaktadır.

Bunlara ilave olarak, İngiltere hükümetinin 2004 yılındaki rekor göçmen artışından sonra, 2008 yılında yaşanan kriz nedeniyle nitelikli göçmenlere tanınan vizenin %20 azaltılacağını duyurması⁸, Avustralya'nın göçmen talebindeki azalmaya bağlı olarak vizelerde kısıntıya gidebileceğini söylemesi⁹, küresel beyin hareketliliğinde farklı bir dönemden geçilmekte olunduğunun da önemli bir sinyalidir. Tüm taşların yerinden oynadığı bu dönemde aktif beyin kazanımı programları ile bugüne kadar etkili olan sistemin tersine işletilebilecek olması, gelişmekte olan ülkeler açısından beyin kazanımını tekrar gündeme taşıyabilmektedir.

2.BEYİN KAZANIMI ve DİASPORA

Beyin göçünü tersine çevirmeye çalışan ülkelerin uygulamaları ışığında Meyer (1997:286), bu amaca yönelik stratejileri iki gruba ayırmıştır: ilk grup beyin göçünü bir kayıp olarak değerlendirmekte ve bu kaybı engellemeye yönelik stratejiler geliştirmektedir. Beyin kazanımını esas alan

⁷ Bkz. <http://www.newsobserver.com/business/story/1414663.html>

⁸ Bkz. <http://www.liveinaustralia.com/liaison/2008/dec/section1.asp>

⁹ Bkz. <http://peoplemove.worldbank.org/en/content/the-financial-crisis-and-immigration-policy-how-some-developed-countries-are-coping>

ikinci yaklaşım ise iki stratejiyi içermektedir: geri dönüş ve diaspora seçenekleri.

Literatürde hem geri dönüş hem de diasporanın etkin kullanımına ilişkin önemli tartışmalar yaşanmıştır. En genel yaklaşım ile profesyonellerin geri kazanımında kamu-özel sektör ağları, şeffaf ve rekabetçi temelde dağılan araştırma fonları, kapsamlı araştırma politikaları etkili olabilmektedir (Thorn ve Holm-Nielson, 2008).

Bunların yanı sıra birtakım finansal mekanizma ve teşvikler de etkili olabilmektedir. Örneğin Meksika'nın uyguladığı CONACYT programının özünde, üniversiteye geri dönen doktoralı araştırmacıların ücretlerinin bir yıllık bir süre için finanse edilmesi yer almaktadır. Kolombiya'nın COLFUTURO programı, yurtdışına eğitim için gönderilen öğrencilerin geri dönmeleri durumunda burs olarak verilen kredilerin bir kısmından vazgeçilmesine dayanmaktadır. 57 Milyon Dolara mal olan CONACYT programı neticesinde Meksika, 1991 ile 2000 yılları arasında 2.100 araştırmacıyı geri getirmeyi başarmıştır. Bu örneklerin dışındaki diğer ülke uygulamalarında; beyin kazanımına yönelik olarak vergi teşviklerinin, yeni kurulan firmalara yatırım yeri tahsisinin, geçici performans ödemelerinin ve araştırma ortamını iyileştirmeye yönelik tedbirlerin ön plana çıktığı görülmektedir.

1970'li yıllardan itibaren hayata geçirilen, geri dönüşü temine yönelik bu türden teşvikleri içeren politikaları Hindistan, Güney Kore, Tayvan gibi oldukça sınırlı sayı-

da ülke etkili bir şekilde uygulayabilmiştir. (Meyer, 1997:287). Nitekim gelişmiş ülkelere kıyasla orijin ülkenin geri dönüş için sağladığı imkanların kısıtlı olması, beyin göçüne farklı bir bakış açısı ile yaklaşan diaspora seçeneğini gündeme getirmiştir.

Beyin göçünü bir kayıptan ziyade potansiyel kazanç olarak değerlendiren diaspora seçeneği ağ (network) yaklaşımını esas almaktadır (Granovetter ve Swedberg, 1992:9). Bu seçenekteki ağ, diaspora bilgi ağlarına işaret etmektedir. Özellikle yüksek teknoloji endüstrilerinin teşvik edilmesi noktasında diaspora ağları pozitif bir rol oynamaktadır. Diaspora üyeleri, yabancı teknoloji ile piyasalar ve yerel girişimciler arasında köprü vazifesi görmekte ve bu suretle yerel piyasa temelli kurumları güçlendirmekte ve tamamlamaktadır.

Yurtdışına beyin göçü vermiş pek çok ülke, yurtdışında yaşayan diaspora ile yerel araştırmacı, bilim adamları arasında köprü vazifesi görecektir sanal ağlar oluşturmuştur. Bu ağlar vasıtası ile ülkeler hem diaspora ile etkileşim yaratmakta ve aynı zamanda diasporanın bilgilendirilmesine de olanak tanımaktadırlar¹⁰.

Brown (2000), dünya genelinde internet temelli 41 diaspora ağı tespit etmiştir. Kimi ülkelerin birden fazla ağa sahip olması nedeniyle toplamda söz konusu diaspora bilgi ağları 30 ülke ile bağlantılıdır. Bu ağlar öğ-

¹⁰ Filipinler için bkz. <http://www.bgn.org/bgn/>, Yeni Zelanda için bkz. <http://www.keanewzealand.com/index.html>

rençeri ağı, nitelikli göçmenlerin yerel dernekleri arası ağ, entelektüel-bilimsel diaspora ağı olabilmektedir.

Bu noktada karşılaşılan en temel problem, diaspora ağı kanalıyla gerçekleştirilen konferans, online iletişim gibi aktivitelerin “somut projeye” dönüşmesi aşamasında karşımıza çıkmaktadır (Kuznetsov ve Sabel, 2008). Örneğin Ermeni ve Arjantin diasporası bu noktada çok sınırlı bir başarı elde etmiştir. Kolombiya hükümetinin desteği ile kurulan diaspora ağı, ilk kurulduğu 1990’lı yıllarda Avrupa ve Kuzey Amerika’daki araştırmacılar ile işbirliklerini desteklerken sonrasında bu programın devam ettirilmesi mümkün olmamıştır (Leipziger, 2008).

2.1. Beyin Kazanımı Metotları

Yukarıdaki açıklamalar ışığında küresel beyin hareketinin yönlendirilmesi aşamasında ülkeler belirli bir maliyete katlanmakta, bu maliyet karşılığında diaspora ya da göçmenler üzerinden belirli bir bilgi ve teknoloji transferi sağlamaktadırlar. Bu noktada beyin kazanımının nasıl olduğunun, buna yönelik ülke uygulamalarının üzerinde durulması gerekmektedir.

2.1.1. Doğal Beyin Kazanım Süreci

Küresel ekonomik gelişmeler ve finansal kriz ile birlikte dünya genelinde gelişmiş ülkelere yoğunlaşan beyin göçünün yavaşlaması, bunun yanı sıra bugüne kadar

gelişmiş ülkelere göç etmiş olan nitelikli personelin orijin ülkeye geri dönmeye başlaması beklenebilir. Nitekim geçmiş tecrübeler, kriz dönemlerinde tersine beyin göçünün doğal bir süreç olarak ortaya çıktığını teyit etmektedir.

Örneğin 2000’li yıllarda IT sektörlerinde yaşanan çalkalanmanın etkisi ile Silikon Vadisi’ndeki pek çok şirket maliyetlerini azaltmak adına istihdamda kısıntıya gitmişlerdir. Bu dönemde işini kaybeden Tayvanlı mühendisler Tayvan, Çin ve Silikon Vadisinde kendi tekno-girişimlerini kurmuşlar, bu da önemli bir tersine beyin göçü sonucunu doğurmuştur (Chang, 2006:56).

Son dönemde yaşanan finansal kriz ortamında analizciler, başta Amerika olmak üzere gelişmiş ülkelerdeki bilgi/işlem harcamalarının azalmasını öngörmektedirler. Forrester Research şirketi, Amerika’daki bilgi/işlem harcamalarının 2009 yılında %3.1 azalmasını öngörürken, telekomünikasyon, video konferans ve mobil teknolojilerdeki azalmayı %7.8 olarak tahmin etmektedir¹¹. Bir diğer analiz firması Gartner 2009 yılı küresel bilgi/işlem harcamalarında, 2001 yılındaki %2.1’lik düşüşten daha yüksek oranda (%3.8’lik) bir azalma beklemektedir¹². Robert Half Technology firması tarafında 2009 yılının ilk çeyreğinde 1400

¹¹ Bkz. <http://www.networkworld.com/news/2009/040109-forrester-now-says-09-us.html?hpg1=bn>

¹² Bkz. <http://www.networkworld.com/news/2009/033109-it-spending.html>

firma yöneticisi üzerinde yapılan ankette, katılımcıların %40'ının bilgi/işlem bütçelerinde kısıntıya gitmeyi düşündükleri ortaya çıkmıştır¹³. Bu öngörüler ışığında, küresel bilgi-işlem sektöründeki daralma neticesinde, yukarıda bahsedilen 2000'li yıllarda Silicon Vadisinde yaşanan tersine beyin göçünün yaşanması ihtimal dahilindedir.

Avrupa Birliği Bilim ve Araştırmadan Sorumlu Komiseri Janez Potočnik yaptığı bir konuşmada; beyin göçü, araştırmacının geri ülkesine dönme niyetinin olmadığı durumda sorun doğuracağından, beyin kazanımına odaklanmamanın gerekliliğinden bahsetmiştir. Ancak bugün değişen koşullar, araştırmacının niyetleri üzerinde önemli bir belirleyici haline gelmiştir. Bugüne kadar yetişmiş beyinlerini gelişmiş ülkelere kaptıran ülkeler, aynen beyin göçünde olduğu gibi kendi ülkelerinin dışındaki etmenlerin etkisi ile beyin kazanımına geçebileceklerdir. Diğer bir ifade ile önceki yıllarda beyin göçüne maruz kalan ülkeler, bu dönemde aktif bir beyin kazanım programı uygulamasalar dahi, gelişmiş ülkeleri önemli derecede olumsuz etkileyen finansal krizin etkisi ile beyin kazanımı dönemine geçiş yapabileceklerdir.

Bu dönemde beyin kazanımı bekleyen ülkelerin başında Güney Afrika gelmektedir. 1994 yılından itibaren Avustralya'ya 104.000 kişi göç veren, 2006 yılından beri 20.000 nitelikli vatandaşını kaybeden Güney Afrika, bir çalışmaya göre yönetici sınıfının %30 ila %40'ını kaybetmiştir. Sınır

Ötesi İşgücü Raporu 2008'de (Borderless Workforce Survey) Güney Afrika, Avustralya'ya beyin göçünün gerçekleştiği ülkeler sıralamasında Birleşik Krallık ve Çin'den sonra üçüncü sıradadır. Aynı şekilde Güney Afrika, Yeni Zelanda'ya da en çok göçmen gönderen ülkeler sıralamasında üçüncü sıradadır¹⁴. Küresel krizin etkisi ile Avustralya hükümetinin 10.000 çalışma iznini yenilememe ihtimalinin olması, Güney Afrika'nın beyin kazanımına yol açması beklenmektedir¹⁵.

2.1.2. Aktif Beyin Kazanımı Programı

Yukarıda bahsedilen beyin kazanımına ilişkin doğal sürecin ötesinde ülkeler söz konusu süreci yönetmeye yönelik aktif politikalar da yürütmektedirler. Burada amaç, diasporanın geri dönüşünü sağlamak ya da diaspora ile yerel birimler arasında iletişim ve etkileşimi tesis etmektir.

Afrika Birliği tarafından 2001 yılında vizyonu, öncelikleri ve prensipleri tespit edilen NEPAD (The New Partnership for Africa's Development) tarafından kurulan AfricaRecruit isimli örgütlenme tarafından 2008 yılında başlatılan "Afrika Diasporası

¹³ Bkz. <http://www.networkworld.com/news/2009/030309-cio-layoffs.html>

¹⁴ http://www.manpower.com.au/documents/2008_Borderless_Workforce_Survey_National_Results.pdf

¹⁵ Bkz. <http://www.workpermit.com/news/2009-02-23/australia/australia-to-reduce-immigration-numbers.htm>

Beyin Kazanımı” projesi, bilim, mühendislik, teknoloji ve diğer ilgili alanlarda çalışan diasporanın geri dönüşünü sağlamaya yönelik bir girişimdir¹⁶. Başlatılan projenin amacı; Afrika Diasporası’nın harekete geçirilmesi ve ilişkilendirilmesi, Diaspora’nın bilim ve teknoloji alanındaki girişimlerinin bilinir hale getirilmesi ve Diaspora’nın yerel birimler ile sürdürülebilir bir temelde ilintilendirilmesi.

Hindistan 2006 yılında başlatılan beyin kazanımı programının bir bileşeni olarak, bilgi sağlayıcıları ile kullanıcıların iletişim kurabilecekleri diaspora ağını oluşturmuştur. Malezya hükümeti de yurtdışındaki diasporanın geri kazanımına yönelik olarak 9. Plan’da bir program öngörmüştür. Ancak 2001-2005 yıllarını kapsayan 8. Planda da benzer şekilde öngörülen program başarılı olamamıştır. Bilgi-iletişim teknolojileri, bilim ve teknoloji, imalat, finans ve ilaç sektörlerine yönelik olarak geliştirilen bu programın amacı, 2001 yılından başlayarak her yıl 500 nitelikli diasporanın geri dönüşünü sağlamaktır¹⁷.

Beyin göçünü tersine çevirmek için uğraşan bir diğer ülke olan Çin’de hem merkezi hükümet hem de doğu bölgesindeki eyaletler, “yaşam bilimi” parklarında biyoteknoloji ve ilaç sektörlerinde yeni firma kuruluşlarına yönelik olarak merkezi finansman imkanlarını genişletmişlerdir¹⁸.

Tayvan devleti ise 1980’li yıllarda başlattığı politikaların neticesinde beyin göçünü tersine çevirmeyi başarmıştır. Beyin gö-

çünün zirveye ulaştığı 1979 yılında, yurt dışına eğitim almaya giden Tayvanlı öğrencilerin yalnızca %8’i geri dönerken, son dönemde bu oranı %33’e çıkmış ve aynı zamanda, 1980 ve öncesinde Tayvan’dan göç eden 50.000 göçmen 1985 ile 2000 yılları arasında ülkelerine geri dönmüştür¹⁹. Özellikle Silikon Vadisi’nden çok sayıda Tayvanlı mühendis ve araştırmacı Tayvan’a dönüş yapmıştır. Silikon Vadisi’nden gerçekleşen tersine göçün başka nedenleri de bulunmaktadır. Her şeyden önce Tayvanlı mühendisler, diğer ülke vatandaşlarına kıyasla çok daha önce Silikon Vadisi’nde yerleşik hale gelmişlerdir. 1980’li yıllarda ise Silikon Vadisi’nde çalıştıkları şirketlerde, o dönemin şartlarında ulaşabilecekleri en yüksek pozisyonlara ulaşmışlar, bu noktadan sonra da kendi şirketlerini kurma ihtiyacı hissetmişlerdir. Bunun yanı sıra Silikon Vadisi’nde yerleşik Tayvanlı mühendis ve araştırmacıların kurdukları diaspora ağı da oldukça etkili ve geri dönüşü tetikleyen bir diğer unsur olarak karşımıza çıkmaktadır (Chang, 2006:54).

¹⁶ Bkz. <http://africarecruit.com/diasporainscienceandtechnology/index.php>

¹⁷ Bkz. <http://www.dapmalaysia.org/english/2006/jan06/lks/lks3770.htm>

¹⁸ Bkz. <http://www.bioforesight.biz/resources/PharmAsia+News+-+Reverse+Brain+Drain+12-18-08.pdf>

¹⁹ Bkz. <http://www.migrationinformation.org/Feature/display.cfm?id=155>

2.2. Aktif Beyin Kazanımı Politikalarının Hedef Kitlesi

Beyin kazanımı neticesinde ülkenin rekabetçi yapısının nasıl etkileneceğinin tespitinde önem arz eden bir diğer husus, geri dönen nitelikli personelin dağılımıdır. Bu husus özellikle aktif beyin kazanımı politikalarının hedef kitlesinin tespiti açısından önemlidir. Ülkeler aktif beyin politikalarını, çekmek istedikleri personelin niteliğine bağlı olarak tasarlayabileceklerdir.

2.2.1. Araştırmacı, Bilim Adamı

Beyin kazanımı politikaları ile geri dönüşü sağlanabilecek olan ilk grupta bilim adamları yer almaktadır. Tel Aviv Üniversitesinden İktisat Profesörü Dan Ben-David, küresel finansal krizin İsrail üniversitelerine beyin göçünün tersine çevrilmesi noktasında, 60 yılda bir yakalanacak bir fırsat sunduğu görüşünü savunmaktadır. Nitekim İsrail Yüksek Eğitim Planlama ve Bütçe Konseyi, 2008-2009 akademik yılında 104 İsrailli bilim adamının denizaşırı pozisyonları terk ederek İsrail'deki üniversitelere geçiş yaptığını belirtmiştir²⁰. Söz konusu beyin kazanımını yönetmek üzere İsrail, 90 yeni üniversite pozisyonu ihdas etmiştir²¹.

Çin hükümetinin 2008 yılında temel ilaç araştırma ve geliştirme faaliyetlerine tahsis ettiği 6.6 milyar Yuan'lık kamu fonu, Çin genelindeki akademik kuruluşlara kanallı edilmiş olup, bu fonun bir kısmının Amerika'daki nitelikli Çinlilerin geri kazanılması

na yönelik faaliyetlerin finansmanında kullanılması beklenmektedir²². Beyin göçünün önemli bir sorun olduğu İtalya'da ise Eğitim Bakanlığı tarafından başlatılan 'Brain Buster' isimli programla, yurtdışında araştırmacı olan İtalyan bilim adamları ve akademisyenlerin geri dönüşü hedeflenmiştir. Tayvan Ulusal Bilim Konseyi ve Eğitim Bakanlığı'nın politikaları neticesinde ise 3.700'den fazla üst düzey bilim adamı ve uzman ile 2.500 yüksek eğitim almış araştırmacı Tayvan'a ziyaretçi akademisyen olarak geri dönmüştür (Ching-lung, 2003).

Amerika'da 1995 ile 2005 yılları arasında kurulan mühendislik ve teknoloji firmalarını kapsayan çalışmada önemli bir takım sonuçlar ortaya çıkmıştır. Buna göre bu firmaların kurucularının çoğunluğunun farklı nedenlerle Amerika'ya geldiği²³, Amerika'ya yeni bir teknoloji şirketi kurmak amacıyla gelenlerin oranının yalnızca %1.6 olduğu belirlenmiştir. Bir diğer tespit ise, bu kişilerin şirketlerini Amerika'ya geldikten 13 yıl sonra kurduklarıdır²⁴. Bu veriler

²⁰ Bu rakam 2007-2008 yılında yalnızca 28'dir.

²¹ <http://www.jpost.com/servlet/Satellite?cid=1235410704504&pagename=JPost%2FJPArticle%2FShowFull>. 2007-2008 akademik yılında ise tahsis edilen akademik pozisyon sayısı yalnızca 9'dur.

²² Bkz. PharmAsia News, Nov. 23, 2008.

²³ 2007 yılı itibarı ile Amerika'da mühendislik fakülterinde doktora yapan öğrencilerin %60'ı, master öğrencilerinin %42'si yabancı ülkelerden gelen öğrencilerden oluşmaktadır.

²⁴ Bkz. <http://www.american.com/archive/2008/july-august-magazine-contents/america2019s-other-immigration-crisis>

ışığında açıktır ki, beyin kazanımı yoluyla ülkesine geri dönüş yapan araştırmacılar da aslında potansiyel girişimcilerdir. Nasıl ki Amerika'daki yerleşik teknoloji şirketlerinin kurucuları özellikle Amerika'ya kendi şirketini kurmaktan daha ziyade eğitim almak amacıyla gelmişlerse, hali hazırda Amerika'da eğitim almış bu araştırmacılar ülkelerine döndüklerinde kendi teknoloji şirketlerini kurabileceklerdir.

2.2.2. Ar-Ge Personeli

Çin hükümeti, biyoteknoloji ve ilaç sektöründe beyin kazanımını amaçlayan programı ile Amerikan üniversitelerinde, biyoteknoloji ve ilaç firmalarında çalışan Çinlilerin istihdam edilmesini amaçlamaktadır²⁵. Benzer şekilde Çin'in doğu yakasında konuşlanan yaşam bilimi (life science) parklarında faaliyet gösteren firmalar ve üniversiteler, Amerikan şirketlerinde ve üniversitelerindeki Çinlileri istihdam etmek üzere çalışmalar yürütmektedirler²⁶.

2.2.3. Tekno-girişimci

Washington Post'ta yayımlanan makalesinde Vivek Wadhwa, ABD'deki belirsiz ekonomik koşullar ve zor göçmenlik kurları neticesinde Amerika'yı terk etmek durumunda kalan göçmenlerin ülkelerinde kendi şirketlerini kuracakları ve bu şekilde ülkelerinin entellektüel hazinesini kuvvetlendirecekleri görüşündedir. 2006 yılında Amerika'dan yapılan uluslararası patent

başvurularının %25'inde icat eden kişinin isminin, yabancı ülkelerde kullanılan kişi isimleri olduğu, son on yılda Silikon Vadisi'nde kurulan şirketlerin yarısından fazlasının göçmenler tarafından kurulduğu²⁷ düşünüldüğünde, ABD'de gerçekleşmesi muhtemel bu türden bir tersine beyin göçünün gelişmekte olan ülkeler açısından ne derece önemli olduğu ortaya çıkmaktadır²⁸.

Benzer şekilde Kaufmann Foundation tarafından yapılan, çoğunluğu 30'lu yaşlarda olan, Amerika'da çalıştıktan ya da eğitim aldıktan sonra ülkesine dönen 1200 Hindistan ve Çinli'nin katıldığı ankette katılımcıların yarısından çoğu, kendi işlerini kurmayı planladıklarını belirtmişlerdir²⁹.

Bu beklentilere paralel olarak Çin Bilim ve Teknoloji Bakanlığı, özel programlar, kuluçka merkezleri, risk sermayesi ve vergi muafiyetleri ile geri dönüş için uygun bir ortam hazırlamıştır. Tüm bunların neticesinde ilk kez 2002 yılında tersine beyin göçü ortaya çıkmıştır. Bilim ve Teknoloji Ba-

25 Bkz. <http://www.bioforesight.biz/resources/PharmAsia+News+-+Reverse+Brain+Drain+12-18-08.pdf>

26 Bkz. <http://www.bioforesight.biz/resources/PharmAsia+News+-+Reverse+Brain+Drain+12-18-08.pdf>

27 Bkz. <http://www.newsobserver.com/business/story/1414663.html>

28 2006 yılında Çin ve Hindistanlılar, Intel'in patent başvurularının %33'ünü, IBM'in %22'sini gerçekleştirmişlerdir. Bkz. <http://www.newsobserver.com/business/story/1414663.html>

29 Bkz. <http://www.livemint.com/2009/03/08160655/Slimming-prospects-in-US-resul.html?d=1>

kanlığı, 15.000'den fazla bilim adamı ve mühendisin özellikle Silikon Vadisi ve Boston'dan dönüş yaptığını ve bunların Çin'in teknoparklarında kendi şirketlerini kurmaya başladıklarını açıklamıştır³⁰.

İrlanda Girişim, Ticaret ve Kalkınma Bakanlığı'nın, Noel tatili için İrlanda'ya gelen göçmenleri hedef aldığı politikasında, geri dönen göçmenler kanalıyla yerel yazılım sektörünün temellerinin atılması amaçlanmıştır. Diğer taraftan en büyük 20 Hindistan yazılım firmasının kurucuları ya da yöneticileri önceden Hindistan diasporası olan profesyonellerdir³¹.

Tayvan'ın Hsinchu Bilim Parkı'nda³² yerleşik firmaların %40'ı Tayvan'a dönmüş diaspora tarafından kurulmuştur. 2000 yılında parkta istihdam edilen 102.000 kişinin 4.108'i geri dönüş yapan Tayvanlı göçmenlerdir. Aynı yılda parkta faaliyet gösteren 289 firmanın 70 tanesi Silikon Vadisi'nde de aynı zamanda faaliyet göstermektedir³³. 2004 yılındaki verilerde ise parkta faaliyet gösteren 378 firmanın 115 tanesinde yatırımı bulunanların Silikon Vadisi ile Hsinchu Bilim Parkı arasında sürekli seyahat ettiklerini ortaya koymuştur.

Bu örneklerden anlaşılmaktadır ki, göçmenlerin ya da diasporanın ülkelerine döndüklerinde kurdukları tekno-girişimler, yerel ekonomiler açısından önemli bir potansiyel oluşturmaktadır³⁴. Nitekim ülkesine geri dönen ve tekno-girişimci sıfatını kazanan kişiler, göçmen oldukları ülkedeki karşılaştırmalı rekabet üstünlüğüne konu olan

teknolojiyi getirmek suretiyle, ülke ekonomisine rekabetçi katkıda bulunmaktadır. Çin'deki yüksek teknoloji parklarında firma sahibi olanlarla yapılan ankette, ülkeye dönmüş diasporanın %48'inin teknoloji transferi yaptığı, buna karşılık yerel girişimcilerden teknoloji transferi yapanların oranının %21 olduğu ortaya çıkmıştır. 13 kuluçka merkezinde firma sahibi olan ve Çin'e geri dönen göçmenler üzerinde yapılan bir diğer ankette, bu kişilerden %55'inin bağımsız patentli teknolojilerini beraberinde getirdikleri tespit edilmiştir. 2004 yılındaki bir diğer çalışmada ülkeye dönen göçmenlerin yerlilere kıyasla 4 kat daha yüksek bir olasılıkla "yeni uluslararası teknolojilere" sahip oldukları ve yaklaşık %50'sinin uluslararası bağlamda yeni olmasa dahi Çin için yeni olan teknolojilere sahip oldukları belirlenmiştir³⁵.

³⁰Bkz. <http://ec.europa.eu/research/lscpl/countries/china/cn-doc5.pdf>

³¹ Bkz. <http://www.dapmalaysia.org/english/2006/jan06/lks/lks3770.htm>

³² Yaklaşık 28 yıllık bir geçmişse sahip olan parktaki firmaların yıllık gelirleri ilk kez 2004 yılında 31.25 milyar dolara çıkmıştır.

³³ Bkz. <http://www.migrationinformation.org>

³⁴ 2001 yılında Çin'in farklı bakanlıkların faaliyetlerinin yer verildiği temel politika dökümanında, yurtdışındaki Çinlilere, ülkelerine dönmeleri dahi uluslarına hizmet etmeleri çağrısında bulunulmakta ve bunun metotları açıklanmaktadır. Söz konusu metotlardan birisi Çin'de girişim kurmalarıdır. Güney Ontario'daki bir üniversite profesörü tarafından kurulan Çin-Kanada Buluş ve Teknoloji Derneği yüzden fazla Çinli bilim adamının katılımı ile oluşturulmuştur. Söz konusu dernek üyeleri, ülkelerine geri dönmelerine rağmen, Çin'in Mianyang şehrinde 6 teknoloji şirketi kurulmuştur (Zweig ve Fung, 2004:15-17).

³⁵ Bkz. Zweig, Fung ve Vanhonacker (2006).

Ülkesine dönüş yapan nitelikli işgücü, yukarıda bahsedilen teknoloji, teknik bilgilerin yanı sıra ağ, iş yapma şekli benzeri bilgileri de beraberinde getirecektir. Tayvan'da yerleşik Macronix şirketinin kuruluş hikayesi, beyin sirkülasyonunun gelişmekte olan ülkeler açısından ne anlama geldiğini göstermesi nedeniyle ilginç bir örnektir. 1976'da Stanford'da doktora eğitimi tamamladıktan sonra Silikon Vadisi'ndeki Intel ve Siliconix gibi firmalarda çalışan Miin Wu, bu süreçte edindiği çok büyük ölçekli tümleşik devre (VLSI) alanında elde ettiği teknik bilgiyi ve girişimci bilgisini, Tayvan'a döndükten sonra Hsinchu Bilim Sanayi Parkı'nda kurduğu Macronix firmasına taşımıştır. Miin Wu aynı zamanda Silikon Vadisi'ndeki nitelikli insan gücü ile Silikon Vadisi arasındaki ağı oluşturan Monte Jade Bilim ve Teknoloji Derneği'nin de aktif katılımcısıdır. VLSI teknolojisinde dünyanın önde gelen şirketlerinden biri olan ve hem Tayvan'da hem de Silikon Vadisi'nde faaliyet gösteren Macronix firmasının satışları 30 milyar dolara ulaşmıştır (Kim, 2006).

Şekil 1



2.3. Tekno-girişim yatırımları nasıl teşvik edilir?

Çalışmanın bundan sonraki bölümünde, yukarıda pozitif etkileri ortaya konulan ve ekonominin rekabetçiliğini doğrudan etkileyen tekno-girişimlerin nasıl teşvik edilebileceği tartışılacaktır.

Her şeyden önce tekno-girişim teşvikleri, genel yatırım teşviklerinden farklılaşmaktadır. Genel yatırım teşvikleri bölgesel gelişmişlik farklılıklarının giderilmesi ve istihdamın artırılmasına yönelik kullanılabilen bir enstrüman iken, tekno-girişimlerde bu türden bir amaç güdülmemektedir. Ülke uygulamaları incelendiğinde, yatırım teşviklerinden yararlanmak için yatırım yapılacak bölgenin belirlendiği ya da asgari istihdam sınırının getirildiği görülmektedir. Buna karşılık tekno-girişim teşviklerinin, tekno-girişim alanında faaliyet gösteren firmaların 5 evrede değerlendirilen ve aşağıdaki şekilde gösterilen hayat döngüsünden ilk üç aşamasında yoğunlaştığı görülmektedir. “Çekirdek öncesi” seviyede, yeni ve yenilikçi iş fikirleri olan genç girişimciler, bu iş fikirlerini katma değer ve nitelikli is-

tihtam yaratma potansiyeli yüksek teşebbüslere dönüştürebilmeleri için çekirdek sermaye sağlanarak desteklenmektedir.

Özellikle kriz dönemlerinde verilen çekirdek sermaye destekleri, diğer dönemlere kıyasla daha anlamlı ve etkili olabilmektedir. Nitekim bu dönemlerde yurt içinde ve dışındaki teknoloji odaklı firmaların IT personeli kısması, yeni kurulacak tekno-girişimleri tetikleyebilmektedir. Örneğin 1997 Asya Krizi Kore’de, tekno-girişim alanında çok önemli bir dinamizmi de doğurmuştur. Kısa vadeli nakit akışını kontrol altına almak isteyen *chaebol*’lar, krizi takip eden yılda Ar-Ge harcamalarını %13 oranında kıstmışlardır. Bu sebeple işlerini kaybeden mühendis ve bilim adamlarının kurdukları küçük tekno-girişim şirketleri sayısında inanılmaz bir artış yaşanmış, krizin hemen sonrasındaki 1998 yılının başlarında 100 olan tekno-girişim sayısı 2000 yılının Haziran ayında 7.000’in üstüne çıkmıştır (Kim, 2000:26).

Yukarıdaki örnekten de görüleceği üzere, kriz dönemlerinde hem yerel tekno-girişimcilerin desteklenmesi hem de yabancı ülkelerdeki göçmenlerin geri dönerek kuracakları tekno-girişimlerin teşvik edilmesi, teknolojik alanda önemli sonuçlar doğurabilecektir. Bu bağlamda örneğin Malezya’nın Tekno-girişim Çekirdek Öncesi Fonu (Technopreneur Pre-Seed Fund) programında yararlanıcı kitle, yerel tekno-girişimcilerdir³⁶. Singapur’un, Yenilikçi Yardım Programı (Innovator's Assistance Scheme)

hem vatandaş statüsünde olan hem de daimi yerleşim hakkına sahip olan göçmenlere kuracakları tekno-girişim maliyetinin %70’ine kadar en fazla 20.000 Dolar kadar hibe sağlamaktadır³⁷.

Malezya ve Singapur örneğinde tekno-girişim teşvikleri, beyin kazanımından ziyade beyin göçünü engellemeye odaklanmıştır. Buna karşılık Hindistan, yabancı ülkelerdeki diasporanın çekilmesine yönelik özel bir program uygulamaya koymuştur. Bu program ile hem diasporaya hibe niteliğinde çekirdek sermaye verilirken aynı zamanda kuluçka merkezleri kanalıyla ilave destekler ve teşvikler de verilmektedir³⁸.

Çekirdek seviye ve sonrasında farklı bir teşvik mekanizması karşımıza çıkmaktadır. Çoğunlukla yaratıcı fikirlere sahip olan kurulu tekno-girişimlerin söz konusu yaratıcı fikirlerinin ticarileştirilmesi noktasında risk sermayesi fonları devreye girerken, kamusal teşvikler görece düşük olmakla beraber varlığını devam ettirmektedir. Örneğin Singapur Hükümeti’nin Teknoloji Geliştirme Fonu (Technology Development Fund), mikro-elektronik, bilgi ve multi-medya teknolojileri, imalat ve mühendislik, çevre teknolojisi ve sağlık gibi alanlarda büyüme potansiyeline sahip ileri teknoloji firmalarına

³⁶Bkz. <http://www.technopreneurdevelopment.net.my/cms/AllProduct.asp?CatID=122>

³⁷Bkz. http://www.singapore-business.com/biz_resources_4.htm

³⁸ Bkz. <http://indiainventors.blogspot.com/2008/12/government-attracts-returning-students.html>

fon sağlamaktadır. Patent Başvuru Fonu (Patent Application Fund), firmaların ve kişilerin buluşlarının patent masraflarının karşılanmasını konu almaktadır³⁹.

Çekirdek ve erken seviyede firmalar düşük seviyede nakit akımına sahiplerdir ve nakit rezervleri girişimcinin kendi tasarruflarından ibarettir. Bu iki seviyede teknoloji girişimin beklenen nakit çıkışları, beklenen nakit girişlerinden daha büyüktür. Bu sebeple kurulu teknoloji girişimler, ülkenin sahip olduğu risk sermayesi fonu miktarı ya da kendine çektiği risk sermayesi tutarı nispetince bu seviyelerde desteklenebilmektedir. Ülke uygulamaları incelendiğinde teknoloji girişim alanında öne çıkan ülkelerin, risk sermayesi boyutunda da önemli bir birikime sahip oldukları görülmektedir. The Economist'e göre İsrail, 100'den fazla risk sermayesi fonu ve 4000 yüksek teknoloji firmasına ev sahipliği yapmaktadır⁴⁰. GSMH ile oranlandığında çekilen risk sermayesi miktarı diğer Avrupa ülkelerinin üstünde olan ve Avrupa'daki biyoteknoloji firmalarının %20'sine ev sahipliği yapan Danimarka'nın girişimcilik alanında İsrail ve Singapur ile birlikte dünyadaki üç temel modelden biri olduğu belirtilmektedir⁴¹. Diğer Avrupa ülkeleri incelendiğinde, genel olarak risk sermayesine yatırılan fon miktarının ülke bazında farklılaştığı görülmektedir. Danimarka, İsveç ve İngiltere'de bu miktar, ekonominin büyüklüğü ile orantılandığında Amerika'dan fazla çıkmaktadır. Yunanistan ve Çek Cumhuriyeti, Avrupa

içerisinden en düşük orana sahip ülkelerdir. Avrupa genelinde risk sermayesi fonları çekirdek seviyede firma başına ortalama 560.000 Euro (2005 yılında 270.000 Euro) fon kullanırken, erken seviyede bu rakam 3 milyon Euro'ya (2005 yılında 1.1 milyon Euro) ulaşmaktadır.

3. TÜRKİYE UYGULAMASI

5746 sayılı Araştırma ve Geliştirme Faaliyetlerinin Desteklenmesi Hakkında Kanun'un 2. maddesinde teknogirişim sermayesi, örgün öğrenim veren üniversitelerin herhangi bir lisans programından bir yıl içinde mezun olabilecek durumdaki öğrenci, yüksek lisans veya doktora öğrencisi ya da lisans, yüksek lisans veya doktora derecelerinden birini en çok beş yıl önce almış kişilerin, teknoloji ve yenilik odaklı iş fikirlerini, katma değer ve nitelikli istihdam yaratma potansiyeli yüksek teşebbüslere dönüştürülebilmelerini teşvik etmek için yapılan sermaye desteği şeklinde tanımlamıştır.

Aynı Kanun'un 3. maddesinde, merkezi yönetim kapsamındaki kamu idareleri tarafından bir defaya mahsus olmak üzere teminat alınmaksızın 100.000 Yeni Türk Lirası'na kadar teknogirişim sermayesi desteği

39 Bkz. http://www.singapore-business.com/biz_resources_4.htm

40 Bkz. http://www.finfacts.com/irishfinancenews/article_1016205.shtml

41 Bkz. http://www.finfacts.com/irishfinancenews/article_1016205.shtml

hibe olarak verileceği hükme bağlanmıştır. Hibe kapsamında kamu idarelerinin tümü tarafından yapılabilecek ödemelerin toplamının her takvim yılı için 10.000.000 Yeni Türk Lirası'nı geçemeyeceği hükmü ile beraber değerlendirildiği, her yıl teknogirişim sermayesi desteği kapsamında teşvik edilebilecek kişi sayısının çok da fazla olamayacağı ortaya çıkmaktadır.

Sanayi ve Ticaret Bakanlığı tarafından Mart 2009 tarihinde yayımlanan Teknogirişim Sermayesi Desteği Uygulama Esas ve Usulleri'nde söz konusu destekten nasıl yararlanılacağı ayrıntılı bir şekilde açıklanmıştır. Her şeyden önce küresel kriz ortamında bu türden bir destek sisteminin uygulamaya konulmuş olması oldukça önemlidir. Sınırlı sayıda da olsa teknoloji ve yenilik odaklı iş fikrine sahip olan potansiyel girişimcilerin desteklenmesi, yetkin beyinlerin iş imkanından yoksun kaldığı bir dönemde etkili olabilecektir. Ancak şurası çok açıktır ki, söz konusu teknogirişim desteğinin temel amacı tersine beyin göçünün hız kazandığı bir dönemde yurt dışına gitmiş olan Türk beyinleri geri kazanmak değildir. Bu bağlamda yurt dışında belirli bir birikim ve deneyim kazanmış, ancak mevcut konjonktürde ülkeye dönme potansiyeli olan Türk vatandaşlarına yönelik spesifik bir teknogirişim destek programı geliştirilmelidir. Ancak bu türden özel bir destek programı geliştirilse dahi “bir lisans programından bir yıl içinde mezun olabilecek durumda olma, yüksek lisans veya doktora

öğrencisi ya da lisans, yüksek lisans veya doktora derecelerinden birini en çok beş yıl önce almış olma” koşulu, destek programının hedeflenen tersine beyin göçünü gerçekleştirme potansiyelini kısıtlayacaktır.

4. SONUÇ

Küresel rekabet ortamında ülkelerin yeni rekabetçi avantajlar elde etmeleri ve aynı zamanda sahip oldukları avantajları korumaları noktasında “nitelikli insan sermayesinin” geliştirilmesi, korunması büyük önem taşımaktadır.

Küresel ekonomik gelişmeler ve finansal kriz ile birlikte istihdam kayıpları ve dünya genelinde gelişmiş ülkelere yoğunlaşan beyin göçünün yavaşlaması, bu güne kadar gelişmiş ülkelere göç etmiş olan nitelikli personelin orijin ülkeye geri dönmesini sağlamaya yönelik “aktif beyin kazanımı” programlarını ön plana çıkarmaktadır. Aktif beyin kazanımı programları neticesinde orijin ülkenin teknolojik altyapısı, teknik bilgi seviyesi, ağ bağlantıları artmaktadır. Bu kapsamda ülkelerin diasporalarının orijin ülkede kuracakları tekno-girişimleri teşvik eden programları, ülkenin teknolojik altyapısının gelişiminde itici role sahip olmaktadır. Burada hedeflenen beyin hareketliliğinin temelinde, yabancı ülkedeki tekno-göçmenlerin, orijin ülkeye teknogirişimci olarak geri dönmesinin temin edilmesi yatmaktadır.

Yeni ve yenilikçi iş fikirleri olan yurtdışındaki beyinlerin, katma değeri yüksek tekno-girişimci sıfatıyla orijin ülkeye dönmelerini temine yönelik “çekirdek sermaye” temini başta olmak, kuluçka merkezleri üzerinden sağlanacak teşvikler gibi farklı türden teşvik ve destek enstrümanlarının üzerine tesis edilen programlar bu dönemde çok daha etkili ve sonuca odaklı olabilecek-

tir. Bu kapsamda 2009 yılında uygulamaya konulan Teknogirişim Sermayesi Desteği, küresel finansal kriz ortamında oldukça anlamlıdır. Diğer taraftan yurt dışında belirli bir birikim ve deneyim kazanmış, ancak mevcut konjonktürde ülkeye dönme potansiyeli olanlara yönelik spesifik bir destek programının uygulamaya konulması çok daha etkili olabilecektir. 

KAYNAKÇA

Avrupa Yatırım Fonu (2007), SME Finance, EIB-CSO Workshop Paper.

http://www.eib.org/attachments/general/events/brussels_20060511_Liauzu.pdf

Brown, M. (2000), Using the Intellectual Diaspora to Reverse Brain Drain: Some Useful Examples, Conference Report, Capetown University.

www.uneca.org/docs/Conference_Reports_and_Other_Documents/brain_drain/word_documents/brown.doc

Chang, S. (2006), The Global Silicon Valley Home, Lives and Landscapes Within Taiwanese American Trans-Pacific Culture, Stanford University Press.

Ching-lung, T. (2003), "Taiwan: Significance, Characteristics and Policies on Return Skilled Migration", Robyn Iredalte, Fei Guo, Santi Rozario (Der), Return Migration in the Asia Pacific, Cheltenham, UK: Edward Elgar 112-135.

D'Costa, Anthony P. (2008), "The International Mobility of Technical Talent: Trends and Development Implications.", Andres Solimano (Der.), The International Mobility of Talent: Types, Causes and Development Impacts. Oxford University Press.

Fourie, M.J, Joubert, R. (1998), Emigration's Influence on South Africa: A Human Capital Theory Approach, South Africa

University.

Gaillard, J., Gaillard A. (1997), "Introduction: The International Mobility of Brain: Exodus or Circulation", Science, Technology and Society, Vol.2.

Granovetter, M., Swedberg, R (1992), The Sociology of Economic Life, Westview Press: San Francisco.

Kannankutty, N., Joan B. (2007), "Why Did They Come to the United States: A Profile of Immigrant Scientists and Engineers." Infobrief NSF 07-324. National Science Foundation, Arlington.

Kim, L. (2000), The Dynamics of Technological Learning in Industilisation, Tartışma Metinleri Serisi, United Nations University, INTECH.

Kim S. (2006), Brain Drain, Brain Gain, and Korean Global Brain Network A Critical Literature Survey and Research Agenda.

www.uwm.edu/~kim/papers/Brain%20Drain%20or%20Brain%20Gain.pdf

Kuznetsov, Y., Charles S. (2008), "Global Mobility of Talent from a Perspective of New Industrial Policy: Open Migration Chains and Diaspora Networks.", Andres Solimano (Der.), The International Mobility of Talent: Types, Causes and Development Impacts. Oxford University Press.

Leipziger D. M. (2008), "Brain Drain" and

the Global Mobility of High-Skilled Talent, No: 123, Prem Notes, World Bank.

Meyer, J.B. (1997), "Turning Brain Drain into Brain Gain: The Colombian Experience of the Diaspora Option", Science, Technology and Society, Vol.2, No.2.

Thorn, K., Lauritz B. Holm-Nielson (2008), "International Mobility of Researchers and Scientists: Policy Options for Turning a Drain into a Gain.", Andres Solimano (Der), The International Mobility of Talent: Types, Causes and Development Impacts: Oxford University Press.

World Bank (2007), Knowledge Assessment Methodology (KAM) Database.

Zweig, D., C. S. Fung (2004), Redefining the Brain Drain: China's Diaspora Option, Center on China's Transnational Relations Working Paper No. 1, The Hong Kong University of Science and Technology.

Zweig ,D.; C. S. Fung; W. Vanhonacker (2006), "Rewards of Technology: Explaining China's Reverse Migration", Journal of International Migration and Integration, Vol. 7, No:4: 449-471.

