

DİJİTAL ÇAĞDA TİCARET, LOJİSTİK VE TOPLUMSAL DÖNÜŞÜM

Günümüzde dijitalleşme toplumsal ve ekonomik yapıları hızla dönüştürmektedir. Dijital teknolojiler ticaretin, lojistiğin ve toplumsal süreçlerin ayrılmaz bir unsuru haline gelmiştir. Dijitalleşme ile başlayan bu dönüşüm süreci yalnızca işletmelerin operasyonel süreçlerini yeniden şekillendirmekle kalmamakta, aynı zamanda küresel ticaret dinamiklerini, sürdürülebilirlik anlayışını ve kullanıcı deneyimlerini de köklü bir şekilde değiştirmektedir.

Bu kitap, "Dijital Çağda Ticaret, Lojistik ve Toplumsal Dönüşüm" başlığı altında, dijitalleşmenin çeşitli boyutlarını ele alarak okuyuculara kapsamlı bir bakış açısı sunmayı amaçlamaktadır. Kitap boyunca, akıllı lojistik kavramından sürdürülebilir lojistik farkındalığına, kamu hizmetlerinde dijitalleşmeden uluslararası ticaret hilelerine kadar geniş bir yelpazede güncel araştırma konuları derinlemesine incelenmektedir.

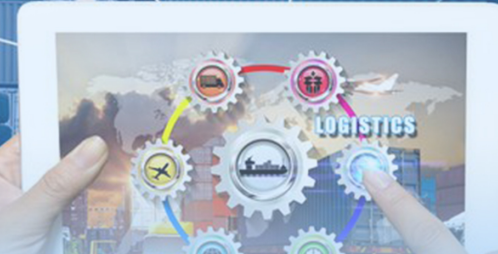


DİJİTAL ÇAĞDA TİCARET, LOJİSTİK VE TOPLUMSAL DÖNÜŞÜM

DİJİTAL ÇAĞDA TİCARET, LOJİSTİK VE TOPLUMSAL DÖNÜŞÜM

Editörler

Prof. Dr. Mehmet İNCE
Dr. Öğr. Üyesi Muhammed TURGUT



DİJİTAL ÇAĞDA TİCARET, LOJİSTİK VE TOPLUMSAL DÖNÜŞÜM

Editörler

Prof. Dr. Mehmet İNCE
Dr. Öğr. Üyesi Muhammed TURGUT



DİJİTAL ÇAĞDA TİCARET, LOJİSTİK VE TOPLUMSAL DÖNÜŞÜM

Editörler

Prof. Dr. Mehmet İNCE
Dr. Öğr. Üyesi Muhammed TURGUT

ISBN: 978-625-6139-96-1

PA Paradigma Akademi Yayınları
Sertifika No: 69606

PA Paradigma Akademi Basın Yayın Dağıtım
Fetvane Sokak No: 29/A
ÇANAKKALE
e-mail: fahrigoker@gmail.com

Tasarım&Kapak: Himmet AKSOY

Matbaa: Meydan / 99 Baskı
Sertifika No: 76711

Kitaptaki bilgilerin her türlü sorumluluğu yazarlarına aittir.
Bu Kitap T.C. Kùltür Bakanlığından alınan bandrol ve
ISBN ile satılmaktadır. Bandrolsüz kitap almayınız.

Aralık 2024



ÖNSÖZ

Günümüzde dijitalleşme toplumsal ve ekonomik yapıları hızla dönüştürmektedir. Dijital teknolojiler ticaretin, lojistiğin ve toplumsal süreçlerin ayrılmaz bir unsuru haline gelmiştir. Dijitalleşme ile başlayan bu dönüşüm süreci yalnızca işletmelerin operasyonel süreçlerini yeniden şekillendirmekle kalmamakta, aynı zamanda küresel ticaret dinamiklerini, sürdürülebilirlik anlayışını ve kullanıcı deneyimlerini de köklü bir şekilde değiştirmektedir.

Bu kitap, "Dijital Çağda Ticaret, Lojistik ve Toplumsal Dönüşüm" başlığı altında, dijitalleşmenin çeşitli boyutlarını ele alarak okuyuculara kapsamlı bir bakış açısı sunmayı amaçlamaktadır. Kitap boyunca, akıllı lojistik kavramından sürdürülebilir lojistik farkındalığına, kamu hizmetlerinde dijitalleşmeden uluslararası ticaret hilelerine kadar geniş bir yelpazede güncel araştırma konuları derinlemesine incelenmektedir.

İlk bölümde, Günümüzde Akıllı Lojistik Kavramının Bibliyometrik Analizi yapılmakta ve bu kavramın akademik alandaki gelişimi ve etki alanı değerlendirilmektedir. Takip eden bölümde, Uluslararası Ticaret ve Lojistik Lisans Öğrencilerinin Sürdürülebilir Lojistikle İlgili Farkındalık Düzeyleri üzerine yapılan araştırma, geleceğin lojistik profesyonellerinin sürdürülebilirlik konusundaki bilgi düzeylerini ortaya koymaktadır. Kamu hizmetlerinde dijital dönüşümün önemli bir örneği olan Destek Yönetim Sistemi (DYS), Türkiye’de Kamu Hizmetlerinde Dijitalleşme başlıklı bölümde detaylı bir şekilde ele alınmıştır. Bu bağlamda, ihracat destek süreçlerinde dijitalleşmenin getirdiği verimlilik ve şeffaflık avantajları tartışılmaktadır. Tedarik zincirinin dijitalleşmesi de günümüzde önemli bir gündem maddesidir. Tedarikçi Yönetiminin Dijitalleşmesi başlıklı bölüm, işletmelerin bu süreçte nasıl dijital çözümlerden faydalandığını bir uygulama örneği ile açıklamaktadır. Ayrıca, İşletme Dinamikleri ve Uluslararası Ticaret Hileleri bölümü, küresel ticaretin karşı karşıya olduğu risklere ve bu risklere karşı alınabilecek önlemlere odaklanmaktadır. Son olarak, Denizli Dijital Turizm Haritaları bölümünde, dijital teknolojilerin turizm sektöründeki uygulamaları incelenerek, şehirlerin dijitalleşme ile nasıl daha erişilebilir ve cazip hale getirilebileceği gösterilmektedir.

Altı bölümden oluşan bu kitapta akademisyenlerin ve uzmanların deneyimlerini ve araştırmalarını bir araya getirerek, okuyuculara hem teorik bilgi hem de gerçek dünya uygulamaları hakkında kapsamlı bir bakış sunmaktadır. Bu kitapta yer alan bölümler, 4. Uluslararası Dijital İşletme, Yönetim ve Ekonomi Kongresinde (ICDBME2024) özet olarak sunulan ve kör hakemlik sürecinden geçen bildirilerin tam metinlerinden oluşmaktadır. Çalışmada emeği geçen tüm paydaşlara şükranlarımızı sunuyoruz.

Dijital ağın sunduğu fırsatları daha iyi anlamamıza ve bu fırsatları toplumsal fayda sağlayacak şekilde değerlendirmemize katkı sunması dileğiyle...

Editörler

Prof. Dr. Mehmet İNCE

Dr. Öğr. Üyesi Muhammed TURGUT

Bu kitap editoryal hakemlik ve bilimsel hakemlik süreçlerinden geçirilerek hazırlanmıştır. Çalışmaya destek veren tüm hakemlerimize teşekkür ederiz.

HAKEM	KURUM
Doç. Dr. Erkan Uzun	Tarsus Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Halil Karlı	Bartın Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Zekeriya Şahin	İstanbul Esenyurt Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi İpek Gürsoy	Tarsus Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Ramazan İnan	İstanbul Gelişim Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi Hakkı Özbaş	Tarsus Üniversitesi
Dr. Bilal Şeker	Ford Otosan

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ	iii
İÇİNDEKİLER.....	vii
1. BÖLÜM	
GÜNÜMÜZDE AKILLI LOJİSTİK KAVRAMININ BİBLİYOMETRİK ANALİZİ	1
<i>Dr. Öğr. Üyesi Serpil KÖSE - Halil ÖZTÜRK</i>	
2. BÖLÜM	
ULUSLARARASI TİCARET VE LOJİSTİK LİSANS ÖĞRENCİLERİNİN SÜRDÜRÜLEBİLİR LOJİSTİKLE İLGİLİ FARKINDALIK DÜZEYLERİ	19
<i>Arş. Gör. Kübra TOPCUOĞLU ONAT - Prof. Dr. Sezen BOZYİĞİT</i>	
3. BÖLÜM	
TÜRKİYE’DE KAMU HİZMETLERİNDE DİJİTALLEŞME: İHRACAT DESTEKLERİ SÜRECİNDE DESTEK YÖNETİM SİSTEMİ (DYS) ÖRNEĞİ	47
<i>Doç. Dr. M. Sami SÜYGÜN</i>	
4. BÖLÜM	
TEDARİKÇİ YÖNETİMİNİN DİJİTALLEŞMESİ BİR UYGULAMA ÖRNEĞİ	79
<i>Deren DELETİOĞLU - Beril BAKIR</i>	
5. BÖLÜM	
İŞLETME DİNAMİKLERİ VE ULUSLARARASI TİCARET HİLELERİ	95
<i>Prof. Dr. Ali Şükrü ÇETİNKAYA - Masoumeh Askarizadeh KOLSARI</i>	
6. BÖLÜM	
DENİZLİ DİJİTAL TURİZM HARİTALARI	117
<i>Prof. Dr. Serkan BERTAN</i>	

1. BÖLÜM

GÜNÜMÜZDE AKILLI LOJİSTİK KAVRAMININ BİBLİYOMETRİK ANALİZİ¹

Dr. Öğr. Üyesi Serpil KÖSE
Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi
0000-0003-2215-9613

Halil ÖZTÜRK
Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi
0009-0000-5145-0122

Özet

Endüstri 4.0 ile birlikte hız kazanan dijitalleşme sürecinin birçok alanda olduğu gibi lojistik alanında da etkisi görülmektedir. Lojistik alanında dijital dönüşüm temelli akıllı teknolojilerin kullanımı akıllı lojistik kavramını ortaya çıkarmıştır. Akıllı lojistik, nesnelerin interneti, büyük veri, yapay zekâ, otonom araçlar, GPS, RFID, 5G ve blockchain gibi ileri teknolojilerle lojistik süreçlerini destekleyerek operasyonları daha verimli, şeffaf ve sürdürülebilir hale getirmeyi amaçlamaktadır. Bu akıllı teknolojilerin kullanımının artmasıyla beraber lojistik süreçlerde hata oranları azalırken, verimlilik ve maliyet avantajı artmaktadır. Aynı zamanda, globalleşen dünyada rekabetin giderek yoğunlaştığı bu dönemde işletmelere süreçlerin hızlanması, maliyetlerin azalması, müşteri sadakati sağlanması, operasyonların kontrolünün güçlenmesi ve takip edilebilmesi gibi önemli fırsatlar sunmaktadır.

Bu çalışmada, akıllı lojistik kavramı üzerine yapılan çalışmaları incelemek ve çalışmaların haritasını çıkarmak hedeflenmiştir. Bu hedef doğrultusunda nicel veriler kapsamında akıllı lojistik kavramına ilişkin literatürün bibliyometrik analiz yöntemiyle sistemli bir özeti çıkarılması, bu alanda yapılan akademik çalışmaların eğilimlerini ortaya koymak ve literatürdeki boşlukları tespit etmek amaçlanmıştır. Gerçekleştirilen “Yazarların Atf

¹ Çalışma özet bildiri olarak Tarsus Üniversitesi Uygulamalı Bilimler Fakültesi tarafından 20-22 Eylül 2024 tarihleri arasında çevrim içi olarak düzenlenen 4. Uluslararası Dijital İşletme, Yönetim ve Ekonomi Kongresinde (ICDBM2024) sunulmuştur.

Analizi, Anahtar Kelime Analizi, Ülkelerin Atf Analizi ve Kurumların Atf Analizi” ile bu alanda araştırma yapacak olan çalışmacılar, konu üzerine inceleme yapacak olan akademisyenler ve lojistik alanında görev yapmakta olan yetkililer açısından yol gösterici bir araştırma ortaya çıkarmak amaçlanmıştır. Bu amaçla Web of Science veri tabanında 2012-2024 yılları arasında yayınlanmış 590 çalışma VOSviewer programı ile incelenmiştir. Akıllı lojistik ile ilgili 590 çalışmanın yayın yıllarına göre dağılımı incelendiğinde en fazla 2022 (124), 2021 (95), 2023 (82) ve 2020 (83) yıllarında ele alındığı görülmektedir. En fazla çalışma yapan isimlerin Xiao Liu (11), Manuel Woschank (11) ve Xuejun Li (10) olduğu en fazla atf alan yazarların ise 363 atf ile Behrad Sara vd., 361 atf ile Amaral A. vd., ve 335 atf ile Grosse Eric H. vd. olduğu sonucuna varılmıştır. Bu alanda en fazla araştırma yapan kurumlar incelendiğinde ise sırasıyla en çok Deakin University 14, Leoben University 12, Tianjin University 10, Poznan University of Technology 10 eserle yer alırken, yayın türünün ağırlıklı olarak dergi makalesi (325) ve bildiri (226) olduğu görülmektedir. Yayınların ülkelere göre dağılımı incelendiğinde en fazla Çin (142), Almanya (48), Polonya (48), İtalya (45) ve Hindistan (44) menşeli yazarların çalışma yaptığı ve en çok İngilizce (585) dilinde çalışma gerçekleştirildiği görülmektedir. Anahtar sözcükler incelendiğinde, en çok akıllı lojistik, lojistik 4.0, endüstri 4.0 ve nesnelerin interneti ifadelerinin kullanıldığı görülmektedir. Yapılan analizler sonucunda, Türkiye’de bu alanda yapılmış olan çalışmaların sınırlı sayıda kaldığı ortaya çıkmıştır.

Anahtar Kelimeler: Akıllı lojistik, Endüstri 4.0, Lojistik 4.0, Bibliyometrik analiz

GİRİŞ

Günümüzde teknolojinin ilerlemesi ile globalleşmenin artması hemen hemen her sektör üzerinde büyük etki yaratmıştır. Lojistik sektörü de yaşanan değişim ve dönüşümlerden oldukça etkilenmiştir. Lojistik küresel pazarda mal/hizmet tedarik etme, üretme ve sunma amacıyla işlevsel ve yapısal olarak düzenlenen hammadde, ürün, depo, kişi, faaliyet, organizasyon, sermaye ve bilgi kümesi olarak ifade edilmektedir (Küçük, 2023).

İçerisinde bulunduğumuz dönemde firmaların global pazarlarda yer almak ve verimliliği devam ettirme isteği lojistiğin önemli bir unsur olarak değerlendirilmesinde büyük etkiye sahiptir. Çünkü teknolojik imkanların artmasıyla meydana gelen globalleşme, küresel pazarlardaki kısıtlamaların ortadan kalkması sektörler arasındaki mücadele, lojistiğin işleyişinde büyük

değişim ve dönüşüm yaratmıştır (Adıgüzel, 2021). Kısaca lojistikte kullanılan yeni teknolojiler küreselleşen dünyada lojistiğin ana çalışma ve operasyon şeklini yenilemesine neden olmuştur (Çelik, 2020).

Endüstri 4.0 ile birlikte teknolojinin lojistik süreçlerine entegre edilmesi akıllı lojistik sistemlerini ortaya çıkartmıştır. Akıllı lojistik sistemlerinde dijital platformlar üzerinden veri aktarımının sağlanabilmekte ve araç ve yük takipleri kolaylaşmaktadır. Bu sayede gümrük işlemleri hızlanmakta limanlar arasında entegrasyon sağlanmaktadır. Bunun yanı sıra blockchain teknolojisi ile tedarik süreçlerinin daha hızlı gerçekleşmesi ve süreçlerin daha şeffaf yönetilmesi sağlanmaktadır. Otonom araçlar, IoT (nesnelerin interneti), robotik sistemler, AI (yapay zeka) ve büyük veri gibi teknolojiler lojistik sistemlerinin işleyişini dönüştürmektedir. Bu dönüşüm firmaların verimliliğine ve küresel rekabette yer alabilmesine katkı sağlamaktadır. Bu kapsamda akıllı lojistik sistemlerinin doğru anlaşılması ve uygulanması oldukça önem taşımaktadır (Ticaret Bakanlığı, 2024).

Literatürde akıllı lojistik teknolojileri üzerine gerçekleştirilen çalışmaların sayısı son yıllarda önemli bir artış göstermektedir. Nesnelerin interneti, blok zincir, bulut bilişim, artırılmış gerçeklik, büyük veri, robotlar, dijital ikiz, akıllı lojistik alanında araştırılan teknolojilerin başında gelmektedir (Kireççi vd. 2022). Bu çalışmada günümüzde lojistik firmalarının küresel rekabette verimliliğini ve etkinliğini artırması açısından oldukça önem taşıyan akıllı lojistik kavramının; önemi, fırsatları ve zorlukları, boyutları ve akıllı lojistik sistemlerinde kullanılan teknolojiler ele alınmıştır. Çalışmada akıllı lojistikle ilgili çalışmaların bibliyometrik analizinin yapılarak mevcut durumun değerlendirilmesi ve bu alanda çalışan araştırmacılara literatür taraması sürecinde yol gösterici olması amaçlanmaktadır. Akıllı lojistik kavramı üzerine yapılan çalışmalara dair trendlerin ortaya koyulması, başlıca yazarların ve en çok okunan içeriklerin belirlenmesi, akıllı lojistik alanında yapılacak çalışmalara yol gösterilmesi hedeflenmektedir.

1. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Globalleşen dünyanın en belirgin özelliği uluslararası sınırların küresel sistemde ortadan kalkmasıdır. Hizmetlerin ya da ürünlerin bir yerden başka bir yere taşınması üzerine şekillenen lojistik ise bu sistemde önemli aktörlerden biri olarak yer almaktadır (Çelik, 2020). Lojistik kısaca sevkiyat, dağıtım ve depolama işlemleridir. Nakliye, paketleme, depolama, sipariş yönetimi, katma değerli hizmet, müşteri hizmetleri, envanter, gümrükleme, denetim ve güvence olmak üzere 9 temel hizmetten oluşmaktadır (IGD, 2012; Akt.,7 Küçük, 2023).

Küresel sistemde rekabetlerini sürdürmek isteyen firmaların yaşam sürelerini uzatmak için lojistik süreçlerini değerlendirmeleri, yenilikçi bir bakış açısıyla beklentilere uygun bir şekilde dönüştürmeleri ve güncel teknolojileri lojistik faaliyetlerinde uygulamaları gerekmektedir. Dijitalleşmenin ilerlemesi ve yeni teknolojilerin yaygınlaşması ile birlikte akıllı lojistik sistemler ortaya çıkmıştır. Lojistik süreçlerinde akıllı teknolojilerin kullanıldığı sistem akıllı lojistik olarak ifade edilmektedir (Kauf, 2018). Endüstri 4.0 ile ortaya çıkan akıllı lojistik, lojistik 4.0 olarak da adlandırılmaktadır. Akıllı lojistik ile ilgili birçok tanım bulunmasına rağmen genel olarak kabul gören bir tanım bulunmamaktadır (Ding vd., 2021).

Kişiselleştirilmiş hizmetler ve ürünlere yönelik artan talep ve piyasa dalgalanmaları lojistik sistemlerinin yönetiminde ve kontrolünde zorluklar yaratmaktadır (Küçük, 2023). Küresel pazarlardaki müşteriler beklentilerini karşılayacak ürünlere en uygun fiyata ve en hızlı şekilde ulaşmak istemektedir. Müşterilerin zamanında teslimat beklentileri ve rekabetin artması bu alanda faaliyet gösteren işletmeleri rekabette öne geçirecek olan değişken taleplere uyumlu lojistik stratejiler geliştirmeye yönlendirmektedir (Skjoett-Larsen, 2000). Lojistik stratejiler, firmalar arası rekabette en kritik rollerden biri olarak yer almaktadır. Çünkü lojistik birçok faktörün ilişki içerisinde olduğu ürünlerin ilk aşamasından son aşamasına kadar tüm süreçleri ifade etmektedir (Issaoui vd., 2021). Geleneksel lojistik sistemleri artan tüketim, talepler ve bunun etkisiyle ortaya çıkan ekonomik büyümeye yanıt verememektedir ve bu durum lojistik hedeflerinde operasyonel verimsizliğe neden olmaktadır. Bu durum akıllı lojistik sistemlerine duyulan ihtiyacı artırmaktadır (Cichosz vd., 2020).

Akıllı lojistiğin yönetim, malzeme akışı ve bilgi akışı olmak üzere 3 boyutu bulunmaktadır. Yönetim boyutu; lojistik süreçlerin dijitalleşmeye entegre edilerek yürütülmesi, malzeme akışı; otomatik depo raf sistemleri, nesnelere interneti, üç boyutlu yazıcılar, robotik ve artırılmış gerçeklik teknolojileriyle operasyonların verimliliğinin artırılması, bilgi akışı; büyük veri, RFID (radyo frekansı ile tanımlama teknolojisi), ERP (kurumsal kaynak planlama) ve depo süreçleri yönetim sistemleri kullanılarak etkin veri akışı sağlama olarak ifade edilmektedir (Karlı ve Tanyaş, 2020).

Akıllı lojistik sistemleri maliyeti düşürme, verimliliği artırma, hata oranını düşürme ve sürdürülebilirliği sağlamak konusunda oldukça etkili olmaktadır (Yılmaz ve Duman, 2019). Depolama kabiliyetini artırarak lojistik tesislere erişme, bilgi ve iletişimi en üst seviyede kullanma işleyiş ve uyumluluğu

artırma akıllı lojistiğin en önemli hedefleri arasındadır (Schlott, 2017). Akıllı lojistik sistemleri tedarik sürecindeki uyumu, bilgi ve malzeme dağılımını güvenli ve hızlı şekilde gerçekleştirerek sağlamaktadır. İnsan kaynaklı hataların minimize edilmesi için robotik teknolojilerden yararlanılmaktadır ve bu sayede verimlilik de artmaktadır. Aynı zamanda akıllı lojistik sistemlerinin maliyet azaltmada da oldukça etkili olduğu görülmektedir. Barkod, RFID gibi elektronik tanımlama ve takip sistemleri lojistik süreçlerinin takibinde kullanılarak izlenebilirliği sağlamakta, üretim fazlası ve stok oluşmasını önlemektedir (Karlı ve Tanyaş, 2020). Akıllı lojistiğin işlevleri ile ilgili teknolojiler ve kullanımları tablo 1’de yer almaktadır.

Tablo 1: Akıllı lojistiğin işlevleri, ilgili teknolojiler ve uygulamaları (Shee vd. 2021’den uyarlanmıştır.)

