

T. C.
BEYKENT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
İŞLETME YÖNETİMİ BİLİM DALI

**TÜRKİYE’DE KÜRESELLEŞME VE TEKNOLOJİ
ODAKLILIĞININ FİRMA PERFORMANSI
ÜZERİNDEKİ ETKİSİ**

Yüksek Lisans Tezi

Tezi Hazırlayan:

Melis SAVAŞKAN

İstanbul, 2015

T. C.
BEYKENT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
İŞLETME YÖNETİMİ BİLİM DALI

**TÜRKİYE’DE KÜRESELLEŞME VE TEKNOLOJİ
ODAKLILIĞININ FİRMA PERFORMANSI
ÜZERİNDEKİ ETKİSİ**

Yüksek Lisans Tezi

Tezi Hazırlayan:

Melis SAVAŞKAN

Öğrenci No:

110745063

Danışman

Yrd. Doç. Dr. Erkut ALTINDAĞ

İstanbul, 2015

YEMİN METNİ

Yüksek lisans tezi olarak sunduğum **“Türkiye’de Küreselleşme ve Teknoloji Odaklılığının Firma Performansı Üzerindeki Etkisi”** başlıklı bu çalışmanın, bilimsel ahlak ve geleneklere uygun şekilde tarafımdan yazıldığını, yararlandığım eserlerin tamamının kaynaklarda gösterildiğini ve çalışmamın içinde kullanıldıkları her bölümde bunlara atıf yapıldığını belirtir ve bunu onurumla doğrularım. 28/09/2015

Melis SAVAŞKAN



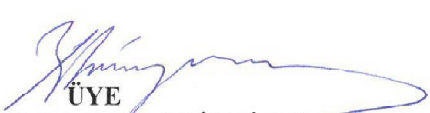
T.C.
BEYKENT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ
TEZLİ YÜKSEK LİSANS SINAV TUTANAĞI

28/09/2015

Enstitümüz *İşletme Yönetimi* Anabilim dalı *İşletme Yönetimi* Programı yüksek lisans öğrencilerinden 110745063 numaralı **Melis SAVAŞKAN**'ın "*Beykent Üniversitesi Lisansüstü Eğitim - Öğretim Yönetmeliği*"nin ilgili maddesine göre hazırlayarak, Enstitümüze teslim ettiği "*Türkiye'de Küreselleşme ve Teknoloji Odaklılığının Firma Performansı Üzerindeki Etkisi*" konulu tezini, Yönetim Kurulumuzun 08.09.2015 tarih ve 2015/36 sayılı toplantısında seçilen ve Taksim Yerleşkesinde toplanan biz jüri üyeleri huzurunda, ilgili yönetmeliğin (c) bendi gereğince (45) dakika süre ile aday tarafından savunulmuş ve sonuçta adayın tezi hakkında ~~oyçokluğu/oybirliği~~ ile ~~Kabul/Red veya Düzeltme~~ kararı verilmiştir.

İşbu tutanak, 4 nüsha olarak hazırlanmış ve Enstitü Müdürlüğü'ne sunulmak üzere tarafımızdan düzenlenmiştir.


DANIŞMAN
YRD. DOÇ. DR. ERKUT ALTINDAĞ
(BEYKENT ÜNİVERSİTESİ)


ÜYE
DOÇ. DR. BAHADDİN SİNSOYSAL
(BEYKENT ÜNİVERSİTESİ)


ÜYE
PROF. DR. SALİH ZEKİ İMAMOĞLU
(GEBZE TEKNİK ÜNİVERSİTESİ)

Adı ve Soyadı : Melis SAVAŞKAN
Danışmanı : Yrd. Doç. Dr. Erkut ALTINDAĞ
Türü ve Tarihi : Yüksek Lisans Tezi, 2015
Alanı : İşletme Yönetimi
Anahtar Kelimeler : Küreselleşme, Teknoloji Odaklılık, Firma Performansı

ÖZ

TÜRKİYE’DE KÜRESELLEŞME VE TEKNOLOJİ ODAKLILIĞININ FİRMA PERFORMANSI ÜZERİNDEKİ ETKİSİ

Günümüzde küresel işletmecilikte, değer yaratan temel unsur hızlı değişim olgusudur. Yaşadığımız çağda artık teknolojinin etkili olmadığı bir alandan söz etmek pek mümkün değildir. Bilgisayarların yaşantımızdaki yeri, iletişim hızının gün geçtikçe öneminin artması tüm işletmeleri teknoloji ile uyum içinde çalışmaya itmektedir. Son yıllarda teknolojinin etkisiyle değişimin hızı daha da artmıştır. İşletmeler varlıklarını devam ettirebilmek için, bu değişimi önceden görmek, izlemek ve bu değişime hızlı bir şekilde uyum sağlamak zorundadırlar. Bu araştırmada küreselleşmede yöneticilerin teknolojik değişimlere yönelik görüşleri değerlendirilmiştir.

Araştırmada çalışanlara 27 sorudan oluşan bir anket uygulanmıştır. Toplam 154 anket değerlendirmeye alınmış ve SPSS 17 programında güvenilirlikleri ve geçerlilikleri kontrol edilip faktör analizi, korelasyon analizi ve regresyon analizi yöntemleri ile incelenmiştir.

Sonuç olarak Türkiye’de Küreselleşme ve Teknoloji Odaklılığın Firma Performansının incelendiği bu araştırmada ortaya çıkan sonuçlar yönetici ve akademisyenler için oldukça anlamlıdır. Şirketlerde küreselleşmeye verilen önem, henüz olgun bir seviyeye gelmemiş ve performansı artıran bir sebep olarak görülmemiştir. Küreselleşme tek başına incelendiğinde yöneticileri etkileme açısından daha fazla sonuç elde edilmesini mümkün olmakla birlikte, küreselleşmenin teknoloji odaklılık ile birlikte değerlendirilmesi söz konusu olduğunda yöneticiler için arka planda kalan bir unsur olduğu dikkat çekmektedir.

Name and Surname : Melis SAVAŞKAN
Supervisor : Assist. Prof. Erkut ALTINDAG
Degree and Date : Master, 2015
Major : Business Administration
Key Words : Globalization, Technology Focus, Company Performance

ABSTRACT

THE EFFECT OF GLOBALIZATION AND INNOVATION ORIENTATION ON THE FIRM PERFORMANCE IN TURKEY

The most important value driver of today's Global Business Administration is the rapid change factor. It is impossible to tell that the technology is unaffected in any situation of this century. The increase of the speed of the communication and the increase of the importance of the computers in our daily life pushes the businesses to be compatible with the technology. Especially in the last years the speed of change has been increased with the effect of the technology. The organizations should see the differences according to value drivers before and watch them, also be well coordinated with the change to continue their existence.

This survey contains a questionnaire which includes 27 questions. 154 questionnaires have been evaluated and they have been surveyed with SPSS 17 software, then the effectualness and reliabilities of them have been checked by factor analyze, correlation analyze and regression analyze.

Consequently, this survey which is prepared to research the perspective of Turkish managers to the technological change and its results are meaningful for the managers and academicians. The given importance to the globalization in the organizations is not enough and it does not seen as a factor which increases the performance. When the globalization surveyed it would help the managers to have many important result but if the globalization and technology basement would be surveyed together, only globalization subject would pale beside.

İÇİNDEKİLER

Sayfa No.

ÖZ	ii
ABSTRACT	iii
İÇİNDEKİLER	iii
TABLolar LİSTESİ	viii
ŞEKİLLER LİSTESİ	ix
KISALTMALAR	x
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

KÜRESELLEŞME

1.1. Küreselleşmenin Tanımı	3
1.2. Küreselleşmenin Tarihçesi	6
1.3. Küreselleşmenin Boyutları	12
1.3.1. Teknolojik Boyutu	12
1.3.2. Siyasal Boyutu	14
1.3.3. Ekonomik Boyutu	16
1.3.4. Kültürel Boyutu	18
1.3.5. Ekolojik ve Çevresel Boyutu	19
1.3.6. Mekânsal Boyutu	20
1.3.7. Eğitim Boyutu	23
1.4. Küreselleşmenin Nedenleri	25

İKİNCİ BÖLÜM

TEKNOLOJİ ODAKLILIK

2.1. Teknoloji Kavramı	28
2.2. Teknolojik Değişimin Tanımı	31
2.3. Teknolojik Gelişmelerin Ortaya Çıkış Nedenleri	34
2.3.1. Teknik Nedenler	36
2.3.2. Ekonomik Nedenler	37
2.3.3. Değişen Dış Çevre Koşulları	37
2.3.4. Sektör/Yakın Çevrede Meydana Gelen Değişimler	39
2.3.5. Kişisel Nedenler	40
2.4. Bilgi Toplumu	41
2.4.1. Bilginin Önem Kazanması ve Bireyin Merkezi Konuma Gelmesi	44
2.4.2. Bilgisayarlaşma	47
2.4.3. Teknolojik Yaklaşım Açısından Bilgi Toplumu	47
2.4.4. Mesleki Yaklaşım Açısından Bilgi Toplumu	48
2.4.5. Ekonomik Yaklaşım Açısından Bilgi Toplumu	48
2.4.6. Kültürel Yaklaşım Açısından Bilgi Toplumu	48
2.5. Bilgi Teknolojileri	49
2.5.1. Bilgi Teknolojileri ve Değişim	50
2.5.2. Bilgi Teknolojilerinde Yönetim ve Aşamaları	53
2.5.3. İletişim Teknolojisinde Yaşanan Gelişmeler	54
2.5.4. Bilişim Teknolojileri	55
2.5.5. İşletmeler Açısından Teknolojinin Önemi ve Kullanımı	58
2.6. Teknoloji Yönetiminde Kullanılan Yöntemler	59
2.6.1. Öğrenen Organizasyonlar	60
2.6.2. Toplam Kalite Yönetimi	62

2.6.3. Değişim Mühendisliği	65
2.6.4. Kariyer Yönetimi.....	68
2.7. Değişime Direnç ve Yöneticilerin Değişime Direnci	69
2.7.1. Gücün ve Kontrolün Kaybedilmesi	71
2.7.2. Mevcut İş Yükünün ve Geriliminin Artması	72
2.7.3. Değişimi Yönetebilmek İçin Gerekli Olan Deneyim ve Bilgi Eksikliği ..	72
2.7.4. İşini Kaybetme Korkusu	73
2.7.5. Değişime Uyum.....	73
2.7.6. Değişim İhtiyacı Hakkında Şüphelilik.....	73

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

FİRMA PERFORMANSI

3.1. Performansın Tanımı.....	75
3.2. Nitel Performans	77
3.3. Nicel Performans	78
3.4. Performans Ölçüm Teknikleri	79
3.5. Performans Değerlendirmesi	83

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

METODOLOJİ: TÜRKİYE’DE KÜRESELLEŞME VE TEKNOLOJİ ODAKLILIĞIN FİRMA PERFORMANSI ÜZERİNE BİR UYGULAMA

4.1. Araştırmanın Amacı.....	88
4.2. Araştırmanın Kapsamı ve Sınırları	88
4.3. Araştırmanın Yöntemi ve Demografik Özelliklere Ait Bulgular	88
4.4. Araştırma Ölçeğinin Güvenilirlik Analizleri.....	92
4.5. Faktör Analizi	93
4.6. Korelasyon Analizi	95
4.7. Regresyon Analizi.....	97

SONUÇ	98
KAYNAKÇA.....	103
EKLER	114
Ek-1: Anket Formu	114

TABLÖLAR LİSTESİ

	Sayfa No.
Tablo 1. Küreselleşme Evreleri	8
Tablo 2. Nitel ve Nicel Performans Kriterleri.....	79
Tablo 3. Değişkenler ve Sorulan Soru Sayıları	90
Tablo 4. Demografik Özelliklere Ait Bulgular	91
Tablo 5. Değişkenlerin Güvenilirlik Analizleri.....	92
Tablo 6. Küreselleşme Ölçeğinin KMO Değeri	94
Tablo 7. Küreselleşme Ölçeğinin Faktör Analizi	94
Tablo 8. Değişkenlere Ait Korelasyon Analizi	96
Tablo 9. Regresyon Analizi Model 1	97
Tablo 10. Regresyon Analizi Model 2	98

ŞEKİLLER LİSTESİ

	Sayfa No.
Şekil 1. İşletme Yapısına Etki Eden Dört Önemli Unsur.....	38
Şekil 2. İş Çevresi/Yakın Çevre Analizi	40
Şekil 3. Bilgi Teknolojileri ve Kurumsal Değişim	52

KISALTMALAR

AB	: Avrupa Birliği
ABC	: Faaliyet Tabanlı Maliyetlendirme
ABD	: Amerika Birleşik Devletleri
Ar-Ge	: Araştırma Geliştirme
ASEAN	: Association of Southeast Asian Nations (Güneydoğu Asya Uluslar Birliği)
BM	: Birleşmiş Milletler
EFQM	: Avrupa Kalite Yönetimi Vakfı
EVA	: Ekonomik Katma Değer
GATT	: Gümrük Tarifeleri ve Ticaret Genel Anlaşması
IMF	: Uluslararası Para Fonu
KMO	: Kaiser – Meyer – Olkin Testi
NAFTA	: The North American Free Trade Agreement (Kuzey Amerika Ülkeleri Serbest Ticaret anlaşması)
NATO	: North Atlantic Treath Organization (Kuzey Atlantik Antlaşması Örgütü)
ROI	: Yatırım Geri Dönüş Oranı
SPSS	: Statistical Packages for the Socail Sciences (Sosyal bilimler için istatistik paket programı)
SSCB	: Sovyet Sosyalist Cumhuriyetler Birliği

GİRİŞ

Çalışmanın Amacı: Küreselleşme olgusunu yaşıyan dünyada Türk yöneticilerinin teknolojik değişimlere olan yaklaşımlarının ortaya konulması oluşturmaktadır. Yapılan bu çalışmanın ilk bölümünde küreselleşme kavramının tanımı, tarihçesi ve boyutları ile nedenleri değerlendirilmiştir. İkinci bölümde ise teknoloji ve teknoloji odaklılığa yer verilmiştir. Bu bölümde teknoloji kavramı, teknolojik gelişmelerin ortaya çıkış nedenleri, bilgi toplumu kapsamında bilgisayarlaşma, bilginin önem kazanması, bilgi teknolojilerinde yaşanan gelişmeler ve işletmeler tarafından kullanılması, teknoloji yönetiminde kullanılan yöntemler, değişimlere direnç ve yöneticilerin bu değişimlere gösterdikleri direncin nedenleri ele alınmıştır.

Çalışmanın Önemi: Küreselleşme süreci, devletin küçültülmesi anlayışını, yani minimal, optimal, sınırlı ya da sorumlu devlet olarak adlandırılabilcek devlet anlayışını gerektiren bir süreçtir. Müdahale eden, her şeyin üretimini kendisi yapan devlet yerine, belirli standartlar, kurallar koyup bunları denetleyen, asıl görevlerinin dışına çıkmayan bir devlet anlayışı, küreselleşme ile önem kazanmıştır. Küresel işletmecilikte, değer yaratan temel unsur hızlı değişim olgusudur. Değişim organizasyonların geleceği ve değişen şartlara uyum sağlayabilme yeteneklerine bağlı açısından çok önemli bir kavramdır. Değişim, bilginin yenilenmesi ve gelişmesine olanak sağlayarak işletmenin varlığını sürdürmesi, ayakta kalabilmesi için değişimi yönetebilmesi ve bu duruma bağlı olarak da bilgiyi etkin bir şekilde yönetebilmesi açısından gereklidir.

Çalışma Planı: Çalışmanın birinci bölümünde küreselleşmenin tarihçesi, küreselleşmenin boyutları ve küreselleşmenin nedenleri ele alınmıştır. İkinci bölümde, teknolojik değişim, teknolojik gelişmelerin ortaya çıkış nedenleri, bilgi toplumu, bilgi teknolojileri, teknoloji yönetiminde kullanılan yöntemler, değişime direnç ve yöneticilerin değişime direnci üzerinde durulmuştur. Üçüncü bölümde, performans, performans çeşitleri, performans ölçüm değerlendirilmesi, performans ölçüm teknikleri incelenmiştir. Dördüncü bölümde ise, araştırmanın konusuna,

amacına, yöntemine analiz ile bulgularına, sonuç ve öneriler kısmına yer verilerek duygusal zekânın ve yenilikçi kurum kültürünün çalışan performansı üzerinde etkili oldukları araştırma sonucunda ortaya konulmuştur.

Kullanılan Metot ve Teknikler: Araştırma için gerekli bilgiler e-mail ve internet yoluyla anket yöntemi uygulanarak İstanbul ilinden toplanmıştır. Ankette toplam 27 soru sorulmuştur. Yapılan anket ile yöneticilerin küreselleşen dünyada Türk yöneticilerin teknolojik değişim üzerindeki etkisi ölçülmeye çalışılmıştır.

BİRİNCİ BÖLÜM

KÜRESELLEŞME

Son yıllarda teknolojik ve ekonomik gelişmelerin etkisiyle küreselleşme süreci hızını büyük ölçüde artırmıştır. Bu durum sürecin günümüze ait bir olgu olduğunu göstermemektedir. Genel olarak küreselleşme kavramı, dünyanın herhangi bir yerindeki bir değerin bulunduğu yerden başka bir yerde daha etkili hale gelmesi ise bu sürecin ilk uygarlıklardan beri var olduğu sonucuna ulaşılmaktadır.¹ Ancak iletişim olanaklarının sınırlı olduğu eski dönemlerde küreselleşmenin hızı yavaş olmakla birlikte günümüzde bu süreç çok hızlı ilerlemektedir.

Küreselleşmenin ortaya çıkması ile birlikte dünya üzerindeki sınırlar ortadan kalkmış olup küresel bir düzen ortaya çıkmıştır. Bu düzene göre ulusal kimlikler önemini yitirmeye başlamış ve ulus devlet anlayışı geçerliliğini kaybeder hale gelmiştir. Bununla birlikte ekonomik etkileşimlerin artması ve bu etkileşimlerdeki olası engellerin ve sınırların kalkması da küreselleşme kapsamında önemli hususlar arasında yer almaktadır. Geline nokta küreselleşmenin sadece siyasi ve ekonomik etkileri değil sosyal etkileri de önemli düzeye ulaşmıştır. Buna göre toplumların sahip oldukları değerlerin birbirine benzemeye başlaması söz konusu olmuş ve dünya global bir köy halini almaya başlamıştır. İfade edilen sürecin açıklanması da küreselleşme olgusu aracılığıyla gerçekleşmektedir.²

1.1. Küreselleşmenin Tanımı

Küreselleşme tanımları genellikle küreselleşmenin belirli unsurlarını ve yazarın benimsediği düşünceyi aktarmasına vurgu yapmak istemektedir.³ Yapılan tanımlar incelendiğinde araştırmacı bireylerin sahip oldukları görüşlerin etkisinin gözlenmesinin yanında süreç içerisinde yer alan unsurlar da etkili olabilmektedir.

¹ Rana Eşkinat ve Erol Kutlu, *Dünya Ekonomisi*, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir, 2005, s.268

² İbrahim Fevzi Şahin, *Küreselleşme Avrupa Birliği ve Türkiye*, Pegem Akademi, Ankara, 2011, s.1

³ Kemal Görmez, *Küreselleşme ve Yerelleşme*, Odak Yayınevi, Ankara, 2005, s.6

Kimi düşünürler; küreselleşmenin ekonomik boyutunu öne çıkarırken, kimileri de siyasal ya da sosyokültürel yönünü öne çıkarmaktadır.⁴

Küreselleşme olgusu hakkında farklı bakış açılarına ve farklı ilgi alanlarına sahip bazı düşünürler şu şekilde tanımlamalar yapmışlardır;

Farklı ölçekler ve boyutlarda, ilişkilerin ve etkileşimin artması, ulusal sınırların zayıflaması ve dünya vatandaşlığına vurgu yapan Karabağ küreselleşmeyi, gruplar, ülkeler, bölgeler arasındaki ekonomik, teknolojik, siyasal ve kültürel ilişkilerin artması, karşılıklı olarak daha fazla etkileşimi, sınır tanımaz gelişmelerle milli sınırların zayıflatılması ve buna bağlı olarak küresel toplum ve vatandaşlık bilinci geliştiren süreçler, kabuller ve yaptırımlara dair geniş içerikler şeklinde tanımlamaktadır.⁵

Şahin ise, küreselleşmenin sınır tanımazlığına vurgu yapmış ve küreselleşmeyi; ekonomik, siyasal ve kültürel açıdan bazı değer ve yapıların yerel ve ulusal sınırları aşarak dünya ölçeğine yayılması olarak tanımlamıştır.⁶ Ertürk'e, göre küreselleşme, para ve malların dünya üzerindeki hareketliliğinin artması şeklinde tanımlanabilir, maddi ve manevi değerlerin ve bu değerler çerçevesinde oluşmuş birikimlerin ulusal sınırları aşarak dünya çapında yayılması anlamına gelir.⁷

Devlet Planlama Teşkilatı 2000 yılında yayımlamış olduğu Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planında küreselleşmeyi, günümüz dünyasında yeni ortaya çıkan veya şimdilerde daha da belirgin hale gelen çeşitli faktörlerin etkisi sonucunda, insani varoluşun sosyal, kültürel ve iktisadi yönleri bakımından coğrafi sınırların önemini yitirmeye başlaması ile birlikte toplumların da gitgide bunun bilincine varmaları sürecini ifade eden bir kavram olarak tanımlamaktadır.⁸

Şimşek ve Ilgaz Marksist yazarların küreselleşmeyi, soğuk savaş sonrası kapitalist dünyanın kazandığı ideolojik savaş ekonomik alanda da gerçekleştirmek

⁴ Oğuz Kaymakçı, *Küreselleşme Üzerine Notlar*, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 2007, s.4

⁵ Servet Karabağ, *Mekanın Siyasallaşması*, Gazi Kitabevi, Ankara, 2006, s.151

⁶ Şahin, s.2

⁷ Ertürk, *Küreselleşme Ekseninde Halkla İlişkiler*, Birleşik Yayınevi, Ankara, 2010, s.18

⁸ DPT, *Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı Küreselleşme Özel İhtisas Komisyonu Raporu*, Devlet Planlama Teşkilatı Yayınları, Ankara, 2000, s.55

ve bu üstünlüğünü tüm dünyaya egemen kılmak amacıyla uluslararası sermaye tarafından başlatılan bir süreç olarak tanımladıklarını ifade etmektedirler.⁹

Sönmez'in Gordon Marshall'dan aktardığına göre küreselleşme, coğrafyanın toplumsal ve kültürel düzenlemelere dayattığı kısıtlamaların azaldığı, insanların bu azalmayı giderek daha çok fark etmeye başladıkları bir toplumsal süreçtir.¹⁰ Robertson ise ilk olarak Harvey'in ifade ettiği *zaman-mekan sıkışmasına* ve dünya vatandaşlığına vurgu yaparak küreselleşmenin, hem dünyanın küçülmesine hem de bir bütün olarak dünya bilincinin güçlenmesine gönderme yaptığını ifade etmektedir.¹¹

Steger küreselleşmeyi, dünya ölçeğindeki toplumsal karşılıklı bağımlılıkları ve takasları oluşturan, çoğaltan, yaygın hale getiren ve yoğunluk kazandıran toplumsal süreçlerin çok boyutlu gruplaşması olarak ele almaktadır.¹²

Oran, küreselleşmeyi Batı'nın dayatması olarak düşünmekte ve küreselleşmeyi, Batı'nın gerek kapitalizm anlamında gerekse laiklik, demokrasi ve akılcılık anlamında etkisini bütün dünyaya yayması şeklinde tanımlamaktadır.¹³ Küreselleşme olgusuna şiddetle karşı çıkan Macit ise küreselleşmenin; küreselleştiren efendilerle, küreselleşmesi gereken köleler, beyazlarla-zenciler, gelişmiş olanlarla-az gelişmiş olanlar, merkezde yer alanlarla boşlukta yer alanlar arasındaki çatışmadan ibaret olduğunu söylemektedir.¹⁴

Her ne kadar tanımlar üzerinde fikir birliğine varılamamış olsa da, genel görüş küreselleşmenin ulus-devlet sınırlarının zayıfladığı ya da öneminin kalmadığı yönündedir. Küreselleşme taraftarları bu durumu başta ekonomik açıdan faydalı olarak görürken, küreselleşme karşıtları ise özellikle ulus-devlet yapısına zarar vereceği endişesiyle karşı çıkmaktadırlar. Yeni bir olgu mudur yoksa daha

⁹ Ufuk Şimşek ve Selçuk Ilgaz, "Küreselleşme ve Ulusal Kimlik" *Atatürk Üniversitesi SBE Dergisi*, 9 (1):189-199, 2007, s.192

¹⁰ Pelin Sönmez, "Küreselleşme, Avrupa Birliği ve İstihdam: Çalışma İlişkilerinde Yaşanan Dönüşüm" *Ankara Avrupa Çalışmaları Dergisi*, 5 (3):177-198, 2006, s.180

¹¹ Roland Robertson, *Küreselleşme Toplum Kuramı ve Küresel Kültür*, (Çev. Ü.H. Yolsal), Bilim Sanat Yayınları, Ankara, 1999, s.21

¹² Manfred B. Steger, *Küreselleşme*, (Çev. A. Ersoy), Dost Kitabevi Yayınları, Ankara, 2004, s.31

¹³ Baskın Oran, *Küreselleşme ve Azınlıklar*, İmaj Yayınları, Ankara, 2000, s.25

¹⁴ Nadim Macit, *Küresel Güç Politikaları Türkiye ve İslam*, Fark Yayınları, Ankara, 2006, s.28

öncelerden var olan bir olgu mudur? Yararlı mı yoksa zararlı bir olgu mudur? tartışmaları süredursun küreselleşme sürecinin bugün var olduğu ve sürdüğü herkes tarafından kabul edilen bir gerçektir.

1.2. Küreselleşmenin Tarihçesi

Küreselleşmenin tarihçesi kapsamında değinilmesi gereken gelişmeler arasında Sanayi Devrimi ve Fransız İhtilali yer almaktadır. Yaşanan bu gelişmeleri küreselleşmenin tarihçesindeki etkisi incelenecek olduğunda dünya üzerinde bir dönüşümü beraberinde getirmelerinin söz konusu olduğu görülecektir. 1800'lü yıllara gelindiğinde Sanayi Devrimi ve Fransız İhtilalinin dünya üzerinde kayda değer etkileri ortaya çıkmıştır. Yirminci yüzyıla gelindiğinde ise teknolojik gelişmelerin büyük bir ivme kazanması ile birlikte küreselleşmenin gelişiminin hızlandığı görülmektedir. Yaşanan bu gelişmelerle birlikte var olan koşullar büyük ölçüde değişmiştir ve bu değişim küreselleşmenin tarihçesi kapsamında önemli bir yere sahiptir.¹⁵

Bütün bu süreçler birbirleriyle ilgili olup birbirlerini büyük ölçüde etkilemiştir de. Örneğin Fransız Devrimiyle birlikte milliyetçilik akımı yayılmış ve ulus-devletin temelleri atılmış ve çok kültürlü imparatorlukların yerini ulus devletler almıştır. Bilgi toplumuyla birlikte de Sarup'a göre bilgi, devletlerin peşinden koştukları toprak parçalarının yerini almış ve *bilgi güçtür* anlayışı yaygınlaşmıştır.¹⁶

Küreselleşmenin tarihçesi incelenirken küreselleşmenin ne zamandan beri var olduğuna dair üzerinde anlaşılmış –evrensel- bir ifadeye rastlanmamaktadır. Ancak birçok araştırmacı insanların var olması ile birlikte ilkel şekilde olsa da küreselleşmenin var olduğunu ifade etmiş, göç ve ticari etkileşimleri de buna örnek olarak göstermişlerdir.¹⁷ Küreselleşmenin gelişiminin hızlanması ise coğrafi keşiflere kadar uzanmaktadır. Coğrafi keşiflerden başlayarak bugüne gelene dek geçen süreçte

¹⁵ Manuel Castells, *Enformasyon Çağı*, (Çev. E. Kılıç), Bilgi Üniversitesi Yayınları, İstanbul, 2005, s.32

¹⁶ MadanSarup, *Postyapısalcılık ve Postmodernizm*, (Çev. B. Güçlü), Ark Yayınları, Ankara, 2004, s.87

¹⁷ Mehmet Aktel, "Küreselleşme Süreci ve Etki Alanları" *Süleyman Demirel Üniversitesi, İİBF Dergisi*, 6 (2):193-202, 2001, s.195

ise Sanayi Devrimi ve Fransız ihtilali başta olmak üzere birçok önemli gelişmenin küreselleşmenin gelişimine katkıda bulunduğu söylenebilir. Buna göre kentleşme eğiliminin gözlenmesi, milliyetçilik akımının yaygınlaşması, ekonomik yapının değişmesi gibi gelişmeler küreselleşmenin tarihçesinde önemli bir yere sahiptir. Ekonomik anlamda yaşanan gelişmeler, küreselleşme tarihçesinde daha geniş bir kapsama sahiptir. Geçmişte pazarların yerel olarak nitelendirilmesine karşın yaşanan gelişimle birlikte yabancı sermayeler pazarlara girmiş ve küresel pazarlar ortaya çıkmıştır. Küreselleşmenin tarihçesinde bu husus kapitalizm kavramı ile açıklanmaktadır.¹⁸ Dolayısıyla kapitalizmin geçmişinin küreselleşmenin geçmişi ile ortak bir geçmişinin olduğu söylenebilir.

Günümüz toplumları kaçınılmaz şekilde birbirleriyle her alanda sıkı bir temas halinde bulunmaktadır. Bu alanlar beş kategoriye ayrılmaktadır;¹⁹

Etno-mekan: Bir yaşam alanının yapısının farklı bireylerin müdahil olması ile birlikte farklı bir etkileşim alanına dönüşmesini ifade eder. Turist, göçmen, dönemlik işçi gibi bireylerin oluşturduğu gruplar örnek olarak gösterilebilir.

Tekno-mekan: Yüksek ve düşük, mekanik ve enformatik teknolojinin kapalı sınırları bile aşacak yaygınlıkta ve hızda akışının yarattığı alan.

Finans-mekan: Piyasa işlemlerinin yapıldığı bölümü ifade etmektedir. Finans-mekan kapsamında ayırt edici husus ise işlem hacmi ve işlem hızı açısından olağanüstü hızın varlığı ve bu hızın etkilediği piyasa işlemleri olarak görünmektedir.

Medya-mekan: Dünyadaki etkileşimlerin meydana gelmesini gerçekleştiren alan olarak açıklanmaktadır. Dolayısıyla televizyon, internet, gazete gibi birçok unsur bu kapsamda yer almaktadır.

Fikri-mekan: Özellikle aydınlanma kökenli ideolojilerin ve fikirlerin dayandığı kavramların etkin olduğu alan.

¹⁸ Mustafa Talas ve Yaşar Kaya, “Küreselleşmenin Kültürel Sonuçları” *Türklük Bilimi Araştırmaları*, TUBAR, XXII:149-162, 2007, s.151

¹⁹ A. Yaşar Sarıbay, “Kültürel Bir Olgu Olarak Globalleşme” *Küreselleşme*, Ufuk Yayınları, İstanbul, 2002, s.51

Bütün bu mekanlar toplumların birbirlerine daha yakın olmalarını, etkileşimin artmasını sağlamıştır. Küreselleşmeyi ortaya çıkaran farklı sebepler, yöntemler, itici güçler vardır. Oran, küreselleşme evrelerini üçe ayırarak bu evreleri ortaya çıkaran itici güçleri, yöntemi, sebep ve sonuçları ortaya koymuştur:²⁰

Tablo 1. Küreselleşme Evreleri

	Birinci Küreselleşme	İkinci Küreselleşme	Üçüncü Küreselleşme
İtici Güç	Denizcilikteki gelişmeler, merkantilizm	Sanayileşme ve doğurduğu gereksinimler	1) 1970’lerde çokuluslu şirketler, 2) 1980’lerde iletişim devrimi, SSCB’nin yıkılmasıyla 1990’larda batının rakibinin kalmaması
Yöntem	Önce kaşifler, sonra askeri işgal	Önce misyonerler, sonra kaşifler, sonra ticaret şirketleri, en sonra işgal	Kültürel-ideolojik etki. Böylece ülkenin her yanı (ekonomik, siyasal, sosyal) kendiliğinden etkileniyor
Haklı Gösteriş	Putperestlere Tanrı’nın dinini götürme	“beyaz adamın yükü,” “uygarlaştırıcı görev,” ırkçı teoriler	“en yüksek uygarlık düzeyi,” “uluslararası topluluğun idaresi,” “piyasanın gizli eli,” “küreselleşme herkesin ortak çıkarıdır”
Sonuç	sömürgecilik	emperyalizm	küreselleşme

“Küreselleşmede birinci dalgayı, Batı Avrupa’nın feodalizminden, ticari kapitalizme geçişi oluşturmaktadır. “Gelişen ticaret feodal beyliklerin üzerinde geniş ve güvenli bir pazar ihtiyacını doğurmuştur. Bu talebin siyasal hayattaki iz düşümü ise *ulus-devlet* olmuştur. Ulus-devletlerin 1648 tarihli *Westphalia Anlaşması* ile uluslararası ilişkilerin baş aktörü olduğunun tescillenmesinin ardından, ulus

²⁰ Baskın Oran, *Küreselleşme ve Azınlıklar*, İmaj Yayınları, Ankara, 2000, s.9

devletlerin “merkantilist” düşüncüyü benimsemesinin zorunlu sonucu olarak; sömürgecilik dış politikada tek ilke haline gelmiştir.”²¹

Endüstriyel gelişimlerin olması küreselleşmenin tarihçesi kapsamında ikinci dalga olarak nitelendirilmektedir. Bu süreç içerisinde yaşanan gelişmeler arasında pazarların yetersiz kalmasının önemli bir yeri vardır. Küresel pazarlara ihtiyaç duyulması, aynı zamanda ulus devletlerin geçerliliğini yitirmeye başlaması anlamına gelmektedir. Ekonomik çözüm üretmek amacı güdülen bu süreçte sömürgeciliğin yerini emperyalizmin aldığı görülmektedir.²²

Teknolojik gelişmelerin yaşanması, dolayısıyla da ikinci dünya savaşı sonrası dönem küreselleşmenin üçüncü dalgasını oluşturmaktadır. Bu dönemde yaşanan teknolojik gelişmelerin çok büyük bir hızla gerçekleşiyor olması aynı zamanda küreselleşmenin etkilerini de hızlandırmakta idi. Bu duruma örnek verilmek istenirse ulus devletlerin geçerliliğini yitirmesi ve çokuluslu şirketlerin ulus devletlerin yerini ve rollerini alması örnek verilebilir. Dünya üzerinde bir dönüşüm yaşanmasını ve yeni bir düzenin oluşmasını da beraberinde getiren bu süreç, uluslararası sermayenin sahip olduğu rolleri ve bu rollerin kapsamını önemli ölçüde artırmıştır. Başka bir ifade ile küreselleşmenin üçüncü dalgası ile birlikte ulusal sınırların bir önemi kalmamış, sermayenin de uluslararası niteliği ön plana çıkmıştır. Arslanel ve Hamdemir’in belirttiklerine göre mevcut NAFTA, Avrupa Birliği gibi bölgesel organizasyonları dikkate alırsak ulus devlete alternatif olarak küresel ekonomi için küresel olmayan ancak ulus devleti aşan bu yeni siyasal yapının konfederal bir yapı olması mevcut gelişmelerden çıkarılabilecek en mantıklı sonuç olarak gözükmektedir.²³

Karakas’a göre, küresel ekonomik düzen, özellikle yoksul ülkelerde baskıcı rejimleri güçlendirerek, yolsuzlukların yaygınlaşmasına yol açan bazı önemli sonuçlar doğurmaktadır. Bu sonuç da küresel düzeyde oldukça yaygın kitlesel bir yoksullaşmaya sebep olmaktadır. Bu tür yoksullaşma özelliklerine sahip ülkeler daha çok Afrika, Ortadoğu, Orta Asya ve Latin Amerika’da görülmektedir. Bu da, bu

²¹ Nazan Arslanel ve Berkan Hamdemir, “Küreselleşmenin Sivil Toplum Siyaseti” *Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 2:12-23, 2007, s.15-16

²² Arslanel ve Hamdemir, s.16

²³ Arslanel ve Hamdemir, s.16

lkelerde dünya barışını tehlikeye sokacak derecede yoksullaşmaya sebep olmakta ve bütün dünyada özellikle de Batı-dışı toplumlarda toplumsal ve siyasal bakımdan endişe verici sonuçlar doğurmaktadır. Bir yandan da, bu kitlesel yoksullaştırma süreci, zenginleri rahatsız edecek bir duruma geldiği için, yoksullara karşı daha ılımlı yeni bir üslup benimsenerek yoksullukla mücadele stratejileri geliştirilmektedir.²⁴

Küreselleşmenin tarihi gelişimi kapsamında yaşanan gelişmelerin  temel unsur etrafında şekillendiği görülmektedir. Buna göre kapitalizmin ortaya çıkması, sanayileşmenin gerçekleşmesi ve teknoloji alanında yaşanan gelişmeler bu  unsuru oluşturmaktadır. Başka bir deyişle küreselleşmenin gelişimi bu  unsurla birlikte daha hızlı olmuştur. İfade edilen gelişim hızına örnek verilmek istenirse Morse alfabesinin bulunmasının üzerinde yüz elli yıl geçmesinin sonrasında bu alfabenin yerini uydu sisteminin aldığı ve Morse alfabesinin kullanılmadığı hususu gösterilebilir.²⁵ Bu gibi örneklerin sayısının artırılması mümkündür. Öyle ki gelinen noktada yeni olarak nitelendirilen bir ürünün çok kısa süre içerisinde yeni sıfatını kaybetmesi gerçekleşmekte, bu da küreselleşmenin getirdiği değişi hızına yetişmeyi oldukça güç bir hale getirmektedir. Ortaya çıkan bu durumun teknolojik kaos olaran nitelendirilmesi de mümkündür.