<http://www.littlespeck.com/content/people/CTrendsPeople-080123.htm>

http://www.koreatimes.co.kr/www/news/nation/2008/10/202_3415.html

<http://www.the-scientist.com/2008/07/01/s20/1/>

<http://www.newsobserver.com/business/story/1414663.html>

<http://www.liveinaustralia.com/liaison/2008/dec/section1.asp>

<http://peoplemove.worldbank.org/en/content/the-financial-crisis-and-immigration-policy-how-some-developed-countries-are-coping>

<http://www.bgn.org/bgn/>

<http://www.keanewzealand.com/index.html>

<http://www.networkworld.com/news/2009/040109-forrester-now-says-09-us.html?hpg1=bn>

<http://www.networkworld.com/news/2009/033109-it-spending.html>

<http://www.networkworld.com/news/2009/030309-cio-layoffs.html>

http://www.manpower.com.au/documents/2008_Borderless_Workforce_Survey_National_Results.pdf

<http://www.workpermit.com/news/2009-02-23/australia/australia-to-reduce-immigration-numbers.htm>

<http://africarecruit.com/diasporainscienceandtechnology/index.php>

<http://www.dapmalaysia.org/english/2006/jan06/lks/lks3770.htm>

<http://www.bioforesight.biz/resources/PharmAsia+News+-+Reverse+Brain+Drain+12-18-08.pdf>

<http://www.migrationinformation.org/Feature/display.cfm?id=155>

<http://www.jpost.com/servlet/Satellite?cid=1235410704504&pagename=JPost%2FJPArticle%2FShowFull>

<http://www.american.com/archive/2008/july-august-magazine-contents/america2019s-other-immigration-crisis>

<http://www.bioforesight.biz/resources/PharmAsia+News+-+Reverse+Brain+Drain+12-18-08.pdf>

<http://www.newsobserver.com/business/story/1414663.html>

<http://www.newsobserver.com/business/story/1414663.html>

<http://www.livemint.com/2009/03/08160655/Slimming-prospects-in-US-resul.html?d=1>

<http://ec.europa.eu/research/iscp/countries/china/cn-doc5.pdf>

<http://www.dapmalaysia.org/english/2006/jan06/lks/lks3770.htm>

<http://www.migrationinformation.org>

<http://www.technopreneurdevelopment.net.my/cms/AllProduct.asp?CatID=122>

http://www.singapore-business.com/biz_resources_4.htm

<http://indiainvents.blogspot.com/2008/12/government-attracts-returning-students.html>

http://www.singapore-business.com/biz_resources_4.htm

http://www.finfacts.com/irishfinancenews/article_1016205.shtml

http://www.finfacts.com/irishfinancenews/article_1016205.shtml

ÖZET

Türkiye’de 1981-2000 Döneminde Sanayi Kesiminde Enerji Tüketiminin Ayrıştırılması

Ayrıştırma analizi, enerji tüketimindeki değişimin nedenlerini ortaya koymak açısından enerji ile ilgili çalışmalar arasında önemli bir yer işgal etmektedir. Enerji tüketimindeki toplam değişimin ayrıştırılması, dünya genelinde, ulusal düzeyde ya da verilerin elde edilebilirliği oranında sektörel düzeyde yapılmaktadır. Ayrıştırma modelleri temel olarak indeks sayılara dayanır. Enerji tüketimindeki değişim genel olarak, ekonomik faaliyetlerin büyüklüğünden (üretim etkisi), sektörel teknoloji seviyesinden (yoğunluk etkisi) ve ekonomik yapıdan (yapısal etki) etkilenmektedir. Bu çalışma, 1981–2000 arasında Türkiye’de sanayi sektöründe tüketilen enerjideki değişimin nedenlerini tanımlamak için ayrıştırma analizini kullanmıştır. Değişimin kaynaklarını ayrıştırma, üretim etkisi, yapısal etki ve yoğunluk etkisi biçiminde yapılmıştır. Çalışmada elde edilen bulgular, Türkiye’de yapısal değişimin bir dereceye kadar avantajlara sahip olduğunu fakat yoğunluk etkisi yoluyla enerji tasarrufunun sağlanabildiğini göstermektedir. Böylece, enerji politikası sadece enerji arzının artırılmasına odaklanmamalı ve fakat enerji tasarrufu sağlayan teknolojilerin kullanılması konusunda da yol gösterici olmalıdır.

JEL Sınıflaması: Q40, Q49

Anahtar Kelimeler: Enerji, Ayrıştırma, Enerji Yoğunluğundaki Değişim, Türkiye

ABSTRACT

Decomposition of Industrial Energy Consumption in Turkey, 1981-2000

Decomposition analysis has been popular in explaining the change in energy consumption in energy literature. Decomposition is carried out at international, national and sectoral levels depending on the availability of data. The decomposition models are essentially the application of index numbers. It is generally regarded that the change in energy consumption are mainly influenced by the scale of economic activities (the activity effect), sectoral technological level (the intensity effect), and the economic structure (the structure effect). This study applies decomposition analysis to identify the sources of changes in energy consumption in industrial sector in Turkey between 1981 and 2000. We decompose the sources of change into output effect, structure effect and intensity effect. Our findings imply that Turkey took advantage of structural change to some certain extent, but there is still room for energy saving through intensity effect. Therefore, energy policy should not only focus on increasing the supply of energy, but also reducing energy intensity through more energy saving technologies.

JEL Classification: Q40, Q49

Keywords: Turkey, Energy, Decomposition, Structural Change, Energy Intensity Change

Türkiye’de 1981-2000 Döneminde Sanayi Kesiminde Enerji Tüketiminin Ayrıştırılması



Doç. Dr. A. Hakan ÇERMİKLİ*

Yrd. Doç. Dr. Harun ÖZTÜRKLER**



İRİŞ

Bu çalışma, 1981–2000 döneminde Türkiye’de sanayi kesiminde tüketilen enerji miktarındaki değişimin kaynaklarını ortaya koymaya yöneliktir. Kuşkusuz böyle bir analizin temel amaçlarından biri, incelenen dönemde tüketimdeki değişimin kaynaklarından hareketle enerji kullanımında gelecek dönemlerde ortaya çıkacak değişmelere nelerin kaynaklık edebileceğini araştırmaktır. Elde edilen sonuçlar birkaç açıdan değerlendirilebilir. Bunların başında nihai enerji tüketiminin yaklaşık üçte birini kullanan sanayi kesiminde meydana gelen enerji tüketimin-

deki değişimin ülke ekonomisi üzerine olan olası etkisidir. Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı’nın enerji dengesi verilerinden hareketle 2004 yılı itibariyle sanayi kesiminin tüketmiş olduğu nihai enerji miktarı 26.990 (bin ton petrol eşdeğeri-Ttoe) ile ilk sırayı aldığı söylenebilir. Ülkede kullanılan enerjinin %80’lik kısmını ithal etmek durumunda olan Türkiye için bunun önemi daha farklıdır. Diğer bir nokta ise, uluslararası gelişmelerle beraber karbondioksit-CO₂ emisyonunu azaltma gereğidir. Günümüz gelişmekte olan ülkelerinin bu alandaki temel problemlerinden biri, bir taraftan iktisadi gelişimin sürdürülmesi ve diğer taraftan CO₂ emisyonunun azaltılmasıdır. Uluslararası Enerji Ajansı’nın (IEA) 2005 yılı raporuna göre, CO₂ emisyonunun yaklaşık üçte ikisi kömür ve karbon yoğun yakıtları daha fazla kullanan gelişmekte olan ülke-

* Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İktisat Bölümü

cermikli@gazi.edu.tr

** Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İktisat Bölümü

ozturkler@aku.edu.tr

lerden kaynaklandığı kabul edildiğinde durumun önemi daha da artmaktadır.

Genel kabul gören bir gerçek, enerji tüketiminin temel belirleyicilerinin gelir seviyesi ile enerji fiyatları olduğudur. Bununla beraber gelir seviyesinin enerji tüketimini açıklama gücü, ülkelerin gelişmişlik seviyesi ile değişebilmektedir. Bir başka ifade ile yüksek gelir düzeyinde gelir seviyesindeki değişmelerin enerji tüketimini açıklama gücü azalır. Bir dolarlık GSYİH yaratmak için kullanılan enerji miktarını ifade eden enerji yoğunluğunun azaldığını gösteren bu durum, düşük gelirli ve orta gelir grubu ülkelerde daha güçlü olmaktadır. Williams (1987), hizmetler sektörüne artan talep ve yüksek katma değerli ve düşük madde yoğunluğuna sahip ürünlerin üretime geçilmesi ile petrol şoku sonrası dönemde birçok gelişmiş ülkede enerji yoğun endüstrilerden uzaklaşılmasına neden olduğunu göstermiştir. Diğer taraftan Sun (2003), gelişmekte olan ülkelerin enerji tüketiminin, iktisadi faaliyetlerdeki dalgalanmalardan ayrı olarak, sanayileşme talebindeki artıştan dolayı arttığını ifade eder. Ülkelerin enerji tüketimine bir başka açıdan bakıldığında bir anlamda ülkelerin enerji yoğunlukları arasındaki farklılaşmanın nedeni de ortaya koyulmaktadır. Sun (2002) çalışmasında, OECD ülkelerinde enerji yoğunluğundaki farklılığın 1971–1998 döneminde azaldığını bulmuştur. Bunu yeni teknoloji ve ileri sosyo-ekonomik yapı ile açıklayan Sun, enerji etkinliğini iyileştir-

mek ve verimliliği artırmak için bu grup ülkeler arasında transferlerin olduğunu kabul etmektedir. Alcantara ve Duro (2004), 1971–1999 OECD ülkeleri arasında toplam enerji yoğunluğundaki farklılaşmayı nihai talebin yapısı ile açıklamaktadır. Çalışmada OECD ülkeleri içinde enerji yoğunluğundaki farklılaşmaları açıklayan en önemli faktör, grup ülkeleri arasındaki eşitsizlik olarak kabul edilmektedir. Dolayısıyla teknolojik gelişmeler, bu grup ülkeler içinde enerji yoğunluğunun azalmasını ifade eder.

Diğer taraftan gelir seviyesi ve enerji tüketimi arasındaki nedensellik ilişkisi açısından literatürde tartışma devam etmektedir. Lee (2006) çalışmasında, literatürdeki gelir seviyesi ile enerji tüketimi arasındaki nedensellik ilişkisini inceleyen çalışmalara yer vermiştir. Çalışmalar, elde ettikleri sonuçlar açısından birbirinden farklılık taşımaktadır. Zaman dönemi ve kullanılan seriler, çalışmalarda elde edilen sonuçların farklı olmasını sağlayan temel nedenlerin başında gelir. Türkiye’deki nedensellik ilişkisini inceleyen Altınay ve Karagöl’ün (2004) çalışması, 1950–2000 döneminde trendden arındırılmış verileri kullanarak Türkiye’de enerji tüketimi ve GSYİH arasında nedensellik ilişkisi bulamamıştır. Diğer taraftan Soytaş ve Sarı (2003), eş bütünleşme ve vektör hata düzeltme modeli yöntemlerini kullanarak enerji tüketiminden GSYİH’ya doğru bir nedensellik ilişkisini Türkiye, Fransa, Almanya ve Japonya için 1950–1992 dönemi için bulmuşlardır. Bu-

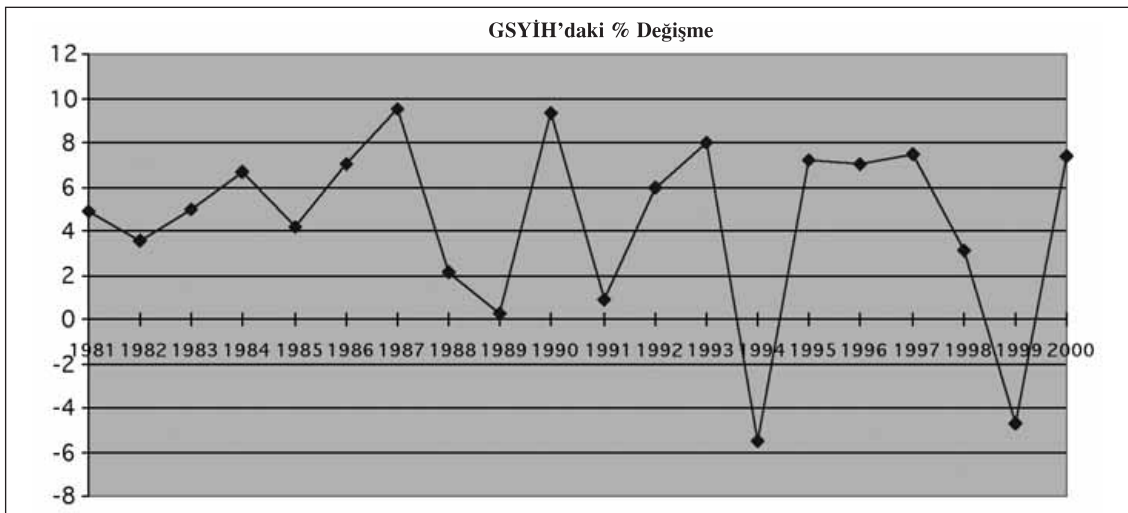
radan hareketle Soytaş ve Sarı, enerji kaynaklarının kullanılmasında kısıtlamaya gidilmesinin bu grupta yer alan ülkelerde iktisadi büyümeyi bozabileceği sonucuna ulaşmıştır.

Türkiye’nin ele alınan dönem itibariyle öncelikli hedefi iktisadi büyüme olmuştur. Bununla beraber bunun istikrarlı bir şekilde gerçekleştirilebildiği söylenemez (özellikle 1990 sonrası yıllarda). Ekonomideki istikrarsızlık, GSYİH’deki yüzde değişmeyi ifade eden aşağıdaki Şekil 1 yardımı ile gösterilebilir. İktisadi büyümede meydana gelen söz konusu gelişmeler enerji tüketiminin seyrinin de (uluslararası petrol fiyatlarındaki gelişmelerle beraber) belirleyicisi olarak kabul edilebilir. Dönem içinde artan enerji tüketimi ve enerji tüketimindeki dalgalan-

malar, bir enerji planlamasının zorunluluğunu ortaya koymaktadır¹. Ayrıca, enerji tüketiminin nasıl şekillendiği ve enerji tüketimini belirleyen faktörlerin zaman içinde nasıl değiştiği, etkin bir enerji planlaması için esas teşkil etmektedir. Bu çerçevede çalışma, 2. Bölüm’de Türkiye’de enerji tüketimini incelemektedir. 3. Bölüm, çalışmada uygulanan yöntemi tartışırken veriler, 4. Bölüm’de ele alınmaktadır. 5. Bölüm, 1981–2000 döneminde Türkiye’nin sanayi sektöründe enerji tüketimindeki değişmeyi analiz etmektedir. 6. Bölüm, özet sonuçtan oluşmaktadır.

¹ Dasgupta ve Heal (1979), ekonomideki belli parametreler hakkında belirsizliğin olmasının, enerji kaynakları kullanımının planlanmasında önemli bir problem olduğunu ortaya koymaktadır.

Şekil 1 : Türkiye’de GSYİH’deki % Değişme: 1981–2000



Kaynak : DPT 1950–2006 Ekonomik ve Sosyal Göstergeler’ den hazırlanmıştır. www.dpt.gov.tr

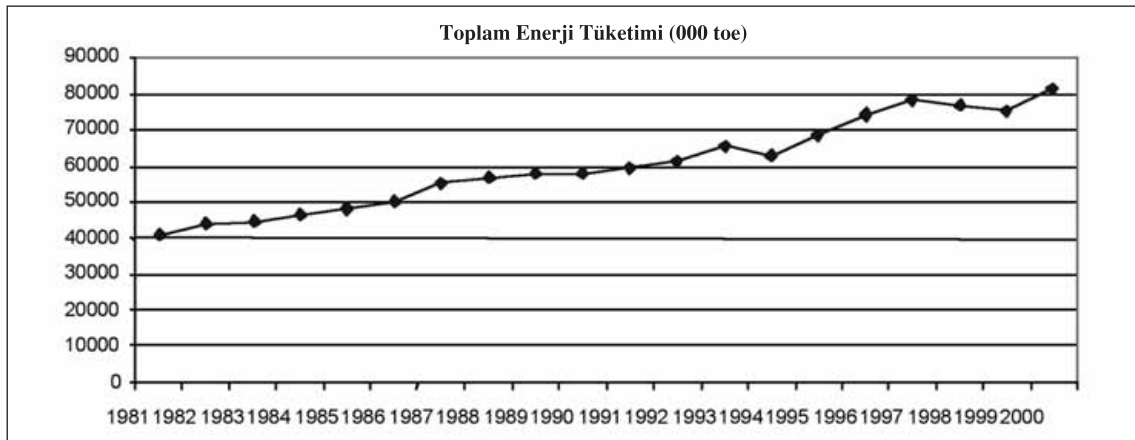
1. Türkiye’de Enerji Tüketimi:

Kavak (2005)’ın belirttiği gibi Türkiye’nin enerji politikası, arz güvenliği ve etkin enerji kullanımıyla enerji tüketimini azaltmaktan ziyade artan enerji talebini karşılama yollarına dayanmaktadır. Şekil 2, 1981–2000 dönemi için Türkiye’de toplam enerji tüketimini göstermektedir. Buna göre toplam enerji tüketimi, 1981 yılında 40,757 Mtoe’den (milyon ton petrol eşdeğeri) 2000 yılında 81,508 Mtoe’ye yükselmiştir. Bu rakamlar enerji tüketiminin uzun dönem büyüme oranının yaklaşık %3,5 olduğunu göstermektedir. Buna karşın kişi başına enerji tüketimi 1981 yılında 894 kep (kilo petrol eşdeğeri) seviyesinden 2000 yılında 1208 kep seviyesine yükselmiştir². Bu değerler, kişi başına enerji tüketiminin büyüme oranının %1,5 seviyesinde gerçekleştiğini ifade etmektedir.

Aynı dönem itibarıyla ortalama GSYİH büyüme oranı %4,5 olarak gerçekleşmiştir. Buna göre, enerji tüketiminin GSYİH’den daha yavaş büyüdüğü yani enerji yoğunluğunun azaldığını bir başka ifade ile dönem içinde GSYİH’nın reel enerji maliyetinin azaldığı söylenebilir. Şekil 3, enerji yoğunluğunun 1981–2000 dönemindeki seyrini göstermektedir. Dönem süresince Türkiye gelişmiş ülkelere benzeyen bir seyir izlemiştir. Enerji yoğunluğu ile ilgili olarak ilginç bir nokta, Türkiye’de enerji yoğunluğundaki azalmaların temel politika değişimlerinin hemen sonrasına rastlaması ve daha sonra durağan bir seyir izlemesidir. 1980 ekonomi politikası değişiminin etkisinin ortaya çıkmaya başladığı 1982 yılında

² Bu değerler, ortalaması yaklaşık 5000 kep olan tüm IEA ülkelerinin oldukça altında bir rakamdır.

Şekil 2 : Türkiye’de Toplam Enerji Tüketimi: 1981–2000 Dönemi (000 Toe)

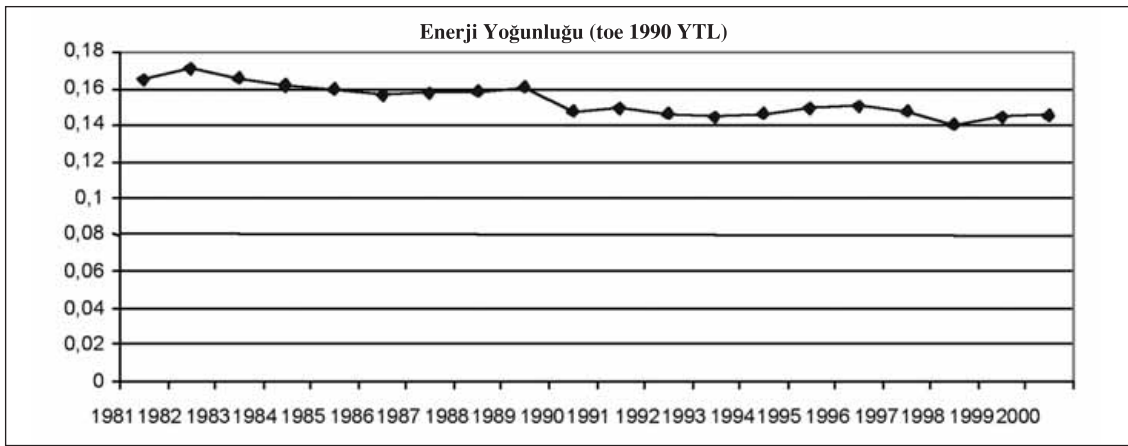


Kaynak : T.C. Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı Enerji Dengesi 2005 verilerinden hareketle hazırlanmıştır.

enerji yoğunluğu 0,170 toe olarak gerçekleşmiştir. Bu değer 1983 yılında 0,165 toe ve 1984’de 0,161 toe’ye gerilemiştir. Daha sonra durağan bir seyir izleyerek 1989’da

0,160 toe olarak gerçekleşmiştir. 1989’daki politika değişimi ile 0,147 toe’ye düşmüş ve dönemin sonuna kadar durağan olarak kalmıştır.

Şekil 3 : Türkiye’de Enerji Yoğunluğu: 1981–2000 Dönemi (toe 1990 YTL)



Kaynak : T.C. Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı Enerji Dengesi 2005 verilerinden hareketle hazırlanmıştır.

Türkiye’deki enerji tüketiminin bir diğer özelliği, dönem içinde tüketilen enerji kaynaklarının kompozisyonundaki değişmedir. Katı yakıt, petrol ve elektriğin enerji tüketimindeki payı 1981 yılında, %47, %47 ve %6 olarak gerçekleşmiştir. 2000 yılında bu paylar sırasıyla %32, %44 ve %14 olmuştur. 2000 yılında enerji tüketiminin geri kalan %10’luk kısmı, doğalgaz kullanımından gelmektedir. Bu değerler dönem içinde payı biraz düşmekle beraber petrolün Türkiye için hala önemli bir enerji kaynağı olduğunu ifade etmektedir.

Enerji tüketimi açısından bir diğer nokta, ekonomideki alt sektörlerin enerji tüketim artışlarındaki farklılıklardır. Tablo 1, alt sektörlerde ortalama enerji tüketiminin büyüme oranını göstermektedir. Sektörler itibariyle enerji tüketiminin büyüme oranı 1981–2000 dönemi için sanayi sektöründe %5,6, taşımacılıkta %4,2, konut ve hizmetler sektöründe %2,2 ve tarımda %5,8 olarak gerçekleşmiştir. Aynı döneme iki alt 10 yıllık dönem şeklinde bakıldığında enerji tüketiminin büyüme oranı sektörler itibariyle önemli şekilde farklılaşmaktadır. 1981–1990 döneminde sa-

nayide %6,2, taşımacılıkta %5,1, konut ve hizmetler sektöründe %1,2, tarımda %7'lik bir büyüme oranı söz konusudur. Aynı oranlar 1991–2000 döneminde sırasıyla %4,5, %3,7, %2,2 ve %4,5 olarak gerçekleşmiştir. İkinci on yılda enerji tüketimi büyüme oranı önemli şekilde artan sektör, konut ve hizmetler sektörüdür. Sanayi, taşımacılık ve tarım sektörlerinde ikinci on yıl için enerji tüketim büyüme oranı azalmıştır. İki alt dönemde enerji tüketim büyüme oranı farklılıkları, GSYİH büyüme oranındaki ve alt sektörlerin büyüme oranlarındaki farklılıklar ile açıklanabilir. Buna göre GSYİH büyüme oranı, 1981–1990 döneminde %4,7 ve 1991–2000 döneminde %3,5 olmuştur. Dolayısıyla ikinci on yıldaki büyüme oranının düşük olması, aynı dönemdeki enerji tüketimi büyüme oranının da düşük olmasını beraberinde getirmiştir.

Diğer taraftan sektörlerin enerji tüketim paylarındaki değişmeye baktığımızda, top-

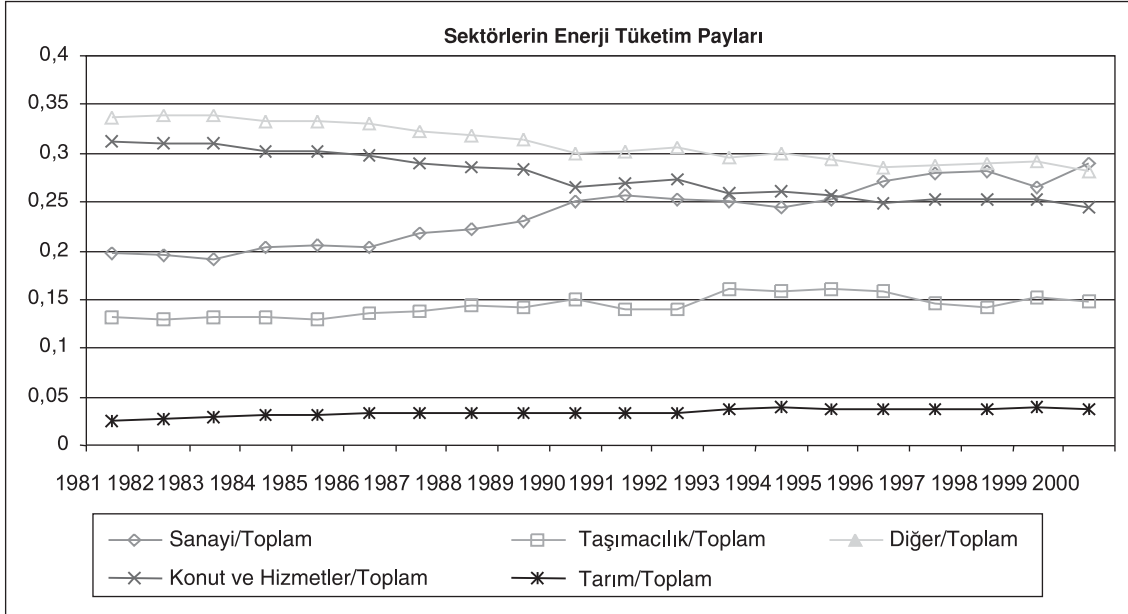
Tablo 1 : Alt Sektörlerin Enerji Tüketiminin Büyüme Oranı (%)

	1981-2000	1981-1990	1991-2000
Sanayi	5,6	6,2	4,5
Taşımacılık	4,2	5,1	3,7
Konut ve Hizmetler	2,2	1,2	2,2
Tarım	5,8	7,0	4,5
Diğer	2,6	2,3	2,8

Kaynak : T.C. Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı Enerji Dengesi 2005

lam enerji tüketimindeki payı önemli şekilde artan tek sektör sanayidir. Bunu nispeten daha az bir artış oranı ile taşımacılık sektörü ve tarım sektörü izlemektedir. Şekil 4'te görüldüğü gibi sanayi kesiminin toplam enerji tüketimindeki payı 1981 yılında %19'dan 2000 yılında %29'a yükselmiştir. Konut ve hizmetler ile diğer sektörünün enerji tüketim payları ise dönem içinde azalma göstermiştir. Konut ve hizmetler sektörünün enerji tüketim payı dönem içinde sürekli azalarak %25'in altına inmiştir.

Sanayinin alt sektörlerinde meydana gelen gelişmeleri, Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı'nın sektörel ayrımı ile değerlendirebiliriz. Bakanlık, enerji dengesi tablosunda sanayi sektörünü yedi alt bölüme ayırmıştır. i) demir-çelik ii) kimya, iii) gübre, iv) çimento, v) şeker, vi) demir dışı metaller, vii) diğer sanayi. Bu alt sektörlerin toplam enerji tüketiminde ve katma değer içindeki payları birbirinden farklılık taşımaktadır. 2000 yılında toplam katma değer %31'i kimya sektörü tarafından yaratılmıştır. Buna karşın kimya sektörünün toplam sanayi içinde tüketilen enerjiden almış olduğu pay ise, %13,3'dür. Demir-çelik ve çimento sektörünün katma değer içindeki payları sırasıyla %4,6 ve %2,8 olarak gerçekleşmiştir. Bu iki sektörün sanayide tüketilen enerjiden almış oldukları pay ise, %14,3 ile %11 olarak gerçekleşmiştir. Alt sektörlerin enerji tüketimi ile katma değerleri arasındaki farklılığı büyüme oranları aracılığıyla da gözleyebilmemiz mümkün-

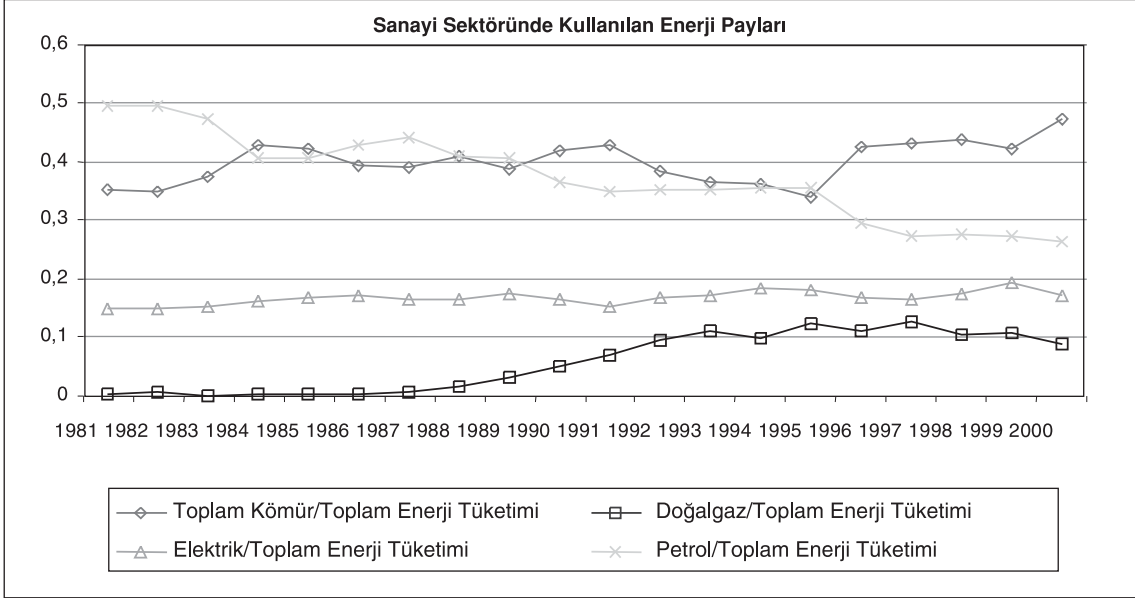
Şekil 4 : Ekonomide Alt Sektörlerin Enerji Tüketim Payları: 1981–2000 Dönemi

Kaynak : T.C. Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı Enerji Dengesi 2005 verilerinden hareketle hazırlanmıştır.

dür. Yaratmış oldukları katma değerlerin dönem içinde ortalama yıllık büyüme oranı, kimya sektöründe %7,6, demir-çelik sektöründe %5,7, gübre sektöründe %2,4, çimento sektöründe %3,8, şeker sanayinde -%1,08, demir dışı metallerde %5,9 ve diğer sanayide %8 olmuştur. Buna karşın alt sektörlerin enerji yoğunluklarının yıllık büyüme oranına bakıldığında, şeker alt sanayi hariç (%1,2) diğer alt sektörlerde enerji yoğunluğunun azaldığını söyleyebiliriz. Enerji yoğunluğunun 20 yıllık dönemde büyüme oranı kimya sektöründe -%1,5, demir-çelik sektöründe -%1,6, gübre sanayinde -%4,9, çimento sektöründe -%2, demir dışı metallerde -%2,6 olmuştur.

Sanayi sektörü ile ilgili bir diğer nokta, sektörde kullanılan enerji kaynaklarındaki gelişmedir. Dönem içinde sanayi sektöründe kullanılan enerji kaynaklarının payları Şekil 5’te verilmiştir. Dönem sürecinde elektrik tüketiminin payı, 1981 yılında %15 ve 2000 yılında %16 olarak gerçekleşmiştir. Diğer taraftan petrol ile doğalgazın kullanım paylarında önemli değişme meydana gelmiştir. Doğalgazın payındaki değişme, ithalatının başladığı 1987 yılına rastlamaktadır. Söz konusu enerji kaynağının payındaki artış 1994 yılına kadar devam etmiş, dönemin geri kalan kısmında durağan bir seyir izlemiştir. Petrolün payı ise dönem içinde sürekli azalarak 1981 yılında

Şekil 5 : Sanayi Sektöründe Kullanılan Enerji Kaynaklarının Payı: 1981–2000 Dönemi



Kaynak : T.C. Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı Enerji Dengesi 2005 verilerinden hareketle hazırlanmıştır.

%50'den 2000 yılında %26'ya gerilemiştir. Petrolün payındaki bu azalma doğalgaz ve kömür kullanımının artışı ile karşılanmıştır. Kömürün payı dönem içinde %35'ten %47'ye yükselmiştir. Kömür kullanımındaki artışı taş kömürü ithalatına izin veren ithalat rejimindeki değişme ile açıklamak mümkündür (DPT, 2001).

Sanayi kesiminde enerji tüketimi ile ilgili bir başka nokta ise, enerji yoğunluğunun dönem içindeki değişimidir. Şekil 6, 1981–2000 döneminde sanayi sektöründeki enerji yoğunluğunu göstermektedir³. Buna göre enerji yoğunluğunun dönem içinde azaldığı söylenebilir. Bu azalma özellikle demir-çelik, gübre, kimya, çimento ve de-

mir dışı metaller sektörlerinin enerji yoğunluklarında meydana gelen azalmadan kaynaklanmıştır. Demir-çelik, kimya, gübre, çimento ve demir dışı metaller sektöründe 1981 yılındaki enerji yoğunluğu değerleri sırasıyla, 0,00899 koe (kilo petrol eşdeğeri), 0,00119 koe, 0,0066 koe, 0,0124 koe ve 0,00775 koe'dir. 2000 yılında bu değerler sırasıyla 0,00655 koe, 0,00088 koe, 0,00242 koe, 0,0082 koe ve 0,00457 koe olmuştur. Buna karşın şeker alt sektöründe enerji yoğunluğu aynı dönem itibariyle 0,00216 koe'den 0,00274 koe'ye yükselir-

³ "Enerji girdisi/sanayi üretimi" biçiminde ifade edilen enerji yoğunluğunun ölçümündeki problemler için bkz: Freeman, Niefer and Roop (1991), Bernard, Cote (2005)

ken diğer sanayi sektöründe 0,00167 ke’den 0,00202 ke’ye yükselmiştir.

2. Yöntem:

Enerji tüketiminin ayrıştırılmasıyla ilgili çalışmaların çoğunluğu, enerji tüketimindeki değişimin çeşitli kaynaklarını ayrıştırmak için farklı ekonomik endeksler kullanır⁴. Yapılacak olan analizin seçimi, ayrıştırma amacıyla kullanılan verilerin toplulaştırma derecesine bağlıdır. Bu çalışma, Türkiye’de sanayi sektörünün enerji tüketiminde 1981–2000 döneminde ortaya çıkan değişimin kaynaklarını ortaya koymak için ayrıştırma analizini kullanmaktadır. Analiz döneminin başlangıcı olarak 1981 yılının alınmasının iki nedeni vardır: Bunlardan ilki 1980’li yılların başlarının 1970’li yıllardaki petrol şokları sonrası dönemi tanımlaması, ikinci ise Türkiye’nin 1980 yılında ekonomik kalkınma stratejisi-

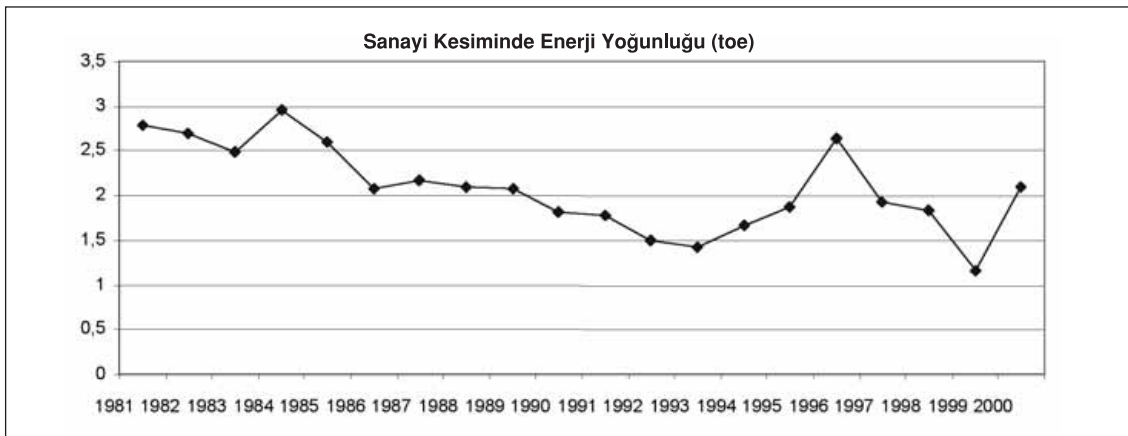
ni ve buna bağlı olarak da ekonomik yapısını değiştirmeye başladığı yıl olmasıdır. Dönem sonu, verinin bulunabilirliğince belirlenmiştir. Analizde yer alan alt sektörler itibarıyla katma değer verisinin mevcut olduğu son yıl 2000 yılıdır.

Ayrıştırma yöntemlerinin⁵ ortak bir problemi, artık terimdir. Artık terim, enerji tüketiminde gözlemlenen değişimin açıklanmayan bir kısmının var olduğunu ifade etmektedir. Literatürde artık terimin varlığına karşı farklı ampirik yaklaşımlar geliştirilmiştir. Ayrıştırma analizi bağlamında yapılan ampirik çalışmaların bir kısmı artık terimini ihmal etmiştir [Hankinson & Rlays (1983), Reitler,

⁴ Endeks ayrıştırma analizleri için bkz. Ang & Zhang (2000)

⁵ Ayrıştırma yöntemlerinin karşılaştırılmasıyla ilgili olarak bkz: L.A. Greening, W.B.Davis, L.Shipper and M.Khrusch (1997).

Şekil 6 : Türkiye’de Sanayi Kesiminde Enerji Yoğunluğu: 1981–2000 Dönemi (Toe)



Kaynak : T.C. Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı Enerji Dengesi 2005 verilerinden hareketle hazırlanmıştır.

Rudolf ve Schaefer (1987), Boyd, Hanson ve Sterner (1988), Doblin & Claire (1988), Howarth (1991), Howarth & Schipper (1992)]. Bazı çalışmalarda ise, artık terim karşılıklı tesir etmeni olarak adlandırılmıştır. Sun (1996), alternatif olarak, artık değerin ayrıştırılmasında “birlikte yaratılmış eşit dağıtılmış” prensibinden yola çıkmaktadır. Bizim çalışmamızda, Zhang (2003)’deki artık vermeyen ayrıştırma yöntemi kullanılmıştır.

Çalışmamızda kullanılan ayrıştırma yönteminde E_0 ve E_t , sanayi sektöründe 0 ve t yıllarında toplam enerji tüketimini göstermektedir. Buna göre sanayide enerji tüketimindeki değişme ($\Delta E_{tot} = E_t - E_0$), aşağıdaki gibi ayrıştırılabilir:

$$\Delta E_{tot} = \Delta E_{out} + \Delta E_{str} + \Delta E_{int} \quad (2.1)$$

Eşitliğin sağ tarafındaki üç ifade sırasıyla enerji tüketimindeki değişimin, toplam üretimdeki, toplam üretimin kompozisyonundaki ve alt sektördeki enerji yoğunluklarında meydana gelen değişimlerden kaynaklandığını göstermektedir. Dolayısıyla ilk terim (ΔE_{out}) **üretim etkisi**, ikincisi (ΔE_{str}) **yapısal etki** ve üçüncüsü **yoğunluk etkisi** (ΔE_{int}) olarak adlandırılmaktadır. Önerilen yöntem aracılığıyla bu üç etki aşağıdaki hesaplanmaktadır:

$$\Delta E_{out} = (Q_t - Q_0) \sum_i s_{i,0} I_{i,0} \quad (2.2)$$

$$\Delta E_{str} = Q_t \sum_i (s_{i,t} - s_{i,0}) I_{i,0} \quad (2.3)$$

$$\Delta E_{int} = Q_t \sum_i (I_{i,t} - I_{i,0}) \quad (2.4)$$

Burada Q_t ve Q_0 , 0 ve t yıllarında sanayi sektöründeki toplam üretimi, $s_{i,0}$ ve $s_{i,t}$, j. sanayi alt sektörünün 0 ve t yıllarında toplam üretim içindeki payını ve $I_{i,t}$ ve $I_{i,0}$ sanayideki her alt sektörün 0 ve t yıllarındaki enerji yoğunluğunu ifade eder.

Önerilen yöntemin artık değer üretmediği 3.2, 3.3 ve 3.4 numaralı 3.1’de yerine konularak gösterilebilir:

$$\begin{aligned} & \Delta E_{out} + \Delta E_{str} + \Delta E_{int} \\ &= (Q_t - Q_0) \sum_i s_{i,0} I_{i,0} + Q_t \sum_i (s_{i,t} - s_{i,0}) I_{i,0} + Q_t \sum_i (I_{i,t} - I_{i,0}) \\ &= Q_t \sum_i s_{i,0} I_{i,0} - Q_0 \sum_i s_{i,0} I_{i,0} + Q_t \sum_i s_{i,t} I_{i,0} - Q_t \sum_i s_{i,0} I_{i,0} + Q_t \sum_i s_{i,t} I_{i,t} \\ & \quad - Q_t \sum_i s_{i,t} I_{i,0} = Q_0 \sum_i s_{i,0} I_{i,0} + Q_t \sum_i s_{i,t} I_{i,t} - E_0 + E_t \Delta E_{tot} \end{aligned} \quad (2.5)$$

3.5 numaralı denklem, önerilen yöntemin artık değer üretmediğini, enerji tüketiminde incelenen dönemde ortaya çıkan değişimin kaynaklarını üretimdeki, sektörel yapıdaki ve sektörün enerji yoğunluğundaki değişme olarak ayrıştırdığını ortaya koymaktadır.

3. Veriler:

Çalışmanın ampirik kısmında zaman dönemi, 1981–2000 yıllarını kapsamaktadır. Sanayi sektörü 7 alt bölüme ayrılmıştır: a) sanayi, b) kimya, c) gübre, d) çimento, e) şeker, f) demir dışı metaller ve g) diğer. Çıktı her bir sektöre ait 1994 bazlı reel katma değerler olarak alınmıştır. Alt sektörlerin katma değer verileri TURKSTAT

(2005)’dan elde edilmiştir. Enerji tüketim değerleri olarak her alt sektörde kullanılan petrol eşdeğeri enerji kullanılmıştır. Enerji tüketim verileri, Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı (2005) enerji dengesinden alınmıştır.

4. Enerji Tüketiminin Ayrıştırılması:

Ayrıştırma analizi öncelikle tüm dönemi (1981–2000) ve daha sonra dört ayrı alt dönem (1981–1985, 1986–1990, 1991–1995, 1996–2000) için yapılmıştır. Böyle bir alt dönem ayırma gitmenin nedeni, Türkiye’deki politika değişikliklerinin ve uluslararası piyasalardaki dönüşümün etkisini yakalayabilmektir.

Aşağıdaki Tablo 2’de ayrıştırma sonuçları hem mutlak değerler hem de oran olarak verilmiştir. 1980 yılında uygulamaya konan yapısal uyum programının ilk etkilerinden biri, üretimdeki artışa paralel olarak enerji tüketimindeki artıştır. 1981–1985 döneminde çıktı artışından kaynaklanan enerji tüketimindeki artış, 2603 Ttoe olarak ger-

çekleşmiştir. Bu değer, 1981 yılına göre enerji tüketiminin üretim artışından dolayı %32,5’lik bir artışına işaret etmektedir. Yine aynı alt dönemde sanayi yapısındaki değişim, 643 Ttoe kadar enerji tüketiminde bir tasarruf sağlamıştır. Yoğunluk etkisinden dolayı ortaya çıkan tasarruf ise, %2,1’lik oran ile 168 Ttoe’dir. Nihai olarak söz konusu dönemde toplam enerji tüketimindeki artış, %22,4 oranında gerçekleşerek enerji tüketim miktarını sanayi kesiminde 1792 Ttoe kadar artırarak 9779 Ttoe seviyesine ulaştırmıştır. Yapısal ve yoğunluk etkisinin yaratmış olduğu tasarruf büyüklüğü, 1980 ihracata yönelik istikrar programı sonucu ortaya çıkan üretim artışının yaratmış olduğu enerji tüketim artışından daha az olmuştur. Sonuç olarak, etkin üretim teknolojilerinin 1981–1985 döneminde ihmal edildiği söylenebilir.

1986–1990 döneminde toplam enerji tüketimi, 4396 Ttoe yükselmiştir. Sanayi sektöründe üretim artış sonucu enerji tüketiminde meydana gelen artış, 6369 Ttoe ka-

Tablo 2 : Sanayi Kesiminde Enerji Tüketiminin Ayrıştırılması

	Çıktı Etkisi	Yapısal Etki	Yoğunluk etkisi	Enerji tüketiminde toplam gerçek değişim
1981-1985	+2603 (%32,5)	-643 (%8)	-168 (%2,1)	+1792 (%22,4)
1986-1990	+6369 (%62,7)	-640 (%6,3)	-1333 (%13,1)	+4396 (%43,3)
1991-1995	-717 (%4,7)	+239 (%1,5)	+2669 (%17,5)	+2191 (%14,4)
1996-2000	+9625 (%48)	-373 (%1,8)	-5667 (%28,3)	+3585 (%17,9)
1981-2000	+23539 (%294)	-5607 (%70)	-2233 (%28)	+15649 (%196)

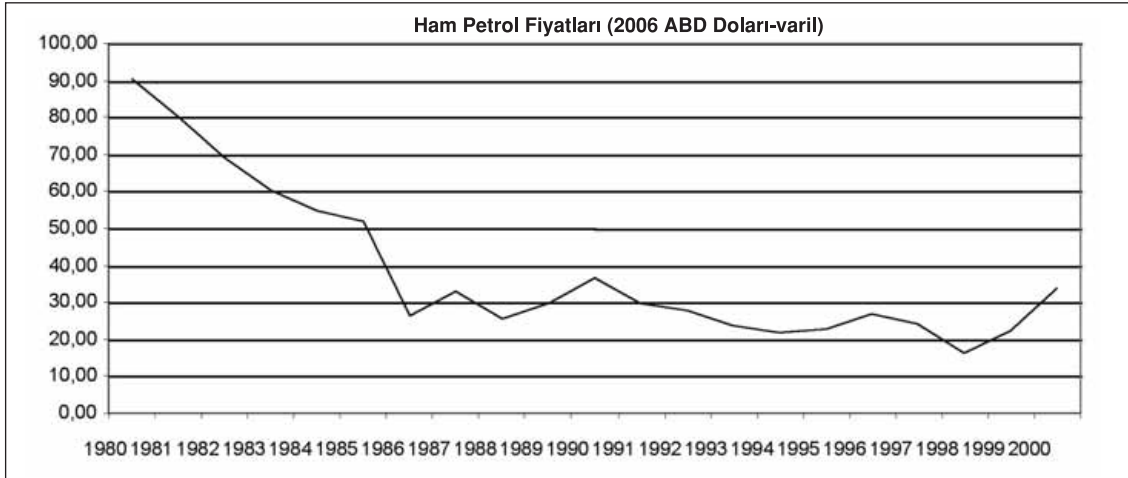
Kaynak : Yazarlar tarafından hesaplanmıştır.

dar olmuştur. Bu 1986 yılına göre %62,7'lik bir tüketim artışını göstermektedir. Yapısal değişim ve yoğunluk etkileri sonucu enerji tüketiminde sırasıyla 640 Ttoe (ya da %6,3) ve 1333 Ttoe (ya da %13,1) kadar bir enerji tasarrufu sağlanmıştır. İlk iki dönemi karşılaştırdığımızda, yapısal değişimin etkilerinin birbirine yakın olduğu görülmektedir. Bununla beraber yoğunluk etkisinin büyüklüğü, hem mutlak hem de oransal olarak ikinci dönemde daha büyük olmuştur. Bu gelişmenin arkasındaki neden, ikinci alt dönemde sanayi sektöründe kapasite kullanımındaki artıştır. Gardner & Elkhafif (1998)'e göre, enerji fiyatlarındaki şok gelişmeler sanayi sektöründe toplam enerji tüketiminin değişimini etkileyen faktörleri değiştirmektedir. Buna ilave olarak iktisadi büyüme, kapasite kullanımını ve teknoloji gelişimi için AR-GE yatırımlarını artırmasıyla enerji yoğunluğunun azalmasına yardımcı olmaktadır. Bu açıdan bakıldığında, kapasite kullanımındaki artış, yoğunluk etkisini artıran bir faktör olarak karşımıza çıkar.