İşlev	İlgili Teknoloji	Uygulamalar
Tanımlama	Barkod, kablosuz sensörler, RFID,	Lojistik süreçlerinin her aşamasında nesnelerin hızlı ve güvenilir şekilde tanımlanması
Konum hizmetleri	GPS	İnsanların veya nesnelerin konumunu anlık olarak belirlemek amacıyla kullanılan uydu tabanlı navigasyon sistemi
Durum takibi	Nesnelerin İnterneti sensörleri	Ürünlerin mevcut durumlarının iyi durum, hata tespiti, eksik parçalar vb. olarak belirlenmesi
Bağlanabilirlik	4G, 5G	Bulut sistemine bağlı nesnelerin interneti özellikli nesnelere destekleme
Görünürlük	Küresel konumlandırma sistemleri	Taşıtların veya yüklerin hareketinin anlık olarak izlenmesi ya da takip edilmesi
Çevresel tarama	Nesnelerin interneti kablosuz sensörleri	Çevredeki sıcaklık kirlenici vb. verileri ayrıntılı düzeyde belirleyebilme ve iletebilme
Özerklik	Gömülü nesnelerin interneti sensörleri ve aktüatörleri	İnsan faaliyetlerinin akıllı makineler ve ürünler tarafından yapılması
Uyumluluk	Depo yönetim sistemleri ve ERP	Mevcut teknolojilerin yeni teknolojiler ile entegrasyonunun sağlanması

Veri analizi	WMS ve ERP	İş zekâsı için verilerin analiz edilebilmesi ve raporların oluşturulabilmesi
Güvenlik	İot kablosuz sensörler	Gerçek zamanlı veriler ile nesnelerin güvenliğini ve güvenilirliğine (Gıda maddeleri, tehlikeli mallar vb.) yardımcı olma

Akıllı lojistik sistemleri firmalara zamanında teslimat, tedarik, esneklik ve çeviklik gibi süreçleri iyileştirmek konusunda bazı fırsatlar sağlamaktadır. Ancak fırsatların yanı sıra bazı zorluklar da bulunmaktadır (Winkelhaus ve Grosse, 2019). Akıllı lojistik uygulamalarının fırsat ve zorlukları ile güçlü ve zayıf yönleri aşağıdaki tabloda yer almaktadır.

Tablo 2: Akıllı lojistiğin fırsatları ve zorlukları ile güçlü ve zayıf yönleri (Karagöz ve Doyduk 2020'den uyarlanmıştır.)

Fırsatlar	Zorluklar
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sürekli izleme ve takip imkânı ▪ Tam otomasyon sistemlerin kullanımı ▪ Süreçlerin daha hızlı hale gelmesi ▪ Gerçek zamanlı veri paylaşımı ▪ Maliyetlerin azaltılmasını sağlama ▪ Mal ve hizmet hacminde artış ▪ Operasyonel kontrolün güçlenmesi ▪ Etkin iletişim sistemlerinin kullanımı ▪ Yurtdışı pazarlarla entegrasyon sağlama ▪ Blokchain ile şeffaf lojistik yönetimi 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mevcut altyapının ihtiyacı yeterli düzeyde karşılayamaması ▪ Süreçlerin karmaşık ve uzun olabilmesi ▪ Maliyet yatırımı gerektirmesi ▪ Geleneksel yöntemlere bağlı kalma eğilimi ▪ Yeni teknolojilerin mevcut sistemlere entegre edilmesi sorunları ▪ Güvenlik tehditleri ▪ Teknolojik inovasyondan kaçınarak rekabet avantajını kaybetme ▪ Hatalı uygulama nedeniyle verimlilik kaybı

Güçlü yönler	Zayıf yönler
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Maliyetlerin azalması ▪ Müşteri sadakati sağlanması ▪ Çalışan verimliliği sağlanması ▪ Hizmet çeşitliliğinin artırılması ▪ Hizmetlerin kalitesinin artması ▪ İş süreçlerinde yeni yöntemlerin benimsenmesi ▪ Etkin operasyon yönetimi ile artan verimlilik ▪ Katma değer yaratma ▪ İnsan kaynaklı hataların önlenmesi 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ İstihdam üzerinde olumsuz etki yaratacağına dair endişeler ▪ Finansal kaynakların ve kamu kaynaklarının yetersizliği ▪ Sermaye gereksinimi ▪ İnternet bağlantılarının alt yapısındaki yetersizlikler ve eksiklikler

Akıllı lojistik uygulamaları eş zamanlı veri paylaşımı sağlayan ve takip edilebilirlik sunan, müşterilere hızlı yanıt imkânı veren, paydaşlarla ortak karar verme sürecini kolaylaştıran görünür bir lojistik sistem sağlamaktadır (Cano vd., 2021). Akıllı lojistik kısaca en yüksek seviyede verimli lojistik süreçleri oluşturmayı amaçlamaktadır (Yangınlar, 2020). En temel aracı teknoloji olan akıllı lojistiğin içerisinde yer alan teknolojiler firmaların verimlilik, etkinlik ve çevikliklerini artırmalarını sağlamakta, yenilikçi çözümlere olanak tanıyarak maliyetleri azaltıp fayda ve kârlılığı artırmalarını sağlamaktadır (Özkan, 2019).

2. METODOLOJİ

2.1 Araştırma amacı

Bu çalışmanın amacı, nicel veriler ve sayısal ölçüm araçları kullanılarak akıllı lojistik üzerine yapılmış çalışmalara ilişkin bibliyometrik bir analiz gerçekleştirmektir. Yapılan bibliyometrik analiz sonucunda elde edilen bulgular sayesinde akıllı lojistik kavramına yönelik çalışmaların bütüncül bir bakış açısıyla değerlendirilmesi amaçlanmıştır.

2.2 Araştırma yöntemi

Çalışmada işlevsellik açısından güçlü yanlarının olması, görselleştirme, haritalama ve çok boyutlu analiz imkânı sağlaması sebebiyle VOSviewer programı kullanılmıştır. Taramalar nitelikli ve güvenilir çalışmaları kapsayan, farklı disiplinlerden geniş kapsamlı bir veri koleksiyonuna erişim sağlayan ve

ileri düzey veri analizi için gelişmiş arama göstergelerine sahip olan Web of Science veri tabanı üzerinden gerçekleştirilmiştir (Bengül, 2024: 269).

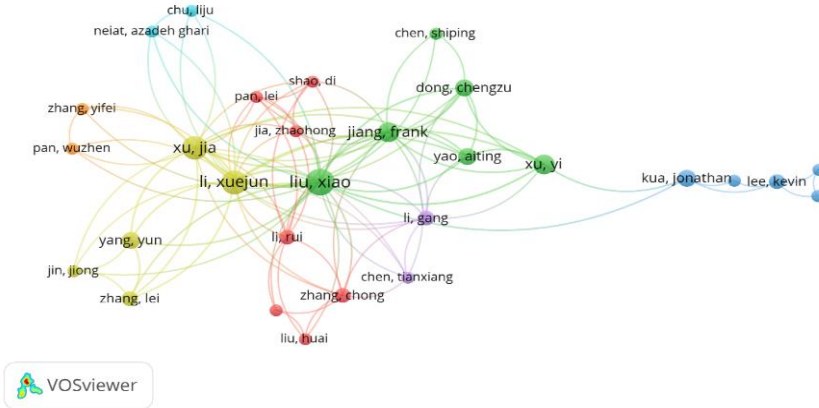
Web of Science veri tabanında “smart logistics”, “smart logistic”, “logistic 4.0”, “logistics 4.0” anahtar kelimeleri üzerinden çalışma türleri; makale, bildiri, kitap bölümü, kitap, araştırma makalesi olarak sınırlandırılarak 2012-2024 yılları arasında yayınlanmış 590 yayına ulaşılmıştır. Ulaşılan yayınlar üzerinde VOSviewer programı ile ortak yazar analizi, yazar atf analizi, anahtar sözcük analizi, ülkelerin atf analizi ve kurumların atf analizi yapılmıştır. Sonrasında Web of Science veri tabanından elde edilen verilerden Excel programı kullanılarak tanımlayıcı istatistik tabloları oluşturulmuştur.

3. BULGULAR

3.1 Ortak yazar analizi (Co-authorship of authors)

Ortak yazarlık analizinde en çok bağlantısı bulunan ve en çok iş birliği yapmış yazarları belirlemek amacıyla minimum bir yayın ve minimum bir atıf kriteri konularak çıkartılan ağ haritası şekil 1’de yer almaktadır.

Şekil 1. Yazarlar arasındaki iş birliğini gösteren ortak yazar ilişkileri



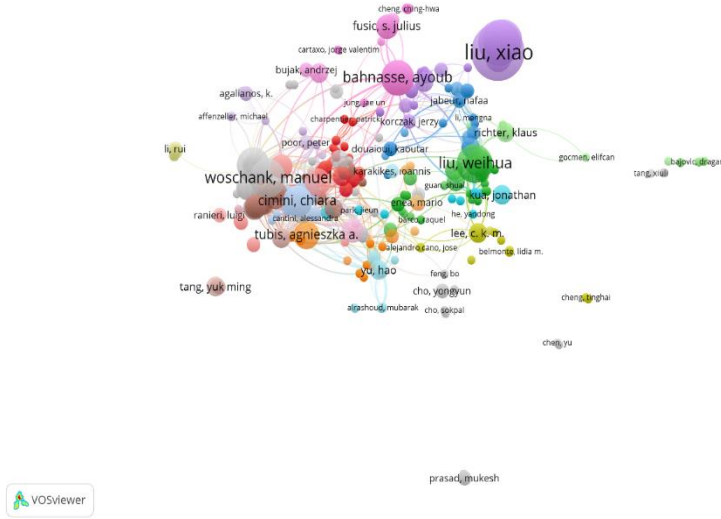
Aralarında en yüksek bağlantı olan yazarlar arasında yapılan analiz sonucunda toplamda 7 küme ve toplam 106 bağlantı belirlenmiştir. En çok bağlantıya sahip olan ikinci kümedeki 6 yazarın toplamda 60 birim bağlantısı vardır. En fazla eser üreten yazarlar sırasıyla Liu Xiao (14 yayın), Li Xuejun (10 yayın), Xu Jia (9 yayın), Woschank Manuel ve Liu Weihua'nın (8 yayın) olduğu

görülmektedir. En çok yayın yapan Liu Xiao (60 bağlantı), Li Xuejun (49 bağlantı) ve Xu Jia'nın (45 bağlantı) bağlantı sayıları yüksekken, diğer çok yayın yapan yazarların aralarında en çok ilişki bulunan yazarlar arasında olmadığı görülmektedir. Ayrıca en çok atıf alan yazarlar (Behrad Sara, Esmaeilian Behzad, Lewis Kemper, Sarkis Joe, 363 atıf) ve (Amaral A., Barreto L., 361 atıf) en bağlantılı yazarlar arasında olmadıkları görülmektedir.

3.2 Yazarların atıf analizi (Citation of authors)

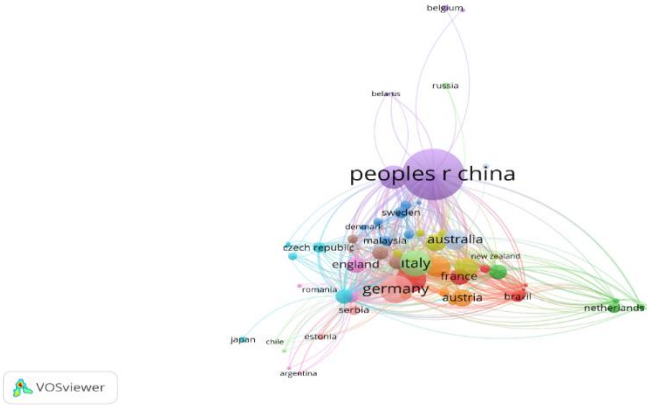
Minimum bir yayın ve minimum bir atıf kriteri kullanılarak yapılan yazar atıf analizine ilişkin ağ haritası Şekil 2'de yer almaktadır.

Şekil 2. Yazarların atıf analizi



Aralarında bağlantı tespit edilen 729 birim üzerinden gerçekleştirilen analizde toplamda 26 küme, 7687 bağlantı ve toplam bağlantı gücünün 8678 olduğu belirlenmiştir. En çok atıf alan yazarlar 363 atıf sayısı ile Behrad Sara, Esmaeilian Behzad, Lewis Kemper ve Sarkis Joe, 361 atıf ile Amaral A., Barreto L., Pereira T., 335 atıf ile Grosse Eric H., Winkelhaus Sven olmuştur. Bağlantı gücü açısından 261 bağlantı gücüyle Grosse Eric H. Ve Winkelhaus Sven ilk sırada yer alırken 250 bağlantı gücüyle ikinci sırada yer alan yazarlar ise Amaral A., Barreto L., Peereira T. olmuştur. Yapılan analizde dikkat çeken bir diğer sonuç ise 363 atıf ile en fazla atıf sayısına sahip olan yazarlar Behrad, S. ve diğerlerinin toplam bağlantı gücünün 1 olmasıdır, bu sonuç

Şekil 4. Ülkelerin atf analizi

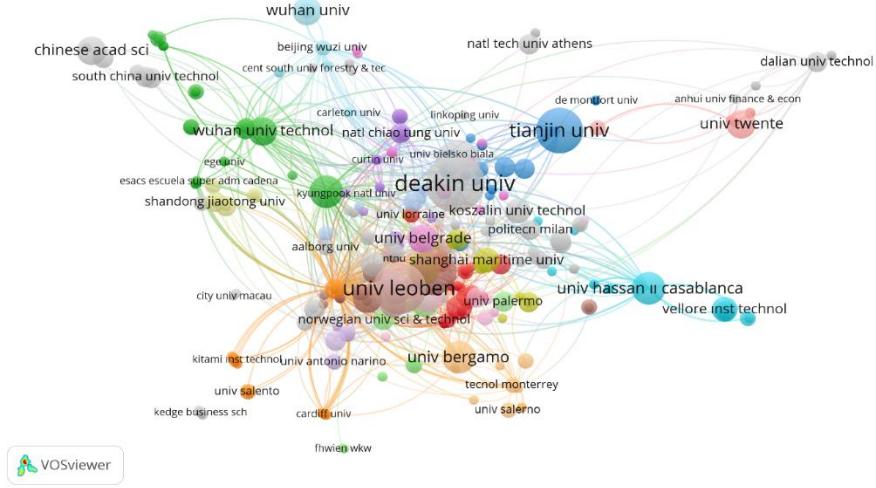


Eserlerin menşei ülkelerine göre aldıkları atıflara dair ağ haritası oluşturmak üzere minimum bir eser yayınlaması ve minimum bir atf alması kriteriyle aralarında ilişki bulunan 71 gözlem birimi üzerinden gerçekleştirilen analizde; 12 küme, 537 bağlantı ve 14277 toplam bağlantı gücü tespit edilmiştir. En çok atf alan ülkeler sırasıyla Çin (2066 atf), ABD (1323 atf) ve Almanya (937 atf) olarak tespit edilmiştir. Toplam bağlantı gücüne bakıldığında sırasıyla Çin (302), Almanya (256) ve İtalya (197) bulunmaktadır. Yayın sayısı olarak ise Çin (122 yayın), Almanya (44 yayın) ve İtalya (40 yayın) olarak sıralanmaktadır. ABD'nin yayınladığı 28 eser ile 1323 atf almasına rağmen bağlantı gücünün 52 olarak belirlenerek son sıralarda yer alması çalışmada dikkat çeken bir diğer unsur olarak öne çıkmaktadır.

3.5 Kurumların atf analizi (Citation of organizations)

Kurumlar arası atıflara dair ağ haritası oluşturmak amacıyla minimum bir eser yayınlaması ve minimum bir atf alınması kriteriyle birbirileriyle bağlantısı bulunan 531 gözlem birimi üzerinden gerçekleştirilen analizde ilişkin ağ haritası Şekil 5'te yer almaktadır.

Şekil 5. Kurumların atf ağları



Ağ haritası incelendiğinde Deakin University (14 eser), Leoben University (12 eser), Tianjin University (10), Poznan University of Technology (10) eserle yer alırken en çok atf alan yayınların adres kurumları Florida University (735 atf), Tianjin University (500 atf) ve Dalian University of Technology (404 atf) olarak tespit edilmiştir. Toplamda 30 küme, 2698 bağlantı ve toplam bağlantı gücünün 3047 olduğu görülmektedir.

4. SONUÇ VE ÖNERİLER

Dijital dönüşümün etkilerinin her geçen gün daha fazla hissedildiği günümüz dünyasında, akıllı teknolojiler lojistik süreçlerinde de büyük değişim ve dönüşümler yaratmıştır. Akıllı teknolojiler lojistik süreçlerinde operasyonel verimliliği artırırken sürdürülebilirliği de sağlamaktadır. Bu çalışmada özellikle Nesnelerin İnterneti (IoT), RFID ve ERP gibi teknolojilerin lojistik operasyonları nasıl dönüştürdüğü ele alınmış ve bu teknolojilerin işletmelere sağladığı avantajlara yer verilmiştir. Akıllı lojistik, firmalara stok takibinden teslim süreçlerine kadar pek çok alanda çözümler sunarak maliyet avantajı, çevresel sürdürülebilirlik, süreçlerin izlenebilir olması ve hızlanması gibi pek çok fayda sağlamaktadır. Özellikle lojistik 4.0 uygulamaları, teslimat sürelerini kısaltarak ve yakıt tüketimini düşürerek karbon salınımını azaltmaktadır. Bunun yanı sıra, blockchain gibi yenilikçi teknolojiler ise tedarik zincirinde şeffaflık sağlayarak güvenlik ve izlenebilirlik

gibi kritik süreçlerde büyük bir yenilik getirmektedir. Bu da firmaların müşterilerine daha hızlı ve güvenilir bir hizmet sunmasını mümkün kılmaktadır.

Ancak akıllı lojistik teknolojilerin kullanımının yaygınlaşmasının önünde bazı engellerde bulunmaktadır. Özellikle bu teknolojilerin kurulum ve adaptasyon süreçlerinde oluşan maliyetler ve veri güvenliği endişeleri, firmaların bu yenilikçi çözümleri benimseme hızını yavaşlatmaktadır. KOBİ'ler için yüksek maliyetli teknolojik yatırımlar önemli bir engel teşkil ederken, veri güvenliği konusundaki endişeler de bu teknolojilerin kullanımında ciddi bir etken olarak öne çıkmaktadır.

Bu çalışmada, akıllı lojistik sistemlerinin lojistik sektöründe kullanımı, etkileri, fırsatları ve zorlukları, güçlü ve zayıf yönleri ele alınarak sektörde faaliyet gösteren işletmelere ve araştırma yapan akademisyenlere yol göstermesi açısından incelenerek bu alanda Web of Science veri tabanında yapılan çalışmaların kapsamlı bir bibliyometrik analizi yapılmıştır. Çalışmada yapılan bibliyometrik analiz sonucunda akıllı lojistik ve lojistik 4.0 üzerine yapılan araştırmaların son yıllarda büyük bir artış gösterdiğini ortaya koymuştur. En çok araştırma yapılan konuların başında IoT, akıllı lojistik ve endüstri 4.0 gibi başlıklar yer alırken ve bu alandaki çalışmaların çoğunlukla Çin, ABD ve Almanya menşeli olduğu görülmektedir. Bu durum ise bu ülkelerin lojistik teknolojilerde lider konumda olduklarını ifade ederken, Türkiye'de bu alanda yapılan çalışmaların oldukça sınırlı olduğu gözlemlenmiştir. Bu durumun hem akıllı sistemlerin kullanımının hem de ülkemizdeki lojistik uygulamalarını, stratejilerini ve müşteri düzeyindeki etkilerini henüz yeterli düzeyde ölçemediğimizi gösterdiği düşünülmektedir. Lojistik alanını etkileyen tüm boyutlar açısından akıllı sistemlerin uygulamalarının ve etkilerinin daha ayrıntılı bir biçimde incelenmesi gerekmektedir.

Yapılan analizler sonucunda en fazla eser üreten yazarların sırasıyla Liu Xiao, Li Xuejun ve Xu Jia olduğu ve en fazla atıf alan yazarların Behrad Sara vd., Amaral A. vd., ve Grosse Eric H. vd. olduğu sonucuna varılmıştır. En fazla kullanılan anahtar kelimelere bakıldığında; smart logistics, logistics 4.0, industry 4.0, internet of things ve logistics kelimelerinin kullanıldığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu alanda en fazla çalışma yapan kurumlar incelendiğinde Deakin University, Leoben University, Tianjin University, Poznan University of Technology eserle yer aldığı görülmektedir.

Bu çalışmanın en önemli kısıtı verilerin sadece Web of Science veri tabanında yer alan çalışmalardan alınmış olmasıdır. Gelecek çalışmalarda farklı veri tabanlarından çekilen verilerle araştırmanın yinelenmesi ve sonuçların karşılaştırılması ilgili literatüre katkı sağlayacaktır. Çalışmanın diğer bir kısıtı ise anahtar sözcük olarak “smart logistics” ve “logistics 4.0” terimlerinin seçilmesidir. Gelecek çalışmalarda “smart logistics ve logistics 4.0” ile lojistik literatüründe yer alan otomatik depo raf sistemleri, nesnelerin interneti, robotik ve artırılmış gerçeklik teknolojileri, büyük veri, RFID ve ERP gibi anahtar kelimeler kullanılarak farklı alanlara yönelik bibliyometrik analizler yapılabilir.

Sonuç olarak, akıllı teknolojiler lojistik sektöründe köklü değişimlere yol açarak işletmeler arasında rekabet avantajı sağlayan önemli bir alan haline gelmiştir. Akıllı teknolojilerin kullanımı lojistik operasyonların daha az maliyetle, hızlı ve sürdürülebilir bir şekilde yönetilmesini sağlayarak, gelecekte sektörde başarılı olmanın önemli faktörlerinden biri olarak değerlendirilmektedir. İşletmelerin sektörde gerçekleşen değişimlere ayak uydurabilmeleri için akıllı teknolojilere yatırım yapmaları, çalışanlarına bu alanda eğitimler vererek bilgilendirmeli ve veri güvenliği gibi etkenleri dikkate alarak stratejik kararlar almaları gerekmektedir. Bu doğrultuda, lojistik sektörünün gelişimi ve ilerleyişi akıllı teknolojilerin kullanımının artması ve işletmelerin inovasyon yatırımları ile şekillenecektir.