“Dünyanın acelesi var ve sonuna yaklaşıyor.” Başpiskopos Wulfstan’ın 1914 yılında New York’ta verdiği vaazda böyle demiştir. Giddens’a göre, aynı duyguların bugün de yaşandığı düşünülebilir.

Teknolojik gelişmelerin yaşanması ve her geçen gün devam etmesine paralel olarak dünya hakkında daha çok fikir sahibi olunduğu ve bu nedenle dünyanın kontrol altında olduğunu yönelik düşünceler bulunsa da bu yanlıştır. Bu düşüncenin tam aksine dünyanın kontrol altında tutulması her geçen gün daha zorlu bir hale gelmektedir. Çünkü insanlar dünyanın neresinde olursa olsun yaşanan olaylardan haberdar olmakta, dolayısıyla yaşanan olaylar, dünya üzerindeki herkesi etkilemektedir. Oluşan bu durum küreselleşmenin getirisi olarak

²⁴ Mehmet Karakaş, “Küresel Yoksuzluğun teki Yüzü: Yoksulluk ve Sosyal Dışlanma” *Sosyal Bilimler Dergisi*, 7 (2):1-16, s.15

²⁵ Anthony Giddens, *Elimizden Kaçıp Giden Dünya*, (ev. O. Akınhay), Alfa Yayınları, İstanbül, 1994, s.23-24

nitelendirilmektedir.²⁶ Başka bir ifadeyle küreselleşme, getirdiği teknoloji ve avantajlarla bir yandan insanların yaşantısına istikrar getirir gibi görünürken, bir yandan da insanların kontrolünden çıkmaktadır.

Günümüz koşullarında bilgiye ulaşmak çok kolay bir hal almıştır. Dünyanın her yerinde istenilen gelişmelerin takip edilmesinin mümkün olması da küreselleşme ile birlikte sınırların ortadan kalkmasını beraberinde getirmiştir. Teknolojik gelişmeler aracılığıyla oluşan bu durum, dünyada ulus devlet anlayışının yok olmasını, küresel bir düzenin ortaya çıkması anlamına gelmektedir. İkinci dünya savaşının ardından ulusal sınırları aşarak yapılan anlaşmalar bu duruma verilebilecek en güzel örnekler olarak görünmektedir. O halde Birleşmiş Milletler, Kuzey Atlantik Paktı, Avrupa Birliği gibi oluşumlar ifade edilen anlaşmalar kapsamında yer almaktadır denilebilir.

Kavram bu şekilde idealize edildiğinde küreselleşme, dünya üzerindeki tüm devletleri ve ulusları kapsayan ve bunların tümünün içinde eşit koşullarda yer aldığı bir süreç olarak sunulmaktadır. Bu suretle, dünyada yaşayan bütün insanların ortak bir kaderi paylaştığını, politik, ekonomik, kültürel ilişkilerin tek bir dünya devleti oluşturmaya doğru gittiğini vurgulamaktadır. Giddens gibi pek çok kuramcı küreselleşmeyi moderniteyle tek ve aynı kabul ederken Robertson gibi bazı kuramcılar da *küresel çağın* modernitenin ardından geldiğini ve *modern çağdan* açık biçimde farklı olduğunu ifade etmektedir.

Artık günümüzde devletlerin, dünyadan kendini soyutlayarak politika oluşturmaları olanaksız duruma gelmiştir. Burada devletin politika oluşturma sürecinde devreye giren ya da geleneksel anlamda ulus-devlet egemenliğini tehdit eden üç temel aktörden söz edilebilmektedir. Bunlar; çokuluslu şirketler, uluslararası kuruluşlar ve küresel sivil toplum kuruluşlarıdır ve bir taraftan küreselleşmenin sonuçları olarak ortaya çıkarken, diğer taraftan küresel dünya düzeninin biçimlenmesinde rol oynayan aktörler olarak dikkat çekmektedirler.²⁷

²⁶ Giddens, s.14-15

²⁷ Kemal Cebeci, “Küreselleşme Bağlamında Ulus Devletin Egemenlik Dönüşümü” *Sayıştay Dergisi*, 71:23-39, 2008, s.23

1.3. Küreselleşmenin Boyutları

Küreselleşmenin nedenleri arasında teknolojik faktörler, politik-ideolojik faktörler, ekonomik faktörler, çevresel alanda küreselleşme ve kültürel alanda küreselleşmeyi sayabiliriz.

1.3.1. Teknolojik Boyutu

Mikro elektronik ve buna bağlı olarak da iletişim alanında yaşanan büyük teknolojik gelişmeler küreselleşmenin gerisinde yatan asıl güç kaynaklarıdır. Bilgi teknolojileri zaman ve mekan kavramlarını ortadan kaldırarak sınır ötesi ilişkilerin artmasına ve kontrol kapasitelerinin arttırılmasına yol açmışlardır. Bütün insanları hem tek tek hem de ulusal, dinsel ya da kültürel gruplar olarak etkilemekte olan bu büyük “iletişim gücü” dünyanın tek kutuplu hale gelmesiyle önemli ölçüde tetikleyici olmuştur.²⁸

Küreselleşmeye neden olan önemli bazı teknolojik faktörler olarak; bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler, yeni ekonomi, bilgisayar ve internet, ulaştırma teknolojilerindeki gelişmeler, bilim dünyasındaki temasların artması, teknolojinin kullanımının küreselleşmesi ve üretim teknolojilerindeki gelişmeler sayılabilir. Bilgi teknolojileri, küreselleşme olgusunun lokomotifini oluşturmaktadır. Küreselleşme, ekonomik, siyasal ve toplumsal köklü değişim ve dönüşümlere sebep oluyorsa, küreselleşmeye de bilgi teknolojileri yol açmaktadır.²⁹

Sanayileşme stratejilerini önemli ölçüde etkileyen teknolojik küreselleşme, üretimin teknoloji tabanını değişikliğe uğratan yeniden yapılanmanın dünyadaki hızlı küreselleşme bağlantılı olduğunu ortaya koymaktadır. Bilgisayar, internet ve uydu haberleşmesinin gelişmesi küreselleşmenin en önemli itici gücünü oluşturur. Bu güç, alt kimlik ve yerel değerlerin de bilhassa internet ve uydu yayınları aracılığıyla bir yolunu bularak kendilerini ifade etmesini ve varlıklarını öne çıkarmasını

²⁸ Emre Kongar, *21. Yüzyılda Türkiye*, Remzi Kitabevi, İstanbul, 1999, s.684

²⁹ Süha Atatüre, “Tarihsel Gelişim Sürecini Anlama” *Stratejik Araştırmalar Dergisi*, 2:65-79, 2003, s.75

kolaylaştırmıştır.³⁰ Kıtalar arası konuşmalar, görüntüler, bilgiler anında yoğun bir şekilde akmaktadır. Sosyal ağlar ve e-posta grupları ile bireyler dünyanın her tarafından arkadaşlar edinebilmekte, meslek grupları mesleki haberleşme yapabilmektedir. Dünyanın her tarafındaki savaşlar, çatışmalar, doğal felaketlerden anında haber alınmakta ya da canlı izlenebilmektedir.³¹

Gelişen teknolojiye paralel olarak nitelikli insan kaynaklarına gereksinim vardır. Bu şekilde bir ihtiyacın olması, aynı zamanda eğitimin rolünü artırmaktadır. O halde teknolojik açıdan gelişen ülkelerin beşeri sermayelerini de geliştirmeleri gerektiği söylenebilir. Aksi takdirde yapılan yeniliklerin kullanılması mümkün olmayacaktır. Dolayısıyla teknolojik gelişmelerin elde edilmesi kadar insan kaynaklarının eğitilmesi ve beşeri sermaye birikiminin de belirleyici rollerinin olduğu değerlendirilebilir.

Küreselleşmenin teknolojik boyutu, kendisini ekonomik, politik ve toplumsal boyutların bir tetikleyicisi, hareketlilik kazandırıcısı olarak düşünülmesini gerekli kılmaktadır. Üstelik bu durum, özellikle son elli yıldır güç kuramının da yeni bir versiyonu olarak geleneksel güç kuramının karşısında yer almış görünmektedir. Küresel teknoloji, güç kuramını değiştirmektedir.³²

Dünyada, ticari açıdan daha az korumacılık ve üretim alanında hızlı bir küreselleşme yaşanmaktadır. Ekonomik ve toplumsal gelişme bir entegrasyon içinde aynı hızla küreselleşmemektedir. Gelişmekte olan birçok ülkede ekonomik büyüme ve toplumsal kalkınmayı yavaşlatan faktör olan sermaye birikimi yetersizliği, açlık, kötü beslenme, eğitim düzeyinin düşüklüğü sorun olmaya devam etmektedir. Teknoloji üretmek bu ülkeler için giderek güçleşmektedir. Teknolojik küreselleşme sürecine bir yerden katılmış ve teknoloji üretmenin eşiğine gelmiş ülkeler ise daha dikkatli davranmayı öğrenmişlerdir.³³

³⁰ İkrar Çınar, “Küreselleşme, Eğitim ve Gelecek” *Kuramsal Eğitimbilim Dergisi*, 2 (1):14-30, 2009, s.17

³¹ Eren Yürüdü, “Küreselleşme ve Ekonomik Sorunlar” (Ed. H. Yazıcı ve K. Arıbaş), *Günümüz Dünya Sorunları* içinde, Pegem Akademi, 2011, s.88

³² Atatüre, s.73

³³ Steger, s.65-66

Teknolojik alanda gelişen küreselleşme gerek istihdam gerekse işgücü piyasalarını değişikliğe uğratmıştır. Bununla birlikte, verimlilik artışı ve rekabet gücü kazanmada yeterli olarak kabul edilse de, istihdam ve sosyal sorunları çözmede yeterli olmamaktadır.³⁴ Dolayısıyla ücretlilik ilişkilerinin, iş süreçleri ve organizasyonun da küreselleşme sürecinin gereklerine uygun biçimde yeniden düzenlenmesi gerekmektedir.

1.3.2. Siyasal Boyutu

Siyasi küreselleşme temel olarak, siyasi güç, otorite ve yönetim biçimlerindeki yapısal dönüşüm olarak değerlendirilmektedir. Günümüzde, nüfuz alanını tüm dünya olarak kabul eden *küresel siyaset* anlayışının giderek güçlendiği görülmektedir.³⁵ Siyasi küreselleşme, ekonomik gelişmelere bağlı olarak ulus-devletin giderek otoritesinin azalması ve sınırları olmayan bir dünyanın kurulması olarak kabul edilmektedir. Ancak, halen küreselleşen dünyada özellikle gelişmekte olan ülkelerde güçlü bir devlete ihtiyaç duyulmaktadır. Bununla beraber, günümüzde devletin girişimcilerden tamamen bağımsız hareket etmesi beklenmemektedir.³⁶

Dünya toplumları hem ülke içi hem de uluslararası boyutta hiç alışılmadık ölçüde örgütlenme süreçleri yaşamaktadır.³⁷ Küreselleşmenin siyasi boyutu ile ilgili ön plana çıkan akımlar, üst kimlik oluşturmayı amaçlayan ulus üstü (*supra-nationalizm*), yerel farklılıkları ve kimlikleri meşru kılmayı amaçlayan ulus altı ve mikro-milliyetçiliklerdir. Üst milliyetçilik akımlarının örneklerini, *AB*, *ASEAN*, *NAFTA* gibi bölgesel oluşumlar oluşturur. Bosna ve Gürcistan'da yaşanan olaylar, Kanada'da Quebec milliyetçiliği, Avrupa'da özellikle İtalya ve İspanya'da baş gösteren yerel özerkliklerin oluşumuna olanak sağlayan bölgelilik hareketleri de ulus altı ve mikro-milliyetçiliklere örnek gösterilebilir.³⁸

³⁴ Şahin, s.32

³⁵ Fırat Bayar, "Küreselleşme Kavramı ve Küreselleşme Sürecinde Türkiye, *Uluslararası Ekonomik Sorunlar*, 32:25-34, 2008, s.28

³⁶ Şahin, s.34

³⁷ Kenan Arıbaş, *Küresel Çağda Siyasi Coğrafya*, Çizgi Kitabevi, Konya, 2007, s.72

³⁸ Servet Karabağ, *Mekanın Siyasallaşması*, Gazi Kitabevi, Ankara, 2006, s.97-98

Ulus devlet, bu süreçte temel birim olarak etkinliğini sürdürmekte, ancak yetki ve manevra alanları belirli ölçülerde sınırlandırılmaktadır. Literatürde, bu yeni yapıyı betimlemek üzere *küresel yönetim* kavramı kullanılmaktadır.³⁹ Küreselleşmenin, Birleşmiş Milletleri merkeze alan yeni mekanizmalarıyla kendi yönetim yapısını, küresel algılayışlarla yeniden kurmasına gereksinimi olacaktır. Ancak bu modelin gerçekleşmesinin de yine başta ABD olmak üzere büyük devletlerin gücüyle yapılacak olmasını bir ikilem olarak kabul etmek durumundayız. Küreselleşme güçlendikçe küresel örgütler güçlenecek, bölgesel örgütler zayıflayacaktır.⁴⁰

Ekonomik, sosyal ve kültürel alanda ulus-devlet otoritesi yerini çok uluslu şirketlere, sivil toplum kuruluşlarına bırakmak zorunda kalmıştır. Küreselleşmenin siyasi boyutu bu değişimi akılda kalır şekilde hayata geçirmiştir. Yeni sistemde geçmişin mutlakiyetçi devletlerinin aksine küresel yönetimin belli bir müsebbibi yoktur. Kurumsal bir mekanizma söz konusu değildir.⁴¹ Verilen bilgilerden yola çıkılarak siyasi küreselleşmenin kapsamına değinilecek olduğunda ilk olarak devletin değişen rollerine değinilmesi gerekir. Öyle ki artık devletler egemenlik sağlama konusundaki güçlerini kaybetmişlerdir. Bu sonucun ortaya çıkmasında insan hakları, sivil toplum örgütleri gibi unsurların yanında küreselleşme ile birlikte dış müdahalelerin daha kolay olmasının etkileri bulunmaktadır. Tüm bu unsurlar, en yalın ifade ile “tek tip” olarak nitelendirilen ulus devletlerin fonksiyonlarını kaybetmesini beraberinde getirmiştir. Ulus devletlerin fonksiyonlarını yitirmesinin ardından uluslararası kurumların ön plana çıkması söz konusu olmuştur ve yaşanan bu süreç siyasal küreselleşme ile açıklanmaktadır.⁴²

Yerel ihtiyaçlar açısından değerlendirilecek olduğunda ulus devletlerin ihtiyaçlara yanıt veremedikleri görülmektedir. Bunun yanında genel insani sorunlar açısından ele alındığında ise ulus devletlerin etkisiz ve yetersiz kaldıkları dikkat

³⁹ Fırat Bayar, Küreselleşme Kavramı ve Küreselleşme Sürecinde Türkiye, *Uluslararası Ekonomik Sorunlar*, 32:25-34, 2008, s.28

⁴⁰ Atatüre, s.74

⁴¹ Şakir Berber, Küreselleşme Perspektifinde Kültürel Değişme ve Eğitim, *Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 1:175-189, 2003, s.178

⁴² Çelik, “Boyutları ve Farklı Algılarıyla Küreselleşme” *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 32:57-74, 2012, s.69

çekmektedir.⁴³ Bu da ulus devletlerin işlevlerini yitirdiğinin göstergeleri arasında yer almaktadır. İnsan hakları ihlalleri, ulusal sınırlar içerisinde yapılırsa dahi, sonuçları bölgesel ve küresel olabilmekte, küresel ve bölgesel müdahaleler gerektirebilmektedir. Örneğin, insan hakları ihlali ile ortaya çıkan göçler, hem bölgesel, hem de küresel etki yaratmaktadır.⁴⁴ 1948 tarihli İnsan Hakları Evrensel Bildirisi'yle, insan hakları devletlerin egemenlik alanlarından çıkarılmış ve hukuksal alt yapı oluşturulmuştur.

Gelişmelere uyum becerisini zamanında gösterdiği takdirde, 21. yüzyılda ulus devletler bir küresel değerlerle dönüşüme uğrayacak, fakat etkinliğini de devam ettirecektir. Çünkü küresel çapta her türlü ilişkiye girebilen ve bununla ilgili güç unsurunu elinde bulunduran başka hiçbir kuruluş bulunmamaktadır. Ulus devletler, yönetim esasında BM'nin aldığı kararlara etki etmek, ortak olmak veya bunu kendi ülkesinde uygulamakta bugüne kadar olmadığı boyutlarda işlevsel olacaktır. Dolayısıyla aslında çelişkili bir biçimde, ulus devletin yok olacağı anlayışına karşın, küreselleşme yaygınlaştıkça kendisini küresel niteliklere uydurmuş ulus devletlere olan gereksinim azalmak yerine daha da artacaktır.⁴⁵

1.3.3. Ekonomik Boyutu

Küreselleşmenin üçüncü önemli ve etkili unsuru kuşkusuz ki ekonomik gelişmelerdir. Uluslararası düzeyde ekonomik faaliyetlerin kolayca yapılmasını ve süreç içerisindeki sınırların kalkması, küreselleşmenin ekonomik boyutu ile birlikte olmuştur. Böylece ekonomik etkileşimler artmış, uluslararası piyasalara uyum sağlanması daha kolay olmuş, kısacası ekonomik açıdan küreselleşme gerçekleştirilmiştir. Küreselleşmenin ekonomik boyutu ile birlikte ekonomik etkileşimlerin önemli ölçüde arttığı görülmektedir.

Küreselleşmeye neden olan bazı temel ekonomik faktörler olarak; gümrük tarifelerindeki indirim ve uluslararası ticaretteki artış, çok uluslu şirketlerin yatırım

⁴³ Muhittin Ataman ve Cengizhan Yıldırım, "Madalyonun İki Yüzü: Altan ve Üstten Küreselleşme" *Bilgi Dergisi*, 7:1-22, 2005, s.14

⁴⁴ Karabağ, s.183

⁴⁵ Atatüre, s.76

ve üretim faaliyetlerindeki artışlar, finansal liberalleşme ve sermaye hareketlerindeki artış, bölgesel ve ekonomik entegrasyonlar, tüm dünyadaki liberal ekonomi eğilimi ve bu yöndeki düzenlemeler sayılabilir.

Dünyanın tek pazarı durumuna geçmesi, sermayenin dünya çapındaki dinamizmi ve hareketliliği, birleşen şirket sayısının artması, çokuluslu şirketlerin sahip oldukları roller, ticaretin serbestleşmesi gibi unsurlar dünya üzerinde küreselleşmenin getirdiği sonuçlardan sadece birkaçıdır. İfade edilen ekonomik birliklikler yeni düzendeki rolleri de belirlemektedir. Ayrıca küreselleşme ile birlikte rekabet düzeyinin yükselmesi söz konusu olmuş ve bu husus birçok dengenin değişmesini sağlamıştır. Öyle ki artan rekabet düzeyi ile birlikte piyasalardaki güç, üreticiden tüketiciye geçmiş olup tüketicinin seçenek sayısının fazla olması insanların yaşam kalitesini yükseltmiştir.⁴⁶

Küreselleşmenin ekonomik boyutunu çok uluslu şirketler kadar, Uluslararası Para Fonu (*IMF*), Gümrük Tarifeleri ve Ticaret Genel Anlaşması (*GATT*) gibi uluslararası ekonomik örgütler de şekillendirmektedir. Dünya ekonomisini düzenlemek amacıyla bu örgütlerin öncülüğünde çok sayıda girişim yürütülmektedir. Bu girişimler ticaretin ve üretim aktörlerinin dolaşımında karşılaşılan engellerin ortadan kaldırılması amaçlanarak yapılmaktadır.

Giddens'e göre; ekonomik küreselleşme yapıcı olduğu kadar yıkıcı yönleri de olabilen bir süreçtir. Bu nedenle az gelişmiş ülkeleri de zaman zaman olumsuz bağımlı ya da savunmasız hale getirebilir. Geleneksel yaşam biçimlerini yok edebilir. Dolayısıyla küreselleşmenin ekonomik boyutu için iyi ya da kötü şeklinde kesin bir ifade kullanılması söz konusu olmamaktadır. Aynı zamanda küreselleşmenin karmaşık olması nedeniyle oluşan bu durum, küresel ekonominin dışında yer almayı tercih eden ekonomilerin başarı elde etmesini de imkansız hale getirmiştir. Böyle bir şey mümkün olmamaktadır. Giddens; "küresel ekonomi bünyesinde belirsizlikler çok. Hiç kimse yakın gelecekte bile tam anlamıyla ne olacağını bilemiyor. Hiç kimse size şunları yaparak ekonomik gelişmeye ulaşabilirsiniz diyecek durumda, bilgi donanımında değil. Yani, ekonomik gelişme için sihirli bir reçete yok. Ekonomik

⁴⁶ Nusret Ekin, *Küreselleşme ve Gümrük Birliği, Çalışma Yaşamında Dönüşüm: Çelişkiler ve Fırsatlar*, İstanbul Ticaret Odası Yayını, İstanbul, 1999, s.346

küreselleşme karşısında korumacılığın işlemeyeceğini bilin. Ancak bir dereceye kadar kurumların korunmasına özen göstermelisiniz. Kuzey Kore gibi küreselleşmeyi tamamıyla reddeden ülkelerin bu gün Afrika ülkelerinden bile daha fakir hale geldiğini unutmayın” demektedir.⁴⁷

1.3.4. Kültürel Boyutu

Ekonomik anlamdaki küreselleşmeden sonra en etkili küreselleşme konusu kültürel küreselleşmedir.

Teknolojik gelişme ve iletişim teknolojisindeki hızlı ilerlemelerle toplumların sosyal ve kültürel yapılarında da olumlu ya da olumsuz biçimde değişime uğradıkları görülmektedir. Batı kültürleri ile yerel kültürlerin iletişimini sağlayan bu süreç sonucunda iletişim olanaklarından sonuna kadar yararlanabilen Batı kültürlerinin diğer kültürlerle karşı baskın bir konumda olduğu söylenebilir.⁴⁸

Ekonomik, teknolojik ve politik gelişmelerin etkisiyle iletişim araçları üzerindeki devlet denetiminin azalmasıyla, bu araçların ticari amaçlarla çok geniş alanlara ulaşmaları hızlanmıştır. Bunun sonucu olarak da kültürel küreselleşme her geçen gün büyümeye ve bütün kültürleri etkisi altına almaya devam etmektedir.⁴⁹

Küreselleşmeyi etkileyen önemli bazı sosyal ve kültürel faktörler olarak;⁵⁰

- i. Toplumlar ve ülkeler arasında iletişim ve temasın artması,
- ii. Medyanın küreselleşmesi,
- iii. Amerikan-Batı yaşam tarzının, popüler kültürünün ve tüketim kalıplarının tüm dünyaya yayılması,
- iv. İnternetin kullanımının artması,
- v. Çok uluslu şirketlerin tüm dünyaya taşıdığı normlar
- vi. İngilizcenin yaygınlaşarak bir dünya dili haline gelmesi sayılabilir.

⁴⁷ Anthony Giddens, *Üçüncü Yol Politikaları İçinde Üçüncü Yol Arayışları ve Türkiye* (Der. M.C. Yalçın), Buke Yayınları, İstanbul, 2000, s.346

⁴⁸ Robertson, s.51

⁴⁹ Köse, s.12

⁵⁰ Manuel Castells, *Enformasyon Çağı*, (Çev. E. Kılıç), Bilgi Üniversitesi Yayınları, İstanbul, 2005, s.76-77

1.3.5. Ekolojik ve Çevresel Boyutu

Belki de küreselleşmenin en temel çıkmazlarından birisi çevre sorunlarıdır. Ozon tabakasının incelməsi, küresel ısınma, hava ve su kirliliği, nükleer felaketler, yağmur ormanlarının yok olması vb. sorunlar insanların çevre felaketlerinin ulusal sınırlar içinde kalmadığını ve bütün dünyayı tehdit ettiğini fark etmelerine neden olmuştur. Bu durumda sadece sorunun kendisi bile küreseldir.⁵¹ İlk gündeme gelen çevre konusu, su kullanımı ve kirlenmesidir. İlk olarak kentlerde içme suyu ve atık su önemli konular arasında yer almış ve sağlık şartları açısından değerlendirmeler yapılmıştır. İlk zamanlar kentsel kirlilik olarak düşünülen, su, toprak ve hava ile ilgili kirlenmeler, 20. yüzyılın ortalarından itibaren bölgesel ve küresel olarak değerlendirilmişlerdir.⁵²

Küreselleşme ile ilişkili olan çevresel ve ekolojik sorunlar arasında küresel ısınmanın bilirliliği diğerlerine göre daha fazladır. Küresel ısınmanın yanında artan hava kirlilikleri, nükleer atık oranlarındaki yükselme, canlı çeşitlerinin giderek azalması ve yok olan türler, asit yağmurları gibi daha birçok gelişmeden söz edilmesi mümkündür.⁵³

Sosyal, siyasal ve ekonomik konularda olduğu gibi çevre ile ilgili konularda da küreselleşmenin etkileri ortaya çıkmış, yaşanan çevresel sorunlara karşı kitlesel tepkiler ortaya koyulmuştur. Başka bir deyişle dünyanın herhangi bir bölgesindeki çevresel soruna sessiz kalınması söz konusu olmamaktadır, çünkü sorunların etki düzeyi küreseldir. Aynı zamanda bu yaklaşımın olmaması kısa ve uzun vadeli riskleri de barındırmaktadır.⁵⁴ Görüldüğü üzere çevresel ve ekolojik sorunlar da küresel ölçekli etki düzeyine sahiptir. O halde ifade edilen ekolojik ve çevresel konuların çözüme kavuşturulması da küresel düzeyde çabaların ortaya koyulması ile birlikte olacaktır denilebilir. Nitekim oluşan koşullar, sorunlara karşı bilinçlenmeyi ve uluslararası işbirliklerini gerekli kılmaya başlamıştır.⁵⁵

⁵¹ Yürüdü, s.89

⁵² Karabağ, s.189

⁵³ Bayar, s.30

⁵⁴ Çelik, s.69

⁵⁵ Bayar, s.31

Günümüzde artık *küresel komşuluk* içinde, insanların farklı amaç ve hedeflerle, çok farklı alanlardaki birlikteliğini zorunlu hale gelmiştir. İfade edilen bu amaçlar sadece ekonomik unsurlarla sınırlandırılmaktan uzaktır. Ekonomik amaçların yanında çevresel sorunlara karşı birlikteliğin olduğu da son dönemde dikkat çeken gelişmeler arasında yer almaktadır. Çevre kirliliği başta olmak üzere tüm kirliliklerle savaşmak, küresel ısınmaya karşı mücadele vermek, biyo-çeşitliliğin korunması yönelik çabalar ortaya koymak ve canlı türlerinin yok olmasını engellemek gibi eylemler insanların küresel komşuluk kapsamındaki hedef ve amaçları arasında sayılabilir.⁵⁶ O halde bu amaçlarla birlikte doğaya ve insanlığa yönelik birçok faydadan söz edilmesi mümkündür.

Çevre sorunlarının siyasi sınır tanımaması ve çözümlerinin zor olması, bu sorunları çözmede uluslararası ve hatta uluslar üstü işbirliğini zorunlu kılmaktadır. Çünkü insanlığın geleceğini ilgilendiren ekolojik sorunlar, sadece gelişmiş veya sadece gelişmekte olan ülkelerle ilgili değil, herkesi ilgilendirecek niteliktedir.⁵⁷ Artık Japonya’da gerçekleşen bir nükleer sızıntının bir Dünya sorunu olduğunu herkes kabul ediyor. Uluslararası çevre konferansları düzenlenmesi, protokoller imzalanması, yaptırımlar uygulanması bunun bir göstergesidir.⁵⁸ Küreselleşme ile birlikte dünyanın tek bir çevre olarak ele alınması, bu çevrenin korunmasına yönelik olan çabaları da tek bir çatı altında toplanması sonucunu doğurmuştur. Nitekim çevresel sorunlar artık küresel düzeyde değerlendirilir olmuştur. O halde çevre sorunlarının küresel nitelik taşımasına paralel olarak sorunlara yönelik çözümler de küresel nitelik taşımaktadır denilebilir.⁵⁹

1.3.6. Mekânsal Boyutu

Küreselleşme ile birlikte toplumun her bölümünde eşitsizlik ve ayrışma artmıştır. Eşitsizlik ve ayrışmanın en fazla yaşandığı mekânlar kentlerdir. Benzeşen beslenme-barınma- eğlenme alışkanlıkları, kendi mekânlarını da yaratarak, birbirine

⁵⁶ H. Ömer Köse, “Küreselleşme Sürecinde Devletin Yapısal ve İşlevsel Dönüşümü, *Sayıştay Dergisi*, 49:3-46, 2003, s.13-14

⁵⁷ Karabağ, s.192

⁵⁸ Yürüdü, s.89

⁵⁹ Köse, s.15

benzeyen yaşam tarzlarının oluşmasına zemin hazırlamaktadır.⁶⁰ Küreselleşmenin temel taşlarından olan sermayenin de etkisiyle bugün Türkiye’de birçok şehirde hem mimari olarak hem de içerik olarak birbirine benzeyen başta alış-veriş merkezleri olmak üzere birçok mimari yapı bulunmakta ya da dünya üzerinde birçok ülkede adeta birbirini aratmayacak niteliklere sahip eğlence merkezleri, oyun parkları vb. yer almaktadır. Birçok insan modayı izlemek adına bazı markaların kıyafet, çanta, ayakkabısını vb. kullanmaktadır. Fast-food kültüründen kaçabilmek adeta imkânsız hale gelmekte, başta alış-veriş merkezleri olmak üzere fast-food tarzı üretim yapan yerlerin sayısı günden güne artmaktadır. Yaşam alanlarından kültüre kadar neredeyse her alanda insanlar birbirine benzemeye başlamışlardır.⁶¹

Zenginlik ve gösteriş ile yoksulluk ve dışlanmışlık eşzamanlı olarak artmış ve bunun sonucunda sınıflar arası mekânsal ayrımlar gerçekleşmiştir. Mekânlar arası farklılaşma hız ve boyut kazanmıştır. Mekânın büyüklüğü ise kendi içinde farklılık göstermektedir. Örneğin Afrika kıtası, kıtasal büyüklüğüyle küreselleşme sürecinden yalıtılmış ve büyük ölçüde soyutlanmıştır. Yani mekânlar arası farklılaşmanın, boyutu kimi zaman ülkesel, kentsel ve kimi zaman da içsel mekânlar arasında şekillenmektedir.⁶² Ülkesel veya kıtasal bir farklılaşmanın somut delillerini kentler sunmaktadırlar ve bu anlamda kentler farklılaşmanın izlenebileceği en kapsayıcı yansıma alanlarıdır. Yirmi birinci yüzyılda artık bireylerin ihtiyaçları farklılaşmaya başlamıştır. Buna göre bireylerin temel ihtiyaçlarının yanında kendilerine ait bir tarz meydana getirmek ve toplum içinde bir statü kazanmak gibi amaçları ortaya çıkmıştır. Oluşan bu durum küreselleşme ile birlikte insanların kendilerine yeni fonksiyonlar yükleme amaçlarının bir sonucudur. Görüldüğü üzere geline nokta bireylerin yaşama isteklerine dair kriterlerde farklılıklar oluşmuştur.⁶³ Küreselleşmenin beraberinde getirdiği sonuçların etkileri hızlı bir şekilde yayılmaktadır. Buna göre küreselleşme sonrasında ortaya çıkan eşitsizlikler, giderek daha fazla sayıda karşılan bir yapıya bürünmüştür. Bu duruma paralel olarak şehirlerde bireylerin ekonomik, kültürel ve sosyal unsurlara göre birbirlerinden

⁶⁰ Şengül Hablmitoğlu, *Küreselleşme Düşlerden Gerçekleri*, Toplumsal Dönüşüm Yayınları, Ankara, 2004, s.78

⁶¹ Üzeyir Garih, *Globalleşme Sürecinde Türkiye*, Hayat Yayınları, İstanbul, 2005, s.35-36

⁶² Hablmitoğlu, s.41

⁶³ Elif Karakurt Tosun ve Zerrin Fırat, “Kentsel Mekandaki Değişimler ve Kişilerin Konut Tercihleri: Bursa Örneği” *Business and Economics Research Journal*, 3 (1):173-195, 2012, s.191

ayrıldıkları gözlenmektedir.⁶⁴ Örneğin düşük gelir seviyesine sahip bireyler belli mekânlarda yaşarlarken orta ve özellikle yüksek gelir seviyesine sahip bireyler ya kent dışında ya da kendi gelir seviyelerine denk gelir seviyesine sahip bireylerin bulunduğu semtlerde yaşamlarını sürdürmektedir.

Hareketli sermayenin yatırıma yönelişi, ulusal sınırları zayıflatmaktadır. Böylece, ulusal sınırlar içerisinden kentler veya bölgeler, küresel yatırım alanı olabilmektedir.⁶⁵ Önceden uygarlığın beşiği olarak tasvir edilen kent, şimdilerde sermayenin gücüyle desteklenmekte ve sermayenin yoğunlaştığı, kontrol edildiği bu kentler, literatürde küresel kent olarak ifade edilmektedir.⁶⁶

Sermaye sahipleri, dünya coğrafyasını oluşturan mekânların farklı niteliklerine yönelik olarak gittikçe daha duyarlı hale gelirlerse, bu mekânlara hakim olanların da farklılıklarını öne çıkartarak, akışkan sermayeye cazip ortamlar yaratabilme çabası daha da yoğunlaşacaktır. Bu süreçte dünya üzerinde birçok kent özellikle ticaretin sağladığı avantajlarla öne çıkmaya ve uluslararası alanda adı mensubu olduğu ülkeden daha çok anılmaya başlamaktadır.⁶⁷

Mekân kullanımda ise işgücü arzının yanı sıra çeşitli altyapı olanakları da dikkate alınarak, mekânlar arası en ufak farklılıkların bile sermayenin mekânsal tercihlerinde belirleyici olduğu söylenebilir. Bu noktada şehirleri yöneten kişilere önemli görevler düşmektedir. Yapılacak olan yatırımlar aracılığıyla sermaye sahiplerinin dikkatinin çekilmesi bu görevlerin en başında gelmektedir. Çünkü artık roller değişecek ve şehirler toplumsal gelişimi sağlayacaktır.⁶⁸ Bu durum kentleri adeta bir yarışa sokmuştur. Olimpiyatlar veya çeşitli uluslararası organizasyonlar genelde ülke ekonomisini etkilediği gibi özelde de kent ekonomisine çok büyük katkılar sağlamaktadır. Bu yüzden de bu tür organizasyonlara ev sahipliği yapacak

⁶⁴ Hasan Ertürk ve Elif Karakurt Tosun, “Küreselleşme Sürecinde Kentlerde Mekansal, Sosyal ve Kültürel Değişim: Bursa Örneği” *Uludağ Üniversitesi Fen-Edebiyat Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 16 (1):37-53, 2009, s.51

⁶⁵ Servet Karabağ, *Mekanın Siyasallaşması*, Gazi Kitabevi, Ankara, 2006, s.195

⁶⁶ Hasan Yaylı, “Küreselleşmenin Kentler Üzerindeki Etkisi: İstanbul Örneği” *Selçuk Üniversitesi İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 24:331-355, 2012, s.350

⁶⁷ Yusuf Pustu, “Küreselleşme Sürecinde Kent: Antik Siteden Dünya Kentine” *Sayıştay Dergisi*, 60:129-151, 2006, s.145

⁶⁸ Yusuf Erbay, “Küreselleşme Sürecini Anlamaya Yardımcı Bazı Kavramlar” *İletişim Kuram ve Araştırma Dergisi*, 32:280-294, 2011, s.286-287

şehirler büyük bir yarışın içine girmektedirler. Şehirler farklılıklarını ortaya sunarak, cazibe merkezi mekânlar oluşturarak, şehir ve ülke dışından insanları kendilerine çekmeyi amaçlamaktadırlar.

1.3.7. Eğitim Boyutu

Eğitim boyutu, küresel düzen içerisinde sürekli öğrenmeyi ve sürekli gelişimi işaret etmektedir. Küreselleşme ile birlikte oluşan koşullar bilgi ile yaşamayı kaçınılmaz hale getirmiştir.⁶⁹ İçinde bulunduğumuz çağ, aynı zamanda bilgi çağı olarak ifade edilmektedir. Bu nedenle bilginin en üst düzeyde kullanımı ve yaratıcı birey ihtiyacı da giderek artmaktadır. Bu ihtiyacın karşılanabilmesi adına bireye verilecek olan eğitim belirleyici olacaktır. Çünkü alınacak olan eğitimle birlikte birey bilgiyi nasıl elde edeceğini de öğrenecektir. O halde küreselleşmenin eğitim boyutu kapsamında öğrenme hususunun rolü oldukça fazladır denilebilir. Eğitim boyutu kapsamında alınan eğitimle birlikte birey, daha sistemli bir şekilde bilgiye ulaşma ve bilgi kullanma şansına sahip olacaktır.⁷⁰ O halde küreselleşmenin eğitim boyutu kapsamında öğrenen kişi konumundaki bireyi merkeze aldığı söylenebilir. Bu da küreselleşmenin eğitim boyutunu önemli bir hale getirmektedir.