1991–1995 dönemi diğer alt dönemlerden farklı sonuçlar vermektedir. Bu dönemde enerji tüketimindeki artış, yapısal etki ile yoğunluk etkisinden kaynaklanmaktadır. 1994 krizini içinde bulunduran bu dönemde çıktı etkisinden dolayı enerji tüketimi 717 Ttoe (1991 yılına göre %4,7'lik bir azalma) kadar azalmıştır. Diğer taraftan, yapısal değişim ve yoğunluk etkileri enerji tüketimini, 239 Ttoe (%1,5'lik bir artış) ve 2669

Ttoe (%17,5'lik bir artış) kadar artırmıştır. 1991–1995 döneminde nihai olarak sanayi kesiminde toplam enerji tüketimi %14,4'lük bir artış ile 17372 Ttoe değerine ulaşmıştır. Bu alt dönemdeki gelişmeleri iki açıdan değerlendirmemiz mümkündür. İlki, bu dönemde enerji fiyatlarının düşük ve istikrarlı bir seyir izlemesi, her iki etkiyi de pozitif hale getirmiştir. Şekil 7'de 2006 ABD Doları cinsinden varil petrol fiyatları verilmektedir. 1991 yılında varil petrol fiyatı \$ 29,71 iken 1995'de \$ 26,77 olmuştur. Bu alt dönem sonuçları, negatif eğilimli petrol fiyat hareketlerinin pozitif yoğunluk etkisine yol açtığını desteklemektedir. İlave olarak, düşük ve istikrarlı petrol fiyatları, enerji yoğunluğu yüksek olan sektörlerde üretim artışını, enerji yoğunluğu düşük olan alt sektörlerle göre daha fazla uyarmıştır. Bu alt sektörle ilgili olarak diğer bir önemli nokta, 1994 yılında yaşanan iktisadi krizdir. Kriz, negatif çıktı etkisinin nedeni olarak görülebilir.

Son alt dönem 1996–2000 yıllarını kapsar. Bu dönemde yaşanan, bir önceki dönemin tersi bir gelişmedir. Bu dönemde petrol fiyatları yukarı doğru dalgalanma göstermeye başlamıştır. Bunun doğal bir sonucu olarak, enerji tüketimi içinde petrolün payının azalması ve kömürün payındaki artıştır. Sonuç olarak, yoğunluk etkisi negatif hale gelmekte ve 5667 Ttoe kadar bir enerji tasarrufunun sağlanmasına neden olmaktadır. Diğer taraftan çıktı etkisi pozitif olup enerji tüketimini 1996 yılına göre %48'lik bir

Şekil 7 : Varil Başına Dünya Ham Petrol Fiyatları: 1981–2000 (2006 ABD Doları-Varil)

Kaynak : BP Statistical Review of World Energy, June 2007

artış ile 9625 Ttoe kadar artırmıştır. Söz konusu dönemde meydana gelen net enerji tüketim artışı %17,9 oranında ve 3585 Ttoe olarak gerçekleşmiştir.

20 yıllık dönem ele alındığında (1981–2000) sanayi sektörünün üretim yapısı ve enerji yoğunluğu değişmemiş olsaydı, kümülatif enerji tüketimi 23539 Ttoe kadar artacaktı. Bu rakam, dönemin bütünü itibariyle %294 oranında bir enerji tüketim artışını ifade etmektedir. Bu dönem içinde gerek üretim yapısının değişimi gerekse yoğunluk etkisi sonucu enerji tüketiminde yaklaşık %98 seviyesinde (7840 Ttoe) bir tasarruf elde edilmiştir. Yapılan bu tasarrufun ana kaynağının yapısal etkinin sonucu şekillendiği söylenebilir. Bir başka ifade ile sanayi sektöründe söz konusu 20 yıllık dönem içinde meydana gelen yapısal değişim

sonucu, 5607 Ttoe kadar bir enerji tasarrufu sağlanmıştır. Diğer taraftan, yine dönemin bütünü itibariyle yoğunluk etkisinin %28 oranında bir enerji tasarrufu sağladığı söylenebilir. Dönemin tümü itibariyle bakıldığında sanayi kesiminde enerji tüketimi %196’lık bir artış ile 2000 yılında 23636 Ttoe rakamına ulaşmıştır.

5. Sonuç:

Ekonomi politikasındaki değişim ve ekonominin yapısal değişiminin sonuçları, 1981–2000 döneminde makro ekonomik faaliyetlerde önemli istikrarsızlıklara öncülük etmiştir. Bu gelişmeler doğal olarak enerji tüketiminde de önemli gelişmelere yol açmıştır. Ayrıştırma analizi kullanılarak enerji tüketimindeki değişimin kaynakları, 1981 ile 2000 arasındaki dönemde, çıktı etkisi, yapısal etki ve yoğunluk etkisi biçimi

minde ayrıştırılmıştır.

Dönemin bütünü incelendiğinde ele alınan veriler itibariyle enerji yoğunluğunun azaldığı gözlenebilir. 1981 yılında sanayi kesiminde 7987 bin Toe kadar nihai enerji kullanılarak 2.857.329 milyon TL reel katma değer yaratılmıştır. 2000 yılında ise, 23636 bin Toe nihai enerji ile 11.278.415,91 milyon TL'lik reel katma değer yaratılmıştır. Buna göre 1981 yılında sanayi kesiminde 1 TL'lik reel katma değer yaratmak için Türkiye, 0,00279 koe enerji tüketirken 2000 yılında 0,00209 koe enerji tüketmiştir.

Enerji yoğunluğunun azalma eğiliminde 1989 yılında önemli bir kırılma meydana gelmiştir. 1990 öncesi ve sonrası on yıl farklı fakat tutarlı bir özelliğe sahiptir. Fakat dönemin bütünü incelendiğinde sanayi sektöründe enerji yoğunluğu dalgalanan fakat azalan bir eğilim izlemiştir. Bu gelişmenin altındaki temel neden, sanayi sektöründeki yapısal değişimdir. Bir başka ifade ile dönem içinde sanayi sektörünün alt sektörleri itibariyle enerji kullanımı düşük olan sektörlerin, enerji kullanımı yoğun olan sektörlerle göre daha hızlı bir büyüme gös-

termesi sonucu enerji tüketiminde daha düşük bir büyüme oranı gerçekleşmiştir. Sanayi kesiminde enerji tasarrufunun %71,5'lik kısmı, sanayi çıktısının bileşiminin değişimi ile sağlanırken geri kalan %28,5'lik kısmı, yoğunluk etkisinden kaynaklanmıştır. Tersine bir sonuç Zhang'ın 2003 yılında Çin için yapmış olduğu çalışmada elde edilmiştir. 1990–1997 yılları arasında sanayi kesiminde toplam üretimdeki değişmeden dolayı 2143,03 Mtce (milyon ton kömür eşdeğeri) kadar enerji tüketimi artmıştır. Çin'in sanayi sektöründe elde edilen enerji tasarrufunun %87,8 kısmı (948,29 Mtce) enerji yoğunluğundaki değişmeden geri kalan 132,16 Mtce kısmı ise, üretim yapısının değişiminden kaynaklanmıştır.

Türkiye'de elde edilen bu sonuç önemli bir politikayı içermektedir. Buna göre Türkiye'de sanayi kesimindeki yapısal değişim bir dereceye kadar enerji tasarrufu sağlamaktadır. Buna ilave olarak yoğunluk etkisi ile enerji tasarrufu mümkün olabilmektedir. Dolayısıyla, sanayi sektöründeki politikalar enerji tasarrufu sağlayan teknolojileri teşvik etmeye odaklanmalıdır. 

KAYNAKÇA

- Altınay, G. ve E. Karagöl (2004), “Structural Break, Unit Root, and The Causality Between Energy Consumption and GDP in Turkey”, *Energy Economics*, (26): 985–994.
- Alcantara, V. ve J. A. Duro (2004), “Inequality of Energy Intensities across OECD Countries: A Note”, *Energy Policy* (32): 1257-1260.
- Ang, B. W. ve F. Q. Zhang (2000), “A Survey of Index Decomposition Analysis in Energy and Environmental Studies”, *Energy* (25): 1149-1176.
- Bernard, Jean-Thomas ve B.Cote (2005), “The Measurement of the Energy Intensity of Manufacturing Industries: a principal components analysis”, *Energy Policy* (33):221–233.
- Boyd, G. A., D. A. Hanson ve T. Sterner (1988), “Decomposition of Changes in Energy Intensity: A Comparison of the Divisia Index and Other Methods”, *Energy Economics* (10): 309-312.
- British Petroleum (2005), *Statistical Review of World Energy*, June.
- C.C. Lee (2006), “The Causality Relationship Between Energy Consumption and GDP in G–11 Countries Revisited”, *Energy Policy* (34), Issue:9: 1086–1093.
- Dasgupta, P. S. ve G. M. Heal (1979), *Economic Theory and Exhaustible Resources*, Cambridge University Press, Cambridge.
- Doblin, C. P. ve P. Claire (1988), “Declining Energy Intensity in U.S. Manufacturing Sector”, *Energy Journal* (9):109-135.
- DPT (2001), *Madencilik Özel İhtisas Komisyonu Raporu, Enerji Hammaddeleri Alt Komisyonu Kömür Çalışma Grubu*, DPT: 2605-ÖİK: 616, Ankara.
- Freeman, S.L. ve M.J. Niefer ve J.M. Roop (1997), “Measuring Industrial Energy Intensity: Practical Issues and Problems”, *Energy Policy* (25): 703-714.
- Gardner, D.T. ve M.A.T. Elkhafif (1998), “Understanding Industrial Energy Use: Structural and Energy Intensity Changes in Ontario Industry”, *Energy Economics* (20): 29-41.
- Greening, L. A.; W. B. Davis; L. Schipper ve M. Khrusch (1997), “Comparison of Six Decomposition Methods: Application to Aggregate Energy Intensity for Manufacturing in 10 OECD Countries”, *Energy Economics* (19): 375-390.
- Hankinson, G. A. ve J. M. N. Rhys

(1983), “Electricity Consumption, Electricity and Industrial Structure”, *Energy Economics* (5): 146-152.

Hannesson, R (2002), “Energy Use and GDP Growth, 1950-1997”, *OPEC Review*, Sept., 215-233.

Howarth, R. B (1991), “Energy Use in U.S. Manufacturing: The Impacts of the Energy Shock on Sectoral Output, Industry Structure, and Energy Intensity”, *The Journal of Energy Development* (14): 175-191.

Howarth, R. B. ve L. Schipper (1992), “Manufacturing Energy Use in Eight OECD Countries: Trends through 1988”, *Energy Journal* (12): 15-40.

International Energy Agency (2001), *Energy Policies of IEA Countries: Turkey 2001 Review*, OECD/IEA.

Kavak, K. (2005), *Dünyada ve Türkiye’de Enerji Verimliliği ve Türk Sanayinde Enerji Verimliliğinin İncelenmesi*, DPT, Yayın No: 2689, Ankara.

Lee, C.C. (2006), “The Causality Relationship Between Energy Consumption and GDP in G-11 Countries Revisited”, *Energy Policy* (34): 1086-1093.

Miketa, A. (2001), “Analysis of Energy Intensity Developments in Manufacturing Sectors in Industrialized and Developing Countries”, *Energy Policy* (29): 769-775.

Reitler, W.; M. Rudolph ve M. Schaefer

(1987), “Analysis of Factors Influencing Energy Consumption in Industry: A Revised Method”, *Energy Economics* (9): 145-148.

Rodrik, D. (1990), *Premature Liberalization, Incomplete Stabilization: The Ozal Decade in Turkey*, Center for Economic Policy Research Working Paper, 402.

Soytaş, U. ve R. Sarı (2003), “Energy Consumption and GDP: Causality Relationship in G-7 Countries and Emerging Markets”, *Energy Economics* (25): 33-37.

Sun, J. W. (1996), “Quantitative Analysis of Energy Consumption, Efficiency and Savings in the World, 1973-1990”, *Turku School of Economics Press Series A-4:1996*.

Sun, J. W. (1998), “Changes in Energy Consumption and Energy Intensity: A Complete Decomposition Model”, *Energy Economics* (20): 85-100.

Sun, J. W. (2002), “The Decrease in the Difference of Energy Intensities between OECD Countries from 1971 to 1998”, *Energy Policy* (30): 631-635.

Sun, J. W. (2003), “Dematerialization in Finnish Energy Use: 1972-1996”, *Energy Economics* (25) 23-32.

TÜİK (1999), *İmalat Sanayinde Enerji Tüketimi*, Enerji İstatistik Departmanı, Ankara.

TÜİK (1996), (2002), (2004), (2005), İstatistik Yıllığı, SIS, Ankara.

Williams, R. H.; E. D. Larson ve M. H. Ross (1987), “Materials, Affluence, and Industrial Energy Use”, *Annual Review of Energy and the Environment* (12): 99-144.

World Bank (2004), *World Development*

Indicators, W.B, Washington, D.C.

Zhang, Z. X. (2003), “Why Did the Energy Intensity Fall in China’s Industrial Sector in 1990s? The Relative Importance of Structural Change and Intensity Change”, *East-West Center Working Papers, Environmental Change, Vulnerability, and Governance Series*, 55.

ÖZET

Vergi Politikasının Mali Amacının Karşılanamamasında Vergi Cennetleri ve Offshore Finansal Merkezlerin Rolü

Vergi politikası, hükümetlerin sosyal ve ekonomik amaçlara ulaşmada kullandığı temel araçlardan bir tanesidir. Hükümetler vergi politikası aracılığıyla kamu hizmetlerini finanse etmek ve diğer politika amaçlarını gerçekleştirmek için vergi toplarlar. Kamu hizmetlerinin finansmanı için hükümetlerin yeterli kamu gelirine sahip olmaları gerekiyor. Kamu hizmetlerini finanse etme vergilemenin ilk ve en önemli amacıdır.

Küreselleşme ve üretim faktörleri mobilitesindeki artışla birlikte vergi politikasında yeni sorunlar ortaya çıkmıştır. Özellikle vergi cennetleri ve offshore finansal merkezlerin hızla yaygınlaşması vergilemede karşılaşılan sorunları daha da artırmıştır. Vergi cennetleri ve offshore finansal merkezleri sağladıkları olanaklar ile bir çok ülkede hem vergi gelirleri azalmış hem de vergi politikalarının mali amaçları etkinliğini kaybetmiştir. Vergi idarelerinin gelir kaybetmesi özellikle gelişmekte olan ülkelerde temel kamu hizmetlerinin karşılanamaması anlamındadır.

Bu yüzden, vergi politikasının mali amacındaki aşınmanın önüne geçebilmek ve vergi kayıp ve kaçığını önlemek için vergi cennetleri ve offshore finansal merkezlere karşı mücadele etmek bir gerekliliktir.

JEL Sınıflaması: G15, H23, H26

Anahtar Kelimeler: Vergi Politikası, Vergi Cennetleri, Vergi Politikasının Mali Amacı, Gelir Kaybı

ABSTRACT

The Role of Tax Havens and Offshore Financial Centers on the Ineffectiveness of Fiscal Goal of Tax Policy

Tax policy is one of the fundamental policy instruments used to achieve governments' social and economic goals. Governments collect tax to finance public services and to practice other policy tools through tax policy. It is necessary that governments need enough public income to finance public services. The first and the most important goal of taxation is to finance public services.

With globalization and increasing mobility of production factors, taxation is facing new matters. In particular, a rapid development of tax havens and offshore financial centers both made major contributions to these matters and prevent these countries practicing effective tax policies. The financial advantages of tax havens and offshore financial centers caused many countries to lose tax income and to lose effectiveness of financial goals of tax policies. Losing tax income especially in developing countries means decreasing amount of income necessary to finance basic public services. Therefore, challenging to against tax havens and offshore financial centers is a necessity to prevent ineffectiveness the fiscal goal of tax policy and tax losses and tax evasion.

JEL Classification: G15, H23, H26

Keywords: Tax Policy, Tax Havens, The Fiscal Goal of Tax Policy, Revenue Loss

Vergi Politikasının Mali Amacının Karşılanamamasında Vergi Cennetleri ve Offshore Finansal Merkezlerin Rolü



Prof Dr. Ahmet ULUSOY*

Dr.Birol KARAKURT**



İRİŞ

Ekonomik, politik ve idari koşullardan dolayı ülke vergi sistemlerinde sürekli değişimler söz konusu olmakla birlikte, Benjamin Franklin'in de ifade ettiği gibi "hayatta ölüm ve vergi hariç hiçbirşeyin kesin olduğu söylenemez"¹. Kesinliği şüphe götürmeyen vergi(leme), devlet ile vatandaş arasındaki bağlantı noktası ve devletin vatandaşlarına hizmet sunması için gerekli kaynağın toplanmasına imkan veren politika aracıdır. Vergi politikası ise, ekonomik ve sosyal politika amaçlarına ulaşmada temel araçlardan bir tanesidir.

Uygulanan vergi politikası, ekonomik amaçlara öncelik verebileceği gibi sosyal amaçları da öne çıkarabilir. Ancak, günümüzde ülkeler politika amaçlarına ulaşmada vergi politikasını kullanabilme ve ondan yeterince yararlanma konusunda bir takım sorunlarla karşı karşıyadırlar. Bu durum küreselleşme ve onun yükselttiği faktör hareketliliğinin sonucudur. Ekonomilerin uluslararasılaştığı ve sermayenin tüm dünyada iş yapma potansiyeline kavuştuğu günümüzde özellikle mobil vergi tabanlarını vergi kapasitesine dahil edebilme noktasında *ulusal vergi idareleri* büyük güçlüklerle karşı karşıyadırlar.

Entegre bir dünyada, özellikle vergi oranları üzerinden ülkeler arasında bir re-

* Karadeniz Teknik Üniversitesi
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Maliye Bölümü
ahmetulusoy@hotmail.com

** Karadeniz Teknik Üniversitesi
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Maliye Bölümü
birolkarakurt@yahoo.com

I In this world, nothing can be said to be certain, except death and taxes." Benjamin Franklin, 1789, in a letter to Jean-Baptiste Leroy.

kabet söz konusudur (Profeta, 2003:22). Bu rekabet, vergi tabanlarının vergi politikasındaki uluslararası farklılıklara cevap verebilme yeteneğini arttırmış, ülkelerin (ulusal) sermaye geliri vergi oranını belirleme ve sermayeden elde edilen geliri vergilendirme konusundaki yetkisini sınırlamış ve ülkeleri vergi kaçırma ve kaçınma riskindeki artışla karşı karşıya bırakmıştır (Tanzi ve Zee, 2001:1). Vergi politikası alanında karar alıcıların düşüncelerindeki değişime esaslı katkı yapan bu gerçekler, günümüz vergi politikasının ülkeler arasındaki karşılıklı etkileşim ve artan sermaye akışkanlığı dikkate alınarak oluşturulması sonucunu getirmiştir. Aksi takdirde, vergi tabanları ulusal vergi idarelerinin vergilendirme yetkisinin dışına çıkacağından ülkeler ciddi kamu maliyesi problemleri yaşayabilirler. Önemli yükümlülükleri olan ülkeler, kamu maliyesi problemlerini aşmak amacıyla diğer ülke vergi tabanlarını aşındırıcı (sermaye için uluslararası ölçekte rekabetin olduğu bir ortamda) bir vergi politikasını izleyebilirler. Vergi politikasını diğer ülke vergi tabanlarını aşındıracak şekilde kullanma, sermaye üzerine uygulanan vergi oranlarında ‘dip seviyeye’ doğru bir baskı oluşturmaktadır (Edwards ve de Rugy, 2002:3). Ayrıca, gizliliğin olduğu, bilgi değişimine kapalı, düşük ya da hiç verginin olmadığı vergi cennetleri ve offshore finansal merkezler zenginlere ve çokuluslu şirketlere varlıklarını kendi idarelerinden saklama olanağı sunduğundan vergi kaçırma ve ka-

çınmayı daha olanaklı kılmışlar ve (ulusal) vergi idarelerinin varolan sorunlarını daha da arttırmışlardır. Ulusal vergi idareleri için ürkütücü idari ve politik sınırlamalar oluşturan bu unsurlar vergi otoritelerinin (özellikle de gelişmekte olan ülke idareleri) mali yükümlülüklerini karşılayacak yeterlilikte gelir toplayabilmelerini güçleştirmiştir.

Çalışmanın tezi, vergi cennetleri ve offshore finansal merkezler vergi kaçırma ve vergiden kaçınmanın kanalları olarak hizmet etmekte, dolayısıyla vergi politikasının başta mali amacı olmak üzere diğer amaçlarını olumsuz etkilemektedirler. Bu tezi desteklemek için; vergi politikasının mali amacı öncelikli olmak üzere vergi politikası amaçları, vergi cennetleri ve offshore finansal merkezlerin bu amaç ve vergi tabanları üzerinde ne gibi etkiler meydana getirdiği değerlendirilmiştir. Daha sonra, mali amaçta aşınma ortaya çıktığı tezini desteklemek için, ülke vergi idarelerinin vergi cennetleri ve offshore merkezler aracılığıyla karşı karşıya kaldığı gelir kayıplarına işaret edilmiştir. Son olarak ise, bu idarelerin elemine edilmesinin gelir kayıplarını minimize edebileceği vurgulanmıştır.

1. Vergi Politikasının Amaçlarına Genel Bir Bakış ve Gelir Toplama Amacı

Vergi politikası; hükümetin ne kadar gelir toplayacağı, bu geliri nasıl ve hangi kaynaklardan sağlayacağı ve geliri en uygun şekilde toplayıp toplamadığı sorusuna ce-

vap aramaktadır. Vergi politikası iki adımdan oluşan bir süreçtir. İlk adımda belirli vergi araçlarının amaçları tanımlanırken, ikinci adımda bu araçların kendi amaçlarına nasıl ulaşacağı durumu değerlendirilmektedir (Kayaga, 2007:6). Vergi politikası, ulusal egemenliğin bir simgesi ve bir ülkenin genel ekonomi politikasının bir parçasıdır. Vergi politikası; tüketimi etkileme, tasarrufları teşvik etme ve şirketleri organize etmede kullanılabilecek bir ekonomik düzenleme aracıdır. Kamu harcamalarının finansmanına ve gelirin yeniden dağıtımına da yardım edebilir (EC, 2000:3,5).

Vergi politikasının birey ve kurum davranışlarını etkilemesi (bir politika aracı olarak kullanılması) onun önemini arttırmıştır. Viktoryan günlerde², devletin birincil fonksiyonu kamu mallarının sunumu, savunma, politika, hukuk sisteminin kurulması ve onun uygulanmasını sağlamaktır. Vergi politikasının görevi ise bu amaçları karşılayacak fon temin etmektir (Kay, 1990:18). Vergi politikasının mali amacı olarak da nitelendirilen bu ilk ve en eski amacı, vergi gelirlerinin yeterli olmasını zorunlu kılmaktaydı. Zamanla, vergi politikasının (vergilemenin) doğrudan rolü ve en belirgin amacı gelir sağlanması, yeniden dağıtım, vergilerin temsile dayanması ve ekonomik alternatifleri fiyatlandırma şeklinde değişmiştir (Cobham, 2005b:4,5). Neumark, vergilemenin amaç ve görevlerini mali, iktisadi ve sosyal politika başlıkları altında toplamıştır. Diğer gelir türleriyle karşılanmayan ve-

ya karşılanması mümkün olmayan kamu harcamalarının finansmanı verginin mali politika ile ilgili amacıdır. Para değerinin fazla dalgalanmadığı bir iktisadi gelişme, işgücü potansiyeli ve üretim faktörlerinin yüksek bir kullanım derecesine sahip olmaları ve piyasa ekonomisine uygun araçlarla ödemeler bilançosu denkleğinin sağlanması iktisadi politika amacıyla ilgilidir. Gelir ve servetin iktisaden zayıf olan lehine, gider politikası tedbirleriyle politik bakımdan arzu edilen ölçüde dağıtılması ise verginin dağıtımsal amacına yöneliktir (Neumark, 1975:20). Bugün, kamu aktiviteleri için gelir sağlamak, toplumdaki servet dağılımındaki adaletsizlikleri azaltmak ve özel ekonomik aktiviteleri düzenlemek vergi politikasının modern çağdaki amaçları olarak nitelendirilirler (Avi-Yonah, 2005, s.1).

Vergi politikası (vergi yükleme ve toplama), özellikle gelişmekte olan ülkeler açısından, hükümetin sosyal ve ekonomik amaçlara ulaşmada kullandığı araçlardan sadece bir tanesidir (Kayaga, 2007:6). Gelişmekte olan ülkelerde vergi politikasının amaçları, iktisadi büyüme ve kalkınmanın finansmanı, gelir dağılımında adaletin sağlanması, ekonomik etkinlik ve ekonomik istikrarın sağlanmasıdır (Tanzi ve Zee, 2001:1; Kızılot ve Durmuş, 2002:102). Vergi politikasının amaçlarına ilişkin farklı

² Bu dönem (Birleşik Krallığın Viktoryan Dönemi) Kraliçe Victoria'nın tahta oturduğu Haziran 1837'den Ocak 1901'e kadar olan dönemi kapsamaktadır.

iktisatçıların değerlendirmeleri dikkate alındığında gelir sağlama amacının vergilemenin temel nitelikte amacı olduğu ifade edilebilir. Hem kamu mal ve hizmetlerini sunma amacını finanse etmek hem de piyasa tarafından gerçekleştirilen gelir dağılımında değişiklikler meydana getirmek için devlet vergileri kullanmaktadır (Profeta, 2003:4). Kaynak dağılımını gerçekleştirmek, sosyal gelişmeyi sağlamak, ekonomiyi istikrara kavuşturmak, piyasanın işleyişini ve kurallarını tanımlamak ve ekonomik büyümeyi teşvik etmek için vergiler aracılığıyla gelir toplanmaktadır (Kayaga, 2007:7).

Vergi(leme)'nin ve vergi politikasının yukarıda belirtilen faydalarına karşın vergi, uzun süre göz ardı edilmiştir. Oysa, kalkınmanın finansmanı için en temel gelir kaynağı vergidir (Cobham, 2005b:2). Fakir ülkelerin uzun dönemli amacı, yeterli vergi gelirine sahip olarak dış yardımlara bağımlılıklarını ortadan kaldırmaktır. Yalnızca yeterli miktarda gelir kamunun fonksiyonlarını tam olarak yerine getirmesine izin verebilir. Vergi gelirleri, gelişmekte olan ülkelerde yoksulluğu azaltılması için gerekli olan ulaşım altyapısı, sağlık hizmetleri ve eğitim gibi kamu mal ve hizmetlerinin sunumu için önem taşır. Vergi gelirleri; yalnızca sürdürülebilir bir finansman için değil aynı zamanda demokratik sürecin güçlendirilmesi, nihai olarak yönetimin geliştirilmesi ve ülke vatandaşlarının ihtiyaçlarına harcanacak olan paranın sağlanması için de ge-

reklidir (Christian Aid, 2008:2). Ayrıca, vergiler yalnızca gelir toplamak için değil aynı zamanda piyasa ekonomisinin fonksiyonlarını geliştirmek ve özel davranışların sosyal maliyetlerini içselleştirmek için kullanılır (Andersson vd, 2007:1). Bu yüzden, vergi kaçırma ve vergiden kaçınma, kamu finansmanının hem doğasını hem de hacmini etkilediği için oldukça önemlidir (Cobham, 2005a:11; TJN, 2007a). Vergi rekabeti, varlık sahiplerine vergi yükümlülüğünden kaçma için ilave fırsatlar sunduğundan, ülkeleri kamu mal ve hizmetlerini finanse etmek için gerekli vergi gelirini toplayamama problemiyle karşı karşıya bırakmaktadır (War on Want, 2003:34).

Sermaye için küresel ölçekte rekabetin olduğu bir ortamda, arzulanan vergi politikası amaçlarını gerçekleştirecek bir vergi sistemi oluşturmak gerçekten önemlidir. Çünkü, küreselleşme hem vergi politikasının amaçlarında hem de amaçların ülkeler açısından öneminde farklılaşmalara neden olmuştur. Bir de, vergi politikası yalnızca ülkenin kendi faaliyetlerinden değil, komşu ülkelerin politikalarından da etkilenir (EC, 2000:3). Bazı ülkeler için yüksek refah seviyesine imkan veren kamu mallarının arzı ve gelirin yeniden dağıtımı öncelikli amaç iken, bazı ülkelerde ise piyasa çözümlerini egemen kılmak öncelikli amaçtır. Vergi politikasını, kamu mallarının sunumu ve geliri yeniden dağıtımının bir aracı olarak gören ülkeler için gelir toplamak, piyasa çözümlerinin sonuçlarını kabul eden ülkeler-

den daha önemlidir. Küreselleşme olgusu vergi politikasının amacını ve motivasyonunu, vergi oranlarını özellikle de kurumlar vergisi oranını düşürmek suretiyle doğrudan yabancı yatırım çekmeye vakfetmişlerdir (Bellak ve Leibrecht, 2007:24). Dolayısıyla, vergi politikası yapıcıları, ülkede geçerli olan koşulları analiz etmek ve yeterli gelir artışı sağlayacak uygun vergi bileşimini tesis etmek zorundadırlar (Kayaga, 2007:1).

Bu noktada, uluslararası vergi rejiminin amaçlarına uygun bir vergi politikası benimsemek ve uygulamak önemlidir. Uluslararası vergi rejiminin amacı, gelirin çifte vergilenmesinden sakınmak, vergi kaçırma ve vergiden kaçınmayı önlemektir. Bu amaçların karşılanabilmesi için ulusal vergi sistemleri arasında işbirliği ve koordinasyon gereklidir. İşbirliği, vergi alanında bir dizi ulusal vergi politikasını içermektedir (Eden ve Kudrle, 2005:104).

2. Küreselleşmenin Vergi Tabanları ve Gelir Kayıpları Üzerindeki Etkisi

Vergi ve düzenlemeler demokratik sözleşmeyi esas alan ulus devlet düşüncesinin kalbinde yatan önemli unsurlardır. 19. ve 20. yüzyılda, zengin ülkeler; şirketler, hükümetler ve toplum (vatandaşlar) arasında bir sözleşme (denge) olması gerektiğine karar vermişlerdir. Bu durum 1920'lerden itibaren çokuluslu şirketlerin piyasada güç olarak yer alması ve vergi sistemlerindeki

yasal boşluklardan da yararlanarak vergi yüklerini düşürmeleriyle birlikte çözülmeye başlamıştır (TJN, 2007a). Karşılıklı ticaretin önündeki engellerin kaldırılması, finansal piyasalardaki serbestleşme ve yeni iletişim teknolojilerinin kara para aklama olanaklarını arttırması (küresel büyüme üzerinde olumlu etkileri olmasına karşın), kurumsal araçların kötüye kullanılması, vergi suiistimali ve mali sistemin istikrarını tehdit eden fırsatlar bu çözülmeyi hızlandırmıştır. Tüm bu aktiviteler gizlilik iklimini, şeffaf olmayan yapıları, iki ve çok taraflı işbirliği eksikliklerini arttırmıştır (Owens, 2007:6).

Sermaye kontrollerinin kaldırılması ve iletişim devrimi, şirketlere coğrafi sınırlardan bağımsız olarak iş yapma imkanı vermiş ve ekonomik aktivitelerin küresel bir boyut kazanmasına neden olmuştur. Üretim faktörleri mobilitesindeki artış, vergi politikası tasarlanmasında, karmaşık teknik problemlere yol açmış ve diğer ülke vergi politikalarına duyarlılığı arttırmıştır. Bu gelişmeler yalnızca firmalar arasındaki rekabeti arttırmamış, aynı zamanda ülkeler arasındaki rekabeti de (vergi matrahlarını aşındırıcı şekilde) arttırmıştır. Bir anlamda tamamen yeni bir vergi politikası sunmuştur. Yeni vergi politikası, hükümetlerin maliyetleri en aza indirmek ve vergi tabanlarını korumak için küresel vergi sistemlerine adapte olmalarını sağlayacak cevapları geliştirmeye zorlamıştır (Norregaard ve Khan, 2007:4). Sonuç olarak, uluslararası

sermaye yatırımlarının önemli bir oranı düşük vergili ülkelere gerçekleşmiştir (Haupt ve Peters, 2005:493,494).

Küreselleşme ülkeleri, yatırımlar için uygun ‘mali iklimi’ geliştirecek ayarlamalar yapmak amacıyla vergi sistemlerini ve kamu harcamalarını sürekli olarak değerlendirmek için teşvik etmiştir (OECD, 1998:13). Diğer bir ifadeyle küreselleşme, mobil faktörlerin arzulanmayan kamusal düzenlemelerden daha kolay kaçınabilmelerine ve kar için daha fazla avantaja sahip olmalarına imkan vermiştir. Yani, küreselleşme ve onun yükselttiği sermaye mobilitesinin sonucu olarak gelişen ‘uygun mali’ ortamın, ülkelerin vergileme yeteneklerini aşındırdığı ve önemli vergi geliri kaybına (verginin mali amacının karşılanmamasına) neden olduğu söylenebilir. Bu durumun doğal veya beklenen sonucu ise yetersiz kamu hizmeti sunumudur. Uygun politika cevabı geliştirilmediğinde ülkelerin gelecekte de vergi geliri kaybı yaşamaya devam etmele-

ri olasıdır.

Vergi tabanı mobilitesinin ne yönde değiştiğini/değişeceğini ortaya koyan Tablo 1’den de anlaşılacağı üzere, 2000’li yıllarda faktör mobilitesinin hızlanarak devam etmesi öngörülmektedir (mali küreselleşme etkisi). Vergi tabanı mobilitesinin artması, ulusal vergi idareleri açısından vergilendirmenin ve dolayısıyla gelir sağlamanın bugüne nazaran daha zor olacağının bir işaretidir. Vergi tabanında aşınmaya işaret eden bu durum kamunun gelir kaybına ve dolayısıyla kamu hizmetlerinin yetersiz sunumuna neden olabilir. Bu durumda ülke vergi idareleri ortaya çıkan gelir açığı ihtiyacını kapatmak için daha ağırlıklı olarak mobil olmayan vergi tabanları (kaçamayan mükellefler) üzerine vergi yüklemeye ve mobil vergi tabanları üzerindeki vergileri düşürmeye veya düşük vergi uygulamaya zorlanmaktadırlar.

Küreselleşme sonucu, artan kamu harcamaya yükümlülüklerini aynı paralelde arttıran vergi gelirleriyle finanse etmek duru-

Tablo 1 : Vergi Tabanı Mobilitesi (Dün, Bugün ve Gelecekte)

Vergi Matrahı	Mobilite (1970)	Mobilite (2000)	Mobilite (2030)
Maaş ve ücret geliri	Düşük	Düşük	Orta
Tüketim	Düşük	Orta	Orta
Hizmet tüketimi	Düşük	Orta	Orta
Yatırım geliri	Düşük	Orta	Yüksek
Kurum kazancı	Düşük	Orta	Yüksek

Kaynak : Hufbauer, 2000.

munda olan ülkeler güçlüklerle karşı karşıya kalmışlar ve ulusal savunma, eğitim, sosyal güvenlik ve diğer kamu hizmetlerine ilişkin mali harcamaları kıstak zorunda kalmışlardır (OECD, 1998, s.14). Küreselleşme sürecinde ülkeler mobil sermayeyi çekmek için diğer şüpheli ‘faydalar’ kadar (gizlilik gibi), düşük vergi yada hiç verginin olmadığı ortamlar sunarak da birbirleriyle ve dünyanın geri kalanıyla rekabet eder hale gelmişlerdir. Vergi cennetleri bu sürecin bütün ülkeleri etkileyen ekstrem bir sonucudur (War on Want, 2003:35).

Vergi cennetleri ve offshore finansal merkezler; yasal ve yasal olmayan ekonomiler, bozulmuş ulusal vergi rejimleri ve onshore düzenlemeler arasında bir kesişim noktası sağlamışlardır. Bunun sonucunda vergi yükü sermayeden emek üzerine doğru değişmiş ve dramatik gelir ve servet eşitsizliği artışı söz konusu olmuştur (TJN, 2007a). İlave olarak, vergi cennetlerindeki yatırımcılar, ulusal vergi yükümlülüklerini düşürmek için vergi cennetlerini kullanmak suretiyle sıfır vergi yada nominal vergilemeden fayda sağlayabilirler (OECD, 1998, s.14). Bazı küçük ada ekonomileri, zararlı vergi uygulamalarına evsahipliği yaptıklarından onlar yatırım ve büyümeyi olumsuz etkilemişlerdir (TJN, 2007a).

Küresel toplum her ülkenin kendi vergi sistemlerini uygulama hakkı olduğunu kabul etmektedir. Bunun anlamı her bir ülke, örneğin, uluslararası yatırımları çekmek için düşük vergi rejimini tercih edebilirler.

Yani, ülkeler gelir yetersizliği dolayısıyla yükümlülüklerini karşılayamama sorunu yaşamamak için vergi idareleri ve düzenlemeler arasındaki rekabete yoğunlaşarak mobil sermayeyi kendi ülkelerine çekmek amacıyla komşu ülkelerle rekabet edebilirler. Fakat, vergi cennetleri ve offshore finansal merkezlerin varlığı, ülkelerin bu şekilde bir politika izlemelerini güçleştirmektedir. Dolayısıyla, vergi tabanları için yer değiştirme ve gizlilik imkanlarının arttığı bugünün dünyasında herhangi bir ülkenin vergi politikasını tasarlaması ve idare etmesi, eskisine nazaran daha güçtür³. Bir ülkenin vergi ve mali sistemi gizlilikler taşıdığında bir dizi problemi yükseltebilir. Bu şeffaflık eksikliği, eğer insanlara vergiden kaçınmak için gelirlerini vergi idaresinden saklama olanağı sunuyorsa, diğer ülkelerin vergi sistemleri de zarar görebilir (Australian Tax Office, 2008:6). Burada ülkelerin avantajlı vergi rejimlerini uygulayabilmeleri (uluslararası vergi avantajları ile ilgilenenler üzerine), ülkelerin vergi cennetlerindeki bilgiye erişimine, düzenlemelere ve bankacılıkla ilgili düzenlemelere bağlıdır.

3 Kapalı bir ekonomide vergi politikası tasarlamak ve idare etmek bir ölçüde daha kolaydır. Yatırım ve tasarruflar üzerine vergi yüklemek aynı sonucu verir/doğurur. Yüksek vergileme, çalışma, yatırım ve tasarruf için teşvik edici olabilir, fakat yüksek seviyede vergileme sonuçta vergi tabanını aşındırıcıdır. Fakat vergi tabanının ülke dışına göçü/taşınması anlamında değildir. Vergiden tamamen kurtulmak insanların ülkeyi terk etmesi durumunda mümkündür.

Bugün, uluslararası ekonomik ve finansal bağımlılıktaki artış, vergilemenin sınırlar ötesi dışsal etkilerini arttırmış ve çeşitli vergi araçlarını kullanma ve koruma konusunda ulusal vergi otoritelerinin kapasitesini sınırlandırmıştır. Vergi oranlarını ve türlerini kullanmada hükümetler sınırlandırılmış ve aynı zamanda vergiden kaçınma ve vergi kaçırma artmıştır. Bu gelişmeler, gelir kaynakları sınırlı ve harcama yükümlülükleri esnek olmayan hükümetleri (hükümetlerin elindeki finansman seçeneklerini sınırlandırdığından) kamu harcamalarını finanse etmede geçmişe kıyasla daha güç durumda bırakmaktadır (UN, 2001, s.1). Küreselleşme gerçeği ortadayken,

uluslararası vergi rejimi özelliklerini dikkate almamak diğer ülke vergi tabanları üzerinde bozucu etkiler ortaya çıkarır ve kamu hizmetlerinin finansmanı için yetersiz gelir toplanmasına, diğer vergi politikası amaçlarının da karşılanamamasına neden olabilir. Ayrıca, ulusal vergi idarelerinin bu meydan okumalarla baş edememesine de yol açar. Bu yüzden, vergi politikacıları ve vergi idareleri vergi sistemlerini değişen ekonomik, sosyal ve politik koşullara adapte etmek durumundadırlar. Hızla değişen çevrede hükümetlerin sosyal ve ekonomik yükümlülüklerini karşılamaları için bu uyum kaçınılmazdır. Bu durum, kamu hizmetlerinin etkin ve yeterli su-

Tablo 2 : Uluslararası Vergi Rejiminin Özellikleri

Rejimin Özelliği	Uluslararası Vergi Rejimi İçin Uygulamalar
Amaç	Çifte vergilemeyi ya da vergi idarelerinin (vergi mükellefleri arasında eşitsizlik ve sermaye piyasalarında çarpıklığa neden olan) aşırı yüklenmesinden kaynaklanan eksik vergilemeyi önlemek
İlkeler	- Eşitlik - Uluslararası vergi mükellefi eşitliği - Uluslararası yansızlık-tarafsızlık } sağlamak
Normlar	Ülkelerin vergi tabanlarını tanımlayabildiği, idari ve dağıtımsal anlamda ülkelere vergilendirme hakkı sağlayan çifte vergileme anlaşmaları oluşturmak
Kurallar	Normların uygulanması için spesifik kurallar tanımlamak
Prosedür	Çifte vergi anlaşmalarında denetim ve uyumsuzlukları çözümlemeye yönelik içerik oluşturmak, idareler arası uyumsuzlukları çözmek için çok taraflı anlaşma prosedürü, vergi idareleri arasında <i>bilgi değişiminin sağlanması</i> ve anlaşma prosedürünün teşvik edilmesi
Kapsadığı alan	- Problem alanı: karşılıklı (ülkeler arasındaki) işlemler ya da ulusal vergilendirmenin konuları - Yayıldığı coğrafya: OECD üyesi ülkeler ve OECD model vergi anlaşmasına taraf ülkeler ve <i>işbirliğine yanaşan diğer ülkeler</i>

Kaynak : Eden ve Kudrle, 2005:105

numu için gerekli geliri garanti edebileceği gibi, diğer ülke vergi rejimleri üzerine de minimum zararlıdır.

Uluslararası rejimler genellikle kendi gücü ve etkinliği üzerinden değerlendirilir. Güçlü uluslararası rejimler, hakları ve sorumlulukları tanımlayan, fayda maliyet tahsisini belirleyen kurallar sağlar. Dolayısıyla güçlü uluslararası vergi rejimi oportünist davranışlara (vergi cennetlerine) ve sözde (monitör) uyuma karşı koruma sağlar ve üye ülkeler arasındaki anlaşmazlıklarda arabuluculuk işlevi görür (Eden ve Kudrle, 2005:107). Şeffaflık ve etkin bilgi değişimi ilkelerinin uygulanması, OECD ülkelerinin her birinin ulusal vergi konuları üzerinde kendi egemenliklerini korumak ve etkin bir biçimde kendi vergi yasalarını uygulamayı garanti eder (OECD, 2006:3). Bu ilkelere uyum gelir yetersizliğinden en çok kaybeden gelişmekte olan ülkelerin etkin ve adil bir vergi sistemi oluşturmalarına, böylelikle ulusal vergi idaresinin sorunlarını minimize edecek bir yapılanmaya ve geleceklerini inşa etmelerine izin verebilir. Dolayısıyla, vergi geliri kaybının ve vergi politikasının mali amacındaki aşınmanın önüne geçebilirler.

3. Vergi Cennetleri ve Offshore Finansal Merkezler

Vergi cennetlerinin varlığı, her ülkenin kendi vergi sistemini dilediğince kurma hak ve yetkisine sahip olması (vergi egemenliği) kuralı sayesinde vücut bulmaktadır (Bilici,

2004:1). İşletmeler ve vergi mükelleflerinin vergi yüklerini önemli ölçüde azaltmasına olanak tanıyan bu yerler, 1980'lerin başında ABD'den, vergi cennetlerine özel sektör varlıkları ve yabancı yatırımlarda hızlı bir artış olunca ABD hükümeti vergi cennetlerini; ABD vergi tabanının aşınmasına neden olan kötü niyetli vergi davranışları, uyuşturucu kaçakçılığı ve diğer suç faaliyetlerini teşvik eden (zararlı vergi rekabetini meydana getiren) olarak görmeye başlamıştır (Eden ve Kudrle, 2005:110). Bugün, vergi egemenliği kuralı gereğince, eğer bir ülke vergi rejimi diğer ülke vergi rejimleri üzerinde zarar potansiyeli taşıyorsa bu durumun yeniden değerlendirilmesi ve uluslararası bir çerçeveye oturtulması gereğine işaret etmektedir. Fakat hangi ülke (vergi politikası) diğer ülke vergi matrahı üzerinde zarar potansiyeli taşıyor. OECD, bir ülkenin yalnızca düşük vergi oranı uygulamasından dolayı vergi cenneti olarak adlandıramayacağını belirtmekte ve bir ülkeyi vergi cenneti sınıflandırmasına sokan dört unsura işaret etmektedir (OECD, 1998:23):

- i) Sıfır vergi ya da yalnızca çok düşük vergi uygulamaları,
- ii) Vergi yükümlülükleri ile ilgili olarak diğer ülkelerle bilgi değişimini önleyen yasal ve idari uygulamalar, yani etkin bilgi değişiminin olmayışı,
- iii) Şeffaf olmayan uygulamalar,
- iv) Yükümlülüklerin o ülkedeki mevcudiyetinin yalnızca vergi mülahazalarına

dayanıyor olması, yani gerçek bir faaliyetin olmayışı, katma değer yaratılmayışı, şeklinde uygulamaların olduğu ülkeleri “vergi cenneti” olarak saymıştır.