KAYNAKLAR

- Adıgüzel, S. (2021). OECD ve Avrupa Birliği ülkelerinde akıllı lojistik uygulamalarının ekonomiye katkıları. *Al Farabi Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(4), 95-112. <https://doi.org/10.46291/Al-Farabi.060407>
- Bengül, S. S. (2024). VOSviewer ile bibliyometrik analizi. Ş. Yapraklı (Ed.), 27. *Pazarlama Kongresi Bildiri Kitabı* (ss. 265-277). Beta Basım Yayım Dağıtım.
- Cano, J. A., Gómez-Montoya, R. A., Salazar, F., & Cortés, P. (2021). Disruptive and conventional technologies for the support of logistics processes: A literature review. *International Journal of Technology*, 12(3), 448. <https://doi.org/10.14716/ijtech.v12i3.4280>
- Cichosz, M., Wallenburg, C. M., & Knemeyer, A. M. (2020). Digital transformation at logistics service providers: Barriers, success factors, and leading practices. *The International Journal of Logistics Management*, 31(2), 209-238. <https://doi.org/10.1108/IJLM-08-2019-0229>

- Çelik, R. (2020). Lojistik sektöründe kullanılan yeni bilişim sistemleri: Lojistik 4.0 örneği. *Balkan & Near Eastern Journal of Social Sciences (BNEJSS)*, 6(4).
- Ding, Y., Jin, M., Li, S., & Feng, D. (2021). Smart logistics based on the internet of things technology: An overview. *International Journal of Logistics Research and Applications*, 24(4), 323–345. <https://doi.org/10.1080/13675567.2020.1757053>
- İstanbul Gayrimenkul Değerleme ve Danışmanlık A.Ş. (2012). *Lojistik piyasası raporu*. İstanbul: IGD.
- Issaoui, Y., Khiat, A., Bahnasse, A., & Ouajji, H. (2021). Toward smart logistics: Engineering insights and emerging trends. *Archives of Computational Methods in Engineering*, 28(4), 3183–3210. <https://doi.org/10.1007/s11831-020-09494-2>
- Karagöz, B., & Doyduk, H. B. B. (2020). Lojistik 4.0 uygulamaları ve lojistik firmalarının bakış açısı. *İnsan ve İnsan*, 7(23), 37-51. <https://doi.org/10.29224/insanveinsan.513453>
- Karlı, H., & Tanyaş, M. (2020). Lojistik yönetiminin dijital dönüşümü: Akıllı lojistik üzerine sistematik literatür haritalaması. *Optimum Ekonomi ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 7(2), 613-632. <https://doi.org/10.17541/optimum.718622>
- Kauf, S. (2018). Smart logistics as a basis for the development of the smart city. *Transportation Research Procedia*, 39, 143-149. <https://doi.org/10.1016/j.trpro.2019.06.016>
- Kireççi, G. S., Karlı, H., Efe, M., & Eray, K. (2022). Lojistik faaliyetler temelinde akıllı lojistik teknolojilerin AHP yöntemi ile sıralanması.
- Küçük, B. N. (2023). *Limanlarda etkinliğin artırılmasında akıllı lojistik başarı kriterlerinin ağırlıklandırılması ve en ideal süreç yönetimi yaklaşımının seçimi: Samsun ili örneği* (Yüksek lisans tezi, Giresun Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü).
- Özkan, T. Ö. (2019). *A contemporary analysis of industry 4.0 for logistics supply chain management and transportation* (Yüksek lisans tezi, Bahçeşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü).
- Schlott, S. (2017). Vehicle systems for logistics 4.0. *ATZ Worldwide*, 119(2), 42–47.
- Shee, H. K., Miah, S. J., & De Vass, T. (2021). Impact of smart logistics on smart city sustainable performance: An empirical investigation. *The International Journal of Logistics Management*, 32(3), 821-845. <https://doi.org/10.1108/IJLM-07-2020-0282>

- Skjoett-Larsen, T. (2000). Third party logistics: From an interorganizational point of view. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 30(2), 112–127. <https://doi.org/10.1108/09600030010318838>
- Ticaret Bakanlığı. (2024). *Dış ticaret lojistiği 2024*. <https://ticaret.gov.tr/data/5b87bf9113b8761160fa1258/D%C4%B1%C5%9F%20Ticaret%20Lojisti%C4%9Fi%202024.pdf>
- Winkelhaus, S., & Grosse, E. H. (2019). Logistics 4.0: A systematic review towards a new logistics system. *International Journal of Production Research*, 58(1). <https://doi.org/10.1080/00207543.2019.1612964>
- Yangınlar, G. (2020). Lojistik üslerde lojistik 4.0'ın stratejik rolü: Trendler ve gelecekteki perspektif. S. Öz, F. S. Onursal, & C. Terzioğlu (Ed.), *Sektörlerin ve mesleklerin geleceği* (ss. 415-433).
- Yılmaz, Ü., & Duman, B. (2019). Artırılmış gerçeklik teknolojisinin lojistik faaliyetleri üzerine olan etkilerinin incelenmesi. *Uluslararası İnsan Çalışmaları Dergisi*, 2, 1-7. <https://doi.org/10.35235/uicd.464839>

BİYOĞRAFI

Halil ÖZTÜRK

Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi Uluslararası Ticaret ve İşletmecilik bölümünde yüksek lisans öğrencisidir. Lisans eğitimini Uşak Üniversitesi Uygulamalı Bilimler Fakültesi Uluslararası Ticaret bölümünde tamamlamıştır. Mezuniyetinin ardından, uluslararası ticaret ve işletme yönetimi alanlarında akademik çalışmalarına devam etmiştir. İlgili alanları arasında uluslararası ticarete yapay zekâ kullanımı, dijital sistemlerin pazarlama ve lojistik süreçlere etkisi, tüketiciler davranışları ve liderlik türleri yer almaktadır. 2024 yılından itibaren yüksek lisans çalışmalarına başlayan Halil ztrk, çeşitli akademik projelerde yer almakta ve uluslararası ticaret dinamiklerine yönelik araştırmalar yapmaktadır.

Dr. Öğr. Üyesi Serpil KÖSE

Dr. Öğr. Üyesi Serpil KÖSE lisans eğitimini Süleyman Demirel Üniversitesi İşletme Bölümünde tamamlamıştır. Yüksek lisans eğitimini Akdeniz Üniversitesi Uluslararası Ticaret ABD’de, Doktora eğitimini ise Süleyman Demirel Üniversitesi İşletme ABD’de tamamlamıştır. 10 yıllık araştırma görevlisi deneyiminin ardından 2023 yılında Dr. Öğr. Üyesi unvanını alan Serpil KÖSE, halen Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, Büyükkutlu Uygulamalı Bilimler Fakültesi, Uluslararası Ticaret ve İşletmecilik bölümünde görev yapmaktadır. Akademik araştırma alanları arasında rgtsel Davranış, Yönetim ve Organizasyon ve Girişimcilik yer almaktadır.

2. BÖLÜM

ULUSLARARASI TİCARET VE LOJİSTİK LİSANS ÖĞRENCİLERİNİN SÜRDÜRÜLEBİLİR LOJİSTİKLE İLGİLİ FARKINDALIK DÜZEYLERİ²

Arş. Gör. Kübra TOPCUOĞLU ONAT
Çağ Üniversitesi
ORCID ID: 0000-0001-8702-9954

Prof. Dr. Sezen BOZYİĞİT
Tarsus Üniversitesi
ORCID ID: 0000-0002-0951-3588

Özet

İklim değışikliği, kuraklık, nüfus artışı ve çevre kirliliği gibi sorunlar tüm sektörler için sürdürülebilirliğin önemli bir strateji olarak görülmesine neden olmuştur. Sınırlı doğal kaynakların daha verimli kullanılması ile birlikte gelecek nesillere yaşanılabilir bir dünya bırakma çabası toplumlar açısından vazgeçilmez bir durum haline gelmiştir. İşletmeler ise rekabet üstünlüğü sağlama amaçlarının yanı sıra çevresel, toplumsal ve ekonomik konularda sürdürülebilirlik çalışmalarına hız vermiştir. Lojistik sektörü için de oldukça önemli olan sürdürülebilirlik kavramı yeşil, tersine ve yalın lojistik gibi uygulamalar ile gelişimini devam ettirmektedir. Sürdürülebilirlik kavramına artan öneminden dolayı ders müfredatlarında da yer vermeye başlanmış, öğrencilerin bu konuda bilgi sahibi olması istenmiştir. Bu bağlamda hem gelecek nesillerin günümüzdeki temsilcileri olan hem de ileride uluslararası ticaret ve lojistik sektöründe çalışacak olan gençlerde sürdürülebilir lojistikle ilgili bir farkındalığın oluşması önem arz etmektedir. Bu noktada da sürdürülebilirliğin hem lojistik eğitime entegre edilmesi hem de üniversiteler tarafından sürdürülebilirlik uygulamalarının yapılması gerekmektedir. Bu araştırmanın temel amacı da, Uluslararası Ticaret ve Lojistik bölümünde öğrenim gören dördüncü sınıf öğrencilerinin

² Çalışma özet bildiri olarak Tarsus Üniversitesi Uygulamalı Bilimler Fakültesi tarafından 20-22 Eylül 2024 tarihleri arasında çevrim içi olarak düzenlenen 4. Uluslararası Dijital İşletme, Yönetim ve Ekonomi Kongresinde sunulmuştur.

sürdürülebilir lojistikle ilgili farkındalık düzeylerini ortaya çıkartmaktır. Araştırmanın örneklemini Çukurova Bölgesindeki vakıf ve devlet üniversitelerinde Uluslararası Ticaret ve Lojistik (UTL) bölümünde okuyan 18 dördüncü sınıf öğrencisi oluşturmaktadır. Araştırmanın veri toplama yöntemi derinlemesine görüşmedir. Veriler yarı yapılandırılmış görüşme formu aracılığı ile toplanmıştır. Verilerin analizinde içerik analizi ve betimsel analiz yöntemleri kullanılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre katılımcıların çoğunluğu sürdürülebilirlikle ilgili ayrı bir ders almamış, ama diğer derslerin kapsamında sürdürülebilirlik konusuna değinilmiştir. Yeşil lojistik kavramı öğrencilerde doğa dostu olma ve sürdürülebilirliği çağrıştırmaktadır. Katılımcıların çoğunluğu sürdürülebilirlik tanımını bilmesine rağmen, sürdürülebilirliğin bileşenleri hakkında fikir sahibi değildir. Katılımcılara göre sürdürülebilirlik lojistik sektöründe elektrikli araçlar ve çevreye duyarlı uygulamalar vasıtasıyla yapılmaktadır. Stajda sürdürülebilirlik uygulamaları ile karşılaşan katılımcıların çoğu sosyal sorumluluk kampanyası yapmadıklarını ama çevre kirliliğine önem verdiklerini belirtmişlerdir. Katılımcılar sürdürülebilirliğin önündeki en önemli engeli maliyet olarak görmüş ve kampüslerinde geri dönüşüm uygulamalarına sıklıkla yer verildiğini dile getirmişlerdir. Son olarak verilen tüm cevaplar incelendiğinde katılımcıların çoğunluğunun sürdürülebilirlik kavramını çevre bileşeni ile bağdaştırdığı anlaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Sürdürülebilirlik, Lojistik Sektörü, Lojistik Eğitimi.

GİRİŞ

Günümüzde bazı bireylerin kaynaklar hiç bitmeyecekmiş gibi tüketmesi ve çoğunlukla bu tüketimin gereksiz olması iklim değişikliği, kuraklık, çevre kirliliği, toplumsal yozlaşma gibi çeşitli sorunlara neden olmaktadır. Bu tip sorunların farkına varılmasıyla da sürdürülebilirlik kavramı gündeme gelmiştir. Sürdürülebilirlik kavramı ilk kez Birleşmiş Milletlerin 1987’de yayınlamış olduğu Bruntland raporunda geçmiştir. Sürdürülebilirlik raporda “gelecek nesillerin kendi ihtiyaçlarını karşılama yeteneklerinden ödün vermeden günümüzün ihtiyaçlarını karşılayan gelişme” olarak tanımlanmaktadır (Imperatives, 1987). Sonuç itibarıyla doğal kaynaklar sınırlıdır ve hızla tükenmektedir. Bu nedenle doğa ile insanoğlu arasında bir dengenin sağlanması gerekmektedir. Sürdürülebilirlikte çevre oldukça önemli olmasına rağmen sürdürülebilirlik çevre dışında ekonomi ve toplum bağlamında da ele alınmalıdır.

Sürdürülebilirliğin önemli olduğu sektörlerden biri de lojistik sektörüdür. Lojistik sektörü, sürdürülebilirlik açısından kritik bir öneme sahiptir çünkü

bu sektör, ekonomik büyüme ile çevresel koruma arasında bir denge kurma potansiyeline sahiptir. Lojistik, dünya genelinde ticaretin ve e-ticaretin gelişiminde önemli bir rol oynamaktadır; ancak, bu süreçlerin çevresel etkileri göz önünde bulundurulduğunda, sürdürülebilir lojistik uygulamalarının benimsenmesi kaçınılmaz hale gelmektedir (Pishdar vd., 2022).

Lojistik sektöründe sürdürülebilirlik uygulamalarının önem kazanması lojistik eğitiminde de sürdürülebilir lojistikle ilgili kavramlara yer verilmesini gerekli kılmıştır. Lojistik eğitimini tamamlayan öğrencilerin lojistik sektöründe çalışacağı düşünüldüğünde, öğrencilerin sürdürülebilirlik kavramı hakkında detaylı olarak bilgi sahibi olup çalışma hayatında bu bilgilerini kullanması sürdürülebilirliğin devamı açısından gereklidir. Eğitim programlarının sürdürülebilirlik unsurları içermesi, gelecekteki lojistik profesyonellerinin sürdürülebilir uygulamaları benimsemelerini sağlayarak hem bireysel hem de kurumsal düzeyde sürdürülebilirlik hedeflerine ulaşılmasına yardımcı olmaktadır (Munuhwa, 2023). Özellikle, yeşil lojistik kavramının eğitim müfredatlarına entegre edilmesi, öğrencilere çevresel yönetim becerileri kazandırarak, firmaların çevresel performanslarını artırmalarına katkı sağlamaktadır (Leung vd., 2023).

Üniversiteler sürdürülebilirliği sadece müfredatları kapsamında değil üniversite yaşamı bağlamında da değerlendirip ona göre stratejiler geliştirmelidir. Örneğin alanyazında geniş yer alan "yeşil üniversite" kavramı, sürdürülebilirlik bilincini artırma ve üniversite öğrencilerine çevresel sorumluluk kazandırma açısından kritik bir rol oynamaktadır. Amaral vd. (2015), yeşil üniversite kavramının üniversitelerin sadece eğitim ve araştırma değil, aynı zamanda çevresel sorumluluk alanlarında da öncü rol oynaması anlamına geldiğini vurgulamaktadır.

Alanyazında üniversite öğrencilerinin sürdürülebilirlikle ilgili algısını ölçen çalışmalar (Corney ve Reid, 2007; Şahin vd., 2012; Sammalisto vd., 2016; Kavaz ve Öztoprak, 2019; Michael vd., 2020; Tuncer, 2008; Şendurur, 2020) mevcut olmasına rağmen bu çalışmaların genel olarak sürdürülebilirlikle ilgili olduğu, sürdürülebilir lojistik farkındalığını ölçmediği fark edilmiştir. Ek olarak bu çalışmalarda farkındalığın çoğunlukla anket kullanılarak ölçüldüğü görülmüştür. Bu nedenle bu araştırmanın temel amacı, Uluslararası Ticaret ve Lojistik (UTL) bölümünde öğrenim gören dördüncü sınıf öğrencilerinin sürdürülebilir lojistikle ilgili farkındalık düzeylerini ortaya çıkartmaktır. Araştırmada özellikle, öğrencilerin sürdürülebilir lojistik kavramını nasıl anladıkları, sürdürülebilirlik ilkelerini nasıl yorumladıkları ve bu ilkelerin

lojistik süreçlerine uygulanabilirliğine dair bireysel görüşlerinin neler olduğu tespit edilmek istenmiştir. Araştırma sonuçlarının üniversitelerin öğrencilerin sürdürülebilirlik ve lojistik süreçlerine dair daha kapsamlı ve uygulamalı bir anlayış geliştirmelerini sağlayacak stratejileri belirlemesine ve yeşil lojistik ve sürdürülebilirlik eğitim süreçlerinin nasıl daha etkin hale getirilebileceğine dair alanyazına önemli bir katkı sağlanması hedeflenmektedir.

1.SÜRDÜRÜLEBİLİRLİKLE İLGİLİ KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Bu başlık altında öncelikle sürdürülebilirlik kavramı ve bu kavramın birleşenleri, sürdürülebilirlik ile lojistik ve lojistik eğitimi ilişkisi, son olarak da öğrencilerin sürdürülebilirlik algısına yönelik olarak yapılan çalışmalara yer verilmiştir.

1.1. Sürdürülebilirlik Kavramı ve Bileşenleri

Bruntland Raporu'nun yayımlanmasından sonra sürdürülebilirlik olgusu tüm dünya tarafından benimsenmeye ve önem kazanmaya başlamıştır. Çünkü Bruntland Raporu'nda sürdürülebilirliğin uygulanabilmesi için bütüncül bir anlayış ile dünyadaki tüm ülkeler tarafından kabul görmesinin gerekliliği üzerinde durulmuştur (Tosun, 2009).

Sürdürülebilirlik kavramını tanımlamak amacıyla birçok kurum ve kuruluş bu konuda çalışmalar yapmıştır. Örneğin, Birleşik Devletler Çevre Koruma Ajansı insanoğlunun hayatta kalabilmesi ve üretken bir biçimde yaşamına devam edebilmesinin çevresindeki doğaya bağlı olduğunu, bunun da sürdürülebilirlikle bağlantısı bulunduğunu vurgulamıştır (Black, 1996). Dünya Sürdürülebilir Kalkınma İş Konseyi (WBCSD) ise sürdürülebilirliği insan yaşamının gereksinimleri ile doğal kaynakların sürdürülebilirliği arasında denge kurulmasını ve gelecek nesillere uyumlu bir planlama yapılmasını amaçlayan bir yaklaşım olarak tanımlamıştır (WBCSD, 2024). Günümüze kadar akademisyenler ve çeşitli kurumlar tarafından tanımlanmaya çalışılan sürdürülebilirlik kavramının net bir tanımının olmadığı anlaşılmıştır (Altuntaş ve Türker, 2012). Ancak yapılan bütün tanımların ortak paydasında sürdürülebilirliğin çevresel, ekonomik ve sosyal olmak üzere üç boyutunun olduğu görülmektedir (Soubbotina, 2004).

Çevresel sürdürülebilirlik insanoğlunun istek ve ihtiyaçlarını doğaya zarar vermeden karşılaması olarak tanımlanabilir (Callicott ve Mumford, 1997). Çevresel sürdürülebilirlikte doğal kaynakların etkin kullanımını sağlamak, çevre kirliliğini önlemek ve yenilenebilir kaynakların kullanımını artırmak gibi amaçlar bulunmaktadır (Fettahlıoğlu ve Birin, 2016). Ekonomik

sürdürülebilirlik; verimlilik, büyüme ve istikrar gibi konularda sürekliliği hedeflemektedir (Soubotina, 2004). Sosyal açıdan sürdürülebilirlik ise sağlık, eğitim, sosyal adaletin sağlanması ve insan hakları gibi konular üzerinde durmaktadır (Fettahoğlu ve Birin, 2016).

1.2.Sürdürülebilirlik ve Lojistik İlişkisi

Sürdürülebilirlik kavramı her alanda yaygınlaşmış ve önemli bir strateji haline gelmiştir. Bu alanların birisi de lojistik sektördür. Sürdürülebilir kalkınma çerçevesinde lojistik, gelecek nesillere daha yaşanabilir bir dünya bırakma gayreti ile firmaların lojistik faaliyetlerini sürdürmeleri olarak ifade edilebilir (Güvercin, 2018). Yapılan araştırmalar neticesinde sürdürülebilirliğin lojistik faaliyeti gösteren firmalar açısından önemli bir seçim kriteri haline geldiği, çevresel sürdürülebilirlik anlayışını benimseyen firmaların maliyetlerini düşürüp satışlarını artırdığı ortaya çıkmıştır (Lammgård, 2012).

Ekonomik, çevresel ve sosyal sürdürülebilirlik bileşenleri açısından bir denge oluşturabilmek için lojistik sektöründe uygulanan önemli stratejilerden biri de yeşil lojistik uygulamasıdır (Mücevher, 2021). Buna göre yeşil lojistik kaynakların etkin kullanımını sağlarken, lojistik faaliyetlerin çevreye verdiği zararı minimize etmeyi amaçlamaktadır (Rogers ve Tibben-Lembke, 2001). Yeşil lojistik uygulaması çevreci bir yaklaşımla geri dönüşebilir kaynaklar ile depolama, stoklama, paketleme, taşıma gibi tedarik zinciri boyunca süregelen faaliyetleri kapsamaktadır (Abdulaziz vd., 2015).

Yeşil lojistik, geleceğe yönelik amaçlar edinen uzun soluklu bir kavramdır. Bu kapsamda ekolojik dengeyi sağlamayı amaç edinen yeşil lojistik uygulamaları çeşitlilik göstermektedir. (İncaz, 2015). Öyle ki taşınacak ürünlerin küçük gruplar halinde değil de daha büyük gruplar halinde taşınması, çevreye duyarlı yakıtla çalışan araçların kullanılması, araçlara gürültü ve ses önleyici sistemler takılması, paketleme aşamasında geri dönüşüme uygun malzemelerin kullanılması ve tersine lojistik faaliyetlerinin teşvik edilmesi gibi uygulamalar yeşil lojistik uygulamalarına örnek olarak verilebilir (Kaus, 2012). Yeşil lojistik uygulamalarını lojistik faaliyetlerine entegre eden firmalar karbondioksit emisyonunu azaltma, tedarik zinciri optimizasyonunda ve iş performansında artış ve maliyet tasarrufu sağlama gibi kazançlar elde edebilmektedir (Saroğa, 2014). Bu kapsamda, çevreye duyarlı bir şekilde faaliyet göstermeyi amaç edinen yeşil lojistik; çevresel riskleri azaltarak, firmaların pazardaki rekabet gücünün artırılmasına olanak sağlamaktadır (Rao ve Holt, 2005).

Lojistik, sadece üreticiden tüketiciye ürün ulaştırma faaliyeti olarak düşünülmemelidir (Öz, 2011). Sürdürülebilirlik kapsamında lojistik faaliyetleri içerisinde tersine bir hareket de söz konusudur (Ersoy, 2006). Lojistik sürecindeki olağandışı seyri ifade eden bu tersine hareket son tüketiciden tedarikçiye doğrudur (Çamlıca ve Akar, 2014). Tersine lojistik uygulamasının asıl hedefi kullanılan malzemelerin yeniden bir girdi olarak üretim sürecine dâhil edilmesini sağlamaktır (Çetin ve Sain, 2018). Tersine lojistik gelecek nesillere miras bırakılacak olan çevreye zarar vermeden ve kıt kaynakları etkin bir şekilde kullanmak amacıyla gerçekleştirilen geri dönüşüm faaliyetlerine verilen isimdir (Fettahloğlu ve Birin, 2016). Tersine lojistik uygulaması, sürdürülebilirlik çerçevesinde firmaların ürün değerlerini daha verimli ve etkin olarak kullanmalarını sağlamaktadır (Brito ve Dekker, 2002).

Firmalar açısından hız ve esneklik rekabet üstünlüğü elde edebilmek için kayda değer bir öğedir. Bu kapsamda yapılan yalın yönetim uygulamaları lojistik alanında da önem arz etmektedir. Buna göre firmalar ürünleri kısa zamanda ve en az maliyetle nihai hedefe ulaştırmayı amaçlıyor ise yalın lojistik anlayışını benimsemelidir. (Mücevher, 2021). Yalın lojistik uygulamasındaki temel amaç lojistik faaliyetlerinde israfa sebebiyet veren uygulamaların önüne geçmek, maliyetleri en aza indirebilmek, sürekli iyileşme ve gelişmenin esas alındığı bir anlayışı benimsemektir (Bowersox vd., 2002).

Geleneksel lojistiği yalın lojistik anlayışından ayıran bazı noktalar bulunmaktadır. Öyle ki geleneksel lojistik pazar odaklı yönetim anlayışını, yalın lojistik kendi kendine yönetim şeklini benimsemiştir; geleneksel lojistikte bilgi transferi tek taraflı, yalın lojistikte çift taraflıdır; geleneksel lojistik kısıtlı, yalın lojistik geniş teknoloji kullanımına sahiptir; geleneksel lojistik maksimum, yalın lojistik minimum seviyede depolama yapmaktadır; geleneksel lojistikte üretim esnekliği düşük ve rekabete dayalı fiyat politikası benimsenmişken yalın lojistikte üretim esnekliği yüksek ve hedef maliyete dayalı fiyat politikası uygulanmaktadır (Özkan vd., 2015). Rahman vd. (2010) çalışmasında, yalın lojistik uygulamalarının firmaların operasyonel performansı üzerinde olumlu yönde etkisinin olduğuna ve tüketici memnuniyetini artırdığına dikkat çekmiştir.

1.3.Sürdürülebilirlik ve Lojistik Eğitimi

Küreselleşen dünyada lojistik ve sürdürülebilirlik kavramları gelişmiş ve yaygınlaşmıştır. Bu gelişmeler göz önüne alındığında lojistik eğitimi büyük bir önem taşımaktadır (Karasoy, 2022). Sürdürülebilirliğin yaşama entegre

edilebilmesi için lojistik eğitiminin kaliteli olması ve yaygınlaştırılması yadsınamaz bir gerekliliktir (Karasoy, 2022). Lojistik, günümüz rekabet piyasasında firmaların başarıya ulaşmasında en önemli bileşenlerden biridir. Bu bağlamda eğitilmiş insanlara sektörün ileriye taşınması için ihtiyaç duyulmaktadır (Baki vd., 2004).