Okulların müfredat programlarında değişiklik yapılarak daha okul döneminde küresel düşünen öğrenciler yetiştirilebilir. Küresel boyutta sorumluluk üstlenen, tutum oluşturabilen bir gençlik aynı zamanda yerel boyutta da sorumluluk üstlenecektir.

Küreselleşmenin etkilerini artırması ile birlikte oluşan küresel dünya düzeninin en önemli getirilerinden birisi küresel düşünmeyi zorunlu hale getirmesidir. Bu zorunluluk eğitim alanında da görülmüş, özel üniversitelerin sayısının artması gibi gelişmeler aracılığıyla eğitim pazarı oluşturulmuştur. Bu da küreselleşme ile birlikte bir eğitim pazarı oluşturulduğu yorumunu beraberinde

⁶⁹ Abidin Dağlı, “Küreselleşme Karşısında Türk Eğitim Sistemi” *Dicle Üniversitesi Ziya Gökalp Eğitim Fakültesi Dergisi*, 9:1-13, 2007, s.11

⁷⁰ Refik Balay, “Küreselleşme, Bilgi Toplumu ve Eğitim” *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 37 (2):61-82, 2004, s.69

getirmektedir.⁷¹ Üniversitelerde öğrenci değişimi çok yaygınlaşmaya başlamıştır. Farklı ülkelerde alınan eğitim, öğrencilerin farklı eğitim sistemlerine dair bilgi sahibi olması sonucunu doğurmaktadır. Ancak bundan daha önemlisi farklı insanların ve kültürlerin tanınması ile birlikte değişik dünya görüşüne sahip bireylerin düşüncelerini sentezleme şansı elde etmeleri olarak görünmektedir. Bu durum küreselleşmenin eğitim boyutunun bireyin kendini gerçekleştirmesine fırsat verdiği şeklinde yorumlanabilir.

Küreselleşmenin eğitim boyutu ile birlikte eğitim sisteminin yaşadığı değişimin boyutu oldukça büyüktür. Buna göre eğitim sistemi ticari faaliyetler içinde yer almaya başlamış ekonomik bir boyut kazanmıştır. Gelineen noktada eğitime yönelik birçok hizmetin ücretli olması, eğitim sisteminin ticari kurum niteliği taşıdığı gösteren unsurlar arasında yer almaktadır.⁷² Artık eğitim bütün yurttaşların erişebileceği temel bir haktan ziyade daha çok sosyoekonomik durumu iyi olan kesimlerin kullanabildiği bir ayrıcalıktır. Küreselleşme eğitim kurumlarını birer ticari işletme, öğrencileri ise müşteri konumuna düşürmüştür. Müşteri konumunda yer alan öğrencilerin temel amaçları kendilerine en yüksek seviyede fayda sağlamaktır. Bunun yanında öğretmenlerin sahip oldukları görev ise müşteriye memnun etmektir. Çünkü günümüz koşullarında üreticiler, müşterileri memnun etmek ve beğenisini kazanmak durumundadır. Eğitimin doğasına ve eğitim sistemine tamamen ters olan bu durum, öğretmenlerin öğrenci ile ilişkilerinin bozulması sonucunu doğurmuştur. Ayrıca okullarda düzen yok olmakta ve şiddet olayları artmaktadır.⁷³ Dolayısıyla küreselleşmenin eğitim konusunda yarar mı yoksa zarar mı getirdiği tartışılmalıdır. Aslında diğer boyutlarda olduğu gibi eğitim konusunda da küreselleşme hem yararı hem de zararı bünyesinde barındıran bir olgudur. Küreselleşmenin zararlarından etkilenmeksizin nimetlerinden yararlanmak için, öncelikle küreselleşme olgusunu kavramış ve küresel bilince sahip bireyler yetiştirilmelidir.

⁷¹ İkrım Çınar, “Küreselleşme, Eğitim ve Gelecek” *Kuramsal Eğitimbilim*, 2 (1):14-30, 2009, s.27

⁷² Naciye Yıldız, “Neoliberal Küreselleşme ve Eğitim” *Dicle Üniversitesi Ziya Gökalp Eğitim Fakültesi Dergisi*, 11:13-32, 2008, s.30

⁷³ Yıldız, s.30-31

1.4. Küreselleşmenin Nedenleri

Küreselleşme kavramı çok sık kullanılan bir kavram olmasına karşılık, ortaya çıkış zamanı ile ilgili net bilgiler bulunmamaktadır. Bu durum, küreselleşmenin çok boyutlu bir kavram olmasından kaynaklanmaktadır. Dolayısıyla küreselleşmenin nedenleri, boyutları kapsamında ele alınmalıdır. Küreselleşme ile ilgili yapılan birçok tanımlamaya bakıldığında da, küreselleşmenin, pazarın dünya ölçeğinde büyümesi, ülke sınırlarını aşip ulusal sınırların dışına çıkması kısaca dünyanın tek pazar haline gelmesini ifade ettiği görülmektedir.⁷⁴ Nitekim dünya üzerindeki çok uluslu ortalıkların artması ile üretim, sermaye, işgücü ve ticaret uluslararası bir boyut kazanmıştır. Tüm bunlar, küresel bir sermaye piyasası oluşturmuştur. Özellikle de Soğuk Savaş döneminin sona ermesi ve SSCB'nin dağılması, yeni bir düzenin oluşma sürecini hızlandırmıştır.⁷⁵ Böylelikle dünyanın, merkezinde ABD'nin bulunduğu tek kutuplu bir hal alması ile küreselleşmenin tüm kurum ve kuralları önemini ve gücünü arttırmıştır. Dünya genelinde, en başta ekonomik olmak üzere kültürel, siyasi ve hukuki olarak, küreselleşme, varlığını iyice hissettirmeye başlamıştır.⁷⁶

Küreselleşme sürecine olumlu ve olumsuz yaklaşımların yanı sıra, küreselleşmenin fırsat ve tehditlerini bir arada inceleyen, dönüşümcü küreselleşme yaklaşımı olarak da ifade edilen yaklaşım da söz konusudur.⁷⁷ Bu yaklaşımdakiler, küreselleşmeyi, modern toplumlara ve dünya düzenine yeniden biçim veren, sosyal ve siyasal hayatta ve ekonomideki hızlı değişmelerin arkasındaki temel güç olarak ele almaktadırlar.

Küreselleşmeyi son nokta olarak görmemekle beraber, kesin olarak tahmin edilemeyen ve tarihsel sürece bağlı çok yönlü bir süreç olduğu görüşündedirler. Özünde, ekonomik, sosyal, siyasal, askeri ve kültürel gücün yeniden düzenlenmesi

⁷⁴ Şaylan Gencay, "Küreselleşmenin Gelişimi" Emperyalizmin Yeni Masalı: Küreselleşme, *Kişisel Gelişim Merkezi*, Ankara, 1996, s.9

⁷⁵ Nusret Ekin, *Küreselleşme ve Gümrük Birliği*, İstanbul Ticaret Odası Yayınları, İstanbul, 1999, s.51

⁷⁶ Süleyman Özdemir, *Küreselleşme Sürecinde Refah Devleti*, İstanbul Ticaret Odası Yayınları, İstanbul, 2007, s.218

⁷⁷ Hasan Ejder Temiz, *Küreselleşmenin Sosyal Boyutları ve Türkiye Açısından Etkileri*, Genel İş Matbaası, İzmir, 2004, s.37

ve tanımlanması süreci olduğunu ve bu alanlardaki gelişmelerin de birbirlerini güçlendirmekte ve dönüştürmekte olduğunu ifade etmektedirler.⁷⁸

Küreselleşmenin temelinde öncelikle iki alanda meydana gelen ve tüm dünyayı etkileyen unsurlar var. Bunlardan “bir tanesi teknolojik, diğeri ise siyasal. Küreselleşme önce bir teknoloji devriminin yani bir teknoloji ihtilalinin sonucu olarak ortaya çıkıyor. Aslında bu teknoloji ihtilali de iki ayrı devrimden ama ikisi birlikte oluşan iki devrimden meydana geliyor: İletişim teknolojisi devrimi. Yani şu telefon denilen nesne. Öbürü de bilişim teknolojisi devrimi, yani bilgisayar.”⁷⁹ “Telefon, bilgisayar ve bunlara bağlı gelişmeler inanılması güç sonuçlar ve etkiler doğurdular. Bugün küreselleşmeyi bu ölçüde önemli ve değerli kılan bunların başlangıç aşamalarında meydana getirdikleri değişimle birlikte gelecekte oluşması muhtemel etkileridir. Siyasal devrim olarak Sovyetler Birliği’nin çöküşü”⁸⁰ gösterilebilir.

Bu çöküş dünyaya yeni devletler, etnik bölgesel çatışmalar ve istikrarsızlık getirmiş ve bu çöküşten önceki dönemde “Birleşik Amerika Devletlerinin liderliğinde bir Batı dünyası ve Sovyetler Birliğinin liderliğinde bir doğu dünyası arasındaki rekabet 1945 yılından 1989-1991 yılları arasındaki Sovyetlerin yıkılma sürecine kadar dünyadaki her şeyi belirlemiştir.”⁸¹ Sovyetler Birliğinin yıkılması ile birlikte küreselleşmenin önündeki en büyük engelin ortadan kalktığı söylenebilir. Nitekim bu gelişme sonrasında yaşanan ekonomik gelişmeler ve göstergeler bu ifadeyi destekler niteliktedir. Piyasalara olan güvenin artması sonucunun ortaya çıkması ile birlikte küresel düzen içerisinde olmayan birçok ülke, düzenin bir parçası olacak şekilde girişimlerde bulunmuştur. Bunun nedeni ise ticaretin serbestleşmesi ile birlikte oluşacak sermaye fırsatlarından faydalanmak olarak görülmektedir. Böylece küreselleşmenin önü açılmıştır denilebilir.⁸²

Küreselleşmenin dünya üzerinde meydana getirdiği birçok değişiklikten – sosyal, ekonomik, siyasi- söz edilebilir. Her ne kadar küreselleşme ile birlikte birçok

⁷⁸ Temiz, s.37

⁷⁹ Emre Kongar, *Küresel Terör ve Türkiye*, Remzi Kitabevi, İstanbul, 2003, s.18-19

⁸⁰ Onur Öymen, *Ulusal Çıkarlar*, Remzi Kitabevi, İstanbul, 2005, s.180

⁸¹ Kongar, s.20

⁸² Halil Seyidoğlu, *Uluslararası İktisat: Teori Politika ve Uygulama*, Güzem Yayınları, İstanbul, 2003, s.189

yeniliğin ortaya çıktığı ifade edilse de bunlar arasında teknolojik ve ekonomik yeniliklerin daha ön planda yer aldığı söylenebilir.

Son olarak küreselleşme ve teknolojik gelişmeler arasındaki etkileşime değinilmesi gerekmektedir. Bu noktada küreselleşme ve teknolojik gelişmelerin iç içe süreçleri ifade ettiği söylenebilir. Öyle ki teknolojik gelişmelerin küreselleşmenin yayılmasını kolaylaştırmasının yanında küreselleşmenin de teknolojik gelişmelerin süreklilik kazanmasını tetiklediği görülmektedir.

İKİNCİ BÖLÜM

TEKNOLOJİ ODAKLILIK

Teknoloji, yeni mal ve hizmet üretimine veya mevcut ürünlerin daha ucuz ve kaliteli olarak üretilmesine imkan sağlayan üretim bilgisi, süreci ve tekniğidir.⁸³ Ülgen'e göre teknoloji ve bu alandaki gelişmeler, örgütlerin başarısında önemli rol oynar.⁸⁴ Teknolojik gelişmelerin ortaya çıkış hızı, her geçen gün artan bir yapıdadır. Yirminci yüzyılın ikinci yarısından itibaren teknolojik gelişmeler, öylesine bir ivme kazanmıştır ki kısa sürede hayatı en çok etkileyen faktörlerden birisi haline gelmiştir. Kısacası teknoloji günlük hayatımızda ve iş hayatının hemen her sektöründeki iş süreçlerinde giderek artan oranda öğrenmek, uyum sağlamak ve kullanmak zorunda olduğumuz bir olgu haline gelmiştir.

2.1. Teknoloji Kavramı

Teknolojik değişimlerin son derece belirsiz olduğu bir devirde yaşamaktayız. Geçen yüzyılın başlarından itibaren artan teknolojik gelişmeler, bu yüzyılda daha hızlı bir şekilde gelişme göstermektedir. 21. yüzyılda teknoloji, yaşamı en fazla etkileyen faktörlerden biri haline gelmiştir.⁸⁵ Teknolojik gelişmelerdeki bu hızlı ilerleyiş, yeni üretim yöntemlerinin geliştirilmesine, daha çeşitli mal ve hizmetlerin üretilmesine ve sunulmasına olanak sağlamaktadır.

İnsanoğlu yaşadığı ortamdan daha iyi yararlanabilme olanağını bir takım bilgi, yöntem ve araçlar sayesinde bulmuştur. İnsanlık binyıllardan beri sahip olduğu

⁸³ Mahmut Tekin vd., “Bilişim Teknolojileri Kullanımının İşletme Performansına Etkileri: Lojistik Sektöründe Bir Uygulama” *V. Ulusal Üretim Araştırmaları Sempozyumu*, İstanbul Ticaret Üniversitesi, 25-27 Kasım, 2005, s.80

⁸⁴ Hayri Ülgen, *İşletmelerde Organizasyon İlkeleri ve Uygulaması*, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayını, İstanbul, 1993, s.173

⁸⁵ Mehmet Özçağlayan, *Yeni İletişim Teknolojileri ve Değişim*, Alfa Basım Yayım, İstanbul, 1998, s.32

bilgi birikimi ve icat ettiği araçlar sayesinde pek çok yenilikler yapmakta ve eskiden korktuğu pek çok konuya hükmedebilmektedir.⁸⁶

Teknik ve bilimsel buluşların hızlı bir şekilde ilerlemesi, gittikçe artan tüketici ihtiyaçları, rakiplerin piyasaya hızla girmesi, reklâm faaliyetleri, mal ve hizmetlerin pazara dağılım şekli gibi pek çok etkenin hızla değışmesi, işletmeleri sürekli değışim yapmaya zorlamaktadır. Yaşamlarını sürdürmek ve gelişmek isteyen işletmeler birtakım buluşları, yaratıcı fikirleri ve rakiplerin uyguladıkları teknik ve yöntemleri değerlendirerek bir yenilik yaratma çabasına girmektedir.⁸⁷

Teknoloji terimi Antik Yunancada sanat, zanaat anlamına gelen “techne” ve bilgi, sözcük anlamına gelen “logos” kelimelerinin birleşmesi ile ortaya çıkmıştır. Dolayısıyla Eski Yunanda “sanatlar üzerine konuşma” anlamına geliyordu. Zaman içinde anlamı değışen bu sözcük, bilimsel araştırmalardan elde edilen somut ve yararlı bilgileri, sonuçları ve bunlara ilişkin araç, yöntem ve süreçlerin bütününü ifade eden bir anlam kazanmıştır. Teknoloji sözlük anlamıyla, “bir sanayi dalı ile ilgili yapım yöntemlerini, kullanılan araç, gereçlerin, takımların işlem yöntemlerini ve aletleri kapsayan bilgi”yi ifade etmektedir.⁸⁸

Teknolojinin en basit ve dar tanımı, bir malın veya hizmetin üretimi için gerekli ve uygulanan bilgi ve deneyimler olarak verilmektedir. Bu tanımın kapsamını genişletmek mümkündür. Buna göre karşılaşılan sorunlara dair çözüm yollarının ve yöntemlerinin tamamı şeklinde bir tanımdan bahsedilmesi mümkündür. O halde üretim sürecinden başlayarak ürünlerin teknik yönlerinin tamamını içeren unsurların tamamı teknoloji kapsamında yer almaktadır denilebilir.⁸⁹ Teknoloji ile ilgili yapılacak olan tanımların çok farklı şekillerde olması olasılığı, burada ifade edilen hususun sonucudur.

Teknoloji için verilebilecek başka bir tanım da, insanın yaşadığı ortamı, kendisine daha faydalı hale getirebilmek amacıyla değıştirmek için kullandığı

⁸⁶ Erol Eren, *İşletmelerde Yenilik Politikası*, İstanbul Üniversitesi Yayınları, İstanbul, 1982, s.7

⁸⁷ Can Baysal ve Erdal Tekarslan, *İşletmeler İçin Davranış Bilimleri*, Avcıol Yayınları, Ankara, 1982, s.48

⁸⁸ Özçağlayan, s.36

⁸⁹ Cevdet Erdost, *Sermayenin Uluslararasılaşması ve Teknoloji Transferi*, Savaş Yayınları, Ankara, 1982, s.76-77

bilgilerin tümüdür.⁹⁰ Teknoloji, insanın yaşadığı çevreyi değiştirmek için sahip olduğu ve kullandığı çeşitli tekniklerin bütününden oluşur. Verimliliği ölçmenin yollarından birisi teknik değişimi izlemektir. Teknoloji, kaynakların ekonominin gerektirdiği çıktılara dönüştürülmesinde en son bilinen yol olarak da tanımlanabilir.⁹¹ Sonuç olarak teknoloji bir mal ya da hizmeti üretmenin toplumsallaşmış bilgisidir.

Teknoloji, araç ve gereç içinde gömülü bulunan, ancak kendini yeni ürün, hizmet ve süreç biçimlerinde gösteren pratik bir değerdir.⁹²

Dünyanın önde gelen ülkeleri, ürün rekabetine bir kenara bırakmış durumdadır. Bunun nedeni bilim ve teknoloji rekabetinin ürün rekabetinin önüne geçmesidir. Geçmiş dönemlerde rekabet edebilmek için sahip olunan gücü üretime dair temel faktörler belirlemekte iken gelinen noktada ileri üretim faktörleri ve özellikli üretim faktörleri belirleyici hale gelmiştir. Bu noktada ileri üretim faktörlerinin kapsamı incelenecek olduğunda nitelikli iş gücünün yanı sıra Ar-Ge çalışmaları, teknolojik yeniliklerden maksimum düzeyde faydalanılması gibi hususlardan söz edilmektedir. Özellikli üretim gücü kapsamında ise bir takım konularda uzmanlaşmış insan kaynaklarını ve buna paralel olarak yüksek düzeyde bilgi ve tecrübe yer almaktadır.⁹³

Verilen bilgilere ek olarak teknolojik gelişmelerin refah düzeyine dair etkilerinden söz edilmesi gerekmektedir. Buna göre teknolojik gelişmelerle birlikte hayatımıza son dönemde giren birçok sektör refah düzeyine pozitif yönde katkıda bulunmaktadır. Elektronik alanında yaşanan gelişmeler, uzay teknolojilerinin yanı sıra biyo-mühendislik, organik kimya gibi sanayi dalları bu konuda verilecek olan örnekler arasında yer almaktadır.⁹⁴

⁹⁰ Eren, s.7

⁹¹ Hasan Gürak, *Ekonomik Büyüme ve Küresel Ekonomi*, Ekin Kitabevi, Bursa, 2006, s.63

⁹² Ahmet Ayhan, *Dünden Bugüne Türkiye’de Bilim-Teknoloji ve Geleceğin Teknolojileri*, Beta Basım Yayım, İstanbul, 2002, s.45

⁹³ İrfan Kalaycı, *Avrupa Birliği Dersleri: Ekonomi-Politika-Teknoloji*, Nobel Yayınları, Ankara, 2006, s.116

⁹⁴ Mahmut Tekin, Hasan Kürşat Güleş ve Adem Ögüt, *Değişen Dünyada Teknoloji Yönetimi*, Damla Ofset, Konya, 2000, s.7

Teknoloji tanımlanırken değişik boyutlarından da söz edilmektedir. Bu boyutlar aşağıdaki şekilde ele alınmaktadır;⁹⁵

- i. *Olgunluk*: Teknolojinin yaşam süresi
- ii. *Dinamizm*: Teknolojinin değişim hızı
- iii. *Karşılaştırmalı değeri*: Yeni endüstrinin kuruluşunu sağlayan temel teknoloji en önemlidir. Daha sonra temel teknolojiden elde edilerek geliştirilmiş veya dallanmış teknolojiler gelir.
- iv. *Çevresel özgünlük derecesi*: Örneğin, ısıtma sistemlerinin soğuk iklimlerde, soğutma sistemlerinin ise en çok sıcak iklimlerde talep gördüğü hakkında değişik eğilimler vardır.
- v. *Faktörlerin birbirinin yerini tutma olanağı*: Değişik teknoloji faktörlerinin birbirinin yerine kullanılmaya el verme olanağı.
- vi. *Elverişliliği*: Bazı teknolojileri elde etmeyi istediğimiz halde, bunların yapılabilir maliyetle elde etme olanağı bilinmemektedir.
- vii. *Karmaşıklık derecesi*: Teknolojide uzmanlaşmak için güçlük derecesi.
- viii. *Merkezlilik*: Firmanın işi ile doğrudan ilişkili merkezi teknoloji olup olmadığı.
- ix. *Üretimin devamlılığı*: Kısa süreli bir üretim için mi yoksa devamlı bir üretim akışı için mi gerekli olduğu.
- x. *Firmaya özgünlük*: Firmaya has düzenlenecek olan teknoloji.

2.2. Teknolojik Değişimin Tanımı

Teknolojik gelişmeler, dünyaya yeni bir çehre kazandırmıştır. Özellikle teknolojik gelişmelerin beraberinde getirdiği küreselleşme, dünyanın önemli ölçüde yenilenmesine neden olmuştur.⁹⁶ Teknolojik gelişmeler ve küreselleşme etkileşiminin beraberinde getirdiği sonuçlar, dünyanın yeniden yapılanma süreci yaşadığı yorumunu mümkün kılmaktadır.

⁹⁵ Tekin, Güleş ve Ögüt, s.12-13

⁹⁶ Tamer Keçecioğlu, *Değişim, Liderlik ve Liderler*, Kalder Yayınları, İstanbul, 1999, s.74

Bir önceki bölümde yapılan teknoloji tanımlar göz önüne alınarak teknolojinin çok farklı şekillerde ve çok geniş kapsamda tanımlandığının yinelenmesinde fayda vardır ve bu tanımların bulunduğu ortak nokta etkin ve verimli bir şekilde faydalanılan bilgi ve becerilerdir. Buna göre teknolojik değişim de, “üretim süreçlerinde değişim, iyileşme ya da yenilik, yeni ürünler ve yeni kurumsal örgütlenme biçimleri” olarak tanımlanabilir.⁹⁷

Teknolojik değişim, “malların ya da hizmetlerin üretiminin planlanmasından, dağıtımının gerçekleştirilmesine kadar geçen süre içerisindeki teknik ve yönetsel yöntemlerin ve bilgilerin tümünün değişimi” olarak ele alınmaktadır. Görüldüğü üzere, teknolojik değişim kavramı, her türlü üretim ve üretim sonrası bilgileri kapsamaktadır.

Başka bir anlatımla, teknolojik değişimi, üretimde kullanılan örgütsel ve yönetsel biçimler ile teknik bilgide ortaya çıkan değişim olarak tanımlanabilir. Dolayısıyla teknolojik değişimden söz edilebilmesi için bir ürün ya da üretim yönteminin, buluş, yenilik ve yayılma aşamalarından geçmesi gerekir.⁹⁸

Çalışma içerisinde daha önce değinildiği üzere yirminci yüzyılın ikinci yarısı teknolojik gelişmeler ve küreselleşmenin ivmelendiği bir dönemdir. Özellikle yüzyılın son çeyreğine gelindiğinde birçok üretim sürecinde kayda değer değişimler olmuş ve bu durum bir dönüşümü beraberinde getirmiştir.⁹⁹

Üretim süreçlerinde insan faktörünün sahip olduğu rol giderek azalmaktadır. Buna göre üretimde insan kaynaklarının yerini yazılım açısından bilgisayarların aldığı görülmektedir. Donanım unsuru bakımında değerlendirildiğinde ise gelişmiş teknolojik aletlerin insan kaynağının yerini aldığı ifade edilmektedir. Nitekim bu şekilde yaşanan değişiklikler geleneksel sistemin ileri teknolojiye sahip sistem şeklinde anılmasını sağlamıştır. Oluşturulan bu sistemlerle birlikte işletmelerin üretim fonksiyonlarının artmasına yönelik beklentiler mevcuttur. Yaşanan bu süreçle

⁹⁷ Tekin, Güleş ve Öğüt, s.15

⁹⁸ Özcan Yeniçeri, *Örgütsel Değişimin Yönetimi*, Nobel Yayınları, Ankara, 2002, s.76

⁹⁹ Hacer Ansal ve Dilek Çetindamar, “Teknolojik Gelişmelerin Ölçek Ekonomisine Etkileri” TMMOB Sanayi Kongresi Bildirileri, Ankara, 1993, s.176

birlikte teknolojik gelişmelerin insanın emeğine olan ihtiyacı giderek düşürdüğü değerlendirilmesi yapılabilir.¹⁰⁰

Teknolojik gelişmeler sonucu, değişen üretim ve hizmet anlayışından dolayı toplumun bilgi kullanma yapısı da değişmektedir. Bilgi, artık toplanıp, işlenerek ve dağıtılarak kullanılmaktadır.

Çalışmanın bu bölümünde teknolojik gelişmelerin boyutlarına dair inceleme yapılması planlanmaktadır. Buna göre teknolojiadaki değişimin boyutları aşağıda yüzeysel biçimde incelenecektir.¹⁰¹

Bilgisayarlaşma: Teknolojik değişimin en hızlı yayılan boyutu olarak görülmektedir. Teknolojide hızlı gelişmelerle birlikte dünyada bilgisayarlaşma da oldukça hızlı bir şekilde ortaya çıkmıştır.

Hızlı Haberleşme: Teknolojik gelişmelerle birlikte insanların birbirlerinden ve yaşanan gelişmelerden –dünyanın neresinde olursa olsun- haberdar olma hızları yüksek oranda artmıştır. Bu gelişimin ortaya çıkmasında geline nokta yeni teknoloji alanlarının varlığı da oldukça önemlidir.

Robotlaşma: Bilgisayarların üretim sistemlerinde yer almasının üzerinden çok geçmemesine rağmen geliştirilen robotlar da önemli bir kaynak halini almıştır.

Yukarıda sıralanan hususlar, teknolojik gelişmelerin açıklanması adına yeterli değildir. İşletmelerin kendilerini yenilemelerine kadar uzanan etkilere sahip bu gelişmeler, nükleer enerjiden uzay teknolojilerine, biyo-mühendisliklerden havacılığa kadar birçok alandaki gelişmeleri içermektedir.¹⁰² Yaşanan bu gelişmeler nitelikli insan kaynağına duyulan ihtiyacı artırdığı için süreç içerisinde insanın ifade

¹⁰⁰ Tufan Vehbi Koç, “Türkiye’deki Sanayi İşletmelerinin Rekabet Gücü ve Stratejisi Açısından Teknoloji Faktörü” TMMOB Sanayi Kongresi Bildirileri, Ankara, 1993, s.112

¹⁰¹ İsmet Barutçugil, *Teknolojik Yenilik ve Araştırma Geliştirme Yönetimi*, Bursa Üniversitesi Yayını, Bursa, 2003, s.114

¹⁰² Peter F. Drucker, *21. Yüzyıl İçin Yönetim Tartışmaları*, (Çev. G. Gorbun ve İ. Bahçivangil), Epsilon Yayıncılık, İstanbul, 1999, s.135

ettiği önem de artmıştır. Buna göre geline nokta insa kaynağının ifade ettiğ önemli maddi sermaye ile kıyaslandığında oldukça fazladır denilebilir.¹⁰³

Teknolojik değışime dair yapılan incelemeler göstermektedir ki yaşanan değışimler sadece üretim aşamasında meydana gelmemiştir. Yaşanan değışimlerin üretim aşamasındaki emekten başlayarak gerçekleşmesi bu yanlış algının nedeni olabilir. Dolayısıyla ortaya çıkan bu durum emekte yaşanan değışimin incelenmesi sonucunu beraberinde getirmektedir. Gelişen teknolojiyle birlikte emeğe duyulan ihtiyaçtan çok nitelikli emeğe duyulan ihtiyaç ön plana çıkmıştır.¹⁰⁴

2.3. Teknolojik Gelişmelerin Ortaya Çıkış Nedenleri

Teknolojik çevreyi, yeni bilgilerin içinde olduğu ve bu yeni bilgilerin uygulanarak ürün ve süreçlerde gelişmelere yol açtığı bir ortam olarak tanımlayabiliriz. Bu çevre unsurları 20. yüzyılın özellikle ikinci yarısında hayatımızın her evresine girmiştir. Yeni ürünler ve yeni süreçler gelişen teknolojinin eserleridir. Çok küçük bir yenilik bile farklı alanlarda ürün ve süreçleri değiştirebilmektedir.¹⁰⁵

Geline nokta işletmelerin sürdürülebilir işletme olarak nitelendirilmesi, yaşanan değışime uyum sağlama düzeyi ile orantılıdır. İşletmelerden beklenen ve işletmelerin yapması gereken bir yandan değışimi sağlarken bir yandan da çevreye maksimum düzeyde uyum sağlamasıdır. İşletmelerin dış çevresinin kapsamı çok geniş olduğu için uyum sürecini etkileyen faktörlerin sayısı da oldukça fazladır. İşletme, doğrudan ilişkili olmadığı bu dış çevre unsurlarından dolayı olarak mutlaka etkilenmektedir.¹⁰⁶ Teknoloji de bu dış çevre unsurlarından bir tanesidir. İşletme içinde meydana gelen teknolojik gelişmeler, dış çevre unsurlarındaki değışimlerden

¹⁰³ Coşkun Can Aktan, Yeni Değışim Dinamikleri ve Devletin Yeni Rolü, TÜGİAD Türkiye Genç İşadamları Derneği, Ankara, 1999, s.24

¹⁰⁴ Gencay Saylan, *Değışim, Küreselleşme ve Devletin Yeni İşlevi*, İmge Kitabevi, Ankara, 2000, s.148

¹⁰⁵ Hayri Ülgen ve S. Kadri Mirze, *İşletmelerde Stratejik Yönetim*, Literatür Yayıncılık, İstanbul, 2004, s.88

¹⁰⁶ Ülgen, s.80

kaynaklanan değişimlerdir. Dış çevrede meydana gelen gelişmelerin işletme içine alınması, işletmenin üretim sürecine uygun bir şekilde özümzenmesidir.

Bir işletmenin en önemli özelliği başarmayı amaçladığı iş ve bu işi yapmak için kullandığı teknolojidir. Günümüz koşullarında, teknoloji çeşitli nedenlerden dolayı sürekli bir değişim yaşamaktadır. Teknik, ekonomik ve kişisel nedenler ile örgütlerin yapılarında ve yapılan işte meydana gelen değişimler sonucu teknolojik gelişmelerin ortaya çıkması ve devamlı olarak gelişmesi kaçınılmaz olmuştur.¹⁰⁷

İş hayatındaki teknolojik gelişmeler, ürünlerde ve süreçlerde farklılık yaratmanın yanı sıra üstünlüğün işletmeler arasında gidip gelmesine de neden olmaktadır. Teknolojik gelişmelere ayak uyduramayanlar rekabet avantajlarını kaybetmektedirler. Rekabet avantajını elde edenler ise bu durumu devamlı kılabilmek için sürekli olarak gelişmeleri izlemek zorundadırlar. Ürün ve süreçler yanında, teknolojik gelişmeler üretim ilişkilerini de değiştirerek, diğer çevresel unsurları (*sosyokültürel, demografik, ekonomik vb.*) da değiştirmekte ve zincirleme değişimler yaşamı daha da hızlandırmaktadır.¹⁰⁸

Teknoloji bir işletmeyi oluşturan unsurların hemen hepsini etkilemektedir. Ne tür işlerin yapılacağı, bunları yapacak çalışanların sahip olması gereken nitelikleri, çalışanın yaptığı işten tatmin sağlaması, üretim miktar ve kalitesi, kişisel olarak veya grup halinde çalışma, iletişim ilişkileri vb. gibi hususlar kullanılan teknolojiden doğrudan ya da dolaylı olarak mutlaka etkilenir. Genel olarak ifade etmek gerekirse, teknoloji bir organizasyonda şunları etkilemektedir;¹⁰⁹

- i. Kişiler
- ii. Gruplar
- iii. Örgütsel ilişkiler
- iv. Yönetim teknikleri

Yukarıda sözü edilen bu unsurlarda zamanla meydana çıkan ihtiyaçlar ve işletmelerin günümüz koşullarına uyum sağlamaları açısından içerilerindeki teknoloji

¹⁰⁷ Tamer Koçel, *İşletme Yöneticiliği*, Beta Yayınları, İstanbul, 2003, s.273

¹⁰⁸ Ülgen, s.89

¹⁰⁹ Koçel, s.273

sürekli olarak yenilenmelidir. Teknolojik gelişmelerin esas oluşum kaynağı bu yenilenme çalışmalarıdır. Teknolojik gelişmelerin ortaya çıkış nedenleri arasında teknik, ekonomik ve kişisel nedenler ile örgütlerin yapılarında ve yapılan işte meydana gelen değişimleri sayabiliriz.

2.3.1. Teknik Nedenler

Teknolojik gelişmelerin oluşmasında, teknik ihtiyaçların doğmasının etkisi büyüktür. Pek çok farklı iş kolunda faaliyet gösteren işletmelerde, zaman içinde maddi-manevi zararlara yol açan çeşitli kazalar ile iş güvenliğini ve sağlığını tehdit eden unsurların oluşması, daha güvenli yöntemlerin yaratılmasına ve teknik gelişmelerin ortaya çıkmasına zemin hazırlamıştır.¹¹⁰ Bu konuda çeşitli sosyal ve siyasal baskıların da önemi büyüktür. Çünkü kamuoyundan gelen tepkiler ve ülkelerin katıldığı uluslararası anlaşmalar sonucu daha etkin önlemlerin alınmasını zorunlu hale gelmiştir.

İşletmelerde üretim teknik bir faaliyettir. Çeşitli kaynaklardan sağlanan üretim faktörleri ile işletmede çeşitli süreçlerden geçirilerek sonuçta bir mal üretilir. Rekabet üstünlüğü sağlayabilmek için mal üretimi günümüz standartlarına uyum sağlayabilmeli; eskiye oranla daha seri, kaliteli ve çabuk bir şekilde ürün elde edilmelidir. Bu durum da, teknolojinin üretime katılımıyla ve etkin bir şekilde teknolojiyi yöneterek elde edilebilir.¹¹¹

Teknoloji ile üretimin daha kaliteli ve düşük maliyetli gerçekleştirilebilir olması da başka bir teknik nedendir. Beklenen kalite düzeyinin gün geçtikçe artmasında, denetim işlevlerinde, iş akışının düzenlenmesinde, üretimde yaşanan sorunların erken tespitinde de teknolojik gelişmelerin payı büyüktür. Tüm bu etkenler sonucunda teknolojinin işletmeler içinde yer alması kaçınılmaz olmuştur.

¹¹⁰ İ. Halime Sarihan, *Rekabette Başarının Yolu: Teknoloji Yönetimi*, İstanbul, Desnet Yayınları, 1998

¹¹¹ Özçağlayan, s.48

2.3.2. Ekonomik Nedenler

Ekonomik nedenler işletmelerde meydana gelen pek çok değişimin esas kaynağıdır. Bundan dolayı işletmelerde pek çok konuda yenilikler ve değişimler yaşanmaktadır.

İşletmeleri teknolojik değişim için motive eden en önemli ekonomik etkenlerden birisi işçilik maliyetlerinin düşürülmesidir. Bu istihdam edilen işçi sayısının azaltılması ya da işçilerin verimliliğinin arttırılması ile sağlanabilir. Ayrıca üretimde kullanılan hammadde ve malzemelerden sağlanan tasarruf da önemli bir ekonomik etkindir. Yeni teknolojiler ile daha az hammadde ve malzeme kullanılarak üretim gerçekleştirilebilmektedir. Üretim sürecinin daha ileri bir teknoloji ile gerçekleştirilmesi sonucunda daha az sorunla karşılaşmakta ve yapılan hata miktarı düşmektedir.¹¹²

Hem kaliteli hem de daha az maliyetle üretilen ürün ile işletmelerin pazarda rekabet güçleri ve pazar payları artar. Burada önemli olan husus, işletmede meydana gelen teknolojik değişimler sonucunda malzemeden ve işgücünden tasarruf ederek daha kaliteli ürünlerin üretilmesidir.