Bu kriterler ölçğinde vergi cenneti ülkeler; diğer ülkelerle karşılaştırıldığında nispeten daha düşük vergi oranı uygulayan, bilgi değişimine kapalı, şeffaf olmayan ve yalnızca finansal hizmet sunan merkezler olarak değerlendirilebilir. Yine, “vergi cenneti ülkeler, gizli vergi ya da finansal sistemlerin olduğu ülkelerdir. Bu ülkeler, aynı zamanda yerleşik olmayanlar için minimum ya da düşük verginin olduğu yerlerdir” (Australian Tax Office, 2008:6). Vergi cenneti ülkeler, kendilerinde faaliyet gösteren yabancı bireysel ya da kurumsal yatırımcılara ait bilgileri bu yatırımcıların yerleştiği olduğu ülkelerin vergi idarelerine aktarmalarını engelleyici yasal düzenlemelere sahiptir (OECD, 1998:24). Banka gizliliği, vergi cennetlerinin genel özelliğidir. Banka gizliliği etkin bilgi değişimine izin vermediğinden gelirin gizlenmesine ve vergi kaçırma ya da vergi verememesine (Australian Tax Office, 2008:8). Banka gizliliği ve ülkelerin vergi(leme) konusunda işbirliğine isteksizliği (vergi suistimalleri), diğer ülkelerin ulusal mali egemenliğini aşındırıcıdır. Sonuçta, küresel ortamda her bir ülkenin kendi vergi sistemlerini tasarlaması ve vergileme egemenliklerini sürdürmesi sadece diğer ülkelerle işbirliğine ve onların vergi politikası tercihlerini uygulamak için (ekonomik, sosyal ve siyasi tercihlerin belirlediği) gerekli bilgi paylaşımına bağlıdır (Owens, 2007:5).

Vergi cennetleri, zararlı rejim uygulamalarının uç bir örneğidir. “Bu ülkeler, uluslararası rejimin belirgin uygulamalarıdır, fakat onların belirgin olan davranışları açıklayıcı normlar ve rejimin uygulamaları ile uyumlu değildir” (Eden ve Kudrle, 2005:102). Sıfır ya da düşük vergi oranı uygulamasının olduğu vergi cenneti ülkeler, diğer ülkelere önemli miktarda fon çekmekte ve ulus devletleri vergi geliri kaybıyla karşı karşıya bırakmaktadır. Ayrıca, vergi cenneti ülkelere, vergi yükümlülükleri ile vergi idaresi arasında vergi oranları ya da matrah konusunda özel anlaşmalara imkân sağlayan idari ve yasal düzenlemelerin var olması, kaynağını yasa dışı faaliyetler oluşturan fonların bu ülkelere aktarılmasına neden olmaktadır (Bilici, 2004:3).

Uluslararası vergi rejiminin kurallarının dışında olan vergi cennetleri konusunda herkesin üzerinde hem fikir olduğu bir sayı da söz konusu değildir. OECD 1998 raporunda (yukarıda ifade edilen kriterler çerçevesinde) 41 ülkenin vergi cenneti özelliği taşıdığını belirtmiş ve bu ülkeleri işbirliğine çağırılmıştır. Bu çağrıya Aralık 2003 itibarıyla 36 ülke cevap vermiş ve bunlar ‘*işbirliği yapan ülkeler*’ kategorisine dahil edilmişlerdir (Bilici: 2004:3).⁴ OECD tarafından 41 olarak verilen vergi cenneti sayısı 2000 yılında 38’e düş-

⁴ İşbirliğine yanaşmayan ülkeler, *Andora, Liberya, Lihtenştayn, Monako ve Marshall Adaları’dır*. Bu ülkeler işbirliği için hiçbir girişimde bulunmadığından OECD’nin “kara liste” (ortak yaptırımlar uygulanacak) olarak adlandırdığı “*işbirliğine yanaşmayan vergi cenneti ülkeler*” listesinde yer almaktadırlar (Bilici, 2004:3).

müştür. OECD'nin 2000 yılında yayınladığı raporda, "tüm OECD ülkeleri; vergi idarelerinin banka bilgilerine erişimine izin vermeli-dirler, doğrudan ya da dolaylı olarak, tüm vergi amaçları için vergi idareleri gelir artırma sorumluluklarını yerine getirmeli ve etkin/etkili bilgi değişimi sağlamalıdır" (Avi-Yonah, 2008:3) ifadelerine yer verilmiştir.

1998 ve 2000 raporları sonucunda; OECD 35 offshore idarenin olduğu bir liste yayınlamıştır. Listede yer alan ülkeler işbirliğine davet edilmiş ve bu ülkeler Aralık 2003'e kadar uluslararası suç teşkil eden vergi sorunları üzerinde bilgi paylaşımına işbirliğine yanaşmadıkça, onların "işbirliğine yanaşmayan vergi cennetleri" listesine konulacağı belirtilmiştir. Bermuda, Cayman Adaları, Kıbrıs, Malta, Mauritius, ve San Marino OECD'nin offshore idareler ya da işbirliğine yanaşmayan vergi cennetleri listesinde yer almak istemediği için OECD ile 2000'li yılların başında işbirliği anlaşması yapmışlardır (Avi-Yonah, 2008:4). 2007'de 33 ülke idaresinin işbirliğine yanaştığı, buna karşın 5 idarenin⁵ işbirliğine yanaşmadığı rapor edilmiştir. OECD 3 ülke idaresinin de (Barbados, Maldivler ve Tonga) artık vergi cenneti olarak düşünüle-me-yeceğini belirtmiştir (TJN, 2007b:2).

Vergi cennetleri gibi offshore finansal merkezler de ülke vergi tabanlarının aşınmasına ve vergi geliri kaybına yol açan merkezlerdir. Bu merkezler, yerleşik olmayanlara (yabancılar) finansal hizmet (arzında uzmanlaşmış) sunan merkez olarak

tanımlanabilir (IMF, 2000). Zoromé (2007), akademisyen ve uygulayıcıların (vergi idaresi uzmanları) yaptığı tanımlarda offshore finansal merkezlerin üç ayırt edici ve tekrarlanan özelliğinin olduğunu ortaya koymuştur. Bu özellikler; (i) yerleşik olmayanlara yönelim, (ii) uygun düzenleyici çevre (düşük denetim gereksinimi ve minimum bilgi paylaşım mekanizması) ve (iii) düşük ya da sıfır vergi düzenlemeleri (Zoromé, 2007:4) olarak sayılmıştır. Bu özellikler OECD'nin vergi cennetleri açısından ortaya koyduğu özelliklerle benzerdir. Bu kriterler dikkate alındığında offshore finansal merkezler; "Yerleşik olmayanlara finansal hizmet sunan, yani, finansal hizmet ihracatı sunan merkezlerdir". "Herhangi bir ekonomide hatta daha da fazla finansal hizmet sunabilir. Fakat, offshore finansal merkezlerin ayırt edici özelliği finansal hizmet arzında uzmanlaşmış merkezler olması ve onların ihtiyaçların ve ekonomilerinin hacminin ötesinde finansal hizmet sunan merkezler" olmasıdır (Zoromé, 2007,;4,5).

Zoromé (2007), yerleşik olmayanlara finansal hizmet sağlayan (ulusal ekonomileri ölçeğinin üzerinde) merkezleri offshore finansal merkezler olarak aldığından, IMF-DB listesinde yer almayan pek çok ülke onun listesinde yer almakta ve offshore finansal merkez olarak değerlendirilmektedir. Örneğin IMF-DB istesinde yer alma-

⁵ Andora, Lihtenştayn, Liberya, Monako ve Marshall Adaları'dır.

Tablo 3 : Dünyada Vergi Cennetleri ve Offshore Finansal Merkezler

İdare	OECD	FSF-IMF 2000	TJN 2007	İdare	OECD	FSF-IMF 2000	TJN 2007
1. Andora	E	E	E	25. Lihtenştayn	E	E	E
2. Anguilla	E	E	E	26. Lüksemburg	-	E ¹	E ¹
3. Antigua&Barbuda	E	E	E	27. Macao		E ¹	E ¹
4. Aruba	E	E	E	28. Malezya (Labuan)		E ¹	E ¹
5. Bahamalar	E	E	E	29. Malta	E ³	E	E
6. Bahreyn	E	E	E	30. Marshall Adaları	E	E	E
7. Barbados	-	E ¹	E ¹	31. Mauritius	E ³	E	E
8. Belize	E	E	E	32. Monaco	E	E	E
9. Bermuda	E ³	E	E	33. Montserrat	E	E	E
10. İngiliz Virgin Adaları	E	E	E	34. Nauru	E	E	E
11. Cayman Adaları	E ³	E	E	35. Hollanda Antilleri	E	E	E
12. Cook Adaları	E	E	E	36. Niue	E	E	E
13. Costa Rica		E ¹	E ¹	37. Panama	E	E	E
14. Kıbrıs	E ³	E	E	38. Saint Kitts & Nevis	E	E	E
15. Dominik	E	E	E	39. Saint Lucia	E	E	E
16. Gırlaltar	E	E	E	40. Saint Vincent&the Grenadines	E	E	E
17. Grenada	E	E	E	41. Samoa	E	E	E
18. Guernsey, Sark & Alderney	E	E	E	42. Seychelles	E	E	E
19. Hong Kong		E ¹	E ¹	43. Singapur		E ¹	E ¹
20. İrlanda		E ¹	E ¹	44. İsveçre		E ¹	E ¹
21. Isle of Man	E	E	E	45. Turks & Caicos Islands	E	E	E
22. Jersey	E	E	E	46. US Virgin Adaları	E ²		E ²
23. Lübnan		E ¹	E ¹	47. Vanuatu	E	E	E
24. Liberya	E ²		E ²				

- Listedeki vergi cenneti ve offshore finansal merkez sayısı daha fazla olabilir. Fakat buradaki liste üç kurumdan en az ikisi tarafından nitelendirilen idareleri esas olarak oluşturulmuştur. Tablo3, TJN, “Identifying Tax Havens and Offshore Finance Centres”, 2007, isimli çalışmadan yararlanılarak oluşturulmuştur.
- E, OECD ve TJN 2007’ye göre vergi cennetlerini ve FSF/IMF göre Offshore Finansal Merkezleri ifade etmektedir.
- E¹ OECD’ye göre vergi cenneti olmayan, fakat FSF/IMF ve TJN’ye göre vergi cenneti olan ülkelerdir.
- E² OECD ve TJN’ye göre vergi cenneti olarak değerlendirilen ülkelerdir.
- E³ Bu idareler OECD’nin işbirliği çağrılarına cevap verdiklerinden vergi cenneti listesinden düşmüşlerdir. İlave olarak OECD tarafından daha önce vergi cenneti olarak ifade edilen Barbados, Maldivler ve Tonga OECD tarafından işbirliğine cevap verdikleri için 2007’den itibaren vergi cenneti olarak değerlendirilmemektedirler.
- FSF/IMF bu idareleri offshore finansal merkezler olarak tanımlamaktadır.

yan; Andora, İngiliz Virgin Adaları, Liberya, Lihtensteyn, Maldivler, Marshall Adaları, Monaco, Montserrat ve Birleşik Devletler Virgin Adalarını genellikle vergi cennetleri ya da offshore finansal merkezler olarak tanımlar. Sonuç olarak, bazı uzmanlar finansal hizmet sunumundan ziyade kurumsal güven ve yönetim sağlanmasını vergi cenneti tanımında esas almaktadırlar. Fakat IMF'in ana amacı finansal istikrarı sağlamak olduğundan, onun amaçları için finansal hizmet tabanlı bir liste uygundur. Bu durum, para aklama ve vergi kaçırma ya da vergiden kaçınmayı kolaylaştırabilir (TJN, 2007b:5).

3.1. Vergi Cennetleri ve Offshore Merkezler Vergi Politikasının Mali Amacını Nasıl Etkiliyor

"Developing countries are estimated to lose to tax havens almost three times what they get from developed countries in aid."

Angel Gurría, OECD Secretary-General,
November 2008

Vergi cennetleri, ülkelerin hem kendi vatandaşlarını hem de yabancı sermayeyi vergileme yoluyla gelirlerini artırma kapasitesini sınırlayan (vergi toplamada problemlerle karşı karşıya bırakan) önemli bir fenomendir. Bir vergi uzmanı vergi cennetlerinin kullanım amacını "insanların offshore hesapları (vergi cennetlerindeki) vergiden kaçınmak dışında herhangi bir amaç için kullandığına rastlamadım" (Christian Aid, 2005:10) sözleriyle ifade etmiştir.

Vergi cennetleri yatırımcılara pasif yatırım yeri, karlara kağıt üzerinde kayıt yeri ve özellikle de hesapları gizleyebilme imkanı verdiğinden yabancı yatırımcılar açısından bir kalkan görevi görürler. Vergi kaçakçılığı ve vergiden kaçınmayı da olanaklı kıldıklarından diğer ülke vergi sistemleri üzerinde de zararlıdırlar (OECD, 1998:22; Soydan, 2002:4).

Vergi cennetleri önerdikleri; gizlilik, düşük veya sıfır vergi oranı ve zayıf düzenlemeler sebebiyle büyük şirketler ve zengin bireylerin offshore dünyayı kullanarak vergi ödeme sorumluluklarından kaçmalarına/kaçınmalarına ve geri kalanların ise bu yükü paylaşmalarına neden olmaktadır. Vergi cenneti istismarı dünya çapında bir sorundur. J.Owens (2007)'de yaptığı açıklamada, "denizaşırı kaçırma sorununun büyük olduğunu biliyoruz ancak riskli vergi miktarının kesin bir tahmini söz konusu değildir. Cari sistemin vergi kaçakçılarına, gelirlerini ulusal vergi idaresinin bilgisinden gizleme olanağı sağlaması nedeniyle bu sonuç şaşırtıcı değildir" ifadelerini kullanmıştır. Sorunun büyüklüğünü anlamak için vergi cennetleri aracılığıyla gerçekleşen ticaret hacmine, bunun vergi kaybına etkisine, offshore sektörüne ve onun son 10 yıldaki muazzam büyümesine bakmak yeterlidir (War on Want, 2003:34; Australian Tax Office, 2008:6):

- Dünya ticaret hacmi dünya GSYH'nın yalnızca % 3'ünü oluşturmasına rağmen, tüm dünya ticaretinin yarısı vergi

cennetlerinden geçiyor. Bu anormal derecede yüksektir. Çünkü çokuluslu şirketler vergiden kaçınmak için faaliyetlerinin bir kısmını vergi cennetlerinde gerçekleştiriyorlar.

- Offshore merkezlerde tutulan varlıkların değeri (sıfır ya da düşük verginin olduğu) 5 ila 11 trilyon dolar kadardır (War on Want, 2003; Australian Tax Office, 2008).
- Vergi cennetleri aracılığıyla bir yılda gerçekleşen toplam fon tutarı, dünya mal ve hizmet ticaretine denktir (7 trilyon dolar).
- Brezilya, Karayip Adaları ile ticari açığının 4 milyar dolar olduğunu rapor etmiştir. Bu rakam vergiden kaçınmak amacıyla kayıt altına girmeyen rakama işaret etmektedir.
- Singapur da, dünyanın en zengin (özel) merkezleri Lüksemburg ve İsviçre gibi vergi cenneti olarak değerlendirmektedir.
- Bahamalar, en iyi beş yatırım ve güven fonu arasında yer almakta ve bu ülkelerin gelişmiş bankacılık piyasasına sahip olduğu ifade edilmektedir.
- Cayman Adaları, dünyanın beşinci büyük bankacılık merkezi ve birinci offshore merkezidir. Hem interbank işlemlerinde hem de özel bankacılık alanında önemli gelişme sağlamıştır⁶.
- İngiliz Virgin Adaları, uluslararası şirketler için dünyanın en gelişmiş merkez-

lerinden bir tanesidir. Tutucu bir tahminle, 300 binin üzerinde şirket söz konusudur (Australian Tax Office, 2008).

Vergi cennetlerindeki gizlilik, vergi ödemekten kaçınmayı kolaylaştırıyor (Christian Aid, 2005:11). Offshore gizlilik, bu idarelerin soruşturma ve kovuşturmadan kaçmasına imkan verdiğiinden zararlı uygulamalar için oldukça geniş bir ortam sunmaktadır (Gurtner ve Christensen, 2008:12). Özellikle de çok uluslu (saygın) şirketlerin vergiden kaçınması, kara parayı (karı) aklatmak için vergi cennetlerinin kullanımını eşsiz kılmaktadır (Christian Aid, 2005:10). Vergi cennetleri, vergi kaçırma ve vergiden kaçınmanın yolları olarak hizmet verdiklerinden vergiye olan saldırıya ortam sunmuşlardır. Mart 2007’de OECD’nin önerliğinde 36 ülkeden 100’den fazla vergi uzmanının katıldığı ve ilgili vergi idarelerinde görülen agresif vergi planı tarifelerinin tartışıldığı toplantıda, OECD yetkililerine göre, işaret edilen husus vergi kaçırma temel/anahtar unsurun vergi cennetlerinde olduğudur (Avi-Yonah, 2008:6).

Vergi kaçırma ve vergiden kaçınma hem anti sosyal hemde aynı ölçüde (eşit olarak) zararlıdır (TJN, 2007a). Vergi kaçırma ciddi ve karşı konulması gereken bir suçtur. Vergi kaçırma, dürüst mükelleflerin kamu hizmetlerinin sunumu için daha fazla vergi ödemek

⁶ Bu ülke OECD’nin işbirliği çağrılarına cevap verdiğiinden vergi cennetleri listesinden düşmüştür. Fakat TJN ve FSF/IMF göre vergi cennetidir.

zorunda kalmalarına neden olmaktadır. Vergi cennetleri ise, vergi kaçakçılarına yardım ettiklerinden kendi küçük nüfusları için kişi başına oldukça önemli gelir elde etmektedirler (Christensen, 2008:9). Buna karşın, offshore vergi cennetleri; finansal istikrarsızlık, sermaye kaçıışı ve zayıf düzenlemelere neden olduğundan ülkelerin vergi tabanları üzerinde aşınmaya sebebiyet vererek vergi kaybını ve kaçacağını teşvik etmektedir (Mitchell vd, 2002:72). Ülke vergi idarelerinin gelir kaybı ise, başta vergi politikasının mali amacı olmak üzere ekonomik büyüme amacına da katkı verilememesi anlamındadır. İlave olarak, sağlık ve eğitime aktarılması gereken kaynaklar (gelirlerin) toplanamamakta ve vergi cenneti ülkelere gitmektedir (Christian Aid, 2005:10).

Offshore merkezlerde tutulan varlıklar (etkin vergilendirmenin ulaştıklarının ötesinde olan varlıklar), toplam global varlıkların 1/3 ü olarak tahmin edilmektedir. Tüm dünya ticaretinin yarısı global vergi cennetleri aracılığıyla gerçekleşiyor. Kurumlar vergiden kaçınmak için karlarını buralara aktarıyorlar. Gelişmekte olan ülkelerin gelir kaybının yıllık sermaye girişlerinden daha fazla olduğu tahmin edilmektedir (Martens, 2007:41). Bugün vergi cennetleri ve offshore finansal merkezler aracılığıyla, çokuluslu şirketler (ulusal/uluslararası) ve zengin bireyler vergi vermek suretiyle topluma katkı yükümlülüklerinden giderek kaçınıyorlar. Vergiden kaçınma küresel ölçekte ortaya çıkıyor. Zengin insanların sermayelerini kendi

ülkelerinin dışına çıkarmak istemelerinin pek çok nedeni olmakla birlikte vergi kaçırma en büyük role sahiptir. Vergi cennetleri ise, sunduğu güçlü teşviklerle gelişmekte olan ülkelerin zenginlerinin varlıklarını (vergilemeden) offshore merkezlerde tutmalarına imkan vermektedir (Gurtner ve Christensen, 2008:13). Offshore merkezlerde tutulan varlıkların yalnızca yüzde yarımı vergilendirilse, Milenyum Gelişme Programı amaçları karşılanabilecek ve yoksulluk alt edilebilecektir (TJN, 2003).

Küresel serbest piyasalar büyük yolsuzlukları kolaylaştırmakta ve gelişmekte olan ülkelerin refah artışını sağlayacak politika cevabını ortaya koymalarını başarısız kılmaktadır (Hampton ve Sikka, 2005:245). Sosyal eşitsizlik, işsizlik, yoksulluk, sosyal memnuniyetsizlik, şiddet, suç ve çevre bozulması artışı gibi etkenler negatif dışsallıklara yol açarak toplumun geri kalanının durumunu daha da kötüleştirmektedir. Ayrıca, hükümetler, gelir toplamada ve buna bağlı olarak kamu harcamalarını finanse etme ve gelir dağılımını düzenlemede giderek artan zorluklarla karşı karşıyadırlar (Hampton ve Sikka, 2005:245).

Vergi rekabeti ve vergi cennetleri; ülkelerin vergi politikası üzerindeki egemenliklerini kaybetmelerine, yüksek gelirlielerin düşük gelirliere göre daha yüksek orandan vergilendirilmelerinin problemlili hale gelmesine ve ülkelerin kendi vatandaşlarını vergileme yoluyla gelirlerini artırma olanaklarının sınırlandırılmasına yol açmıştır. Bu durum, vergi

yükünün değişmesine ve değişen vergi yükünün özellikle gelişmekte olan dünya için büyük tehdit oluşturmalarına neden olmuştur. Vergi yükü değişmesi, zengin bireyler ve çokuluslu şirketlerin vergi cennetleri ve düşük vergi rejimlerinden fayda elde etmelerine, buna karşın sıradan bireyler ve küçük yerli firmaların ilave maliyet yüklenmelerine neden olmuştur (War on Want, 2003:34). Bu durumun (gelir kaybı) kamu hizmetlerinin finansmanını sağlayan ve kalkınma ve yoksulluğun azaltılmasına katkı veren vergi gelirini azalttığı ifade edilebilir.

Bugün, gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerdeki vergi kaçakçıları vergi cennetlerindeki gizlilik ve şeffaflık eksikliğinden yararlanarak hükümetleri elde etmesi gereken gelirden mahrum bırakmaktadır. Yani, iyi hükümet etmenin veya zenginliğin/refahın temeli veya yoksulluğa karşı mücadele etmenin anahtarı olan vergi bir saldırı altındadır. Vergileme yükümlülüğünden kaçmak amacıyla gerçekleşen vergi kaçakçılığı hem gelişmiş (zengin) hem de gelişmekte olan ülkeleri (fakir) etkilemektedir. Bu yüzden, vergi cennetlerine karşı mücadele bugünün en büyük meydan okumalarından biri olarak değerlendirilebilir (TJN, 2007a).

3.2. Ülkelerin Vergi Geliri Kaybı: Gelişmiş ve Gelişmekte Olan Ülke Örnekleri

Vergi cennetleri ve offshore merkezlerin en önemli özelliği düşük oranlı vergileme ve bilgi gizliliğidir. Özellikle, vergi cennetle-

rindeki finansal kurumlar ve offshore hesaplara ilişkin gizlilik uluslararası vergi kaçakçılığını ve vergiden kaçınmayı kolaylaştırmaktadır. Bu durum ülke vergi idarelerinin önemli miktarlarda gelir kaybı yaşamalarına, dolayısıyla verginin mali amacında aşınmaya ve önemli kamu maliyesi problemlerine (bütçe açıkları) neden olmaktadır.

Örneğin, Sikka 2003 yılında yaptığı çalışmada Almanya'nın vergi cennetlerindeki banka hesaplarında tutulan beyan edilmiş kişisel tasarruflardan dolayı yıllık yaklaşık 15 milyar dolar vergi geliri kaybıyla karşı karşıya olduğunu tahmin etmiştir (Sikka, 2003:14). Başka bir tahminde, Alman vatandaşların 300 milyar euro'yu yabancı vergi cennetlerinde tuttukları ve vergi kaçakçılığının yıllık yaklaşık 50 milyar euro olduğu tahmin edilmiştir. **Der Spiegel Mayıs 2008'de yayınladığı raporda**, yabancı vergi sığınaklarında tutulan 500 milyar eurodan daha fazla bir paranın vergilendirilmediğini, bunun 1/3'nün Geneva, Zürich ve Lugano gibi İsviçre şehirlerindeki bankalarda olduğunu yayınlamıştır (TJN, 2009). 14 Şubat 2008 tarihinde Lihtenştayn'daki banka hesaplarında paraları olan 600-700 kadar Alman vergi mükellefinin olduğunu ve bu hesapları kullanarak 1 milyon euro (1.45 milyon dolar) kaçırmaya çalışan tanınmış bir iş adamı tutuklanmıştır (US Senate..., 2008:2).

Fransa'dan kaçan vergi 2006 yılında yaklaşık 45 milyar euro'dur. Ayrıca, 2006 yılında Avrupa'dan kaçan vergi Avrupa

GSYH'nın yaklaşık % 2-2.5 arasındadır. (TJN, 2009).

1998 yılında yayınlanan Edwards Raporu, İngiliz hükümetinin Jersey Adaları'ni iyi yönetmede başarısız olduğu ve bir vergi cenneti olan Jersey'in sermaye kaçışını ve küresel vergi kaçakçılığını teşvik ettiğini bu yüzden İngilizleri yüksek vergi ödemeye yüz yüze bıraktığını ortaya koymuştur (Mitchell vd, 2002; Karakurt, 2006). 2006 yılının sonunda Jersey'de yerleşik olmayan bireylerin kendi vergi idarelerinden vergiden kaçınmak için illegal olarak kaçırdığı ve Jersey finansal sektöründe tuttuğu para miktarı 491.6 milyar dolardır. Bir diğer vergi cenneti olan Gurnersey'de yerleşik olmayan bireylerin (İngilizlerin) kendi vergi idarelerinden kaçırdıkları varlıklarının tutarı ise 293.1 milyar dolardır (Sullivan, 2007). Birleşik Krallık, vergi cennetlerinden bir yılda en az 20 milyar sterlin kaybetmektedir (War on Want, 2003). Richard Murphy ise vergi cenneti aktiviteleri sonucu İngiltere'nin gelir kaybının, yani vergi cennetlerinin İngiltere'ye maliyetinin her yıl 18.5 milyar sterlin olduğunu ifade etmiştir. Bu rakam vergi kaçırma ve vergiden kaçınmayı içermektedir (Murphy, 2009).

Kanada bankaları (beş büyük banka), vergi cennetlerindeki şubeleri (en az 89, bu sayı daha fazla olabilir) aracılığıyla, 1993-2007 arasında 16 milyar dolar vergi kaçırmışlardır (TJN, 2009)⁷.

ABD'nin vergi cennetlerinden kaynaklanan uluslararası vergi açığının 40 ila 70

milyar dolar arasında olduğu tahmin edilmektedir (Shropshire, 2009). Journal Tax Notes tarafından 2004 yılında yapılan bir çalışmaya göre ise, Amerikan şirketleri 2002 yılında karlarının 149 milyar dolarlık kısmını 18 vergi cenneti ülkesine kaydırmışlardır. Bu rakam 1999 yılına göre % 68 oranında artış göstermiştir. 2002 yılında şirketlerin karlarını düşük vergili ülkelere (vergi cennetleri) aktarmaları sonucu hazinenin vergi geliri kaybı yaklaşık 50 milyar dolardır (TJN, 2009; US Treasury, 2009). Mayıs 2008'de, İsviçre ve Lihtenştayn'daki offshore hesaplarda gizlenen 200 milyar dolardan dolayı Birleşik Devletler ulusal gelir idaresinin 7.2 milyar dolar gelir kaybıyla karşı karşıya kaldığı ortaya çıkmıştır (US Senate..., 2008:2). Birleşik Devletler Senatonun alt komitesi hazırladığı raporda, Birleşik devletler gelir idaresinin offshore vergi cennetlerinden dolayı her yıl 100 milyar dolar vergi geliri kaybettiğini tespit etmiştir (US Senate ..., 2008:1, 17; Avi-Yonah, 2008:13). Bu rakam, Birleşik devletler yıllık vergi açığının (345 milyar dolar) önemli bir oranıdır (US Senate ..., 2008:17). Bu 100 milyar vergi kaybı eyaletlerdeki vergi mükellefleri üzerine yüklenmiştir. Bu kayba en fazla katlanan mükellefler ise Ilionis (4.9 milyar \$), New York

7 Léo-Paul Lauzon, "Les banques canadiennes et l'évasion fiscale dans les paradis fiscaux :16 milliards de dollars d'impôts éludés", UQAM, May 2008.

<http://www.uqam.ca/nouvelles/2008/08-210.htm>
06.03.2009

(8.4 milyar \$), Teksas (8.6 milyar \$) ve Kaliforniya'nın (11.6 milyar \$) vergisini ödeyen vatandaşları olmuştur (U.S. Public Interest Research Group Search, 2008).

Vergi cennetleri ve offshore faaliyetlerden en çok gelişmekte olan ülkeler etkilenmektedirler. Aşırı banka gizliliği ve çok taraflı vergi işbirliğinin olmayışı/eksikliği, deniz aşırı vergi kaçırma zaten zayıf olan vergi tabanlarını aşındırdığından bu ülkelerin sorunlarını daha da arttırmaktadır. Offshore aktivitelerle ilgili finansal kayıpları hesaplamak oldukça güç olmasına rağmen, gelişmekte olan ülkelerin küresel şirketlerce offshore vergi cennetlerinin kullanılmasından dolayı her yıl 50 milyar dolar vergi gelirinden mahrum bırakıldığı tahmin edilmektedir⁸ (Oxfam, 2000:1; Sikka, 2003:15). Bu gelir kaybının; vergi yüklerini minimize etmek isteyen mükelleflerin vergi idaresinin bilgisinden gelirlerini saklamaları nedeniyle gerçekleşen transferlerden, vergi rekabetinden ve sermaye kaçışından dolayı ödenmeyen vergi olduğu unutulmamalıdır. Bu durum gelişmekte olan ülkelerin, sürdürülebilir ekonomik gelişmenin bağlı olduğu sosyal hizmetler ve ekonomik altyapı için gerekli hayati yatırımları yapamaması anlamındadır (Owens, 2007:5). Bu yüzden, vergi cennetlerinin gelişmekte olan ülkeler için yoksulluğun azaltılmasında ve kamu maliyesinin önündeki problemlerin aşılmasında giderek önemli bir engel oluşturdıkları ifade edilebilir.

Gelişmekte olan ülkelerin vergi cennetlerinden kaynaklanan kayıplarının, gelişmiş ül-

kelerden aldığı yardımların üç katı olduğu tahmin edilmektedir. Vergi kaçakçıları tarafından saklanan bu kaynaklar, eğer kendi ülkelerinde toplanıp vergilendirilseydi kalkınmanın finansmanı için milyarlarca dolar kaynak mevcut olabilirdi (Gurria, 2008). Gelişmekte olan ülkeler, her yıl vergi cennetlerinde tutulan/saklanan offshore varlıklardan dolayı 124 milyar dolar ve şirketler tarafından meydana getirilen vergi kaçakçılığından dolayı da milyar dolarla ifade edilen gelir kaybı yaşamaktadırlar (Oxfam, 2009a, 2009b). Oxfam'dan James Henry'de, yaptığı analizde gelişmekte olan ülkelerin servetlerinin 6.2 trilyon dolarlık kısmının offshore merkezlerde tutulduğunu ve yıllık 64 ila 124 milyar dolar arası vergi kaybıyla karşı karşıya olduklarını ifade etmiştir. Kaybın büyüklüğü gelişmekte olan ülkelerin yıllık olarak aldığı denizaşırı yardımlardan (103 milyar dolar) daha fazladır (Oxfam, 2009b). Christian Aid ise, gelişmekte olan ülkelerin uluslararası girişimciler tarafından maruz bırakıldıkları yıllık vergi kaçığının 160 milyar dolar olduğunu belirtmiş ve bu rakamın uygun harcanması durumunda beş yaşın altındaki 350.000 çocuğun yaşamının devam ettirilmesi için yeterli olduğunu iddia etmektedir (Christian Aid,

⁸ Bu rakam dünyadaki her bir çocuğun okula gitmesi için tahmin edilen maliyetin altı katına ve evrensel temel sağlık korumasını sağlamanın hemen hemen üç katına denktir. Yine bu 50 milyar dolarlık kayıp, dünyanın sanayileşmiş ülkeleri tarafından Güneye kalkınma yardımı olarak tahsis edilen toplam miktara eşittir (Oxfam, 2000:1; Günaydın, 2005:130).

2008:2). Başka bir tahminde gelişmekte olan ülkelerin vergi cennetlerinden dolayı her yıl 350 ila 500 milyar dolar vergi kaynağını kaybettiğini bu kaynağın öğretmenlere, hemşirelere ve doktorlara harcanması gereken kaynak (Oxfam, 2008:6) olduğu belirtilmiştir⁹. Bu para gelişmekte olan ülkelerin kendi ekonomilerini sağlamlaştırmaları için hayati önem taşımakta ve sağlık, eğitim ve yoksullukla mücadeledeki diğer önlemler için harcanan/kullanılması gereken para olmalıdır (Oxfam, 2009b).

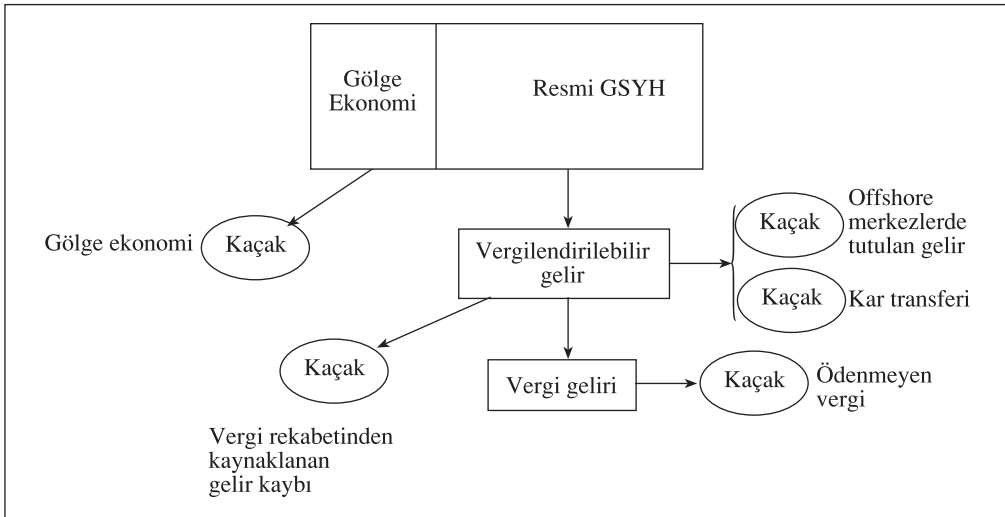
Muhafazakar bir tahminle, “yoksul ülkeler vergi kaçırma ve vergiden kaçınma dolayısıyla yıllık 385 milyar dolar gelir kaybıyla karşı karşıyadırlar” (Cobham, 2005a:12). Bu rakam OECD ülkelerinin tüm dünyaya sağla-

dığı dış kalkınma yardımlarının yaklaşık dört katıdır (TJN, 2009).

Gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerin Maliye Bakanları vergi gelirini aşındıran bu durumun ve buna imkan sağlayan vergi cennetlerinin durdurulması gerektiği konusunda hemfikirdirler (Oxfam, 2008). Londra’da toplanan G20 ülkeleri maliye bakanları toplantısında da bu konu dile getirilmiştir (Oxfam, 2 Nisan 2009). Vergi cennetlerini reforma tabi tutma finansal oynaklığı azaltarak gelişmekte

⁹ Aslında gelişmekte olan ülkelerin kaybı 500 ila 800 milyar dolar arasındadır. Yalnızca ticari aktiviteler dikkate alındığında gelişmekte olan ülkelerin yıllık gelir kaybı (temelde vergi kaçakçılığından) 350 – 500 milyar dolardır (Oxfam, 2008:6) .

Şekil 1 : Vergi Kaçakçılığının Kanalları (Tüm Ekonomik Faaliyetler)



olan ülkelerin vergi geliri kayıplarını minimize edebilir, hesap verebilirliği arttırabilir ve gelişmekte olan ülkelerin global ekonominin yönetiminde daha fazla söz sahibi olabilmelerini sağlayabilir (Oxfam, 2009b).

Offshore vergi kaçırmanın (vergi cennetleri kanalıyla) gelir kaybının ve dolayısıyla vergi politikasının mali amacını aşındırmanın ötesinde etkileri vardır. Yurtiçi yatırımlardan ve vergi gelirlerinden yoksun ülkeler, doğrudan yabancı yatırımlara ve pahalı dış borca bağımlılık içine girmektedirler (Christensen, 2005:4). Offshore vergi kaçırma, (vergi) adaleti ve ulusal vergi sistemlerinin bütünlüğünü ve vergi mükelleflerinin yükümlülüklerini gönüllü olarak yerine getirmelerini olumsuz yönde etkilemektedir. Eğer küçük bir grup mükellef vergi kaçırıyorsa vergilemeye ilişkin algı ve gönüllü tutum değişmekte, bu durumda diğer mükelleflerde, vergi kaçırma veya offshore varlıklarda saklanarak vergiden kaçınma arayışına girebilmektedirler. Hepsinde önemlisi, vergi kaçırma gelir yetersizliği nedeniyle hükümetlerin düşük vergi uygulama yeteneğini de sınırlar (Owens, 2007:5). Ayrıca, vergi cennetleri, zenginlerin vergiden kaçınmasına imkan verdiğiinden bireyler ve şirketler üzerine (mobil olmayanlar hariç) daha yüksek vergi yüklemeyi güçleştirmekte ve finansal sistemi düzeltmek için hem ulusal hem de uluslararası kurumların gücünü azaltmaktadır (Sikka, 2003:5,15; Günaydın, 2005:127). Vergi cennetleri yalnızca zengin ve fakir ülkelerin vergi gelirlerini emmiyor, aynı zamanda bu ülkelerdeki mükelleflerin yüklendiği maliyeti artırıyor ve ülkelerin krize cevap verebilme gücünü sınırlıyor (Christian Aid, 2008:12).

4. SONUÇ

Tüm politik rejimlerin mihenk taşlarından birisi olan vergi/vergileme, yoksulluğa karşı mücadelede de kullanılabilecek en önemli araçtır. Aynı zamanda, daha hesap verebilir ve daha iyi devlet yönetimi için zorunludur. Bugün, vergi(leme), devlet ile vatandaş arasında köprü görevi görmektedir ve vergi gelirleri sosyal sözleşmenin yaşam kaynağıdır. Ülkeler topladıkları vergilerle adalet, savunma, sağlık, eğitim, temiz su, elektrik gibi hayati önemde hizmetlerin finansmanını gerçekleştirdikleri gibi yoksulluk karşıtı programları da finanse etmektedirler. Fakat, küreselleşme ve serbestleşme ile birlikte ülkelerin vergi geliri ve politikası bir saldırı altındadır. Vergi cennetleri ve offshore finansal merkezler ise bu saldırıya ortam hazırlamaktadır. Bu durum, hem vergi idarelerini önemli gelir kayıplarıyla karşı karşıya bırakıp vergi politikasının mali ve diğer hedeflerinde aşınmaya neden olmakta, hem de ülkelerin vergi politikası üzerindeki egemenlik haklarını sınırlamaktadır.

Vergi cennetleri ve offshore merkezler vergi bilincini ve uyumunu zedeleyen idarelerdir. Bu idareler, mükellefleri vergi kaçırma ve vergiden kaçınma konusunda cesaretlendirmekte ve hükümetlerin yükümlülüklerini karşılayabilmeleri ve ekonomik büyümeye katkı verebilmeleri için ihtiyaç duydukları

geliri onlardan çalmaktadırlar. Bu durum hem vergi politikasının mali amacında aşınmaya hem de hükümetlerin yetersiz gelirle hizmet sunmak durumunda kalmalarına neden olmaktadır. Bunun için vergi kayıp ve kaçığına neden olan işletmeler ve zengin bireylerin vergi yükümlülüklerinden kaçınmalarına yol açan tüm mekanizmalara karşı mücadele etmek ve vergi uyumunu teşvik etmek gerekir.

Birçok OECD ülkesi, vergi cennetleri aracılığı ile vergiden kaçınma ve vergi kaçırmanın çekiciliğini hafifletmek için bireysel yurtiçi vergi kuralları tasarlamış ve yasalaştırmıştır. Vergi cenneti karşıtı bir sistem tasarlamak önemlidir. Fakat, bireysel çabaların başarısının ötesinde bu idarelere karşı ortak mücadele zemini oluşturulması ve vergilemede etik yaklaşımların geliştirilmesi önemlidir. Bu çerçevede, vergi idareleri ile diğer ülke idarelerinin işbirliği içinde çalışmaları ve ortak kurallar bütünü oluşturulması elzemdir. Kurallar bütünü, vergi kaçırma ve vergi cennetlerini ortadan kaldırmaya ya da etkilerini minimize etmeye yönelik özel karakterli önlemler ve önerileri içermelidir.

Vergi cennetleri ve offshore finansal merkezler, özellikle de gelişmekte olan ülkeleri ciddi kamu maliyesi problemleriyle karşı karşıya bırakmaktadır. Gelişmekte olan ülkelerin, kendilerinden çalınan gelirlerle ilgilenmelerinin nedenleri, hesap verebilirlik ve şeffaflığı artıran mali kurumlarını ve sistemlerini güçlendirme ihtiyacındandır. Uluslararası

toplumda bu ülkelere daha açık ve şeffaf hükümetlerin gelişmesi için yardım etmelidir. Ayrıca, gelişmekte olan ülkeler yerel olarak üretilen kaynakların kalkınmanın finansmanında yardımlardan daha önemli olduğunun farkına varılmalıdır. Bu çerçevede hükümetlerin atacağı adımlar ve yapacağı düzenlemeler, işletmeler ve bireyler için vergi cennetlerini kullanma motivasyonunu sınırlayabilir, idareler arası kurumsal işbirliğini teşvik edebilir ve etkin bir vergi sistemi geliştirmeye ve vergi politikasının başta mali amacı olmak üzere diğer amaçlarına da katkı verebilir.

Vergi idareleri; gerekli bilgileri, araçları ve kaynakları bu sorunu çözmek için kullanmalıdırlar. Aksi takdirde, vergi kaybı (vergi cennetleri) sorunu, ekonomik büyümenin olumsuz etkilenmesi ve ulusal vergi sistemlerinin bütünlüğünün sarsılması gibi sorunlar devam edecektir. Hükümetler ciddi olarak finansal istikrarı sağlamak ve küresel finansal sistemi (insanlığın yararına) kurmak istiyorlarsa, vergi cennetlerinin gelişmesine izin veren gizliliği, düzenlemelere ilişkin yasal boşlukları ortadan kaldırmalıdırlar. Hükümetler, ikili ve çok taraflı işbirliği anlaşmaları ve (vergi) bilgi paylaşımı anlaşmaları ile gizliliği ortadan kaldırabilir ve böylelikle gelişmekte olan ülkeler kendilerinden çalınan paraları hızla tespit edip yakalayabilir ve vergilendirebilirler. Politika cevabı aynı zamanda vergi cennetleri ve offshore merkezlerinden kaynaklanan gelir kayıplarının dolayısıyla vergi politikasının mali amacındaki aşınmanın da önüne geçebilirler.



KAYNAKÇA

Andersson, Krister; Eberhartinger Eva ve Lars Oxelheim (2007), “The Role of National Tax Policies in the European Union”, 1-10., in National Tax Policy in Europe, Springer-Verlag Berlin Heidelberg 2007 (Eds. Krister Andersson, Eva Eberhartinger and Lars Oxelheim).

Australian Government Australian Tax Office (2008), Tax Havens and Tax Administration, 48p. http://www.ato.gov.au/content/downloads/LBI_46908_Tax_Havens_w.pdf (Erişim: 24.02.2009)

Avi-Yonah, Reuven S. (2005), “The Three Goals of Taxation”, NOT FOR CITIATION, DRAFT 9/2/05, 1-25.

Avi-Yonah, Reuven S. (2008), “The OECD Harmful Tax Competition Report: A 10th Anniversary Retrospective”, University of Michigan Law School, The John M. Olin Center for Law & Economics Working Paper Series, Paper 89, <http://law.bepress.com/cgi/viewcontent.cgi?article=1090&context=umichlwps>

Bellak, Christian ve Leibrecht, Markus (2007), “Corporate Income Tax Competition and the Scope for National Tax Policy in the Enlarged Europe”, 11-37., in National Tax Policy in Europe To Be or Not to Be?, Springer-Verlag Berlin Heidelberg.

Bilici, Nurettin (2004), “Vergi Cennetleri İle Mücadele”, Türkiye 19. Maliye Sempozyu-

munda Sunulan Bildiri, Türkiye 19. Maliye Sempozyumu, Belek-Antalya, 10-14 Mayıs, 1-12.

Christensen, John (2005), “Hooray Hen-Wees”, London Review of Books, Vol. 27 No. 19 - Cover date: 6 October, 6p.

Christensen, John (2008), “Welcome to a World Without Rules Tax Evasion, Secrecy and the Suppliers of Corruption”, SKATTE-REVISORENES FORENING, 23rd September, http://www.taxjustice.net/cms/upload/pdf/Norway_080923_-_Welcome_to_a_world_without_rules-sli_des.pdf (Erişim: 20.04.2009)

Christian, Aid (2005), “The Shirt off Their Backs: How Tax Policies Fleece the Poor”, September, 23p. http://www.christiana-id.org.uk/images/the_shirts_off_their_backs.pdf (Erişim: 15.04.2009)

Christian, Aid (2008), “The Morning After the Night Before the Impact of the Financial Crisis on the Developing World”, A Christian, Aid Report, November, 28p. <http://www.christianaid.org.uk/Images/The-morning-after-the-night-before.pdf> (Erişim: 16.04.2009)

Cobham, Alex (2005a), “Tax Evasion, Tax Avoidance and Development Finance”, Queen Elizabeth House University of Oxford Working Paper Number 129, September, 1-20. <http://www.3.qeh.ox.ac.uk/pdf/qehwp/qehwps129.pdf>

Cobham, Alex (2005b), "Taxation Policy and Development", The Oxford Council on Good Governance, Economic Analysis 2, October, 1-23. <http://ocgg.org/fileadmin/Publications/EY002.pdf>

Eden, Lorraine ve Kudrle, Robert T. (2005), "Tax Havens: Renegade States in the International Tax Regime?", LAW & POLICY, Vol. 27, No. 1, January, 100-127.

Edwards, Chris ve de Rugy, Veronique (2002), "International Tax Competition: A 21st-Century Restrain on Government", Policy Analysis, No.431, April 12, 1-43.

European Commission, Tax Policy in the European Union, 2000, 43p.