Sürdürülebilirlik anlayışı son yıllarda üniversitelerde eğitim ve araştırmada önemli bir konu haline gelmiştir. Üniversiteler, sürdürülebilir bir dünya anlayışını özümseyerek, insan ve doğal dünya arasındaki bağı güçlendirmede büyük rol üstlenmektedir (Telli ve Aydın, 2024). Üniversitelerin gelecek kuşakları yetiştirmesi ve eğitim programlarına sürdürülebilirlikle ilgili dersler eklemesi son derece önemlidir (Amaral vd., 2015).

Öte yandan üniversitelerin sürdürülebilirlik ve çevre dostu uygulamalarını değerlendirmek amacıyla Endonezya Üniversitesi tarafından 2010 yılında geliştirilen Yeşil Üniversite Endeksi, dünya genelindeki üniversitelerin çevresel performanslarını altyapı, enerji ve iklim değışikliği, atık yönetimi, su kaynakları yönetimi, ulaşım ve eğitim olmak üzere altı ana başlık altında sıralamaktadır (University of Indonesia, 2018). Bu endeks, üniversitelerin çevre üzerindeki etkilerini azaltma hedeflerini şeffaf bir şekilde ortaya koymalarını sağlamaktadır (Suwartha ve Sari, 2013).

Yeşil Üniversite Endeksi, üniversitelerin çevresel sürdürülebilirlik alanındaki performansını küresel bir düzeyde ölçmekte ve onları bu yönde rekabet etmeye teşvik etmektedir. Endeksin başlangıcından bu yana dünya çapında birçok üniversite, sürdürülebilirlik stratejilerini geliştirmek için bu endekse katılım göstermiştir (University of Indonesia, 2018). 2023 Yeşil Üniversite Endeksi Platformu verilerine göre, Türkiye'den altı üniversite dünyanın en çevreci üniversiteleri sıralamasında ilk 100'e girmiştir (Yükseköğretim Kurulu, 2024). Türkiye'deki üniversiteler sürdürülebilir yeşil kampüs projesi kapsamında kampüslerde elektrikli bisiklet yolları, güneş enerjili şarj istasyonları, atık depolama alanları, ağaçlandırma çalışmaları gibi birçok proje gerçekleştirmiştir. Ayrıca "İklim Dostu Kampüs" projesi çerçevesinde, üniversiteler kâğıt kullanımını azaltmak için dijital ve elektronik imzalı belgeler ile formlar kullanmakta, yemekhanelerde israfı önlemek amacıyla önlemler almakta, atık yağları yasal düzenlemelere uygun olarak toplamakta ve elektronik atıkları güvenli bir şekilde imha etmekte, ayrıca, öğrenciler kampüsteki ormanlarda çöp toplayarak farkındalık yaramaktadır (Yükseköğretim Kurulu, 2024).

1.4.Öğrencilerin Sürdürülebilirlik Algısına Yönelik Olarak Yapılan Çalışmalar

Alanyazında öğrencilerin sürdürülebilirlik algısı ile üniversitelerin sürdürülebilirlik uygulamalarını inceleyen çeşitli çalışmalar bulunmaktadır. Örneğin Corney ve Reid (2007) yaptıkları araştırma sonucunda öğrencilerin sürdürülebilirlik konusundaki bilgilerinin yalnızca teorik açıdan var olduğu, uygulama açısından ise yetersiz olduğu sonucuna varmışlardır. Şahin vd. (2012) çalışmasında üniversite öğrencilerinin sürdürülebilirlik ile ilgili bazı tutum ve davranışları arasındaki ilişkileri incelemeyi amaçlamıştır. Çevrim içi anket yöntemiyle toplanan veriler sonucunda cinsiyetin, sürdürülebilirlik ile ilgili özellikleri belirleyen önemli bir faktör olarak öne çıktığı gözlemlenmiştir. Sammalisto vd. (2016), İsviçre’de 108 lisans öğrencisi ile öğrencilerin algı ve farkındalıklarını ölçmeye yönelik yaptıkları çalışmada öğrencilerin sürdürülebilirlik dersleri almaları sonucunda sürdürülebilirlik bilgisinde artış gözlemlendiğini saptamışlardır.

Biasutti ve Frate (2016) çalışmasında öğrencilerin sürdürülebilirlik ile ilgili yaklaşımlarını ölçmeyi amaçlamıştır. Veri toplama yöntemi olarak anket yöntemi kullanılmış ve verilerin analizi sonucunda öğrenciler arasında sürdürülebilirliğin toplum ve çevre bileşenleriyle ilgili anlamlı farklılıkların olduğu tespit edilmiştir. Kavaz ve Öztoprak (2019) çalışmasında, sürdürülebilir bir kampüs konusuna ilişkin Uluslararası Kıbrıs Üniversitesi Bilim ve Teknoloji Merkezindeki öğrencilerin farkındalık düzeyini incelemeyi amaçlamışlardır. 107 öğrenciye uygulanan 24 soruluk ölçme aracı analiz sonuçlarında öğrencilerin kampüs sürdürülebilirliği ile ilgili az da olsa farkındalığa sahip olduğu ve almış oldukları derslerde sürdürülebilirliğe çok az değinildiğini ifade ettikleri görülmüştür.

Michael vd. (2020) yaptıkları çalışmada, öğrencilerin sürdürülebilir kalkınma konusundaki farkındalıklarını, tutumlarını ve davranışlarını incelemeyi hedeflemiştir. UNESCO'nun belirlediği öğrenme hedefleri doğrultusunda bir anket hazırlanmış ve toplanan veriler değerlendirilmiştir. Sonuçlara göre, katılımcıların yaklaşık yarısı sürdürülebilir kalkınma hakkında yetersiz bilgiye sahiptir. Ayrıca, son sınıf öğrencilerinin sürdürülebilirlik farkındalığı, tutumları ve davranışları bakımından birinci ve ikinci sınıf öğrencilerinden daha ileri düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Tuncer (2008) yaptığı çalışmada, üniversite öğrencilerinin sürdürülebilir kalkınma ve değişen yaşam tarzlarına yönelik algılarını incelemeyi amaçlamış ve cinsiyetin çevre ile ilgili dersler üzerindeki etkisini araştırmıştır. Araştırmaya toplamda 823 öğrenci katılmıştır. Elde edilen bulgular, sürdürülebilir

kalkınma algısında erkek ve kız öğrenciler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunduğunu, ancak çevre ile ilgili derslere kaydolan ve kaydolmayan öğrenciler arasında bu tür bir fark olmadığını göstermiştir.

Şendurur (2020) yapmış olduğu çalışmada Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesindeki öğrencilerin sürdürülebilirlik raporlaması hakkındaki algı düzeylerinin ölçülmesini amaçlamıştır. Veri toplama yöntemi olarak toplam 106 öğrenciye anket uygulanmıştır. Çalışma sonuçlarına göre öğrenciler derslerde sürdürülebilirlik raporlamasından çok az bahsedildiğini ve bu konuda derslerde daha fazla uygulama yapılması gerektiğini belirtmişlerdir. Koyuncuoğlu (2022) çalışmasında, Türkiye'deki yüksek lisans ve doktora tezlerinin incelenmesi sonucunda, sürdürülebilir üniversite konusunun eğitim müfredatlarına entegre edilmesinin önemini vurgulamıştır. Bu durum, öğrencilerin çevresel sorunlara karşı duyarlılıklarını artırarak, gelecekteki profesyonel yaşamlarında sürdürülebilirlik ilkelerini benimsemelerine yardımcı olmaktadır. Köse vd. (2022) çalışmasında, yeşil kampüs sertifikasyon süreçlerinin, üniversitelerin çevresel sürdürülebilirlik hedeflerine ulaşmalarında önemli bir araç olduğunu ifade etmiştir. Bu sertifikasyon süreçleri, öğrencilerin çevresel konularda aktif rol almasını teşvik etmekte ve onları bu konularda bilinçlendirmektedir.

Sultanoğlu ve Özerhan (2022) da yaptıkları çalışmada sürdürülebilirlik derslerinin ayrı olarak müfredatta yer almasına az rastlanıldığını, bu kavrama kurumsal yönetim, çevre muhasebesi, etik, sosyal sorumluluk gibi derslerin içerisinde değinildiğini saptamıştır. Telli'nin (2024) araştırmasında, üniversitelerin topluma sürdürülebilirlik bilinci aşılama ve çevresel farkındalık oluşturma gibi kritik bir rol üstlendiği belirtilmiştir. Yeşil üniversiteler, sürdürülebilirlik ilkelerini kurumsal yapılarına ve eğitim faaliyetlerine entegre ederek, öğrencilerin bu konudaki bilgi ve becerilerini geliştirmektedir. Bu tür bir eğitim, öğrencilerin çevresel sorunlara çözüm bulma becerisi kazanmalarını sağlamakta ve onları gelecekteki liderler olarak hazırlamaktadır. Çalışmaya göre, yeşil kampüs uygulamaları, aynı zamanda öğrencilerin sosyal sorumluluk bilincini de artırmaktadır.

2. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Araştırma nitel olarak tasarlanmıştır. Araştırmanın deseni olgu bilimdir. Olgu bilim bir olguyla ilgili olarak bireylerin yaşadıkları deneyimleri betimlediği bir araştırma türüdür (Creswell, 2017). Patton (2018) da olgu bilimde bireylerin o olgu hakkındaki düşünce ve hislerinin önemli olduğunu ve bunların nasıl anlamlandırıldığını üzerinde durulduğunu dile getirmektedir. Araştırmanın evrenini Çukurova Bölgesindeki vakıf ve devlet üniversitelerinde Uluslararası

Ticaret ve Lojistik bölümünde okuyan dördüncü sınıf öğrencileri oluşturmaktadır. Evren olarak tüm öğrenciler değil de, özellikle dördüncü sınıf öğrencileri belirlenmiştir. Çünkü bu öğrencilerin dört yıl boyunca daha çok ders aldıkları ve daha deneyimli oldukları, bu nedenle sürdürülebilirlik hakkında daha çok bilgi sahibi oldukları düşünülmektedir. Michael vd.'nin (2020) çalışmaları da bu durumu doğrulayan sonuçlara ulaşmıştır.

Evrenin tamamına ulaşmak oldukça zor olduğu için araştırma örneklem üzerinden yapılmıştır. Katılımcılar örnekleme kartopu örnekleme yöntemi kullanılarak dahil edilmişlerdir. Öncelikle bir tane UTL son sınıf öğrencisine ulaşılmış, daha sonra onun yönlendirmesiyle birkaç katılımcı ile iletişime geçilmiş, onların önerdiği kişilerle de görüşülerek örnekleme kartopu şeklinde büyümüştür. Örneklem 18 katılımcıdan oluşmaktadır. Örneklem kaç kişinin dahil edileceği araştırma başında kararlaştırılmamıştır. Çünkü nitel çalışmalarda örneklem sayısının kaç olması gerektiği ile ilgili birbirinden farklı görüşler olmasına rağmen, üzerinde anlaşılan bir sayı bulunmamaktadır. Bu nedenle Yıldırım ve Şimşek'in (2013) belirttiği üzere cevapların birbirini tekrar etmeye başladığı noktada örnekleme katılımcı eklemeye son verilmiştir. Böylelikle araştırma 18 katılımcı ile yapılmıştır.

Araştırmanın veri toplama yöntemi derinlemesine görüşmedir. Creswell (2017) olgu bilim desenin kullanıldığı çalışmalarda derinlemesine görüşme yapılmasının gerektiğini vurgulamaktadır. Ek olarak belirli kişilerin kişisel görüşlerinin ve deneyimlerinin önem kazandığı noktada derinlemesine görüşme tekniğinin tercih edilmesi tavsiye edilmektedir (Baş ve Akturan, 2017). Bu araştırmanın amacı da UTL dördüncü sınıf öğrencilerinin sürdürülebilir lojistikle ilgili farkındalık düzeylerini ortaya çıkartmak olduğu için derinlemesine görüşme yöntemiyle katılımcıların düşünce ve deneyimlerinin daha detaylı olarak ortaya konabileceği düşünülmüş ve veri toplama yöntemi olarak derinlemesine görüşme tercih edilmiştir. Yarı yapılandırılmış görüşme formu vasıtasıyla katılımcılardan veriler toplanmıştır. Görüşme formunda 10 tane sürdürülebilirlikle ilgili ve üç tane de demografik özelliklerle ilgili soru bulunmaktadır. Sürdürülebilirlikle ilgili sorular bu konuda alanyazında bulunan çalışmalar (Corney ve Reid, 2007; Şahin vd., 2012; Sammalisto vd., 2016; Kavaz ve Öztoprak, 2019; Michael vd., 2020; Tuncer, 2008; Şendurur, 2020) incelendikten sonra araştırmacılar tarafından oluşturulmuştur. Veriler 02 Nisan- 31 Mayıs 2024 tarihleri arasında yüz yüze olarak toplanmıştır.

Verilerin analizinde içerik analizi ve betimsel analiz yöntemlerinden yararlanılmıştır. İçerik analizi toplanan verilerin derinlemesine analiz edilmesini gerektirmekte olup önceden belirgin olmayan temaların ve boyutların ortaya çıkarılmasına olanak tanımaktadır (Yıldırım ve şimşek, 2013). Betimsel analizde ise amaç elde edilen verilerin düzenlenip yorumlanarak raporlanmasıdır (Karataş, 2017). Bu araştırmada da veriler incelenmiş, düzenlenmiş, sadeleştirilerek belirli kategoriler altında toplanmıştır. Elde edilen kategorilere tablolarda sayısallaştırılarak yer verilmiş, ek olarak katılımcıların görüşlerini daha iyi yansıtabilmek adına tablo altlarında katılımcı görüşlerinden alıntılar yapılmıştır.

Verilerin geçerliğini sağlamak için öncelikle veriler sürdürülebilirlik ve araştırma yöntemleri konusunda uzman iki akademisyene gösterilmiş, onların nerileri doğrultusunda yapılan düzenlemeler ile kapsam geçerliği sağlanmıştır. Daha sonra görünüş geçerliğini sağlamak için dört kişi ile ön test yapılmış, gelen geri bildirimler değerlendirilerek forma son şekli verilmiştir. Yıldırım ve şimşek (2013) nitel araştırmalarda geçerliği sağlamanın en önemli koşulunun verilere ve sonuçlara nasıl ulaşıldığının ayrıntılı olarak anlatılması olduğunu belirtmektedir. Araştırmanın yöntem kısmında verilere nasıl ulaşıldığı ile ilgili detaylı bilgi verilmiştir. Güvenirliği sağlamak için veriler iki farklı araştırmacı tarafından analiz edilmiş ve birbirine oldukça yakın sonuçlar bulunmuştur. Ek olarak katılımcıların söylemlerinden bazısına her bir tablonun altında yer verilmiştir. Bu yapılanlar neticesinde araştırmanın geçerlik ve güvenirlik koşullarını sağladığı düşünülmektedir.

3. ARAşTIRMANIN BULGULARI

Katılımcıların 10'u vakıf, sekizi devlet niversitesinde eğitim gören son sınıf öğrencileridir. Katılımcıların 10'u erkek, sekizi kadındır. Katılımcılar 22-24 yaş aralığında bulunmaktadır. Toplamda 18 katılımcı olmasına rağmen bazı tablolarda verilerin cevapların toplamının 18'den fazla olduğu görülmektedir. Bunun nedeni bazı katılımcıların sorulara birden fazla cevap vermesidir.

Tablo 3.1. Birinci soru ve katılımcıların bu soruya verdikleri cevaplar

Soru	Cevaplar	n
Sürdürülebilir lojistikle ilgili ayrı bir ders aldınız mı?	Hayır	16
	Evet	2
	Toplam	18
Dersin ismi neydi?	Yeşil Lojistik	2
	Almadık ama diğer derslerde gördük	10
	Toplam	12

Tablo 3.1'e göre, 16 katılımcı sürdürülebilir lojistikle ilgili ayrı bir ders almadığını belirtirken, sadece 2 katılımcı yeşil lojistik dersi aldığını ifade etmiştir. Hayır diyen 16 katılımcıdan 10'u sürdürülebilir lojistikle ilgili doğrudan bir ders almadığını ancak sürdürülebilir lojistik konusunun diğer derslerin içinde geçtiğini dile getirmiştir. Diğer dersler olarak da uluslararası pazarlama, lojistik ve tedarik zinciri yönetimi derslerinin ismi verilmiştir. Katılımcılardan bazılarının cevapları aşağıdadır:

"Lojistik dersi aldım, bu dersin alt konularından biri yeşil lojistikti." (Katılımcı 1)

"Hayır ama Tedarik Zinciri dersinde gördük." (Katılımcı 13)

"Tedarik Zinciri dersinde almıştık yeşil lojistik konusunu işlemiştik." (Katılımcı 15)

Tablo 3.2. İkinci soru ve katılımcıların bu soruya verdikleri cevaplar

Soru	Cevaplar	n
Yeşil lojistik kavramı sizin için ne ifade ediyor?	Doğa Dostu Olmak	9
	Sürdürülebilirlik	6
	Karbon Salınımı	4
	Hiç Duymamış	3
	Karbon Ayak İzi	1
	Toplam	23

Tablo 3.2'de katılımcılara yeşil lojistik kavramının onlar için ne ifade ettiği sorulmuştur Tablo 3.2'ye göre yeşil lojistik kavramını katılımcıların 9'u doğa dostu olmak, 6'sı sürdürülebilirlik ve 4'ü karbon salınımı kavramlarıyla ilişkilendirmiştir. Katılımcılardan bazılarının cevapları aşağıdaki gibidir:

“Lojistik faaliyetlere sürdürülebilirliğin entegre edilmesidir.” (Katılımcı 14)

“Lojistiğin sürdürülebilir ve doğa dostu olmasıdır.” (Katılımcı 7)

“Araçların karbon salınımı, lojistik sırasında oluşan zararlar gibi şeyler aklıma geliyor.” (Katılımcı 5)

Tablo 3.3. Üçüncü soru ve katılımcıların bu soruya verdikleri cevaplar

Soru	Cevaplar	n
Sürdürülebilirlik kavramı hakkında ne düşünüyorsunuz?	Tanımını Biliyor	13
	Tam Olarak Açıklayamadı	4
	Abartı Buluyor	1
	Toplam	18
Bileşenleri nelerdir?	Fikri Yok	12
	17 Bileşeni Var	4
	3 Bileşeni Var	2
	Toplam	18

Tablo 3.3’te katılımcıların sürdürülebilirlik kavramı hakkında ne düşündükleri yer almaktadır. 13 katılımcının sürdürülebilirlik kavramının tanımını bildiği, 4 katılımcının ise kavramı tam olarak açıklayamadığı tespit edilmiştir. Sürdürülebilirlik bileşenlerinin neler olduğu sorulduğunda 12 katılımcı fikri olmadığını beyan ederken, sadece 2 katılımcı bileşenlerin isimlerini tam olarak sayabilmiş, 4 katılımcı ise sürdürülebilirliğin bileşenlerini Birleşmiş Milletler kalkınma hedefleri ile karıştırarak 17 cevabını vermiştir. Katılımcılardan bazılarının cevapları aşağıdaki gibidir:

“Sürdürülebilirlik günümüzden gelecek nesillere kadar dünyanın devam edebilmesidir. Bileşenleri hakkında fikrim yok.” (Katılımcı 4)

“Sürdürülebilirliğin 17 maddesi vardı. Sürdürülebilirliğin şart olduğunu düşünüyorum. Çevre ile alakalı olan kısmı ilk hedef olmalıdır.” (Katılımcı 6)

“Bizden sonraki nesillere daha iyi bir yaşam sunmak. Bileşenler; sosyal, ekonomik ve çevre.” (Katılımcı 16)

Tablo 3.4. Dördüncü soru ve katılımcıların bu soruya verdikleri cevaplar

Soru	Cevaplar	n
Size göre sürdürülebilirlik lojistikte nasıl uygulanabilir?	Elektrikli Araçlar	7
	Çevreye Duyarlı Uygulamalar	6
	Karbon Salınımının Azaltılması	6
	Toplam	19

Tablo 3.4'te katılımcılara sürdürülebilirliğin lojistikte nasıl uygulanabileceği ile ilgili yöneltilen soru ve bu soruya katılımcıların verdiği cevaplar yer almaktadır. Tablo 3.4'e göre 7 katılımcı benzinli araçlar yerine elektrikli araçların kullanılması gerektiğini, 6'şar katılımcı da çevreye duyarlı uygulamalar yapılmasını ve karbon salınımının azaltılmasını dile getirmiştir. Katılımcılardan bazılarının cevapları aşağıdaki gibidir:

"Yol optimizasyonu sağlanıp emisyon düşürülebilir." (Katılımcı 10)

"Emisyon değerleri kontrol edilmeli, elektrikli araçlar kullanılmalı." (Katılımcı 9)

"Çevreci faaliyetler yapılmalıdır." (Katılımcı 11)

Tablo 3.5. Beşinci soru ve katılımcıların bu soruya verdikleri cevaplar

Soru	Cevaplar	n
Staj yaptığınız firmada sürdürülebilirlik veya yeşil lojistikle ilgili uygulamalar yapılıyor muydu?	Yapılıyor	9
	Yapılmıyor	7
	Staj Yapmadım	2
	Toplam	18
Ne tür uygulamalar yapılıyordu?	Yakıt Tasarrufu	3
	Genel Geri Dönüşüm Uygulamaları	3
	Kâğıt İsrafını Önleme	1
	Sürdürülebilirlik Eğitimi	9
	Toplam	2

Tablo 3.5'ten katılımcıların 9'unun staj yaptıkları firmalarda sürdürülebilirlik veya yeşil lojistikle ilgili uygulamalar olduğunu, 7'sinin herhangi bir

uygulama yapılmadığını ifade ettiği görülmektedir. Yapılan faaliyetler arasında yakıt tasarrufu, genel geri dönüşüm uygulamaları ve kağıt israfını önlemeye yönelik tedbirler yer almaktadır. Katılımcılardan bazılarının cevapları aşağıdaki gibidir:

“Coca Cola’da staj yaptım, satış departmanındaydım. Yakıt tasarrufuna dikkat ediliyordu.” (Katılımcı 8)

“Her katta geri dönüşüm kutuları vardı.” (Katılımcı 17)

“Herhangi bir uygulamaya denk gelmedim.” (Katılımcı 2)

Tablo 3.6 Altıncı soru ve katılımcıların bu soruya verdikleri cevaplar

Soru	Cevaplar	n
Sürdürülebilirlik kapsamında ne tür davranışlarda bulunuyorsunuz?	Çevre Kirliliğine Önem Verme	8
	Geri Dönüşüm	6
	Faaliyetleri	2
	Toplu Taşıma Kullanma	2
	Kâğıt Tasarrufu	1
	Çöpleri Ayrıştırma	21
	Elektrikli Araç Kullanma	
Toplam		

Tablo 3.6’da katılımcıların sürdürülebilirlik kapsamında ne tür davranışlarda bulunduğu sunulmuştur. 8 katılımcı çevre kirliliğini önlemeye yönelik davranışlar sergilediğini vurgularken, 6 katılımcı geri dönüşüme, 2’şer katılımcı ise toplu taşıma kullanma, kâğıt tasarrufu ve çöpleri ayrıştırmaya önem verdiğini belirtmiştir. Katılımcılardan bazılarının cevapları aşağıdaki gibidir:

“Daha çok toplu taşıma araçlarını kullanıyorum sürekli araba kullanmıyorum egzoz salınımı nedeniyle.” (Katılımcı 3)

“Çevreyi kirletmiyorum, poşet yerine bez çanta kullanıyorum.” (Katılımcı 18)

“En başta hayvanlar için sürdürülebilirliğe dikkat etmeye çalışıyorum daha yenilenebilir ürünler kullanmaya çalışıyorum.” (Katılımcı 7)