2.3.3. Değişen Dış Çevre Koşulları

İşletme yapısına hem doğrudan hem de dolaylı olarak etki eden faktörlerin en önemlisi çevredir. İşletmenin içinde bulunduğu çevresel unsurlar ve bunların değişimi, işletmenin yapısını da etkilemekte ve değiştirmektedir. İşletme varlığını devam ettirebilmek ve rekabet edebilmek için, bu çevresel unsurların kendisi için önem derecesine ve değişim hızına uygun olan bir yapıyı oluşturmak zorundadır.¹¹³

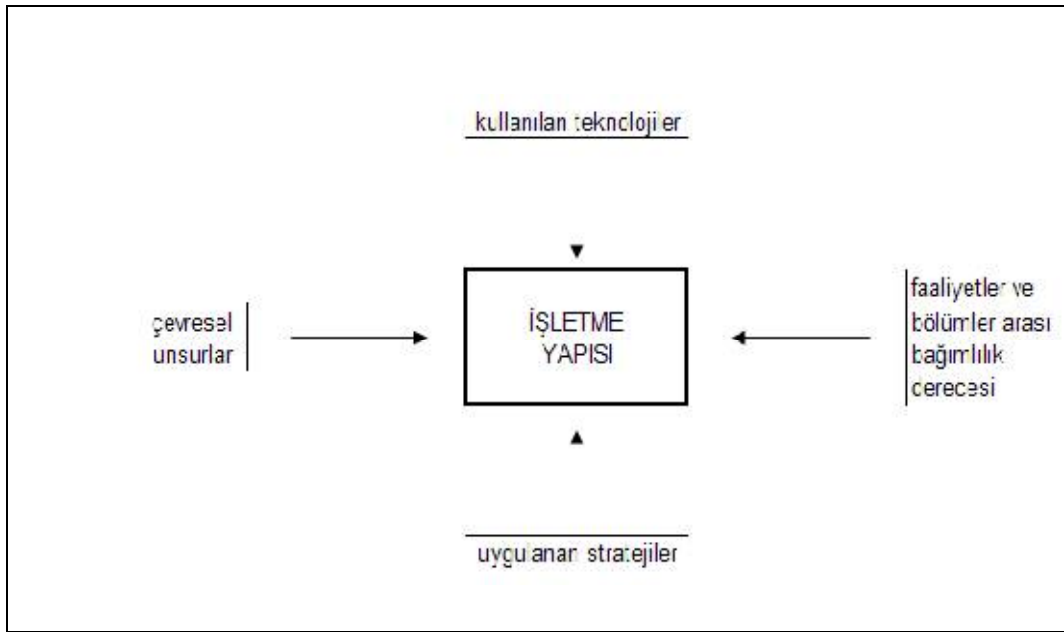
Teknolojik yenilik süreci, yeni teknolojilerin doğmasına, kullanılmasına ve geliştirilmesine katkıda bulunan pek çok oluşumu kapsar. Makro ve mikro seviyede

¹¹² M. Şerif Şimşek ve H. Bahadır Akın, *Teknoloji Yönetimi ve Örgütsel Değişim*, Çizgi Kitabevi, İstanbul, 2003, s.35-36

¹¹³ Tekin, Güleş ve Ögüt, s.42

teknolojik yeniliklerin pek çok etkileri vardır.¹¹⁴ Makro anlamda teknolojik yenilikler; sektörlerin yeniden şekillenmesine, pazardaki ihtiyaçların değişmesine, ekonomik büyümeye, istihdam düzeyine ve toplumun refahının yükselmesine katkıda bulunur. Mikro anlamda ise, işletmenin rekabet gücünü-verimliliğini artırır ve işletme stratejilerinin yönlendirilmesinde rol oynar.¹¹⁵

İfade edilen hızlı değişimin en önemli sonuçları arasında geleceğe yönelik birçok belirsizliği getirmesi gösterilmektedir. İşletmenin dış çevresinin yaşamış olduğu gelişimle birlikte iyiden iyiye belirsiz bir hal alması, yapılacak olan planlamaları oldukça önemli bir hale getirmiştir. Dolayısıyla çevresel değişkenlere uyum sağlamak adına geliştirilen stratejilerin belirleyici ve gerekli olduğu söylenebilecektir.¹¹⁶



Şekil 1. İşletme Yapısına Etki Eden Dört Önemli Unsur

Kaynak: Ülgen, s.345.

Ülkelerin rekabet üstünlüklerine ve büyümelerine katkı yapan etkenlerin başında o ülkede meydana gelen teknolojik değişimler gelir. Bu değişimlerin en

¹¹⁴ Murat Türk, *Küreselleşme Sürecinde İşletmelerde Bilgi Yönetimi*, Türkmen Kitabevi, İstanbul, 2003, s.87

¹¹⁵ Zeyyat Sabuncuoğlu ve Tuncer Tokol, *İşletme*, Ezgi Kitabevi, Bursa, 2001, s.110

¹¹⁶ Hasan Gürak, *Ekonomik Büyüme ve Küresel Ekonomi*, Ekin Kitabevi, Bursa, 2006, s.73

önemlisi ürün/süreç teknolojisindeki değişimlerdir. Teknolojik gelişmeler, işletmeleri dünya çapında rekabet edebilmek ve büyüebilmek için stratejik düşünme şekillerini değiştirmeye zorlamaktadır.¹¹⁷

Teknoloji geliştirildiği çevrenin sosyal ve ekonomik özelliklerini yansıtacağından, o çevrenin ihtiyaçları doğrultusunda doğacağından, kullanımı; kullanıldığı bölgenin mevcut koşullarına, bilgi birikimine, beşeri sermayesine bağlı olarak değişir ve farklı ekonomik ve sosyal çevrelerce algılanması, yararlanılması farklı boyutlarda gerçekleşir. Yeni teknolojilerden yararlanılabilmesi, gerekli değişimlere uyum sağlayabildiği ölçüde başarı sağlar.¹¹⁸

İşletmeler varlıklarını etkin bir şekilde sürdürebilmek için, sürekli değişen çevre koşullarına zamanında ve duyarlı biçimde uyum sağlama konusunda çaba göstermek zorundadır. Organizasyonun iç/dış çevresinin dikkatli ve ayrıntılı analizi ile değerlendirilmesi sonucu alınacak kararlar, söz konusu işletmelerin piyasadaki rekabet gücünü de kuşkusuz güçlendirecektir.¹¹⁹

2.3.4. Sektör/Yakın Çevrede Meydana Gelen Değişimler

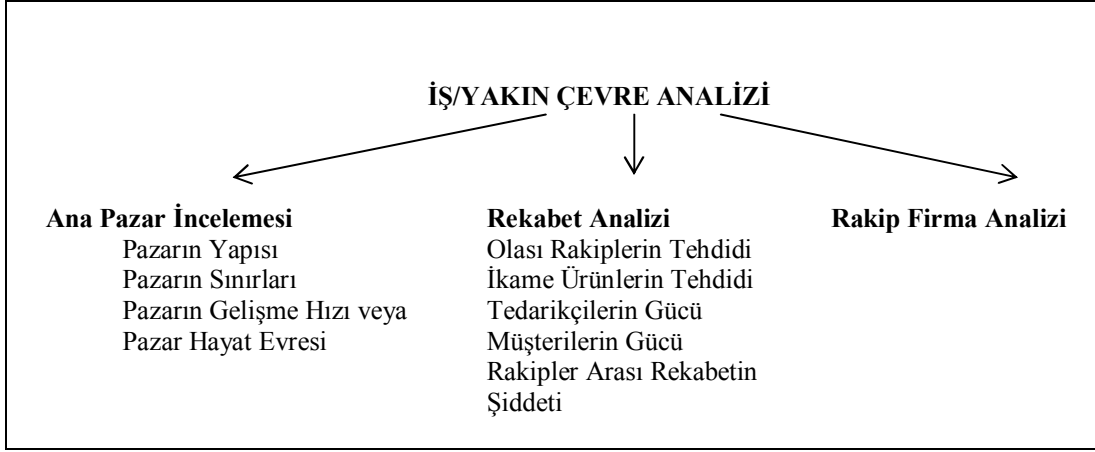
Faaliyet gösterilen sektörde ve yakın çevrede meydana gelen değişimler, en yalın ifade ile işletmenin iç ve dış çevresindeki değişimleri açıklamaktadır. Buna göre işletmelerin müşterileri, rakipleri, rekabet halinde olduğu diğer çevrelerin her birisi sektör ve yakın çevre kapsamında değerlendirilmektedir. İfade edilen kişi e kurumların yer aldıkları süreçler ve yaptıkları girişimler, sektör ve yakın çevrede yer alan diğer kişi ve kurumları doğrudan etkilemektedir.¹²⁰

¹¹⁷ David Ricardo, *Ekonomi Politiğin ve Vergilendirmenin İlkeleri*, (Çev. T. Ertan), Belge Yayınları, İstanbul, 1997, s.97

¹¹⁸ Bedriye Saraçoğlu, Halit Suiçmez, *Verimlilik Raporu, Türkiye İmalat Sanayinde Verimlilik, Teknolojik Gelişme, Yapısal Özellikler ve 2001 Krizi Sonrası Reel Değişimler (1980-2005)*, Ankara, MPM Yayınları, 2006, s.73

¹¹⁹ Cem Doğan ve Nilay Öcal, *Yeni İktisat Politikaları ve Yenilik İktisadına Eleştirel Yaklaşım*, Detay Yayıncılık, Ankara, 2007, s.65

¹²⁰ Sabuncuoğlu ve Tokol, s.123



Şekil 2. İş Çevresi/Yakın Çevre Analizi

Kaynak: Ülgen, s.91.

Pazarda önde gelen bir işletme olmak, bu üstünlüğü korumak ve rakiplere karşı koyabilmek için; endüstride yenilikçi olarak isim yapmak ve bunu sürdürmek gerekir. Bir işletmenin bu üstünlüğü sürdürmesi için, aralarında seçim yapılabilecek alternatif ürünlere sahip olarak değişiklik bekleyen tüketicileri tatmin etmesi, kamu organlarına ve kamuoyuna karşı toplumsal yararlılığını kanıtlaması, araştırma geliştirme ve yenilik çalışmalarına önem verilmesi gerekir.¹²¹ Rakip işletmelerle rekabet edebilmek için, üretimin ve yönetimin her aşamasında, işletme teknolojik gelişimlere açık olmalıdır. İşletmenin tüm faaliyetlerinde bu değişimler desteklenmelidir.

2.3.5. Kişisel Nedenler

Teknolojik gelişmelere etki eden bir başka etken de kişisel nedenlerdir. Seri üretimde çalışanların yapmış oldukları işlerde uzmanlaşmaları ve üretimin zincirleme şekilde ilerleyen bir sürece dönüşmesi teknolojik gelişmeleri hızlandırmıştır.¹²² Teknolojinin üretim sürecine katılması ile hangi çalışanın üretim sürecinin hangi aşamasında yer aldığı bilinir ve dolayısıyla her çalışan kendi sonucundan sorumludur. Bu sayede işletmelerde, hatalı üretimi kimin yaptığı anlaşılır ya da hatalı üretimin kaynağına daha kolay ulaşılır. İşletmeler, denetim işlevi daha etkin ve seri

¹²¹ İsmet Mucuk, *Modern İşletmecilik*, Türkmen Kitabevi, İstanbul, 2003, s.295

¹²² Veysel Bozkurt, *Enformasyon Toplumu ve Türkiye*, Sistem Yayıncılık, Bursa, 2000, s.137

bir şekilde çalışır. Bu şekilde bireysel değerlemelerin yapılabilir olması, teknolojik gelişmelerin işletmelere daha hızlı bir şekilde dâhil edilmelerini sağlamıştır.

İşletmelerde araştırma-geliştirme faaliyetlerinin önemi her geçen gün artmaktadır. İşletme içindeki ihtiyaçlar doğrultusunda işletmeye alınan yeni teknolojiler veya işletme içinde oluşturulan yeni sistemler, işletmede araştırma-geliştirmeden sorumlu bireylerin gayretleri sonucunda meydana gelmektedir.¹²³ Bu bireyler işletme içindeki eksiklikleri görüp, bu eksiklikleri giderebilmek için gerekli olan çalışmaları yapar ve uygun olan yenilikler işletme içinde uygulanmaya başlanır. Bireylerin kişisel çabalarının çokluğu doğrultusunda bu yeniliklere uyum süreci hızlanır.

2.4. Bilgi Toplumu

Sözlük anlamıyla bilgi, öğrenme, araştırma ve gözlem yoluyla elde edilen her türlü gerçek, malumat ve kavrayışın tümüdür. Bilgi, genel anlamda “düşünme, yargılama, akıl yürütme, okuma, araştırma, gözlem ve deney sonucunda elde edilen düşünsel ürün ya da “öğrenilen şey” olarak tanımlanmıştır.¹²⁴

Bilgiden söz edilebilmesi adına öncelikle doğruluğu tartışılmayan hususlardan bahsediliyor olması gerekmektedir. Bilgi kapsamında değinilmesi gereken unsurlardan bir tanesi de sistematik oluşudur ki bilginin istenilen şekilde işlenmesi de bu suretle meydana gelmektedir. Bunun yanında bilgi kavramı insanlara farklı bakış açıları elde etme şansı veren faaliyetleri içermektedir. İçerdiği bu faaliyetler bilginin insanlara yorumlama gücü vermesi sonucunu da beraberinde getirmektedir. Bilginin birkaç alanla sınırlandırılması gibi bir şey mümkün olmadığı için insanların karşısına çıkan birçok şeyin bilgi olarak nitelendirilmesi mümkündür. Sonuçta bilgi, gerek bireylerin gerekse işletmelerin atacakları adımlarda bulundurmaları

¹²³ Umut Demirtaş, *Teknolojik Gelişme-Büyüme ve İstihdam*, Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları, Ankara, 2003, s.8

¹²⁴ Adem Ögüt, *Bilgi Çağında Yönetim*, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 2001, s.9

beklenen kapasite olarak ifade edilmektedir.¹²⁵ Bu noktada tıpkı bilginin sahip olduğu içeriğin farklı yönleri olması gibi bilginin tanımının da farklı şekillerde olabileceği göz ardı edilmemelidir.

Teknolojik gelişmeler başta olmak üzere birçok alanda meydana gelen değişimler, bilgi çağına geçişi de hızlandırmıştır. Çalışma içerisinde daha önceki bölümlerde ifade edilen gelişmelerin her birisinin bilgi çağına gelinmesinde etkisi vardır. Bu gelişmeler uzun mesafeler arası etkileşimi, iletişimi ve kültürel geçişkenliği mümkün kılmıştır.¹²⁶ O halde bilgi çağı ile birlikte dünyada oluşan koşulların anlaşılması adına öncelikle yaşanan değişimin getirdiklerinin anlaşılması gerekmektedir denilebilir. Bilgi çağı öncesi ve sonrası dönemdeki gelişmelerin doğru bir şekilde yorumlanabilmesi ancak bu şekilde mümkün olacaktır.

İnsanlık tarihinin bölümlere ayrılması farklı şekillerde olabilir. İlkel çağ, tarım çağı, sanayi çağı, bilgi çağı şeklinde bir sınıflandırma buna örnek olarak gösterilebilir. Görüldüğü üzere bir çağ içerisinde en çok öne çıkan unsurlar çağa ismini dahi verebilmektedir. Bu da çağların içinde bulunulan dönemdeki koşullara göre şekillendiğini göstermektedir.¹²⁷ Buna göre çalışmanın inceleme konusunu oluşturan bilgi çağı, teknolojiye yaşanan gelişmelerin yanında gelişimin süreklilik kazanması hususu etrafında şekillendiği söylenebilir. Dolayısıyla küreselleşme ile birlikte ortadan kalkan sınırlar da bilgi çağı kapsamında önemli bir yere sahiptir.

Bilgi çağının sahip olduğu anlamın anlaşılması adına ikinci dünya savaşı sonrası dönemin iyi bir şekilde analiz edilmesi gerekmektedir. Buna göre en hızlı gelişmelerin yaşandığı bu dönemde yaşanan gelişmeler –teknolojik, ekonomik, sosyal, kültürel vs.- bilgi çağının anlaşılması adına oldukça önemlidir denilebilir.

Bilgi çağının ortaya çıkmasına kadar olan dönemlerde dikkat çeken unsurlar değerlendirilecek olduğunda, sanayi devriminde emeğe dayalı bir düzenin olduğu görülmektedir. Sanayi devriminin öncesi için de aynı geçerlilikten söz edilmesi mümkün olup doğal kaynakların da belirleyici rolleri göz ardı edilmemelidir. İnsanın

¹²⁵ Thomas H. Davenport ve Laurence Prusak, *İş Dünyasında Bilgi Yönetimi*, Rota Yayınları, İstanbul, 2001, s.24

¹²⁶ Bozkurt, s.31-32

¹²⁷ Alvin Toffler, *Üçüncü Dalga*, (Çev. A. Seden), Altın Kitaplar Yayınevi, İstanbul, 1981, s.1

emek gücünden ziyade zihin gücünün önem ifade etmesi, yirminci yüzyıl ile birlikte olmuştur denilebilir. Buna göre bilimde ve teknolojiye yaşanan gelişmeleri artması ile birlikte insanın beyin gücünün belirleyici rolleri olmaya başladığı söylenebilir. Ayrıca yaşanan gelişmelerle birlikte sahip olunan koşulların artması, çağdaş toplum kavramının kullanımı sonucunu getirmiştir. Yaşanan tüm bu gelişmeler bilgi çağının oluşumu sürecinde farklı düzeyde etkiye sahiptir. Bununla birlikte verilen bilgiler bilgi çağının beraberinde getirdiği koşulların toplumları etkilediği ifadesini mümkün kılmaktadır.¹²⁸

Bilgi çağı ile birlikte meydana gelen yenilikler, aynı zamanda toplumların dönüşüm yaşamasına neden olmuştur. Öyle ki tarım toplumu, sanayi toplumu gibi toplumların yaşadıkları gelişim küreselleşme sonrası dönemde meydana gelmiş ve bilgi toplumu aşamasından söz edilir olmuştur. Buna ek olarak bilgi çağındaki toplumların yaşadıkları dönüşüm öğrenen toplumları ortaya çıkarmıştır. O halde öğrenmenin ve eğitimin toplumlar için olmazsa olmazlar olduğu, bilgi çağı kapsamında değinilmesi gereken unsurlar arasındadır denilebilir.

Teknolojinin çeşitlenmesi ve teknolojinin kaynağı olan bilginin her alanda kullanılması, sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçişi sağlamıştır. Sanayi toplumunda birey, zorunlu ve kültürel ihtiyaçlarını genellikle maddi ürünlerle karşılamaktadır. Bilgi toplumu aşamasında bilgi üretimi ve kullanımı yaygınlaşmaktadır. Bu bağlamda Maslow'un ortaya attığı ihtiyaçlar hiyerarşisi kuramında en üst düzeyde bulunan bireyin kendini kanıtlaması, yeteneklerini geliştirmesi ve kendini gerçekleştirme gereksinimlerinin, bilgi toplumunda en uygun biçimde karşılanabileceği ileri sürülmektedir.¹²⁹

- i. Bilgi toplumunun oluşturulmasında son yirmi yılda yaşanan önemli gelişmeler etkili olmuştur. Bu gelişmelere yol açan temel faktörler aşağıdaki gibi sıralanabilir;¹³⁰
- ii. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesi,

¹²⁸ Kemal Tosun, *Yönetim ve İşletme Politikası*, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayını, İstanbul, 1990, s.115-116

¹²⁹ Ögüt, s.22-23

¹³⁰ Bozkurt, s.35-36

- iii. Mal ve hizmet üretiminde tüm makine-imalat; robot ve kontrol hizmetlerinde bilgisayarların kullanılması,
- iv. Bilgisayar teknolojisinin boyut, fiyat ve işlevler itibarıyla çok hızlı geliştirilmesi ve teknolojik yenilik sürecinin süreklilik kazanması,
- v. Teknolojisinin küreselleşmesi sonucunda ülke sınırlarının ortadan kaldırılarak işletme bazında rekabet gücünün öne geçmesi.

2.4.1. Bilginin Önem Kazanması ve Bireyin Merkezi Konuma Gelmesi

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin bilgi paylaşımını inanılmaz boyutlara ulaştırdığı, bilgi ve yeteneğin her türlü kaynağın önüne geçtiği bilgi toplumu, bilgili insan kaynağı üzerine kurulmuştur. Kuruluşlar, hatta devletler için acil rekabet etkeni hala insan kaynakları olmakla beraber, bilgiye egemen, bilgiyi üreterek kullanan yaratıcı insan kaynağı durumuna gelmiş, bilgi insanının sağlanacağı kaynaklar küreselleşmiştir.¹³¹

Bilgi toplumunda farklılığı oluşturan insan, insanı farklı kılan ise yaratıcılığı ve kuruluşa olana katkılarıdır. Bu nedenle geleneksel motivasyon kuramlarının yanında yeni kuşak bilgi işçilerini motive edecek, yaratıcılığını ve örtülü gücünü harekete geçirecek yöntemlere gereksinim oluşmuştur. Aslında bilgi toplumu süreçleriyle beraber ifade edilen bilgi ekonomisi, bilgi örgütlenmesi, bilgi süreçleri kavramları bilinen geleneksel yönetim düşüncesine son vererek, örgütlenme anlayışında birçok değişime neden olmuştur.¹³²

Yapılan çalışmalarda, bilgi ekonomisiyle birlik insan sermayesinin önem kazandığı, yüksek yetenek düzeyine sahip işçilere yönelik isteklerde artış görülmektedir. Teknolojideki değişim özellikle bilgi ve iletişim teknolojilerinin

¹³¹ Thomas Stewart, *Entelektüel Sermaye*, (Çev. N. Elhüseyni), MESS Yayınları, İstanbul, 1997, s.56

¹³² Keith Davis, *İşletmede İnsan Davranışı*, (Çev. K. Tosun), İşletme Fakültesi Yayını, 2003, İstanbul, s.23

kullanılmaya başlanmasıyla eğitilmiş, yetenekli işgücü değerlendirilerek, niteliği olmayan işgücü göreceli olarak daha az talep görmeye başlamıştır.¹³³

Oluşan bilgi toplumunda işgücünün önemli ve giderek artan bir bölümü, üretim süresince bilgiyi daha yoğun kullanmaktadır. Bunun yanı sıra bilgisayar okuryazarlığı ve ağlara erişim becerisi geleneksel okuryazarlıktan daha önemli bir duruma gelmiştir. Bu süreçte bilgiye dayanan ekonomi, bilginin ve kullanım yeteneğinin sürekli geliştirildiği bir öğrenme süreci olmakta ve öğrenme sadece biçimsel eğitimle kalmamakta, yaparak öğrenme yöntemi de sıkça kullanılmaktadır. Küreselleşmeyle birlikte, bilgi toplumunda yeteneğe sahip emeğin önemi artarken, bunu sağlamaya yönelik olarak eğitim ve beceri kazandırma eğitimi gibi politikalar da oluşturulmaya başlanmıştır. Bunlara ek olarak, ülkeler ve şirketler yetenekli işgücü gereksinimlerini gidermede yabancı işgücü, öğrenci ve işgücü hareketliliğini artırma yoluna gitmektedirler.¹³⁴

Yeni teknolojilerin kullanımı, çalışma tarzlarını değiştirirken nitelikli işgücüne artan taleple bazı mesleklerin önemi ise azalmaktadır. Ekonomi uzmanları teknolojinin nitelikli işgücüne olan isteklerin diğer gruba göre daha fazla arttığını gözlemlemektedirler. Yeni meslekler ise daha fazla özellik ve teknoloji kullanımı bilgisi gerektirmektedir. Değişen mesleklerin bazıları şöyle sıralanabilir:¹³⁵

- i. Mühendislik, bilim ve bilgisayar sistemleri, elektrik ve elektronik mühendisliği,
- ii. Merkezi ofis sistemi uzmanları,
- iii. Elektronik yarı iletken uzmanları,
- iv. Sistem analistleri,
- v. Veri işleme uzmanları,
- vi. Dublaj veri operatörleri, ses ve görüntü uzmanları,
- vii. Karar alma danışmanlığı, kişisel yatırım danışmanlığı,
- viii. Siber pazarlamacılık,

¹³³ M. Ali Kelleci, *Bilgi Ekonomisi, İşgücü Piyasasının Temel Aktörleri ve Eşitsizlik: Eğilimler, Roller, Fırsatlar ve Riskler*, DPT Ekonomik Modeller ve Stratejik Araştırmalar Genel Müdürlüğü, Ankara, 2003 s.28

¹³⁴ Kelleci, a.g.e. s.39

¹³⁵ Stewart, s.57-58

- ix. Akustik uzmanlığı,
- x. Teknoloji hukuku uzmanlığı,
- xi. Web tasarımcılığı, webmaster.

Bilginin kullanılması ve geliştirilmesine yönelik işlerde çalışan nitelikli kişiler, herhangi bir yerdeki bilgisayara dayalı sistemi kendi deneyimleriyle zenginleştiren, yüksek eğitilmiş, sorumluluk almada yüksek bağımsızlık isteyen ve kendilerini işyeri ile sınırlandırmayan kişilerdir. Değişen insan kaynakları olarak bilgi işçileri zekâlarını ve düşüncelerini ürün, mal ve hizmete dönüştürürler. Sahip oldukları bilgiyi satarak ya da ticaretini yaparak şirkete büyük katkıda bulunurlar. Bu kaynaklar sayesinde sistem çok iyi işleyebileceği gibi onlara gereken önem verilmediğinde sistem aksamaları şirketlerde büyük kayıplara yol açabilir.¹³⁶

Bilgi ekonomisinin gelişmesiyle, üretim ve hizmet sektöründe yinelenen işler için işçi isteminin azalacağı, sadece kalifiye çalışanlar ve yöneticiler için bir gelecek olduğu görüşü ileri sürülmektedir. Nüfusun önemli bir bölümü için bugünkü anlamı ile çalışma sisteminin giderek yok olmaya yüz tuttuğu da ifade edilmektedir.¹³⁷ Bilgi ekonomisi iş alanı oluşturulmasında coğrafi sorunları da ortadan kaldırmaktadır. Yeni pazarlama mekanizmasının yaratılması, geniş ürün ve hizmet ağları, çağrı odaklarıyla yaygınlık kazanmış müşteri hizmetleri ve yüksek pazarlama sayesinde istihdam da artmaktadır.

İstihdam alanlarının değişimi ile çalışanlarda aranan özellikler de değişime uğramıştır. Bunun yanı sıra, işgücünden tasarruf olgusu da bilgi çağının istihdama etkilerinden biri olmaktadır. Bilgi ekonomisi ile çalışanlarda iletişim kurma yeteneği, iş algılaması, kendine güveni olma, sorumluluğu kabul etme, üstünlük, esneklik, çözümsel düşünce yeteneği, enerji düzeyi, hayal gücü, başarı dürtüsü, ekibe uygunluk, verimlilik, performans gibi özellikler aranmaktadır. Bilgi ekonomisi ile istihdamda yeni olanaklar sağlanırken, bilgi ve iletişim teknolojilerinde eğitim almış personel gereksinimi de artmaktadır. Yeni iş olanakları artarken, eğitilmiş eleman

¹³⁶ Hüsnü Erkan, Bilgi Uygarlığı İçin Yeniden Yapılanma, İmge Kitabevi, Ankara, 2000 s.32

¹³⁷ Erkan, s.38

arzı aynı hızla büyümektedir. Fakat ortaya çıkan bu açık kısa zaman içinde kapanmaktadır.¹³⁸

2.4.2. Bilgisayarlaşma

Sanayi toplumunda fiziksel emek, mekanik teknolojiler tarafından ikame edilirken bilgi toplumunda ise bu durum bilgisayar teknolojilerinin zihinsel emeğin yerine geçmesi ile gerçekleştirilmektedir. Bunun yanı sıra, sanayi toplumunda pek çok ürünün üretildiği yer olarak fabrikalar gösterilmektedir. Bilgi toplumu ile birlikte fabrikalar yerini bilgiyi üreten, işleyen ve dağıtan bilgisayarlı sistemlerle donatılmış hizmet yapılarına bırakmış durumdadır. Böylece bilgisayar teknolojilerinin bilginin kitlesel biçimde üretilmesine, dağıtılmasına ve tüketilmesine imkan sağladığı söylenebilir.¹³⁹

2.4.3. Teknolojik Yaklaşım Açısından Bilgi Toplumu

Bilişim teknolojilerinin hızla büyümesi özellikle internet, ekonomi, eğitim ve iletişim ile ilgili süreçlerin düzenlenmesinin eş zamanlı olarak yapılmasını zorunlu kılmaktadır. Modern bilişim teknolojilerinin kullanımı; bankalar, üniversiteler, kurumlar ve hatta devletler arasında küresel bilgi değişimine yol açmaktadır. Bilgi otobanlarının oluşması ile ilişkili olan bu süreç araştırmacılar tarafından yeni Schumpeter yaklaşımı olarak ifade edilmektedir.

Bu yaklaşıma göre “teknolojik yeniliklerin *yaratıcı yıkımı* ile Kondratieff ekonominin gelişmesiyle uzun dalga argümanlarını birleştiren araştırmacılar bilgi ve iletişim teknolojilerinin yeni bir çağın kuruluşunu temsil ettiğini” belirtmektedir. Ayrıca uzun vadede bilgi ve iletişim teknolojilerinin, pek çok alanda ekonomik fayda yaratabileceği de ileri sürülmektedir.¹⁴⁰

¹³⁸ Cihan Dura ve Hayriye Atik, *Bilgi Toplumu, Bilgi Ekonomisi ve Türkiye*, Literatür Yayınları, İstanbul, 2002, s.164

¹³⁹ Hasan Çoban, *Bilgi Topluma Geçiş*, İnkılap Kitabevi, İstanbul, 1997, s.46-47

¹⁴⁰ W. Dale Compton, *Mühendislik ve Teknoloji Yönetimi*, (Çev. E. Gül Okutan), Beta Basım Yayım, İstanbul, 1999, s.68-69

2.4.4. Mesleki Yaklaşım Açısından Bilgi Toplumu

Daniel Bell tarafından belirtilen mesleki yaklaşım, toplum yapısının analiz edilmesi açısından önemlidir. Bu yaklaşıma göre toplumun yapısını analiz etme, mesleki yapının zaman içinde sorgulanması ve değişen modellerin incelenmesi ile ilgili unsurların değerlendirilmesine dayanmaktadır.

Bu yaklaşıma göre süreç boyunca değişen imalat istihdamı ve hizmet sektörü istihdamında olan önemli artışa bağlı olarak oluşan bilgi toplumunda fiziksel olan işgücünün, beyaz yakalılar ile yer değiştirmeye başladığı belirtilmektedir.¹⁴¹

2.4.5. Ekonomik Yaklaşım Açısından Bilgi Toplumu

Bilgi ve yenilikler ekonomide pek çok farklı değişimin meydana gelmesini sağlamaktadır. Ancak son elli yıl içinde inanılmaz bir biçimde artan yeniliklerin sayısı ve bilginin yaygınlaşmasıyla yeni bir çağın belirginleşmeye başladığı söylenmektedir. Bu yaklaşıma göre ekonomik büyümeye ve bilişim teknolojilerine yapılan yatırım arasında pozitif ve doğrusal bir ilişkinin bulunduğu ifade edilmektedir.¹⁴²

2.4.6. Kültürel Yaklaşım Açısından Bilgi Toplumu

Toplumsal yapının gelişimi ile ilgili değişimlerden birisi olan televizyonun 1950'li yıllarda bulunmasıyla pek çok değişimin başladığı ifade edilmektedir. Önceden televizyonlarda bir kanal bulunurken günümüzde onlarca yerel, yüzlerce milli ve küresel yayın yapan televizyon kanalının bulunmasıyla özellikle sinema, moda, haber, belgesel film gibi pek çok alana yönelik yayınların yapıldığı görülmektedir.

Bunun yanında gelişen teknolojilere bağlı olarak bireylerin milyarlarca sanal siteye ulaşmasının da mümkün hale geldiğini belirten Mc Luhan, bu ilerlemelerin ve bu gelişmelerin yaşanan değişime bağlı olarak yaşam biçimlerini de önemli derecede etkileyeceğini çalışmasında ortaya koymaktadır. Bütün bu yeni nesil yayınların ve bilginin yayılmasıyla kültürlerin de birbirleri ile etkileşim gösterdiği ve buna bağlı

¹⁴¹ Dura ve Atik, s.56-57

¹⁴² Hüsnü Erkan, Bilgi Toplumu ve Ekonomik Gelişme, Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları, Ankara, 1998, s.49

olarak da öğrenme süreçlerinin önemli değişikliklerle karşılaşabileceğine yönelik belirlemelere de çalışmada yer verilmektedir.¹⁴³

2.5. Bilgi Teknolojileri

Yoğun bir biçimde birbirinden bağımsız alanlarda çalışan işletmeler ve çalışanlar bilgi teknolojilerinde yaşanan bu gelişmelere bağlı olarak çalışmalarını yürütmektedir. Bu sayede işletme çalışanları mesafe açısından birbirinden uzakta olmalarına rağmen sanal ortam sayesinde belirli bir projeye yönelik olarak müşteriler, tedarikçiler ve meslektaşları ile bir araya gelerek çalışmalarını yürütebilmektedir.

Günümüzde bu ve benzeri şekilde yapılan ekip çalışmalarının çoğu, bilgi ve bilişim teknolojilerinin gelmiş olduğu yerin ve bireylere sağlamış olduğu olanakların görülmesi açısından çok önemlidir.¹⁴⁴

Özellikle günümüz koşullarında işletmelerin güçlü yanları olarak görünen durumlarla daha çok meşgul olduğu, enerji harcadığı ve bu alanlarda verimli olmaya büyük bir zaman ve para ayırdığı görülmektedir. Bu bakımdan işletmelerin mevcut güçlerinden değer yaratabilmeleri için güçlerini yeniden belirlemesi ve bunlara yönelik yöntemleri oluşturması çok önemli bir husus olarak ortaya çıkmaktadır.¹⁴⁵

Bilgi teknolojilerinin yaşamın her alanına girmesiyle birlikte, bu teknolojilerin kullanılabilmesi pek çok farklı alanın ortaya çıktığı söylenmektedir. Özellikle büyük işletmelerin mevcut bilgileri daha verimli bir biçimde kullanabilmeyi istemesi bu işletmelerin bilişim teknolojilerine büyük yatırımlar yapmasına yol açmaktadır. Yapılan bu yatırımlar sayesinde farklı bölümlerden elde edilen bilgiler ve gelişmeler hızla diğer bölümler tarafından da işleme konulmaktadır. Bu da bilgi kaybından

¹⁴³ Sarıhan, s.72-73

¹⁴⁴ Bahadır Akın, *Yeni Ekonomi: Strateji, Rekabet ve Teknoloji Yönetimi*, Çizgi Kitabevi, Konya, 2001, s.60

¹⁴⁵ Bozkurt, s.97

kaynaklanan sorunların azaltılmasını sağlayarak işletmenin performans düzeyini yukarı seviyelere çekmesine imkan tanımaktadır.¹⁴⁶

2.5.1. Bilgi Teknolojileri ve Değişim

Canlı bir varlıkta beyin ile diğer organların arasındaki iletişimi sağlayan sinir sistemi, vücudun etkin bir biçimde çalışmasını sağlamaktadır. İşletmelerde de bilgi teknolojileri, bir tür sinir sisteminin göstermiş olduğuna benzer bir işlevi göstererek etkin bir işleyişin oluşmasına imkan vermektedir. Teknolojik değişimin hızına yetişmekte zorlanıldığı bu çağda işletmelerin sinir sistemlerini dijital sinir sistemine ya da diğer bir ifadeyle dijital bilgi teknolojilerine yönelik olacak biçimde oluşturması gerekmektedir.¹⁴⁷

İşletmelerin yeni bir durum ya da strateji ile ilgili uygulamaları kendi yapılarına uygulamadan önce bazı durumları göz önüne alması gerekmektedir. Dolayısıyla, egemen kültürün öncelikle belirlenmesi, değişime yönelik kültüre yönelik koşulların oluşturulması, gösterilen çabanın zamana yayılması ve uygun çalışmalara odaklanılması olarak belirtilebilir.¹⁴⁸

Bir işletmeyi birlikte tutan ve çalışanların kolay işler yerine doğru işler yapması için güdüleyici unsurların ne olduğu uzman olan işletmelere sorulduğunda, verilen cevabın kültür olması tesadüfi değildir. Kültür kavramı içerisinde işletme değerlerini, düşünce biçimlerini ve başarı için gereken davranışları barındırmaktadır. Bu nedenle işletmelerin günümüz koşullarını da kapsayacak biçimde işletme kültürünü oluşturmasıyla işletmeler pek çok alanın yanında özellikle bilişim teknolojilerini daha etkin bir şekilde kullanabilecek işlevsel bir yapıya sahip olacaktır.