Gurriá, Angel (2008), "The Global Dodgers", The Guardian, Thursday 27 November, <http://www.guardian.co.uk/commentis-free/2008/nov/27/comment-aid-development-tax-havens?comm entpage=1&commentposted=1> (Erişim: 24.02.2009)

Gurtner, Bruno ve Christensen, John (2008), "THE RACE TO THE BOTTOM: Incentives for New Investment?", Tax Justice Network, October 15th to 17th, http://www.tax-justice.net/cms/upload/pdf/Bruno-John_0810_Tax_Comp.pdf (Erişim: 21.04.2009)

Günaydın, İhsan (2005), "Vergi Cennetleri Global Yolsuzluk Probleminin Bir Nedeni midir I?", Vergi Sorunları, Sayı 206/207, Kasım, 118-136.

Hampton, Mark P. ve Sikka, Prem (2005), "Tax Avoidance and Global Development",

Accounting Forum 29, 245-248.

Haupt, Alexander ve Peters, Wolfgang (2005), "Restricting Preferential Tax Regimes to Avoid Harmful Tax Competition", Regional Science and Urban Economics 35, 493-507.

Hufbauer, G. Clyde (2000), "Tax Policy in a Global Economy", Institute for International Economics Paper for the American Institute of Contemporary German Studies, Revised February 2000. www.ie.com/publications/papers/paper.cfm?ResearchID=365, (Erişim:13.07.2005).

Karakurt, Birol (2006), Sermaye Kaçışının Yaşanmasında Vergi Politikasının Belirleyici Rolü: Türkiye Örneği, Karadeniz Teknik Üniversitesi SBE, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Trabzon.

Kay J.A. (1990), Tax Policy: A Survey, The Economic Journal, Vol.100, No.399, March, 18-75.

Kayaga, Lisa (2007), "Tax Policy Challenges Facing Developing Countries: A Case Study of Uganda", 150p. Law Graduate Theses Queen's Theses&Dissertations, https://qspace.library.queensu.ca/bitstream/1974/850/1/Kayaga_Lisa_200709_LLM.pdf (Erişim: 08.05.2009)

Martens, Jens (2007), "The Precarious State of Public Finance", Global Policy Forum, January, 54p. www.taxjustice.net/cms/.../martens_precarious_finance_2007.pdf (Erişim: 02.06.2009)

Mitchell vd (2002), "No Accounting for Tax

Havens”, Association for Accountancy&Business Affairs, P.O.Box5874, Basildon, Essex SS165FR, UK.

Murphy, Richard (2009), “Tax Havens Cost the UK 18.5 Billion a Year”, February 1st, <http://www.taxresearch.org.uk/Blog/2009/02/01/tax-havens-cost-the-uk-185-billion-a-year> (Erişim: 21.02.2009)

Neumark, Fritz (1975), Vergi Politikası, (Tercüme Eden: İclal Feyzioğlu Cankorel), Filiz Kitapevi, İstanbul.

Norregaard, John ve Khan, Tehmina S. (2007), “Tax Policy: Recent Trends and Coming Challenges”, IMF Working Paper WP/07/274, December, 61p.

OECD (1998), “Harmful Tax Competition: An Emerging Global Issues”, 82p.

OECD (2006), “The OECD’s Project on Harmful Tax Practices: 2006 Update on Progress in Member Countries”, www.oecd.org/dataoecd/1/17/37446434.pdf

Owens, Jeffrey (2007), “Offshore Tax Evasion The Role of Exchange of Information”, June 18-19, 18p., <http://www.ceff.univ-cezanne.fr/documents/owen.doc> (Erişim: 01.04.2009)

Oxfam (2000), “Tax Havens: Releasing the Hidden Billions for Poverty Eradication”, OXFAM GB POLICY PAPER, 26p, <http://www.oxfam.org.uk/whatwedo/issues/debtaid/taxhavens.htm>, (Erişim:12.11.2005).

Oxfam (2008), “If Not Now, When?”, Ox-

fam Briefing Note, November, 1-13.

Oxfam (2009a), “Tax Haven Crackdown Could Deliver \$120bn a Year to Fight Poverty”, 13 March, <http://www.oxfam.org/en/pressroom/pressrelease/2009-03-13/tax-haven-could-deliver-120bn-year-fight-poverty> (Erişim:14.04.2009)

Oxfam (2009b), “Oxfam Reaction to EU Summit: Copenhagen & G20”, 20 March, <http://www.oxfam.org/en/pressroom/pressrelease/2009-03-20/oxfam-reaction-eu-summit-copenhagen-g20> (Erişim: 14.04.2009)

Profeta, Paola (2003), “Public Finance and Political Economics in Tax Design and Reforms”, 27p., Dipartimento di Economia Pubblica e Territoriale Università di Pavia, <http://www-1.unipv.it/websiep/wp/252.pdf> (Erişim: 21.05.2009)

Shropshire, Philip (2009), “A Combination of Legislative Actions and Increased IRS Capability and Capacity Are Required to Reduce the Multi-Billion Dollar U.S. International Tax Gap”, TREASURY INSPECTOR GENERAL FOR TAX ADMINISTRATION (Office of Inspections and Evaluations), January 27, http://www.treas.gov/tigta/iereports/2009reports/2009_IER001fr.html (Erişim: 25.03.2009)

Sikka, Prem (2003), “The Role of Financial Centers in Globalization”, Accounting Forum 27(4), 1-41, http://www.essex.ac.uk/AFM/research/working_papers/WP03-02.pdf

Soydan, Yatlı Billur (2002), “Küreselleşme ve Vergi Politikası: OECD Bünyesinde Haksız Vergi Rekabeti İle Mücadele Projesi”, 17 s. TCMB&DAÜ Ekonomi Bölümü&KKTC MB, “Küreselleşme, Yeni Ekonomi ve Bilgi Teknolojileri Konferansı”, 29-30 Nisan.

Sullivan, Martin A. (2007), “Offshore Explorations: Jersey”, <http://www.taxanalysts.com/www/features.nsf/Articles/3ACC6C4D1B6B00218525738A006716E4?OpenDocument> (Erişim: 14.04.2009)

Şükrü Kızılot ve Mustafa Durmuş (2002), “Ekonomik Kriz ve Kamu Maliyesi”, 95-153, içinde “Kriz ve IMF Politikaları”, (Ed.Ö.F.Çolak), Alkım Yayınevi, İstanbul.

Tanzi, Vito ve Zee, Howell H. (2001), “Tax Policy for Developing Countries”, IMF, Economic Issues No.27, March, <http://www.imf.org/external/pubs/ft/issues/issues27/>, (Erişim:16.04.2003).

TJN (2003), “Declaration of the Tax Justice Network”, 21.03., http://www.taxjustice.net/cms/upload/pdf/e_declaration.pdf

TJN (2007a), “Tax Havens Cause Poverty”, http://www.taxjustice.net/cms/front_content.php?idcatart=2 (Erişim: 18.01.2009)

TJN (2007b), “Identifying Tax Havens and Offshore Finance Centres”, 10p., http://www.taxjustice.net/cms/upload/pdf/Identifying_Tax_Havens_Jul_07.pdf (Erişim: 18.04.2009)

TJN (2009), “Magnitudes: Dirty Money, Lost Taxes and Offshore”, http://www.taxjustice.net/cms/front_content.php?id-

cat=103 (Erişim: 18.03.2009)

U.S. Public Interest Research Group Search (2008), “\$100 Billion of Tax Burden Shifted to Tax Payers, By State”, <http://www.huffingtonpost.com/thenewswire/archive/taxes.html> (Erişim: 21.03.2009)

UN (2001), Existing Proposals for Enhanced International Cooperation on Tax Matters, 15-19 October, 26p.

US Senate Permanent Subcommittee on Investigations Staff Report (2008), “Tax Haven Banks and U.S. Tax Compliance”, RELEASED JULY 17, 114p., http://hsgac.senate.gov/public/_files/REPORT_TaxHavenBanksJuly1708FINALwpateliseChgs926080.pdf (Erişim: 26.05.2009)

US Treasury (2009), “Treasury Inspector General for Tax Administration”, January 27, http://www.treas.gov/tigta/ierereports/2009IER001fr.html#_ftn14(Erişim: 23.04.2009)

War on Want (2003), “Tax Havens and Tax Competition: One Rule for the Poor, No Rules for the Rich”, BRIEFING PAPER, 34-38., <http://visar.csustan.edu/aaba/Waronwant.pdf> (Erişim: 21.02.2009)

Zoromé, Ahmed (2007), “Concept of Offshore Financial Centers: In Search of an Operational Definition”, IMF Working Paper WP/07/87, April, 34p.

ÖZET

Müşteri Saldırganlığı: Yaygınlığı ve Aktörleri (Bir Alan Araştırması)

İşyeri saldırganlığı, içsel veya dışsal kaynaklı, kişi veya kişilerin fiziksel ya da psikolojik olarak çalışanlara zarar verme amacı güden her türlü tutum ve davranışları ifade etmektedir. Günümüzde önemli bir sorun alanı olan kurum içi saldırgan davranışların yanı sıra kurum dışındaki kişilerden kaynaklanan saldırgan davranışlar da önemli ölçüde artmıştır. Bu durum özellikle hizmet sektöründe istihdamın artışıyla paralel bir durumdur. Hizmet sektörü çalışanlarının müşterilerle bire bir ilişki içinde olmaları, sürekli olarak saldırı riskiyle de karşı karşıya olmaları sonucunu doğurmaktadır. Araştırma sonuçları da özellikle ön ofis çalışanlarının büyük bir risk grubu olduğunu göstermektedir.

JEL Sınıflaması: M31

Anahtar Kelimeler: İşyeri Saldırganlığı, Müşteri Saldırganlığı, Ön Ofis Çalışanları

ABSTRACT

Customer Aggression: The Prevalence and Actors (A Survey)

Workplace violence comprise, all of the attitudes and conduct intend to give physical or psychological harm to the employees by the people who are outside or inside the organization. Nowadays, besides internal workplace violence which is one of the master issues of working life, violent (aggressive) behaviours emanated from the people outside the organization also increased significantly. This is an analogous event to the increase of the employment in service industries. Employees in the service sector are always face to face with the risk of workplace violence, because they are in an one to one relation with the customers. The results of the research also shows that the box office clerks are the major risk group.

JEL Classification: M31

Keywords: Workplace Violence, Customer Aggression, Box Office Clerks

Müşteri Saldırganlığı: Yaygınlığı ve Aktörleri (Bir Alan Araştırması)



Prof. Dr. Tekin AKGEYİK*

Dr. Meltem GÜNGÖR DELEN**



İRİŞ

İşyerinde şiddet son yıllarda giderek yaygınlaşma ve bu nedenle de bir çok araştırmaya konu olmaktadır. Hizmet sektöründe özellikle ön ofis çalışanları örgüt içi (amir, çalışma arkadaşı gibi) ya da örgüt dışı (müşteri gibi) aktörlerden kaynaklanan çeşitli saldırı ve şiddet davranışları ile karşı karşıya kalabilmektedirler.

Müşteri saldırganlığı bu açıdan örgütsel bir risk alanı olarak ön plana çıkmaktadır. Özellikle modern sektörlerde müşteri saldırganlığı, anlaşılması, kavramlaştırılması ve mücadele edilmesi gereken kritik bir so-

run alanı haline dönüşme eğilimindedir. Çalışanların müşteri ile doğrudan ilişki halinde olduğu interaktif sektörlerde müşteriden kaynaklanan tacizin ya da şiddetin giderek artma eğilimi gösterdiği, özellikle sözlü taciz davranışlarının belirgin bir risk haline geldiği saptanmaktadır. Nitekim, araştırmalar müşteri saldırganlığının cinsiyet, yaş, ırk, örgütsel ve mesleki farklılıkların ötesinde pek çok alanda yaygınlık kazandığını ortaya koymaktadır.

Saldırgan müşteriler genellikle çalışanları korkuyla ve baskıyla sindirmeyi isteyen bir profil çizmektedir. Müşteriden kaynaklanan saldırganlık işyerinde çok çeşitli biçimlerde meydana gelmektedir. Bunlar arasında kişinin küçük düşürülmesi, alaya alınması, göz dağı verilmesi en yaygın olanlardır. Bazı durumlarda müşteri, taciz davranışını çok ince bir şekilde yapmakta

* İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi

akgeyik@istanbul.edu.tr

** İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi

mgungor@istanbul.edu.tr

dolayısıyla başkaları tarafından fark edilememektedir. Müşteriden kaynaklanan saldırganlık davranışları aynı zamanda sözlü sataşmaları, sürekli küçümsemeleri de içermektedir.

Öte yandan, kişinin görünümü ile ilgili uygun olmayan yorum ve alaycı ifadeler ve nedensiz aşırı eleştiriler yaygın davranışlar arasındadır. Bazı durumlarda müşteri saldırganlığı hem fiziksel tehditler hem de saldırılar biçimde somutlaşabilmektedir. Özellikle saldırıların fiziki bir saldırı biçiminde ortaya çıktığı durumlarda sorun yargıya da yansıyabilmektedir.

Ülkemizde, işyerinde içsel veya dışsal kaynaklı saldırganlığın boyutları yeterince bilinmemektedir. Bu alandaki çalışmalar oldukça sınırlıdır. Özellikle spesifik alan araştırmaların yetersizliği konunun kapsamını analiz etmede önemli bir zaaf yaratmaktadır. Aslında bu sorun etkileşimli iletişimin yaygın olduğu hizmet sektöründe çalışanlar açısından ciddi bir risk alanı yaratmaktadır. Konuya bu açıdan bakıldığında iş güvenliği sorununa özellikle dikkat çekilmelidir.

Bu makalenin amacı müşteriden kaynaklanan dışsal saldırganlık davranışlarının yarattığı risk düzeyini, yaygınlığını ve bu olgunun aktörlerini bir araştırmadan hareketle ortaya koymaktır. Araştırma 2006 ve 2007 yıllarında İstanbul'da perakende mağazalar ve çağrı merkezleri gibi müşteri etkileşiminin daha yoğun olduğu sektörlerde gerçekleştirilmiştir. Duygusal emek faktö-

rünün -çalışanların emek sürecine duygularını da dahil etmeleri- ön plana çıktığı bu sektörlerde saldırganlık tutum ve davranışları bir çok nedenle içselleştirilmiş bir olgu haline gelmektedir. Çalışma, bu kaygılardan hareketle sorunun boyutlarını ortaya koymayı hedeflemektedir.

Makale bu amaçla iki bölümden oluşmaktadır. Çalışmanın ilk bölümünde müşteri saldırganlığının teorik yönü, özellikle kavramsal çerçeve, saldırganlık davranışları ve saldırganlığın boyutları açısından incelenmektedir. İkinci bölümde müşteri saldırganlığı konusu Türkiye boyutuyla değerlendirilmektedir. Bu bölümde müşteri saldırganlığı olgusunun niteliği bir alan araştırmasıyla analiz edilmektedir.

I. İŞYERİ SALDIRGANLIĞI KAVRAMI

Günümüzde işyerleri çalışanlar açısından oldukça riskli alanlar haline gelmiştir. Bireyler, gerek çalışma arkadaşları, gerekse hizmet vermekte oldukları müşteriler tarafından her an şiddete uğrama olasılığıyla karşı karşıyadır. Bu nedenle işyerinde şiddet, çalışanlar için giderek artan bir problem haline dönüşmektedir. Şiddet içeren bu tür vakalar zaman zaman oldukça ciddi sonuçlara yol açtıkları için tespit edilmesi ve tedbir alınması gerekirken, mevcut veriler bu tür olayların aslında büyük ölçüde gizli kaldığını, bu konuda yeterince aksiyon geliştirilemediğini göstermektedir.

A. KURAMSAL BOYUTLARIYLA İŞYERİ SALDIRGANLIĞI

İşyerinde karşılaşılan şiddet davranışları hemen her sektörde yaygın olmasına rağmen yeterince fark edilmemiş bir problem alanıdır. Literatürde işyeri saldırganlığı ile ilgili azarlama, kişiler arası çatışma, işyeri kaballığı ve tehdit gibi davranışlar farklı tanımsal çerçevelerde ele alınabilmektedir. Uygulamada ise, işyeri saldırganlığı ve psikolojik taciz özellikle ön plana çıkan şiddet tutum ve davranışlardır (Grandey ve diğerleri; 2004: 1).

1. Kavramlaştırma Problemi

Şiddet, tarihsel olarak her dönemde tartışmalı bir kavram olarak ön plana çıkmıştır. Bu nedenle şiddetle ilgili yeni kategorilerin bu tartışmaların dışında kalması beklenemez. Tanımlamaya ilişkin bu belirsizlik literatürde işyeri şiddeti kavramıyla ilgili olarak da gözlenmektedir. Bu nedenle işyeri şiddet olgusunu kavramlaştırma başlı başına bir problem alanıdır. Çünkü bu kavrama ilişkin genel bir uzlaşıdan söz edilemeyeceği gibi tanımlanmasına yönelik unsurlarda da ciddi farklılıklar mevcuttur (Perrone; 1999: 11). Farklılıkların temelini kavramın içereceği saldırganlık biçimleri oluşturmaktadır. Buna karşılık, daha genel bir tanımlamaya gidildiğinde işyeri şiddet kavramının bir çok saldırganlık biçimini kapsayan genel bir terminoloji olduğu ifade edilmelidir.

Nitekim, İşyeri Şiddet Araştırmaları

Enstitüsü'nün (Workplace Violence Research Institute-WPVRI) tanımına göre, işyerinde agresif bir çalışma ortamının yaratılmasına yol açan, çalışanı fiziksel ve psikolojik açıdan negatif olarak etkileyen her tür aksiyon işyeri şiddeti kavramını ifade etmektedir. Bu aksiyonlar fiziksel veya sözlü saldırı biçiminde olabileceği gibi her türlü taciz davranışını da içermektedir (Tomev and Daskalova and Ivanova; 2003: 3). Dolayısıyla işyeri saldırganlığı, çalışanın dışsal veya içsel kaynaklı olarak tehdit edildiği veya saldırıya maruz kaldığı bir durumu ifade etmek amacıyla kullanılmaktadır (Workcover; 2001: 20).

2. Tanımsal Çerçeve

Çok boyutlu bir tanımlama çerçevesinde işyeri saldırganlığı, her türlü fiziksel tehdit davranışı yanında psikolojik nitelikli saldırıları da kapsamalıdır. Bu amaçla son yıllarda işyeri saldırganlığı kavramını daha geniş bir zeminde tanımlamaya dönük yaklaşımlar ön plana çıkmaktadır. Buna göre, işyeri saldırganlığı, bir organizasyonun içinden ya da dışından kişi veya kişilerin fiziksel ya da psikolojik olarak bir ya da birden fazla çalışana işi ile ilgili bir bağlamda zarar verme amacı güden her türlü tutum ve davranış tanımlanmaktadır.

Bu tanımlama çeşitli açılardan önemli bazı özellikleri yansıtmaktadır. İlk olarak, bu kapsamlı tanım modern literatürle uyumluluk göstermektedir. İkinci olarak, tanımsal çerçeve ile hem fiziksel hem de fiziksel olmayan tutum ve davranışlar kap-

sanmış olunmaktadır. Nihayet, tanımlama hem kurum içinden (patron, amir, çalışma arkadaşı) hem de kurum dışından (müşteri, hasta, müvekkil) kaynaklanan saldırgan tutum ve davranışları bütünüyle kapsamaktadır (Schat and Frone and Kelloway; 2006: 49).

3. Saldırganlığın Biçimleri

İşyeri saldırganlığını oluşturan çeşitli tutum ve davranış biçimleri söz konusudur. Bunlar arasında fiziksel olmayan davranışlar yanında çok daha ciddi nitelikli olan silahlı veya silahsız fiziksel saldırılar da bulunmaktadır.

Fiziksel olmayan işyeri saldırganlığı davranışları geniş bir sprektrumda ele alınabilmektedir. Bunların bir kısmı hedef alınan kişiyi duygusal, bazıları sözlü ve bir kısmı da psikolojik açıdan yıpratmayı amaçlayan aksiyonları içermektedir. Örneğin mağdurda güçsüzlük duygusu ve psikolojisi yaratmaya dönük davranışlar, benzer biçimde önemsiz ve aşağılık olduğunu hissettirmeye dönük tutumlar, görmezlikten gelme ve sindirme duygusal taciz aksiyonlarıdır. Psikolojik açıdan yıpratmayı amaçlayan davranışlar arasında ise, zorlama ve baskı, çalışana yeterince veri ve bilgi sağlanmaması, aşırı iş yükü, tutarlı olmayan uygulamaların varlığı, iftira atmak ve benzeri psikolojik saldırılar ön plana çıkmaktadır. Nihayet, yargılayıcı ifadeler, rahatsız edici sözlü tutum ve davranışlar, küçümseyici ifadeler sözlü saldırganlığı tanımlayan tavırları içermektedir (Wynne; 2005: 285).

Buna karşılık mağdura fiziksel zarar vermeyi amaçlayan aksiyonlar da söz konusudur. Bu tür davranışların bir bölümü hedef alınan kişinin öldürülmesini amaçlayan eylemleri içerirken önemli bir bölümü de mağdura fiziksel zarar vermeyi amaçlamaktadır. Silahlı veya silahsız her türlü şiddet davranışı bu kapsamda ele alınması gereken tutum ve davranışlardır.

4. Saldırganlık Olgusunu Biçimlendiren Faktörler

Literatürde işyeri saldırganlığı olgusunu tetikleyen bir çok farklı faktörün varlığına dikkat çekilmektedir (Schat and Frone and Kelloway; 2006: 49). Nitekim işyeri saldırganlık davranışları kişisel, mesleki veya sosyal bir çok gerekçeye bağlı olarak ortaya çıkabilmektedir. Kişisel nedenler özellikle mağdurun ya da saldırganın kişiliğine dayalı gerekçelerdir. Örneğin zihinsel sağlık problemleri, kızgınlık, saldırganın tehdit edildiğine ilişkin endişe ve korku, tuzağa düşürüldüğünü hissetme, empati kurmada yetersizlik, mağdura karşı duyulan güvensizlik, saldırganın kendini koruma algısı ve aşağılandığını hissetme gibi faktörler kişisel gerekçeleri oluşturmaktadır.

Buna karşılık işyeri saldırganlığı bir çok durumda mesleki çıkarlar ve kurum içi rekabete dayalı olarak gelişmektedir. Sözgeli saldırganın hakkını elde etme çabası, mağduru mesleki olarak manipüle etme girişimi, saldırganın konumunu ve statüsünü sürdürme isteği, mesleki gerekçelerle inti-

kam alma çabası ve sonuca ulaşmak için saldırının bir silah olarak kullanılması kurumsal çatışmaların yarattığı tutum ve davranışlar olarak gözlenebilmektedir.

Nihayet, toplumsal alışkanlıklar, iletişim becerisi gibi sosyal vasıf eksikliği, bildiği gibi davranmak ve kültürel arka plan gibi gerekçelerin işyeri saldırganlığını tetikleyen bir çevresel ortam yarattığı açıktır (Wynne; 2005: 285).

5. Saldırganlığın Yaygınlığı ve Boyutları

İşyeri saldırganlığı konusunda sınırlı düzeyde veri mevcuttur. İşyeri cinayeti, fiziksel saldırı veya yaralanma, çeşitli psikolojik saldırı biçimleri (sözlü taciz, tehdit) konusunda veri olsa da, bu verilerle ilişkili bir takım sınırlamalar söz konusudur. Öncelikle çalışanların yaşadıkları tüm şiddet vakaları rapor edilmemekte, rapor edilenler ise düzenli bir şekilde saklanmamaktadır. Ayrıca şiddet türleri ve şiddetin kaynağı da zaman zaman tam olarak belirlenemeyebilmektedir.

a) Ölümcül Fiziksel Saldırıları: İşyeri Cinayetleri

Ölümlle sonuçlanan fiziksel saldırıların en yaygın olduğu ülkelerden biri ABD'dir. ABD'de işyerlerinde karşılaşılan bu tür vakalara ilişkin veriler 1992 yılından beri düzenli olarak Çalışma İstatistikleri Ofisi tarafından derlenmekte ve yayınlanmaktadır (Ölümcül Mesleki Yaralanmalar (The Census of Fatal Occupational Injuries (CFOI)).

Bu veriler incelendiğinde; 2003 yılında işle ilişkili saldırılardan dolayı 632 ölümlü vakanın meydana geldiği görülmektedir. Bu durum, 1 milyon işçiye yaklaşık 4.6 cinayet oranını düşüğünü göstermektedir. Yıllar içinde bu sayı bazı yıllarda bir miktar artsa da genel olarak düşüş eğilimi göstermektedir. 1992-2000 yılları arasında işyeri cinayetleri yaklaşık %40, 1994-2006 yılları arasında ise %50 düşüş göstermiştir. Bu dönemde en yüksek işyeri cinayeti vakasına 1994 yılında 1080 vaka ile ulaşılmıştır. 2006 yılında ise 516 vakayla en düşük sayı tespit edilmiştir (Bureau of Labor Statistics; 2006: 2).

İşyerlerinde meydana gelen, çalışanlara yönelik bu tür cinayetlerin failleri kimi zaman eski ve mevcut çalışma arkadaşları olabildiği gibi müşteriler veya suçlular olabilmektedir. Medya raporları, işyeri cinayetlerinde klasik fail prototipin "eski çalışan" olduğunu gösterse de, bu konuda kapsamlı veri mevcut değildir. CFOI verilerinin analizini yapan Sygnatur ve Toscano (2000) kurban-saldırgan ilişkisinin kısmen tanımlanabilir olduğunu saptamışlardır. Nitekim vakaların %15'inde saldırgan çalışanlar veya eski çalışanlarken, vakaların %67'sinde organizasyon dışından hırsızlık, gasp veya diğer nedenlerle gelen bir kişi olduğu belirlenmiştir. Ayrıca müşteri veya müvekkil (%8), tanıdıklar (%7) ve akrabaların (%4) da bu tür vakalarda saldırgan olabildikleri görülmüştür. Araştırmacılar vakaların %67'sinde, yani büyük bir ço-

ğunluğunda saldırgan-kurbanın birbirlerini tanımadıkları sonucuna ulaşmaktadırlar (Schat and Frone and Kelloway; 2006: 49).

b) Ölümcül Olmayan Fiziksel Saldırı- lar

Ölümcül olmayan şiddet davranışlarının sıklığı ve yaralanma oranlarına ilişkin veriler de mevcuttur. Northwestern National Life Insurance Company (NNLIC) tarafından 1993 yılında yapılan bir araştırmada çalışanların %15'inin çalışma yaşamları süresince en az bir kez fiziksel saldırı ile karşı karşıya kaldıklarını, %2.5'inin de son 1 yıl içinde bu tür saldırılara maruz kaldığını rapor etmişlerdir. 2000 yılında Kolombiya Üniversitesi'nde Bağımlılık ve Madde İstismarı Ulusal Merkezi (National Center on Addiction and Substance Abuse (NCASA)) tarafından ABD'de yapılan bir diğer araştırmada ise, deneklerin %5'i son 1 yıl içinde fiziksel saldırıya uğradığını bildirmiştir. Kanada'da 2005 yılında yapılan "Kamu Hizmetleri İstihdam Araştırmasında ise, (Public Service Employment Survey-PSES) deneklerin %2'si son iki yıl içinde işyerinde saldırıya uğradığını ifade etmiştir. Fiziksel şiddete maruz kalan kişilerin genellikle üstleri tarafından saldırıya uğradığı, çok azının astları tarafından saldırıya uğradığı tespit edilmiştir. Araştırmada ulaşılan ilginç bir sonuç ise, çalışanların hizmet vermekte oldukları kişiler (müşteriler) tarafından fiziksel şiddete maruz kalma oranlarında 2005 yılında ciddi bir artış gözlenmesidir. Hizmet verilen kişiler tarafın-

dan şiddete maruz kalma oranı 2002 yılında %16 iken 2005 yılında bu oran %26'ya yükselmiştir. (Public Service Employment Survey; 2005).

Benzer biçimde "Adalet İstatistikleri Bürosu" (Bureau of Justice Statistic) tarafından 2001 yılında gerçekleştirilen "Ulusal Suç Mağduriyeti Araştırması" (National Crime Victimization Survey-NCVS), her 1000 çalışandan 11.7'sinin 1993-1999 yılları arasında fiziksel saldırının mağduru olduğunu göstermektedir. Bu durum, 1.6 milyondan fazla bir çalışan grubunu ve 1.27'lik bir işgücü oranını ifade etmektedir. Cinsel taciz, yağmalama ve hırsızlık vakaları da dahil edildiğinde bu saldırılara maruz kalan işgücü sayısı 1.744 milyon düzeyine ulaşmaktadır. Verilere göre, erkekler işyeri şiddet vakalarına kadınlara göre %56 düzeyinde daha fazla muhatap olmaktadır. Yaş açısından ise, 20-34 yaş grubuna dahil işgücünün en yüksek şiddet olayı ile karşı karşıya kaldığı, bunun 12-19 ve 35-49 yaş grubunun izlediği gözlenmiştir (Schat and Frone and Kelloway; 2006: 50). Ayrıca erkeklerin daha çok yabancılar tarafından, kadınların ise genellikle tanıdıkları kişiler tarafından şiddete maruz kaldığı tespit edilmiştir. 2003 ve 2005 yıllarında yapılan araştırmalarda ise çalışanların maruz kaldıkları bu tür şiddet vakalarında düşüş gözlemlenmiştir. 1993-2005 yılları arasında şiddet vakalarında %58'lik bir gerileme olmuştur. (Bureau of Justice Statistics; 2003: 1; Bureau of Justice Statistics: 2005: 2).

Adalet İstatistikleri Bürosunun verilerine göre, işyeri şiddet olgusu 1993-1999 yılları arasında tüm şiddete dayalı suçların %18'ini kapsamaktadır. Buna karşılık, son 7 yıllık dönem baz alındığında ölümcül olmayan mağduriyet oranı %44'e gerilemektedir. Aynı dönemde genel şiddet suçları mağduriyet oranlarında %40'luk bir azalışla tutarlıdır. Bu nedenle veriler işyeri şiddet olgusunun yükselişte olduğu kanaatini tezip etmektedir. İşyeri saldırganlığı vakalarına medyanın ilgi göstermesinin kamuoyunda bu kanaati yarattığı anlaşılmaktadır (Schat and Frone and Kelloway; 2006: 51).

c) Fiziksel Olmayan Saldırganlık

Fiziksel olmayan saldırılar psikolojik taciz davranışlarına atıf yapmaktadır. Psikolojik taciz, mağdurun kendisini savunmasının oldukça güç olduğu, kasıtlı ve uzun süreli negatif tutum ve davranışları ifade etmektedir. Psikolojik saldırılar genellikle aynı kişiye dönük, kasıtlı ve tekrar edici davranışlarla somutlaşmaktadır. Buna karşılık kabalık davranışları, kişisel ilişkilerde sosyal normları ihlal (görmezden gelme gibi) edecek şekilde kasıtlı olmayan rahatsız edici diğer davranışlar psikolojik taciz kavramı dışında kalmaktadır (Grandey et al, 2004: 2).

Çalışanların maruz kaldıkları fiziksel olmayan (taciz vakaları) saldırganlık vakalarının düzeyine ilişkin çeşitli tahminler yapılmaktadır. Bu verilerin çoğu araştırmacılar tarafından gerçekleştirilen ampirik araştırmalardan derlenmektedir. Örneğin 1996

yılında Einarsen ve Skogstad tarafından Norveç'te gerçekleştirilen 14 araştırmamanın sonuçlarını özetledikleri çalışmalarında deneklerin % 8.6'sı son 6 ay içinde psikolojik saldırıya uğradıklarını tespit etmiştir. Araştırmada müşteri saldırganlığının tanımlanmasında saldırıya maruz kalma süresi yanında tanımsal çerçevenin daraltılmış olması psikolojik saldırıya maruz kalan işgücü oranını düşürmüş olabilir (Einarsen and Skogstad, 1996: 191).

Nitekim, Einarsen ve Raknes'in yaptıkları bir diğer çalışmada bir grup Norveçli mühendisin %75'inin son 6 aylık periyotta en az bir taciz vakasıyla karşı karşıya kaldıklarını tespit etmiştir (1997: 259). Benzer biçimde ABD'de kamu sektörü çalışanları arasında yapılan bir araştırmada deneklerin %71'i son 5 yıllık periyotta "işyeri kabalığı" (workplace incivility) davranışı ile karşı karşıya kaldığını, %6'sının ise, bu tür davranışlara birden fazla maruz kaldıklarını belirtmişlerdir. Kanada'da, kamu çalışanları arasında yapılan başka bir araştırmada ise, deneklerin %69'unun işyerinde sözlü tacize maruz kaldığı saptanmıştır (Schat and Frone and Kelloway; 2006: 51). 2005 yılında gerçekleştirilen Kamu Hizmetleri İstihdam Araştırması'nda deneklerin %22'sinin son 2 yıl içinde psikolojik saldırıya maruz kaldığı belirlenmiştir (Public Service Employment Survey; 2005).

Buna karşılık psikolojik nitelikli işyeri saldırganlığı konusunda elde edilen veriler ve araştırma sonuçlarının yeterince sağlıklı

olduğunu söylemek pek mümkün değildir, ayrıca uygulamada bir çok sınırlamalar ve tanımsal farklılıklar söz konusudur. Bu nedenle verilerden yola çıkarak genel geçer bir orana ulaşmak pek olası değildir (Schat and Frone and Kelloway; 2006: 52).

Psikolojik saldırganlığa ilişkin verilerin sınırlı kalmasına yol açan faktörlerden biri de bu tür vakaların fiziksel bir zarara yol açmaması nedeniyle yeterli ölçüde raporlanmamasıdır. Bunun nedenini, yasal açıdan psikolojik saldırı davranışlarının raporlanmasının zorunlu olmamasına bağlayabiliriz. Dolayısıyla raporlanmayan vakalar arasında kalan psikolojik saldırganlık davranışları resmi istatistiklere de yansıtılamamaktadır.

Ayrıca iş güvenliği kapsamındaki yaralanmaların bile bir kısmının raporlama dışında kaldığı dikkate alınırsa, psikolojik saldırılara ilişkin vakaların büyük ölçüde yönetime bildirilmemesi muhtemeldir. Örneğin ABD’de 1999-2000 döneminde sadece, en az 3 gün işe devamsızlığa neden olan 5034 küçük kaza ile 686 önemli olay raporlanmıştır. Bu nedenle psikolojik saldırganlık açısından durumun ürkütücülüğü, raporlanmış olan fiziksel saldırıları da kapsayan vakalardan hareketle değerlendirilmektedir. (Boyd; 2002: 155).

Öte yandan uygulamada işyeri psikolojik saldırganlığına ilişkin veri eksikliğini gidermek amacıyla işgücünü daha geniş bir şekilde temsil eden örneklemelere dayalı iki ayrı çalışma gerçekleştirilmiştir. Kolombi-

ya Üniversitesi’nde Bağımlılık ve Madde İstismarı Ulusal Merkezi tarafından 2000 yılında yapılan bir araştırmaya katılan deneklerin %33’ü işyerinde sözlü tacize maruz kaldığını ifade etmiştir. Northwest National Life Insurance Company tarafından 1993 yılında yapılan araştırmada ise, deneklerin %19’u işle ilişkili taciz vakasına maruz kaldığını ve %7’si ise, son 1 yıl içinde fiziksel şiddet tehdidi ile karşılaştığını bildirmiştir (Schat and Frone and Kelloway; 2006: 52).

Son dönemlerde ön plana çıkan bazı vakalar, örneğin kırık bir şişe ile saldırıya uğrayan uçuş görevlisi, 1995-98 döneminde demiryolu çalışanlarına dönük saldırının üçe katlanması gibi vakalar problemin genişleyen boyutunu ortaya koymaktadır.

TUC (Trade Union Congress) tarafından yapılmış bir araştırmada ise, İngiltere’de çalışanlara yöneltilen sözlü ve fiziksel saldırılardaki artışa dikkat çekilmektedir. Araştırmaya göre, her yıl bu ülkede 5 işçiden 1’i saldırıya maruz kalmaktadır. Ayrıca, raporda kadın çalışanların özellikle de 25-34 yaş grubundakilerin, en riskli grup olduğu belirtilmiştir. Bu durumu çoğunlukla kadın çalışanlardan oluşan kabin görevlilerine özel bir önem atfedilmesine yol açmaktadır. Rapor ulaşım çalışanlarını “yüksek riskli” grup olarak tanımlamaktadır. Bu grup riskli işyerinin iki temel unsurunu barındırmaktadır; beklediği için sinirlenmiş olan müşterilerin öfkesi ve alkol veya uyuşturucu kullanan kişilerle ilgilenmek (Boyd; 2002: 155-156).

Bu raporu HSE'nin (Health and Safety Executives) 1995 çalışma koşullarına ilişkin raporu izlemiştir. Rapor 1.3 milyon kişinin müşterilerin tacizine maruz kaldığını bildirmiştir. Bunların yarısı son bir yıl içinde 1 ile 4 kez arasında saldırıya uğramıştır. %10'u ise, aynı dönemde en az 5 kez saldırıya maruz kalmıştır. Araştırmada kadın çalışanların (%8) erkek çalışanlara (%6) göre daha yoğun şekilde müşteriden kaynaklanan saldırılara uğradığı bildirilmektedir (Boyd; 2002: 156). 2005 yılında yapılan araştırmada ise, vakalarda önemli bir azalma kaydedildiği fakat oranların hala daha endişe verici düzeyde olduğu belirtilmiştir (HSE, 2005).

İlgi işyerlerinde daha çok fiziksel saldırıya odaklanırken, son dönemlerdeki vakalar fiziksel olmayan, daha çok psikolojik saldırıların sonuçlarına ve yaratmış olduğu zarara da işaret etmektedir. 1994 yılında Kanada Kamu Çalışanları Sendikası (CUPE) tarafından yapılan bir araştırmada sözlü tacizin çalışanlara dönük taciz davranışının ön plana çıkan biçimi olduğu saptanmıştır. Mayhew ve Quinlan (1999) Avustralya'da bir çok sektörde çalışanların büyük bir kısmının psikolojik tacize uğradığını tespit etmişlerdir. Yazarlar sözlü tacizin ve fiziksel saldırı tehdidinin taksi sürücüler, hazır yiyecek sektörü çalışanları, otel ve bar çalışanları, hemşireler ve hastane çalışanları ile öğretmenler arasında ön plana çıktığını belirlemişlerdir.

B. MÜŞTERİDEN KAYNAKLANAN SALDIRGAN DAVRANIŞLAR

İşyeri saldırganlığına ilişkin teori ve araştırmalar genellikle bu davranışların kaynağı ve hedefi olarak aynı organizasyondaki üyeler üzerine yoğunlaşmaktadır. Oysa uygulamada anti-sosyal tutum ve davranışlar olarak tanımlanabilecek olan psikolojik taciz vakaları organizasyonun hizmet verdiği kişilerden yani müşterilerden de kaynaklanabilmektedir (Grandey et.al., 2004:2).

1. Müşteriden Kaynaklanan Saldırıların Boyutları

Müşteri saldırganlığı modern iş yaşamının önemli örgütsel sorun alanlarından biridir. Nitekim, araştırmalar bu taciz biçiminin cinsiyet, yaş, ırk, örgütsel ve mesleki farklılıkların ötesinde pek çok alanda yaygınlık kazandığını ortaya koymaktadır. Özellikle son 10 yıllık dönemde işyeri davranışının karanlık boyutlarına ilişkin artan ilgi benzer bir çok kavramın tanımlanmasını gerektirmektedir.

a) Fiziksel Saldırganlık

İşyerine dönük fiziksel saldırganlık vakalarının önemli kısmı üçüncü kişilerce gerçekleştirilmektedir. Örneğin ABD'de, işyeri cinayetlerinin %67'si hırsızlık olaylarında meydana gelmektedir. Benzer şekilde bu ülkede Kamu Servis İstihdam Araştırması'na katılan deneklerin %72'si şiddetin çoğunlukla müşterilerin de dahil olduğu üçüncü kişilerden kaynaklandığını belirt-

mişlerdir (Schat and Frone and Kelloway; 2006: 52).

İngiltere’de 1999 yılına ait “Sağlık ve Güvenlik İdaresi” (Health and Safety Executive-HSE) verileri, yolcu şiddeti nedeniyle demiryolu çalışanlarının maruz kaldıkları yaralanmaların üç yıl önceye göre %40 oranında arttığını göstermektedir. 31 Mart 1999 tarihi itibarıyla üç yıllık dönemde demiryolu çalışanlarının maruz kaldığı 1000 civarında ciddi yaralanma rapor edilmiştir. Ayrıca Uluslararası Ulaşım İşçileri Federasyonu (IFT) kabin görevlilerinin uğradığı saldırıları da raporlamıştır. Buna göre müşteriler özellikle, yumruklanma, kafa atma, arkadan tekmeleme, yanağından ısırılma, boğazı sıkılma, kırık şişe ile saldırı (KLM Royal Dutch Airlines kabin görevlisinin uğradığı saldırı gibi) ve bıçaklama gibi saldırganlık davranışları sergilemektedir (Boyd; 2002: 156).

Öte yandan İngiltere’de 2005 yılında Recruitment Website tarafından 800 market çalışanı arasında yapılan bir araştırmada, bir çok saldırganlık olayında mağdurların ölüm tehdidi ve fiziksel darp gibi şiddet riskleriyle karşı karşıya kaldığını ortaya koymaktadır (BBC; 2005).

b) Psikolojik Saldırganlık

Psikolojik saldırganlık veya taciz, müşteriden kaynaklanan ve sıklıkla gözlenen bir diğer davranış tipidir. Fiziksel saldırılar gibi şiddet vakaları oldukça yüksek düzeyde stresli iken, daha sıradan günlük tartış-

malar ise, stres ve sağlık semptomlarının nedenleri olarak meydana gelmektedir. Azarlama, hakaret, aşağılama gibi sözlü taciz biçimleri ise, sıklıkla karşılaşılan saldırgan davranışlardır (Grandey et al, 2004: 2).

“İşyeri Saldırganlığı Araştırması”nda (Workplace Aggression Research Question-WARQ) analiz edilen 60 psikolojik saldırganlık davranışı arasında özellikle müşteriler tarafından kullanılan 10 davranış tipolojisi tanımlanmıştır. Veriler, öfkeyle bakmak, kaba ve saygısızca davranmak, çalışanın işine karışmak, zekası ya da uzmanlığı ile ilgili olumsuz yorumlarda bulunmak, iftira atmak, bağırarak veya azarlamak, rahatsız edici el kol hareketleri yapmak ya da ifadelerde bulunmak, hakaret etmek, fiziksel şiddete başvurmak ve rencide edici sözler söylemek gibi tutum ve davranışların müşterilerden kaynaklanan taciz davranışlarının somut yansımaları olduğunu göstermektedir (Neuman and Keashly; 2003: 25).

Buna karşılık, müşterilerin sözlü tacizi daha yoğun olarak kullanma eğiliminde olduğu görülmektedir. Nitekim, İngiliz İşçi Sendikaları Federasyonu (Trade Union Congress (TUC)) tarafında yapılan bir araştırmada İngiltere’de müşteriden kaynaklanan sözlü tacizin artma eğiliminde olduğu bildirilmiştir. Araştırmaya göre, her yıl en az beş çalışandan biri sözlü tacize maruz kalmaktadır.

Benzer biçimde Spratlen, ABD’de üniversite personeli arasında 1995 yılında ya-

pılan bir araştırmada deneklerin %21'i iş ilişkisinde üçüncü kişilerden (çalışma arkadaşları, amiri veya astı olmayan) kaynaklanan olumsuz bir tutum ve davranışla karşılaştığını rapor etmiştir. Ayrıca part-time hizmet çalışanlarını inceleyen bir çalışmada, iki haftayı aşan bir dönemde rapor edilen kişisel çatışmaların önemli bir kısmının müşteriden (%43) kaynaklandığını göstermektedir. Bu saldırıların önemli bir kısmı sözlü taciz davranışı biçiminde somutlaşmaktadır (Grandey et al; 2004: 3).

Sözlü taciz davranışlarının sıklıkla yaşandığı sektörlerden biri de havayolu sektörüdür. Nitekim, bir havayolunda, kabin görevlileri ayda yaklaşık 100 taciz vakasıyla karşılaştıklarını rapor etmişlerdir. Bunların ağırlıklı olarak psikolojik saldırganlık davranışı olduğu görülmektedir (Boyd; 2002: 156).

Nihayet, İngiltere'de market çalışanları sendikası Usdaw tarafından 2004 yılında yapılan bir araştırmada ise, müşterilerden kaynaklanan psikolojik saldırganlık olgusunun yaygınlığını ortaya konmaktadır. Araştırmaya göre, 2002 yılına göre 2004 yılında müşteriden kaynaklanan psikolojik saldırılar %79 artmıştır. 660 kasiyer ve market görevlisi arasında yapılan araştırmada haftada ortalama 887 psikolojik saldırı olayının yaşanmış olduğu belirlenmiştir. Veriler, psikolojik saldırı vakalarının %5'ini de cinsel taciz saldırıların oluşturduğunu göstermektedir. Bir çok kasiyerin yaşanan bu olaydan dolayı mesleğine devam etmek is-

temediği, bazılarının daha ciddi saldırılarla karşı karşıya kalmaktan çekindikleri görülmüştür (BBC; 2004).

Yine İngiltere'de otel çalışanları üzerinde yapılan bir diğer çalışmada müşterilerin %10'unun olumsuzluk içeren psikolojik saldırı davranışları sergilediklerini ortaya koymuştur. Araştırmaya göre müşteriler özellikle aşırı kaprisli hareket etme, çalışanları küçümseme ve cinsel taciz gibi psikolojik taciz davranışlarında bulunmaktadırlar (Chappell and Martino: 1999).

2. Riskli Alanlar

Veriler müşteri saldırganlığı olgusunda belirgin bir varyasyon olduğunu göstermektedir. Bu farklılık hem mesleki niteliklerin hem de demografik profilin bir yansımasıdır. İşgücü cinsiyet ve yaş grupları açısından belirli bazı risklere açıktır. Sözgelimi gençler perakende ve hızlı yiyecek sektöründe kadınlar ise, hemşirelikte daha yüksek bir risk düzeyiyle karşı karşıyadır. Ayrıca, demografik ve mesleki nitelikler bir arada bireysel riskleri genişletmektedir.

a) Demografik Profil

Veriler erkeklerin kadınlara oranla hem fiziksel hem de psikolojik saldırganlık açısından daha riskli bir konumda olduklarını göstermektedir. 1996 yılında Hurrell, Worthington, ve Driscoll tarafından 2525 erkek ve 2324 kadın arasında işyeri şiddet olgusuna ilişkin olarak yapılan bir araştırmada erkeklerin yaklaşık %17'sinin son bir yıl içinde saldırıya uğradığı, bu oranın kadınlar

arasında %9 düzeyinde kaldığı görülmektedir. 1996 yılında Guterman, Jayaratne ve Bargal ise, bir grup Amerikalı denek arasında gerçekleştirdikleri bir çalışmada erkek sosyal işçilerin hem fiziksel tehdit hem de saldırı açısından kadın çalışanlara göre daha riskli bir grubu oluşturduğunu tespit etmişlerdir. Buna karşılık, Guterman, Jayaratne ve Bargal İsraili bir örneklemde cinsiyet faktörünün belirgin bir faktör olmadığı sonucuna ulaşmışlardır. Oysa Safran ve Tartaglını cezaevlerinde yaptıkları çalışmada erkeklerin kadınlara göre daha yüksek bir şiddet riskiyle karşı karşıya olduğunu belirlemişlerdir (Schat and Frone and Kelloway; 2006: 53).