Tablo 3.7. Yedinci soru ve katılımcıların bu soruya verdikleri cevaplar

Soru	Cevaplar	n
Okul hayatınız boyunca hiç sosyal sorumluluk projesi yaptınız mı?	Hayır	10
	Evet	8
	Toplam	18
Neler yaptınız?	Lösemili Çocuklarla Faaliyet	2
	Huzurevi-Çocuk Esirgeme	2
	Ziyareti	2
	Kızılay	1
	Su israfını Önleme	1
	Sokak Hayvanları	1
	Çevre Kirliliği	9
	Toplam	

Tablo 3.7’den 10 katılımcının herhangi bir sosyal sorumluluk projesi yapmadığı, 8 katılımcının ise lösemili çocuklar, huzurevi, Kızılay, su israfı, sokak hayvanları ve çevre kirliliği ile ilgili projeler yaptığı görülmektedir. Katılımcılardan bazılarının cevapları aşağıdaki gibidir:

“İnovasyon ve ticaret-lojistik kulübünde genel sekreterlik yaptım. Lösemili çocuklar için kermes yaptık.” (Katılımcı 1)

“Kızılay’da faaliyet gösterdim, huzurevleri ziyareti yaptım.” (Katılımcı 15)

“Huzurevi ve çocuk esirgeme kurumu ziyaretleri yaptım.” (Katılımcı 12)

Tablo 3.8. Sekizinci soru ve katılımcıların bu soruya verdikleri cevaplar

Soru	Cevaplar	n
Sürdürülebilirlik ilkelerini lojistik iş süreçlerine entegre etmenin önündeki engellerin neler olduğunu düşünüyorsunuz?	Maliyet	8
	Bilinçsizlik	5
	Fikri yok	4
	Benzinli Araçlar	2
	Bireysel Çıkarlar	1
	Adaptasyon Zorluğu	1
	Toplam	21

Tablo 3.8’de katılımcıların sürdürülebilirlik ilkelerini lojistik iş süreçlerine entegre etmenin önündeki engeller hakkındaki fikirleri sunulmuştur. 8 katılımcı en büyük engeli maliyet olarak tanımlarken, 5 katılımcı konu ile ilgili

bilinçsizlikten, 2 katılımcı da benzinli araç kullanımından bahsetmiştir. 4 katılımcı ise bu konuda fikri olmadığını beyan etmiştir. Katılımcılardan bazılarının cevapları aşağıdaki gibidir:

“En büyük engel insanın gelecek nesilleri düşünmeden hareket etmesi. Bu konuda insanları bilinçlendirmek lazım.” (Katılımcı 5)

“Fosil yakıtlar birçok ülke için çok büyük bir ticari gelir. Bu en büyük engel. Diğer engel ise bu uygulamaların maliyetli olması. Bu maliyetler her firma için kolay olmaz.” (Katılımcı 6)

“En büyük engel maliyet ve bilinçsiz insanlardır.” (Katılımcı 11)

Tablo 3.9. Dokuzuncu soru ve katılımcıların bu soruya verdikleri cevaplar

Soru	Cevaplar	n
Kampüsünüzde sürdürülebilirlikle ilgili hangi uygulamalar mevcut?	Geri Dönüşüm	10
	Uygulamaları	4
	Fikri Yok	2
	Hayvan	2
	Besleme/Koruma	1
	Sosyal Sorumluluk	1
	Projeleri	1
	Sürdürülebilirlik Konferansı	21
	Sürdürülebilirlik Kermesi	
	Yeşil Kampüs	
Toplam		

Tablo 3.9'a göre 10 katılımcı buldukları kampüste geri dönüşüm ile alakalı uygulamalar olduğunu, 2'şer katılımcı kampüste hayvanlarla iç içe olunup hayvanların beslenmesine özen gösterildiğini ve sosyal sorumluluk projeleri yapıldığını ifade etmiştir. 4 katılımcı ise herhangi bir uygulamaya denk gelmediğini vurgulamıştır. Katılımcılardan bazılarının cevapları aşağıdaki gibidir:

“Kampüs çok temiz ve hayvanlara çok saygılılar.” (Katılımcı 16)

“Kulüplerin sosyal sorumluluk projelerini görüyorum. İnsanlar bilinçlendiriliyor bu sayede.” (Katılımcı 4)

“Kampüste eşitlikçi ve pozitif ayrımcılık olan bir ortamayız. Geri dönüşüme önem veriliyor. Doğa dostu hayvanlarla iç içe olan bir kampüsteyiz.” (Katılımcı 10)

Tablo 3.10. Onuncu Soru ve Katılımcıların Bu Soruya Verdikleri Cevaplar

Soru	Cevaplar	n
İşe girdiğinizde yetkiniz olsa ne tür sürdürülebilirlik uygulamaları yapardınız?	Karbon Emisyonunun Azaltılması	7
	İsraf Önleme	5
	Sürdürülebilirlik Eğitimi	4
	Geri Dönüşüm Uygulamaları	4
	Denizyolunda Sürdürülebilirlik Uygulamaları	2
	Uygulamaları	2
	Eşit İşe Eşit Maaş Uygulaması	2
	Fikri Yok	1
	Yapay Zekâ Destekli Uygulamalar	27
	Toplam	

Tablo 3.10'da katılımcıların işe girdiklerinde yetkileri olsa ne tür uygulamalar yapacakları sorusuna verdikleri cevaplar sunulmuştur. Tablodan 7 katılımcının karbon emisyonunu azaltma, 5 katılımcının israf önleme ve 4'er katılımcının sürdürülebilirlik eğitimi ile geri dönüşüm uygulamalarına yönelik faaliyetlerde bulunacağı anlaşılmaktadır. Katılımcılardan bazılarının cevapları aşağıdaki gibidir:

"Şirketi bu kavrama empoze ederdim. Yenilenebilir yakıtlar kullanır çevre kirliliğinin olmaması için çalışırdım." (Katılımcı 8)

"Personelleri bilinçlendirmeye özen gösterirdi. Geri dönüşüm faaliyetleri yapardım." (Katılımcı 18)

"Yapay zekâ destekli sürdürülebilirlik uygulamaları yapardım." (Katılımcı 13)

4.SONUÇ VE ÖNERİLER

İçerisinde yaşanan dünyada gelecek nesillerin de hakkı bulunmaktadır. Bu nedenle dünya sadece şu anda yaşayan insanoğluna aitmiş gibi davranarak tüketmek, çevreye ve topluma zarar vermek oldukça kötü sonuçlara neden olmaktadır. Bu kötü sonuçların farkına varılması ve etkisinin hissedilmesi ile sürdürülebilirliğe verilen önem artmış ve sürdürülebilirlik kavramı her alanda uygulanmaya başlanmıştır. Bu alanlardan bir tanesi de lojistik sektörüdür. Lojistik sektöründe de sürdürülebilirlikle ilgili yapılan uygulamalar hız kazanmıştır. Sektörde sürdürülebilirlik ve yeşil lojistikle ilgili bilincin giderek artması, bu konuların eğitim müfredatında daha kapsamlı ve uygulamalı bir şekilde ele alınmasını gündeme getirmiştir. Çünkü

gelecekte lojistik sektöründe çalışacak olan öğrencilerin sürdürülebilirlik konusunda edindikleri bilgi ve deneyimleri çalıştıkları yerde de uygulamaları sürdürülebilirliğin devamı için oldukça elzemdir. Bu nedenle bu araştırmanın temel amacı, Uluslararası Ticaret ve Lojistik bölümünde öğrenim gören dördüncü sınıf öğrencilerinin sürdürülebilir lojistikle ilgili farkındalık düzeylerini ortaya çıkartmaktır. Araştırmanın örneklemini Çukurova bölgesinde bulunan vakıf ve devlet üniversitelerinin son sınıfında okuyan UTL öğrencileri oluşturmaktadır. Bu öğrencilerin 10'u erkek, sekizi kadın olup öğrenciler 22-24 yaş aralığında bulunmaktadır.

Araştırmanın bulgularına göre, öğrencilerin büyük çoğunluğu sürdürülebilir lojistikle ilgili ayrı bir ders almamıştır. Ancak öğrencilerin yarıdan fazlası bu konuya uluslararası pazarlama, lojistik, tedarik zinciri gibi diğer derslerde değinildiğini vurgulamışlardır. Bu sonuç Kavaz ve Öztoprak (2019) tarafından yapılan çalışma sonuçlarını destekler niteliktedir. Sürdürülebilir lojistikle ilgili konuların, ayrı bir ders olarak ders müfredatında yer almaması, öğrencilerin bu konuda detaylı olarak bilgi sahibi olamamasına yol açmaktadır. Karasoy (2022), sürdürülebilirlik eğitiminin lojistik müfredatında daha geniş yer bulması gerektiğini belirtmiş ve bu eğitimin sektör ihtiyaçları ile uyumlu hale getirilmesini savunmuştur. Sultanoğlu ve Özerhan (2022) da işletme ile ilgisi olan bölümlere sürdürülebilirlik dersinin ayrı olarak konulmasının önemini belirtip müfredatların çoğunda bu kavramın diğer dersler kapsamında işlendiğine vurgu yapmıştır. Yeşil lojistik ve sürdürülebilirlik eğitimi sadece teorik düzeyde değil, aynı zamanda pratik uygulamalarla da desteklenmelidir. Hatta bu derslerde yenilikçi eğitim uygulamaları ile sürdürülebilir lojistikle ilgili projeler yapılp iyi uygulama örnekleri öğrenciler tarafından sunularak öğrencilerin kavramı özümsemelerinin sağlanması önem taşımaktadır. Sürdürülebilirlik uygulamaları, öğrencilere hem toplum ve çevreye duyarlı bir bakış açısı kazandıracak, hem de iş dünyasında gerekli olan sürdürülebilir lojistik uygulamalarını benimsemelerine yardımcı olacaktır.

Katılımcılar yeşil lojistik kavramını daha çok doğa dostu olmak, sürdürülebilirlik ve karbon salınımı ile ilişkilendirmişlerdir. Cevaplar yeşil lojistiğin çevresel etkilerle anlaşıldığını, sahip olunan bilginin daha genel olduğunu, ancak operasyonel süreçlerdeki spesifik katkılarının (örneğin yeşil üretim, yeşil satın alma, tersine lojistik, geri dönüşüm süreçleri) henüz tam olarak anlaşılmadığını göstermektedir. Akbal (2022) da yeşil lojistiğin sadece çevreden oluşmadığını, verimlilik, rekabet gücü, büyüme gibi ekonomik; sağlık, güvenlik, eşitlik ve ulaşılabilirlik gibi de sosyal anlamda ele alınması gereken bir kavram olduğunu vurgulamaktadır. Lojistik üreticiden tüketiciye

uzanan bir süreçtir ve bu süreçte yer alan her bir faaliyet alanında çevre, toplum ve ekonomi düşünülerek yeşil lojistik uygulamalarına yer verilmesi gerekmektedir.

Katılımcıların büyük çoğunluğu sürdürülebilirlik hakkında bilgi sahibi olup sürdürülebilirliğin tanımını yapabilmektedir. Ancak yapılan tanımlarda özellikle sürdürülebilirlikle çevre arasındaki ilişkinin ortaya konulduğu saptanmıştır. Sürdürülebilirlik tanımına aşına olan katılımcı sayısı yüksek olsa da, katılımcıların sürdürülebilirliğin bileşenlerine dair bilgi eksiklikleri dikkat çekmektedir. Çünkü katılımcıların çoğunluğu sürdürülebilirliğin bileşenleri hakkında fikir sahibi olmadıklarını beyan etmiştir. Özellikle, Birleşmiş Milletlerin kalkınma hedefleri ile sürdürülebilirlik bileşenlerinin karıştırılması, müfredatın kavramsal netlik kazandırma konusunda yetersiz kaldığını göstermektedir. Bu bulgu, sürdürülebilirlik eğitiminin daha derinlemesine ve spesifik bileşenlerle ilişkilendirilerek verilmesi gerektiğini ortaya koymaktadır.

Katılımcılar sürdürülebilirliğin lojistik süreçlere elektrikli araçların kullanılması, karbon salınımının azaltılması ve çevreye duyarlı uygulamalar ile entegre edilebileceğini vurgulamışlardır. Katılımcıların sürdürülebilirliğin lojistik süreçlerine nasıl uygulanabileceği konusunda bazı fikirleri olsa da, bu fikirlerin çoğunun yüzeysel kaldığı ve ayrıntılı örnek verilemediği görülmüştür. Sürdürülebilir lojistik stratejilerinin daha geniş bir perspektifte ele alınması, özellikle pratik çözümler üzerinde durulması, eğitimin bu konudaki farkındalığı artırması açısından önemlidir.

Staj yapan katılımcıların yaklaşık yarısı, firmalarda sürdürülebilirlik ve yeşil lojistik uygulamalarının yapıldığını belirtmiştir. Yakıt tasarrufu ve geri dönüşüm gibi kullanımların ön plana çıkması, firmaların çevresel sorumlulukları dikkate almaya başladığını, ancak bunların daha geniş çapta uygulanması gerektiğini göstermektedir. Staj yapılan firmalarda genel olarak sürdürülebilirliğin çevre bileşenine önem verilmekte, diğer iki bileşenle ilgili uygulamalara pek rastlanılmamaktadır. Ancak sürdürülebilirliğin çevre dışında toplum ve ekonomi bileşeni de mevcuttur. Firmalar bu bileşenlere de ağırlık verip lojistik sektöründe bu bileşenleri ön plana çıkaran faaliyetler yapmalıdır. Özellikle sürdürülebilirlik konusunda personele verilecek eğitim bu anlamda oldukça önem taşımaktadır. Böylelikle, öğrencilerin staj deneyimleri sürdürülebilirlik farkındalığı kazanmalarına da katkı sağlayacaktır. Corney ve Reid (2007) çalışmalarında, sürdürülebilirlik hakkında öğrencilerin yalnızca teorik bilgilerinin olduğuna vurgu yapmaktadır. Bu nedenle öğrencilerin staj yaparken

sürdürülebilirlikle ilgili uygulamaları görmeleri teorik bilgilerinin pekişmesine ve sürdürülebilirlikle ilgili farkındalıklarının artmasına neden olacaktır. Bu konuda Yılmaz ve Şahin (2017) de staj yapan öğrencilerin yeşil muhasebe konusunda farkındalıklarının daha yüksek olduğunu dile getirmiştir.

Öğrencilerin çoğunluğu sürdürülebilir davranışlarda bulunduğunu beyan etmiştir. Çevre kirliliğine önem verme, geri dönüşüm faaliyetleri, toplu taşıma araçlarını kullanma öğrencilerin davranışlarından bazılarıdır. Bu noktada öğrencilerin özellikle çevre konusunda bir farkındalığa sahip olduğu görülmektedir. Ancak bu soruya verilen cevaplar da sürdürülebilirliğin öğrenciler tarafından sadece çevre koruma ile ilişkilendirildiğini ortaya koymaktadır.

Katılımcıların yarısından fazlası sosyal sorumluluk faaliyetinde bulunmadığını dile getirmiştir. Verilen cevaplardan da sosyal sorumluluk projelerinin ders kapsamında ya da öğrencilerin dahil oldukları topluluk faaliyetleri bünyesinde yapıldığı anlaşılmaktadır. Sosyal sorumluluk projesi yapan öğrenciler lösemili çocuklar, huzurevi, çocuk esirgeme kurumu kapsamlı projeler gerçekleştirmişlerdir. Sosyal sorumluluk projeleri sürdürülebilirliğin özellikle toplum bileşeni için oldukça önemlidir. Bu nedenle bu projeler, sürdürülebilirlik kavramının daha geniş bir sosyal perspektiften ele alınmasına katkıda bulunmaktadır. Bu nedenle ya “gönüllülük çalışması” gibi doğrudan sosyal sorumluluk projesinin yapıldığı derslerle, ya da farklı derslerde bu faaliyetlerin yapılmasının teşvik edilmesi önem arz etmektedir. Sosyal sorumluluk projeleri, öğrencilerin sürdürülebilirlik algılarını pratik uygulamalarla pekiştirmek için önemli bir fırsattır.

Araştırmanın bulgularına göre, öğrencilerin çoğunluğu lojistik süreçlerinde sürdürülebilirlik uygulamalarının önündeki en büyük engellerden birinin yüksek maliyetler olduğunu belirtmiştir. Bu bulgu, sürdürülebilirlik uygulamalarının kısa vadede firmalar için maliyetli olduğuna dair algının yaygın olduğunu, ancak uzun vadede verimlilik ve maliyet tasarrufu sağlayabileceğinin farkında olunmadığını göstermektedir. Sarkis ve Cordeiro (2020), sürdürülebilir iş modellerinin maliyetleri düşürmenin ötesinde, uzun vadede şirketlerin rekabet avantajı elde etmesine yardımcı olduğunu ve müşterilerin çevresel hassasiyetine yanıt veren firmaların tercih edildiğini belirtmiştir.

Katılımcıların büyük çoğunluğunu dikkatini kampüsteki geri dönüşüm uygulamaları çekmiştir. Kampüste hayvanların beslenmesi, sosyal

sorumluluk projeleri de verilen diğer cevaplardır. Ancak bu soruya fikrim yok cevabını veren katılımcılar da olmuştur. Bu noktada “yeşil üniversite” kavramının önemi ortaya çıkmaktadır. Yeşil üniversite, sürdürülebilirlik ilkelerinin üniversite yönetimi, eğitim programları ve kampüs altyapısına entegre edilmesini hedefleyen bir yaklaşım olduğu için, Telli ve Aydın (2024), üniversitelerin sürdürülebilir kalkınma hedeflerine ulaşmada liderlik etmeleri gerektiğini savunmakta ve bu hedeflere ulaşmak için kampüslerde çevre dostu uygulamaların yaygınlaştırılmasını önermektedir. Üniversiteler sadece geri dönüşüm uygulamaları değil, sıfır atık hedefi, karbon ayak izi hesaplama, kampüste bisiklet kullanımı, güneş enerjisinden yararlanma, farkındalık eğitimleri ile öğrencilerin sürdürülebilirlik bilinçlerinin artmasına katkı sağlamalıdır. Bu doğrultuda, sürdürülebilirlik bilinci yüksek mezunlar yetiştiren üniversiteler, topluma sürdürülebilirlik hedeflerine ulaşmada katkı sağlayan önemli bir araç haline gelmektedir.

Katılımcılar iş hayatına atıldıklarında karbon emisyonunun azaltılması, israfın önlenmesi, sürdürülebilirlik eğitimi, geri dönüşüm gibi stratejileri çalıştıkları yerde de uygulayacaklarını belirtmiştir. Bu bulgu, öğrencilerin sürdürülebilirlik konusunda motive olduklarını, ancak bu stratejilerin nasıl uygulamaya geçirileceği konusunda detaylı bilgiye sahip olmadıklarını göstermektedir. Öğrencilerin bu konularda daha fazla uygulamalı eğitim alması, iş dünyasında etkin sürdürülebilirlik uygulamalarını hayata geçirmelerine yardımcı olabilir.

Katılımcıların verdikleri cevaplar incelendiğinde, UTL son sınıf öğrencilerinin sürdürülebilir lojistik hakkında farkındalık sahibi olduğu, ancak bu farkındalığın yüzeysel ve teorik düzeyde kaldığı görülmüştür. Katılımcıların sürdürülebilirliğin üç bileşenini bilmeyip kavramı doğrudan çevre ile ilişkilendirdiği verilen hemen hemen her cevaptan anlaşılmaktadır. Bu noktada üniversitelere önemli sorumluluklar düşmektedir. Üniversiteler ders müfredatlarına sürdürülebilirlikle ilgili ayrı dersler koyabileceği gibi öğrencilerin sosyal sorumluluk projeleri yapmalarına olanak veren dersler de eklemelidir. Bu derslerde sürdürülebilirlik ayrıntılı olarak anlatılmalı, ders kapsamında sektör temsilcileri derse davet edilip uyguladıkları sürdürülebilir lojistik faaliyetlerini öğrencilere aktarmaları sağlanmalıdır. Ek olarak sektördeki firmalar yapılacak ziyaretlerle de öğrencilerin sürdürülebilir lojistik uygulamalarını yerinde görmeleri sağlanmalıdır. Üniversiteler müfredat dışında yeşil kampüs uygulamalarını hayat geçirerek öğrencilerin farkındalıklarını artırmalıdır. Yeşil kampüs uygulamaları sadece geri dönüşüm kutuları bağlamında uygulanmamalı, sürdürülebilirliğin üç bileşenini de kapsayacak biçimde kampüs hayatına entegre edilmelidir.

Sürdürülebilirlik konusunda liderlik eden üniversiteler, öğrencilere bu alanlarda rehberlik ederek, yeşil lojistik ve sürdürülebilirlik hakkında bilinçli bireyler yetişmesine katkıda bulunabilir. Bu doğrultuda, üniversitelerde yeşil lojistik ve sürdürülebilirlik farkındalığını artırmaya yönelik projeler geliştirilmesi hem eğitim hem de iş dünyasında önemli bir rol oynayacaktır.

Araştırma çeşitli kısıtlara sahiptir. Araştırma nitel olarak tasarlandığı için küçük bir örnekleme çalışılmıştır. Bu nedenle sonuçların genellenmesi mümkün değildir. Daha sonraki araştırmalar daha büyük örneklemlerle nitel ve nicel yöntemlerin uygulandığı daha kapsamlı araştırmalar gerçekleştirilebilir. İkinci olarak araştırmaya sadece Çukurova bölgesinde yer alan üniversitelerde okuyan UTL öğrencileri dahil edilmiştir. İlerideki araştırmalar örnekleme daha fazla üniversiteyi dahil edebilir.

5.KAYNAKÇA

- Abduaziz, O., Cheng, J. K., Tahar, R. M., & Varma, R. (2015). A Hybrid Simulation Model for Green Logistics Assessment in Automotive Industry. *Procedia Engineering*, 100, 960-969.
- Akbal, H. (2022). Sürdürülebilir Lojistik Kapsamında Yeşil Lojistik Uygulamaları. *Kapadokya Akademik Bakış*, 6(1), 15-23.
- Altuntaş, C., & Türker, D. (2012). Sürdürülebilir Tedarik Zincirleri: Sürdürülebilirlik Raporlarının İçerik Analizi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(3), 39-64.
- Amaral, L. P., Martins, N., & Gouveia, J. B. (2015). Quest for a Sustainable University: a Review. *International Journal of Sustainability in Higher Education*, 16(2), 155-172.
- Birdoğan, B., Tanyaş, M., & Özkök, M. (2004). *The logistics education in the universities of Turkey*. Munich Personal RePEc Archive, MPRA Paper No. 10617. <https://mpra.ub.uni-muenchen.de/10617/>
- Baş, T., & Akturan, U. (2017). Sosyal bilimlerde bilgisayar destekli nitel araştırma yöntemleri. *Ankara: Seçkin Yayıncılık*, 3.
- Biasutti, M., & Frate, S. (2017). A validity and reliability study of the attitudes toward sustainable development scale. *Environmental Education Research*, 23(2), 214-230.
- Black, W. R. (1996). Sustainable transportation: a US perspective. *Journal of Transport Geography*, 4(3), 151-159.