Bilgi teknolojilerinin kurumsal değişimi sağlaması için işletmelerin yeni kaynaklar oluşturarak bunları organizasyon süreçleri ile ilişkilendirilmesinin gerekliliği üzerinde durmaktadır. Güncel bilgi teknoloji uygulamalarını

¹⁴⁶ Numan Kurtulmuş, *Sanayi Ötesi Dönüşüm*, İz Yayıncılık, İstanbul, 2001, s.85

¹⁴⁷ Bozkurt, s.132

¹⁴⁸ Demirtaş, s.14

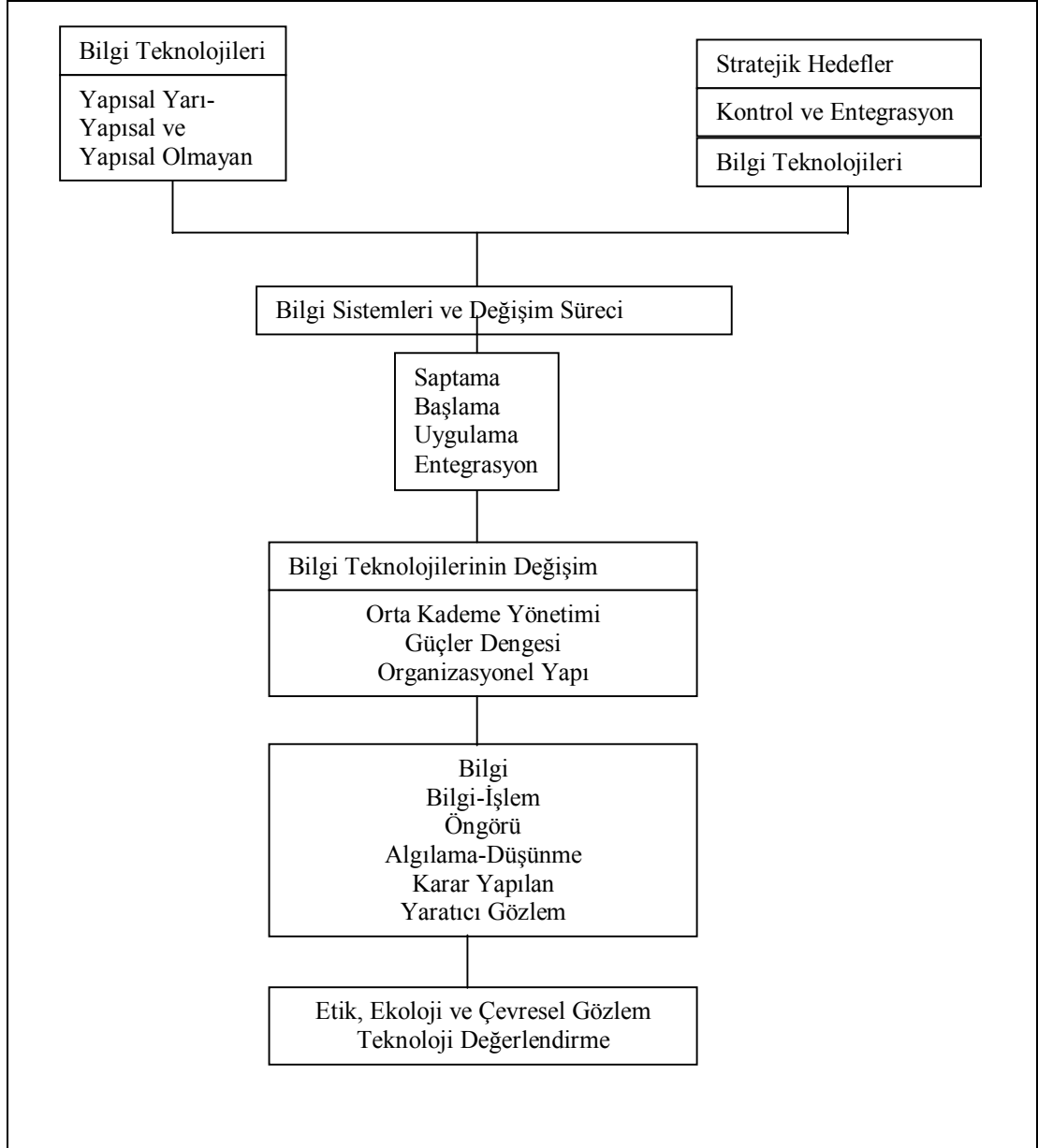
gerçekleştiren yöneticiler, etkin bilgi yönetimi ve kurumsal amaçlara ulaşmak için kullandıkları bilgi teknolojileri ve araçlarını da “değişim ajanı” olarak da ifade etmektedir. Bu nedenle yöneticilerin kurumsal değişimle ilgili sorunlara yönelik çözümleri günün değişen koşullarına uygun oluşturması çok önemlidir.¹⁴⁹

Reisenberg’e göre, büyük bir hızla gelişen ve değişen dünyamızda müşteriler, rakipler ve tedarikçiler arasındaki ilişkilerin değişikliğe uğraması ürün hayat eğrilerinin daha da kısalmasını sağlamaktadır. Buna bağlı olarak sürekli ve düzenli bir biçimde gelişmelerini destekleyecek sistemleri bünyelerinde oluşturabilecek olan işletmelerin, günümüz rekabet ortamında yarının galip işletmelerinden biri olacağı belirtilmektedir.¹⁵⁰

Yaşanan bu değişimler iş yapma biçimlerinin ve süreçlerinin de farklılaşmasına yol açmaktadır. Yeni otomobillerin ve uçakların tasarımları video konferans ve elektronik görüntü sistemleri sayesinde küresel ölçekte oluşturulan network grupları tarafından farklı merkezlerde, farklı ekipler tarafından tasarlanarak sanal ortam üzerinden gerçekleştirilmektedir.

¹⁴⁹ Ögüt, s.25

¹⁵⁰ Davenport ve Prusak, s.25-26



Şekil 3. Bilgi Teknolojileri ve Kurumsal Değişim

Kaynak: Akın, s.63-64.

Yukarıdaki şekilde bilgi teknolojileri ve kurumsal değişim için işletmelerin hazırlaması gereken unsurlara yer verilmektedir. Orta kademe yönetiminin güçler dengesini organizasyon yapısına yönelik oluşturması bilgi teknolojilerinin değişime yönelik etkilerini ortaya koymaktadır. Bu nedenle kurumsal değişimin etkin bir biçimde gerçekleşmesi oluşturulan sistemlerin değişim sürecini doğru bir biçimde yapılandırmasına bağlıdır.

Özellikle bilişim teknolojileri sayesinde organizasyon içinde ve dışında bulunan birçok profesyonelin yerel alan ağların kullanılmasıyla elektronik ortamda buluşturulabileceği belirtilmektedir. Network çağı ile birlikte, günümüzde dünyanın farklı coğrafi alanlarda ve iş istasyonlarında çalışan profesyonellerin, geniş alan ağları aracılığıyla, sanal ortamda bilgi alışverişini yapabildikleri görülmektedir.¹⁵¹

2.5.2. Bilgi Teknolojilerinde Yönetim ve Aşamaları

Organizasyonlar bilgi teknolojileri geliştirme süreci boyunca, bilgi teknolojileri uygulamaları ile ilgili olarak oluşabilecek yönetsel sorunlara çözüm arayışı içindedir. Bu nedenle bilgi teknolojileri geliştirme süreci sürekli ve disiplinli uğraşların ardından belli bir sisteme göre oluşturulmalıdır. Bilgi teknolojilerinin etkin yönetimi sağlayan bu aşamalar aşağıdaki şekilde ifade edilebilir.¹⁵²

Birinci Aşama;

Bilgi teknolojileri tanımlaması ve yatırımı; kurumun potansiyel gereksinimlerini ilgilendiren bilgi teknolojilerinin tanımlanması, teknolojik yatırımların öncelikli olması ve pilot proje oluşturulması ile ilgilidir. Organizasyonun yerel, ulusal ve küresel rekabet koşulları altında ihtiyacı olan bilgi teknolojilerinin öngörülmesi ve tanımlanması, stratejik bilgi teknolojileri planlaması açısından önem taşımaktadır. Çoğu zaman, pilot proje oluşturma görevi stratejik planlama ya da Ar-Ge bölümüne aittir.

İkinci Aşama;

Teknolojik öğrenme ve adaptasyon; tanımlanan bilgi teknolojilerinin ve ilgili pilot projelerin kullanıcılara göre uygun hale getirilmesidir. Bu aşamada, tanımlanan bilgi teknolojileri ile kurumsal kültür ve insan kaynakları arasında koordinasyon sağlanmaktadır. Çünkü kurumsal gereksinimler açısından öngörülen bilgi, teknoloji araçları ne kadar karmaşık olursa olsun kullanıcılar ile teknoloji arasında olumlu

¹⁵¹ Manuel Castells, *Enformasyon Çağı*, (Çev. E. Kılıç), Bilgi Üniversitesi Yayınları, İstanbul, 2005, s.79-81

¹⁵² Ögüt, s.170

etkileşim kurulamamışsa teknolojiden planlanan verim ve katkılar elde edilemeyecektir.¹⁵³

Üçüncü Aşama;

Ussallaştırma ve yönetsel denetim; daha önceki iki aşamada temel amaçlar, teknoloji kullanıcılarının zihinsel açıdan teknolojiye ilişkin olumlu bir algılama düzeyine getirilmesi ve kullanımının pratikleştirilmesiydi. Bu son aşamada ise, sorun teknolojik öğelerin kurumsal etkinliği arttıran sonuçlar sağlayıp, sağlamadığını denetlemek ve değerlendirmektir.

Dördüncü Aşama;

Olgunlaşma ve teknik uzmanlık transferi; organizasyon yönetimlerinde yeni bilgi teknolojileri alımına büyük değer verilmektedir. Ancak, organizasyonlar tarafından bilgi teknolojilerinin kullanımında teknik uzmanlık bilgisinin transferine aynı önem verilmemektedir. Teknoloji yönetimi açısından bilgi teknolojilerinin önemi, teknolojik yenilik geliştirmede ortaya çıkmaktadır. Teknoloji uzmanlarının, ileri bilgi teknolojileri uyumlarının sağlanması gerekmektedir. Teknolojik bakımdan gelişmiş ülkelerin ve kurumların aynı zamanda en gelişmiş bilgi teknolojilerinin kullanan yapılar oluşturdukları da bilinen bir gerçektir.

2.5.3. İletişim Teknolojisinde Yaşanan Gelişmeler

İletişim sistemleri; elektronik mesajların üretilmesi, gönderilmesi ve alınmasında kullanılan sistemler olarak bilinmektedir. İletişim alanındaki önemli gelişmelerden biri, veri iletiminde analog teknolojiden dijital teknolojiye geçişle başlamıştır. Dijital iletişim sistemleri, bilgisayar destekli iletişim araçlarının kullanımının artmasını sağlayarak bilginin hızlı ve hatasız bir şekilde hareket etmesini olanaklı hale getirmiştir. Ayrıca iletişim kanallarındaki değişimle birlikte

¹⁵³ Tekin, Güleş ve Ögüt, s.28

fiber optik hatların ve uydu sistemlerinin kullanılmaya başlanması da iletişim alanında yaşanan önemli gelişmelerden biridir.¹⁵⁴

Bu sayede, geleneksel iletişim araçlarının kullanımında karşılaşılan sorunlar ortadan kaldırılmıştır; bu da işletmelerin büyük miktarlardaki veriyi iletmek için ihtiyaç duydukları hız ve kapasitede önemli artışların olmasına imkan sağlamıştır.

Günümüz teknolojilerinde yaşanan gelişmeler bireylere mobil telefonlarının ve diğer araçların ses, veri, resim ve grafik transferi gibi imkanlarını sağlamıştır. Bilgisayar sistemleri ve ağlarının birbirleri ile bağlantı kurabilir hale gelmesinin bir sonucu olarak bilgi transferi ve ticari işlemlerin yapılabilmesi daha da kolay bir hale gelmiştir.¹⁵⁵ Bilgisayar ve iletişim teknolojilerinde yaşanan hızlı gelişmeler önümüzdeki yıllarda da devam edecek gibi görünmektedir. Bilişim teknolojilerinde olan bu değişim temelde, yeni teknolojilerin hızla ortaya çıkması ve iş çevrelerinin bilişim teknolojilerine artan ilgisi bu sürecin ileride de artan bir hızda devam edeceğinin bir göstergesidir.

2.5.4. Bilişim Teknolojileri

Bilişim, bilginin düzenli bir biçimde elektronik makineler aracılığıyla işlenmesi bilimi olarak tanımlanabildiği gibi bilgi ve iletişim kavramlarının anlam olarak birleştirilmesi ile oluşturulmuş bir kelime olarak da ifade edilmektedir. Bilişim teknolojileri sektörü de bilgi ve iletişim teknolojilerinin birleşmesi ile oluşan alanı belirtmektedir.¹⁵⁶

Sanayi toplumu ile insanlığın yaşadığı dönüşüm süreci, bilgi toplumuna geçişle birlikte farklılaşmaya başlamıştır. İnsanlığın önünde bilgi ve bilginin kullanımı ile beraber hızla gelişen bir çağ açılmış ve bilgi ekonomik yaşam içerisinde en önemli faktörlerden biri durumuna gelmiştir. Günümüz koşullarında işletmelerin

¹⁵⁴ Mehmet Özçağlayan, *Yeni İletişim Teknolojileri ve Değişim*, Alfa Basım Yayım, İstanbul, 1998, s.45

¹⁵⁵ İsmet Barutçugil, *Teknolojik Yenilik ve Araştırma Geliştirme Yönetimi*, Bursa Üniversitesi Yayını, Bursa, 2003, s.125

¹⁵⁶ M. Şerif Şimşek ve H. Bahadır Akın, *Teknoloji Yönetimi ve Örgütsel Değişim*, Çizgi Kitabevi, İstanbul, 2003, s.35-36

fonksiyonel bir biçimde yer alması; işletmelerin bilgi üretmelerine, sentezlemelerine ve bilgiyi süratle hayata ve üretime entegre edebilmelerine bağlıdır.¹⁵⁷

2.5.4.1. Bilişim Teknolojisi Kavramı ve Gelişimi

Bilişim teknolojileri kavram olarak, verilerin kayıt edilmesi, saklanması, belirli bir işlem sürecinden geçirmek suretiyle bilgilerin üretilmesi, üretilen bu bilgilere erişilmesi, saklanması ve nakledilmesi gibi işlemlerin etkili ve verimli yapılmasına olanak tanıyan teknolojileri tanımlamada kullanılan bir terimdir. Bunun yanında bilişim teknolojileri veri toplamak ve değerli bilgiler oluşturmak işletme süreçlerine teknolojinin uygulanması olarak da tanımlanmaktadır.

Diğer bir ifadeyle, işletmelerin bilgisayar ve iletişim teknolojilerine yapmış olduğu toplam yatırımların miktarı olarak da belirtilmektedir. Genel olarak bilişim teknolojilerinin donanım, yazılım, iletişim araçları ile birlikte bunları destekleyen kaynaklar ve personelden meydana geldiği söylenebilir.¹⁵⁸ Bu bağlamda bilişim teknolojilerini değerlendirirken bilgisayar ve iletişim teknolojilerinde meydana gelen gelişmelere bakılması yerinde olacaktır.

2.5.4.2. Bilgisayar ve Bilgi Teknolojilerinde Yaşanan Gelişmeler

İlk olarak 1946 yılında geliştirilip ENIAC olarak bilinen ilk bilgisayardan bugüne bilgisayar teknolojisinin gelişimi beş kuşakta incelenmektedir. Vakum tüpleri, transistor teknolojisi, yarı iletken teknolojisi, yapay zeka, uzman sistemler ile birlikte karmaşık matematiksel modellerinin kullanıldığı beşinci kuşağa gelinmiştir.¹⁵⁹

Her kuşakla birlikte işlem ve depolama gücünde artış, boyutlarda küçülme, güvenilirlik ve kullanıcı sayısında artış yaşanırken fiyatlarda önemli bir düşüş gözlenmektedir. Değişik örgütsel ihtiyaçlar ve teknolojik keşiflere bağlı olarak çeşitli

¹⁵⁷ Bozkurt, s.139

¹⁵⁸ Ögüt, s.21-22

¹⁵⁹ Davenport ve Prusak, s.48

büyükölükte, farklı özellik ve yeteneklerde bilgisayar sistemleri bulunmaktadır. Bu bilgisayar sistemleri kısaca süper bilgisayarlar, ana bilgisayarlar, mini bilgisayarlar ve mikro bilgisayarlar olarak belirtilebilir.

Bilgisayarlarla birlikte yazılım sistemleri de büyük bir gelişme göstermektedir. Genellikle yazılım sistemlerine yönelik olan yazılımlar; uygulama ve sistem yazılımları olarak ayrılmaktadır. Uygulama yazılımları, son kullanıcının bilgi işleme ihtiyacını karşılamak için bilgisayarın belli başlı bazı işlemleri yerine getirmesine imkan veren programlardır. Sistem yazılımları ise, uygulama yazılımları ile bilgisayar donanımları arasında aracılık ederek programın çalışmasını sağlayan yazılımlar olarak tarif edilmektedir.¹⁶⁰

2.5.4.3. Bilişim Teknolojilerinin İşletmeler Tarafından Kullanılması

Küresel işletmecilikte, değer yaratan temel unsur hızlı değişim olgusudur. Değişim organizasyonların geleceğı ve değişen koşullara uyum sağlayabilme yeteneklerine bağılı olması açısından çok önemli bir kavramdır. Değişim, bilginin yenilenmesi ve gelişmesine olanak sağlayarak işletmenin varlığını sürdürmesi, ayakta kalabilmesi için değişimi yönetebilmesi ve bu duruma bağılı olarak da bilgiyi etkin bir şekilde yönetebilmesi açısından gereklidir.¹⁶¹

Günümüzün örgüt çevresi, belirgin olarak geçmişten oldukça farklı bir boyut içerisinde bulunmaktadır. global rekabet, bilişim teknolojisi ve etik alanındaki gelişmeler tüm organizasyonların yönetiminde insan kaynaklarından üretim yönetimine kadar kullanılan mevcut yaklaşımların tekrar gözden geçirilmesini gerektirmektedir.

Bu paradigma değişimi, organizasyonların iç ve dış çevreye daha duyarlı olmalarını da beraberinde getirmiştir. Bu sayede, enformasyon teknolojisi, toplam

¹⁶⁰ Stewart, s.55

¹⁶¹ Hasan Çoban, *Bilgi Toplumuna Geçiş*, İnkılap Kitabevi, İstanbul, 1997, s.46-47

kalite yönetimi ve örgütsel öğrenmenin önemi her geçen gün daha da hissedilmeye başlayacaktır.¹⁶²

2.5.5. İşletmeler Açısından Teknolojinin Önemi ve Kullanımı

Rekabetin bu denli yoğun olduğu dünyada işletmelerin teknoloji yönetiminde bulunan farklı özellikleri anlaması ve bu özellikleri değişen günümüz ekonomisine yönelik biçimde uygulaması gerekmektedir. Bu da işletmelerin teknoloji yönetiminin işlem süreçlerini idari yapıları ile ilişkilendirmesi ve bütün bunlara geniş bir açıdan bakabilmesi ile mümkün olabilir. Bir kurumun çevresindeki önemli etkenlerden biri olan teknoloji, rekabetçi avantajlar sağlayabilecek anahtar faktör olarak görülmelidir.¹⁶³

Teknoloji; yöneticilere, rakipler üzerinde rekabetçi bir avantaj sağlamak için pek çok imkanı içerisindeki barındırmaktadır. Ancak işletmelerde teknoloji yönetimi diğer faktörlerle de yakın ilişki içerisinde. Bu nedenle işletmeyi etkileyen faktörlerin birbirleri ile ilişkilendirilmesi işletmelere önemli bir avantaj sağlayacaktır. Bu faktörlerden bazıları; teknolojik kaynaklandırma, bilgi yönetimi, kurumsal öğrenme ve ilişki yönetimi gibi alternatif yolları yükselten yönetim stillerini içermektedir.

Teknoloji insanoğlunun medeniyetlere kurmasında, çağ açıp çağ kapamasında en önemli etken olmuştur. Bu, teknolojinin her geçen gün etkisini arttırmasından ve etkisini her alanda hissettirmesinden rahatlıkla anlaşılabilir. İşletmeler yapılarına göre çeşitli teknolojiler kullanmakta ve buna paralel olarak teknolojik yenilik üretebildikleri oranda başarılı olabilmektedir. Bilginin çığ gibi büyüdüğü bilgi çağı sürecinde teknolojik yenilikler ile üretim hızı da artış göstermektedir.

Teknolojik yenilik işletmelere üretim, pazarlama, yönetim gibi alanlarda yoğun olarak kullanılmaya başlayan yenilikçi teknolojiler sağlamaktadır. Ayrıca işletmelere üstün ürün kalitesi, müşteri memnuniyeti ve beğenileri doğrultusunda

¹⁶² Çoban, s.48

¹⁶³ W. Dale Compton, *Mühendislik ve Teknoloji Yönetimi*, (Çev. E. Gül Okutan), Beta Basım Yayım, İstanbul, 1999, s.68-69

ürün çeşitliliği ve ürün geliştirme hızının artması gibi çeşitli yararlar da sağlamaktadır.¹⁶⁴

2.6. Teknoloji Yönetiminde Kullanılan Yöntemler

Teknoloji yönetimi, teknoloji üretimi kadar önemli bir husustur. Kimi zaman ileri teknolojiler bazen geleneksel teknolojilerden daha kötü performans sergilemektedir. Teknoloji yönetiminde verimliliğin farklılığı ise yerleştirilmiş olan makine, donanım, işgücünün teknik düzeyi ve yönetimin yetkinliği gibi faktörlerle ilişkilidir. Ayrıca bu noktada sorumluluk, kullanılan teknolojiye değil, teknolojiyi yönetme konumunda olanlarda bulunmaktadır.

Küresel anlamda, artan kurumsal ve endüstriyel değişimle beraber teknolojiye yaşanan karmaşa, maliyet ve gelişim hızının artmasıyla birlikte teknolojiyi daha etkin yönetebilmeye olan endüstriyel ve akademik ihtiyaç ve ilgi sürekli artmaktadır. Nanoteknoloji, biyoteknoloji ve enformasyon ve iletişim teknolojisi gibi yeni ortaya çıkan teknolojiler, gelişim, kâr ve büyüme için belirgin imkanlar sağlamaktadır.¹⁶⁵

Ancak işletmelerin mevcut aktiviteleri için potansiyel bir tehlikeyi de içlerinde barındırmaktadırlar. Teknoloji yönetimi, çok disiplinli ve çok fonksiyonlu yapısının sonucu olarak, hem teoride hem de pratikte uğraş gerektiren bir konumdadır. Özellikle teknoloji yönetiminin çok disiplinli ve çok fonksiyonlu doğasını ilgilendiren ve devam eden bir uğraşı temsil etmesi nedeniyle fen, mühendislik, ekonomi, sosyoloji ve psikoloji gibi bazı disiplinler ile akademik açıdan yakından ilgilidir.¹⁶⁶

Çalışma ortamında, yenilikçi ve başarılı ürünler ve hizmetlerin pazara getirilmesinde hem ticari hem de teknolojik fonksiyonların katkıları teknoloji yönetiminde kritik bir rol oynamaktadır. Bu nedenle karmaşık çalışma ortamlarında teknoloji yönetimi için etkin sistemler, sağlam temellendirilmiş kavramsal çatılar

¹⁶⁴ Akın, s.63

¹⁶⁵ Umut Demirtaş, *Teknolojik Gelişme-Büyüme ve İstihdam*, Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları, Ankara, 2003, s.45

¹⁶⁶ Stewart, s.62

tarafından alttan desteklenen entegre edilmiş yönetim araçlarının ve süreçlerinin birlikte oluşturulması gerekmektedir.

Yöneticiler bu kompleks konularla başa çıkmanın yollarını aradıkları için, yakın zamanda böyle birçok süreç ve araç yayınlamıştır. Birleştirilmesi gereken birçok faktör, yüksek enformasyon gereksinimini ve uygulanabilmesi için şirket kaynaklarına gereksinimin ortaya çıkmasını sağlamaktadır. Sonuç olarak, yönetim teknolojileri iş alanında üretim, mühendislik, Ar-Ge, pazarlama, satış, finans, satın alma vb. olarak temsil edilen farklı fonksiyonlardan, geniş alanda bilgi alabilecek proje takımları oluşturabilecek daha büyük şirketler için dizayn edilmektedir.¹⁶⁷

İyi teknolojik ve ticari kararları birleştirme ihtiyacı, birkaç teknoloji yönetimi aracının geliştirilmesinin arkasındaki etken olarak görülmektedir. Bunlar, güvenilir aksiyon planları oluşturmak için teknoloji yoğunluklu firma yöneticilerine birçok faktörün göz önünde bulundurulması gereken ve değerlendirilmesinde destek olan karar destek süreçleri olan pratik teknikler olarak bilinmektedir. Dolayısıyla teknolojik sistemde oluşan herhangi bir değişim diğer organizasyon unsurlarını etkilemektedir. Teknoloji organizasyonun bütün yapısı üzerinde önemli bir etkidir. Bu nedenle teknolojinin, mutlaka iyi bir biçimde yönetilmesi gerektiğinin unutulmaması gerekmektedir. Teknoloji yönetimi açısından en önemli husus, teknolojinin sadece üretim araçlarına ilişkin bir teknik olarak görülmeyip, aynı zamanda yönetim ve organizasyon sürecinde güncelleştiren bilgilerin ve çağdaş yönetim tekniklerinin de teknoloji kapsamında ele alınması gerektiğinin bilinmesi gerekmektedir.¹⁶⁸

2.6.1. Öğrenen Organizasyonlar

Bilgi ve kurumsal öğrenme, teknolojik ve kurumsal değişimin incelenmesinde önemli unsurlardır. İçinde yaşadığımız hızlı değişim ortamında rekabette başarılı olmak isteyen organizasyonlar iç kurumsal öğrenmeyi sağlayacak biçimde

¹⁶⁷ Davenport ve Prusak, s.56

¹⁶⁸ Ögüt, s.160

becerilerine yönelik yapıları oluşturmak durumundadır.¹⁶⁹ Öğrenen organizasyon bilgi üretimi, temini, iletimi alanlarında etkin olan ve kurumsal davranışları, yeni bilgi ve öngörüler çerçevesinde dönüştüren organizasyonlardır. Öğrenen organizasyon modelinde, bilgi iletimini gerçekleştirmenin en etkili yöntemi insan kaynakları dönüşüm programlarının uygulanmasıdır.

Günümüzde, rekabet üstünlüğünün önemli faktörlerinden olan, organizasyonel yetenekleri geliştirmek, kurumsal değişimi başarmak ve öğrenen bir organizasyona sahip olmak her geçen gün daha da önemli bir hale gelmektedir. Bilgi çağı organizasyonları, “geniş kategorileri uzun dönemli öğrenme, geçmişten öğrenme, yaşanan zaman diliminden öğrenme ve gelecek öngörülü öğrenme unsurlarından oluşan stratejik öğrenme sürecini” uygulamak için çaba göstermelidir.¹⁷⁰

Hızla değişen ekonomik ve teknolojik değişimler nedeniyle organizasyonlar belirsiz bir ortamda faaliyetlerini gerçekleştirmek durumundadır. Ulusal ve uluslararası stratejik katılımlarla kurumsal değişimin büyük bir hız kazandığı günümüzde öğrenme çok kritik biçimde önem kazanmıştır.

Öğrenen organizasyon sistemlerini hızlı bir biçimde kurmak ya da biçimlendirmek mümkün değildir. Başarılı modeller incelendiğinde, aşamalı ancak istikrarlı yönetim süreçleri, rasyonel koşullara yönelik olarak dönüştürülmüş kurumsal davranışlar ve yönetimin kararlılığı gibi niteliklerin ortaya çıkmakta olduğu görülmektedir. Bunun yanı sıra, öğrenen organizasyonların oluşturulabilmesi için organizasyon çalışanlarının öğrenmeyi kesintisiz bir süreç olarak algılamaları çok önemlidir. Öğrenen organizasyonlarda yönetim uygulamalarının odak noktasına öğrenmeyi özendirme ve destekleme konmalıdır.¹⁷¹ Sonuçta günümüzün başarılı organizasyonları, sürekli bilgi üreten, organizasyon içinde bilgi dağıtımını etkin bir şekilde yapan ve bilgi teknolojilerini veya ürünlerini hızla birleştiren organizasyonlar olacaktır.

¹⁶⁹ Compton, s.76

¹⁷⁰ Akın, s.76

¹⁷¹ Dura ve Atik, s.165

2.6.2. Toplam Kalite Yönetimi

Yeni bir yönetim anlayışı olan toplam kalite yönetimi kavramı, önce endüstride, üretim sektöründe ortaya çıkmış; üretilen malın kalitesinde artış sağlamanın yanı sıra kayıpları ve maliyetleri minimum düzeye indirmesi özelliğinden dolayı hızla diğer sektörlerde yayılmıştır. Toplam kalite yönetimi, diğer yönetim anlayışlarından farklı olarak mekanik bir yaklaşım olmayıp; çalışanların tümünün beyin gücü, yaratıcılık ve deneyimlerinden yararlanma şeklinde bir iş ahlakı anlayışına dayanmaktadır.¹⁷² Bu çerçevede toplam kalite yönetimi, kurumlarda üretim süreci, tedarik, yönetim, tanıtım, çalışanlar, müşteriler, toplumsal etkiler gibi ekonomik unsurların tümü üzerinde özenle duran ve bütünsel anlayışa sahip çağdaş bir yönetim anlayışı olarak tanımlanabilmektedir.¹⁷³ Toplam kalite yönetimi, sistematik, bütünsel ve kurumun ilerlemesi için kullanılan kurumsal bir yaşam biçimi olmaktadır. Başka bir ifadeyle, toplam kalite yönetimi dünya çapında kurumlarda başarıyla kullanılan ve bu başarısı kanıtlanmış bir yönetim biçimidir.

Toplam kalite yönetimi, uzun dönemde müşterinin memnun kalmasını, başarmayı, kendi personeli ve toplum için faydalar sağlamayı amaçlayan, kalite üzerinde yoğunlaşmış ve tüm personelin katılımına dayanan bir yönetim biçimidir. Üst kademe yöneticilerin, işin içine sürekli ve etkili bir şekilde girmesi ve tüm personelin sürekli eğitiminin sağlanması bu modelin başarısı için kaçınılmazdır. Bu anlamda müşterinin söylenen veya söylenmeyen potansiyel ihtiyaçlarının karşılanması gerekir.¹⁷⁴

Bir kurumda, pozisyonu önemli olmaksızın her bireyin süreçlerin iyileşmesine yönelik katkısı varsa toplam kalite yönetiminin varlığından söz edilebilecektir. Toplam kalite yönetimine göre müşterilerin memnuniyetinin sağlanması ancak bu şekilde olacaktır. Nitekim toplam kalite yönetimi anlayışı kapsamında kurum içerisindeki birçok birey eğitim programlarına katılmakta ve gelişimi sürekli hale

¹⁷² Osman Hayran ve M. Hulki Uz, “Sağlık Hizmetlerinde Toplam Kalite Yönetimi” <http://www.merih.net/ml/whulkuz11.htm> (03.03.2014)

¹⁷³ Mehmet Kuruşçu, *Toplam Kalite Yönetimi ve Kalite Ödülleri*, IQ Kültür Sanat Yayıncılık, İstanbul, 2003, s.23

¹⁷⁴ İsmail Efil, *Toplam Kalite Yönetimi*, Alfa Yayınları, İstanbul, 2006, s.61

getirmeye yönelik çaba sarf etmektedir.¹⁷⁵ Bu uygulamalarla amaçlananlar arasında ekip çalışmasını teşvik etmek de yer almaktadır.

Toplam kalite yönetimi, müşteri tarafından tanımlanan kaliteye öncelik verilerek, işletmenin ürün ve hizmetleri yanında yönetimin de kalitesini ve verimliliğini artırmayı hedefleyen bir yönetim sistemidir.¹⁷⁶ Bir kuruluştaki herkesin katılımı ile süreçlerin, ürünlerin ve hizmetlerin sürekli iyileştirmesi suretiyle iç ve dış müşteri kalite gereksinimlerinin karşılanması ve müşteri tarafından tanımlanan kaliteyi ürün ve hizmet yapısında oluşturmaya çalışan bir yönetim şekli¹⁷⁷ olan toplam kalite yönetimi, bir başka tanımda da, bir işletme içinde kaliteyi odak alan, kuruluşun tüm üyelerinin katılımına dayanan, müşteri memnuniyeti yoluyla uzun vadeli başarıyı amaçlayan ve kuruluşun tüm üyelerine ve topluma yarar sağlayan bir yönetim yaklaşımı olarak açıklanmıştır.¹⁷⁸

Toplam kalite yönetimi, kalite olgusunu, kurumda çalışan tüm bireylere yayan ve onları bundan sorumlu tutan bir sistem olarak kendini göstermektedir. Bu sistem, doğru üretimi ilk defasında yapmayı ve bunu her defasında tekrarlamayı hedefleyen, işletmenin bir bütün olarak etkinliğini sağlamayı, esnekliğe ulaşmasını ve rekabet gücünü arttırmayı hedefleyen bir yöntem olarak ele alınmaktadır.¹⁷⁹

Bir sistemler bütünü olarak değerlendirilen toplam kalite yönetimi, değişik çevre koşullarında ve değişik şekillerde uygulanmakla beraber, tüm işletmelerin kabul ettiği bir amacı vardır ki, bu da işletmeler tarafından sağlanan mal ya da hizmetin müşterilerin beklentilerine uygunluğudur. Bu durum göz önünde bulundurulduğunda, toplam kalite yönetimi, müşteri ve çalışanların memnuniyetini hedef alan bir dizi felsefe, yöntem ve süreçten oluşan bir sistem olarak nitelendirilebilmektedir. Bu sistem bir kalite geliştirme programı olarak ele alınmamalıdır. Bilindiği üzere, kalite geliştirme uygulamalarının temelinde

¹⁷⁵ Rıdvan Bozkurt, *Kalite Maliyeleri*, Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları, Ankara, 2003, s.7

¹⁷⁶ Celil Koparal, *Yönetim ve Organizasyon*, (Ed. İ. Özalp), Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir, 1997, s.321

¹⁷⁷ Kaan Soylu ve Ahmet Suer, *Toplam Kalite Yönetimi Sözlüğü-Terimler ve Tanımlar*, Beyaz Yayınları, İstanbul, 1998,

¹⁷⁸ Erol Yılmaz, “Üniversite Kütüphanelerinde Toplam Kalite Yönetimi ve Memnuniyeti,” *Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi*, C.21, S.1, 2004, s.204

¹⁷⁹ Ömer Peker, “Toplam Kalite Yönetimi ve TS-ISO 9000 Standartları” *Verimlilik Dergisi*, Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları, 1993, s.49

istatistiksel ve matematiksel yöntemlerle sorunların çözümü ağırlık kazanır, oysa toplam kalite yönetiminde olayın teknik yönünün yanı sıra, sosyal ve psikolojik yönü de dikkate alınmaktadır.¹⁸⁰

Toplam kalite yönetimi, müşterilerin memnurluk duyarak satın alacakları ürün ve hizmetlerin geliştirilmesi, tasarımı, pazarlaması ve satış sonrası hizmetlerin maliyetlerinin düşürülerek gerçekleştirilmesidir. Bu hedeflere ulaşabilmek için bir kuruluşun tepe yönetim, merkez bürosu, fabrikalar, üretim, dizayn, teknik, araştırma, yönetim, planlama, pazar araştırması, muhasebe, malzeme, ambar, satış, personel ve genel işler gibi tüm birimleri birlikte çalışmalıdır.¹⁸¹

Toplam kalite yönetimi, müşteri beklentilerini karşılamak üzere bir kuruluştaki tüm sistemlerin, süreçlerin ve ürünlerin sürekli olarak iyileştirilmesi öngören bir yönetim kavramı olmaktadır. Bu model kalite yönetimi, kalite güvencesi ve kalite iyileştirme kavramlarını kapsamakta ve birleştirmekte; iç ve dış müşterilerin, tedarikçilerin ve kuruluşla ilgisi olan tüm grupların gereksinim ve beklentilerini karşılamayı amaçlamaktadır.¹⁸² Bu sistemin ortak özellikleri ise şu şekilde değerlendirilmektedir:¹⁸³

- i. İşletme faaliyetleri müşteri temellidir.
- ii. Dikkat süreçler üzerine yoğunlaşmıştır. Başka çözümler düşünülmeden önce süreçler iyice anlaşılır ve geliştirilir.
- iii. Yoğun veri toplama ve ölçümleme önemlidir ve geribildirim verilir.
- iv. Yüksek kaliteli ürün ve hizmetlerin üretilmesi de dahil olmak üzere işletmenin bütün faaliyetlerinde sürekli iyileştirme olur.
- v. Kalite hedeflerine hep birlikte ulaşılır.
- vi. Çalışanlar güçlendirilmiştir.
- vii. Eğitim sürekli.
- viii. Hedef yalnızca gelişmiş kalite değil, aynı zamanda yüksek verimlilik.

¹⁸⁰ Sumru Tümer, “Toplam Kalite Yönetiminde Kuruluş ve Organizasyon Yapısı” *Verimlilik Dergisi*, 1995, s.42-43

¹⁸¹ Akyay Uygur ve Ramazan Göral, *Yönetim ve Organizasyon*, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 2005, s.154

¹⁸² Muhsin Halis, *Toplam Kalite Yönetimi Kapsam, İlkeler ve Uygulamalar*, Roma Yayınları, Ankara, 2004, s.77

¹⁸³ Efil, s.72

- ix. Kültürel değişim gerekli olup, kalite anlayışı kültürün bir parçasıdır.
- x. Üst yönetimin liderliği ve katılımı olur.
- xi. Toplam kalite yönetimi, işletme içindeki bütün işlevleri içerir. Hatta işletmenin dışındaki başka tedarikçilerin ve işletmelerin de aynı kalite anlayışıyla davranmaları istenir.

Buna göre toplam kalite yönetimi; müşteri ihtiyaç, istek ve beklentilerinin karşılanması ve iş sonuçlarında mükemmelliğe ulaşılabilmesi için, tüm süreçlerde kusursuzluğun, sıfır hata ilkesine dayalı olarak sürekli kılınmasını ve bu sürekliliğin, işletmenin tüm iç ve dış çevresinin katılımıyla gerçekleştirilmesini hedefleyen; yönetsel ve örgütsel yapıda insan unsurunu sürekli eğitim ve grup çalışması yoluyla ön plana çıkaran; sürekli gelişme ilkesi ile işletmenin rekabet gücünü artırmayı amaçlayan; bütün bunların da ancak, en üst düzeyde sorumluluk bilincine sahip bir liderlik anlayışıyla gerçekleştirilebileceğini savunan çağdaş bir yönetim anlayışıdır.¹⁸⁴

2.6.3. Değişim Mühendisliği

Değişim mühendisliği; müşteri talep ve ihtiyaçlarını tedarik etmek ve organizasyonda baştan aşağıya önemli değişiklikler yapmak, mevcut kuralları yıkıcı yeni yaklaşımlar oluşturmak için yardımcı teknolojilerle bir araya getirilmiş gelişimsel araç ve tekniklerin kullanımudur. Bu tanımda da önemli kilit noktalar; araç ve teknikler, teknoloji, kuralları yıkıcı yeni yaklaşımlar ve müşteridir.