İşyeri şiddetiyle karşılaşma riski söz konusu olduğunda genel olarak genç yetişkin çalışanların daha büyük bir risk altında oldukları anlaşılmaktadır. Sözgelimi, Hurrell (1996) hem kadın hem de erkek çalışanlar açısından şiddet mağdurlarının kurban olmayan arasında daha genç olduğunu belirlemiştir. Araştırmasında yaşın etkisini sap-tayamayan Guterman, buna karşılık iş deneyiminin önemli bir etken olduğunu gözlemlemiştir. Buna göre deneyimi daha sınırlı olan çalışanların tehdit algılaması ve saldırganlıkla karşılaşma riski daha yüksek olma eğilimindedir.

Öte yandan genç çalışanların karşılaştıkları şiddet riski mesleki karakteristiklerle ilişkili olabilmektedir. Sözgelimi, genç çalışanların örneğin hızlı yiyecek sektöründe daha yüksek bir risk taşıdığı ve sonuç ola-

rak işyeri saldırganlığıyla daha yüksek bir düzeyde karşılaştıkları açıktır (Schat and Frone and Kelloway; 2006: 54).

b) Meslek Grupları

Analizler, müşteri saldırganlığı vakalarına daha fazla maruz kalan bireylerin istihdam edildiği meslek profiline odaklanmaktadır. Nitekim, araştırmalar çeşitli meslek alanlarıyla işyeri saldırganlığı profili arasındaki korelasyonu açık bir biçimde ortaya koymaktadır. Bu kapsamda bazı meslek kategorilerinin daha büyük bir risk altında olduğu açıktır.

Sözgelimi, geceleri tek başına çalışan kişiler, parayla ilişkili olan işler kuşkusuz özellikle soygun ve şiddetle karşı karşıya kalmada daha büyük bir risk altındadırlar. Ayrıca stres altında çalışılan güvenlik birimlerinin de benzer biçimde riskli meslekler grubunda yer aldıkları görülmektedir (Schat and Frone and Kelloway; 2006: 52).

Öte yandan havayolu ve demiryolu çalışanları müşterileriyle çok daha uzun süre karşılıklı etkileşim altında olmaları nedeniyle diğer servis çalışanlarına göre çok daha büyük bir risk grubunu temsil etmektedirler. Çoğu etkileşimli hizmet çalışanı müşteri ile kısa dönemli bir etkileşim içinde olmasına karşın, demir yolu ve hava yolu çalışanları görece olarak çok daha uzun süreli bir etkileşim yaşamaları nedeniyle müşteri saldırganlığıyla çok daha sıklıkla karşılaşabilmektedirler.

Özellikle seyahat esnasında müşterinin tacizi yaygın olarak yaşanmaktadır.

Nitekim, binlerce kilometre süresince, havadaki bir yolcu uçağında, kabin görevlileri karşılaştıkları taciz davranışlarından kaçınma şansına çok fazla sahip olamamaktadır. Aynı şekilde dışarıdan destek almaları da mümkün olamamaktadır. Saldırganlığa karşı destek veya yardım alınabilecek en yakın güvenlik görevlisi bir çok durumda saatlerce uçuş sonunda ulaşılabacak bir noktada olmaktadır.

Demiryolu personeli de benzer çalışma koşulları altında istihdam edilmektedir. Çalışanlar trenlerde uzun sürelerle yalnız başlarına çalışmak durumunda kalmaktadırlar. Buna karşılık demiryolları için, belirli çalışan gruplarının muhtemelen çok daha yüksek bir taciz riskiyle karşı karşıya oldukları görülmektedir. Sektörde en az riskli çalışan grubu makinistlerdir. Riski en fazla hissedilen ve mağdur kalan meslek grubu ise, kondüktörlerdir. Özellikle seyahat esnasında yolcu ile doğrudan etkileşim içinde olan demiryolu personeli (bilet kontrolü yapan veya yiyecek içecek satan) saldırgan davranışlarla bir çok vakada tek başına mücadele etmek durumundadır. Bazı olaylarda iletişim donanımının eksikliği (cep telefonu veya telsiz gibi) müşteri saldırganlığa karşı çalışanları savunmasız bırakmakta ve acil yardım isteme olanakları sınırlandırılmış olmaktadır (Boyd; 2002: 157).

II. MAĞAZA, MARKET ve ÇAĞRI MERKEZİ ÇALIŞANLARINA İLİŞKİN ARAŞTIRMA

A. ARAŞTIRMANIN AMAÇ ve YÖNTEMİ

1. Amaç

Ülkemizde, işyerinde müşteri saldırganlığı davranışı özellikle mağaza, market ve çağrı merkezleri gibi etkileşimli hizmet sektörlerinde yaygın bir durum olarak gözlenmesine karşın henüz konu yeterince incelenmemiştir. Oysa ki çalışma hayatını yakından ilgilendiren bu konunun; kurumsal verimlilik, çalışanların performansları ve iş güvenlikleri açısından önem arz etmesi nedeniyle özellikle değerlendirilmesi gerekmektedir. İşyerinde müşteri saldırganlığıyla ilgili Türkiye'ye özel bir inceleme bulunmaması ve herhangi bir alan araştırması yapılmamış olması dolayısıyla konu üzerinde yapılacak bir araştırmanın yararlı olacağı düşünülmüştür.

Çalışmanın amacı, müşteriden kaynaklanan saldırganlık olgusunun özellikle mağaza, market ve çağrı merkezleri sektörlerinde ön ofiste istihdam edilen çalışanlar arasında yaygınlık düzeyini ölçmek ve özellikle stresli bir çalışma ortamının ve yoğun rekabetin yaşandığı bu sektörlerde müşteri saldırganlığı eğiliminin boyutlarını ortaya koymaktır.

2. Yöntem

Araştırmada öncelikle kapsamlı bir literatür taraması yapılmış ve bu alandaki aka-

demik araştırmalar analiz edilerek ve özellikle yapılacak alan araştırması için öncü değişkenler, müşteri saldırganlığı tutum ve davranış biçimleri belirlenerek, bir anket formu hazırlanmıştır. İkinci aşamada ana kütleyi yansıtan ölçüde bir örneklem üzerinde anket çalışması yapılarak veriler toplanmıştır. Son aşamada ise, veriler analiz edilmiş, sonuçlar raporlanmıştır. Veri analizinde sıklık, çapraz tablo analizleri ve anova testleri kullanılmıştır.

3. Örneklem

Araştırma İstanbul'da çeşitli mağaza, market ve çağrı merkezlerinde istihdam edilen ön ofis çalışanlarını kapsamaktadır. Hedef kitlenin bu şekilde belirlenmesinin amacı, işyerinde müşteriden kaynaklanan saldırganlık olgusunun özellikle ön ofis çalışanları arasında daha yaygın olarak gözlenmesi ve özellikle son yıllarda yoğunlaşan rekabet olgusunun ve stresli çalışma ortamının market ve çağrı merkezlerinde müşteriden kaynaklanan saldırganlık eğilimini ön plana çıkarmasıdır.

Araştırma kapsamında basit tesadüfi örneklem tekniği ile hedef kitleyi temsil etme yeteneğine sahip 734 çalışanla anket yapılmıştır. Denek profili incelendiğinde; araştırmaya katılan deneklerin %53'ünü kadınlar, %46'sını ise erkeklerin oluşturduğu görülmektedir. Perakende ve hizmet sektörleri görece genç bir işgücü profiline sahiptir. Nitekim katılımcılar 16 ile 46 yaşları arasında değişmekle beraber deneklerin çoğunlukla 21 ile 28 yaş aralığında bulun-

maktadır.

Hizmet işletmelerinde istihdam edilen işgücü eğitim düzeyi açısından imalat işletmelerine göre daha yüksek bir profile sahiptir. Bu belirgin nitelik araştırmaya katılan deneklerin eğitim düzeylerine de yansımıştır. Dolayısıyla, lise ve daha üstü bir eğitime sahip olan deneklerin oranı % 90'ı aşmaktadır. Buna karşılık, sektörel açıdan katılımcıların eğitim seviyesi çeşitli farklılıklar göstermektedir. Örneğin çağrı merkezlerinde üniversite mezunlarının oranı %66.1'e ulaşırken, market çalışanları arasında bu oran %21.8'e gerilemektedir.

Her iki sektörde de rekabet olgusu ve dinamik iş ortamı görece daha az deneyimli ve genç bir işgücü profilinin oluşmasına yol açmıştır. Bu durum deneklerin iş kıdemini de etkilemiştir. Bu nedenle deneklerin yarısından fazlası (%58.2) 5 yıldan daha az bir iş kıdemine sahiptir. İş kıdemine benzer bir sonuç kurum kıdemi için de geçerlidir. Deneklerin yaklaşık yarısı 6 aydan daha az bir kurum kıdemine sahiptir. Deneklerin sektörel dağılımları dört genel kategori içinde tanımlanmıştır. Nitekim sektörel açıdan, çağrı merkezlerinde son yıllarda genişleyen istihdam düzeyiyle örtüşecek biçimde deneklerin %51.5'i bu gruba dahildir. Deneklerin %31'i market, %2.7'si ise mağaza çalışanıdır.

B. SONUÇLAR

1. Müşteri Saldırganlığı Olgusu

a) Saldırganlık Olgusunun Düzeyi

Deneklere, çalışmakta oldukları kurumda müşterilerden kaynaklanan herhangi bir rahatsız edici davranışa (örneğin baskıcı, alaycı, saldırgan, vs.) maruz kalıp kalmadıkları sorulmuştur.

Veriler, deneklerin %78.1'inin kariyerleri boyunca bu tür davranışlara en az bir kez maruz kaldığını göstermektedir. Bu, oldukça yüksek bir saldırganlık riskine ve ön ofis çalışanlarının yaşadıkları iş güvenliği problemlerine işaret etmektedir.

Tablo 1: Saldırganlığın Düzeyi

(N= 734)	%
Evet	78.1
Hayır	21.9
Toplam	100

b) Süresi

Müşteriden kaynaklanan saldırganlık tutum ve davranışlarıyla karşılaşan deneklere bu tür bir saldırganlıkla en son ne zaman karşılaştıkları sorulmuştur. Yanıtlar müşteriden kaynaklanan taciz riskinin boyutlarını yansıtmaktadır.

Sonuçlar müşteri tacizine maruz kalan ön ofis çalışanlarının büyük bir kısmının yakın bir zamanda bu riskle karşı karşıya kaldığını ortaya koymaktadır. Nitekim müşteri saldırganlığı ile karşılaştığını ifade eden deneklerin %67.7'si bu tür bir davranışla son 3 ay içinde karşılaştığını belirtmiştir. Altı aylık dönem söz konusu oldu-

ğunda ise, bu oran %81'e çıkmaktadır. Bu oranlar diğer araştırma sonuçlarıyla karşılaştırıldığında, araştırmanın gerçekleştirildiği sektörlerde riskin daha yüksek olduğu görülmektedir. Örneğin İngiltere'de havayollarında ve demiryollarında 1999 yılında yapılan bir araştırmada deneklerin yarısı (%53) son bir yıllık dönemde taciz davranışlarının arttığını ifade etmiştir. Demiryolu çalışanlarının %61'i bu yönde görüş belirtirken, bu oran havayolu çalışanları arasında %50'ye gerilemektedir (Boyd; 2002: 159).

c) Sıklığı

Müşteri saldırganlığının düzeyi ve zamanı yanında sıklığı da önemli bir belirleyici risk unsurudur. İşyerinde kurum dışındaki kişilerden kaynaklanan saldırgan davranışların bu tür saldırılara maruz kalan kişiler açısından risk olarak değerlendirilebilmesinde sıklık değişkeni göz önüne alınmalıdır. Örneğin İngiltere'de havayollarında yapılan araştırmada deneklerin %21'i, müş-

Tablo 2: Saldırganlığın Zamanı

(N= 611)	%
Son 1 ay içinde	46
Son 3 ay içinde	21.7
Son 6 ay içinde	13.3
Son 1 yıl içinde	13.2
1 yıldan daha uzun	5.8
Toplam	100

teri saldırganlığı ile hemen her uçuşta sıklıkla karşılaştığını kaydetmiştir. Buna karşılık, deneklerin yaklaşık %74'ü ayda en az bir kez müşteriden kaynaklanan saldırganlık davranışına maruz kaldığını ifade etmiştir (Boyd; 2002: 159).

Tablo 3: Saldırganlığın Sıklığı

(N= 411)	%
Çok Sık	21.0
Bazen	52.2
Nadiren	26.8
Toplam	100

Araştırmada da paralel sonuçlara rastlanmıştır. Nitekim müşteri saldırganlığına maruz kaldığını ifade eden deneklerin %21'i bu tür davranışlarla çok sık karşılaştığını belirtmiştir. Sonuçlar, her 5 çalışan-dan en az birinin hemen hemen her gün saldırgan müşterilerle muhatap olmak zorunda kaldığını göstermektedir.

d) Tanıklık

Müşteriden kaynaklanan saldırganlık davranışlarına tanıklık eden çok sayıda kişi olabilmektedir. Araştırmaya katılan deneklerin çok büyük bir kısmı müşterinin, taciz olarak nitelendirilebilecek tutum ve davranışlarına tanıklık ettiklerini belirtmişlerdir. Bu yüksek oran hem saldırganlığın yaygınlığını hem de bu vakaların ön ofis çalışanları arasında kanıksandığını göstermektedir. Tanıkların varlığı özellikle sorunun boyut-

larını tanımlamada ve çözümler üretmede önemli bir değişkendir. Ancak uygulamada açıklık politikasının yeterince yerleşmediği işletmelerde, korku kültürü, tanıkları bildiklerini açıklamaktan alıkoymaktadır.

Tablo 4: Tanıklık

(N = 729)	%
Evet	84.6
Hayır	15.4
Toplam	100

Bir çok durumda saldırıya maruz kalan kişi aynı zamanda tanık konumunda da olabilmektedir. Nitekim araştırmada tanıkların %91.9'u kendisinin de müşteri tacizine maruz kaldığını belirtmiştir.

f) Saldırganlık Tutum ve Davranışları

Müşteri saldırganlığı, geniş bir yelpazede yer alan çok sayıda tutum ve davranışları içeren genel bir kavrama atıf yapmaktadır. Araştırmada, literatürde içsel ve dışsal kaynaklı taciz ve saldırganlık biçimleri baz alınarak 10 tutum ve davranış biçimi belirlenmiştir. Daha sonra belirlenmiş olan 10 tutum ve davranışla deneklerin karşılaşma riskleri sorgulanmıştır. Deneklerden müşteriden kaynaklanan taciz olgusu ile ilgili olarak karşılaştıkları saldırı biçimlerini açıklamaları istenmiştir.

Sonuçlar, mağdurların ağırlıklı olarak sözlü taciz davranışlarıyla karşılaştıklarını göstermektedir. Azarlama, aşağılayıcı ifa-

deler ve hakaret gibi saldırganlık biçimleri mağdurların en az %40'ı tarafından şikayet konusudur. Bu sonuç, diğer ampirik araştırmaların bulguları ile örtüşmektedir. Sözgelimi İngiltere'deki araştırmada deneklerin %58'i özellikle istihza edici ve hakaret niteliği taşıyan sözlü taciz davranışlarını rapor etmiştir (Boyd; 2002: 159).

Öte yandan deneklere, uğradıkları fiziksel tacizin türleri veya fiziksel taciz tehdidiyle karşılaşp karşılaşmadıkları sorulmuştur. Sonuçlar, deneklerin en az karşılaştıkları taciz davranışının fiziksel saldırganlık veya buna ilişkin tehditleri içerdiğini göstermektedir. Gerçekten de müşteriden kaynaklanan taciz davranışına maruz kalan mağdurların oranı sadece %2.6 düzeyinde kalırken, bu tür bir tehditle karşılaşanların

oranı sadece %5.4'tür.

Fiziksel saldırganlıkla ilgili bulgular makul olmakla birlikte İngiltere'de gerçekleştirilen araştırma sonuçları ile örtüşmektedir. Söz konusu araştırmada katılımcıların %60'ı kariyeri boyunca en az bir kez bu tür bir fiziksel tacize uğradığını ifade etmiştir. Deneklerin %37'sinin en az iki tür fiziksel tacizle karşılaştığını ve %26'sının da en az üç kez bu tür bir davranışa maruz kaldığını göstermektedir (Boyd; 2002: 160). Bu farklılık, her iki araştırmanın farklı işkollarında yapılmış olmasından kaynaklanabileceği gibi, her iki ülkenin kültürel yapılarındaki farklılıktan da kaynaklanıyor olabilir.

Müşteri saldırganlığının bir türü de, cinsel tacizdir. Cinsel taciz, bir kişiye karşı, isteği dışında fiziksel güç, baskı veya zorlama ile veya bu yöndeki bir girişimle cinsel niteliği olan bir eylemin gerçekleştirilmesidir (Work Safereps ; 2004: 1). Araştırmada cinsel saldırganlık olgusunu ölçmek amacıyla deneklere müşteriden kaynaklanan rahatsız edici teklif veya ifadelerle karşılaşp karşılaşmadıkları da sorulmuştur. Tanımlamada cinsel taciz veya cinsellikle ilgili bir kavramın kullanılmaması, anket formunda yer alacak bu tür ifadelerin deneklerin anketi yanıtlamaktan kaçınmasına ve kurumların araştırmaya izin vermemesine neden olabileceği endişesi ile özellikle tercih edilmiştir. Dolayısıyla, rahatsız edici teklif ve ifadeler tanımı, deneklerin algılamasına bırakılmıştır.

Tablo 5: Saldırganlık Tutum ve Davranışları

	%
Azarlama	68.6
Aşağılayıcı ifadeler	48.2
Aşırı şekilde eleştirilme	44.5
Hakaret edilmesi	42.0
Şirkete veya amire şikayet etme	38.6
Küçük görülme veya küçümseyici bakışlar	28.8
Alay edilme	25.8
Rahatsız edici teklif veya ifadelerle karşılaşma	16.1
Fiziksel şiddetle tehdit edilme	5.4
Fiziksel zarar verme	2.6

Not : Deneklere birden fazla seçeneği işaretlemelerine izin verildiği için oransal değer %100'ü aşmaktadır.

Mağdurların bu saldırganlık biçimini cinsel taciz olarak algıladığı varsayımı altında ön ofis çalışanları arasında yaklaşık her 6 mağdurdan 1'inin müşterinin cinsel tacizine maruz kaldığı anlaşılmaktadır. Bu oran diğer ampirik araştırmalarla kıyaslandığında oldukça yüksek kalmaktadır. Nitekim, AB tarafından 15 üye ülkede yapılan bir araştırmada deneklerin % 2'sinin cinsel tacize uğradığı saptanmıştır (Chappell and Martino; 1999: 2). Ayrıca Brezilya'da 2003 yılında sağlık sektöründe 1596 denekle yüz yüze mülakat yöntemiyle gerçekleştirilen bir araştırmada cinsel tacize uğradığını bildiren mağdurların oranı %5.7 olarak belirlenmiş (Palácios et al; 2003: 15), Bulgaristan'da aynı sektörde yapılan bir araştırmada ise, bu oran %2'de kalmıştır (Tomev and Daskalova and Ivanova; 2003: 15).

Bu farklılığın nedeni çeşitli gerekçelere dayandırılabilir. Her şeyden önce market ve çağrı merkezleri sağlık sektörlerine göre daha yoğun ve çok kısa süreli müşteri ilişkilerini içermektedir. İkinci olarak, çalışan profili sağlık sektörüyle kıyaslandığında perakende ve çağrı merkezlerinde daha dü-

şüktür, dolayısıyla saldırıya daha açıktır. Son olarak özellikle çağrı merkezlerinde telefonla iletişim saldırganlık eğilimini güçlendirmektedir. Müşteri çalışanla yüz yüze iletişim kurmadığından daha rahat davranabilmektedir.

3. Müşteri Saldırganlığının Aktörleri

a) Mağdur Profili

(1) Cinsiyet

Saldırganlık olgusu her iki cinsiyet için de potansiyel bir tehlike teşkil etmektedir. Ancak araştırmalar müşteri saldırganlığı açısından erkeklerin daha fazla risk altında olduğunu göstermektedir. Örneğin 1996 yılında Hurrell, Worthington ve Driscoll tarafından yapılan araştırmada erkek deneklerin kadınlara göre yaklaşık iki kat daha yüksek oranda saldırıyla karşılaştıkları tespit edilmiştir. Benzer bir sonuca Guterman, Jayaratne ve Bargal da ulaşmıştır (Schat and Frone and Kelloway; 2006: 53).

Araştırmada ulaşılan sonuçlar ise, diğer araştırmaların sonuçlarıyla örtüşmemektedir. Nitekim müşteri saldırganlığı ile kadın

Tablo 6: Cinsiyet Faktörü/Müşteri Saldırganlığı

(N =734)	Saldırıya Uğrayan Denekler Arasında (%)	Grup İçindeki Risk Düzeyi (%)	P
Kadın	56	81.9	.007
Erkek	44	73.7	
Toplam	100		

deneklerin daha sık karşılaştıkları ayrıca aynı cinsiyet grubu içinde risk düzeyinin de yine kadınlar arasında daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Saldırganlık davranışları cinsiyet boyutuyla değerlendirildiğinde kadın çalışanların erkeklere göre özellikle azarlama davranışı ve aşağılayıcı ifadeler gibi daha çok sözlü taciz davranışlarıyla daha fazla karşılaştıkları ayrıca rahatsız edici teklif veya ifadeler açısından da benzer bir farklılığın söz konusu olduğu görülmektedir. Erkek deneklerde ise, fiziksel şiddetle tehdit edilme riski kadınlara göre daha yüksektir.

(2) Yaş

Yaş faktörünün müşteri saldırganlığı vakalarındaki etkisi bilinen bir gerçektir. Genç yaş grubu için saldırıya uğrama riski-

nin yüksek olduğu çeşitli araştırmalarda teyit edilmiştir.

Araştırmada risk düzeyi açısından 30 yaşından daha küçük deneklerin saldırıya uğrama riskinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Nitekim, 20 ve daha altı yaş grubu ile 21-30 yaş grubunda saldırıya uğrama riski oldukça yakındır. Oysa bu riskin 30 yaş ve yukarısı için belirgin biçimde düştüğü görülmektedir.

(3) Eğitim Durumu

Müşteri saldırganlığı olgusunu biçimlendiren temel faktörlerden biri de eğitim durumudur. Eğitim faktörünün saldırıya uğrama riski açısından etkisini daha iyi analiz edebilmek için risk düzeyi her eğitim grubu açısından ayrı ayrı değerlendirmelidir.

Tablo 7: Cinsiyet/Saldırganlık Davranışları

(N=734)	Erkek (%)	Kadın (%)	P
Azarlama davranışı	55.8	67.3	.001
Aşağılayıcı ifadeler	40.6	44.9	.235
Aşırı şekilde eleştirilme	40.4	37.2	.577
Hakaret edilmesi	35.1	37.3	.460
Şirkete veya amire şikayet etme	34.5	37.2	.382
Küçük görülme veya küçümseyici bakışlar	25.7	25.5	.526
Alay edilme	20.5	25.3	.105
Rahatsız edici teklif veya ifadelerle karşılaşma	12.9	15.4	.339
Fiziksel şiddetle tehdit edilme	6.4	3.3	.444
Fiziksel zarar görme	2.9	2.0	.049

Tablo 8: Yaş Faktörü/Müşteri Saldırganlığı

(N=453)	Saldırıya Uğrayan Denekler Arasında (%)	Grup İçindeki Risk Düzeyi (%)
20 ve küçük	12.4	81.3
21-30	78.7	81.9
31 ve üstü	8.9	71.75
Toplam	100.0	
R=	0.46	

Nitekim risk faktörü dikkate alındığında eğitim düzeyinin yükselmesine bağlı olarak müşteri tarafından saldırıya uğrama riskinin arttığı görülmektedir. Nitekim ilköğretim mezunları arasında %43.8 düzeyinde olan saldırı davranışlarıyla karşılaşma riski üniversite mezunları için 1.9 kat daha yüksektir. Lise mezunları arasında ise, bu risk düzeyi ilköğretim mezunlarına göre yaklaşık 1.8 kat daha fazladır.

Sonuçlar, deneklerin algılama düzeyleriyle açıklanabilir. Eğitim düzeyinin yük-

selmesine paralel olarak çalışanlar müşteri saldırı davranışlarını daha hassas bir şekilde algılamaktadırlar. Gerçekten de daha az eğitilmiş gruplar çevreleriyle ilişkilerinde saldırı davranışları daha fazla sergileme ve muhatap olma eğilimindedirler. Argo sözler ve konuşmalar, fiziki şakalaşma davranışları, hatta cinsel içerikli iletişim tarzı bir çok durumda daha az eğitilmiş gruplar arasında norm haline dönüşebilmektedir. Dolayısıyla aynı saldırı davranışlarını ilköğretim mezunu

Tablo 9: Eğitim Faktörü/Müşteri Saldırganlığı

(N=734)	Saldırıya Uğrayan Denekler Arasında (%)	Grup İçindeki Risk Düzeyi (%)	P
İlkokul	1.2	43.8	.001
Ortaokul	4.5	66.7	
Lise	43.5	78.1	
Üniversite	50.8	80.8	
Toplam	100.0		

kişilerle üniversite mezunlarının benzer biçimde algılamayacakları açıktır. Bu durum müşteriden kaynaklanan kimi davranışları, daha yüksek bir eğitim düzeyine sahip çalışanlar arasında taciz edici bulunmasına yol açarken, daha alt eğitilmiş gruplar için davranışlar bu şekilde yorumlanmayabilmekte, hatta bir iletişim tarzı olarak görülebilmektedir.

(4) Medeni Durum

Medeni durum saldırıya uğrama riskini etkileyen faktörlerden bir diğeridir. Genel olarak bekar çalışanların bu riske maruz kalma olasılıklarının daha yüksek olabileceği, aynı şekilde dul veya boşanmış kişilerin de (özellikle kadınlar için) benzer şekilde yüksek risk grubuna girdiği ileri sürülmektedir.

Gerçekten de bekarların, hem müşteri tacizine uğrayanlar arasındaki oransal ağırlığı hem de saldırganlık riski açısından en üst sırada yer aldıkları görülmektedir. İlginç olan risk düzeyinin daha yüksek olma-

sı gerektiği varsayılan boşanmış olanlar için saldırganlık tutum ve davranışlarıyla karşılaşma riskinin en alt sırada kalmasıdır.

Müşteriden kaynaklanan saldırganlık davranışları ise mağdurların medeni durumlarına göre çeşitli farklılıklar göstermektedir. Sözgelimi bekar denekler daha çok azarlama davranışıyla karşılaştıklarını bildirirken, evli mağdurlar buna ilave olarak aşağılayıcı ifadelerden şikayetçidirler. İlgi çekici olan nokta, rahatsız edici teklif ve ifadelerin özellikle bekarlar için bir şiddet riski olduğu, boşanmış olanların ise bu tür davranışlarla hiç karşılaşmadıklarını belirtmeleridir.

(5) Pozisyon

Pozisyon açısından en yüksek saldırı riskiyle karşı karşıya olan grup çağrı operatörleridir. Özellikle çalışma koşulları, müşteri ile telefonda iletişim kurmaları, çok yoğun ve kısa süreli etkileşimli iletişim süreci çağrı operatörlerini tacize uğrama riski açısından ön plana çıkarmaktadır.

Tablo 10: Medeni Durum/Müşteri Saldırganlığı

(N=734)	Saldırıya Uğrayan Denekler Arasında (%)	Grup İçindeki Risk Düzeyi (%)	P
Bekar	76.3	78.9	.480
Evli	22.3	76.2	
Boşanmış	1.4	66.7	
Toplam	100.0		

Tablo 11: Medeni Durum/Saldırganlık Davranışları

(N=734)	Bekar (%)	Evli (%)	Boşanmış (%)	P
Azarlama davranışı	63.9	56.0	58.3	.146
Aşağılayıcı ifadeler	41.9	48.8	8.3	.015
Aşırı şekilde eleştirilme	39.0	39.3	16.7	.295
Hakaret edilmesi	36.5	35.7	33.3	.877
Şirkete veya amire şikayet etme	35.9	36.9	25	.704
Küçük görülme veya küçümseyici bakışlar	24.7	28.6	25	.681
Alay edilme	22.2	26.8	8.3	.305
Rahatsız edici teklif veya ifadelerle karşılaşma	16	9.5	0	.041
Fiziksel şiddetle tehdit edilme	3.8	7.1	16.7	.032
Fiziksel zarar görme	2.2	3.6	0	.510

Öte yandan kasiyerlerin risk açısından ikinci sırada yer aldığı görülmektedir. Müşteri ile yüz yüze iletişim kurmaları dışında kasiyerlerin çalışma koşulları özellikle yoğun saatlerde çağrı operatörlerine benzer bir nitelik göstermektedir. Bu durum söz konusu meslek grubunu risk düzeyi açısından üst sıraya taşımaktadır.

Buna karşılık, satış sorumlularının risk düzeyi kasiyer ve çağrı operatörleri ile kıyaslandığında belirgin biçimde düşüktür. Bu durumun temel nedeni, satış sorumlularının profilinde, çalışma koşullarında ve müşterileriyle ilişkilerinde aranmalıdır. Satış sorumluları daha deneyimli çalışanlardan oluşmaktadır. Nitekim bu grup içinde 5

Tablo 12: Pozisyon/Müşteri Saldırganlığı

(N=734)	Saldırıya Uğrayan Denekler Arasında (%)	Grup İçindeki Risk Düzeyi (%)	P
Kasiyer	21.8	77.2	.002
Çağrı Merkezi Operatörü	52.7	85.6	
Satış Sorumlusu	12.1	64.5	
Diğer	13.4	68.8	
Toplam			

ve daha fazla iş deneyimi olanların oranı %54.2 iken, bu oran kasiyerler ve çağrı operatörleri için %30'lara gerilemektedir. Deneyim tacize uğrama riskini azaltan önemli bir faktördür. Ayrıca satış temsilcileri müşterileri ile ilişkilerinde kasiyerler ve çağrı operatörlerine nazaran daha uzun süreli bir ilişki kurma eğilimindedirler.

Bu unsurun da taciz riskini azaltmada etkili olduğu ifade edilebilir. Nihayet, bir çok durumda pozisyon ve statüsü açısından satış temsilcilerinin daha iyi çalışma koşullarına sahip olduğu açıktır. Daha güçlü bir pozisyonda olmaları satış temsilcilerini müşteriden kaynaklanabilecek saldırılara karşı daha dirençli kıldığı gibi müşterilerin saldırganlık eğilimlerini de sınırlandırmaktadır.

Öte yandan müşteri saldırganlığının sektörel dağılımı bu değerlendirmeleri doğrulamaktadır. Gerçekten de saldırganlık riskinin en yüksek olduğu sektör çağrı merkezleri iken, bunu sırasıyla market ve mağazacılık sektörü izlemektedir.

Bu analizi pozisyonların karşılaştıkları saldırganlık davranışlarına ilişkin farklılık-

lar da desteklemektedir. Nitekim, her iki çağrı merkezi operatöründen biri müşterinin hakaret edici davranışı ile karşılaştığını ifade ederken, bu oran kasiyerler arasında ise, %19'a, satış sorumluları arasında ise, %14'e gerilemektedir. Operatörlerin diğer pozisyonlara göre daha sıklıkla karşılaştıkları bir diğer davranış biçimi ise aşağılayıcı ifadelerdir. Buna karşılık satış sorumluları müşterilerinin özellikle küçümseyici bakışlarını ön plana çıkarmaktadır. Bu grupta rahatsız edici teklif veya davranışlar belirgin biçimde gerilemektedir. İlgi çekici olan satış sorumlularının ve operatörlerin fiziksel zarar verici müşteri saldırganlığı ile kasiyerlere göre daha fazla karşılaşmış olmalarıdır.

Bu sonuç şaşırtıcıdır. Çünkü çağrı operatörü müşteri ile fiziksel olarak karşı karşıya gelmemektedir. Bu durumda, anketi yanıtlayan deneklerin "fiziksel zarar görme" ifadesini hatalı yorumladıkları varsayılabilir. Tanımlama muhtemelen müşteri saldırganlığının mağdurun üzerinde yarattığı etki olarak algılanmış olabilir. Bu konudaki bir diğer açıklama ise, ilgili seçeneğin yanlış-

Tablo 13: Sektörel Risk/Müşteri Saldırganlığı

(N=734)	Saldırıya Uğrayan Denekler Arasında (%)	Grup İçindeki Risk Düzeyi (%)	P
Market Sektörü	29.5	72.2	.733
Çağrı Merkezi	55.8	84.7	
Mağaza	1.4	40.0	

Tablo 14: Pozisyon/Saldırganlık Davranışları

(N=734)	Kasiyer (%)	Çağrı Merkezi Operatörü (%)	Satış Sorumlusu (%)	P
Azarlama davranışı	63.0	68.8	45.8	.000
Aşağılayıcı ifadeler	37.0	53	28.0	.000
Aşırı şekilde eleştirilme	34.6	44.8	20.6	.001
Hakaret edilmesi	19.1	50.7	14.2	.000
Şirkete veya amire şikayet etme	37.7	37.1	29.0	.573
Küçük görülme veya küçümseyici bakışlar	38.3	17.3	28.0	.000
Alay edilme	17.9	26.3	16.8	.144
Rahatsız edici teklif veya ifadelerle karşılaşma	14.9	16.7	7.5	.098
Fiziksel şiddetle tehdit edilme	2.5	5.1	2.8	.066
Fiziksel zarar görme	0.6	1.1	3.7	.000

lıkla işaretlenmiş olabileceğidir. Nitekim araştırmaya katılan 353 operatörden sadece 4'ü bu seçeneği işaretlemiştir.

Aslında sektörel analizler de bu açıklamalarla örtüşmektedir. Buna karşılık mağazacılık sektöründe hiçbir mağdur fiziksel zarar gördüğünü bildirmemiştir. Bu durumda müşteriden fiziksel zarar gördüğünü bildiren satış sorumlularının marketlerde istihdam edildiği anlaşılmaktadır. Nitekim çapraz sorgulamalar da bu sonucu doğrulamaktadır.

(6) İş Statüsü

İş statüsü açısından kısmi süreli çalışanların tam süreli çalışanlara göre daha yük-

sek bir risk düzeyine sahip oldukları görülmektedir. Nitekim kısmi süreli çalışan her 100 kişiden 83'ü müşterinin saldırgan davranışıyla karşılaştığını bildirirken bu oran tam süreli çalışanlar arasında %77.3'e gerilemektedir. Bu sonuç kısmi süreli çalışan deneklerin profiline ve çalışma koşullarına atfedilebilir.

Kısmi süreli çalışanlar arasındaki tacize uğrama riskinin yüksek olması temelde bu çalışanların daha sınırlı bir deneyime sahip olmalarına bağlanabilir. Gerçekten de kısmi süreli çalışanlar arasında beş yılı aşan bir iş deneyimine sahip olan çalışanların oranı %23 iken bu oran tam süreli çalışanlar arasında % 44.7'ye ulaşmaktadır. Ayrıca kurum-

Tablo 15: Sektör/Saldırganlık Davranışları

(N=734)	Market (%)	Çağrı Merkezi Operatörü (%)	Satış Sorumlusu (%)	P
Azarlama davranışı	59.0	67.7	40.0	.003
Aşağılayıcı ifadeler	32.9	52.4	25.0	.000
Aşırı şekilde eleştirilme	31.6	43.7	15.0	.020
Hakaret edilmesi	20.2	48.7	5.0	.000
Şirkete veya amire şikayet etme	37.6	36.8	10.0	.062
Küçük görülme veya küçümseyici bakışlar	37.6	16.7	15.0	.000
Alay edilme	16.7	26.5	25.0	.260
Rahatsız edici teklif veya ifadelerle karşılaşma	13.0	15.6	10.0	.717
Fiziksel şiddetle tehdit edilme	3.0	4.8	5.0	.157
Fiziksel zarar görme	3.0	1.3	0	.050

Tablo 16: İş Statüsü/Müşteri Saldırganlığı

(N=734)	Saldırıya Uğrayan Denekler Arasında (%)	Grup İçindeki Risk Düzeyi (%)	P
Tam Süreli	85.3	77.3	.165
Kısmi Süreli	14.7	83.0	
Toplam			

sal deneyim açısından da benzer bir durum söz konudur. Kısmi süreli denekler arasında bir yılı aşan kurum kıdemi olanların oranı sadece %9'dur. Oysa bu oran tam süreli çalışanlar için %30'dur. Nihayet kısmi süreli çalışanlar cinsiyet açısından da ağırlıklı olarak kadınlardan oluşmaktadır (%62).

Ayrıca kısmi süreli çalışanlar yoğun iş saatlerinde istihdam edilmektedirler. Örneğin marketlerde 18:00'den sonra iş çıkışı alışveriş hizmetleri kısmi süreli çalışan kasierler tarafından karşılanmaktadır. Çağrı merkezlerinde gece mesaipleri de daha çok kısmi süreli çalışanlar tarafından yerine ge-

tirilmektedir. Yoğun veya geç saatler müşterilerin daha gergin ve hassas oldukları periyotlardır. Hizmetin gecikmesi, aksaması gibi durumlarda daha aşırı tepkiler gösterebilmektedirler. Dolayısıyla, genel profilleri ve çalışma koşulları kısmi süreli çalışanları müşteri karşısında daha kolay bir hedef haline getirmektedir.

Öte yandan iş statüsü müşteri saldırganlığında davranış biçimlerini de etkilemektedir. Örneğin kısmi süreli çalışanların sözlü saldırganlık ile cinsel taciz olarak kabul edilebilecek davranışlarla tam süreli deneklere göre daha yoğun bir şekilde muhatap oldukları, tam süreli mağdurların ise, özellikle müşterinin fiziksel zarar verici tutum ve davranışlarına daha fazla maruz kaldıkları anlaşılmaktadır.

(7) Örgütsel Koşullar

Örgütsel koşulların müşteri saldırganlığı riski üzerindeki etkisi analiz edilmesi gereken bir diğer alandır. Kurumsal ölçek, şirketin cinsiyet ve eğitim yapısı gibi değişkenlerin risk algılamasını, sıklığını ve sonuçlarını etkileyebilmektedir.

Sonuçlar, kurumsal büyüklükle müşteri saldırganlığı arasında doğrusal bir ilişki olduğunu göstermektedir. Gerçekten de küçük ölçekli işletmeler müşteri saldırganlığı açısından ikinci sırada yer alırken, bu grup için risk düzeyi %71 ile en alt sırada yer almaktadır. Ölçek büyüdükçe saldırıya uğrama riski de artmaktadır. Nitekim büyük işletmelerde bu risk yaklaşık %87'ye ulaşmaktadır.

Tablo 17: İş Statüsü/Saldırganlık Davranışları

(N=734)	Tam Süreli (%)	Kısmi Süreli (%)	P
Azarlama davranışı	60.8	69.0	.236
Aşağılayıcı ifadeler	41.2	54.0	.042
Aşırı şekilde eleştirilme	39.0	36.0	.387
Hakaret edilmesi	33.2	56.0	.000
Şirkete veya amire şikayet etme	36.0	36.0	.743
Küçük görülme veya küçümseyici bakışlar	26.5	20.0	.510
Alay edilme	23.4	21.0	.670
Rahatsız edici teklif veya ifadelerle karşılaşma	13.2	21.0	.106
Fiziksel şiddetle tehdit edilme	4.7	5.0	.970
Fiziksel zarar görme	2.7	1.0	.589

Tablo 18: Ölçek/Müşteri Saldırganlığı

(N=734)	Saldırıya Uğrayan Denekler Arasında (%)	Grup İçindeki Risk Düzeyi (%)	P
30 <	30.6	71.4	.000
30-50	11.2	75.3	
51-99	16.3	76.2	
100-250	9.3	80.3	
251-499	32.6	86.9	

Bu sonuç, müşterilerle daha yakın ve samimi ilişkilerin kurulabildiği küçük ölçekli işletmelerde müşteri saldırganlığının azaldığını ortaya koymaktadır. Bu tip işletmelerde müşterilerin birebir tanınması mümkün olabildiğinde kurumsal ilişkiler bürokratik yapılanmanın dışında kişisel düzeyde tanımlanabilmektedir. Böyle bir ortam müşteri sadakati yanında güvene dayalı bir ilişki zemini de yaratabilmektedir. Buna karşılık, daha karmaşık, çok sayıda müşteri ile ilişki kurulan ve müşteri döngüsünün daha yoğun olduğu büyük ölçekli şirketlerde ise, müşteri ile kurum arasındaki ilişkilerdeki yabancılaşmaya bağlı olarak taciz riski de yükselmektedir.

Öte yandan kurum içindeki cinsiyet profili ön plana çıkan bir diğer değişkendir. Araştırmada kurum içi cinsiyet profili beşli bir ölçekte tanımlanmış ve deneklerden uygun olanı işaretlemeleri istenmiştir.

Sonuçlar, kadınların ağırlıklı olduğu kurumlarda saldırıya uğrama riskinin arttığını ortaya koymaktadır. Nitekim ağırlıklı ola-

rak kadınların istihdam edildiği kurumlarda saldırıya uğrama riski %90'a ulaşmaktadır. Buna karşılık, erkek ağırlıklı şirketlerde bu oran belirgin biçimde gerilemektedir.

Veriler kadın işgücü yoğunluğunun yüksek olduğu şirketlerde müşterilerin saldırgan davranmaya daha eğilimli olduklarını göstermektedir. Bu eğilim sosyolojik açıdan ülkemizde kadın-erkek ilişkilerinin de bir yansımasıdır.

b) Saldırgan Profili

Saldırganlığın karşı aktörü bu süreci yaratan kişi, yani saldırgandır. Saldırganın cinsiyeti ve yaşı gibi gözlenebilen değişkenler dışında büyük ölçüde algılamaya dayanan eğitim düzeyi ve gelir düzeyi gibi faktörler de saldırganı tanımlamak amacıyla dikkate alınacak parametrelerdir.

(1) Cinsiyet

Müşteri saldırganlığının ağırlıklı olarak hangi cinsiyet grubundan kaynaklandığı önemli bir tartışma konusudur. Araştırmada saldırganın cinsiyet durumu beşli ölçek kul-

Tablo 19: Kurum içi Cinsiyet/Müşteri Saldırganlığı

(N=731)	Mağdurlar Arasında (%)	Gruptaki Risk Düzeyi (%)	P
Ağırlıklı olarak erkek (%80 ve daha fazlası erkek)	15.8	67.7	.000
Çoğunlukla erkek (%60'ı erkek)	18.2	76.5	
Kadın/erkek çalışan eşit gibi	24.0	72.1	
Çoğunlukla kadın (%60'ı kadın)	26.1	86.6	
Ağırlıklı olarak kadın (%80 ve daha fazlası kadın)	15.8	90.0	

lanılarak sorgulanmıştır. Sonuçlar, cinsiyet değişkeninin saldırganlıkta belirgin bir ağırlığı olmadığını göstermektedir. Nitekim deneklerin %39.3'ü hem kadın hem de erkek müşterilerin aynı düzeyde saldırganlık davranışı sergileyebildiğini belirtmişlerdir.

Buna karşılık, saldırganlığın daha çok erkek müşterilerden kaynaklandığını ileri süren mağdurların oranı (%35.7) saldırganlığın genellikle kadın müşterilerden (%25) kaynaklandığını belirtenlere nazaran daha

yüksektir. Bu sonuç, erkek müşterilerin saldırganlığa daha yatkın olduğunu göstermektedir.

Mağdurun cinsiyeti açısından konuya bakıldığında ise ilgi çekici sonuçlarla karşılaşılmaktadır. Nitekim kadın mağdurlar, erkek ve kadın saldırganlığının aynı seviyede olduğuna çok daha kesin bir şekilde inanmaktadırlar. Buna karşılık erkek mağdurlar arasında kadın müşterilerin daha saldırgan olduğuna ilişkin bir kanaat hakimdir.

Tablo 20: Saldırganın Cinsiyeti

(N=705)	%
Ağırlıklı olarak erkek (%80 ve daha fazlası erkek)	18.9
Çoğunlukla erkek (%60'ı erkek)	16.7
Kadın/erkek eşit gibi	39.3
Çoğunlukla kadın (%60'ı kadın)	16.5
Ağırlıklı olarak kadın (%80 ve daha fazlası kadın)	8.2
Toplam	100

Tablo 21: Mağdur Cinsiyeti/Saldırgan Cinsiyeti

(N=705)	Erkek (%)	Kadın (%)	P
Ağırlıklı olarak erkek (%80 ve daha fazlası erkek)	20.2	18.1	.097
Çoğunlukla erkek (%60'ı erkek)	18.1	15.6	
Kadın/erkek eşit gibi	32.2	45.0	
Çoğunlukla kadın (%60'ı kadın)	20.3	13.8	
Ağırlıklı olarak kadın (%80 ve daha fazlası kadın)	9.2	7.5	
Toplam	100	100	

Benzer farklılıklar sektörel analizlere de yansımaktadır. Örneğin market ve mağazacılık sektörlerinde kadın müşterilerin saldırganlıkları ön plana çıkarken, çağrı merkezi çalışanları erkek müşterilerin daha mütevaciz olduğunu ifade etmektedirler. Bu sonuç, temelde müşteri profilinin bir yansıması olarak değerlendirilebilir. Gerçekten de market ve mağazalarda kadın müşterilerin daha ağırlıklı olduğu, buna karşılık çağ-

rı hizmetlerinin ise, daha yoğun şekilde erkek müşteriler tarafından kullanıldığı gözlenebilen bir olgudur. Bu durumda saldırganlığın daha ağırlıklı olan müşteri profilinden kaynaklanması doğal bir durumdur.