- Bowersox, D. J., Closs, D. J., Cooper, M. B., & Bowersox, J. C. (2020). *Supply chain logistics management*. Mcgraw-hill.
- Brito, M. P. D. ve Dekker, R. (2002). Reverse Logistics-A Framework, Erasmus, 1- 19.
- Callicott, J. B., & Mumford, K. (1997). Ecological sustainability as a conservation concept: Sustentabilidad ecologica como concepto de conservacion. *Conservation biology*, 11(1), 32-40.
- Corney, G., & Reid, A. (2007). Student teachers' learning about subject matter and pedagogy in education for sustainable development. *Environmental Education Research*, 13(1), 33-54.
- Creswell, J. W. (2017). *Eğitim araştırmaları: Nicel ve nitel araştırmanın planlanması, yürütülmesi ve değerlendirilmesi*. Edam Yayınları.
- Çamlica, Z. ve Akar, G. S. (2014). Lojistik Sektöründe Sürdürülebilirlik Uygulamaları, Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Elektronik Dergisi , 5(11).
- Çetin, O., & Sain, A. D. (2018). Lojistik sektöründe sürdürülebilirlik uygulamaları. IV. In *International Caucasus-Central Asia Foreign Trade and Logistics Congress September* (pp. 7-8).
- Ersoy, M. Ş. (2006). Lojistik ve Türkiye'nin konumu. *Galatasaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Durum Dergisi*, 4, 24-29.
- Fettahlıoğlu, H. S., & Birin, C. (2016). Sürdürülebilirlik Açısından Tersine Lojistik Faaliyetlerini ve Sürdürülebilir Pazarlamayı Etkileyen Faktörlerin Analitik Hiyerarşi Yöntemi ile Belirlenmesi. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 6(2), 89-114.
- Güvercin, S. (2020). Sürdürülebilir Kalkınma İçin Yeşil Lojistiğin Önemi Dünya ve Türkiye'deki Uygulama Örnekleri. *The Journal of Social Sciences*, 19(19), 465-481.
- Imperatives, S. (1987). Report of the World Commission on Environment and Development: Our common future. *Accessed Feb, 10*, 42-427.
- İncaz, S. (2015). Lojistik ve Sürdürülebilirlik Bağlamında Yeni Yaklaşımlar. *Nişantaşı Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(1), 149-162.
- Karasoy, E. N. (2022). Sürdürülebilirlik Perspektifinden Lojistik Eğitimi ve Mesleki Uyum. *Sürdürülebilir Çevre Dergisi*, 2(1), 38-48.

- Karataş, Ç., & Çetin, P. S. (2014). Liman inovasyonları ve bilgi sistemleri: Türkiye limanları üzerine bir araştırma. *Journal of Entrepreneurship and Innovation Management*, 3(2), 81-104.
- Karataş, Z. (2017). Sosyal bilim araştırmalarında paradigma değişimi: Nitel yaklaşımın yükseliş. *Türkiye Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi*, 1(1), 68-86.
- Kavaz, D., & Öztoprak, H. (2019). Sürdürülebilir kalkınma farkındalığı ve çevresel duyarlılık üzerine bir durum çalışması: Uluslararası Kıbrıs Üniversitesi. *Folklor/Edebiyat*, 25(97), 146-165.
- Koyuncuoğlu, Ö. (2022). Türkiye’de sürdürülebilir üniversite üzerine yazılmış lisansüstü tezlere yönelik bir inceleme. *Üniversite Araştırmaları Dergisi*, 5(1), 84-100.
- Köse, B. , Akderya, T. , Tüysüz, M.. (2022). Yeşil Kampüs Sertifikasyonu ve Süreçleri. *Academic Perspective Procedia*, 5 (3), 496-506.
- Lammgård, C. (2012). Intermodal train services: A business challenge and a measure for decarbonisation for logistics service providers. *Research in Transportation Business & Management*, 5, 48-56.
- Leung, T. C. H., Guan, J., & Lau, Y. Y. (2023). Exploring environmental sustainability and green management practices: evidence from logistics service providers. *Sustainability Accounting, Management and Policy Journal*, 14(3), 461-489.
- Michael, F. L., Sumilan, H. E. L. M. I., Bandar, N. F. A., Hamidi, H. A. N. A., Jonathan, V. I. C. T. O. R. I. A., & Nor, N. M. (2020). Sustainable development concept awareness among students in higher education: A preliminary study. *Journal of Sustainability Science and Management*, 15(7), 113-122.
- Munuhwa, S. (2023). Sustainable logistics and competitive positioning. In *Integrating Intelligence and Sustainability in Supply Chains* (pp. 198-220). IGI Global.
- Mücevher, M. H. (2021). Sürdürülebilir lojistik için üç öncelikli strateji: Yeşil lojistik, tersine lojistik ve yalın lojistik. *Enderun*, 5(1), 39-54.
- Öz, M. (2011). Lojistikte Yeni Yaklaşımlar. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 1(1), 141-155.

- Özerhan, Y., & Sultanoğlu, B. (2022). Muhasebe Eğitiminde “Sürdürülebilirlik”–Türkiye’deki Üniversitelerde Bir Araştırma. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 25(Özel Sayı), 325-334.
- Özkan, O., Bayın, G., & Yeşilaydın, G. (2015). Sağlık sektöründe yalın tedarik zinciri yönetimi. *AJIT-e: Academic Journal of Information Technology*, 6(18), 71-94.
- Patton, M. Q. (2018). Nitel Araştırma ve Değerlendirme Yöntemleri,(Çeviri Ed: Bütün, M. & Demir, SB). 2. Baskı, Ankara: Pegem Akademi.
- Pishdar, M., Ghasemzadeh, F., & Antuchevičienė, J. (2022). Best–worst method to prioritize indicators effective in making logistics systems more sustainable in fast-moving consumer goods industry in developing countries. *Transport.*, 37(3), 190-200.
- Rahman, S., Laosirihongthong, T., & Sohal, A. S. (2010). Impact of lean strategy on operational performance: a study of Thai manufacturing companies. *Journal of manufacturing technology management*, 21(7), 839-852.
- Rao, P., & Holt, D. (2005). Do green supply chains lead to competitiveness and economic performance?. *International journal of operations & production management*, 25(9), 898-916.
- Rogers, D. S., & Tibben-Lembke, R. (2001). An examination of reverse logistics practices. *Journal of business logistics*, 22(2), 129-148.
- Sahin, E., Ertepinar, H., & Teksoz, G. (2012). University Students' Behaviors Pertaining to Sustainability: A Structural Equation Model with Sustainability-Related Attributes. *International Journal of Environmental and Science Education*, 7(3), 459-478.
- Sammalisto, K., Sundström, A., Von Haartman, R., Holm, T., & Yao, Z. (2016). Learning About Sustainability—What Influences Students’ Self-Perceived Sustainability Actions After Undergraduate Education?. *Sustainability*, 8(6), 510.
- Sarkis, J., & Cordeiro, J. J. (2001). An empirical evaluation of environmental efficiencies and firm performance: pollution prevention versus end-of-pipe practice. *European Journal of Operational Research*, 135(1), 102-113.

- Saroha, R. (2014). Green logistics & its significance in modern day systems. *International Review of Applied Engineering Research*, 4(1), 89-92.
- Soubbotina, T. P. (2004). *Beyond economic growth: An introduction to sustainable development*. World Bank Publications.
- Suwartha, N., & Sari, R. F. (2013). Evaluating UI GreenMetric as a tool to support green universities development: assessment of the year 2011 ranking. *Journal of Cleaner Production*, 61, 46-53.
- Şendurur, U. (2020). Sürdürülebilirlik Raporlaması Hakkında Üniversite Öğrencilerinin Algı Düzeylerinin Ölçülmesi: Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi Örneği. *Uluslararası Ekonomi Siyaset İnsan ve Toplum Bilimleri Dergisi*, 3(1), 36-48.
- Telli, S. G., & Aydın, S. (2024). Üniversitelerde Ekolojik Zihniyet Dönüşümü ve Sürdürülebilir Üniversiteler. *Üniversite Araştırmaları Dergisi*, 7(2), 83-92.
- Tosun, E. K., & Okulu, S. B. M. Y. (2009). Sürdürülebilirlik olgusu ve kentsel yapıya etkileri. *Paradoks, Ekonomi, Sosyoloji ve Politika Dergisi*, 2.
- Tuncer, G. (2008). University students' perception on sustainable development: A case study from Turkey. *International Research in Geographical and Environmental Education*, 17(3), 212-226.
- University Indonesia. (2018). *UI GreenMetric dünya üniversiteler sıralaması 2018*. GreenMetric. <https://greenmetrics.beun.edu.tr/greenmetrics-hakkında/dokuman-ve-brosurler.html>
- World Business Council for Sustainable Development. (2024). Homepage. WBCSD. <https://www.wbcsd.org/>
- Yıldırım, A., ve Şimşek, A. (2013). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık
- Yılmaz, Z., & Şahin, Z. (2017). Muhasebe dersi alan öğrencilerin yeşil muhasebe konusundaki algıları ve farkındalıkları. *Balkan ve Yakın Doğu Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(1), 110-122.
- Yükseköğretim Kurulu. (2024). *Türk üniversiteleri yeşil kampüsleriyle dünyanın en çevreci üniversiteleri arasında*. <https://www.yok.gov.tr/Sayfalar/Haberler/2024/turk-universiteleri-yesil-kampusleriyle-dunyan%C4%B1n-en-cevreci-universiteleri-arasinda.aspx>

BİYOĞRAFI

Kübra TOPCUOĞLU ONAT

Lisans eğitimini Adana Alparslan Türkeş Bilim ve Teknoloji Üniversitesi Uluslararası Ticaret ve Finans Bölümü'nde tamamlayarak aynı üniversitede Uluslararası İşletme Yönetimi alanında yüksek lisansını yaptı. Yüksek lisans tezinde Sürdürülebilir Tüketim konusu üzerine yoğunlaştı. Doktora eğitimini Tarsus Üniversitesi Uluslararası Ticaret ve Lojistik anabilim dalında sürdürmektedir. 2023 yılında Çağ Üniversitesi Uluslararası Ticaret ve Lojistik Bölümünde araştırma görevlisi olarak görev yapmaya başladı ve halen aynı üniversitede görevine devam etmektedir.

Prof. Dr. Sezen BOZYİĞİT

Tarsus Üniversitesi Uygulamalı Bilimler Fakültesi Uluslararası Ticaret ve Lojistik bölümünde profesör olarak görev yapmaktadır. 2000 yılında Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Kamu Yönetimi Bölümünden lisans diploması, 2006 yılında Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalından İşletme alanında yüksek lisans diploması almıştır. 2013 yılında Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalında ise doktora eğitimini tamamlamıştır. 2017 yılında Tarsus Üniversitesinden pazarlama alanında doçent, 2013 yılında Mersin Üniversitesinden pazarlama alanında yardımcı doçent unvanını almıştır. Araştırma ilgi alanları arasında Tüketici Davranışı, Hizmet Pazarlaması, Uluslararası Pazarlama ve Lojistik yer almaktadır.

3. BÖLÜM

TÜRKİYE’DE KAMU HİZMETLERİNDE DİJİTALLEŞME: İHRACAT DESTEKLERİ SÜRECİNDE DESTEK YÖNETİM SİSTEMİ (DYS) ÖRNEĞİ³

Doç. Dr. M. Sami SÜYGÜN

Tarsus Üniversitesi

ORCID ID: 0000-0002-3928-7438

Özet: Uluslararası ticaret teorisi, dünya üretiminin uzmanlaşma ve serbest ticaret koşulları altında maksimuma ulaşacağını söylese de günümüzde devletler sıklıkla uluslararası ticarete müdahalede bulunmaktadır. Bu müdahaleler ithalatı engelleme şeklinde olabileceği gibi döviz kazandırıcı hizmetlerin özendirilmesi biçiminde de olabilmektedir. Özendirme kapsamında devletler ihracatçılara çeşitli destekler vermektedir. Çoğunlukla kamu kurumları tarafından sunulan söz konusu desteklere ilişkin sistematik genel hatları ile fazla değişime uğramamakla birlikte hitap ettiği sektörler, destek oranları ve limitleri, başvuru koşulları, vb. süreçlerde değişim olabilmektedir. Yine başka bir değişim alanı da gelişen teknoloji ile birlikte devlet destekleri yönetim sürecinin dijitalleşmesi olmuştur. Teknoloji ile birlikte her alanda olduğu gibi devlet destekleri süreçlerin de dijitalleşme etkisini göstermiş ve dünyada olduğu gibi Türkiye’de de dijitalleşmenin kamu hizmetlerindeki ağırlığı artmıştır. Günümüzde birçok kurum, sunulan hizmetlerin etkinliğini iyileştirmek için destek süreçlerini dijital kanallardan yürütmektedir. Kurumlar sundukları hizmetlere erişimi artırmak, verimlilik ve maliyet tasarrufu sağlamak, şeffaflık sağlamak, süreçleri hızlandırmak, ölçümleme, denetleme ve arşivlemeyi kolaylaştırmak gibi faydalarından dolayı dijitalleşmeyi önemli görmektedirler. Vatandaşa verilen hizmetlerin elektronik ortamda sunulmasını sağlayan E-Devlet gibi çok büyük projeler yanında Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı, TÜBİTAK, KOSGEB, EXİMBANK, Kalkınma Ajansları, gibi birçok kurum işletmelere yönelik destek süreçlerini dijital platformlar aracılığı ile yürütür durumdadır. Ticaret Bakanlığı da

³ Çalışma özet bildiri olarak Tarsus Üniversitesi Uygulamalı Bilimler Fakültesi tarafından 20-22 Eylül 2024 tarihleri arasında çevrim içi olarak düzenlenen 4. Uluslararası Dijital İşletme, Yönetim ve Ekonomi Kongresinde sunulmuştur.

Destek Yönetim Sistemi'ni (DYS) devreye alarak ihracat destek süreçlerini dijital platforma taşımıştır. DYS, işletmelere sağlanan kamu desteklerinin daha hızlı, şeffaf ve etkin bir şekilde yönetilmesini hedefleyen bir sistemdir. Bu çalışmanın amacı, Türkiye'de kamu hizmetlerinde dijitalleşmenin önemini ve etkilerini ihracat destekleri sürecindeki uygulamalardan en önemlilerinden birisi olarak öne çıkan DYS üzerinden incelemektir. Aynı zamanda dünyada ve Türkiye'deki kamu hizmetlerinde ve özelinde devlet destekleri hizmet sunumunda dijitalleşmenin genel durumunun değerlendirilerek literatüre katkı sağlanması da amaçlanmaktadır. Bu kapsamda dünyadaki ve Türkiye'deki uygulamaları incelemenin yanında DYS örneği üzerinden, dijitalleşmenin ihracat destek süreçlerine nasıl entegre edildiği, bu entegrasyonun ihracatçılara ve kamu kurumlarına sağladığı faydalar ile sistemin genel işleyişi incelenmiştir. Çalışma kapsamında, DYS'nin ihracat destekleri süreçlerinde dijitalleşmenin başarılı bir örneği olduğu ve bu bakımdan diğer kamu hizmetlerine ilham verebileceği düşünülmektedir.

Anahtar Kelimeler: Dijitalleşme, İhracat destekleri, Destek yönetim sistemi, DYS, Türkiye

GİRİŞ

20. yy insanlık tarihinde çok önemli değişikliklere yol açacak yeniliklere zemin hazırlayacak teknolojik gelişmelerin yaşandığı bir dönem olarak anılacaktır. 1950'lerden itibaren bilgisayarların ve 1990'lı yıllar ile birlikte internetin ortaya çıkışı ve yaygınlaşmasıyla günümüz dünyasının en önemli gündemlerinden birisi olan dijitalleşmenin temelleri atılmıştır. Ortaya çıktıkları tarihlerde askeriye, üniversite gibi büyük kurumlar tarafından kullanılabilen bu teknolojiler zamanla tabana yayılmış ve günümüzde bireylere kadar ulaşmıştır. İnsanlık tarihinde ciddi etkileri olan internetin bireylere ulaşmasındaki diğer önemli teknolojik icat ise telefon ve tablet gibi akıllı mobil cihazlar olmuştur. 2024 yılı itibarı ile dünya nüfusunun %66'sı internet kullanmakta, internet kullanımının %96'sı mobil telefonlar aracılığı ile gerçekleşmekte, kullanıcılar günde yaklaşık 6 saat internette zaman geçirmektedir (We Are Social, 2024). Kuşkusuz gelişmiş ülkelere doğru yaklaştıkça internet erişim oranları da artmaktadır. Örneğin Türkiye'de 2024 yılı itibarı ile 16-74 yaş aralığında internet kullanım oranı %89 olarak gerçekleşmiştir (TUIK, 2024). Bilgisayar, mobil cihazlar ve internet gibi teknolojik gelişmelerin de etkisi ile dijital araçlar ve platformlar hayatın her alanında etkin bir rol oynamaya başlamıştır. Böylelikle dijitalleşme ticaret, eğitim, sağlık, vb. birçok alanda her geçen gün ağırlığını artırmaktadır.

Kuşkusuz kamu hizmet sunum süreci de bu trendden nasibini almış ve birçok hizmet internet üzerinden tüzel kişilere ve bireylere sunulur hale gelmiştir. Hizmetlerin daha etkin ve verimli sunumu için birçok ülkedeki yerel ve merkezi kamu kurumları özellikle E-Devlet uygulamaları ile vatandaşlara ve tüzel kişilere dijitalleşmiş kamu hizmetleri vermeye başlamışlardır (Göçoğlu, 2020). Türkiye de 2008 yılında hizmete açtığı e-devlet platformu ile dünyada kamu hizmetlerinde dijitalleşmeye ilk adım atan ülkelerden birisi olmuştur. 2024 yılı Ağustos ayı itibarı ile e-devlet üzerinden 1056 kurum 8309 başlıkta hizmet sunmaktadır. Sosyal Güvenlik Kurumu, Gelir İdaresi Başkanlığı, Ticaret Bakanlığı gibi kurumlar en fazla kullanılan hizmetleri veren merkezi kurumlar arasında başı çekmektedir. (Türkiye.gov.tr, 2024). E-devlet üzerinden verilen hizmetler yanında platforma entegre olmayan hizmet başlıkları da kurumlar tarafından sunulmaktadır. TÜBİTAK Proje Değerlendirme ve İzleme Sistemi (PRODİS) ve Kalkınma Ajansları Yönetim Sistemi (KAYS) gibi platformlar ise e-devlet üzerinden erişilebilmekle birlikte esasen kendi kurumsal dijital sistemleri üzerinden hizmet vermektedirler. Mal ve hizmet ihracatına yönelik devlet desteklerine yönelik süreçlerin dijital ortamdaki başvuru, takip ve sonuçlandırılmasını sağlayan Ticaret Bakanlığı Destek Yönetim Sistemi (DYS) de Türkiye’de kamu hizmetlerinin dijitalleşmesi sürecinin en önemli örneklerinden birisidir.

Bu çalışmada, dünyadaki ve Türkiye’deki uygulamalara yer verilerek Türkiye’de kamu hizmetleri sunumundaki dijitalleşme süreci, alandaki en önemli uygulamalardan birisi olarak öne çıkan DYS üzerinden incelenmiştir. Bu çerçevede, birinci bölümde devlet destekleri ve özelinde ihracata yönelik devlet destekleri süreci, ikinci bölümde dijitalleşme, kamu hizmetlerinde dijitalleşme ve ihracata yönelik devlet desteklerinde dijitalleşme konuları incelenmiştir. Üçüncü bölümde ise örnek uygulamalardan birisi olarak Ticaret Bakanlığı Destek Yönetim Sistemi ele alınmıştır. Son bölümde değerlendirme ve öneriler ile çalışma sonlandırılmıştır.

1. İHRACATA YÖNELİK DEVLET DESTEKLERİ

Uluslararası ticaret teorisi, dünya üretiminin uluslararası uzmanlaşma ve serbest ticaret koşulları altında maksimuma ulaşacağını söylemekle birlikte, gerçek hayatta uluslararası mal ve hizmet ticareti genellikle bir takım müdahalelere maruz kalmaktadır. Bu müdahaleler ülke ekonomisine olası zararlarına karşılık ithalatın engellenmesi, yavaşlatılması ve sınırlandırılması şeklinde olabileceği gibi ihracatın özendirilmesi biçiminde de olabilmektedir (Süygün, 2019). Devletler bu müdahale ve özendirmeyi gümrük tarifeleri, tarife dışı araçlar, karşılıklı ticaret ve teşvik sistemi gibi çeşitli mekanizmalarla

yapabilmektedir (Çelik, 2008). Günümüzde hem gelişmiş hem de gelişmekte olan ekonomilerdeki firmalara ihracatın özendirilmesi kapsamında devletler tarafından giderek daha fazla yardım edilmektedir. Bu yardımlar, uluslararası ticarete haksız rekabet oluşturmaması için öncesinde Gümrük Tarifeleri ve Ticaret Genel Anlaşması (GATT) ve günümüzde Dünya Ticaret Örgütü (DTÖ) tarafından bir kısım düzenlemelerle kontrol altında tutulmak istense ve kısıtlansa da uygulamada bu çabalar yetersiz kalabilmektedir. Devletler açıktan ya da gizli desteklerle uluslararası ticareti kendi menfaatlerine olacak şekilde yönlendirebilmektedir. Uluslararası ticaretin daha fazla serbestleşmesi yönünde fikir belirtilen ülke liderlerinin uygulamada kendi ülkelerinin çıkarlarını gözetir şekilde tarife, tarife dışı engeller ve teşvik mekanizmalarından yararlandıkları kamuoyuna yansımaktadır. Bu noktada DTÖ ve diğer düzenleyici kuruluşların yaptırım tehditleri de çare olamamaktadır. Ancak bu durum merkantilizmden yeni dış ticaret teorilerine kadar hemen her dönem en büyük tartışma konularından birisi olarak gündemde kalmaktadır. Küresel ekonominin koşulları ve hükümetlerin dış ticaret politikaları çerçevesinde hükümetlerin dış ticarete müdahale araçlarını kullanımı değişse de başta teşvikler olmak üzere bu araçlar her daim kullanılmaya ve var olmaya devam etmektedir.

Küresel mal ticareti 1948 yılındaki 58,5 milyar dolarlık hacmini 2023 yılı itibarı 23,8 trilyon dolara çıkarırken aradan geçen 75 yılda yaklaşık 400 kat büyümüştür. Hizmet ticareti de dâhil edildiğinde hacim 30 trilyon doları aşmaktadır (DTÖ, 2024). Türkiye de 2023 yılında mal ihracatını 256 milyar dolara hizmet ihracatını ise 100 milyar dolar üzerine çıkararak bu artışa katkıda bulunmuştur (Ticaret Bakanlığı a, 2024). Küresel ticaretin böylesine büyümesi işletmelerin ilgisinin de küresel pazarlara yönelmesine neden olmuştur. Böylelikle gelirlerini artırmak isteyen işletmeler gözünü küresel pazarlara dikmiştir. Elbette bu farkındalık başta gelişmiş ve gelişmekte olan ülkeler olmak üzere bütün ülkelerdeki işletmeleri küresel pazarlara yönlendirdiğinden rekabet de artmaya başlamış ve pazara girmek ve kalıcı olmak gittikçe zor bir hal almıştır. İşletmelerin uluslararası pazar bilgisi ve gerekli kaynak eksikliğine eklenen yoğun rekabet motivasyonlarını azaltan bir unsur olarak karşılına çıkmıştır (Seringhaus ve Rosson, 2012). Bu noktada devlet kurumları ile diğer kurum ve kuruluşlar devreye girerek küresel pazarda faaliyet gösteren ya da göstermek isteyen işletmeleri çeşitli destek programlarıyla teşvik etmişlerdir. Söz konusu programları yürüten kurumlar küresel ticareti artırmaya yönelik ülkeler üstü kurumlar olabildiği gibi her ülkenin kendi koşulları çerçevesinde şekillenen daha çok kamu

kurumları, meslek örgütleri, ajanslar, birlikler, dernekler, vb. yapılar da olabilmektedir.