Değişim mühendisliğinin amacı, yüksek performanslı süreçler yaratmaktır. Bu süreçler basit olmalıdır. Basit süreç ise, değişim mühendisliği ile karmaşık hale getirilmektedir. Başka bir ifadeyle bireyler, işin bölünmüş parçacıkları yerine, daha büyük bölümlerini üstlenmeye başlamaktadırlar. Bu suretle, bir süreç tek bir görev

¹⁸⁴ Tamer Bolat, *Toplam Kalite Yönetimi: Konaklama İşletmelerinde Uygulanması*, Beta Yayınları, İstanbul, 2000, s.26

değil, görevler bütünü haline gelmekte ve çalışanlar, kendi parçalanmış işleri yerine, sonuç üzerinde yoğunlaşmaktadırlar.¹⁸⁵

İşletmelerde, değişim mühendisliğine yönelik süreçler, iki grupta incelenmektedir.¹⁸⁶ İlk gruptaki süreçler, müşteri için doğrudan değer yaratan, temel operasyonel süreçlerdir. İkinci gruptaki süreçler ise, müşteri memnuniyetine dolaylı olarak katkıda bulunan ve temel operasyonel süreçlere dayanak oluşturan, destek süreçleridir. Değişim mühendisliğinde önceliği oluşturan temel operasyonel süreçler, müşteri tatmininin ayrılmaz ikilisi olan, üretim ve satış süreçleridir. Diğer etkinliklerin tamamı, destek süreçlerinin kapsamında değerlendirilmektedir.

Günümüzde değişim mühendisliği giderek artan bir ilgi görmektedir. Değişim mühendisliği kavramı içerik olarak değişik ülkelerde farklı algılayışlar söz konusudur. Sözgelimi, Japon işletmeleri *Reengineering* kavramını süreçlerin radikal değişikliğinde kullanırken bilgi teknolojilerini kullanarak yeni süreç oluşturmaya daha çok ilgilenmektedirler. Yirmi birinci yüzyılın bu ilk günlerinde sıkça duyulan sözcük küreselleşmedir. Küreselleşme yakın bir geleceğe kadar kimsenin düşünemediği anlamda sınırları genişletmek, her alanda küresel bazda düşünmek anlamını taşımaktadır. İşletmeler geçmişte olduğu gibi sadece kendi sınırları içinde düşünmemekte bu sınırlarını genişleterek işletme dışına hata ülke dışına çıkmaktadırlar.¹⁸⁷

Geçen dönemlerde işletmelerin amacı sadece az maliyetle yüksek kârlar elde etmek iken, işletmeler artık zinciri sürekli geliştirmek için bunun avantaj sağlamadığını görmüşlerdir. İşletmelerin günümüzde sürekli, uygun fiyata daha iyi ve daha kaliteli ürünler sunması pazardaki rekabeti arttırmaktadır. Bugün amaç para tasarrufu yapmak değil kazanmaktır. Bu ortamda ayakta kalmak ise sadece değişimi kabul edip uygulamaya başlamakla gerçekleşebilir.

Teknoloji, işletmelerin ölçek ekonomisi hedeflerine ulaşmalarında ve küreselleşmeye odaklanmalarında önemli rol oynamaktadır. Dolayısıyla küresel

¹⁸⁵ Cevat Elma ve Kamile Demir, *Yönetimde Çağdaş Yaklaşımlar ve Sorunlar*, Anı Yayıncılık, Ankara, 2000, s.76

¹⁸⁶ Michael Hammer ve James Champy, *Değişim Mühendisliği: Devrim İçin Bir Manifesto*, (Çev. S. Gül), Sabah Yayınları, İstanbul, 1995, s.85

¹⁸⁷ Ögüt, s.49

işletmeler de, performanslarını arttırabilmek için teknolojiye önem vermektedir. Yani teknoloji, hem küreselleşmenin bir sonucu hem de küreselleşmeyi teşvik eden önemli bir unsur konumundadır. Küreselleşme olgusu tüm işletmeleri etkisi altına almıştır. Modern iletişim işletmelerin birçok farklı ülkede değişik organizasyon ve denetim yöntemleriyle iş yapmalarına olanak sağlamaktadır. İletişim teknolojisi örgütün bir kısmının bildiği bir şeyi diğer kısımların da bilmesine fırsat vermekte, dahası küresel işletmeler müşterileri, tedarikçileri ve dünya genelindeki ortaklarıyla iletişim kurabilmektedirler. Söz konusu gelişmeler örgütlerde değişime yol açmakta, bu da işletmelerin stratejilerini ve organizasyon yapılarını buna göre değiştirmelerini sağlamaktadır.¹⁸⁸

Teknolojik yapı, süreci destekleyen, kendişlerlik sağlanmış iletişim ağları ve bilgisayar sistemlerinden oluşmuştur. Bu yapı; verileri, uygulamaları, iletişimleri, platformları ve ilgili teknolojileri içerir. Yerel ve geniş alan ağlar, sanal sistemler ve taşınabilir iletişim ağlarının desteğiyle istenilen yer, zaman ve kişi ile iletişim kurmayı sağlar. Tasarımcılar bağlantılı veri tabanlarını ve gelişmiş yazılım dilleri ve araçlarını kullanarak teknoloji transferini daha hızlı ve daha ucuz yapabilmektedirler.¹⁸⁹ Teknolojinin yararlı bir şekilde uygulanması onun iş süreçleri ile yeterli derecede bütünleşmesine bağlıdır. Uzun zamandan beri işlerdeki problemlerin çözümü için teknolojiye başvurulmuştur.

Bilgi teknolojilerinin değişim mühendisliği sürecinde dört önemli rolü bulunmaktadır:¹⁹⁰

a) Bilgi teknolojisi yeni süreçleri olası hale getirir. Bilgi teknolojisi ile var olması mümkün olmayan süreçler oluşturularak uygulamaya konabilir. Bilgi teknolojisi ile ortaya çıkan sanal kitapçılık bu duruma örnek olarak gösterilebilir. İnternet üzerinde etkinlik gösteren birçok sanal kitapçının en bilineni Amazon, sayısız kitabı fiziki olarak bulundurmaksızın siparişlerle sağlamaktadır. Bu bir bilgi teknolojisi ürünüdür.

¹⁸⁸ şimşek ve Akın, s.124

¹⁸⁹ Hüsnü Erkan, *Bilgi Uygurlığı İçin Yeniden Yapılanma*, İmge Kitabevi, Ankara, 2000, s.78

¹⁹⁰ Tekin, Güleş ve Öğüt, s.87-89

b) Bilgi teknolojisi proje yönetimini kolaylaştırmaya yardımcı olur. Proje yönetimi araçları süreçlerin analizi ve yeni süreçlerin tanımlanması açısından gereklilik kazanmaktadır. Süreç merkezli uygulama yazılım paketleri bu alanda önemli bir yere sahiptirler.

c) Bilgi teknolojisi, insanların bir arada daha yakın çalışmalarına imkan sağlar.

d) Bilgi teknolojisi işletmeler arası entegrasyonlara yardımcı olur. İşletmelerde süreç yaklaşımı, işletme içi süreçlerin bütünleştirilmesi yanında işletme ve çevresinin (şirket ve müşterileri, satıcılar, ortaklar vs.) entegrasyonunu da kapsamaktadır. İşte iş dünyasının hızına uyum sağlamak isteyen şirketler değişimi bu şekilde bilişim teknolojisi ile yakalamaktadırlar.

2.6.4. Kariyer Yönetimi

İşletmeler ve çalışanlar günümüz küreselleşen ekonomik yapısı içinde hızlı bir değişim sürecinin içindedirler. Tüm bu değişikliklerin endüstri devriminin ilk zamanlarından bu yana gerçekleştirilen en köklü değişiklikler olduğu söylenebilir. Değişikliklerin en önemlisi ise işgücünün niteliğinde, nitelik düzeyinde olmuştur. Gelişmiş ülkelerin tümünde işgücünün büyük bölümü fiziksel kapasiteden çok, düşünceleri, bilgileri, kuramları ve görüşleriyle çalışmaktadır. Bilgi işçisi olarak tanımlanan bu kişilerin yönetimi de değişime uygun olarak daha değişik bir yaklaşım ve liderliği öne çıkarmıştır. En yüksek verimliliği sağlamak için bireylerin yönetilmesi, davranış ve uygulamada da olumlu değişimler ortaya çıkarmıştır. Bireyin temel gereksinimlerinin sağlandığı, yaratıcılık ve becerinin geliştirilmeye çalışıldığı yeni yönetsel yaklaşım, maddi ödüllerin etkisini giderek azaltmış, işin insanın psikolojik gereksinimlerine hizmet eden boyutunu öne çıkarmıştır.¹⁹¹

Küreselleşmenin ivmesini artırması ile birlikte gelişimi hızlanan kavramlardan bir tanesi de kariyer yönetimi olmuştur. Çalışanların çalışma

¹⁹¹ Nihat Erdoğan, *Kariyer Geliştirme: Kuram ve Uygulama*, Nobel Yayıncılık, Ankara, 2003, s. 78-79

hayatlarına dair yaptıkları planları içeren kariyer yönetimi, bireylerin hedefleri ve gerçekleştirdiklerine dair değerlendirme yapma şansı sunmaktadır. Bununla birlikte kariyer yönetimi sadece bireysel unsurları olan bir kavram olarak algılanmamalıdır. Çünkü işletmelerin de yaptıkları planlar bulunmaktadır. İşletmenin ihtiyaçları ile işgörenlerin ihtiyaçları arasında bir uyum sağlanması ile birlikte kariyer yönetiminin başarısından söz edilebilecektir. Nitekim kariyer planlaması açıklanırken bireyin kariyer planlamalarının yanında örgütün planlamaları ve örgütsel süreçlerin tasarlanmasına da vurgu yapılmaktadır.¹⁹²

2.7. Değişime Direnç ve Yöneticilerin Değişime Direnci

Örgütleri değiştirmeye iten dinamikler sürekli dir. Buna karşın, hem örgüt hem de iş görenlerin değişmelere karşı direnmeleri kaçınılmazdır. Kendini çok farklı biçimlerde gösteren direnme, yöneticilerin ve çalışanların karşı karşıya bulunduğu en şaşırtıcı ve önemli sorunlar arasında yer almaktadır. Direnme, kendini açık veya gizli gösterebilir. Açık direnme, kasıtlı ve açık direnme, grev, üretimde ve üretilen malın veya hizmetin kalitesinde düşüş, sabote biçiminde; gizli direnme ise, başka yere geçme istekleri, düşük moral, kaza oranlarında artış biçiminde kendini gösterir.

Yaşamını sürdürmenin örgütün devamlılığı ve mevcut yapısının korunmasına bağlı olduğunu düşünen iş görenlerden kurulu örgütlerde kurulu düzeni bozacak her türlü girişimin kuşku ile karşılanması anlaşılır bir tepkidir. İş görenlerin değişme girişimleri karşısındaki tepkileri de kendi gelecekleri, girişimin örgüt statükosunu veya istikrarını bozma gücü veya olasılığına bağlı olarak değişme göstermesi de beklenir. Değişimin kendisine bağlı olan bu tür özellikler dışında doğrudan iş görenlerin kendilerinde var olan ve birlikte oluşturdukları değerler, ilkeler, inançlar da değişme girişimleri karşısında ortaya koyacakları tepkileri etkileyecektir.¹⁹³

Açık bir sistem olan örgütlerin yaşayabilmeleri çevresel etkilere verecekleri tepkiye bağlıdır. Değişen çevreye, değişmeyen kural ve yöntemlerle cevap vermenin

¹⁹² Dursun Bingöl, *İnsan Kaynakları Yönetimi*, Has Matbaa, İstanbul, 2006, s.286

¹⁹³ Yaşar Sucu, *Örgütsel Değişim*, Elit Yayıncılık, Ankara, 2000, s.73

mümkün olmadığı söylenebilir. Çevre ve onunla ilgili faktörler dinamiktir. Örgüt de esnek ve dinamik olmak zorundadır. Değişen çevreye yeterli uyum ve tepkiyi gösterebilmek için örgüt; teknik, ekonomik ve sosyal ilişkilerde değişimlere yönelmek zorunda kalabilir.¹⁹⁴ Örgütün çevreye, ortama ve gerçeklere uyabilmek için yapmak zorunda kaldığı değişiklikler, örgüt içerisinde süregelen, çeşitli yöntem, düşünce ve eylem biçimlerinin değiştirilmesini de zorunlu kılar. Statükonun değişmesi, eski alışkanlık ve ilişkilerini muhafaza etmek isteyen kişilerde tepkiye sebep olur.

Değişim düşüncesi endişeleri arttırır, zira insanlar ekonomik kayıptan güçlüklerden, belirsizlikten ve normal sosyal kalıpların dışına çıkmaktan korkarlar. Yapıda, teknolojiye, insanlarda veya stratejiye meydana gelen herhangi bir değişiklik potansiyel olarak birbirini etkileyen davranış kalıplarını da değiştirir. Bu sebeplerden dolayı insanlar değişime direnç gösterirler. Diğer yandan her değişimin isyan ve dirençle karşılaşacağını söylemek de doğru değildir.¹⁹⁵

Yöneticiler ve çalışanlar değişimi farklı biçimde görürler. Üst düzey yöneticiler açısından değişim hem işletme için hem de kendileri için fırsat demektir. Oysa iş görenlerin çoğu açısından değişim yıkıcıdır, davetsiz gelir ve dengeyi bozar. Bu nedenle üst düzey yöneticilerin kendilerini iş görenlerin yerine koyarak değişimin o açıdan nasıl görüldüğünü anlamaları ve iş görenler ile şirket arasındaki kişisel sözleşmelerin koşullarını iyice incelemeleri gerekir. İş görenlerin revizyondan geçirilmemiş kişisel sözleşmelerin merceğinden baktıklarında, değişimin kendi bireysel bağlılıkları açısından anlamını yanlış anlar ya da daha kötüsü göz ardı ederler.¹⁹⁶

Kişisel sözleşmelerin revizyonu üç aşamada gerçekleşir. İlk olarak, liderler değişim gerekliliğine dikkat çeker ve sözleşmeleri revizyondan geçirme bağlamını oluştururlar. İkinci olarak, iş görenlerin yeni sözleşme koşullarını revizyondan geçirebilecekleri ve bu koşullara ortak olabilecekleri bir süreci başlatırlar. Son olarak, resmi ve resmi olmayan yeni kurallarla bağlılığı sağlama alırlar. Yöneticiler

¹⁹⁴ Zeyyat Sabuncuoğlu ve Melek Tüz, *Örgütsel Psikoloji*, Ezgi Kitabevi, Bursa, 2001, s.47

¹⁹⁵ Özcan Yeniçeri, *Örgütsel Değişimin Yönetimi*, Nobel Yayıncılık, Ankara, 2002, s.43

¹⁹⁶ Zeynep Düren, *2000'li Yıllarda Yönetim*, Alfa Basım Yayım, İstanbul, 2002, s. 96-97

bu evrelere sistemli olarak yaklaşılarak ve iş görenlerin sözleşmeleri ile şirketin gerekli değişim sonuçları arasında açık bağlantılar yaratarak istenen hedeflere ulaşma olasılığını önemli ölçüde artırırılar.¹⁹⁷

Temel olarak bir işletmede yöneticilerin değişime karşı çıkmalarının altı nedeni vardır. Bunlardan bazıları diğer iş görenlerin değişime karşı çıkma nedenleri ile aynı, bazıları ise farklı, sadece yöneticilere özgü nedenlerdir. Bu nedenler:¹⁹⁸

- i. Gücün ve kontrolün kaybedilmesi,
- ii. Mevcut iş yüklerinin, günlük işlerin ve sınırlı kaynakların baskısının artması,
- iii. Değişimi etkin yönetebilmek için gerekli olan tecrübe ve beceri eksikliği,
- iv. İşini kaybetme korkusu,
- v. Değişimle uyuşmamak,
- vi. Değişime olan ihtiyaç hakkında şüphecilik.

2.7.1. Gücün ve Kontrolün Kaybedilmesi

Yöneticilerin değişime direnç göstermelerinin başında, ellerindeki mevcut gücü kaybetme korkuları vardır. Gerçekten de değişim, sıklıkla yöneticinin kontrol ettiği bazı şeyleri ortadan kaldırır ya da yöneticinin kontrol edemeyeceği yeni şeyler getirir. Yöneticiler genellikle değişimi özerkliklerine bir saldırı olarak algılamaktadırlar ve bazı yöneticiler bu değişimi kişisel bir saldırı olarak bile algılayabilmektedir

Yöneticiliğin bir anlamda, güce sahip olmak olduğu düşünüldüğünde, yöneticilerin direncinin ne kadar güçlü olabileceği daha kolay tahmin edilebilir. Bu nedenle, değişim sonuçları yöneticiler için çok önemlidir. Eğer güçlerinde bir artış

¹⁹⁷ Can Baysal ve Erdal Tekarslan, *İşletmeler İçin Davranışlar Bilimleri*, Avcıol Yayınları, İstanbul, 1996, s.89

¹⁹⁸ Ebru Güzelcik, *Küreselleşme ve İşletmelerde Değişen Kurum İmajı*, Sistem Yayıncılık, İstanbul, 1999 s.74

olacaksa, değişimi şiddetli bir şekilde desteklerler, aksi durumlarda ise, mevcut durumu korumak onlar için daha rasyoneldir ve bu amaç için direnç gösterirler.¹⁹⁹

2.7.2. Mevcut İş Yükünün ve Geriliminin Artması

Yöneticiler genellikle değişimi ilave yük olarak algırlarlar. Kısıtlı kaynaklar sorunla ilişkilendirilir. Değişim için atılan adımlar, günlük işler için olan baskının zaten yüksek olduğu zaman, fazla çalışma ve kaynak israfı olarak algılanabilmektedir. Birçok projede, yöneticilerin değişimle ilgili görevleri yerine getirirken, mevcut görevlerini de yerine getirmesi beklenir. Bu durum, özellikle mevcut işlere göre performans değerlemesi yapacak olan yöneticiler için, önceliğin mevcut işlere verilmesi ve değişime mümkün olduğu kadar az zaman ve emek harcanması sonucunu doğurur.²⁰⁰

2.7.3. Değişimi Yönetebilmek İçin Gerekli Olan Deneyim ve Bilgi

Eksikliği

Yöneticiler, değişim ile üzerlerine düşecek olan yeni talepler konusunda endişe duyarlar. Bazı beceri alanları, özel ilgi alanları olarak tanımlanmıştır. İlk olarak, yöneticiler değişimi yönetmede kendilerinin rollerinden memnun değildirler. Bazıları karşılıklı suçlamalardan korkarken, bazıları iş görenlerin direncini etkin bir şekilde yönetebilmek için gerekli deneyim ve materyale sahip değildir.

Yöneticiler ayrıca, yeni iş süreçlerinden, sistemlerden ya da teknolojilerden dolayı üzerlerine düşecek talep ve sorumluluklarla da ilgilenirler. Teknolojik değişikliklere uyum sağlayamama endişesi de, değişime karşı oluşan direncin bir başka nedenidir.²⁰¹

¹⁹⁹ Bülent Tokat, *rgtlerde Değişim ve Değişimin Yönetimi*, DP Yayınları, Kütahya, 1998, s.27

²⁰⁰ Düren, s.97

²⁰¹ Güzelcik, s.82

2.7.4. İşini Kaybetme Korkusu

Diğer iş görenler gibi yöneticiler de, işletmedeki değişim sonunda kendi iş güvenliklerini etkileyeceklerini düşünebilirler. Özellikle orta kademe yönetimleri büyük ölçekli değişimin kurbanları olurlar. Bu korkunun neden olacağı direnç belki de, diğer nedenlerin yaratabileceği dirençten daha fazla olacaktır. Çünkü çalışılmadığı (ya da işten çıkarılma durumunda) bir işletmenin değişmesi size pek bir şey kazandırmayacaktır.

2.7.5. Değişime Uyum

Bazı yöneticiler değişim ile uyuşmazlar. Önerilen çözümün, sorunu çözmede yeterli olacağına inanmazlar. Yöneticiler, eğer değişim sürecinin aşamalarında bir rol almamışlarsa veya bir girdi sağlama imkanları olmamışsa, değişimin getireceği çözüm önerilerine direnç gösterme eğilimindedirler. Hatta bazı yöneticiler değişime olan dirençlerini, kendi fikirleri olmadığı için geliştirmektedirler. Bu nedenle, yöneticilerin değişim sürecinde önemli rol oynamalarına dikkat edilmeli ve katılımları mutlaka sağlanmalıdır.²⁰²

2.7.6. Değişim İhtiyacı Hakkında Şüphcilik

Genellikle yöneticiler, değişime ihtiyaç olduğu konusunda ikna olmadıkları zaman, değişime direnç gösterirler. Bazı durumlarda yöneticiler sadece kendi deneyimlerine dayanarak, değişime ihtiyaç olmadığını düşünürler. Bunu ispatlama için de rasyonel açıklamalar bulmaya çalışırlar. Bu tarzdaki bir yöneticinin ihtiyaç olmadığını düşündüğü değişime itirazı da kuvvetli olacaktır.

Teknolojik alanda yaşanan gelişmelere paralel olarak bilgisayarın insan hayatı içerisinde yeri her geçen gün artmakta ve bilgisayar kullanımı hayatın her alanında olmaktadır. Bu duruma paralel olarak insanın emeğine dayalı üretim anlayışları geçerliliğini yitirmekte, nitelikli işgücüne duyulan ihtiyaç artmaktadır. Tüm bu

²⁰² Sucu, s.75

gelişmeler, iş hayatında farklı süreçleri beraberinde getirmekte, hatta farklı iş alanlarının ortaya çıkması sonucunu doğurmaktadır. Dolayısıyla sürekli bir değişim hali hakim olmaktadır. Yaşanan bu süreç işletme içerisindeki bireylerin rollerini daha önemli bir hale getirmiştir. Özellikle yöneticiler, süreçlerin sağlıklı bir şekilde ilerlemesi adına kilit rollere sahiptirler. Çünkü personelin seçimi, eğitimi, performans göstergeleri gibi birçok unsur yöneticilerin kontrolünde olmaktadır. Sonuçta yaşanan teknolojik gelişimle birlikte yöneticiler çalışanların çağa ayak uydurmasını sağlamak durumundadırlar.²⁰³

²⁰³ H. Bahadır Akın, *Yeni Ekonomi*, Çizgi Kitabevi, Konya, 2001, s.76

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

FİRMA PERFORMANSI

3.1. Performansın Tanımı

Performans; yabancı kökenli bir kelime olup Türkçe'ye "edim" olarak çevrilmektedir. Ancak edim kavramı gündelik dilde karşılık bulmamış ve kelime "performans" olarak gündelik dilde kullanılmaya devam etmiştir. Bununla birlikte performans kavramı, üzerinde uzlaşmış net bir tanıma sahip değildir²⁰⁴. Sözlük anlamı itibarı ile performans, "başarıyı ve istenilen sonucun elde edilmesini sağlayan güç ve yetenek" olarak tanımlanmaktadır. Bununla birlikte, performans kavramı 16. yüzyılda askerlik disiplini ile ilişkili olarak "emir ve görevleri yerine getirmek" anlamıyla kullanılmaktadır. Ancak süreç içerisinde tanım içerik değiştirmiş ve askeri literatürden yönetim literatürüne geçmiştir²⁰⁵.

Bir tanımlamaya göre performans, "belirlenen şartlara göre bir işin yerine getirilmesi veya işgörenin davranış biçimi" iken, bir başka tanımlamaya göre ise performans sadece insanlar için değil, makineler ve süreçler için kullanılabilir. Nitekim, Kasnaklı'nın tanımı bu alandaki en kapsamlı performans tanımlarından birine işaret etmektedir. Ona göre performans; "işletmeyi oluşturan tüm bileşenlerin- makineler, çalışanlar, yönetim, varlıklar, çevre etkileşimi- birlikte ortak çaba ile elde edilen toplam sonuçtur"²⁰⁶.

Performans kavramının en kapsamlı tanımlarından biri ise onun belirli bir zaman diliminde işletmenin oluşturduğu çıktılar ya da sonuçlar olarak nitelendirilmesidir²⁰⁷. Bu çıktı ya da sonuçlar; mal, hizmet, fikir vb. olabilir²⁰⁸.

²⁰⁴ Nermin Çakmak ve Emre Ocaklı, "Performans Değerlendirmesi Gerekli midir? Neden?", iç. Bilimsel İletişim ve Bilgi Yönetimi Sempozyum: Bildiriler, ÜNAK'06 Gazi Üniversitesi, Ankara, 12-14 Eylül 2006, s.214.

²⁰⁵ M. Akif Özer, "Performans Yönetimi Uygulamalarında Performansın Ölçülmesi ve Değerlendirilmesi", *Sayıştay Dergisi*, 73, 2009, s.5.

²⁰⁶ B. Kasnaklı, Stratejiler ile Performans Göstergelerinin Bütünlüğünü Sağlayan Bir Model: Dengeli Puan Kartı (Balanced Scorecard)", *Verimlilik Dergisi*, 2, 2002, s.131.

²⁰⁷ Yaman Öztekin, "Performans Ölçümünde Esas Alınan Ölçütler", *Marmara Üniversitesi SBE Öneri Dergisi*, 6 (23), 2005, s.19.

Dolayısıyla, organizasyon ve yönetim literatüründe performans kavramı ile referans verilen çerçeve genelde işletme performansdır. Buna göre işletme, performans kavramı ile maddi ve manevi kaynaklarından hangi düzeyde yararlandığını saptar. Dolayısıyla, firma performansı; işletme amaçlarının gerçekleştirilmesine yönelik çalışmalardır²⁰⁹. Bu bağlamda, performans kavramı ile firmanın "nereye yöneldiği, yönelen yere nasıl ulaşılacağı, ilerlemenin düzeyi ve kaynakların verimli kullanılıp kullanılmadığına referans vermektedir²¹⁰.

Bununla birlikte firmaların performanslarını ölçmesi sadece kendi çalışmalarının etkinlik düzeyleri ile hedefe olan mesafelerini ölçmeye değil, aynı zamanda hedef pazarda müşteri tatmininin sağlanması için de gereklidir. Firmaların performans ölçümü gerçekleştirmesinin altında yatan nedenlerden bazıları şu şekilde sıralanmaktadır²¹¹;

- i. Müşterilerin taleplerinin karşılanıp karşılanmayacağını tespit etmek,
- ii. Müşterilerin firmaya dair bildiklerini onaylamak, yanlış bildiklerini tespit etmek,
- iii. Genel anlamda başarılı olup olunmadığını belirlemek,
- iv. Kararları duygusal varsayımlardan çıkartarak veri seti ışığında rasyonelleştirmek,
- v. Sorun üreten ve geliştirilebilecek alanları tespit etmek.

Bununla birlikte; performans kavramı ile referans verilen unsur bir işletmenin koymuş olduğu hedefe ne düzeyde varabildiğinin anlatımı olarak, nitel (kalite) ve nicel (miktar) kategorilere ayrılır. Yıldız ve arkadaşlarının performans tanımında; "birey, grup ya da kuruluş ile ilgili olarak yürütülmesi ve ulaşılması amaçlanan

²⁰⁸ M. Akif Helvacı, "Performans Yönetimi Sürecinde Performans Değerlendirmenin Önemi", *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 35 (1-2), 2002, s.156.

²⁰⁹ Çakmak ve Ocaklı, s.214.

²¹⁰ M. Akif Özer, s.5.

²¹¹ Sabahattin Yıldız, "İşletme Performansının Ölçümü Üzerine Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma", *Erciyes Üniversitesi İ.İ.B.F Dergisi*, 36, 2010, s.180-181.

hedeflerin nitel ve nitel açıklaması"²¹² olarak altı çizilen çerçeveden hareketle performans kavramı; nitel ve nitel performans olarak ikiye ayrılmaktadır. Buna göre bazı işletmelerde nitel bazı işletmelerde ise nitel performansa çok daha fazla önem verilebilmektedir. Küreselleşen dünyada işletmeler, nitel performansın yanında artık nitel performanslarını da yükseltmek zorundadırlar. Çünkü teknoloji satın alınabilir, transfer ya da taklit edilebilir bir unsura dönüşmüş, ama teknolojiyi üreten ya da onu kullanan insan kaynağı ise bu süreçte daha da ayrıcalıklı hale gelmiştir. Bu insan kaynağı nitel performans kriterleri arasında yer almaktadır. Ancak nitel performans da, nitel performansla ilgili sonuçlara olumlu etki etmediği takdirde anlamsız kalmaktadır.

3.2. Nitel Performans

Nitel performans, bir firmanın iç çevresindeki soyut çıktılara referans vermektedir. Buna göre firmanın örgüt kültürü, atmosferi, insan kaynağı ve bunların sonucunda şekillenen kalite, müşteri tatmini, yenilik vb. firmanın nitel performansı üzerinde belirleyicidir²¹³. Bir başka deyişle, nitel performans subjektif yani finansal olmayan performans olarak da nitelendirilmektedir²¹⁴. Günümüzde bir firmanın karar verme mekanizmalarında belirleyici olan unsur sadece objektif (finansal) konular olamaz. Bunun yanında firmanın firma içi, müşteriler tarafından ya da rakiplerince algılanan imajının da bu değerlendirmeye katılması gerekmektedir. Bunu oluşturan kriterler ise; çalışma yaşamının kalitesi, örgütsel sadakat, örgüt kültürü, yenilikçilik, firma atmosferi, sosyal sorumluluk, pazar odaklılık, müşteri memnuniyetindeki artış, yeni ürün geliştirme, servis ve ürün kalitesi geliştirme, firmanın itibarı ve genel performans algısı gibi finansal dille ifade edilemeyen parametrelerdir²¹⁵. Özellikle, dünyada derinleşen küreselleşme süreci ile birlikte, firmalar sadece nitel performans

²¹² F. Yıldız, M. Hotamışlı, A. Eleren, "Construction of Multi Dimensional Performance Measurement Model in Business Organizations: An Empirical Study", *Journal of Economic and Social Studies*, 1 (1), s.32.

²¹³ Müfide Şule Eren, "Güçlendirme ile Nitel İşletme Performansı Arasındaki İlişkide Örgüte Güven ve Duygusal Bağlılığın Aracılık Etkileri", *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 6/1, 2014, s.309.

²¹⁴ Yıldız, s.181.

²¹⁵ Müfide Şule Eren, Emrah Tokgöz, Hasan Gül ve Onur Saylan, "Pazar Odaklılığın Nitel Performans Üzerinde Etkisinde Öğrenme Odaklılık ve Yenilikçiliğin Düzenleyici Etkisi", *Dokuz Eylül Üniversitesi İ.İ.B.F Dergisi*, 2 (28), 2013, s.10.

merkezli yaklaşımlarla sınırlı kalmamakta, ele alınan tüm bu unsurların geliştirilmesine yönelik çalışmalar gerçekleştirmektedirler. Örneğin; yeşil ürünler tasarlamak, bünyesinde dezavantajlı sosyal grupları yoğun bir şekilde istihdam etmek gibi nitel göstergeler, bu yeni dönemin orta-uzun vadeli ekonomik kazanım sağlayan uygulamalarıdır.

Ancak nitel performans ile nicel performans birbirinden tamamen yalıtılmış iki performans kategorisini temsil etmez. Aksine, nitel performansın, nicel performansın oluşmasında öncül ya da aracı olduğu tezi savunulmaktadır²¹⁶. Bununla birlikte, küreselleşme ile birlikte son yıllarda nitel performans değerlerine olan ilgi, nicel performans değerlerine olan ilginin önüne geçmiştir.

Çalışmada ele alındığı üzere, bir firmanın gerek bütüncül anlamda gerekse de yöneticileri düzeyinde teknolojiye yaklaşımının olumlu olması, süreçleri teknoloji-insan işbirliği ile yürütmesi de nitel performans kriterleri içerisindedir. Çünkü, teknolojiye olan ilgi aynı zamanda yenilikçi bir yaklaşımı temsil eder ve teknolojinin süreçlere dahil edilmesi pazardaki rakiplere karşı üstünlük kurma potansiyeline işaret eder. Bu doğrultuda, nitel performansın anlam kazandığı ve ondan bağımsız düşünülemeyecek unsur ise nicel performanstır.

3.3. Nicel Performans

Nicel performans; bir firmanın sonuca ilişkin finansal göstergeleri ve piyasa göstergelerine dair performansıdır. Finansal performans kavramıyla, firmanın bu kategorilerdeki hedeflerine ulaşp ulaşmadığı ölçülmeye çalışılır. Bunu ölçmek içinse kullanılan kavramlar, ciro, pazar payı, satış miktarı, borsada büyüme, firmanın büyümesi, firmanın varlıkları, satış miktarı gibi nicel (sayısal) unsurlardır²¹⁷. Nicel performans finansal dil ile resmedilen bir performans türüdür.

²¹⁶ Müfide Şule Eren, s.309.

²¹⁷ Müfide Şule Eren, s.309.

Tablo 2. Nitel ve Nicel Performans Kriterleri

Nitel Performans Kriterleri	Nicel Performans Kriterleri
Karlılık ve Kar Artışı	Aktif Karlılığı
Satışlar ve Satışlardaki Artış	Tobin Q Oranı
Piyasa Payı ve Artışı	Özsermaye Karlılığı
Yeni Ürün Çıkarma Başarısı	PD/ DD Oranı
Genel İşletme Performansı	Hisse Başına Kazanç Oranı
Müşteri Memnuniyeti	Piyasa Değeri
İtibar ve İmaj	Yatırımın Geri Dönüş Oranı
Rekabet Üstünlüğü (İK, Teknoloji vb.)	Satışlar ve Artışı
Diğerleri (Sektörel liderlik, çalışan memnuniyeti, ürün kalitesi, patent sayısı vb).	Diğer Çıktılar (Çalışan başına satış, otel doluluk oranı, tahliye edilen hasta sayısı vb)

3.4. Performans Ölçüm Teknikleri

Performans ölçümü sayesinde işletme yöneticileri; işletmedeki süreçleri denetlerken, hedef pazarlardaki müşteri tatminin sağlanması noktasında da çeşitli verilere ulaşabilmektedir. Dolayısıyla, performans ölçümü aynı zamanda yönetsel bir karar verme mekanizmasına işaret etmektedir. Performans ölçümü bir firmanın tamamı için sistematik bir şekilde yapılabilir ya da geçici bir süre ve belirli bir amaca dönük olarak da gerçekleştirilebilir²¹⁸. Ancak etkin bir performans ölçümü, firmanın sadece nitel ya da nicel boyutu ile ilgilenemez. Bunun yanında firmanın hem finansal dille ifade edilebilen, objektif ve nicel performansını hem de finansal dile tercüme edilemeyen ve son yıllarda oldukça büyük ilgi gören subjektif ve nitel performansını içermelidir²¹⁹. Bu bağlamda; objektif verilere ulaşmanın zorluğu alan araştırmacılarını subjektif yargılara yöneltirken, bu yargılarda yöneticilerin kişilik özelliklerinin ve firmadaki pozisyonlarının etkili olacağı ve her yöneticiye göre değişebileceği unutulmamalıdır. Dolayısıyla, literatürde de üzerinde mutabık

²¹⁸ Yıldız, s.182.

²¹⁹ Yıldız, s.181.

kalındığı gibi, her iki görüşün de dengeli bir şekilde verilebileceği ölçeklere başvurulması performans ölçümünün başarısı açısından en sağlıklı olanıdır.

Bu doğrultuda, firma performanslarının ölçülmesinde üzerinde uzlaşmış çeşitli evrensel ölçekler söz konusudur. Bunlardan en yaygınları şekilde sıralanmaktadır²²⁰;

- i. *Sıralama*: En basit performans ölçüm tekniği olan sıralamada; sürecin ya da ürünün özelliklerine bakılır ve en iyiden en düşüğe doğru sıralama gerçekleştirilir. Bu bağlamda, alanında uzman ve yetkili bir değerlendiricinin kanaatine bağlı kalınmaktadır.
- ii. *Derecelendirme*: Yaygın kullanıma sahip bu teknikte, değer aralıkları belirlenmiş bir form kullanılır.
- iii. *Kontrol Listeleri*: Firma bünyesinde bir grup, birey ya da birimin istenilen ya da istenmeyen davranışlar ölçeğine göre kayıt altına alınmalarına referans vermektedir.
- iv. *Puan Sistemi*: İki boyutlu bir plan üzerine üç boyutlu bir resim çizilir ve bu resimde bulunması gereken özellikler önceden belirlenerek her özelliğe bir puan verilir. Firmadaki bir birim, grup ya da birey ile resim karşılaştırılarak puan bazında performans ölçümü gerçekleştirilir.
- v. *Anekdot Kayıtları*: İnfomal bir teknik olan anekdot kaydetmede grup, birey ya da birimlerin hareketleri yazılır.
- vi. *Hedeflere Göre Yönetim*: Drucker'ın geliştirdiği bu yöntemde, firmada bir takım hedefler tespit edilir ve firmanın bu hedeflere ne düzeyde ulaşmış olduğu ölçülür.
- vii. *Özdeğerlendirme*: Bu yöntemde bir grup çalışan ya da birim kendi performanslarını kendileri değerlendirir ve başarı ya da başarısızlıklarının nedenlerini tespit ederler.

²²⁰ M. Akif Özer, s.14-15.

Bu geleneksel performans ölçüm tekniklerinin dışında, diğer unsur ise yeni nesil performans ölçüm teknikleridir. Bunlar kısaca şöyle sıralanmaktadır²²¹;

Yatırımın Geri Dönüş Oranı (ROI): Nicel bir performans ölçüm tekniği olan ROI'de elde edilen kazancın yatırım milyarına bölünmesi ile yatırılan paraya oranla kazanılan başarı ölçülür.

Sink ve Tuttle Modeli: Firmanın performansını yedi kriterle (etkililik, verimlilik, kalite, üretkenlik, iş ortamı kalitesi, yenilikçilik ve kârlılık) ile değerlendiren nitel bir ölçüm tekniğidir.