(2) Yaş

Saldırganın yaş dağılımını incelerken de cinsiyette olduğu gibi beşli bir ölçek kullanılmıştır. Sonuçlar, saldırıya maruz kalan deneklerin daha çok 20-40 yaş grubuna

Tablo 22: Sektör/Saldırgan Cinsiyeti

(N=705)	Market (%)	Çağrı Mer. (%)	Mağaza (%)	P
Ağırlıklı olarak erkek (%80 ve daha fazlası erkek)	6.3	23.1	0	.000
Çoğunlukla erkek (%60'ı erkek)	9.7	20.3	12.5	
Kadın/erkek eşit gibi	40.6	40.0	37.5	
Çoğunlukla kadın (%60'ı kadın)	27.5	11.6	37.5	
Ağırlıklı olarak kadın (%80 ve daha fazlası kadın)	15.9	5.0	12.5	
Toplam	100	100	100	

mensup kişilerin taciziyle karşılaştıklarını göstermektedir. Her iki mağdurdan biri bu görüşe sahiptir.

Bunu orta yaşlı kabul edilebilecek yaş grubu izlemektedir. Buna karşılık, genç ve yaşlı gruba mensup müşterilerin saldırganlık riskinin ihmal edilebilecek ölçüde sınırlı kaldığı gözlenmektedir.

Mağdur cinsiyeti açısından da saldırganın yaşına ilişkin paralel sonuçlar söz konusudur.

Buna karşılık erkek mağdurlar kadınlara göre orta yaşlı gruplardan kadın denekler

ise, yetişkin grubuna mensup saldırganlardan erkek mağdurlara göre daha fazla saldırı ile karşılaşmaktadırlar. Ayrıca erkekler yaşlılardan kadınlara göre 2.5 kat daha fazla saldırıya maruz kalmaktadırlar.

Öte yandan sektörel açıdan saldırganlığın yaş profili oldukça benzer bir eğilim çizmektedir. Bu sonuç oldukça doğaldır. Çünkü örneğin perakende sektörlerde alışveriş yapan egemen müşteri profili 20-60 yaş grubuna mensup kişilerdir. Özellikle çağrı merkezlerinden yaşlı gruba mensup müşterilerin hizmet alması daha düşük bir eğilimdir. Nitekim, bu sektörde saldırganlık yaşlılar arasında 1.6 düzeyinde kalmaktadır. Buna karşılık marketlerde ise, bu oran yaklaşık 2 kat yükselmektedir.

(3) Eğitim Durumu

Araştırmada saldırgan müşterilerin eğitim düzeyleri mağdurların algılamaları baz alınarak analiz edilmiştir. Sonuçlar, müşteri saldırganlığının her türlü eğitim düzeyine ait bir olgu olarak değerlendirildiğini göstermektedir.

Tablo 23: Saldırganın Yaşı

(N=705)	%
Çoğunlukla gençler (20'nin altı)	0.9
Çoğunlukla yetişkinler (20-40)	50.3
Çoğunlukla orta yaşlılar (40-60)	35.6
Çoğunlukla yaşlılar (60 ve üstü)	2.1
Tüm yaş grupları eşit gibi	11.1
Toplam	100

Tablo 24: Mağdur Cinsiyeti/Saldırgan Yaşı

(N=705)	Erkek (%)	Kadın (%)
Çoğunlukla gençler (20'nin altı)	0.8	0.9
Çoğunlukla yetişkinler (20-40)	46.2	53.6
Çoğunlukla orta yaşlılar (40-60)	38.6	33.3
Çoğunlukla yaşlılar (60 ve üstü)	3.2	1.3
Tüm yaş grupları eşit gibi	11.2	10.9
Toplam	100	100

Tablo 25: Sektör/Saldırgan Cinsiyeti

(N=705)	Market (%)	Çağrı Merkezi (%)	Mağaza (%)	P
Çoğunlukla gençler (20'nin altı)	1.2	0.9	0	.000
Çoğunlukla yetişkinler (20-40)	45.2	54.4	50.0	
Çoğunlukla orta yaşlılar (40-60)	43.5	31.8	50.0	
Çoğunlukla yaşlılar (60 ve üstü)	3.0	1.6	0	
Tüm yaş grupları eşit gibi	7.1	11.3	0	
Toplam	100	100	100	

Tablo 26: Saldırganın Eğitim Düzeyi

(N=689)	%
Çoğunlukla eğitimsizler ya da az eğitilmiş	28.8
Çoğunlukla eğitilmişler	23.2
Çoğunlukla yüksek eğitimli olanlar	10.5
Tüm eğitim grupları eşit gibi	37.5
Toplam	100

Buna karşılık denekler arasında eğitim düzeyinin artmasına bağlı olarak saldırganlık riskinin de gerilediği görüşü hakimdir. Nitekim eğitimsiz veya az eğitilmiş gruplar-

daki saldırganlık riskinin yüksek eğitilmiş olanlara göre 2.8 kat daha yüksek olduğu anlaşılmaktadır.

Yanıtlar bir açıdan aslında mağdurların beklentilerini de yansıtmaktadır. Denekler, genellikle toplumsal sorun alanları ile eğitim düzeyi arasında ters orantılı bir ilişki kurmaya eğilimli analizlerin etkisi altında kalarak, saldırgan müşterilerin görece daha sınırlı bir eğitim profiline sahip olmaları gerektiğini varsaymış olabilirler.

Mağdurların cinsiyet dağılımları açısından da saldırganın eğitim düzeyine ilişkin algılamının belirgin biçimde değişmediği görülmektedir.

Tablo 27: Mağdur Cinsiyeti/Saldırgan Eğitim Düzeyi

(N=689)	Erkek (%)	Kadın (%)
Çoğunlukla eğitimsizler ya da az eğitilmiş	28.9	28.7
Çoğunlukla eğitilmişler	23.6	22.9
Çoğunlukla yüksek eğitimli olanlar	11.4	9.9
Tüm eğitim grupları eşit gibi	36.2	42.6
Toplam		

Buna karşılık, erkek mağdurlar yüksek eğitimli olanları kadınlara nazaran, kadın mağdurlar da tüm eğitim gruplarını erkeklerle nazaran daha yüksek oranda riskli görmektedirler.

Sonuçlar, mağdurların müşterilerin gelir düzeyleri ile saldırganlık riski arasında doğrusal bir ilişki kurmaya yöneldiklerini göstermektedir. Nitekim yüksek gelirli grupların saldırganlık riskinin düşük gelirli

Tablo 28: Sektör/ Saldırgan Eğitim Düzeyi

(N= 689)	Market (%)	Çağrı Merkezi (%)	Mağaza (%)	P
Çoğunlukla eğitimsizler ya da az eğitimli	39.8	25.5	12.5	.008
Çoğunlukla eğitimliler	18.7	24.8	25.0	
Çoğunlukla yüksek eğitimli olanlar	8.4	11.5	12.5	
Tüm eğitim grupları eşit gibi	33.1	38.2	50.0	
Toplam	100	100	100	

Öte yandan sektörel açıdan ciddi farklılıklar olduğu gözlenmektedir. Nitekim mağazacılık sektöründe eğitimsiz veya az eğitimli müşteri gruplarının saldırganlık açısından risk düzeyinin oldukça düşük olduğu ifade edilirken, bu grubun saldırganlık riski çağrı merkezlerinde 2 kat, marketlerde ise, 3.2 kat daha yüksek düzeyde algılanmaktadır. Buna karşılık yüksek eğitimli olanların mağaza çalışanı olan mağdurlar arasında market ve çağrı merkezi çalışanlarına göre görece daha saldırgan olduğu belirtilmiştir.

(4) Gelir Düzeyi

Saldırgan müşteri profilini tanımlamada baz alınan bir diğer parametre gelir düzeyidir. Bu değişken eğitim düzeyine benzer biçimde saldırıya maruz kalan deneklerin algılamalarına dayalı bir analize tabi tutulmuştur.

olanlara göre, 3.9, orta gelirli gruplara göre 1.4 kat daha yüksek olduğu varsayımı hakimdir.

Cinsiyet farklılığı açısından saldırgan müşteri gelir profili belirgin biçimde değişmemektedir. Ancak kadın denekler erkek deneklere göre, yüksek gelirli grupları daha az saldırgan bulma eğilimindedirler.

Tablo 29: Saldırganın Gelir Düzeyi

(N=697)	%
Çoğunlukla düşük gelirli olanlardan	6.5
Çoğunlukla orta gelirli gruplardan	22.1
Çoğunlukla yüksek gelirli gruplardan	32.0
Tüm gelir grupları eşit gibi	39.4
Toplam	100

Tablo 30: Mağdur Cinsiyeti/Saldırgan Gelir Düzeyi

(N=689)	Erkek (%)	Kadın (%)
Çoğunlukla düşük gelirli olanlardan	6.6	6.4
Çoğunlukla orta gelirli gruplardan	22.5	21.8
Çoğunlukla yüksek gelirli gruplardan	35.2	29.5
Tüm gelir grupları eşit gibi	35.7	42.3
Toplam	100	100

Buna karşılık, kadın mağdurlar saldırganlık davranışları açısından gelir grubunun belirleyici olmadığı kanaatindedir. Nitekim saldırganlık davranışlarıyla karşılaşan her 100 kadın denekten 42'si tüm gelir grubundaki müşterilerin saldırgan olabileceği görüşünü benimsemektedirler.

Nihayet, sektörel dağılım açısından mağazalarda çalışanların değerlendirmelerinin market ve çağrı merkezinde çalışanlara göre açık biçimde farklılaştığı gözlenmektedir.

Mağazacılık sektöründe düşük gelirli olanlarla yüksek gelirli müşterilerin saldırganlık riskinin daha yüksek olduğu yönün-

de bir algılama hakimdir. Bu sektörde saldırıya uğramış deneklerin %75'i saldırının daha çok bu gruplara mensup müşterilerden kaynaklandığını ileri sürmektedir. Buna göre, mağazada çalışan mağdurlar düşük gelirli grupları market sektörü çalışanlarına göre 5 kat, çağrı merkezine göre ise, 5.9 kat daha yüksek oranda riskli bulmaktadırlar.

GENEL DEĞERLENDİRME ve SONUÇ

Bu çalışma bir öncü araştırma olarak müşteri saldırganlığı olgusunun market ve çağrı merkezlerindeki düzeyini ve niteliğini analiz etmektedir. Araştırma 2006 ve 2007

Tablo 31: Sektör/Saldırgan Gelir Düzeyi

(N= 681)	Market (%)	Çağrı Merkezi (%)	Mağaza (%)	P
Çoğunlukla düşük gelirli olanlardan	7.3	6.4	37.5	.001
Çoğunlukla orta gelirli gruplardan	26.1	23.5	12.5	
Çoğunlukla yüksek gelirli gruplardan	30.9	28.6	37.5	
Tüm gelir grupları eşit gibi	35.8	41.5	12.5	
Toplam	100	100	100	

yıllarında İstanbul'da 73 market ve çağrı merkezinde 734 market ve çağrı merkezi çalışanı ile yapılan bir anketle gerçekleştirilmiştir. Deneklerin % 53.4'ü kadınlar, % 46.6'sı da erkeklerden oluşmaktadır.

Araştırma sonucuna göre, deneklerin % 78.1'i mesleki kariyeri boyunca müşteriden kaynaklanan bir saldırganlığa maruz kalmıştır. Katılımcıların %21'i saldırganlık tutum ve davranışları ile sıklıkla karşılaştığını belirtmektedir. Oldukça yüksek olan bu oran, market, mağaza ve çağrı merkezi çalışanları için müşteri saldırganlığı olgusunun önemli bir problem olduğunu göstermektedir. Veriler, mağdurların ağırlıklı olarak sözlü saldırganlık davranışlarına muhatap olduklarını göstermektedir. Deneklerin % 68'i azarlama davranışıyla, % 48'i aşağılayıcı ifadelerle ve %42'si hakaretle karşılaştığını ifade etmektedir.

Öte yandan bulgular, mağdurların en az karşılaştıkları taciz davranışının fiziksel saldırganlık veya buna ilişkin tehditleri içerdiğini göstermektedir. Nitekim, saldırıya uğrayan çalışanların sadece %2.6'sı fiziksel saldırıya uğradığını belirtirken, bu tür bir tehditle karşılaşanların oranı sadece %5.4'tür.

Üçüncü olarak, araştırmada cinsel içerikli saldırganlığı ölçmek amacıyla, deneklere müşterinin rahatsız edici teklif veya ifadeleriyle karşılaşma sıklıkları da sorulmuştur. Her altı mağdurdan birinin müşterinin cinsel tacizine maruz kaldığı tespit edilmiştir.

Veriler kadın çalışanların müşteri saldırganlığı riskiyle daha yoğun bir şekilde karşılaştıklarını göstermektedir. Yaş grubu açısından ise, 30 yaşından daha küçük deneklerin saldırganlık riski daha yüksek olduğu gözlenmektedir. Ayrıca risk faktörü dikkate alındığında eğitim düzeyinin yükselmesine bağlı olarak müşteri saldırganlığı riskinin genişlediği görülmektedir. Nihayet pozisyon açısından en yüksek saldırı riskiyle karşı karşıya olan grup çağrı operatörleri olurken, kısmi süreli istihdam edilen kişilerin de iş statüsü açısından daha yoğun bir saldırganlık davranışına muhatap olduğu anlaşılmaktadır.

Nihayet, denekler saldırganlık taciz davranışlarının daha çok erkek müşterilerden kaynaklandığını belirtmişlerdir. Yaş grubu açısından ise, özellikle 20-40 yaş grubuna mensup müşterilerin saldırganlık davranışlarını daha fazla sergiledikleri ifade edilmiştir. Ayrıca denekler arasında müşterinin eğitim düzeyi ile saldırganlık davranışı arasında ters orantılı bir ilişki olduğu görüşü hakimdir. Buna karşılık, bulgular mağdurların müşterilerin gelir düzeyleri ile saldırganlık riski arasında doğrusal bir ilişki kurmaya yöneldiklerini ortaya koymaktadır.

Müşteri saldırganlığı olgusunun hizmet sektöründeki bu yaygınlığı, genellikle müşteri odaklı yönetim yaklaşımından kaynaklanmaktadır. Müşteri her zaman haklıdır anlayışı, müşterileri daha talepkâr ve cüretkâr kılmaktadır. Çalışanları ise kaliteli hizmet vermek adına, bu talepleri karşılamak

zorunda kılmakta ve müşteriler karşısında savunmasız bırakmaktadır. Bu nedenle kurumlar tarafından, çalışanları korumak için bir takım önlemlerin geliştirilmesi gerekmektedir. Bu önlemler, yazılı prosedürler geliştirmek veya çalışanlara çeşitli eğitim-

ler vermek şeklinde olabilir. Yani müşteri odaklı yönetim anlayışından çok da fazla ödün vermeden, çalışanları bu tür davranışlara maruz kalma riskinden korumak için, müşteriler karşısında biraz daha güçlü kılmak önem arz etmektedir.



KAYNAKÇA

- BBC (2004), "Shopworkers Suffering Violence", Sunday, 4 July, www.bbc.com
- BBC (2005), "Have You been Affected by Retail Rage?", 26 April, www.bbc.com.
- Boyd, Carol (2002), "Customer Violence and Employee Health and Safety", *Work, Employment & Society*, 16 (1): 151-169
- Bureau of Justice Statistics, National Crime Victimization Survey 2003, (Çevirim içi), www.bjs.gov, 22 Ekim 2007
- Bureau of Justice Statistics, National Crime Victimization Survey 2005, (Çevirim içi), www.bjs.gov, 22 Ekim 2007
- Bureau of Labor Statistics, National Census of Fatal Occupational Injuries in 2006, (Çevirim içi), www.bls.gov, 22 Ekim 2007
- Chappell, D. ve Martino, Di Vittorio (1999), "Violence at Work", *Asian-Pacific Newsletter on Occupational Healthy and Safety*, 6/1, 1-9
- Einarsen, S. ve Raknes, Bjorn Inge (1997), "Harassment in the Workplace and Victimization of Men", *Violence and Victims*, V. 12(3), pp.247-263.
- Einarsen, S. ve Skogstad, A. (1996), "Bullying at Work: Epidemiological Findings in Public and Private Organizations", *European Journal of Work and Organizational Psychology*; V.5/2; pp. 185-201.
- Grandey, Alicia A.; Dickter, David N. ve Sin, Hock-Peng (2004), "The Customer is not Always Right: Customer Aggression and Emotion Regulation of Service Employees *Journal of Organizational Behavior*", 25, 1-22
- HSE; Violence at Work Statistics Published, (Çevirim içi), www.hse.gov.uk, 22 Ekim 2007
- Palácios, M. ve Loureiro dos Santos, M. ve Barros do Val, M. ve Medina, M.I. ve de Abreu, M. ve Soares Cardoso, L. ve Bragança Pereira, B. (2003), *Workplace Violence in the Health Sector Workplace Violence in the Health Sector Country Case Study – Brazil (ILO Report)*, Geneva
- Perrone, Santina (1999), *Violence in the Workplace*, Australian Institute of Criminology Research and Public Policy Series (No: 22), Australia
- Public Service Employment Survey 2005, (Çevirim içi), www.psagency-agencefp.gc.ca, 22 Ekim 2007
- Schat, Aaron C. H. ve Frone, Michael R. ve Kelloway, E. Kevin (2006), "Prevalence of Workplace Aggression in the U.S. Workforce: Findings From a National Study", (K. Kelloway, J. Barling, & J. Hurrell (Eds.), *Handbook of Workplace Violence 2006 CA*, 47-89

Tomev, Liuben, Nadejda Daskalova, Violeta Ivanova, (2003), Workplace Violence in the Health Sector, Country Case Study: Bulgaria, International Labour Office ILO, Geneva

Workcover; Workplace Violence in the Finance Sector, Guidelines, Checklists and

Forms for Small to Medium Workplaces, (2001), New South Wales

Wynne, Terry L. (2005), “Employee Abuse in the Workplace”, Vistas: Compelling Perspectives on Counseling 2005, (Eds by Garry Richard Walz and Richard K. Rep, 285-289

ÖZET

Tükenmişlik ve Üretkenlik Karşıtı Davranışlar Arasındaki İlişkinin Kavramsal Boyutu

Günümüz örgütlerinde çalışanların iş yükünün gereğinden fazla olması, onların tükenmişlik düzeyleri üzerinde etkili olmaktadır. Özellikle de çalışanların duygusal ve sosyal bağlamda kendilerini yetersiz hissetmelerine neden olmaktadır. Böyle bir durumda çalışanlardan yüksek düzeyde verimlilik beklemek her zaman mümkün olmamaktadır. Bir taraftan çalışanların tükenmişlik duygularının iyileştirilmesi diğer taraftan ise onların iş performanslarını etkileyen üretkenlik karşıtı davranışların açığa çıkarılması ve çözülmesi ihtiyacı örgütlerin temel sorunlarından biridir. Bu çerçevede çalışmada çalışanların tükenmişlik durumları ile üretkenlik karşıtı davranışları arasındaki ilişki kavramsal bir boyutta ele alınarak çeşitli öneriler geliştirilmiştir. Çalışmada; tükenmişlik, tükenmişliğin nedenleri, belirtileri, üretkenlik karşıtı davranışlar ve bu davranışlar ile tükenmişlik arasındaki ilişki kavramsal olarak ayrıntılı olarak incelenmiştir.

***JEL Sınıflaması:** J8, M15*

***Anahtar Kelimeler:** Tükenmişlik, Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Başarısızlık, Üretkenlik Karşıtı Davranışlar*

ABSTRACT

The Conceptual Dimension of the Relation between Burnout and Counter-Productive Behaviour

Excessive workload of employees in today's organizations influences their burnout levels. This, particularly, brings about feelings of emotional and social inadequacy in employees. In such a case, it is not always possible to expect high level of productivity from them. One of the basic problems of the organizations is the need to alleviate employees' burnout feelings and meanwhile to expose and to solve the counter-productive behavior adversely affecting performance and productivity. In this framework, the relationship between employees' burnout circumstances and their counter-productive behaviors has been discussed conceptually and various recommendations have been made. In this study, burnout, the causes and symptoms of burnout, counter-productive behaviors, the relationship between counter-productive behaviors and burning out have been examined conceptually in detail.

***JEL Classification:** J8, M15*

***Keywords:** Burnout, Emotional Burnout, Desensitization, Failure, Counter-Productive Behavior*

Tükenmişlik ve Üretkenlik Karşıtı Davranışlar Arasındaki İlişkinin Kavramsal Boyutu



Yrd. Doç. Dr. Yavuz DEMİREL*

Dr. Zeliha SEÇKİN**



İRİŞ

Çalışma yaşamının karmaşık ilişki, iletişim ve iş yapısı çalışanların duygusal ve fiziksel varlığını tehdit etmektedir. Bu tehditlerden ikisi; tükenmişlik ve üretkenlik karşıtı davranışlar, çalışanlar kadar örgütün varlığı için de tehlikeli bir durumu yansıtmaktadır. Ferdenberger'in kavramsallaştırdığı (1974) ve Maslach'ın duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı olmak üzere üç boyutta ele aldığı tükenmişlik (Maslach ve Jackson, 1981: 100), çok yönlü etkisi ile çalışanların iş ve örgüte karşı ilgi, heves ve heyecanını yok eden bir olgudur. Tükenmişliğin çalışan ve örgüt için doğurduğu sonuçlar kadar

nedenleri de çok ve karmaşıktır. Bu nedenler hizmet sunumu yapılan insanlardan kaynaklanabileceği gibi durumsal (iş, örgüt ve çevresel) da olabilir (Marcus ve Schular, 2004: 649). Son yıllarda konuya ilişkin çok sayıda araştırmanın yapıyor olması, konunun hem çalışan hem de örgütler için hayati önemde olduğunun göstergesi sayılabilir. Örgütler için asıl değer yaratan unsurun “insan” olduğu gerçeği de dikkatlerin çalışanlar üzerine yoğunlaşmasına neden olmuştur. Tükenmişlik, çalışanı ruhsal ve fiziksel olarak yetersizleştirdiği duygusuna iterek meslek ve işlerinin gereklerini yerine getirmesine engel olmaktadır. Çalışanlar fiziksel ve psikolojik olarak iş, örgüt ve insan ilişkilerine bağlı nedenlerin ürettiği tükenmişliğe karşı farklı yapı ve düzeyde tepkiler geliştirebilmektedirler. Üretkenlik karşıtı davranışlar bağlamında; örgüt mallarına

* Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
ydemirel75@gmail.com

** Aksaray Üniversitesi Ortaköy MYO
zeliha0101@hotmail.com

zarar verme, hırsızlık, iş süreçlerini kesintiye uğratma, müşteri taleplerine kayıtsızlık, iş arkadaşlarına karşı duyarsızlaşma, bilgi, beceri ve yeteneklerini örgütün yararına organize etmede isteksizlik, sabotaj, işten ayrılma gibi tepkiler örnek olarak verilebilir (Fox vd, 2001: 292; Bukhari ve Umail, 2009: 85). Bu tepkilerin örgüte olan yansımaları arasında; iş süreçlerinde kesintiler, yetişmiş iş gücünü etkin kullanamama veya tamamen kaybetme, amaçlardan sapma, kaynak, iş, zaman ve müşteri kaybı, çalışanların tüm kapasitelerinden yararlanamama gibi kayıplar sayılabilir.

Bu çalışmada; çalışanların sosyal, iş ve örgütsel ilişkilerine bağlı olarak ortaya çıkan tükenmişlik ve nedenleri, boyutları, çalışan ve örgüt için sonuç ve önemi tartışılmıştır. Çalışanların tükenmişliğe karşı geliştirdikleri üretkenlik karşıtı davranışlar ve aralarındaki ilişki; örgüt performansı ve iş memnuniyeti üzerindeki etkileri kavramsal çerçevede ele alınmıştır.

TÜKENMİŞLİK KAVRAMI, İÇERİĞİ VE BOYUTLARI

Herbert J. Freudenberger (1974) tarafından literatüre kazandırılan ve “mesleki bir tehlike” olarak nitelendirilen tükenmişlik (burnout) kavramı, bireyin başarısızlık, yıpranma ve aşırı iş yükü sonucunda güç ve enerji kaybederek iç kaynaklarında tükenme durumunun oluşmasına işaret etmektedir (Freudenberger, 1974: 159). Tükenmişlik

süreci, çalışanların örgütsel ortama katılımları ile birlikte mesleklerine ilişkin coşku, istek, heves ve ideallerine denk düşen bir karşılığın üretilmediği kanaatine ulaşmaları ile başlamaktadır. Çeşitli faktörlere bağlı olarak ortaya çıkan tükenmişlik olgusu, Maslach’ın geliştirdiği ölçek çerçevesinde, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı boyutu ile ele alınmaktadır. Başta sağlık, eğitim, güvenlik sektöründe çalışanlar olmak üzere, insanlarla yüz yüze iletişim gerektiren meslek gruplarında daha sık ve yoğun bir şekilde yaşanan mesleki tükenmişlik, çalışanların iş ortamındaki etkileşimlere karşı geliştirdiği fiziksel ve psikolojik bir tepki olarak tanımlanabilir (Evers vd, 2001: 441). Ancak bu tepki, çalışana direnç kazandıran bir yansıma da değildir. Başka bir ifade ile tükenmişlik, bireyin duygusal ve fiziksel açılarından yoğun enerji kaybı olarak değerlendirilebilir. Bir süreç olarak ele alındığında tükenmişlik hissi, çalışanları meslek ve işin gereklerini yerine getirmede yetersizleştirerek, bilgi, beceri ve yeteneklerini örgütsel amaçlar doğrultusunda organize edebilmelelerini engellemektedir. Bu gelişmeye bağlı yansıma ve etkileri; bireyler, bireylerarası ve örgüt düzeyinde olmak üzere ele almak mümkündür (Halbesleben ve Buckley, 2004: 863). Çalışanların yaşadığı tükenmişlik duygusunun bireysel ve örgütsel performansa etkilerini konu alan çok sayıda araştırmanın varlığı, konunun önemini daha da artırmaktadır. Bireyler ve örgütler üzerinde yarattığı olumsuz etkinin fark edilmesi, konuya duyulan

lan ilgiyi yoğunlaştırmaktadır (Halbesleben ve Buckley, 2004:859). Özellikle, stresin sözlük anlamından soyutlanarak bir süreç olarak değerlendirilmesi durumunda, stresi besleyen iş kaynaklı zorlamaların tükenmişliğe de kaynaklık ettiği söylenebilir. Maslach ve Jackson (1981) da tükenmişliği, stres artırıcı unsurlara karşı bireyin geliştirdiği bir tepki olarak değerlendirmişlerdir. Rol belirsizliği, kişiler arası çatışmalar, bireyin kendini kanıtlama arzusu, beklentilerin sınır tanımazlığı gibi nedenlere bağlı olarak bireyi duygusal baskı altına alan stresin bireysel ve örgütsel anlamda performans düşüklüğü, iş devamsızlıkta artış, fizyolojik hastalıklar yanında davranışsal bozukluk, kaygı, depresyon gibi tükenmişlik belirtisi sayılan gelişmeleri de tetiklediği anlaşılmaktadır (Cemaloğlu ve Şahin, 2007: 466).

Freudenberger'in (1974) sadece duygusal boyutuna vurgu yaptığı tükenmişliği, Maslach ve Jackson (1981) duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı boyutu ile ele almışlardır. Bir süreç olarak değerlendirildiğinde her üç boyutun da birbiri ile bağlantılı olduğu anlaşılmaktadır. Tükenmişliğin bireyde yarattığı fiziksel ve psikolojik çöküntünün müşteri memnuniyetine ve örgüte olan etkileri göz önüne alındığında, etki alanının çalışanlarla sınırlı olmadığı daha kolay anlaşılabacaktır. Boyutlarının ne olduğu ve içeriklerine ilişkin açıklamalar tükenmişliğin daha iyi anlaşılmasına katkı sağlayacaktır.

Duygusal Tükenme: Bir süreç olarak ele alındığında duygusal tükenme, tükenmişliğin ilk evresi olarak değerlendirilebilir. Tükenmişlik sürecinin bu evresinde birey duygusal boyutlu bir yıpranma ile yüz yüze gelmektedir. Örgütle etkileşime giren bireyin beklentilerine karşılık üretilmediğine dair güçlü izlenimler edinmesi ile yaşadığı hayal kırıklığı ve strese bağlı olarak ortaya çıkan duygusal tükenme, kaynağına yönelik önleyici tedbirler alınmadığında daha da derinleşecektir. Bu bağlamda duygusal tükenme, bireyin fiziksel ve duygusal kaynaklarındaki azalmayı temsil etmesi bakımından önemlidir (Maslach; Schaufeli ve Leiter, 2001: 402; Jackson ve Schuler, 1983: 59). Mesleğine ilişkin ideallerinin, heyecanının, istek ve bağlılık gibi duygularının çözülmesi, yıpranması sonucunda çalışan başta kendisine olmak üzere işine ve örgüte karşı yabancılaşmakta, ilgisizleşmekte ve isteksizleşmektedir. Duygusal tükenme temelde kişisel kaynaklı olmakla birlikte, bireyin iş performansını, örgüte bağlılığını, müşteriye bakış açısını etkilemesi bağlamında daha geniş bir etki alanına sahiptir. Çalışanların duygusal tükenme sürecine girmeleri ile birlikte, sahip oldukları örtülü yeteneklerinin açığa çıkarılamaması da örgütler açısından yaratılacak artı değerden vazgeçilmesi anlamına gelmektedir.

Duyarsızlaşma: Tükenmişliğin kişiler arası ilişkiler boyutunu temsil eden duyarsızlaşma evresinde çalışan, müşterilerine ve örgüte karşı katı tutumlar geliştirmekte ve

işine karşı duyduğu bağlılık ve ilgi azalmaktadır. Bu evrede çalışanın müşterilere karşı geliştirdiği negatif tutum ve davranışlar, müşteri merkezli yönetim anlayışına taban tabana zıt bir gelişmedir (Brenninkmeijer, 2002: 2). Bireyin tükenmişlik eğilimine bağlı olarak öncelikle özgüveninde meydana gelen azalma, müşteriye karşı geliştirdiği negatif tutum ve davranışlara dönüşmektedir. Bu tutum ve davranışın yoğun stres ve psikolojik doyumsuzluğa bir tepki olarak ortaya çıktığı kabul edilmektedir. Özellikle bireyin “özgüven”ini saldırılara karşı savunmasız bırakan tükenmişlik sendromu, diğerlerine (çalışma arkadaşları, müşteri, paydaşlar gibi) ilgisizlik, kızgınlık, umursamazlık, öfke bileşkesi olarak yansımaktadır. Karşılıklı bir etkileşim ile sonuçlandığı için tükenmişliğin etkisi sadece bireyle sınırlı kalmamaktadır. Bireyin temasta olduğu iş, olay ve “diğerler”ini de kapsam altına almaktadır.

Düşük Kişisel Başarı: Tükenmişlik sürecinin bu evresi çalışanın kendisini yetersiz, gereksiz, işe yaramaz olarak algılaması ile ilgilidir. Yetenekleri, bilgisi, becerisi konusunda bireyin kendini yetersiz ve değersiz olarak algıladığı bir ruh halini temsil etmektedir. Tükenmişliğin bu evresinde çalışan kendini olumsuz değerlendirme eğilimine girmektedir. İşindeki başarısızlıktan kendisini sorumlu tuttuğu için de tatminsizlik duymaktadır (Tuğrul ve Çelik, 2002: 2). Bu evre, çalışanın tüm boyut ve sonuçları ile tükenmişliği yaşadığı bir gelişmeye işa-

ret etmektedir. Çalışanın kendisine ilişkin negatif değerlendirmelerinin yoğunluk ve hızına bağlı olarak içsel çatışma ve özgüven kaybı da artmaktadır. Çalışanın kendi içsel değerlerindeki yıkım, tükenmişlikle ilgili algılamasını da etkilemektedir. Tükenmişlikten kendisini sorumlu tutması, çalışanın diğer faktörleri göz ardı etmesi tehdidini ortaya çıkarabilir.

Tükenmişliğin boyutları arasında ilişki olup olmadığı literatürde tartışılan konular arasındadır. Bir süreç olarak ele alındığında tükenmişliğin boyutları arasında yakın ilişki olduğu söylenebilir. Bu bağlamda Maslach vd. (1996), duygusal tükenmenin duyarsızlaşmaya yol açtığı varsayımından hareketle bunun sonucunda düşük kişisel başarının ortaya çıktığını savunmuşlardır. Leve ve Ashferth (1996)’da duygusal tükenme ve duyarsızlaşmanın birbirine paralel geliştiğine dikkat çekerek bunu düşük kişisel başarının izlediğini ifade etmişlerdir.

TÜKENMİŞLİĞİN NEDENLERİ

Tükenmişlik, bireysel ve örgütsel (çevresel) bağlamda olmak üzere iki grupta ele alınmaktadır (Huprich, 2007: 2-3; Barutçu ve Serinkan, 2008: 546-547).

Bireysel Nedenler: Çalışanların yaşları, evli olup olmadıkları, çocuk sayısı, eğitimleri, işlerine aşırı bağlılık duymaları, kişisel beklentilerinin seviyesi, motive edici unsurların yetersiz veya hiç olmaması, ego güçleri ve kişilik özellikleri ve tükenmişlik

eğilimleri daha fazla olan A tipi kişilik özelliğine sahip olmaları tükenmişliğin bireysel nedenleri arasında sayılabilir. Bilişsel dayanıklılıktan yoksun kişilerin strese daha yatkın oldukları, fazladan verilen işleri yük olarak algıladıkları; güçlü kişilik özelliğine sahip olanların ise hayatı ilginç ve heyecanlı buldukları, bu nedenle de iş yaşamında daha az stres yaşadıkları, verilen işleri ilerleme fırsatı olarak değerlendirdikleri kabul edilmektedir (Fowler, 2006: 177). Araştırmalar, iyimser bakış açısına sahip olanların işyerinde karşılaştıkları tükenmişliğe neden olan uygulama ve süreçler karşısında daha dirençli olduklarını ve olayları pozitif bir yaklaşımla değerlendirdiklerini; buna karşın karamsar bakış açısına sahip olanların iş yerinde karşılaştıkları olayları olumsuz olarak algılamaya daha yatkın olmalarından dolayı aşırı yıprandıklarını ortaya koymaktadır (Hayes ve Weathington, 2007: 567-568). Ayrıca, çalışanların “rol çeşitlemesi” bağlamında karşılaştığı sorunlar da tükenmişliği tetikleyen nedenler arasında sayılabilir (Kirk-Brown ve Wallace, 2004: 30).

Örgütsel (Çevresel) Nedenler: Tükenmişliğin örgütsel nedenleri arasında; yapılan işin niteliği, haftalık çalışma saati, çalışılan kurumun niteliği, iş yükü, hizmet verilen kişilerin bakımına ayrılan süre, hizmet verilen kişilerden kaynaklanan problemler, iş gerilimi, meslektaş desteğinin yetersizliği, ilerleme fırsatlarının kısıtlı veya hiç olmaması, rol belirsizliği, örgütsel desteğin

olmayışı, ödüllendirici olmayan iş koşulları, çalışma şekline kaynaklanan sorunlar, mesleğin ilerlemelere imkân vermemesi, örgütsel başarı sağlama koşullarının net olmayışı, iş ilişkileri, çalışanların toplanma sıklığı ve iletişim şekli, dinlenme sürelerine ilişkin beklentilerin karşılanmaması, baskıcı ortam, ücret yetersizliği, kırtasiyecilik, yetersiz eğitim, hizmet verilenler ve yönetim tarafından takdir edilmeme, katılımcı olmayan yönetim anlayışı, kötü ulaşım, çalışanların sivil ihtiyaçlarına karşılık üretilmemesi, uygulanan liderlik tarzı, cinsiyet, iletişim kanallarının kapalı sistem özelliği göstermesi, yetersiz araç-gereç, katı hiyerarşik yapı, ailesel, ekonomik ve toplumsal etkenler sıralanabilir.

TÜKENMİŞLİK SENDROMUNUN BELİRTİLERİ

Hem çalışan hem de örgütlerin temel sorunlarından olan tükenmişliğin belirtileri alan yazınında fiziksel, davranışsal, örgütsel ve sosyal boyutta olmak üzere dörtlü bir sınıflandırma ile ele alınmaktadır (Barutçu ve Serinkan, 2008: 547-548; Deniz Kan, 2008: 432).

Fiziksel Belirtiler: Kronik ve yoğun strese bağlı olarak ortaya çıkan tükenmişlik durumunda bedende birçok değişiklik ortaya çıkmaktadır. Bu değişikliklerden en belirgin olanları; süreklilik arz eden yorgunluk ve bitkinlik hissi, soğuk algınlığı ve grip, baş ağrısı, mide ve bağırsak bozukluk-

ları ile ilgili şikâyetler, uykusuzluk, solunum güçlüğü çekme, kan basıncında artma, kilo kaybı, uyuşukluk, deri hastalıkları, genel ağrı ve sızılar, yüksek kolesterol, panik atak, kalp-damar rahatsızlığı olarak sıralanabilir.

Davranışsal (Psikolojik) Belirtiler: Tükenmişliğin davranışsal belirtileri arasında çabuk öfkelenme, işe gitmede isteksizlik, konulara şüphe ve endişe ile yaklaşma, alınganlık, iş doyumunda azalma, özgüven ve öz saygıda azalma, unutkanlık, işe ve örgüt sorunlarına karşı kayıtsızlaşma, bazı şeyleri sürekli erteleme, yansıma, çabuk ve abartılı sinirlenme eyleminin olağanlaşması, kolay ağlama, işlerin taşıyabileceğinden daha ağır olduğu hissine kapılma, gerilim ve yersiz endişe, kendini başarısız olarak algılama, hizmet alanlara karşı tek tip davranış sergileme, küçümseme ve alay etme eğiliminde artış, katı davranışlardan yana tavır geliştirme, benlik imajının bozulması sayılabilir.

Örgütsel Belirtiler: Sık sık hata yapmak ve bu hataların “meşru hata” boyutlarını aşıyor olması, işe geç gitmek veya gitmemek, takdir edilmediğini düşünme, hizmet kalitesinde bozulma, görev ve kurallarla ilgili karışıklık ve belirsizlik, yönetici ve görevlilere güven eksikliği veya güvenme, kuruma yönelik ilgi azlığı, örgütlenmede yetersizlik, yöneticilerin kendisini desteklemediğini düşünme, rol çatışması, yönetici ve meslektaşlarına karşı öfke besleme, değişime karşı direnç, örgütsel verimli-

likte düşüş, işi bırakma gibi eylemler tükenmişliğin örgütsel belirtilerine örnek olarak verilebilir (Halbesleben ve Buckley, 2004: 866).

Sosyal Belirtiler: Bireyin çevresine karşı negatif duygu ve tavırlar geliştirmesi, her şeyi olumsuz değerlendirme eğilimi içine girme, insanlara karşı ilgisiz, alaycı ve suçlayıcı davranma, sürekli olarak gergin ve huzursuz olma, işlerini aksatmayı alışkanlık haline getirme, ağır davranışlar tükenmişliğin sosyal belirtilerinin önemli örneklerindendir.

Yukarıda açıklanan belirtiler, sadece bireyin tükenmişliğine neden olmamaktadır. Bireysel gibi görünse de yarattığı etki, bireyler arası ilişki ve iletişimi, örgütsel etkinlik ve verimliliği de yakından etkilemektedir. Tükenmişlik algısına bağlı olarak ortaya çıkan tutum ve davranışlar hizmet kalitesinin düşmesine neden olabilmektedir. Böyle bir gelişme, örgütün etkinliğini derinden etkileyecektir (Barutçu ve Serinkan, 2008: 548).

ÜRETKENLİK KARŞITI DAVRANIŞLAR: KAVRAMSAL ÇERÇEVE, İÇERİK VE ÖRGÜTSEL ÖNEMİ

Örgütlerde sıkça rastlanan ve yöneticilerin baş etmek zorunda olduğu temel sorunlardan biri olarak kabul edilen üretkenlik karşıtı davranışlar, örgüt üyeleri tarafından planlanarak bilinçli bir şekilde gerçekleştirilmekte ve örgütün işleyişine, iş yapma sü-

reçlerine, amaç ve hedeflerine, verimlilik ve etkinliğine zarar vermektedir. Örgüte ve üyelerine zarar vermeye yönelik bu davranışlar örgüt çalışanlarınca yapılmakta ve sabotaj, saldırganlık ve hırsızlık gibi açık eylemler şeklinde olabileceği gibi örgütün kural ve ilkelerine kasten uymama, işi düzgün yapmama gibi örtülü (pasif) eylemler şeklinde de ortaya çıkabilmektedir (Fox vd, 2001: 291; Penney ve Spector, 2005: 777). Üretkenlik karşıtı davranışların yansımalarını saldırganlık, asosyal davranış, suç işleme eğilimi, sapkınlık, misillemede bulunma, duygusal istismar, intikam ve psikolojik tacizin bileşkesi olarak sıralamak mümkündür (Bruk-Lee ve Spector, 2006: 147; Seçer ve Seçer, 2007: 150-151).

Üretkenlik karşıtı davranışlar, örgüte veya örgüt çalışanlarına zarar vermeye yöneliktir (Meglich-Sespico, 2006:1) ve çalışanın “intikam alma” duygusundan beslenmektedir (Jones, 2004: 1). Kasıtlı davranışların organize şekilde örgütsel çıkarlara zarar vermesi söz konusudur. Üretkenlik karşıtı davranışların örgütün meşru çıkarlarına doğrudan zarar veren bilinçli ve sistematik davranışlar bütünü olarak kabul görmesinin üç önemli sonucunu aşağıdaki gibi ele almak mümkündür (Seçer ve Seçer, 2007: 150-151):

- Üretkenlik karşıtı iş davranışı ile üretkenlik karşıtlığının ayrılmasının gerekliliği. Bunun anlamı, her üretkenlik karşıtı iş davranışının zarar ile sonuçlanmayacağıdır. Güvenlik kurallarının her ih-

lalinin mutlaka zararlı sonuçlanmaması gibi. Bu durumda üretkenlik karşıtı iş davranışını belirlemede, davranış sonucunda ortaya çıkan zararın değil, davranışın kendisinin etkili olduğu söylenebilir. Bu kabulün doğal sonucu, üretkenlik karşıtı iş davranışlarının iş performansının bir parçası olarak görülmesidir.

- Bu davranışların yasadışı, genel ahlak kurallarına aykırı ve sapkın davranışlar gibi birbirleri ile kesişen özellikler göstermesi. Yasa dışı davranış, yargılama hakkı ile ilişkili olarak hukuksal çerçevede; ahlaka aykırı davranışlar din, örf ve adet gibi belirli değer sistemleri içerisinde ve sapkın davranışlar da normlardan sapma olarak toplumsal boyutta değerlendirilmektedir. Bu üç davranışın ortak paydasında “normalden sapma” yer almaktadır.
- Davranıştaki “kasıt” durumu. Bir eylemin veya bir eylem sonucu ortaya çıkan sonucun kasıtlı olup olmadığının ayrımı oldukça önemlidir. Bu durum kaza örneği ile açıklanabilir. “Tüm güvenlik önlemlerinin alınması ve bu önlemlere uyulması durumunda birisinin düşerek yaralanması üretkenlik karşıtı iş davranışı kapsamında değerlendirmeye uygun değilken, bir çalışanın güvenlik prosedürlerini ihlali sonucu yaşanan bir kaza üretkenlik karşıtı iş davranışı bağlamında değerlendirilebilir”.

Gruys literatürde, 87 değişik üretkenlik karşıtı davranış tespit ederek bunları 11 ka-

tegoride toplamıştır. Bunları aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür (Sackett, 2002: 5-6):

- Çalışanlardan para veya eşya çalma, izin almaksızın mal veya hizmet hediye etme, çalışan indirim hakkının kötüye kullanılması gibi davranışlar sergileme,
- Mala zarar verme veya sabote ederek üretimi kısmen veya tamamen durdurma,
- Bilgiyi yanlış kullanarak gizli bilginin açığa çıkmasına veya kayıtlarda tahribata neden olma,
- Zaman ve kaynakları yanlış kullanarak mesai kavramını sabote etme,
- İş sağlığı ve güvenliği prosedürlerini öğrenmekten kaçınma veya takip etmeme,
- İşe devamsızlığı alışkanlık haline getirme veya izinleri kötüye kullanma,
- İş kalitesinde düşüş veya işe gereken özeni göstermeme,
- Alkol kullanma,
- Madde bağımlısı olma,
- Müşteri, iş arkadaşı veya yöneticilerle tartışma veya sözlü tacizde bulunma,
- Arkadaşlarına fiziksel saldırı veya cinsel tacizde bulunma.

Örgütlerde üretkenlik karşıtı iş davranışları çıkış nedenlerine ve yaygınlık derecesine bağlı olarak örgütleri hem maddi hem de manevi kayıplarla karşı karşıya bırakmaktadır. Diğer bir deyişle, üretkenlik karşıtı davranışların örgütlere maliyeti oldukça yüksek olabilmektedir. Örgütlerde verimli-

liğin düşmesi, maliyetlerin artması, kaynak israfının neden olduğu kayıplar, işletmenin piyasa itibar ve değerinde düşme, çalışanların moral değerlerindeki düşüş bu maliyetin boyutları hakkında önemli ipuçları verebilecek örneklerdir (Gruys ve Sackett, 2003: 30-31). Bennett (1998)'in yaptığı araştırma sonuçları da örgütlerde üretkenlik karşıtı davranışların boyut ve maliyeti hakkında dikkate değer bilgiler vermektedir. Bennett araştırmasında; çalışanların %70'inin izinsiz olarak işe geç geldiklerini, %58'inin hasta olmadığı halde kendilerini hasta gösterdiklerini, %26'sının işyerinde alkol ve uyuşturucu madde kullandıklarını, %48'inin işyerinde küfürlü konuştuklarını, %79'unun işyerinde huzurlu ve mutlu olmadıklarını, %72'sinin ise işveren ve yöneticiler hakkında dedikodu yaptıklarını tespit etmiştir. Örgütlerde üretkenlik karşıtı davranışların neden olduğu sorunlar bunlarla da sınırlı değildir. Diğer bir araştırmanın sonuçlarına göre (Kwak, 2006: 11-12); çalışanların %33'ünün hırsızlık ve dolandırıcılık yaptıkları, zimmetlerine para geçirdikleri, görevlerini kötüye kullandıkları, mazeretsiz işe gelmedikleri ve sabotaj gibi eylemlerde bulundukları anlaşılmaktadır. Literatürde üretkenlik karşıtı davranışlar bireyler arası ve örgütsel boyutta olmak üzere iki biçimde değerlendirilmektedir (Gruys ve Sackett, 2003: 30; Mount vd, 2006: 594).