DTÖ, Dünya Gümrük Örgütü, Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Teşkilatı (OECD), Birleşmiş Milletler Uluslararası Ticaret Merkezi (ITC), Uluslararası Ticaret Odası (ICC), vb. oluşumlar işletme bazlı mikro desteklerden ziyade yasal düzenlemeler, anlaşmalar ve yürütülen uluslararası programlarla makro ölçekte küresel ticaret hacmini artırmayı amaçlamaktadır. Türkiye’de ise Ticaret Bakanlığı, Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı (KOSGEB), Eximbank, Dış Ekonomik İlişkiler Kurulu (DEİK), Türkiye İhracatçılar Meclisi (TİM) ve bağlı ihracatçı birlikleri, Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği (TOBB) ve bağlı oda ve borsalar, kalkınma ajansları, dernek ve vakıflar gibi birçok kurum ve kuruluş işletmelerin küresel pazarlara açılmasına yönelik programlar yürütmektedir. Bu programların bir kısmı yıl içinde düzenli olarak yürütülmekte bir kısmı ise çağrı usulü ile proje bazlı olarak dönemsel olarak yürütülmektedir. Bunların dışında Üniversite, TÜBİTAK, Belediye, Organize Sanayi Bölgesi, Teknopark, Model Fabrika, Yenilik Merkezi, vb. kurumların yürüttükleri programlar ile dış pazarlara açılmak isteyen ya da hâlihazırda faaliyet gösteren işletmelere yönelik doğrudan ya da dolaylı destekler sunulmaktadır. Görsel 1’de Türkiye’de ihracatın artmasına yönelik hizmet veren başlıca kuruluşlara yer verilmiştir. Bu kuruluşlardan kimi zaman bir kimi zaman ise birkaçı üzerinden ülkenin dış ticaret stratejisine uyumlu şekilde belirli bir program dâhilinde ve eş güdümlü yürütülen çalışmalar, işletmeleri küresel pazardan daha fazla pay almaları için desteklemektedir.



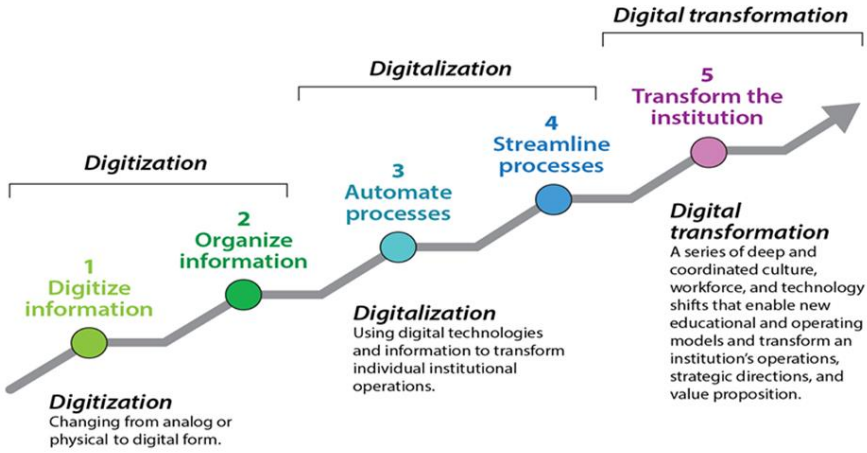
Görsel 1.1. Türkiye’de ihracatı artırmaya yönelik destek veren başlıca kuruluşlar (Yazar tarafından oluşturuldu)

2. DİJİTALLEŞME

1940’ larda ilk bilgisayarların geliştirilmesi ile başlayan, 1990’ lı yıllarda internetin doğuşuyla hızlanan, 2000’ llerde artan mobil teknolojilerin kullanımı ile tabana yayılan, 2010’ larda büyük veri ve yapay zeka ile devrim gerçekleştiren dijitalleşme, iş hayatından gündelik yaşama kadar her alanda köklü değişimlere neden olmuştur. Geçmişten günümüze dijitalleştirme, dijitalleşme ve dijital dönüşüm kavramları akademi ve uygulayıcıların gündeminde her geçen gün daha sıklıkla yer bulmaktadır. Söz konusu kavramlar kimi zaman birbirini yerine kullanılsa da aralarında ince ancak önemli ayrımlar bulunmaktadır. Dijitalize etme ya da dijitalleştirme analog verileri dijital forma dönüştürmeyi ifade ederken dijitalleşme ise dijital teknolojilerin kurumların iş süreçlerinde kullanılması olarak ifade edilmektedir (Brennen ve Kreiss, 2016). Dijital dönüşüm ise, birden fazla dijital teknolojinin birleşmesiyle fiziksel ve dijital sistemlerin entegrasyonu, yenilikçi iş modellerinin ve tasarımlarının, yeni süreçlerin, akıllı ürün ve hizmetlerin yaratılmasıyla karakterize edilir (EU Commission, 2019). İş süreçlerinde teknoloji kullanmak dijitalleşme, işleri teknolojiyle entegre

olarak yeniden tasarlamak ise dijital dönüşüm olarak ifade edilmektedir (Bloomberg J., 2018). Kavramlar arasındaki ilişkiye yer verilen Şekil 2.1'den görüleceği üzere dijital dönüşüm, dijitalleştirme ve dijitalleşmeyi de içeren daha kapsayıcı bir kavramdır. Dijitalleştirme; analog bilgiyi sayısallaştırma ve organize etme adımlarından oluşmaktadır. Dijitalleşme ise süreci otomatikleştirme ve kolaylaştırma adımlarını içermektedir. Bunu yaparken münferit kurumsal operasyonları dönüştürmek için dijital teknolojiler kullanılmaktadır. Dijital dönüşüm ise kurumsal dönüşümü gerekli kılmaktadır. Dijital dönüşüm, yeni eğitim ve işletme modellerine olanak sağlayan ve bir kurumun operasyonlarını, stratejik yönlerini ve değer önerisini şekillendiren bir dizi derin ve koordineli kültür, işgücü ve teknoloji değişimini içeren çok boyutlu bir kavramdır.

Şekil 2.1. *Dijitalleştirme, dijitalleşme, dijital dönüşüm (Brooks ve Cockmark, 2020)*



Dijitalleşme ve dijital dönüşüm, değer yaratma sürecini değiştirmesi nedeniyle tüm sektörlerdeki kamu veya özel fark etmeksizin bütün kurum ve kuruluşlar için büyük öneme sahip, dünya çapında güncel bir konudur (Zaoui ve Souissi, 2020). Kamu, özel sektör, sivil toplum kuruluşları, meslek örgütleri gibi aktörlerin işbirliğinde dijitalleşme ve dijital dönüşüm alanında kamu politikaları geliştirmek ve böylelikle Tablo 2.1'de yer verilen sosyal ve ekonomik alandaki bir takım hedeflere ulaşmak amaçlanmaktadır (Ebert ve Duarte, 2018).

Tablo 2.1. *Dijitalleşme ve dijital dönüşümde amaçlar (Ebert ve Duarte, 2018)*

Sosyal	Endüstride ve toplumda daha yenilikçi ve işbirlikçi bir kültürün gelişimini teşvik etmek
	Eğitim sistemini, kişilere yeni beceriler ve gelecek yönelimi sağlayacak şekilde değiştirmek
	Dijital iletişim altyapılarını oluşturmak ve bunların yönetimini, erişilebilirliğini, hizmet kalitesini artırmak
	Dijital veri korumasını, şeffaflığı, özerkliği ve güveni güçlendirmek
	Vatandaşa sunulan dijital hizmetlerin erişilebilirliğini ve kalitesini iyileştirmek
Ekonomik	Yeni ve yenilikçi iş modellerini uygulamak
	Ekonomide gelir yaratımını, verimliliği, üretkenliği ve katma değeri artırmak
	Düzenleyici çerçeveyi ve teknik standartları iyileştirmek

Sosyal ve ekonomik alandaki amaçlara ulaşmak üzere kamudan özel sektöre tüm paydaşlar aktif ve etkin bir şekilde dijitalleşme süreçlerine dâhil olmakta ve katkı vermektedir. Böylelikle makro hedeflere ulaşmanın yanı sıra bireysel ve tüzel kişilerin hizmetlerden daha etkin ve verimli şekilde yararlanması sağlanarak karşılıklı bir kazanım elde edilmektedir.

2.1. Kamu Hizmetlerinde Dijitalleşme

Vatandaşlara ve tüzel kişilere daha hızlı hizmet sunmak, hizmetlerin daha verimli ve etkin olmasını sağlamak için kamu hizmetleri sunumunda yeni dijital teknolojiler kullanılmaktadır. Dijitalleşme kamu hizmetlerinde şeffaflığı, hesap verebilirliği ve denetimi kolaylaştırması yanında zamandan ve maliyetten tasarruf sağlamaktadır (Önen ve Kahraman, 2022). Örneğin kamu desteklerinde kimlik doğrulaması, ödemelerin takibi ve fon kullanımının izlenmesi, blokzincir tabanlı sistemlerle daha güvenli ve şeffaf bir şekilde gerçekleştirilebilmektedir (Uslu,2023). Dijitalleşme, daha birçok örnekten de gözlenebileceği üzere kamu sektörünü ve kamu hizmetlerini kökten dönüştürmeye başlamıştır. Dunleavy vd. (2006), 2000' li yıllarla

birlikte kamu sektöründe Yeni Kamu Yönetimi (NPM) devrinin kapandığını ve Dijital Çağ Yönetişimi (DEG) devrinin başladığını ileri sürdüler. İngiltere, Amerika Birleşik Devletleri, Avustralya, Yeni Zelanda, Kanada, Hollanda ve Japonya'yı kapsayan araştırmalarına dayanarak, dijitalleşmenin 'sadece arka ofis faaliyetlerini' etkileyen başlangıç düzeyinin çok ötesinde, geçmiş bilgi teknolojilerinin etkilerinden çok daha fazla boyutta ve kapsamlı bir değişim sunduğunu savunmuşlardır. Avrupa Birliği'nde birçok ülke için kamu hizmetlerinde dijitalleşmenin dört temel alanı vardır. Bunlar; hükümet için gelir elde etme (vergi idareleri vb.); kayıtlar (doğumlar, şirket bilgileri, taşınma, vb.); destek iadeleri (sağlık, sosyal, kütüphane, ticaret, vb.) ve son olarak izinler ve lisanslar (inşaat, eğitim, pasaportlar, vb.) olarak sıralanmaktadır (Kirov, 2017). Dünya genelinde kamu hizmet sunumunda öne çıkan başlıklar arasında dijital kimlik, e-imza, veri paylaşımı ve dijital ödemeler gibi alanlar bulunmaktadır. Dijital kimlik için iyi uygulama örnekleri arasında Etiyopya'dan Fayda, Fransa'dan FranceConnect, Maldivler'den eFaas; veri paylaşımı için Hindistan'dan DigiLocker, Singapur'dan Apex, Uganda'dan UgHub gibi örnekler verilebilir (World Bank, 2023). Türkiye, adalet (UYAP), sağlık (E-Nabız), eğitim (EBA), sosyal güvenlik, vb. alanlarda dijitalleşmeyi kamu hizmet sunumlarına entegre etmiş durumdadır. E-devlet Kapısı uygulaması ile birlikte ise tüm bu hizmetleri tek çatı altında birleştirerek karmaşayı azaltarak hizmetlere erişimi artırmış ve başarılı örneklerden birisi haline gelmiştir. Birleşmiş Milletler E-Devlet Gelişmişlik Endeksinde kendine 193 ülke arasından 27. sırada yer bulmuştur (Birleşmiş Milletler, 2024). Ayrıca, IMD 2023 yılı Dijital Rekabetçilik Endeksi verilerinde e-katılım alt endeksinde 17. ve akıllı telefon sahipliğinde 16. sırada bulunmaktadır (IMD, 2023). Bu durum kamu hizmetlerine ulaşma konusunda iyi durumda olduğunu göstermektedir. Türkiye'de kamu hizmetlerinin dijitalleşmesi kapsamında attığı önemli adımları simgeleyen önemli örneklerden bazılarını Tablo 2.2 'de yer verilmiştir.

Tablo 2.2. Türkiye'de kamu hizmet sunumunda dijitalleşme örnekleri (yazar tarafından oluşturuldu)

E-Devlet Kapısı	Vatandaşların, çeşitli kamu hizmetlerine çevrimiçi olarak erişebildikleri çatı platformdur
Merkezi Sicil Kayıt Sistemi (MERSİS)	Şirket kuruluş ve ticari sicil işlemlerini dijital ortama taşıyan platformdur
Ulusal Yargı Ağı Bilişim Sistemi (UYAP)	Adalet sisteminin dijitalleşmesine yönelik olan platform, davaların

	elektronik ortamda yürütülmesini sağlamaktadır
E-Nabız	Sağlık hizmetlerinin dijitalleşmesi kapsamında oluşturulan bu platform, vatandaşların sağlık bilgilerine çevrimiçi olarak erişmesini sağlamaktadır
Dijital Vergi Dairesi	Mükelleflerin internet üzerinden beyannamelerini sunması, vergi borçlarını görüntülemesi ve ödemelerini sağlayan platformdur
Kayıtlı Elektronik Posta (KEP)	Bireyler, tüzel kişiler ve kurumlar arasında resmi yazışmaların güvenli ve hukuki geçerliliği olan elektronik ortamda yapılmasını sağlamaktadır
Elektronik Kamu Alımları Platformu (EKAP)	Kamu ihalelerinin şeffaf, hızlı ve kolay bir şekilde gerçekleştirilmesini sağlayan platformdur
Destek Yönetim Sistemi (DYS)	İhracatçılara yönelik finansal desteklerin başvuru ve değerlendirme süreçlerini dijital ortamda yürütmeyi sağlayan platformdur

Türkiye’de kamu hizmetlerinde dijitalleşme uygulamalarının yüksek nicelik ve niteliğine paralel olarak alanyazında da farklı kurumların dijital hizmet sunumlarını ele alan çalışmalar bulunmaktadır. Bu çalışmalardan bazıları; yükseköğretimde dijitalleşme (Ataş ve Gündüz, 2019; Taşkiran, 2017; Babaoğlu ve Kulaç, 2021; Karoğlu, 2020; Gümüšoğlu, 2017; Taşcı ve Tatlıbeyaz, 2021), belediye hizmetlerinde dijitalleşme (Onaran ve Gençtürk, 2022; Sayımer vd., 2019; Arabacı, 2021), sağlık hizmetlerinde dijitalleşme (Avaner ve Fedai, 2017; Uysal ve Ulusinan, 2020; Sağlam ve Ünsalan, 2021), kamu hizmet sunumunda e-devlet uygulaması (Göçoğlu, 2020; Karaçorlu, 2021; Tanrıverdi, 2021; Mehtiyev, 2022, Armağan, 2018; Aykın, 2004), TÜİK hizmet ve süreçlerinde dijitalleşme (Metin, 2019), KOSGEB hizmet sunumunda dijitalleşme (Bayraktar, 2020; Uluğ ve Zorlu, 2020), tapu hizmetlerinde dijitalleşme (Mezkit, 2020), sosyal destek hizmet sunumunda dijitalleşme (Yıldırım vd., 2021; Fidan, 2020), vergi ve denetim hizmetlerinde

dijitalleşme (Tolkun, 2021), tarım ve hayvancılık destek hizmetlerinde dijitalleşme (Tunç vd., 2017), Tek Pencere Sistemi (Şahin, 2018; Özken, 2017; Gürbüz, 2014) gibi alanlara ilişkindir. Çalışma konusu olan ihracata yönelik devlet destekleri süreç yönetiminde dijitalleşme üzerine bir çalışmaya ise rastlanmamıştır.

2.2. İhracata Yönelik Devlet Destekleri Süreç Yönetiminde Dijitalleşme

İhracatın özendirilmesi kapsamında tüm dünyada olduğu gibi Türkiye’de de gerek hâlihazırda ihracat yapanlara gerekse hiç ihracat yapmamış ancak yapmak isteyenlere yönelik çeşitli destekler sunulmaktadır. Bu destekler çoğunlukla kamu kurumları ya da kamu kurumu niteliğindeki meslek örgütleri eliyle verilmektedir. Bununla birlikte sivil toplum kuruluşları, eğitim kurumları, vb. kurum kuruluşlar da doğrudan ya da dolaylı olarak destekler sunmaktadır. Söz konusu kurumlar küresel dünyanın güncel ve en önemli trendlerinden birisi olan dijitalleşmeden kuşkusuz faydalanmaktadır. Özellikle kamu kurumları tecrübe, altyapı ve finansal olanakların daha elverişli olması nedeniyle destek süreçlerinde hizmet sunumlarında dijitalleşmeden yararlanmaktadır. Bu kısım altında ihracata yönelik destek veren Ticaret Bakanlığı, Hazine ve Maliye Bakanlığı, Eximbank, KOSGEB, TÜBİTAK, Türkiye İhracatçılar Meclisi, Kalkınma Ajansları, vb. kurumlar tarafından kullanılan dijital platformlara yer verilecektir.

2.2.1. Ticaret Bakanlığı

Gümrük İdarelerinin ve böylelikle beyannamelerin otomasyona alınmasından sonra Dâhilde İşleme Rejimi (DIR) Otomasyon Sistemi Ticaret Bakanlığı tarafından 2006 yılında uygulamaya konulmuştur. Türkiye’de Nitelikli Elektronik İmza kullanılan ilk uygulamadır. Bu bakımdan ihracat desteklerinin dijitalleşmesinde mihenk taşlarından birisidir. Bilge Sistemi, TAREKS Sistemi, Tek Pencere Sistemi (TPS), E-Birlik, Ortak Transit Rejimi (NCTS), ATR, EUR1, EUR-MED belgelerinin bilge sistemi kayıtlarının paylaşımı, ithalat ve ihracat işlemlerinin beyanı, kontrolü ve takibini sağlamayı mümkün kılmaktadır (Ticaret Bakanlığı b, 2024). DIR Otomasyon Sistemi 2022 yılında ise Destek Yönetim Sistemi’ne dâhil edilmiştir.

Ticaret Bakanlığı tarafından yürütülen Turquality Destek Programı, Türk malı imajının oluşturulması ve yerleştirilmesi amacıyla yürürlüğe konulmuş Türkiye’deki devlet destekli ilk ve tek markalaşma destek programıdır. TURQUALITY® programının odağında, salt ihracatı artırmaktan ziyade işletmelerin sektörlerinde bir dünya markası oluşturma hedeflerine katkıda bulunmak yer almaktadır. 2009 yılı itibarıyla TURQUALITY® Otomasyon

Sistemi'ne geçilerek; başvuru ve başvuru değerlendirme süreçleri elektronik ortamda gerçekleştirilmeye başlanmış olup 2024 yılı itibarı ile henüz DYS' ye entegre şekilde hizmet vermemektedir. Şekil 2.1' de Turquality için mevcut durumda kullanılan platformun ekran görüntüsüne yer verilmiştir.

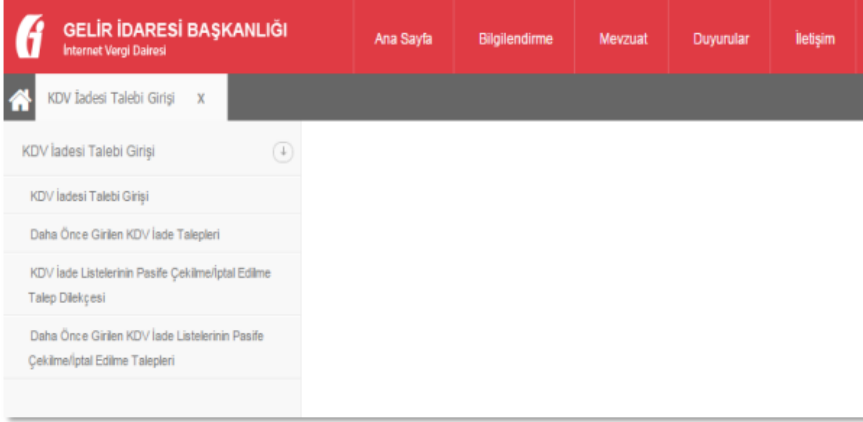


Görsel 2.1. Turquality kullanıcı giriş ekran görünümü (Turquality, 2024)

Ticaret Bakanlığı çatısı altında 2021 yılından bu yana hizmet veren Destek Yönetim Sistemi (DYS), ihracata yönelik devlet destekleri başvurularının çevrimiçi olarak alınması ve sonuçlandırılmasını sağlayan ve 6 ana / 100 alt modülden oluşan platformdur. Çalışma kapsamında ayrıca ele alınacaktır.

2.2.2. Hazine ve Maliye Bakanlığı

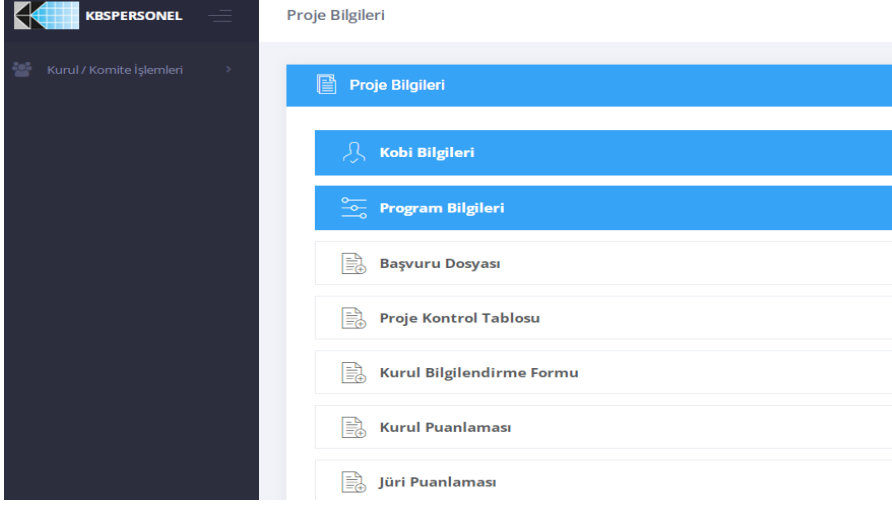
İhracatçılar tarafından en fazla kullanılan desteklerden birisi ihracat sonrası Katma Değer Vergisi (KDV) iadesidir. Bu işlem için internet vergi dairesi üzerinden başvuru yapılarak işlemler hızlandırılarak sonuçlandırılmaktadır. Görsel 2.2'de KDV için kullanılan platformun ana menü ekran görüntüsüne yer verilmiştir.



Görsel 2.2. GİB KDV iadesi menü ekran görünümü (GİB, 2024)

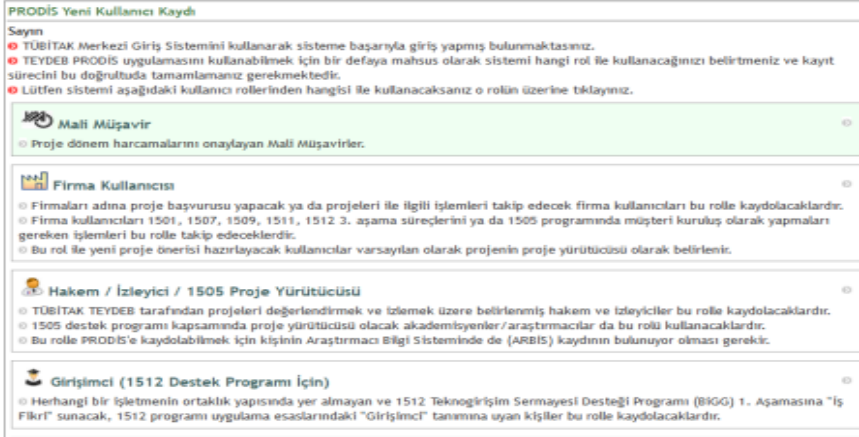
2.2.3. Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı

Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı çatısı altında faaliyet gösteren KOSGEB, küçük ve orta ölçekli işletmelerin yurtdışı pazarlara açılmasına destek olan ve uluslararası pazarlardaki rekabetçiliklerini artıracak programlar yürüten bir kamu kurumudur. Girişimci Destek Programı, Dijital Dönüşüm Destek Programı, Yeşil Sanayi Destek Programı, Teknolojik Ürün Yatırım Destek Programı, Stratejik Ürün Destek Programı gibi gerek yıl boyunca başvuruya açık gerekse çağrılı proje bazlı desteklerden işletmeler yararlanabilmektedir. Doğrudan ihracata açılmalarına yönelik işletmelere sunulan Yurtdışı Pazar Destek Programı 2024 yılı itibarıyla kaldırılmıştır. Tüm bu desteklerin yönetim süreçleri KOSGEB'in dijital platformu üzerinden gerçekleştirilmektedir. kbs.kosgeb.gov.tr, kurul.kosgeb.gov.tr, eimza.kosgeb.gov.tr platformları üzerinden işletmeler, kurum personeli ve değerlendiriciler destek başvurusu, revizyon talepleri, ödeme takibi, puanlama, kararlar gibi birçok işlemi gerçekleştirebilmektedir. Görsel 2.3'de destek süreçlerine ilişkin başvuru, değerlendirme gibi işlemlerin yapıldığı platformun ekran görünümüne yer verilmiştir.