Müşteri Değer Analizi: Bu teknikle "hangi tip kalite?", "ne düzeyde kalite?", "ne kadar fiyata karşılık?", "hangi rakibe göre?" gibi sorulara cevap aranır ve ürünlerin fiyatı ile müşterinin değerlendirmesi arasındaki ilişkiye vurgu yapan nitel bir tekniktir.

Paydaş Değer Analizi: Firmanın paydaşı olan her grubun (hissedar, çalışan, tedarikçi, tüketici vb.), fikirlerini almak için yapılır. Bu doğrultuda paydaşlar ile ilişkiye geçilir ve ona göre strateji geliştirilir.

Faaliyet Tabanlı Maliyetlendirme (ABC): Bu teknikte maliyete neden olan süreç ve iş akışları belirlenir. Bu maliyetler sonucunda elde edilen genel gider ürünlere dağıtılır.

Ekonomik Katma Değer (EVA): Bu yöntemle yöneticiler firmanın bugünkü net değerini arttıran projeleri almak yöntemini benimsemektedirler. Bu bağlamda, EVA firmanın sermaye getirisi ile sermaye maliyeti arasındaki farkı ölçmekte kullanılan nicel bir modeldir.

Performans Piramidi: Nitel bir ölçüm yöntemi olan performans piramidi ile amaçlanan unsur; firmanın stratejisi ve operasyonları arasında müşteri öncelikleri doğrultusunda ölçütlerin hiyerarşik bir şekilde sıralanmasıdır. Bu bağlamda, performans piramidinde günlük operasyonları etkileyecek amaç ve ölçütler söz

²²¹ Oya H. Yüreğir ve Gülsün Nakıboğlu, "Performans Ölçümü ve Ölçüm Sistemleri: Genel Bir Bakış", *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16 (2), s.549-556.

konusudur. Buna göre ilk olarak firmanın vizyonu tanımlanır ve bunlara dönük amaçların gerçekleştirilip gerçekleştirilmediği pazarlama ve finansal ölçütlerle ele alınır. Bunların oluşturulmasında ise müşteri tatmini, esneklik ve üretkenlik kavramlarından istifade edilir.

Performans Prizması: Kennerly ve Neely'nin formüle ettiği bu performans ölçüm tekniği, firmadaki tüm paydaşlara (yönetici, yatırımcı, müşteri, çalışan, tedarikçi, yasa düzenleyici vb.) uygulanabilmesi ile diğer tekniklerin önünde gelmektedir. Dolayısıyla, etkili uygulandığında tüm paydaşların faydalanabileceği bir tekniktir. Bu tekniğin önem verdiği unsurlar; paydaş tatmini, stratejiler, süreçler, yeterlilikler ve paydaş katkısı olarak sıralanmaktadır.

Kurumsal Karne: 1992'de Kaplan ve Norton tarafından, "stratejiyi eyleme çeviren bir yapı" olarak geliştirilen bu ölçüm tekniği, firmadaki nitel ve nicel ölçütten oluşmakta olup, bunların iletişime ve şirket stratejisine uyarlanmasını amaçlamaktadır. Bunu gerçekleştirirken başvurduğu kavramlar ise geçmiş veriler yani fiziksel değerler, müşteri odaklılık, şirket içi faaliyetlerin geliştirilmesi, öğrenme ve gelişmedir. Bu doğrultuda kurumsal karne, şu soruları sorarak işe başlamaktadır;

- i. Hissedarlara nasıl bakıyoruz?
- ii. Müşteriler bizi nasıl görüyor?
- iii. Hangi konuda daha iyi olmalıyız?
- iv. Gelişmeyi ve değer yaratmayı nasıl sürdürülebiliriz?

Mükemmellik Modeli (EFQM): Avrupa Kalite Yönetimi Vakfı (EFQM)'nın ürettiği bu model; iş stratejilerinin oluşturulup, geliştirilmesini hedeflemektedir. EFQM, bütünsel bir model olarak performansı, müşterileri, çalışanları ve toplumun aynı anda kapsanmasının uygun bir liderlik anlayışıyla gerçekleştirileceğini bildirmektedir. EFQM, iki ana kritere ve bunun dışında alt kriterlere dayanmaktadır. Bunlar;

- i. Girdi Kriterleri: Liderlik, politika ve strateji, çalışanlar, işbirlikleri ve kaynaklar, süreçler olarak sıralanır,
- ii. Sonuç Kriterleri: Müşterilerle ilgili sonuçlar, çalışanlarla ilgili sonuçlar, toplumla ilgili sonuçlar, temel performans sonuçları olarak sıralanmaktadır²²².

3.5. Performans Değerlendirmesi

Bir firmanın performansının düzeyinin belirlenebilmesi için gerçekleştirilen faaliyetin sonucunun değerlendirilmesi gerekir. Birçok araştırmaya göre değerlendirilmeyen performans ölçümü sonrası firmalarda performans düşüşleri gözlemlenmektedir. Dolayısıyla, en az performansın ölçülmesi kadar önemli olan bir diğer unsur da onun değerlendirilmesidir. Performans değerlendirme ile bir firmanın herhangi bir konudaki etkinliği ve başarı düzeyi bir takım kriterler doğrultusunda analiz edilir. Bu bağlamda, kriterler bir değerlendirici tarafından daha önce saptanmış standartlar baz alınarak oluşturulur. Bu kriterler; anlaşılır, somut ve nesnel olmalıdırlar. Bu bağlamda; iyi-kötü, yeterli-yetersiz, başarılı-başarısız, birinci-sonuncu vb. performans göstergelerine ulaşılmış olunur²²³. Bu doğrultuda performans değerlendirme; çalışma sonuçlarının iyileştirilmesi için performans verilerinin toplanması ve yayılması işlemlerini içermektedir²²⁴.

Bir görüşe göre performans değerlendirmeden en çok fayda sağlayan unsur bizzatıhi firmadır. Bu bağlamda, firma açısından avantajları şu şekilde sıralanmaktadır;

- i. Birey, grup, süreç ya da birimlerde yaşanan aksaklıkların ya da geliştirilebilecek yönlerin tespitiyle örgütün etkinliğinin ve verimliliğinin artması,
- ii. Tüketicilerden gelen bilgiler doğrultusunda hizmet ve üretim kalitesinin gelişmesi,

²²² Yüreğir ve Nakıboğlu, s.156.

²²³ M. Akif Özer, s.4.

²²⁴ M. Akif Helvacı, s.158-159.

- iii. Personelin bir paydaş olarak kabul edilmesi ve işletme süreci içerisinde düşünülmesi,
- iv. Personelin eğitim ihtiyacının ve eğitim bütçesinin belirlenmesi,
- v. İşgücü kayıplarının önlenmesi²²⁵.

Çalışma bağlamında ele alınan yöneticilerin performans değerlendirmesi sonucunda elde edeceği kazanımlar ise şu şekilde sıralanmaktadır²²⁶;

- i. Yöneticilerin değişen çevre koşulları karşısında her zaman dikkatli olması,
- ii. Süreçleri izleyebilmesi,
- iii. Periyodik değerlendirmeler ile eksik ve yanlışların görülmesi ve düzeltilmesi,
- iv. Firmanın iç ve dış çevresini daha iyi algılaması ve sürekli gelişime katkı sağlaması,
- v. Eğitim ihtiyaç analizi yapılması,
- vi. Yöneticilerin kendilerini değerlendirmesi,
- vii. Astları ile ilişkilerinin ve iletişimlerinin güçlenmesi,
- viii. Hedeflere ulaşmasını sağlayacak çalışanlara ulaşmasını,
- ix. Terfi kararları ve yeni görevlere uygun elemanlar transfer edilmesi,
- x. Eğitim ihtiyacı duyan düşük performanslı çalışanların tespit edilmesi,
- xi. Etkili ücret yönetiminin oluşturulması.

Doğru ve etkin tasarlanmış bir performans değerlendirme süreci şu aşamalardan oluşmaktadır²²⁷;

²²⁵ Tahsin Akçakanat, *İnsan Kaynakları Yönetiminde Performans Değerlendirme: Isparta İl Emniyet Müdürlüğü'nde Bir Uygulama*, Y.Y.L.T, Süleyman Demirel Üniversitesi SBE İşletme ABD, Isparta 2009, s.11.

²²⁶ Çakmak ve Ocaklı, s.223.

²²⁷ Çakmak ve Ocaklı, s.215.

Mevcut durumu belirleme: Bu aşamada firmadan performansın geliştirilmesi ile ilgili kararların alınmasını kolaylaştıran mevcut performans düzeyiyle ilişkili bilgiler; detaylı ve realist bir şekilde alınır,

Misyon oluşturma: Bu aşamada, literatürde formüle edilmiş ve örgütün amaç ve hedefleri ile örtüşen bir misyon oluşturulur. Bu misyon en geniş ve kapsamlı bir zaman diliminde geçerli olmalıdır. Çünkü, bu misyon sayesinde firma projeksiyon yapabilir ve bu misyon ışığında; amaç, hedef, ilke, eylem, politika ve projelerin üretilmesi sağlanır.

Amaç ve hedefleri saptama: Belirlenmiş olan misyon doğrultusunda firmanın tüm paydaşlarının anlayabileceği açıklıkta, ölçülebilir, gerçekleştirilebilir ve bütünlüklü hedefler belirlenmelidir. Bu bağlamda, amaçların nitel ve nicel ifadesi firmanın hedefleridir.

Performans göstergelerini oluşturma: Firmaların misyonları, özel ihtiyaçları, kullanıcı amaçları ve yönetici tercihleri doğrultusunda amaçlarına ulaşabilecekleri göstergeler söz konusudur. Bu göstergeler; istatistiki veriler vb.dir.

Ölçme ve değerlendirme: Bir firmada karar almak, kararları hayata geçirmeye destek olmak ve bu sürecin koordinasyonu için gerekli olan son basamak ise ölçme ve değerlendirmedir. Buna göre bir firmada performansın geliştirilmesi amacıyla, yönetim süreci, birimler, çalışma grupları ve bireylerin çalışmalarında gösterdiği verimlilik mercek altına alınır.

Bununla birlikte; firmalarda performans değerlendirme aşamasında çeşitli sorunlarla karşılaşmaktadır. Bu sorunlar şu şekilde sıralanmaktadır;

Ölçme Araçlarından Kaynaklanan Hatalar: Değerlendirilecek faaliyetin somut ancak aracın soyut ya da faaliyetin soyut aracın somut olduğu durumlarda araç ile faaliyet arasında amaçlar anlamında bir uyumsuzluk söz konusu olur. Dolayısıyla, hazırlanan sorular ölçülmek istenilen faaliyeti kapsayamayabilir ve ölçme aracının geçerlilik ve güvenilirlik düzeyi düşer. Firmalar buna benzer hataların yaşanmaması noktasında çok dikkatli olmalıdırlar.

Aşırı Duygusal Olmaktan Kaynaklanan Hatalar: Firmalarda özellikle personelin değerlendirilmesi noktasında, değerlendirci aşırı hoşgörölü ya da aşırı katı olduğunda faaliyetin hak ettiğinden daha çok ya da daha az puanlama gerçekleştirmekte ve bu değerlendirmenin güvenilirliğini zedeleyebilmektedir.

Merkezi Eğilim (Standart Ölçüm Hataları): Yöneticilerin tercih ettiği ölçeklendirme bireysel farklılıkların üzerinde durmayı güçleştirebilmektedir. Örneğin, beşli bir ölçekte insani unsurlar göz ardı edilmekte ve ortalama performans veren bir çalışanla, olumsuzya yakın bir performans veren çalışan orta nokta olan 3 aralığında değerlendirilmektedir. Bu aynı zamanda kişiler arasındaki performans ölçümünü zorlaştırması ile performans değerlendirmesinde sorun yaratmaktadır.

Yakın Zaman Etkisi Hataları: Performans değerlendirilirken yöneticiler bir çalışanın 7-8 ay ya da bir yıl önceki başarılı performansını ya da bir ortalamayı baz almaktan ziyade, son birkaç ayda yaşanmış hataları ve düşük performansları çok daha iyi hatırlarlar. Bu ise ölçümün bütünselliğini tehdit altına almaktadır.

En Son Ölçüme Bağlı Kalma: Bu kategoride, yöneticiler yeni bir ölçüm gerçekleştirirken, bir önceki ölçümdeki değerlendirmeye benzer bir şekilde değerlendirme eğilimine girerler. Dolayısıyla, kısa süre içerisinde performanslarında iyileşme ya da kötüleşme olan birey, grup, birim ya da süreçler hakkında önyargılı davranılmış olur.

Baskın Özellik (Halo Etkisi): Bu kategoride yöneticiler, performans değerlendirirken bireylerin baskın özelliklerinden etkilenir ve çok başarılı bir yönden etkilenerek başarısız yönler konusunda bir "körlüğe" sahip olur. Bu hatanın performans değerlendirilmesinde etkili olmaması için birim, grup, süreç ya da bireyler bir bütün olarak ele alınmalıdır.

Tek Yönlü Ölçüm: Değerlendirilen birey, grup, süreç ya da birimin sadece üstlerin ya da müşterilerin görüşleri ışığında değerlendirilmesi yanlış sonuçlara ulaşılmasına neden olmaktadır. Bunun önlenmesinde çok yönlü bir bakış devreye sokulmalıdır.

Taraflı Ölçüm: Performans değerlendirirken yapılmaması gereken hatalardan biri değerlendiricinin kişisel ilişkilerinden kaynaklı bir birey, grup, birim ya da süreçle ilgili olumlu ya da olumsuz görüş bildirmesidir. Böyle bir hata yapıldığında, çalışanlar tarafından güvenilmeyen bir tablo oluşabildiği gibi, sistemin bütününe duyulan inanç da sarsılabilir²²⁸.

²²⁸ M. Akif Helvacı, s.160-161.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

METODOLOJİ: TÜRKİYE’DE KÜRESELLEŞME VE TEKNOLOJİ ODAKLILIĞIN FİRMA PERFORMANSI ÜZERİNDEKİ ETKİSİ ÜZERİNE BİR UYGULAMA

Bu bölümde araştırmanın amacı, kapsamı ve sınırları, araştırma boyunca kullanılan yöntemler, araştırmadan elde edilen veriler ve bunların değerlendirilmesi araştırma ölçeğinin güvenilirlik analizleri, faktör analizi, korelasyon ve regresyon analizleri tek tek ele alınmıştır. Bu tez çalışmasında Türkiye’de Küreselleşme ve Teknoloji Odaklılığın Firma Performansı Üzerindeki Etkisi üzerinde etkili olup olmadığı ölçülmüştür. Anketler e-posta ve internet yoluyla şirket çalışanlarına yapılmıştır.

4.1. Araştırmanın Amacı

Bu tez çalışmasının temel amacı, Türkiye’de küreselleşme ve teknoloji odaklılığın firma performansı üzerindeki etkileri ile ilgili veriler elde ederek bu verileri bilimsel araştırma yöntemleri ile inceleyerek bu hususta anlamlı bilimsel sonuçlara ulaşabilmektir. Küreselleşme olgusunun teknoloji odaklılık ile nasıl şekillendiğinin araştırılması ise bu tezin araştırma sorusudur.

4.2. Araştırmanın Kapsamı ve Sınırları

Türkiye’de Küreselleşme ve Teknoloji Odaklılığın Firma Performansı Üzerindeki Etkisinin ölçüldüğü araştırmada örneklem çoğunlukla İstanbul’da faaliyet gösteren şirketler üzerinde gerçekleştirilmiştir. Ayrıca anketlerin uygulandığı kişilerin algıları ve işletmeye bakış açıları da diğer bir sınırlılıktır.

4.3. Araştırmanın Yöntemi ve Demografik Özelliklere Ait Bulgular

Araştırma boyunca veri toplama metodu olarak anket yöntemi kullanılmıştır. Toplam 154 anket değerlendirmeye alınmıştır. Anketlerin cevaplandırılmasında anket formları 5’li Likert tutum ölçeğine göre hazırlanmış ve uygulanmıştır.

Ayrıca Likert tipi 5'li ölçek kullanılan anket formu EK-1'de sunulmuştur. Anketteki cevapların değerlendirilmesine ilişkin seçenekler şu şekildedir: (1) Tamamen katılmıyorum, (2) Kısmen katılmıyorum, (3) Ne katılıyorum, ne katılmıyorum, (4) Kısmen katılıyorum, (5) Tamamen katılıyorum, seçeneğini temsil etmektedir.

Anket uygulaması ile örneklem kitleden elde edilen veriler SPSS 17.0 (Sosyal Bilimler için İstatistik Paketi) paket programıyla analiz edilmiştir. Analizde küreselleşen dünyada Türk yöneticilerin teknolojik değişime bakış açısı üzerindeki etkisi belirlendikten sonra faktör ve güvenilirlik, her bir faktöre yüklenen değişkenlerin ortalaması, korelasyon ve regresyon analizleri yapılmıştır.

Anket formunun bilimsel bir şekilde oluşturulması için literatürde genel kabul gören bazı kriterlere ve hususlara dikkat edilmiştir.

- i. Anketin giriş yazısında akıcı ve anlaşılır bir dil ile araştırmanın içeriği, bilimsel ve sosyal faydasından bahsedilmiştir.
- ii. Anketin içeriğinin gizli tutulacağı net bir şekilde vurgulanmıştır. Özellikle dışarıya bilgi sızdırılma tehlikesinin bulunduğu birçok şirket için yöneticilerin çekince içerisinde kalmadan anketi rahat bir şekilde doldurabilmesi hedeflenmiştir.
- iii. Giriş yazısının altına araştırmayı yürüten kişilerin isimleri, unvanları ve iletişim bilgileri eklenmiştir.
- iv. 5'li Likert ölçeğin doğru bir şekilde kullanılması için açıklayıcı ifadeler kullanılmıştır.
- v. Soru ve cevapların dil ve kullanım olarak basit ve yalın olmasına dikkat edilmiştir.
- vi. Sorular 5'li Likert tipinde kapalı uçlu hazırlanmıştır. Bu sayede cevaplayan yöneticinin soruları yanıtsız bırakması ya da fazla zaman harcamasına engel olunmuştur.

Tablo 3. Değişkenler ve Sorulan Soru Sayıları

Değişkenler	Sorulan Soru Sayısı
Küreselleşme	10
Teknoloji Odaklılık	7
İşletmenizin Mali ve Büyüme Performansı	10
Toplam Soru Sayısı	27

Araştırmada kullanılan değişkenler ve soru sayıları Tablo 3’te gösterilmiştir.

Tablo 4’te görüleceği üzere, araştırmaya katılan kişilerin çalıştığı departman, unvanları, eğitim durumları ile işletmelerin faaliyet alanları, faaliyet sektörleri ve hangi dış ticaret faaliyetlerinde bulundukları hususunda bulgular ortaya konulmuştur. Araştırmaya katılan işletmelerin on tanesi bölgesel (yüzde 6.5), elli bir tanesi ulusal (yüzde 33.1) ve doksan üç tanesi de (yüzde 60.4) uluslararası alanda faaliyet göstermektedirler. Faaliyet gösterilen sektör açısından dağınık bir dağılım gözlemlenmiş olsa da işletmelerin ağırlıklı olarak telekomünikasyon sektöründe faaliyet gösterdikleri (yüzde 41.6) yine aynı tablodan anlaşılmaktadır.

Çalışılan departman açısından anketi yanıtlayan çalışanlar incelendiğinde ise satış/pazarlama departmanı en yüksek orana sahiptir. Altmış altı kişi (yaklaşık yüzde 43) satış/pazarlama departmanında görev yapmakta, 56 kişi (yaklaşık yüzde 36) diğer departmanlarda, on beş kişi (yüzde 9.7) üretim departmanında, dokuz kişi (yüzde 5.8) muhasebe departmanında, sekiz kişi ise (yaklaşık yüzde 5) personel olarak görev yapmaktadır.

Tablo 4. Demografik Özelliklere Ait Bulgular

		Frekans	%	% Birikimli
Faaliyet Alanı	Bölgesel	10	6,5	6,5
	Ulusal	51	33,1	39,6
	Uluslararası	93	60,4	100
	Toplam	154	100	-
Faaliyet Sektörü	Gıda/İçecek/Tütün	7	4,5	4,5
	İlaç/Tıbbi Cihaz	7	4,5	9,1
	Giyim/Tekstil/Deri	8	5,2	14,3
	Otomotiv	7	4,5	18,8
	Kimya/Petrol/Lastik	3	1,9	20,8
	Bilişim	7	4,5	25,3
	Telekomünikasyon	64	41,6	66,9
	Diğer	51	33,1	100
	Toplam	154	100	-
Çalışılan Departman	Üretim	15	9,7	9,7
	Muhasebe	9	5,8	15,6
	Personel	8	5,2	20,8
	Satış/Pazarlama	66	42,9	63,6
	Diğer	56	36,4	100
	Toplam	154	100	-
Unvan/Statü	İşletme Sahibi/Ortağı	9	5,8	5,8
	Üst Düzey Yönetici	9	5,8	11,6
	Orta Düzey Yönetici	136	88,4	100
	Toplam	154	100	-
Eğitim Durumu	Yüksekokul	1	0,6	0,6
	Üniversite	44	28,6	29,2
	Yüksek Lisans	107	69,5	98,7
	Doktora	2	1,3	100
	Toplam	154	100	-
Dış Ticaret İşlemi	İhracat	16	10,4	10,4
	İthalat	21	13,6	24,0
	Her ikisi	117	76,0	100
	Toplam	154	100	-

Yine tablo 4'ten anlaşılaçağı üzere katılımcıların yaklaşık yüzde 88'i (136 kişi) orta düzey yönetici, yüzde 6'sı (9 kişi) üst düzey yönetici ve yine yüzde 6'sı (9 kişi) işletme sahiplerinden/ortaklarından meydana gelmektedir.

Eğitim durumu açısından yapılan incelemeler sonucunda ise katılımcıların ağırlıklı olarak yüksek lisans mezunlarından meydana geldiğı tablo 4'ten anlaşılmaktadır. Yüz yedi kişi (yaklaşık yüzde 70) yüksek lisans mezunu, 44 kişi (yaklaşık yüzde 29) üniversite mezunu, bir kişi yüksekokul mezunu ve iki kişinin ise doktora programlarından mezunu olduğı anlaşılmaktadır.

Dış ticaret işlemi açısından işletmelerin dağılımları ise yüzde 10.4 ihracat yapan, yüzde 13.6 ithalat yapan ve yüzde 76 oranında her iki dış ticaret faaliyetini yapan şekilde tespit edilmiştir.

4.4. Araştırma Ölçeğinin Güvenilirlik Analizleri

Araştırma modelinde kullanılan ölçeklerin daha önceki bilimsel çalışmalardan alınmış olmasına rağmen ölçeğın güvenilirlik analizleri araştırmamız kapsamında oldukça önemli bir yere sahiptir. Güvenilirlik, ölçümlerin tekrarlanması sonucunda ortaya çıkan kararlı sonuçlardır. Güvenilirlik kısaca; bir değişken içindeki sorular arasındaki ortalama ilişkiyi göz önüne alan ölçümün içsel tutarlılığından gelir (Altındağ, 2011, 96).

Tablo 5. Değişkenlerin Güvenilirlik Analizleri

Cronbach Alpha (α) Değerleri	Değişken Sayısı
0,883	26

Tüm araştırma ölçeğinin güvenilirliğinin test edilmesi maksadıyla öncelikle ölçekte yer alan değişkenlerin Cronbach Alfa değerlerine bakılmıştır. Tüm faktörlerin değişkenlerinin yer aldığı genel güvenilirlik analizinde alfa katsayısı tablo

5'te görüldüğü üzere 0,883 olarak belirlenmiştir. Bu rakam, eşik değer olan 0,700'ün oldukça üzerindedir. Ortaya çıkan bu sonuç anket sorularının çalışanlar tarafından net bir şekilde anlaşıldığını ve içsel tutarlığının olduğunu göstermektedir.

4.5. Faktör Analizi

Faktör analizi, başlıca amacı aralarında ilişki bulunduğu düşünülen çok sayıdaki değişken arasındaki ilişkilerin anlaşılmasını ve yorumlanmasını kolaylaştırmak için daha az sayıdaki temel boyuta indirmek veya özetlemek olan bir grup çok değişkenli analiz tekniğine verilen genel bir isimdir. Diğer bir ifade ile faktör analizi, aralarında ilişki bulunan çok sayıda değişkenden oluşan bir veri setine ait temel faktörlerin (ilişkinin yapısının) ortaya çıkarılarak araştırmacı tarafından veri setinde yer alan kavramlar arasındaki ilişkilerin daha kolay anlaşılmasına yardımcı olmaktadır.

Faktör analizinde araştırmacı öncelikle araştırma bağlamında kullanılan değişkenler setinin temelini oluşturan ana (temel) faktörlerin neler olduğu ve bu faktörlerden her birinin değişkenlerden her birini açıklama derecesini de görme imkânına sahip olmaktadır. Bu yolla, araştırmacı elinde bulunan çok sayıda değişkenden oluşan değişkenler setini daha az sayıda yeniden oluşturulmuş değişkenler (faktörler) cinsinden ifade etme ve anlama imkânına sahip olacaktır.

Ölçeğin güvenilirliği test edildikten sonra modelin geçerliliği kanıtlanması için en önemli analiz olan faktör analizine geçilmiştir. Modeldeki faktörleri oluşturan değişkenliklerin bağlı oldukları faktör istatistiki olarak yüklenip yüklendiklerini kanıtlamak için SPSS programı aracılığıyla çok boyutlu faktör analizi gerçekleştirilmiştir. Her bir sorunun bağlı olduğu faktöre atanmasını sağlayan en kritik unsur her bir değişken 0,500 üzeri faktör yükü olmasıdır. İlk olarak 9 sorudan oluşan küreselleşme ölçeği değerlendirilmeye alınmış ve 6,8 ve 9 no'lu soruların faktör yüklemelerin 0,500 den düşük olması nedeniyle bilimsel objektiften taviz vermemek amacıyla analiz dışına çıkartılmıştır. Diğer bir deyişle yukarda adı geçen 3 soru anketi dolduranlar tarafından bu ölçeğe ait olarak görülmemiştir ya da

mahiyeti tam olarak anlaşılmamıştır. Küreselleşme ölçeğin KMO değeri eşik değerden 0,600 üzerindedir. Küreselleşme ölçeğinin KMO değeri tablo 6’da gösterilmektedir.

Tablo 6. Küreselleşme Ölçeğinin KMO Değeri

Ölçek Geçerliliği Testi		0,671
Bartlett Küresellik Testi	Yaklaşık Ki-Kare	377,597
	df	36
	Sig.	,000

Araştırmadaki diğer bağımsız değişken olan tek ölçeğinde aynı test tekrarlanmış ve tüm soruların yüksek faktör yüklemesi ile tek bir faktöre atandığı gözlemlenmiştir. Bu ölçekteki KMO değeri 0,877 gibi çok yüksek değer olarak tespit edilmiştir. Küreselleşme değişkenin faktör dağılımı Tablo 7’de gösterilmektedir.

Tablo 7. Küreselleşme Ölçeğinin Faktör Analizi

Ölçek Geçerliliği Testi		0,877
Bartlett Küresellik Testi	Yaklaşık Ki-Kare	757,439
	df	45
	Sig.	,000

Araştırma modelindeki tek bağımlı değişken olan performans ölçeği yine faktör analizi tekniği kullanılarak ölçümlenmiş ve ortaya çıkan tablodan kendi içerisinde 2 alt faktöre ayrılmıştır. Toplam 10 sorudan oluşan ölçekteki ilk 5 soru

mali performans, 6, 7, 8 ve 9 numaralı sorularda büyüme performansını temsil etmektedir. Onuncu soru faktör yüklemesi 0,500 in altında kaldığı için analizden çıkartılmıştır. Performans ölçeğinin KMO değeri 0,870 temsil etmektedir.

4.6. Korelasyon Analizi

Bir değişkenin değeri değişirken, bir diğer değişkenin de değeri değişiyorsa, bu ikisi arasında bir ilişki olduğu söylenebilir. Korelasyon iki değişken arasındaki bu ilişkiyi ölçmek için kullanılır. Bir değişken yüksek değerler alırken, diğer bir değişken de yüksek değerler alıyorsa, iki değişken arasında pozitif korelasyon olduğu söylenebilir. Aksine bir değişken yüksek değerler alırken, diğeri düşük değerler alıyorsa, iki değişken arasında negatif korelasyon söz konusudur. Korelasyon katsayısı r ile temsil edilir ve $r = +1$ kusursuz pozitif korelasyon, $r = -1$ kusursuz negatif korelasyon anlamındadır. Toplam 5 değişkenin birbirleri ile olan etkilerini inceleyen analiz olan korelasyon analizi gerçekleştirilmiştir ve sonuçlar tablo 8’de verilmiştir.

Tablo 8. Değişkenlere Ait Korelasyon Analizi

		Küreselleşme 1	Küreselleşme 2	Teknoloji	Performans 1
KURESELLES ME1	Pearson Korelasyonu	1	,042	,361**	,305**
	Sig. (2-tailed)		,602	,000	,000
	N	154	154	154	154
KURESELLES ME2	Pearson Korelasyonu	,042	1	-,143	,021
	Sig. (2-tailed)	,602		,078	,799
	N	154	154	154	154
TEKNOLOJİ ODAKLILIK	Pearson Korelasyonu	,361**	-,143	1	,453**
	Sig. (2-tailed)	,000	,078		,000
	N	154	154	154	154
PERFORMANS 1	Pearson Korelasyonu	,305**	,021	,453**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,799	,000	
	N	154	154	154	154
PERFORMANS 2	Pearson Korelasyonu	,289**	,065	,431**	,552**
	Sig. (2-tailed)	,000	,427	,000	,000
	N	154	154	154	154

Tablo 8'e bakıldığında her 2 küreselleşme ölçeğini de performans üzerinde etkileri sınırlıyken teknoloji odaklılık hem mali hem de büyüme performansını orta düzeyde etkilemektedir. İlk küreselleşme faktörünün mali performansı üzerinde 0,305 bir etki görülse de her iki alt faktörün genel ortalamasına bakıldığında kuvvetli bir doğrusal ilişkiden bahsedilemez. Ancak bir firmanın teknoloji odaklı olması, Ar-Ge faaliyetlerine önem vermesi yeni teknolojik firma tarafında hızlı bir şekilde entegre edilmesi gibi unsurlar işletmenin mali performansına yaklaşık yüzde 45'lik büyüme performansına ise yüzde 43'lük olumlu bir etki etmektedir. Her ne kadar regresyon analizi yapılmadan sebep sonuç ilişkisinden bahsetmek doğru olmasa da bu tablo firmaların küreselleşme yöneliminden ziyade teknoloji odaklılığa daha fazla önem verildiğini göstermektedir. Ancak bu varsayımın tutarlılığını ölçmek için tüm değişkenlere nedensellik ilişkisi içerisinde bakmak gerekir.

4.7. Regresyon Analizi

Araştırma sonrasında elde edilen verilere göre sürekli değişkenler arasında nedensellik ilişkisini belirlemek üzere; bağımsız değişkenler yardımıyla zor elde edilen bağımlı değişken değerini kestirmek için regresyon analizi uygulanır. Regresyon analizi bağımlı değişken ile bir veya daha çok bağımsız değişken arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla kullanılan bir analiz yöntemidir. Bir tek bağımsız değişkenin kullanıldığı regresyon tek değişkenli regresyon analizi, birden fazla bağımsız değişkenin kullanıldığı regresyon analizi de çok değişkenli regresyon analizi olarak adlandırılır.

İlk model olarak mali performansın bağımlı değişken olarak baz alındığı analizde her 2 küreselleşme faktöründe mali performans üzerinde bir etkisi tespit edilememiştir. Ancak teknoloji odaklılık 0,407 beta değeri ile mali performansa doğrudan ve pozitif yönde etki etmektedir. Tablo 9’da Regresyon Analizi Model 1 gösterilmektedir.

Tablo 9. Regresyon Analizi Model 1

Model	Standartlaştırılmamış Katsayılar		Standartlaştırılmış Katsayılar	t	Sig.
	B	Standart Hata	Beta		
1 SABİT	1,670	0,371		4,502	0,000
KURESELLE SME1	0,170	0,085	0,155	2,005	0,047
KURESELLE SME2	0,053	0,053	0,072	0,994	0,322
TEKNOLOJİ ODAKLILIK	0,324	0,062	0,407	5,238	0,000

Bu etki bir bakıma küreselleşmenin düşük düzeyde etkisini göstererek devre dışı bırakmıştır. Bir yöneticinin küreselleşme ile teknoloji odaklılık arasında bir seçim yapmak zorunda kalması durumunda teknoloji odaklılığı seçeceği aşikardır. Bu modelde teknoloji odaklılığı mali performanstaki değişiklikleri açıklama yüzdesi

yüzde 23,3 tür. Diğer bir ifade ile mali performanstaki değişimlerin yüzde 23,3 teknoloji odaklılık tarafından açıklanmaktadır.

Büyüme Performansının 2. modelde yer alan ve bağımlı değişken olarak büyüme performansının yer aldığı çekte durum çok da farklı değildir. Yine küreselleşmenin tüm aktif boyutları düşük beta değeri ve yüksek hata değeri oranı ile bağımlı değişkeni etkilemektedir. Buna karşı teknoloji odaklılık 0,396 beta değeri ile büyüme performansı üzerinde doğrudan ve pozitif yönde etkiye sahiptir. Tablo 10’da Regresyon Analizi Model 2 gösterilmektedir.

Tablo 10. Regresyon Analizi Model 2

Model	Standartlaştırılmamış Katsayılar		Standartlaştırılmış Katsayılar	t	Sig.
	B	Standart Hata	Beta		
1 SABİT	1,215	0,414		2,934	0,004
KURESELLE SME1	0,172	0,094	0,141	1,818	0,071
KURESELLE SME2	0,093	0,059	0,115	1,570	0,119
TEKNOLOJİ	0,349	0,069	0,396	5,049	0,000

Satışlardaki yıllık artış, çalışan sayısında artış, yeni müşteri sayısında artış gibi kriterler teknoloji odaklılık faktörü tarafından yüzde 21,9 oranında açıklanmaktadır. Her 2 modelde bu anketlerin uygulandığı şirketlerde küreselleşmeye verilen önemin henüz olgun bir seviyeye gelmemiş ve performansı artıran bir sebep olarak görülmemiştir. Küreselleşme tek başına incelendiğinde daha fazla sonuçların alınması ancak teknoloji odaklılık ile birlikte değerlendirildiğinde çok net bir şekilde yöneticiler için arka planda kalan unsurdur. Bu durumda yönetici ve akademisyene öneriler sonuç bölümünde sunulmuştur.

SONUÇ

Türkiye’de Küreselleşme ve Teknoloji Odaklılığın Firma Performansı Üzerindeki Etkisinin incelendiği çalışmada öncelikle küreselleşmenin kavramsal çerçevesi incelenmiş, ardından İstanbul ağırlıklı olarak seçilen işletmeleri kapsayan bir araştırma çalışması uygulanmıştır. Küreselleşme kavramının incelenmesi sonrasında elde edilen sonuçların başında çok boyutlu bir kavram olduğu gelmektedir. Bu durumun küreselleşmenin çok geniş bir kapsama sahip olmasını beraberinde getirdiği de çalışma sonrasında ulaşılan sonuçlar arasında yer almaktadır.

Süreç olarak ele alındığında küreselleşmenin ne zaman ortaya çıktığına dair bir fikir birliğinin olmadığı, çalışmada elde edilen sonuçlardandır. Ancak küreselleşmeye dair yapılan araştırmalar ile birlikte yirminci yüzyılın ikinci yarısı itibari ile küreselleşmenin önemli düzeyde ivme kazandığı ve oldukça hızlı bir şekilde gelişimine devam ettiğini göstermektedir. Çalışmada küreselleşmenin gelişimini etkileyen faktörlerin teknolojik, siyasi, ekonomik, kültürel, ekolojik ve çevresel, mekânsal ve eğitim gibi boyutlarının olduğu sonucu ortaya koyulmuştur. Küreselleşmenin bu kadar fazla faktörün etkisi altında olması, geniş bir kapsama sahip olduğu ifadesini destekler niteliktedir.

Dünya üzerinde özellikle siyasi ve ekonomik dengeler açısından büyük değişimleri meydana getirmiş olması, küreselleşmenin önemli getirileri arasında yer almaktadır. Buna göre ulus devlet anlayışının zayıflaması, çokuluslu şirketlerin ortaya çıkması, dünyada yeni bir düzenin oluşması gibi hususlar, ifade edilen önemli getiriler arasında yer almaktadır. Özellikle küreselleşme ile birlikte yeni bir düzenin oluşması, kavramın ifade ettiği önemin bir göstergesi olarak görünmektedir.

Yirminci yüzyıl içerisinde yaşanan soğuk savaş, küreselleşmenin gelişimini direkt olarak etkilemiştir. Ardından Sovyetler Birliği’nin yıkılması ile birlikte başlayan süreçte küreselleşmenin yaşadığı gelişimin büyük bir hızla arttığı görülmüştür.

Teknolojik gelişmeler, küreselleşme ile iç içe incelenebilecek niteliktedir. Bunun nedeni ise küreselleşme ve teknolojik gelişmelerin birbirlerini besleyen süreçler olmalarıdır. Nitekim çalışmada teknolojik gelişmelerin küreselleşmenin gelişim sürecinin temel aktörü olduğu ifade edilmiştir. Bunun yanında küreselleşme ile birlikte oluşan yeni koşulların teknolojik gelişmelerin devam etmesine katkıda bulunduğu saptanmıştır. Böylece küreselleşme ile teknolojinin birbirlerini besledikleri ifadesinin doğruluğu anlaşılmış olacaktır. Teknolojik gelişmeleri ortaya çıkaran faktörlerin neler oldukları incelenecek olduğunda ise teknik, ekonomik, sektörel, çevresel ve kişisel faktörlerin yer aldığı görülmektedir. İfade edilen unsurlardan da anlaşılacağı üzere küreselleşmenin ortaya çıkış nedenlerinin teknolojik gelişmelerin ortaya çıkış nedenleri ile ekonomik nedenler ortak paydasında buluşması söz konusudur.