Bireyler Arası Üretkenlik Karşıtı Davranışlar: Örgüt çalışanlarının kendi

aralarındaki ilişki ve iletişimlerine bağlı olarak ortaya çıkan bu davranışlar, çalışanların birbirlerine karşı geliştirdikleri kötü niyetli davranışlar bütününi temsil etmektedir (Miles vd, 2002: 52). Bu tür davranışların kaynağında çoğu kez bilinçaltı veya bastırılmış duygular vardır ve bu duyguların ortaya çıkması sonucunda gerçekleşmektedir. Çalışanlar arası kötü niyetten beslenen bu tür davranışlar, ayrımcılığı keskinleştirerek örgütün verimliliğini de etkilemektedir. Çalışanlar arası iş karşıtı davranışların ortaya çıkardığı sonuçlar arasında düşük performans, dinlenme molalarının kötüye kullanılması, hırsızlık, alay etme, lekeleme, küfür, sözlü saldırı, kaba ve kırıcı davranışlar, ayrımcılık, asılsız dedi-kodu yayma, cinsel istismar sıralanabilir (Bruur-sema, 2007: 3). Bu tür davranışların neden olduğu en önemli sorunlardan biri de örgüt üyelerinin örgütsel değer ve normlara aykırı düşen davranışlar sergileyerek kişisel çıkarlarını örgütsel çıkarlardan üstün tutmalarıdır.

Örgütsel Boyutlu Üretkenlik Karşıtı Davranışlar: Örgütsel kültür ve yönetim kaynaklı üretkenlik karşıtı davranışlar bağlamında; ödüllendirme sisteminin adaletsiz olarak algılanması, takım çalışmalarında grup normlarına uyma konusundaki baskılar, iş performansının karmaşıklık derecesi, adil olmayan ve kayırmacı izlenim uyandıran uygulamalar, çalışanların örgütsel güven algılarını sarsıcı yapısal ve yönetsel uygulamalar sıralanabilir (Seçer ve Seçer,

2007: 160). Bu tür örgütsel uygulamalar, çalışanlar arası üretkenlik karşıtı davranışların da yaygınlaşması ve kökleşmesinde rol oynayacaktır. Böyle bir gelişme örgütü, bütününe yönelik olmak üzere, amaç ve hedeflerine yönelik olumsuz ve organize davranışlarla karşı karşıya getirecektir.

ÖRGÜTLERDE ORTAYA ÇIKAN ÜRETKENLİK KARŞITI DAVRANIŞLAR

Örgütlerin varlığını tehdit eden üretkenlik karşıtı davranışlar ve neden olduğu sorunlar aşağıdaki gibi sıralanabilir (Gruys ve Sackett, 2003: 34-35; Foldes, 2006: 231-234; Seçer ve B. Seçer, 2007: 153):

Bireysel ve Örgütsel Bilgiyi Kötüye Kullanma: Bilgi özelliği gereği paylaşıldıkça çoğalmakta, kullanıcısı ve örgüt için bir değer yaratmaktadır. Örgütlerin rekabet üstünlüğü sağlamalarının temel şartı, çalışanların sahip oldukları bilgiyi örgüt amaçları doğrultusunda organize etmeleridir (Augier, 2001: 125). Bilgiyi kötüye kullanım, çalışanların sahip oldukları mesleki bilgi ve becerilerini paylaşmaktan kasıtlı ve bilinçli olarak kaçınmaları durumudur. Bu durum; örgütsel güven düzeyinin azalması, hata ve eksiklerin çoğalması, iletişim ve sosyal ilişkinin zayıflaması, iş performansının düşmesi, örtülü bilginin saklı kalması gibi olumsuz gelişmelerin yaşanmasına neden olmaktadır. Bilgiyi kötüye kullanma; örgüte ait belge ve kayıtların tahrip edilme-

si, stratejik önemi olan bilgilerin üçüncü kişilerle paylaşılması, çalışma arkadaşları ve yöneticilere kasıtlı ve yanlış bilgi aktarımı, eğitimi veya becerileri hakkında yanıltıcı bilgi vererek farklı pozisyonlara gelme, eksiklerini kapatmak için yalana başvurma gibi tehlikeleri barındırmaktadır.

Örgüt Kaynaklarını ve Zamanı Kötüye Kullanma: Kaynakların (fiziksel, beşeri ve bilgi gibi) örgüt amaçlarını gerçekleştirmek için organize edilmesi yerine etkin bir biçimde kullanılmamasıdır. Çalışanların bireysel çıkarlarını örgüt çıkarlarından üstün tutması şeklinde de ortaya çıkan kaynakların kötü kullanımında, iş verimliliği ve örgüt performansı da zarar görmektedir. Çalışanların zamanı kötü niyetli kullanmaları da örgüt için tehlikeli bir durumdur. Özel işlere zaman ayırarak mesai saatlerini tüketmek, gereksiz iş molaları, ziyaretçiler için ayrılması gereken sürenin abartılması, iş başında oyalanma (görünürde iş yapma) gibi eylem ve tutumlar zamanı kötü kullanmanın göstergeleri olarak sıralanabilir.

İşe Devam Konusunda Keyfi Davranma: İş süreçlerinin tamamen veya kısmen durdurulmasına yönelik bir eylem olan işe devam etmeme, gereklilikten çok keyfi olarak iş başında bulunmama durumudur. Bu bağlamda işe gelmeme, planlanmış ve bir programa bağlanmış iş süreçlerinin normal akışını olumsuz yönde etkileyen kesintilerdir. Örgütsel verimlilikte düşmelere neden

olduğu gibi çalışanların motivasyonunu da azaltan bir gelişmedir. İşe devamsızlık, özellikle hastalık, kaza vb nedenlere dayanmıyorsa örgüt içi sosyal ve psikolojik dengeyi bozucu etkiye sahiptir. Çalışanların iyi niyetini tahrip eden örgütsel verimliliği düşüren bu davranışlara; işe geç gelme ve işten erken ayrılma, resmi ve hafta tatillerine erken başlama, geçerli neden göstermeksizin sık sık izin alma, çalışma saatlerine uymama, iş dışı telefon görüşmelerini kasıtlı olarak uzatma, ara dinlenmeleri sürelerini gereğinden fazla kullanma örnek verilebilir.

Negatif Ayrımcılık: Çalışanları üretkenlik karşıtı davranışlara sevk eden önemli nedenlerden biri de ayrımcılıktır. Benzer durum ve şartlarda her hangi bir bireye diğer bireylere göre farklı davranma anlamına gelen ayrımcılık; Doğan (2008)'a göre çalışanlar açısından işe alınırken, işte çalışırken ve işten ayrılırken cinsiyet, renk, ırk ve ulusal köken, din, dil, politik görüş, sosyal köken, fiziksel engellilik, yaş, eğitim gibi özelliklerinden dolayı farklı davranılmasıdır. Bu bağlamda farklı davranma, negatif bir içeriğe sahiptir. Çalışanların ayrımcılık algısını güçlendiren uygulamalara kendilerini dışlanmış olarak algılamaları, eşitleri arasında daha düşük ücret alma, fazla ve ağır işlerde çalıştırılma, sosyal haklardan mahrum edilme örnek verilebilir. Örgüt düzeyinde üretkenlik karşıtı davranışların doğması, yayılması ve kökleşmesinde ayrımcılık oldukça önemli bir neden olarak değerlendirilebilir.

Bireysel ve Örgütsel Yabancılaşma:

Geniş anlamda yabancılaşma; bireyin toplumsal, kültürel ve doğal çevresine uyumunun azalması sonucunda çevresi üzerindeki denetiminin ortadan kalkması, bu denetim ve uyum azalmasının giderek bireyi yalnızlığa ve çaresizliğe itmesidir (Yeniçeri, 1999: 94-95). Yabancılaşma, bireyin kendisini bulunduğu ortamdan soyutlamasına neden olan durumlara karşı geliştirdiği duygusal bir tepkidir. Örgütler açısından ise yabancılaşma; çalışanların mevcut örgütsel şartlara karşı uyum yeteneğini kaybetmesidir. Üretkenlik karşıtı davranışlar kapsamında ele alınan yabancılaşma, örgütlerde olağan kabul edilmesi gereken “normal” bir gelişme değildir. Bireyi kendisine ve örgüte karşı yabancılaştıran tüm iç ve dış çevre şartlarının araştırılması temel bir gerekliliktir. Bireyi örgütsel amaçlardan uzaklaştıran ve iş performansı üzerinde negatif etki yaratan yabancılaşmanın yarattığı sorunlardan biri de O’Donohue (2006)’ya göre, kendilerini güçsüz ve anlamsız hisseden bireylerin örgütsel bağlılıklarında azalmaya neden olmasıdır. Çetin vd. (2008) tarafından yapılan bir araştırma bulgularına göre çalışanların yabancılaşma duygularındaki artış örgüte olan bağlılık duygularını zayıflatmaktadır. Yabancılaşma algısının etkisi ile kendini yalnız hisseden bireylerde sosyal sistemden kopma eğilimi de artmaktadır. Bu eğilime bağlı olarak paylaşım duygusunda zayıflama, özdeşim ve işbirliği duygularında yıpranma, ekip çalışmasında çözülme, ileti-

şimde kopma, moral, motivasyon ve örgütsel bağlılık gibi temel değerlerde hızlı bir düşüş eğilimi görülmektedir.

İş Verimliliği ve Kalitesinde Düşüş:

Çalışanlar, çalışma yaşamları boyunca birçok konuda deneyim ve tecrübe kazanırlar. Üretkenlik karşıtı davranış geliştiren çalışanlar sahip oldukları bilgi, beceri ve yeteneklerini çalışma arkadaşları ile paylaşmaktan veya iş süreçlerine aktarmaktan kaçınabilirler. Bu da üretkenlik ve örgütsel verimliliği azaltıcı bir etki yaratır (Cropanzano vd, 2003: 162)). Daha da önemlisi, çalışanlar iş arkadaşları ve yöneticilerine karşı alıngan, sinirli, kırıncı tepkiler geliştirebilirler. Bu gelişmelere bağlı olarak; çalışanlarda tembellik, yorgunluk, sinirlilik, saldırganlık gibi istenmeyen davranışlar görülebilir. İş kalitesinde önemli düşüşlerin yaşanmasına neden olan bu gelişmeler fiziksel unsurlara bağlı olarak ortaya çıkabileceği gibi, sosyo- psikolojik nedenlerden de kaynaklanabilir.

İşyerinde Alkol ve Madde Bağımlılığı:

İşyerlerinde alkol ve madde bağımlılığının kaynaklanan sorunlar işyerinde yaşanması arzu edilen bir sonuç değildir. Buna rağmen çalışanların çok sık olmasa da bu tür davranışlar sergileme eğilimi gösterdikleri bilinmektedir. Bu tür davranışların neden olduğu sorunlar bireysel yaşam alanı ile sınırlı değildir. Örgüt ve çalışanları da yakından etkilemektedir. Alkol ve madde bağımlılığı, çalışanların yalnızlaşmasına ve çevrelerinden yoğun tepki almalarına neden

olabilir. Alkol ve madde bağımlılığı; neden olduğu stres, yorgunluk, dikkat kayması, iletişim kopukluğu gibi sorunlar yüzünden üretkenlik karşıtı davranışların artmasına da zemin hazırlamaktadır.

Bireysel ve Örgütsel Sözlü ve Fiziksel Saldırılar: Çalışanların sosyal itibar ve ilişkilerinin, meslek ve örgüt içi konumlarının doğrudan veya dolaylı olarak saldırıya maruz kalması durumudur. Çalışanların kendilerini soyutlamasına neden olan bu tür davranışlar, bilinçli ve sistemli bir şekilde yapılmaktadır. Davenport vd, (2003)'e göre çalışanın yalnız bırakılması, hiçe sayılması, kararlara katılımının engellenmesi, hakkında dedi-kodu yayılması, alay edilmesi, küçültücü sıfatlar takılması gibi sosyal konum ve itibarını zedeleyici davranışlara muhatap olmasıdır. Fiziksel olarak ağır işler yapmaya zorlanması ve şiddete maruz kalması da çalışanları üretkenlik karşıtı davranışlara sevk eden temel nedenler arasındadır.

Bireysel ve Örgütsel Güven Eksikliği: Bireysel, bireyler arası ve örgüt düzeyinde olmak üzere üç başlık altında incelenen güven veya güvensizlik (Steward, 2004: 22) her üç bağlamda da muhataplarını, çevrelerini, yaptıkları işi, ilişki ve iletişimlerini yakından etkilemektedir. Güvensiz bir ortamda, çalışan ve yöneticilerin birbirine güven sorunu vardır ve bu sorun çalışanların konumlarına, geleceğe ilişkin beklenti ve ümitlerine derinden zarar verebilir (Nelson, 2004: 57). Aşırı güvensizlik durumunda çalışanlar işlerine karşı bir korku geliştirirler.

Bu korku, çalışanların işlerini yaparken hata yapmalarına ve örgüte zarar vermelerine neden olabilir (Güney, 2006: 436). Çalışanların arkadaşlarına, yöneticilerine ve bir bütün olarak örgüte güven duymamaları örgütsel bağlılık algılarını da azaltmaktadır. Örgüt düzeyinde güven eksikliğinden kaynaklanan sorunların çözümü, üretkenlik karşıtı davranışların etkisini azaltmakla sınırlı değildir. Örgüt içi iletişimden ilişkiye, verimlilikten etkinliğe kadar birçok alanda olumlu gelişmelerin yaşanmasına katkı sağlayarak, çalışanlar arası ve örgüt düzeyinde yaşanabilecek çatışmaları da önleyecektir.

Sosyal Baskılar: Bireyin içinde yaşadığı örgüt ve çalışma arkadaşları ile olan ilişkilerine yönelik olarak ortaya çıkan eylemleri kapsamaktadır. Sosyal baskılar, çalışanların çevreleri ile etkileşimleri sırasında davranışlarının yönlendirilmesi bağlamında değerlendirilebilir. Çalışanlara çevreden gelen olumlu tepkiler, iş performansını da olumlu etkileyecektir. Sosyal baskıların yorgunluk ve sıklık derecesine bağlı olarak örgüt içi iletişim ve ilişkilerde yıpranma ve yıkımlar yaşanabilmekte, bu da çalışanların üretkenlik karşıtı davranışlar sergilemelerine neden olmaktadır. Örgüt içi iş arkadaşları ve yönetici kaynaklı sosyal baskılar arttıkça çalışanlar da bu baskılara karşılık gelecek tepkiler geliştirmektedirler.

Psikolojik Yıldırma (Mobbing): Psikolojik taciz, bireyin saygısız ve zararlı davranışla karşı karşıya kalması durumudur (Tınaz, 2008: 8). Kişiye yöneliktir ve bu

bağlamda mobbing rahatsız etme ve kötü davranış yoluyla herhangi bir bireye yönelik saldırganlıktır (Davenport vd, 2003: 16). Mobbing olgusu çalışanın yaşama arzusunu yitirmesine, uykusuzluk çekmesine, unutkanlık, alınganlık, ani öfke durumu gibi arzu edilmeyen davranışlar geliştirmesine neden olarak, örgüt içinde iş performansının hızla düşmesine neden olmaktadır (Tınaz, 2008: 9). Bu durum üretkenlik karşıtı davranışların örgüt düzeyinde artmasına neden olan ve gerekli önlemlerin alınmaması durumunda muhatabına zarar vermekle kalmayarak tüm örgütü etkilemektedir. Psikolojik tacizin mağdurları, üzerlerinde yaratılan bu baskıyı dengeleyebilmek için işe gelme, sık sık izin kullanma gibi istenmeyen yollara başvurmaya başlamaktadırlar. Bıkkınlık ve yılgınlık duygusuna kapılan çalışan, bu baskının neden olduğu kırılma ve ümitsizlik duygusu ile istifa ile sonuçlanan bir sürecin içine girmektedir.

TÜKENMİŞLİK VE ÜRETKENLİK KARŞITI DAVRANIŞLAR ARASINDAKİ KAVRAMSAL İLİŞKİ

Tüm örgüt ve çalışanları yakından ilgilendiren tükenmişlik konusunda yapılan çok sayıda çalışma bulunmaktadır. Bu çalışmalarda tükenmişliği tetikleyen nedenler ve tükenmişlikle ilişkisi, tükenmişliğin örgüt ve çalışanları nasıl etkilediği irdelenmiştir. Asad ve Khan tarafından yapılan işe bağlı stres ve tükenmişlik arasındaki ilişki-

yi ölçmeye yönelik çalışma, örgütsel desteğin tükenmişlik üzerindeki etkilerini de kapsamaktadır. Araştırma sonuçlarına göre, işe bağlı stres ile tükenmişlik arasında pozitif yönlü; yaratıcı düşüncenin örgütçe desteklenmesi ile stres ve tükenmişlik arasında ise negatif yönlü bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir (Asad ve Khan, 2003: 144). Low ve çalışma arkadaşları (2001) da satış personelinin yaşadığı tükenmişliğin öncülleri ve sonuçları bağlamında geliştirdikleri modelde; rol çatışması ve rol belirsizliğinin içsel motivasyonu etkilediğini, her üç değişkenin de tükenmişliğe yol açtığını, tükenmişliğin de örgütten ayrılma eylemlerine dayanak teşkil eden örgütsel bağlılık, iş memnuniyeti ve çalışanların performansları üzerinde etkili olduğunu tartışmışlardır. Siegal ve McDonald (2004) birey-örgüt değer uyumu, tükenmişlik ve kaynak dağılımındaki adaletsizlik arasındaki ilişkiyi ölçmeye yönelik araştırmalarında; tükenmişlik ile iş memnuniyeti arasında negatif, işten ayrılma isteği ile de pozitif yönlü bir ilişki olduğunu tespit etmişlerdir. Tükenmişliğin çalışanlar üzerinde yarattığı olumsuz etkilerden korunabilmeleri için örgütsel değerlere sahip çıkmaları yönünde çalışanların cesaretlendirilmesi gerektiğini de vurgulamışlardır. Kirk-Brown ve Wallace (2004) de çalışmada, iş memnuniyeti ve tükenmişlik arasında negatif yönlü bir ilişki olduğunu saptamışlardır. Tsigilis, Koustelios ve Togia (2004), tükenmişlik ve iş memnuniyeti ile ilgili araştırmalarında;

örgüt çalışanlarının rol çatışması ve rol belirsizliği ile duygusal tükenmişlikleri arasında pozitif, örgütsel bilgi paylaşımı ve duygusal tükenmişlikleri arasında da negatif yönlü bir ilişkinin olduğunu tespit etmişlerdir. Bu da, bilgi paylaşımının hem örgüt hem de çalışanların performansı açısından ne kadar önemli olduğunu ortaya koymaktadır. Hayes ve Weathington (2007), iyimserlik, stres, yaşam kalitesi ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi irdelikleri araştırmalarında; stres ile iyimserlik arasında etkileşim olduğuna dair bir bulguya ulaşamazken; stresin yaşam kalitesini doğrudan etkilediğini ve özellikle de işe bağlı stresin çalışanlarda tükenmişlik eğilimini artırdığını tespit etmişlerdir. Komala ve Ganesh (2007) de sağlık çalışanlarının işteki bireysel huzurları ile bunun iş memnuniyeti ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi ölçmeye yönelik olarak yaptıkları çalışmada, işyerindeki bireysel huzur ile iş memnuniyeti arasında pozitif; işyerindeki bireysel huzur ile tükenmişlik arasında da negatif yönlü ilişki olduğu yönünde saptamalar yapmışlardır.

Örgütlerde sosyal ilişkilere zarar veren tükenmişlik ve üretkenlik karşıtı davranışların örgütlere maliyeti de giderek artmaktadır. İş yerlerinde ortaya çıkan şiddet içeren davranışların yıllık maliyetinin 4.2 milyon dolar, işçiler arasındaki hırsızlığın maliyetinin yıllık tutarının 40- 120 milyon dolar, üretkenlik karşıtı davranışların yıllık maliyetinin ise 6 ile 200 milyon dolar olduğu tahmin edilmektedir (Hammond, 2005:

1). Bir başka araştırma sonuçlarına göre, A.B.D.'de bu tür istenmeyen davranışların maliyetinin yıllık 50 milyon dolar olduğu ve örgütlerin %95'inin bu durumla yüz yüze geldiği belirtilmektedir (Mount vd, 2006: 592). Maddi boyutta gerçekleşen bu zararların maliyetinden daha kötü olansa, psikolojik yıkımın bireyler ve örgütler ölçeğindeki zararının kayıt altına alınamaması ve gerçek maliyetinin tespit ve tahmin edilmesinin oldukça zor olmasıdır. Hollanda'da yapılan bir araştırmaya göre, strese bağlı psikolojik hastalıklardan dolayı iş yapma kapasitesini kaybederek emekli olanların oranı çalışan nüfus içinde %34 olarak tespit edilmiştir. Ülkede strese bağlı hastalıkların tedavisi için yıllık tahmini gider tutarı 2.1 milyon dolardır (Brennk-meijer, 2000: 2). Bu rakamlara rağmen, örgüt çalışanlarının moral çöküntüsü, buna bağlı olarak yaşadıkları tükenmişlik, hayal kırıklığı, iş performansında düşüş ve işten ayrılma gibi geliştirdikleri tepkilerin maddi çıkarla ölçülmesindeki zorluk ve muğlaklık konunun hassasiyetini artırmaktadır.

Çalışma ortamındaki olumsuzluklar, yöneticilerin tükenmişlik eğilimini tetikleyen tutum ve davranışları, çalışanların ideallerine denk düşen uygulamaların yokluğu gibi nedenlere bağlı olarak yaşanan stresin hızlandırdığı tükenmişlik eğilimi, başta özgüven eksikliği olmak üzere çok çeşitli fiziksel ve psikolojik sorunların yaşanmasına neden olmaktadır. Tükenmişlik eğilimindeki artışa bağlı olarak da çalışanlarda işten

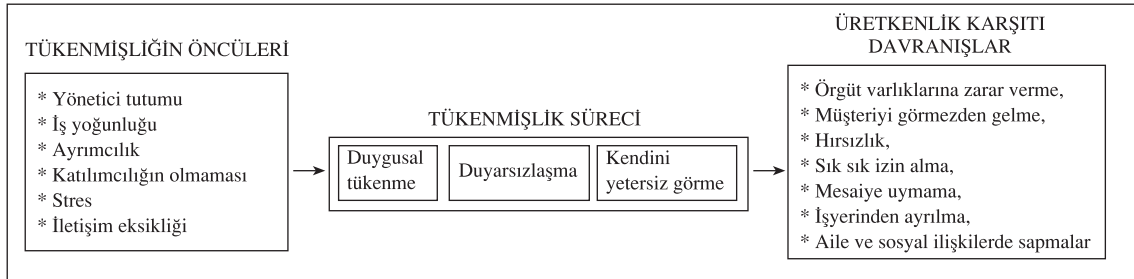
soğuma, yoğun stres, iş performansında azalma, müşteri beklentilerine karşılık üretmeme gibi arzu edilmeyen duygusal ve psikolojik yıkım durumu ortaya çıkmaktadır (Jackson ve Schuler, 1983: 59). Üç boyutta ve bir süreç olarak ele alınan tükenmişliğin neden olduğu psikolojik baskılar yoğunlaştıkça çalışanların üretkenlik karşıtı davranışlar geliştirme eğilimi güçlenmektedir. Tükenmişlik sonucu çalışanların psikolojik ve fiziksel olarak karşı karşıya kaldıkları durum ve bu duruma karşı geliştirdikleri tepkilerle üretkenlik karşıtı davranışlar arasındaki benzerlik bu ilişkinin sarmal yapısının ipuçlarını vermektedir. Diğer bir ifade ile tükenmişlik sürecinin yoğun baskısı sonucu duygusal yıkım yaşamaya başlayan çalışanın tükenmişlik karşıtı davranışlar geliştirme eğiliminde artış olduğu söylenebilir. Duygusal olarak tükenmiş, çevresine karşı duyarsızlaşmış ve yetersizleştiğini düşünen çalışanın örgüte, iş süreçlerine ve çevresine karşı olumsuz tutum ve davranışlar geliştirmesi doğallaşmaktadır (Halbesleben ve Buckley, 2004: 866). Bu süreçte çalışanlar kadar örgüt de zarar görmektedir (Jackson ve Schuler, 1983: 58). Tükenmişlik duygusunu pekiştirici ortam ve şartlara bağlı olarak örgütsel verimlilikte düşme yaşanmakta, ekip çalışması zorlaşmakta, örgütün amacını gerçekleştirme arzusu terk edilmekte ve örgüt varlıklarına yönelik zarar verme eğilimi artmakta, güven problemi ortaya çıkmakta, çalışan devir hızında atışlar meydana gelmektedir (Tınaz, 2008:

161-162). Tükenmişlik duygusunun pekişmesinde etkili olan iletişim ve sosyal ilişki problemi, üretkenlik karşıtı davranışlara bağlı sorunların da derinleşmesine neden olmaktadır.

Tükenmişlik; örgüt, yönetici, iç ve dış müşteri, paydaşlar, iş yoğunluğu vb faktörlere bağlı olarak çevreden merkeze (içsel alana) doğru çalışanı duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kendini yetersiz görme bağlamında psikolojik bir kıskaca alırken; üretkenlik karşıtı davranışlar; örgüt, yönetici, çalışma arkadaşları, müşteriler, paydaşlar ve iş süreçlerine karşı merkezden (içsel alandan) çevreye doğru yöneltilen bir tepkiyi temsil etmektedir. Tükenmişliğin negatif yönlü eğimini temsil eden eğri, etkisi negatif olmakla birlikte, çalışanın üretkenlik karşıtı davranışa yönelmesi ile birlikte pozitif bir yönde yükselmektedir. Başka bir ifade ile tükenmişlik duygusu artan çalışanın üretkenlik karşıtı davranışlar gösterme eğilimi de artacaktır. Bu bağlamda, tükenmişliğin öncülleri ile üretkenlik karşıtı davranışlar arasındaki ilişki sürecini aşağıdaki gibi şekillendirmek mümkündür.

Şekil 1’de, tükenmişlik ile üretkenlik karşıtı davranışlar arası ilişkiler bir süreç çerçevesinde ele alınmıştır. Buna göre; yönetici tutumu, iş yoğunluğu, yapısal ayrımcılık, katılımcılığın teşvik edilmemesi, yoğun stres, iletişim eksikliği gibi faktörler tükenmişliğin öncülleri arasındadır ve bu faktörler duygusal tükenme ile başlayıp iş, müşteri ve örgütsel sorunlara duyarsızlaş-

Şekil 1 : Tükenmişlik ve Üretkenlik Karştı Davranışlar Arası İlişkiler Süreci



ma ile devam etmektedir. Üçüncü ve çalışanın çevresel faktörlerden çok kendisine yönelik algısını temsil eden yetersizlik duygusu ile çalışan, fiziksel ve psikolojik çöküş ve çözülmesinden sorumlu tuttuğu örgüte karşı üretkenlik karşıtı davranışlar geliştirebilmektedir. Üretkenlik karşıtı davranışlar; örgüt varlıklarına zarar verme, müşteri beklentilerine uygun karşılık üretmeme, hırsızlık ve sabotaj, sık sık izin alarak mesaiye uymama, iş yerinden ayrılma, aile ve sosyal ilişkilerdeki sapmalar biçiminde ortaya çıkabilir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Örgütler için değer yaratmada insan faktörünün öneminin tartışılmaz olması, dikkatleri çalışanlar üzerine çekmiştir. Çalışanın değer yaratmasının ön koşulu; sahip olduğu bilgi, beceri ve yeteneklerini bir bütün olarak işine aktarmasına bağlıdır. Bu durum örgütlü toplumsal yaşamın tüm yapı, kural ve yaptırımları ile çalışanın gün içindeki davranış, ilişki ve iletişimini biçimlen-

diren iş yerlerinde sınırlarını “insan” ve “şartlar”ın çizdiği bir çevreye bağlı olarak şekillenmektedir. Çalışanın bu faktörlerden bağımsız olarak sahip olduğu kişisel kaynaklarını organize edip iş süreçlerine aktarması olası değildir. Çalışanın etkinlik ve verimliliğinin sınırları büyük ölçüde; birlikte iş yaptığı iş arkadaşları, yöneticiler ve hizmet ürettiği insanlar ve örgüt içi ve dışı durumlar tarafından çizilmektedir. Bu karmaşık yapı çalışanın kendi içsel çıkmazları ile birleştğinde tükenmişliğin tuzağına daha kolay düşebilmektedir.

Örgüt ve yönetsel düzeyde tükenmişliği tetikleyen faktörleri yok edici veya azaltıcı çözümler üretilmedikçe örgütün değer yaratıcı (entelektüel) sermayesi kabul edilen varlıklarında önemli kayıplar yaşanacaktır. Çalışanların örgütten ayrılmalarının maliyet kalemleri içindeki maddi boyutu hesaplanamayan örtülü bilgilerinden mahrum kalmanın örgütlerin piyasa değerine olan etkileri literatürde sıkça tartışılmaktadır. Bu bağlamda tükenmişliğin yol açtığı açık iş

gücü kayıplarının (iş yavaşlatma, sık sık izin kullanma, yoğun strese bağı olarak psikosomatik rahatsızlıklara bağı şikâyetlerle sevk alma, işten soğuma ve örgütten ayrılma vb.) yanı sıra çalışanların bilgi, beceri ve yeteneklerini açığa çıkararak yaratacak değerden mahrum kalınması da büyük bir kayıp olmaktadır. Tükenmişliğin şiddetine bağı olarak çalışanların geliştireceği tepkiler de farklı boyut ve etki düzeyinde ortaya çıkmaktadır. Bu bağlamda ortaya çıkan tepkiler bir bütün olarak üretkenlik karşıtı davranışlar olarak adlandırılırsa; örgüt mallarına zarar verme, örgüt ve diğer çalışanların mallarını çalma, mesai saatlerini sabote etme, iş yavaşlatma ve son noktada işten ayrılmalar bu duruma verilen örnekler arasında sıralanabilir.

Tükenmişlik ve üretkenlik karşıtı davranışlar arasındaki ilişkiye bağı olarak ortaya çıkabilecek çalışan ve örgüt bazındaki zarar negatif bir sinerji yaratacak boyutta olabilir. Örgütlerin yapı, kültür, yönetici, ortam ve çevre boyutlu olmak üzere, tükenmişlik ve üretkenlik karşıtı davranışların çalışan ve örgüte vereceği zarardan korunabilmesi için alınması gereken önlemleri aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür:

- Çalışanlar, tükenmişlik gerçeği ile yüzleşme ve baş edebilme konusunda ikna edilmelidir,
- Tükenmişlik ve buna karşı geliştirilecek üretkenlik karşıtı davranışlara çözüm üretme konusunun her düzeyde (çalışan, yönetici ve örgüt) gereği ve önemi vurgulanmalıdır,
- Tükenmişliğin “insan” ve “şartlar” bağlamında hangi kaynaktan etkilendiği doğru tespit edilmelidir,
- Tükenmişlik ve üretkenlik karşıtı davranışlar yönetimce hafife alınmamalı, bu konudaki önlem ve çabalarının sürekliliği çalışanlara her fırsatta hissettirilmelidir,
- Katılımcı, yeniliklere açık, çalışanların örtülü bilgi ve yeteneklerini geliştirici bir örgüt kültürü oluşturulmalı ve süreklilik sağlanmalıdır,
- Örgüt içi iletişim kanalları açık tutulmalıdır,
- Hizmet içi eğitimler kurumsallaştırılmalıdır,
- Çalışanların aşırı iş yükleri azaltılmalıdır,
- Takım çalışması özendirilmelidir,
- Çalışanlara yönelik psikolojik ve sosyal aktiviteler artırılmalıdır,
- Örgüt içi kaynakların paylaşımında objektifliğin sağlanması gibi önemler alınmalıdır.



KAYNAKÇA

- Asad, N. ve Khan, S. (2003), "Relationship Between Job-Stress and Burnout: Organizational Support and Creativity As Predictor Variables", *Pakistan Journal of Psychological Research*, 18(3/4): 139-149.
- Augier, M.; Shariq, S. Z. ve Vendelo, M.T. (2001), "Understanding Context: its Emergence, Transformation and Role in Tacit Knowledge Sharing", *Journal of Knowledge Management*, 5(2): 125-136.
- Barutçu, E. ve Serinkan, C. (2008), "Günümüzün Önemli Sorunlarından Biri Olarak Tükenmişlik Sendromu ve Denizli'de Yapılan Bir Araştırma", *Ege Akademik Bakış*, 8 (2): 541-561.
- Bennett, R.J. (1998), "Perceived Powerlessness as a Cause of Employee Deviance", İçinde, R. W. Griffin, A.O'leary-Kelly&J.M. Collins (Eds.), *Dysfunctional Behavior in Organizations: Violent And Deviant Behavior*. (Vol.23 Part A, Pp:221-239) Stamford, Ct: Jai Press.
- Brenninkmeijer, V. (2002), *A Drug Called Comparison: The Pains and Gains of Social Comparison among Individuals Suffering From Burnout*, Printed By Plantijn-casparie, Almere, The Netherlands.
- Bruk-Lee, V. ve Spector, P.E. (2006), "The Social Stressors-Counterproductive Work Behaviors Link: Are Conflicts With Supervisors and Coworkers The Same?", *Journal of Occupational Health Psychology*, 11(2).
- Bruursema, K. (2007), *How Individual Values and Trait Boredom Interface With Job Characteristics and Job Boredom in Their Effects on Counterproductive Work Behavior*, Ph. D. Thesis, University of South Florida.
- Bukhari, Z. ve Umail, A. (2009), "Relationship between Organizational Citizenship Behavior & Counterproductive Work Behavior in the Geographical Context of Pakistan" *International Journal of Business and Management*, 4(1): 85-92.
- Cropanzano, R.; Rupp, D.E. ve Byrne, Z.S. (2003), "The Relationship of Emotional Exhaustion to Work Attitudes, Job Performance, and Organizational Citizenship Behaviors", *Journal of Applied Psychology*, 88(1): 160-169.
- Çetin, C.; Özdemirci, A. ve Kaplan, N. (2008), "Yabancılaşma Yalnızca Mavi Yakalıların Sorunu mudur? Bilgi Çağında Beyaz Yakalıların Yabancılaşması ve Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma", 16. Ulusal Yönetim Ve Organizasyon Kongresi, 16 – 18 Mayıs Antalya: 718-721.
- Davenport, N.; Schwartz, R. D ve Elliott, G. P. (2003), *Mobbing İş Yerinde Duygusal Taciz*, Sistem Yayıncılık, İstanbul.

- Denizkan, Ü. (2008), “Bir Grup Okul Öncesi Öğretmeninde Tükenmişlik Durumunun İncelenmesi”, *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 16(2): 431-438.
- Doğan, İ. (2008), “Örgütlerde Ayrımcılık”, (Ed. M. Özdevecioğlu Ve H. Karadal) *Örgütsel Davranışta Seçme Konular*, Ankara: İlke Yayınevi.
- Evers, W.; Tomic, W. ve Brouwers, A. (2001), “Effects of Aggressive Behavior and Perceived Self- Efficacy on Burnout Among Staff of Homes for the Elderly”, *Issues in Mental Health Nursing*, 22: 439-454.
- Foldes, J. H.L. (2006), *Ethical Misconduct of Senior Leaders: Counterproductive Work Behaviours at The Top*, , Ph. D. Thesis, University of Minnesota.
- Fox, Suzy; Paul E. Spector ve Miles, D. (2001), “Counterproductive Work Behavior (CWB) in Response to Job Stressors And Organizational Justice: Some Mediator And Moderator Tests For Autonomy And Emotions”, *Journal of Vocational Behavior*, 59: 291- 309.
- Fowler, K. L. (2006), “The Relations Between Personality Characteristics, Work Environment, and the Professional Well-Being of Music Therapist”, *Journal of Music Therapy*, XLIII (3): 174-197.
- Freudenberger, H. J. (1974), “Staff Burn-Out”, *Journal of Social Issues*, 30(1): 159-165.
- Gruys, M. L. ve Sackett P.R. (2003). “Investigating the Dimensionality of Counterproductive Work Behavior”, *International Journal of Selection and Assessment*, 11(1): 30-42.
- Güney, S. (2006), *Davranış Bilimleri, Gözden Geçirilmiş 3. Baskı*, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Halbesleben, J.R.B. ve Buckley, M.R. (2004), “Burnout in Organizational Life”, *Journal of Management*, 30(6):859-879.
- Hammond, G.D. (2005), *The Relationship Between Job Attitudes and Counterproductive Work Behaviors: The Moderating Role of Attitude Strength*, Ph.D. Thesis, B.S. Michigan State University.
- Hayes, C.T. ve Weathington, B. L. (2007), “Optimism, Stress, Life Satisfaction, and Job Burnout in Restaurant Managers”, *The Journal of psychology*, 141(6): 565-579.
- Huprich, J. (2007), “Burnout in Academic Libraries”, *Library Work Life Home*, 14(10): 1-3.
- Jackson, S. ve S. Schuler, R. (1983), “Preventing Employee Burnout”, *American Management Associations*: 58-68.
- Jones, D.A. (2004), “Counterproductive Work Behavior Toward Supervisors Organizations: Injustice, Revenge, Context”, *Academy of Management Best Conference Paper*, School of Business Administration University of Vermont, Burlington.
- Komala, K. ve Ganesh, L.S. (2007), “Individual Spirituality at Work and Its Relationship With Job Satisfaction and Burnout:

An Exploratory Study Among Healthcare Professionals”, *The Business Review*, 7(1): 124-129.

Kirk-Brawn, A. ve Wallace, D. (2004), “Predicting Burnout and Job Satisfaction in Workplace Counselors: The Influence of Role Stressors, Job Challenge, and Organizational Knowledge”, *Journal of Employment Counseling*, 41(1): 29-37.

Kwak, A. (2006), *The Relationships of Organizational Injustice with Employee Burnout and Counterproductive Work Behaviors: Equity Sensitivity as A Moderator*, Ph. D. Thesis. Mount Pleasant, Michigan: Central Michigan University.

Lee, R. T. ve Ashforth, B. E. (1996), “A Meta-Analytic Examination of Correlates of the Three Dimension of Job Burnout”, *Journal of Applied Psychology*, 81: 123-133.

Low, G. S. ve Cravens, D. W. ve Grant, K. ve Moncrief, W. C. (2001), “Antecedents and Consequences of Salesperson Burnout”, *European Journal of Marketing*, 35(5/6): 587-611.

Marcus, Bernd ve Schuler, H. (2004), “Antecedents of Counterproductive Behavior At Work: A General Perspective”, *Journal of Applied Psychology*, 89(4): 647-660.

Maslach, C. ve E. Jackson, S. (1981), “The Measurement of Experienced Burnout”, *Journal of Occupational Behavior*, : 99-113.

Maslach, C., Schaufeli, W. B. ve Leiter, M. P. (2001), “Job Burnout”, *Annu. Rev. Psychol.*, 52: 379-422.

Psychol., 52: 379-422.

Meglich-S., Patricia A. (2006), *Perceived Severity of Interpersonal Workplace Harassment Behaviors*, Ph.D. Thesis.

Miles, D. E.; Borman, W. E.; Spector, P.E. ve Fox, S. (2002), “Building An Integrative Model of Extra Role Work Behaviors: A Comparison of Counterproductive Work Behavior with Organizational Citizenship Behavior”, *International Journal of Selection and Assessment*, 10(1/2): 51-57.

Mount, M.; Ilies, R. ve Johnson, E. (2006), “Relationship of Personality Traits and Counterproductive Work Behaviors: The Mediating Effects of Job Satisfaction”, *Personal Psychology*, 59: 591-622.

Necati, C. ve Erdemoğlu Şahin, D. (2007), “Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Farklı Değişkenlere Göre İncelenmesi”, *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 15(2): 465-484.

Nelson, R. B. (2004), *Çalışanlara Yetki Verme*, (Çev. E.S. Yarmalı), İstanbul: Hayat Yayınları.

Penney, M. ve Spector, E.P. (2005), “Job Stress, Incivility, and Counterproductive Work Behavior (CWB): The Moderating Role of Negative Affectivity”, *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 26: 777-796.

Seçer, H. Ş. ve Seçer, B. (2007), “Örgütlerde Üretkenlik Karşıtı İş Davranışları: Belirleyicileri ve Önlenmesi” *TİSK Akademi*, 2(4): 147-175.

Siegall, M. ve McDonald, T. (2004), “Per-

son-organization Value Congruence, Burnout and Diversion of Resources”, *Personnel Review*, 33(3): 291-301.

Stewart, R.B. (2004), *Employee Perceptions of Trust: Rebuilding The Employee-Employer Relationship*, Phd. Thesis, Regent University.

Tınaz, P. (2008), *İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing)*, Beta Basım Yayım Dağıtım, İstanbul.

Tsigilis, N. ve Koustelios, A. ve Togia, A.

(2004), “Multivariate Relationship and Discriminant Validity between Job Satisfaction and Burnout”, *Journal of managerial Psychology*, 19(7): 666-675.

Tuğrul, B. ve Çelik, E. (2002), “Normal Çocuklarla Çalışan Anaokulu Öğretmenlerinde Tükenmişlik”, *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, Sayı.12: 1-11.

Yeniçeri, Ö. (1999), *Yozlaşma ve Yabancılaşmaya Karşı İtirazlar*, Özlem Yayınları, Niğde.

“TİSK AKADEMİ” YAYIN İLKELERİ

1. Dergiye gönderilen yazılar Türkçe veya İngilizce olmalıdır ve yayınlanması istenen makaleler 4 basılı kopya ve 1 disket/CD ile birlikte posta yoluyla, TİSK Hoşdere Cad. Reşat Nuri Sokak No:108 06540 Çankaya-ANKARA adresine gönderilmelidir. Dergiye gönderilen makaleler başka bir yerde yayınlanmamış veya yayınlanmak üzere gönderilmemiş olmalıdır.
2. Dergiye gönderilen yazılar üç hakem tarafından değerlendirilecek ve tüm raporların olumlu olması halinde Danışma Kurulu’nun kararına göre yayınlanacaktır. Hakemlerin ve yazarların isimleri gizli tutulacaktır.
3. Microsoft Word dosyası olarak hazırlanan her makale, belirlenmiş olan yazım formatları (Times New Roman-12 punto) çerçevesinde en fazla 40 sayfa olmalıdır. Ayrıca, 150 kelimedenden oluşacak İngilizce ve Türkçe özet ile birlikte, en az üç Türkçe ve üç İngilizce anahtar sözcük, makalenin başlığını, yazar ismini, kurumunu ve yazarların adresleri ile telefon numaralarını belirten üst kapak sayfası ile birlikte gönderilmelidir. Makale başlığı ayrıca makalenin ilk sayfasında yer almalıdır.
4. Makalelerin uluslararası endeks kodları belirtilmelidir. (Örnek: ekonomi ile ilgili yazılar için “JEL KODU” gibi)
5. Tablolar ve şekiller metin içinde yer almalıdır. Bütün tablolar ve şemalara başlık ve sıra numarası verilmelidir. Denklemlere de ayrıca sıra numarası verilmeli ve sıra numarası parantez içinde sayfanın sağ tarafında yer almalıdır.
6. Tablolar ve şekiller, ayrıca ‘excel’ formatında gönderilmelidir.
7. Makale içindeki atıflar önce yazar(lar)ın soyad(lar)ı, daha sonra yayın yılı ve gerekliyse sayfa numarası verilerek belirtilmelidir. Yazarın adı cümle içinde geçiyorsa yayın yılı soyadının yanında parantez içinde yer almalıdır: Blawg ve Lester (1983). Yazarın adı cümle içinde geçmiyorsa, yazarın soyadı ve yayın yılı parantez içinde gösterilmelidir: (Lucas, 1994). Birden çok atıf olduğunda atıflar noktalı virgülle birbirinden ayrılmalıdır: (Becker ve Myrdal, 2004; Hansen ve Friedman, 1988). İki ve üç yazarlı çalışmalarda her yazarın soyadı metin içinde belirtilmelidir: (Harris, Borris, 2000), (Lerner, Myrdal, Nobel, 2000:2).
8. Dipnotlar, aynı sayfada yer almak şartıyla sayfanın altında da verilebilir. Ancak kullanılan kaynaklar yine kaynakçada yer almalıdır. Dipnot verilirken önce yazarın soyadı, adı, yayının tarihi, yayının adı ve sayfa numarası yer almalıdır. Aynı yazara, aynı sayfada yer verilecek ise, ‘a.g.e’ ibaresi kullanılabilir. Dipnot verilen esere başka bir sayfada yer veriliyor ise, yazarın adı, yayın tarihi ve sayfa numarası verilmesi yeterlidir.
9. Kaynaklar makalenin sonunda ayrı bir sayfada ‘Kaynakça’ başlığı altında yazar soyadlarına göre alfabetik sıraya dizilmelidir. Aynı yazarın aynı yılda yayınlanan birden çok çalışmasından faydalanılmışsa, her bir çalışma a, b, c şeklinde harflendirilmelidir [2005a, 2005b, 2005c]. Kaynakçada aşağıda önerilen biçim kurallarına uyulmalıdır:

Kitaplar: Smith, W.S. (1994), Labour Economics, New York: Roudledge.

Derlemeler: Felix, D. (1998), “Asia and the Crisis of Globalisation”, D. Backer, G. Egstein and R. Polin (Der.), Globalisation and Progressive Economic Policies, Cambridge, Cambridge University Press.

Dergiler: Bhaduri, A and S. Magrin (1990), “Unemployment and the Real Wage: The Economic Basis of Contesting Political Ideologies”, Cambridge Journal of Economics (14): 375-93

NOTLAR:

NOTLAR:

Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu
Hoşdere Caddesi, Reşat Nuri Sokak No: 108 06540 Çankaya-ANKARA
www.tisk.org.tr e-mail: tisk@tisk.org.tr • akademi@tisk.org.tr



Türkiye
İşveren Sendikaları
Konfederasyonu