Değişen çevre koşulları, yeni teknolojilerin doğması adına bir fırsat oluşturmuş ve birçok oluşum ile birlikte teknolojik yenilik süreci olarak adlandırılan bir dönem ortaya çıkmış, bu sürecin makro ve mikro düzeyde etkileri bireylerden başlayarak toplumun refah düzeyini kapsayacak şekilde etkileri olmuştur. Bu noktada dikkat çeken sonuç ise yaşanan değişimin oldukça hızlı bir şekilde gerçekleşmiş olmasıdır. Dolayısıyla teknolojik yeniliklere ayak uydurulmasının büyük öneme sahip olduğu sonucundan söz edilebilir. Aksi takdirde rekabet piyasasının var olmak pek mümkün olmayacaktır.

Küreselleşme ve teknolojik gelişmeler ile birlikte ortaya çıkan sonuçlardan bir tanesi de bilgi toplumunun var olmasıdır. Bilgi çağı olarak adlandırılan çağımızda ekonomik, siyasi, toplumsal, sosyal ve kültürel gelişimlerin yaşanması ile birlikte bilgi toplumundan söz edilir olmaya başlamıştır. Özellikle yirminci yüzyılın son çeyreği ile birlikte bilgi teknolojilerinde yaşanan gelişmelerin bilgi toplumunun ortaya çıkması sonucunu kaçınılmaz hale getirdiği anlaşılmaktadır. Bilgi toplumu kavramının bilinirliğinin artması ile birlikte insan kaynaklarının ifade ettiği önem de aynı şekilde artan bir hale gelmiştir. Bu hususun bilgi çağı ile sanayi çağı arasındaki en temel farkı meydana getirdiği çalışmanın sonuçlarından bir diğeridir.

Çalışmada ulaşılan bir diğer sonuç, küreselleşmeye paralel olarak gelişen bilgi teknolojilerinin değişim mühendisliği kavramını ortaya çıkardığıdır. Buna göre

özellikle küresel düzeyde faaliyet gösteren işletmelerin değişim mühendisliğinden maksimum düzeyde faydalandıkları ifade edilmektedir. Burada ifade edilen değişimin örgütün strateji ve organizasyonları da dahil olmak üzere tüm süreçlerini içeriyor olması, değişim mühendisliğinin öneminin ve rollerinin düzeyinin göstergesidir. Değişim mühendisliğinin yanında öğrenen organizasyon, toplam kalite yönetimi ve kariyer yönetimi kavramlarının da gelişen teknolojilerle birlikte bilinirlikleri artmıştır. Teknolojinin yönetilmesi adına kullanılan yöntemler olarak da ifade edilen bu kavramlar, günümüz modern işletmelerinde kayda değer rollere sahiptirler. Öyle ki işletmelerin değişimlere ayak uydurmalarının yanında vizyon ve misyonlarını gerçekleştirmelerinde dahi etkilerinin olması, sahip oldukları rollerin düzeyinin göstergesidir.

Her ne kadar dünya üzerinde çok hızlı ve sürekli bir değişim hali söz konusu olsa da, işletme yöneticilerinin değişime karşı olmaları ile karşılaşılılmaktadır. Yöneticilerin özellikle değişimi yönetebilme konusunda eksiklerinin olması halinde değişime karşı önemli bir direnç gösterdikleri çalışmada ulaşılan sonuçlardandır. Ancak günümüz koşullarında değişime tamamı ile karşı olmak mümkün olmayacağı için yöneticilerin ortaya koyacakları direnç belirli bir noktaya kadar sürebilecektir. Ayrıca örgüt içindeki kontrolün yitirilmesi, iş yükünün çok olması, değişim hakkında şüphe uyandıran unsurların varlığı gibi hususlar da değişime direnç gösterilmesini beraberinde getirebilmektedir. İşletmelerin içerisinde bulundukları süreçlerde meydana gelen değişimler, işletmelerin ortaya koydukları performansları oldukça önemli hale getirmiştir. Bu kapsamda firma performansı başlığı altında yapılan incelemeler, küreselleşme ile birlikte özellikle nitel performansın daha önemli hale geldiğini ortaya koymuştur. Küreselleşmenin sonuçları arasında yer alan artan rekabet koşullarının bir getirisi olarak görünen bu sonuç, gerek bireysel gerekse örgütsel düzeyde sergilenen performansların niteliklerinin niceliklerinin önüne geçmesini sağlamıştır.

Araştırmada küreselleşme ile birlikte dünyada Türk yöneticilerin değişime karşı nasıl yaklaştıklarının belirlenmesi de amaçlanmıştır. Uygulanan anketlerin toplanması ile birlikte elde edilen veriler, söz konusu işletmelerin küreselleşmeye ve onun getirdiği koşullara yeterince önem vermediğini ortaya koymuştur.

Küreselleşmenin getirdiği şartlara olan uyumun olgun bir düzeyde olmaması olarak da ifade edilebilen bu sonuç, aynı zamanda yöneticilerin de küreselleşme ile birlikte yaşanan değişime ayak uyduramadıklarını işaret etmektedir. Elde edilen bu sonuçlar söz konusu işletmelerin rekabet ortamında uzun süre ayakta kalamayacağını göstermektedir.

Şirketlere yönelik olarak yapılan incelemelerde küreselleşme ile birlikte oluşan düzene yüksek düzeyde uyumun sağlanamadığı ortaya konulmuş olsa da küreselleşmenin beraberinde getirdiği teknolojik odaklı olma gerekliliğinin yerine getirildiği belirlenmiştir. Her ne kadar teknoloji odaklı bir yaklaşımın olması olumlu bir gösterge olsa da bunun küreselleşmenin diğer getirilerinin önüne geçmiş olması ya da teknoloji odaklılığa daha fazla önem verilmesi, çalışmanın dikkat çekilmesi gereken sonuçlarından biridir. Nitekim söz konusu işletmelerin mali performanslarındaki değişimlerin yüzde 23'lük bir kısmının teknoloji odaklılık aracılığıyla açıklanıyor olması da bu ifadeyi destekler niteliktedir. Sonuçta Türkiye’de Küreselleşme ve Teknoloji Odaklılığın Firma Performansı Üzerindeki Etkisine yönelik olarak yapılan incelemeler, özellikle teknoloji odaklı yaklaşımın varlığını ortaya koymuştur. Çalışmada elde edilen sonuçlar yöneticilerin küreselleşme ile teknoloji odaklılık arasında seçim yapmak durumunda kalsa, teknoloji odaklılığı seçeceğini göstermektedir. Ulaşılan bu sonuç yöneticilerin küreselleşmeye karşı yaklaşımlarının henüz olgun bir düzeye ulaşmadığı şeklinde yorumlanabilmektedir.

KAYNAKÇA

- Akçakanat, Tahsin (2009). *İnsan Kaynakları Yönetiminde Performans Değerlendirme: Isparta İl Emniyet Müdürlüğü'nde Bir Uygulama*, Y.Y.L.T, Süleyman Demirel Üniversitesi SBE İşletme ABD, Isparta.
- Akın, Bahadır (2001) *Yeni Ekonomi: Strateji, Rekabet ve Teknoloji Yönetimi*, Çizgi Kitabevi, Konya.
- Aktan, Coşkun Can (1999) *Yeni Değişim Dinamikleri ve Devletin Yeni Rolü*, TÜGİAD Türkiye Genç İşadamları Derneği, Ankara.
- Aktel, Mehmet (2001) “Küreselleşme Süreci ve Etki Alanları” *Süleyman Demirel Üniversitesi, İİBF Dergisi*, 6 (2):193-202, 2001.
- Ansal, Hacer ve Çetindamar, Dilek (1993) “Teknolojik Gelişmelerin Ölçek Ekonomisine Etkileri” *TMMOB Sanayi Kongresi Bildirileri*, Ankara.
- Arıbaş, Kenan (2007) *Küresel Çağda Siyasi Coğrafya*, Çizgi Kitabevi, Konya.
- Arslanel, Nazan ve Hamdemir, Berkan (2007) “Küreselleşmenin Sivil Toplum Siyaseti” *Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 2:12-23.
- Ataman, Muhittin ve Yıldırım, Cengizhan (2005) “Madalyonun İki Yüzü: Altın ve Üstten Küreselleşme” *Bilgi Dergisi*, 7:1-22.
- Atatüre, Süha (2003) “Tarihsel Gelişim Sürecini Anlama” *Stratejik Araştırmalar Dergisi*, 2:65-79.
- Ayhan, Ahmet (2002) *Dünden Bugüne Türkiye’de Bilim-Teknoloji ve Geleceğin Teknolojileri*, Beta Basım Yayım, İstanbul.
- Balay, Refik (2004) “Küreselleşme, Bilgi Toplumu ve Eğitim” *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 37 (2):61-82.

- Barutçugil, İsmet (2003) *Teknolojik Yenilik ve Araştırma Geliştirme Yönetimi*, Bursa Üniversitesi Yayını, Bursa.
- Bayar, Fırat (2008) “Küreselleşme Kavramı ve Küreselleşme Sürecinde Türkiye, *Uluslararası Ekonomik Sorunlar*, 32:25-34.
- Baysal, Can ve Tekarslan, Erdal (1982) *İşletmeler İçin Davranış Bilimleri*, Avcıol Yayınları, Ankara.
- Baysal, Can ve Tekarslan, Erdal (1996) *İşletmeler İçin Davranışlar Bilimleri*, Avcıol Yayınları, İstanbul.
- Berber, Şakir (2003) Küreselleşme Perspektifinde Kültürel Değişme ve Eğitim, *Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 1:175-189.
- Bingöl, Dursun (2006) *İnsan Kaynakları Yönetimi*, Has Matbaa, İstanbul.
- Bolat, Tamer (2000) *Toplam Kalite Yönetimi: Konaklama İşletmelerinde Uygulanması*, Beta Yayınları, İstanbul.
- Bozkurt, Rıdvan (2003) *Kalite Maliyeleri*, Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları, Ankara.
- Bozkurt, Veysel (2000) *Enformasyon Toplumu ve Türkiye*, Sistem Yayıncılık, Bursa.
- Castells, Manuel (2005) *Enformasyon Çağı*, (Çev. E. Kılıç), Bilgi Üniversitesi Yayınları, İstanbul.
- Cebeci, Kemal (2008) “Küreselleşme Bağlamında Ulus Devletin Egemenlik Dönüşümü” *Sayıştay Dergisi*, 71:23-39.
- Compton, W. Dale (1999) *Mühendislik ve Teknoloji Yönetimi*, (Çev. E. Gül Okutan), Beta Basım Yayım, İstanbul.

- Çakmak ve Emre Ocaklı (2006). "Performans Değerlendirmesi Gerekli midir? Neden?", iç. *Bilimsel İletişim ve Bilgi Yönetimi Sempozyum: Bildiriler*, ÜNAK'06 Gazi Üniversitesi, Ankara, 12-14 Eylül 2006, 212-230.
- Çelik, Mehmet Yunus (2012) “Boyutları ve Farklı Algılarıyla Küreselleşme” *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 32:57-74.
- Çınar, İkrâm (2009) “Küreselleşme, Eğitim ve Gelecek” *Kuramsal Eğitimbilim Dergisi*, 2 (1):14-30.
- Çoban, Hasan (1997) *Bilgi Toplumuna Geçiş*, İnkılap Kitabevi, İstanbul.
- Dağlı, Abidin (2007) “Küreselleşme Karşısında Türk Eğitim Sistemi” *Dicle Üniversitesi Ziya Gökalp Eğitim Fakültesi Dergisi*, 9:1-13.
- Davenport, Thomas H. ve Prusak, Laurence (2001) *İş Dünyasında Bilgi Yönetimi*, Rota Yayınları, İstanbul.
- Davis, Keith (2003) *İşletmede İnsan Davranışı*, (Çev. K. Tosun), İşletme Fakültesi Yayını, 2003.
- Demirtaş, Umut (2003) *Teknolojik Gelişme-Büyüme ve İstihdam*, Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları, Ankara.
- Doğan, Cem ve Öcal, Nilay (2007) *Yeni İktisat Politikaları ve Yenilik İktisadına Eleştirel Yaklaşım*, Detay Yayıncılık, Ankara.
- DPT, (2000) *Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı Küreselleşme Özel İhtisas Komisyonu Raporu*, Devlet Planlama Teşkilatı Yayınları, Ankara.
- Drucker, Peter F. (1999) *21. Yüzyıl İçin Yönetim Tartışmaları*, (Çev. G. Gorbun ve İ. Bahçivangil), Epsilon Yayıncılık, İstanbul.
- Dura, Cihan ve Atik, Hayriye (2002) *Bilgi Toplumu, Bilgi Ekonomisi ve Türkiye*, Literatür Yayınları, İstanbul.
- Efil, İsmail (2006) *Toplam Kalite Yönetimi*, Alfa Yayınları, İstanbul.

- Ekin, Nusret (1999) *Küreselleşme ve Gümrük Birliği, Çalışma Yaşamında Dönüşüm: Çelişkiler ve Fırsatlar*, İstanbul Ticaret Odası Yayını, İstanbul.
- Elma, Cevat ve Demir, Kamile (2000) *Yönetimde Çağdaş Yaklaşımlar ve Sorunlar*, Anı Yayıncılık, Ankara.
- Erbay, Yusuf (2011) “Küreselleşme Sürecini Anlamaya Yardımcı Bazı Kavramlar” *İletişim Kuram ve Araştırma Dergisi*, 32:280-294, 2011.
- Erdoğan, Nihat (2003) *Kariyer Geliştirme: Kuram ve Uygulama*, Nobel Yayıncılık, Ankara.
- Erdost, Cevdet (1982) *Sermayenin Uluslararasılaşması ve Teknoloji Transferi*, Savaş Yayınları, Ankara, 1982, s.76-77
- Eren, Erol (1982) *İşletmelerde Yenilik Politikası*, İstanbul Üniversitesi Yayınları, İstanbul, 1982, s.7
- Eren, Müfide Şule (2014). "Güçlendirme ile Nicel İşletme Performansı Arasındaki İlişkide Örgüte Güven ve Duygusal Bağlılığın Aracılık Etkileri", *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 6/1:303-227.
- Eren, Müfide Şule, Emrah Tokgöz, Hasan Gül ve Onur Saylan (2013). "Pazar Odaklılığın Nitel Performans Üzerinde Etkisinde Öğrenme Odaklılık ve Yenilikçiliğin Düzenleyici Etkisi", *Dokuz Eylül Üniversitesi İ.İ.B.F Dergisi*, 2 (28): 1-39.
- Erkan, Hüsnü (1998) *Bilgi Toplumu ve Ekonomik Gelişme*, Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları, Ankara.
- Erkan, Hüsnü (2000) *Bilgi Uygarlığı İçin Yeniden Yapılanma*, İmge Kitabevi, Ankara.

- Ertürk, Hasan ve Tosun, Elif Karakurt (2009) “Küreselleşme Sürecinde Kentlerde Mekansal, Sosyal ve Kültürel Değişim: Bursa Örneği” *Uludağ Üniversitesi Fen-Edebiyat Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 16 (1):37-53.
- Ertürk, K. Özkan, (2010), *Küreselleşme Ekseninde Halkla İlişkiler*, Birleşik Yayınevi, Ankara.
- Eşkinat, Rana ve Kutlu, Erol (2005) *Dünya Ekonomisi*, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir.
- Falk, Richard (2005) *Yırtıcı Küreselleşme Bir Eleştiri*, Küre Yayınları, (Çev. A. Çaksu), İstanbul.
- Garih, Üzeyir (2005) *Globalleşme Sürecinde Türkiye*, Hayat Yayınları, İstanbul.
- Gencay, Şaylan (1996) “Küreselleşmenin Gelişimi” Emperyalizmin Yeni Masalı: Küreselleşme, *Kişisel Gelişim Merkezi*, Ankara.
- Giddens, Anthony (1994) *Elimizden Kaçıp Giden Dünya*, (Çev. O. Akınhay), Alfa Yayınları, İstanbul.
- Giddens, Anthony (2000) *Üçüncü Yol Politikaları İçinde Üçüncü Yol Arayışları ve Türkiye* (Der. M.C. Yalçınan), Büke Yayınları, İstanbul.
- Görmez, Kemal (2005) *Küreselleşme ve Yerelleşme*, Odak Yayınevi, Ankara.
- Gürak, Hasan (2006) *Ekonomik Büyüme ve Küresel Ekonomi*, Ekin Kitabevi, Bursa.
- Güzeltik, Ebru (1999) *Küreselleşme ve İşletmelerde Değişen Kurum İmajı*, Sistem Yayıncılık, İstanbul.
- Hablemitoğlu, Şengül (2003) *Küreselleşme Düşlerden Gerçekleri*, Toplumsal Dönüşüm Yayınları, Ankara.

- Halis, Muhsin (2004) *Toplam Kalite Yönetimi Kapsam, İlkeler ve Uygulamalar*, Roma Yayınları, Ankara.
- Hammer, Michael ve Champy, James (1995) *Değişim Mühendisliği: Devrim İçin Bir Manifesto*, (Çev. S. Gül), Sabah Yayınları, İstanbul.
- Hayran, Osman ve Uz, M. Hulki “Sağlık Hizmetlerinde Toplam Kalite Yönetimi” <http://www.merih.net/m1/whulkuz11.htm> (03.03.2014)
- Helvacı, M. Akif (2002). "Performans Yönetimi Sürecinde Performans Değerlendirmenin Önemi", *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 35 (1-2): 155-169.
- Kalaycı, İrfan (2006) *Avrupa Birliği Dersleri: Ekonomi-Politika-Teknoloji*, Nobel Yayınları, Ankara.
- Karabağ, Servet (2006) *Mekanın Siyasallaşması*, Gazi Kitabevi, Ankara.
- Karakaş, Mehmet (2010) “Küresel Yoksuzluğun Öteki Yüzü: Yoksulluk ve Sosyal Dışlanma” *Afyon Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7 (2):1-16.
- Kasnaklı, B. (2002). Stratejiler ile Performans Göstergelerinin Bütünlüğünü Sağlayan Bir Model: Dengeli Puan Kartı (Balanced Scorecard)", *Verimlilik Dergisi*, 2: 131-152.
- Kaymakçı, Oğuz (2007) *Küreselleşme Üzerine Notlar*, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Keçecioğlu, Tamer (1999) *Değişim, Liderlik ve Liderler*, Kalder Yayınları, İstanbul.
- Kelleci, M. Ali (2003) *Bilgi Ekonomisi, İşgücü Piyasasının Temel Aktörleri ve Eşitsizlik: Eğilimler, Roller, Fırsatlar ve Riskler*, DPT Ekonomik Modeller ve Stratejik Araştırmalar Genel Müdürlüğü, Ankara.

- Koç, Tufan Vehbi (1993) “Türkiye’deki Sanayi İşletmelerinin Rekabet Gücü ve Stratejisi Açısından Teknoloji Faktörü” TMMOB Sanayi Kongresi Bildirileri, Ankara.
- Koçel, Tamer (2003) *İşletme Yöneticiliği*, Beta Yayınları, İstanbul.
- Kongar, Emre (1999) *21. Yüzyılda Türkiye*, Remzi Kitabevi, İstanbul.
- Kongar, Emre (2003) *Küresel Terör ve Türkiye*, Remzi Kitabevi, İstanbul.
- Koparal, Celil (1997) *Yönetim ve Organizasyon*, (Ed. İ. Özalp), Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir.
- Köse, H. Ömer (2003) “Küreselleşme Sürecinde Devletin Yapısal ve İşlevsel Dönüşümü, *Sayıştay Dergisi*, 49:3-46.
- Kurtulmuş, Numan (2001) *Sanayi Ötesi Dönüşüm*, İz Yayıncılık, İstanbul.
- Kuruşçu, Mehmet (2003) *Toplam Kalite Yönetimi ve Kalite Ödülleri*, IQ Kültür Sanat Yayıncılık, İstanbul.
- Macit, Nadim (2006) *Küresel Güç Politikaları Türkiye ve İslam*, Fark Yayınları, Ankara.
- Mucuk, İsmet (2003) *Modern İşletmecilik*, Türkmen Kitabevi, İstanbul.
- Oran, Baskın (2000) *Küreselleşme ve Azınlıklar*, İmaj Yayınları, Ankara.
- Öğüt, Adem (2001) *Bilgi Çağında Yönetim*, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Öymen, Onur (2005) *Ulusal Çıkarlar*, Remzi Kitabevi, İstanbul.
- Özçağlayan, Mehmet (1998) *Yeni İletişim Teknolojileri ve Değişim*, Alfa Basım Yayım, İstanbul.
- Özdemir, Süleyman (2007) *Küreselleşme Sürecinde Refah Devleti*, İstanbul Ticaret Odası Yayınları, İstanbul.

- Özer, M. Akif (2009). "Performans Yönetimi Uygulamalarında Performansın Ölçülmesi ve Değerlendirilmesi", *Sayıştay Dergisi*, 73: 3-29.
- Öztek, Yaman. (2005). "Performans Ölçümünde Esas Alınan Ölçütler", *Marmara Üniversitesi SBE Öneri Dergisi*, 6 (23): 19-22.
- Peker, Ömer (1993) "Toplam Kalite Yönetimi ve TS-ISO 9000 Standartları" *Verimlilik Dergisi*, Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları, Ankara.
- Pustu, Yusuf (2006) "Küreselleşme Sürecinde Kent: Antik Siteden Dünya Kentine" *Sayıştay Dergisi*, 60:129-151.
- Ricardo, David (1997) *Ekonomi Politikin ve Vergilendirmenin İlkeleri*, (Çev. T. Ertan), Belge Yayınları, İstanbul.
- Robertson, Roland (1999) *Küreselleşme Toplum Kuramı ve Küresel Kültür*, (Çev. Ü.H. Yolsal), Bilim Sanat Yayınları, Ankara.
- Sabuncuoğlu, Zeyyat ve Tokol, Tuncer (2001) *İşletme*, Ezgi Kitabevi, Bursa.
- Sabuncuoğlu, Zeyyat ve Tüz, Melek (2001) *Örgütsel Psikoloji*, Ezgi Kitabevi, Bursa.
- Saraçoğlu, Bedriye ve Suiçmez, Halit (2006) *Verimlilik Raporu, Türkiye İmalat Sanayinde Verimlilik, Teknolojik Gelişme, Yapısal Özellikler ve 2001 Krizi Sonrası Reel Değişimler (1980-2005)*, Ankara, MPM Yayınları.
- Sarıbay, A. Yaşar (2002) "Kültürel Bir Olgu Olarak Globalleşme" *Küreselleşme*, Ufuk Yayınları, İstanbul.
- Sarıhan, İ. Halime (1998) *Rekabette Başarının Yolu: Teknoloji Yönetimi*, Desnet Yayınları, İstanbul.
- Sarup, Madan (2004) *Postyapısalcılık ve Postmodernizm*, (Çev. B. Güçlü), Ark Yayınları, Ankara.

- Saylan, Gencay (2000) *Değişim, Küreselleşme ve Devletin Yeni İşlevi*, İmge Kitabevi, Ankara.
- Seyidoğlu, Halil (2003) *Uluslararası İktisat: Teori Politika ve Uygulama*, Güzem Yayınları, İstanbul.
- Soylu, Kaan ve Suer, Ahmet (1998) *Toplam Kalite Yönetimi Sözlüğü-Terimler ve Tanımlar*, Beyaz Yayınları, İstanbul.
- Sönmez, Pelin (2006) “Küreselleşme, Avrupa Birliği ve İstihdam: Çalışma İlişkilerinde Yaşanan Dönüşüm” *Ankara Avrupa Çalışmaları Dergisi*, 5 (3):177-198.
- Steger, Manfred B. (2004) *Küreselleşme*, (Çev. A. Ersoy), Dost Kitabevi Yayınları, Ankara.
- Stewart, Thomas (1997) *Entelektüel Sermaye*, (Çev. N. Elhüseyni), MESS Yayınları, İstanbul.
- Sucu, Yaşar (2000) *Örgütsel Değişim*, Elit Yayıncılık, Ankara.
- Şahin, İbrahim Fevzi (2011) *Küreselleşme Avrupa Birliği ve Türkiye*, Pegem Akademi, Ankara.
- Şimşek, M. Şerif ve Akın, H. Bahadır (2003) *Teknoloji Yönetimi ve Örgütsel Değişim*, Çizgi Kitabevi, İstanbul.
- Şimşek, M. Şerif ve Akın, H. Bahadır (2003) *Teknoloji Yönetimi ve Örgütsel Değişim*, Çizgi Kitabevi, İstanbul.
- Şimşek, Ufuk ve Ilgaz, Selçuk (2007) “Küreselleşme ve Ulusal Kimlik” *Atatürk Üniversitesi SBE Dergisi*, 9 (1):189-199.
- Talas, Mustafa ve Kaya, Yaşar (2007) “Küreselleşmenin Kültürel Sonuçları” *Türklük Bilimi Araştırmaları*, TÜBAR, XXII:149-162.

- Tekin, Mahmut vd., (2005) “Bilişim Teknolojileri Kullanımının İşletme Performansına Etkileri: Lojistik Sektöründe Bir Uygulama” *V. Ulusal Üretim Araştırmaları Sempozyumu*, İstanbul Ticaret Üniversitesi, 25-27 Kasım.
- Tekin, Mahmut; Güleş, Hasan Kürşat ve Öğüt, Adem (2000) *Değişen Dünyada Teknoloji Yönetimi*, Damla Ofset, Konya.
- Temiz, Hasan Ejder (2004) *Küreselleşmenin Sosyal Boyutları ve Türkiye Açısından Etkileri*, Genel İş Matbaası, İzmir.
- Toffler, Alvin (1981) *Üçüncü Dalga*, (Çev. A. Seden), Altın Kitaplar Yayınevi, İstanbul.
- Tokat, Bülent (1998) *Örgütlerde Değişim ve Değişimin Yönetimi*, DPÜ Yayınları, Kütahya.
- Tosun, Elif Karakurt ve Fırat, Zerrin (2012) “Kentsel Mekandaki Değişimler ve Kişilerin Konut Tercihleri: Bursa Örneği” *Business and Economics Research Journal*, 3 (1):173-195.
- Tosun, Kemal (1990) *Yönetim ve İşletme Politikası*, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayını, İstanbul.
- Tümer, Sumru (1995) “Toplam Kalite Yönetiminde Kuruluş ve Organizasyon Yapısı” *Verimlilik Dergisi*, Milli Prodüktivite Merkezi, Ankara.
- Türk, Murat (2003) *Küreselleşme Sürecinde İşletmelerde Bilgi Yönetimi*, Türkmen Kitabevi, İstanbul.
- Uygur, Akyay ve Göral, Ramazan (2005) *Yönetim ve Organizasyon*, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Ülgen, Hayri (1993) *İşletmelerde Organizasyon İlkeleri ve Uygulaması*, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayını, İstanbul.

- Ülgen, Hayri ve Mirze, S. Kadri (2004) *İşletmelerde Stratejik Yönetim*, Literatür Yayıncılık, İstanbul.
- Yaylı, Hasan (2012) “Küreselleşmenin Kentler Üzerindeki Etkisi: İstanbul Örneği” Selçuk Üniversitesi İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, 24:331-355.
- Yeniçeri, Özcan (2002) *Örgütsel Değişimin Yönetimi*, Nobel Yayıncılık, Ankara.
- Yıldız, F. M. Hotamışlı, A. Eleren (2011). "Construction of Multi Dimensional Performance Measurement Model in Business Organizations: An Empirical Study", *Journal of Economic and Social Studies*, 1 (1):33-51.
- Yıldız, Naciye (2008) “Neoliberal Küreselleşme ve Eğitim” *Dicle Üniversitesi Ziya Gökalp Eğitim Fakültesi Dergisi*, 11:13-32.
- Yıldız, Sabahattin (2010). "İşletme Performansının Ölçümü Üzerine Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma", *Erciyes Üniversitesi İ.İ.B.F Dergisi*, 36: 179-194.
- Yılmaz, Erol (2004) “Üniversite Kütüphanelerinde Toplam Kalite Yönetimi ve Memnuniyeti,” *Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi*, C.21, S.1.
- Yüreğir, Oya H. ve Gülsün Nakıboğlu (2007), "Performans Ölçümü ve Ölçüm Sistemleri: Genel Bir Bakış", *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16 (2):545-562.
- Yürüdür, Eren (2011) “Küreselleşme ve Ekonomik Sorunlar” (Ed. H. Yazıcı ve K. Arıbaş), *Günümüz Dünya Sorunları* içinde, Pegem Akademi, Ankara.
- Zeynep Düren, (2002) *2000’li Yıllarda Yönetim*, Alfa Basım Yayım, İstanbul.

EKLER

Ek-1: Anket Formu

Sayın Yönetici,

Bu anket formu, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilimi İşletme Bölümü tarafından yürütülmekte olan “**Türkiye’de Küreselleşme ve Teknoloji Odaklılığın Firma Performansı Üzerindeki Etkisi**” isimli araştırmanın araştırma kısmı ile ilgilidir. Bu araştırma çalışması **tamamen akademik bir amaca yönelik** olup, çalışmanın amacı; eğitim ve geliştirmeye şirketlerin verdiği önemle ilgili veriler elde ederek bu hususta anlamlı bilimsel sonuçlara ulaşabilmektir.

Uygulamanın kapsadığı soruları cevaplandırmak, hiç kuşkusuz zamanınızın bir kısmını alacaktır. Ancak, üniversite ve iş hayatı arasındaki ilişkileri güçlendirmek ve elde edilen sonuçlardan ortaklaşa yararlanmak düşüncesi ile bize yardımcı olacağınızı ümit etmekteyiz.

Gönderilecek cevaplar **kesinlikle gizli tutulacaktır**. Elde edilen sonuçlar işletme adı belirtmeksizin genel ve ortalama özellikler şeklinde, bu araştırmaya katılan şirketlerden arzu edenlere de gönderilecektir. Birbirine benzeyen ve tekrar gibi görünen sorular araştırma tekniği açısından sorulması zorunlu sorulardır. Dolayısıyla bütün soruların cevaplandırılması, değerlendirmenin sağlıklı yapılabilmesi için büyük önem arz etmektedir. İlginiz için teşekkürlerimizi sunar, çalışmalarınızda başarılar dileriz.

Saygılarımızla...

Yrd. Doç. Dr. Erkut Altındağ

Melis Savaşkan

Araştırma Sorumlusu: Melis SAVAŞKAN savaskanmelis@gmail.com
<mailto:erkutaltindag@beykent.edu.tr>

Araştırma Danışmanı: Yrd. Doç. Dr. Erkut ALTINDAĞ erkutaltindag@beykent.edu.tr

İşletme Hakkında Genel Bilgiler	
İşletmenin Adı	:
Faaliyet Alanının Sınırları	: ☐ Bölgesel ☐ Ulusal ☐ Uluslararası
Faaliyet Gösterdiği Sektör	: ☐ Gıda/İçecek/Tütün ☐ Ağaç/Kağıt/Basım ☐
İlaç/Tıbbi Cihaz.	
	☐ Giyim/Tekstil/Deri ☐ Mak-Teçh/Metal Eşya ☐
Otomotiv	
	☐ Mobilya ☐ Kimya/Petrol/Lastik ☐ Ana
Metal	
	☐ Bilişim ☐ Telekomünikasyon ☐
Diğer	
Çalışan Sayısı	:
İşletmenin Kuruluş Yılı	:
Formu Dolduran Hakkında Genel Bilgiler	
Adı ve Soyadı (zorunlu değil) :	
Çalıştığı Departman	: ☐ Üretim ☐ Muhasebe ☐ Personel ☐ Satış/Pazarlama ☐
Diğer	
Ünvanı / Statüsü	: ☐ İşletme Sahibi/Ortağı ☐ Üst düzey yönetici ☐ Orta düzey yönetici
Yaşı	: Cinsiyeti :
Eğitim Durumu	: ☐ İlköğretim ☐ Lise ☐ Yüksekokul
	☐ Üniversite ☐ Yüksek Lisans ☐ Doktora
Toplam Çalışma Süresi	: Bu İşyerinde çalışma süresi :
Firmanız hangi dış ticaret işlemini gerçekleştirmektedir?: ☐ İhracat ☐ İthalat ☐	
Her ikisi de	
Kaç yıldır ihracat yapıyorsunuz?	: ☐ 1 yıldan az ☐ 1-5 ☐ 6-10 ☐ 11-15 ☐ 15 yıldan daha fazla

Aşağıdaki soruları işletmenizin mevcut durumuna göre cevaplayınız. Bu ölçekte; (1) Tamamen katılmıyorum, (2) Kısmen katılmıyorum, (3) Ne katılıyorum, ne katılmıyorum, (4) Kısmen katılıyorum, (5) Tamamen katılıyorum seçeneğini temsil etmektedir.					
Küreselleşme	1	2	3	4	5
Şirketimiz bir büyüme stratejisi olarak küreselleşmeye önem vermektedir.	☐	☐	☐	☐	☐
Küreselleşmenin ürün ve hizmet maliyetlerini azaltacağı düşünülmektedir.	☐	☐	☐	☐	☐
Küreselleşmenin şirketin marka değerini artıracığı düşünülmektedir.	☐	☐	☐	☐	☐
Farklı kültürlerle ve toplumlara ürün ve hizmet sağlamak şirket başarısını artırmaktadır.	☐	☐	☐	☐	☐
Küreselleşme sayesinde rekabetin olmadığı pazarlara girmek daha kolaydır.	☐	☐	☐	☐	☐
Şirket küresel bir marka haline geldiğinde merkezi bir şekilde yönetilmesi kolaylaşır.	☐	☐	☐	☐	☐
Küresel olarak üretilen ürün ve hizmetler firmanın kalite algısını artırır.	☐	☐	☐	☐	☐
Küresel firmaların tüm Dünyadaki tüketicilerin istek ve ihtiyaçlarına hitap etmesi mümkün değildir.	☐	☐	☐	☐	☐
Küresel firmalarda farklı ülkelerde çalışan yöneticilerin motivasyonu azalır.	☐	☐	☐	☐	☐
Aşağıdaki soruları şirketinizin teknolojik gelişmişliği ile ilgilidir. Bu ölçekte; (1) Tamamen katılmıyorum, (2) Kısmen katılmıyorum, (3) Ne katılıyorum, ne katılmıyorum, (4) Kısmen katılıyorum, (5) Tamamen katılıyorum seçeneğini temsil etmektedir.					
Teknoloji Odaklılık	1	2	3	4	5
Firmamızda geliştirdiğimiz yeni ürün ve hizmetler karmaşık teknolojiler ve süreçler içerir.	☐	☐	☐	☐	☐
Firmamızda Ar-Ge faaliyetlerine çok önem verilir.	☐	☐	☐	☐	☐
Firmamızda yeni ürün ve hizmet fikirleri teknoloji kaynaklı olarak ortaya çıkar	☐	☐	☐	☐	☐
Firmamızda yeni ürün ve hizmet gelişiminde en gelişmiş teknoloji kullanılır.	☐	☐	☐	☐	☐
Ar-Ge süreçleri teknik personel tarafından yönlendirilir.	☐	☐	☐	☐	☐
Yeni teknolojiler firmamıza hızlı şekilde entegre edilir.	☐	☐	☐	☐	☐
Firmamız yeni teknolojilerin gelişimine öncülük eder.	☐	☐	☐	☐	☐

Aşağıdaki soruları şirketinizin performansı ile ilgilidir. Şirketinizin son 3 yıl içerisindeki mali ve büyüme performansınızı rakiplerinize kıyasla değerlendiriniz. Bu ölçekte; (1) Çok düşük , (2) Kısmen Düşük , (3) Ne Düşük, Ne Yüksek , (4) Kısmen Yüksek , (5) Çok Yüksek seçeneğini temsil etmektedir.					
İşletmenizin Mali ve Büyüme Performansı	1	2	3	4	5
Öz sermaye oranla ortalama net karlılığınız	☐	☐	☐	☐	☐
Vergi öncesi ortalama net karlılığınız	☐	☐	☐	☐	☐
Temel faaliyetlerle elde ettiğiniz net gelir	☐	☐	☐	☐	☐
Pazara sunduğunuz yeni ürünlerin finansal başarısı	☐	☐	☐	☐	☐
Finansal açıdan genel başarı düzeyiniz	☐	☐	☐	☐	☐
Satışlarımızdaki yıllık ortalama artış	☐	☐	☐	☐	☐
Pazara sunduğumuz yeni ürünlerin sayısındaki artış	☐	☐	☐	☐	☐
Çalışan sayısındaki artış	☐	☐	☐	☐	☐
Yeni müşteri sayısındaki artış	☐	☐	☐	☐	☐
Genel olarak pazardaki rekabet ortamındaki konumunuz	☐	☐	☐	☐	☐

ÖZGEÇMİŞ

30 Nisan 1987 yılında İstanbul’da doğan Melis Savaşkan, 1996 yılında Çağrıbey Anadolu Lisesi’nde ilköğretimini, 1999 yılında yine aynı lisede lise öğrenimini tamamlamıştır. Girne Amerikan Üniversitesi İşletme-Ekonomi Fakültesi İşletme Bölümünden 2011 yılında mezun olan Savaşkan, 2013 yılında Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim dalı İşletme Yönetimi Bölümünde yüksek lisans eğitimine başlamıştır.

Aday: Melis SAVAŞKAN