Görsel 2.3. KOSGEB KOBİ bilgi sistemi (KBS) ekran görünümü (KOSGEB,2024)

Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı çatısı altında faaliyet gösteren destek kuruluşlarından bir diğeri TÜBİTAK 'tır. Kurum, ihracatçı firmalar için özellikle katma değerli ihracat yapmalarını sağlayacak özellikli mal ve hizmetlerin ekonomiye kazandırılması için işletmelere destekler sağlamaktadır. Akademi ile sanayiye bir araya getiren 1501-Sanayi Ar-ge Projeleri Destekleme Programı, 1505- Üniversite Sanayi İşbirliği Programı, 1507-KOBİ Ar-ge Başlangıç Destek Programı, 1515 - Öncül Ar-ge Laboratuvarları Destekleme Programı, 1832-Sanayide Yeşil Dönüşüm Çağrısı, vb. birçok program ile işletmelerin Ar-Ge, inovasyon, yeşil dönüşüm, dijital dönüşüm gibi önemli başlıklarda desteklenmesi amaçlanmaktadır. İşletmelerin ve diğer kullanıcıların söz konusu programlara başvuru ve sonrasındaki iş ve işlemleri için Görsel 2.4'de ekran görüntüsüne yer verilen TÜBİTAK çevrimiçi başvuru sistemi (PRODİS) kullanılmaktadır.



Görsel 2.4. TÜBİTAK çevrimiçi başvuru sistemi (PRODİS) giriş ekran görünümü (TÜBİTAK,2024)

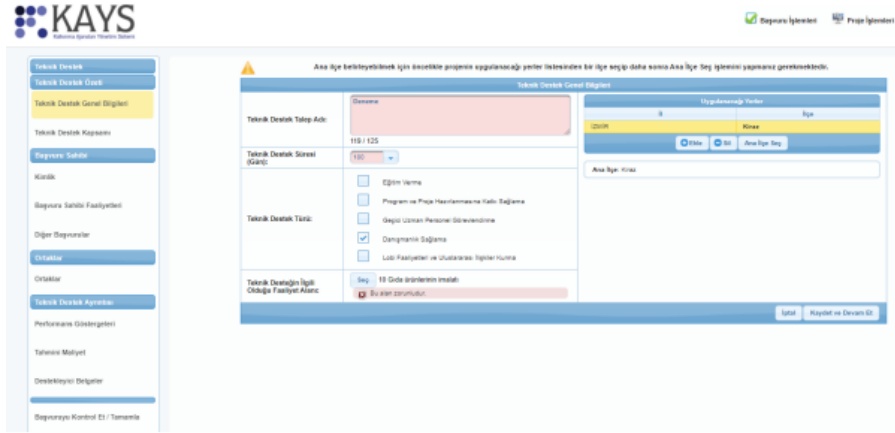
Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı tarafından işletmelerin kurdukları Ar-ge Merkezleri ve Tasarım Merkezleri için sağlanan desteklere ilişkin süreçler agtm.sanayi.gov.tr çevrimiçi platformu üzerinden yürütülmektedir. 2024 yılı itibarı ile 1.323 Ar-Ge Merkezi ve 336 Tasarım Merkezi Görsel 2.5'de yer verilen panel üzerinden erişilen menüler ile sunulan hizmetlerden faydalanabilmektedir. Vergi indirimleri, çalışan sigorta prim desteği, gümrük vergisi istisnası, KDV istisnası gibi desteklerden yararlanırken gerekli bilgi ve belgeler, performans izlemeleri, vb. işlemler platform üzerinden yürütülmektedir.



Görsel 2.5. Ar-Ge merkezi bilgileri arayüz ekran görünümü (Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı, 2024)

Merkezi kurumlar yanında bölgesel kurumlar aracılığı ile de ihracatçılara yönelik destekler verilmektedir. Bunlardan en önemlilerinden birisi yerel kalkınmada kritik bir role sahip olan Kalkınma Ajanslarıdır. Kalkınma Ajansları gerek Bölge Stratejik Planları ile politika düzeyinde gerekse yürüttükleri destek programları ile uygulama alanında yerel kalkınmaya ve

işletme rekabetçiliğine katkı sağlamaktadır. Örneğin TR62 Bölgesine (Mersin ve Adana) hitap eden Çukurova Kalkınma Ajansı işletmelerin ihracat kapasitelerini artıracak programlar sunmaktadır. Söz konusu desteklerin yönetim süreçlerinde de dijitalleşme etkisini göstermektedir. Sadece merkezi kurumlar değil yerel kurum kuruluşlar da dijitalleşmeden yararlanmaktadır. Destek programlarından yararlanmak isteyen işletmeler Kalkınma Ajansları Yönetim Sistemi (KAYS) platformu üzerinden başvuru yapmakta ve süreçler Görsel 2.6'da ekran görüntüsüne yer verilen bu platform aracılığıyla yürütülmektedir.



Görsel 2.6. KAYS teknik destek bilgi ekranı (İzmir Kalkınma Ajansı, 2024)

2.2.4. EXİMBANK

1987 yılında faaliyetlerine başlayan Türk Eximbank, dünya ve Türkiye ekonomisindeki gelişmeler doğrultusunda, ihracat sektörünün finansman gereksinimlerini karşılayan kamu sermayeli bir kurumdur (Eximbank.gov.tr, 2024). İhracat kredileri, alacak sigortası, alıcı kredileri gibi mekanizmalar ile ihracatçılara finansal destek sağlayan kurum, söz konusu programlara ilişkin süreçlerde dijital bankacılıktan faydalanmaktadır. Sevkiyat bildiri, kredi işlemleri, alacak bildiri, sigorta ve poliçe gibi birçok hizmetten yararlanmak için işletmeler fiziki bir temas olmaksızın işlemlerini dijital bankacılık kapsamında tamamlayabilmektedir.

2.2.5. Diğer

İhracat, ülke ekonomisi için en önemli döviz kazandırıcı faaliyetlerden birisi olarak öne çıkmaktadır. Bu kapsamda ihracatı özendirmek üzere çok sayıda

kurum ve kuruluş destek programları yürütmektedir. Bunlardan en fazla kullanılan ve öne çıkanlara yukarıda yer verilmiştir. Bununla birlikte Tarım ve Orman Bakanlığı, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, Tarımsal Kırsal Kalkınmayı Destekleme Kurumu (TKDK), Türkiye İhracatçılar Meclisi, İhracatçı Birlikleri, Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği, ticaret ve sanayi odaları, ticaret borsaları, dernekler ve vakıflar gibi birçok kurum kuruluş gerek bağlı buldukları kurumların merkezi dijital platformları gerekse kendi dijital platformları aracılığıyla destek süreçlerini yürütmektedir.

3. TİCARET BAKANLIĞI DYS ÖRNEĞİ

Geçmişte Dış Ticaret Müsteşarlığı ve sonrasında Ekonomi Bakanlığı teşkilatlanması altında verilen ihracata yönelik destekler günümüzde Ticaret Bakanlığı tarafından sunulmaktadır. Gümrük ve Ticaret Bakanlığı ile Ekonomi Bakanlığı'nın 2018 yılında birleşmesi sonrası faaliyetlerine Ticaret Bakanlığı adı altında devam eden kurum Türkiye'de İhracata yönelik destekler konusunda en fazla sayıda ve çeşitlilikte destek veren kurumların başında gelmektedir (Ticaret Bakanlığı c, 2024). Yurtdışı fuarlara katılım, yurtdışında ofis ve mağaza açma, yurtdışı tanıtım desteği, pazara giriş belgelerinin desteklenmesi, yurtdışı pazar ziyaretlerinin desteklenmesi, küresel tedarik zincirlerine dâhil olma, tasarım ve ürün geliştirme, e-ihracat, marka tescil ve koruma, yurtdışında şirket satın almaya yönelik danışmanlık ve rapor desteği, test analiz desteği gibi çok sayıda kaleme Ticaret Bakanlığı tarafından destek programları yürütülmektedir. Ayrıca son yıllarda sadece mal ticareti değil hizmet ticaretine yönelik desteklerin de sayısı da artmıştır. Ticaret Bakanlığı son yıllarda yurtdışı teknik müşavirlik hizmetleri, eğitim hizmetleri sektörü, fuarcılık sektörü, kültürel ve yaratıcı endüstri hizmetleri sektörü, lojistik ve taşımacılık hizmetleri sektörü, sağlık ve spor turizmi hizmetleri sektörü, yeşil hizmetler sektörü, yönetim danışmanlığı sektörü gibi birçok alanda yeni destek mekanizmalarını devreye almıştır. Hizmet ticareti kapsamında hasta yol desteği, acente komisyon desteği, tercümanlık desteği, bilgisayar ve mobil oyun geliştirme ve pazarlama desteği, mobil uygulama komisyon desteği, film platosu kira desteği, vb. kalemlerde destekler verilmektedir.

Ticaret Bakanlığı tarafından mal ve hizmet ihracatına yönelik yukarıda yer verilen destek süreçlerine ilişkin iş ve işlemler işbirliği kuruluşları olan İhracatçı Birlikleri aracılığıyla yürütülmektedir. İhracatçı Birlikleri, ihracatçılar arasında birlik ve dayanışmayı sağlamak, menfaatlerini korumak ve gelişmelerini sağlamak, sorunlarının çözümüne yardımcı olmak ve onları temsil etmek gibi amaçlarla kurulmuş tüzel kişiliklerdir (Gümrük Rehberi,

2024). Mevcut durumda 27 sektörden 150 binden fazla ihracatçı 67 İhracatçı Birliği çatısı altında temsil edilmektedir. 11 ilde bulunan 14 Genel Sekreterlik bünyesinde yer alan birlikler Ticaret Bakanlığı'nın koordinasyonunda uzun yıllardır destek süreçlerini yürütmektedirler (TİM, 2024). İlki 1937 yılında kurulan İhracatçı Birlikleri tarihsel süreç içerisinde başlarda manuel olarak yürüttüğü süreçleri zaman içerisinde yeni teknolojilerin devreye girmesi ile birlikte dijital platformlar üzerinden yürütmeye başlamıştır. Kamu hizmetlerinde özellikle de ihracat desteklerinde dijitalleşmenin ilk ve en önemli uygulamalarından birisi olarak değerlendirilen Dâhilde İşleme Rejimi Otomasyon Sistemi 2006 yılında Ticaret Bakanlığı ve İhracatçı Birlikleri tarafından kullanılmaya başlanmış olup nitelikli elektronik imza Türkiye'de ilk kez söz konusu otomasyon sistemi kapsamında kullanılmıştır (Ticaret Bakanlığı b, 2024). 2022 yılında DYS' ye entegre edilene kadar da hizmet vermeye devam etmiştir. Fuar, yurtdışı tanıtım, vb. ihracat destekleri ise uzun bir süre kayıtlı elektronik posta (KEP) üzerinden alınan başvurular ile yürütülse de bu durum esasından evrakların dijital ortamda ulaştırılması ve depolanmasından çok öteye geçmemiştir. Bu bakımdan DYS daha bütüncül bir çözüm olarak ortaya çıkmıştır.

Görsel 3.1'de yer verildiği üzere Destek Yönetim Sistemi; Dâhilde İşleme Rejimi, Hariçte İşleme Rejimi, Vergi Resim Harç İstisnası, Turquality ve mal ve hizmet ihracat desteklerine ilişkin başvuru, değerlendirme, sonuçlandırma ve raporlama, analiz süreçlerinin çevrimiçi ortamında ve tek platformda yürütülmesine olanak sağlayan içerik yönetim sistemidir (Ticaret Bakanlığı d,2024).



Görsel 3.1. Destek Yönetim Sistemi (Ticaret Bakanlığı d, 2024)

İhracata yönelik desteklere ilişkin 6 ana ve 100 alt modülün bulunduğu platform 2021 yılından bu yana hizmet vermektedir. Görsel 3.2'de mal ve

hizmet ihracatına ilişkin alt modüller görülmektedir. Bu modüllerden ilgili destek programlarına erişilebilmektedir. Platformda 2024 yılı itibarı ile 42.697 kayıtlı işletme ve 228 işbirliği kuruluşu bulunmaktadır (Ticaret Bakanlığı e, 2024).

The screenshot displays a web interface for the Trade Ministry's support programs. It features a search bar at the top right labeled 'Ara'. The main content is organized into two columns of support program categories, each with a search icon and a list of specific programs. The left column includes categories like 'Tarım Destekleri', 'Yurt Dışı Fuar Destekleri', 'Yurt İçi Fuar Destekleri', 'Pazara Giriş Belgesi Destekleri', 'Tasarım Destekleri', 'E-Ticaret Sitelerine Üyelik Destekleri', and 'Yurt Dışı Şirket ve Marka Satın Alma Destekleri'. The right column includes 'Teknik Müşavirlik Hizmetlerine Yönelik Destekler', 'Belgelendirme Destekleri', 'Rapor ve Danışmanlık Destekleri', 'Fuar Destekleri', 'Reklam, Tanıtım ve Pazarlama Destekleri', and 'Eğitim Destekleri'. Each category is followed by a list of specific support programs, such as 'Organizatör Yetkilendirme Başvurusu', 'Fuar Ekleme Başvuruları', 'Destek Ödeme Başvuruları', 'Organizatör İlave Tanıtım Onay Başvurusu', 'Organizatör Tanıtım Onay Başvurusu', 'Fuar Katılımı Destek Ödeme Başvurusu', 'Belge/Sertifika Kapsama Alınma Başvurusu', 'Belge/Sertifika Destek Ödeme Başvurusu (İlk Alım)', 'Belge/Sertifika Destek Ödeme Başvurusu (Belge Yenileme)', 'Tarım Analizi Destek Ödeme Başvurusu', 'Test/Analiz Destek Ödeme Başvurusu', 'Tasarım ve Ürün Geliştirme Proje Başvurusu', 'Tasarımcı Şirket ve Ofis Kapsama Alınma Başvurusu', 'Gemi ve Yat Sektörü Destek Ödeme Başvurusu', 'E-Ticaret Sitelerine Üyelik Destekleri', 'Yurt Dışı Pazar Araştırması Destek Ödeme Başvurusu', 'Rapor Satın Alma Onay Başvurusu', 'Yurt Dışı Birim Onay Başvurusu', 'Yurt Dışı Birim Kira Destek Ödeme Başvurusu', 'Yurt Dışı Tanıtım Destek Ödeme Başvurusu', 'Yurt Dışı Marka Tescil Destek Ödeme Başvurusu', 'Küresel Tedarik Zinciri Yetkinlik Projesi Başvurusu', 'SDŞ Kapsama Alınma Başvurusu', 'Teknik Müşavirlik Kapsama Alınma Başvurusu', 'Yurt Dışı Fuar', 'Yurt Dışı Seminer ve Konferans', 'Yurt Dışı Eğitim', 'Yurt Dışı Ofis', 'Yurt Dışı Proje Onay Başvurusu', 'Uluslararası Mesleki Yarışmalara Katılım Destek Ödeme Başvurusu', 'Mesleki Sorumluluk Sigortası Destek Ödeme Başvurusu', 'Reklam, Tanıtım ve Pazarlama Destek Ödeme Başvurusu', 'Pazar Araştırması Onay Başvurusu', 'Yazılım Destek Ödeme Başvurusu', 'Belgelendirme Destekleri', 'Rapor ve Danışmanlık Destekleri', 'Fuar Destekleri', 'Reklam, Tanıtım ve Pazarlama Destekleri', 'Acente Komisyon Destek Ödeme Başvurusu', 'Hasta Yol Desteği Protokol Onay Başvurusu', 'Tercümanlık Destek Ödeme Başvurusu', 'Ürün/Hizmet Tescil Destek Ödeme Başvurusu', 'Marka Tescil ve Korunma Destek Ödeme Başvurusu', 'Yurt Dışı Birim Onay Başvurusu', 'Yurt Dışı Birim Kira Destek Ödeme Başvurusu', 'Yurt İçi Tanıtım Onay Başvurusu', 'Yurt İçi Eğitim Onay Başvurusu', 'Bilgisayar Oyunu / Mobil Uygulama Geliştirme Onay Başvurusu', 'Bilgisayar Oyunu / Mobil Uygulama Pazar Giriş Destek Ödeme Başvurusu', 'Bilgisayar Oyunu / Mobil Uygulama Komisyon Destek Ödeme Başvurusu', 'Film Platformu/Studio Kira Destek Ödeme Başvurusu', 'Film Reklam Destek Ödeme Başvurusu'.

Görsel 3.2. Mal ve hizmet ihracatı alt modülleri (Ticaret Bakanlığı e, 2024)

Dâhilde/Hariçte Rejimi, Turquality programı, Responsible programı, mal ve hizmet ihracatı destekleri, e-ihracat destekleri gibi çok sayıdaki destek programlarının her birinin kendi süreçleri bulunmakta ve çoğu zaman işletmeler eş zamanlı olarak birden fazla destekten yararlanmaktadır. Bu durumda hem destek sunan kamu hem de yararlanıcı işletmeler açısından sürecin sağlıklı yönetimi zorlaşmaktadır. Bu noktada dijitalleşme çözümü destek olmaktadır. Zira dijitalleşme kamu hizmetlerinin sunum hızında ve kalitesinde belirgin bir iyileşmeye yol açmaktadır. Bunu başvuru süreçlerini kolaylaştırması, bürokratik engelleri azaltması ve geri bildirim

mekanizmaları aracılığıyla vatandaş katılımını iyileştirilmesi ile başarmaktadır. Aynı zamanda kamu hizmet sunumunun dijitalleşmesi, süreçlerde şeffaflığı artırarak yolsuzluğu azaltmakta ve kamuya olan güveni artırmaktadır (Rodriguez, 2022; Yıldırım ve Öner, 2004; Çetinkaya, 2017). Ticaret Bakanlığı da gerek Türkiye'nin e-devlet uygulamasındaki gerekse DİR Otomasyon Sistemi'nden kaynaklı tecrübelerin de motivasyonu ile benzer beklentiler içerisinde 2021 yılında DYS'yi hayata geçirmiştir. DYS'nin ihracatçılara sağlaması beklenen başlıca faydalar (Ticaret Bakanlığı d, 2024);

- Tek tıkla çevrimiçi kolay başvuru
- Mevcut ve geçmiş dönem destek bilgilerine erişim ve takip imkânı
- Sahip olunan DİR/HİR, Vergi Resim Harç İstisnası, vb. belgeleri tek ekranda görme
- Kâğıt ve diğer fiziksel evrakları asgari düzeye indirme
- İhracatçı Birlikleri ve Yurtdışı Ticaret Müşavirlikleri ile entegrasyon
- Yurtdışı Fuarlar, Sektörel Ticaret Heyetleri ve diğer pazarlama faaliyetlerine hızlı erişimdir.

Görsel 3.3'de geçmiş ve mevcut dönem destek bilgilerine erişime ilişkin bilgi sunan ekranın görünümüne yer verilmiştir. Görüleceği üzere DYS üzerinden destek türlerine, başvuru tarihlerine, sürecin ne aşamada olduğuna ve ödeme bilgilerine ulaşılabilmektedir. Böylelikle işletmelerin geçmiş performanslarını değerlendirmeleri ve gelecek planlamalarını yapabilmelerine destek olunmaktadır.

SORGULAMA													
LİSTELER													
Başvuru Listem (İhracat)													
Ana Sayfa İş Akışları													
Destek Türü	:		Unvan	:		Ön Onay Tarihi	:						
Alt Destek Türü	:		Vergi No	:		Bildirim Tarihi	:						
Başvuru Türü	:		Destek Kodu	:		Başvuru Tarihi	:						
Aşama	:		Barkod Numarası	:		Dönüş Tarihi	:						
Aşama Detay	:												
No	Destek Türü	Alt Destek Türü	Başvuru Türü	Barkod No	Destek Kodu	Başvuru Tarihi	Unvan	Vergi No	Aşama	Aşama Detayı	Ödeme Tarihi	Bildirim Tarihi	Dönüş Tarihi
1	Yurt Dışı ...	Fuar Katılım	Destek Ö...	241220/1	20 YDF.047	24/12/2020	TEST MA...	7744774477	İnceleme	İncelemede			
2	Pazara Gl...	Belge / Se...	Destek Ö...		21 PGB.T...		TEST MA...	7744774477	Başvuru	Tastak			
3	Yurt İçi Fuar	Fuar Katılım	Destek Ö...		21 YIF.TA...		TEST MA...	7744774477	Başvuru	Tastak			
4	Yurt Dışı ...	Fuar Katılım	Destek Ö...		21 YDF.T...		TEST MA...	7744774477	Başvuru	Tastak			
5	Yurt İçi Fuar	Fuar Katılım	Destek Ö...		21 YIF.TA...		TEST MA...	7744774477	Başvuru	Tastak			
6	Yurt İçi Fuar	Fuar Katılım	Destek Ö...		21 YIF.TA...		TEST MA...	7744774477	Başvuru	Tastak			
7	Yurt İçi Fuar	Fuar Katılım	Destek Ö...		21 YIF.TA...		TEST MA...	7744774477	Başvuru	Tastak			
8	Yurt Dışı ...	Fuar Katılım	Destek Ö...		21 YDF.T...		TEST MA...	7744774477	Başvuru	Tastak			
9	Pazara Gl...	Test / Analiz	Destek Ö...		21 PGB.T...		TEST MA...	7744774477	Başvuru	Tastak			
10	Tasarım	Gemi ve Y...	Destek Ö...	231220/17	20 TSGY...	23/12/2020	TEST MA...	7744774477	Sonuçlanan	Onay		25/12/2020	
11	Yurt İçi Fuar	Fuar Katılım	Destek Ö...	221220/12	20 YIF.014	22/12/2020	TEST MA...	7744774477	Sonuçlanan	Onay		23/12/2020	

Görsel 3.3. İşletme destek sorgulama takip ekranı (Ticaret Bakanlığı e, 2024)

Dijital platformlar bilgi ve belgelerin en az maliyetle ve hızlı erişilebilir şekilde depolanmasına da katkı sunmaktadır. Görsel 3.4' de yer verildiği üzere platformun künye kısmında işletmenin ticaret sicil gazetesi, marka tescil belgeleri, imza sirküsü, kapasite raporu, vb. belgeler yer almaktadır. Bu şekilde işletme her defasında evrak sunmanın zaman ve parasal maliyetinden korunurken işbirliği kuruluşları da ilgili belgelere hızla erişebilmektedir.

Evrak Türü	Evrak Türü Tipi	Yükleme Tarihi	Geçerlilik Başlangıç Tarihi	Geçerlilik Bitiş Tarihi	Açıklama
İmza Sirküleri	Süneli Evrak	21/12/2020	01/01/2020	01/01/2030	TEST
Kapasite Raporu	Süneli Evrak	21/12/2020	01/01/2020	01/01/2030	TEST
Ticaret Sicil Gazetesi	Süresiz Evrak	21/12/2020	-/-/-	-/-/-	TEST
Ticaret Sicil Gazetesi (Ortaklık Yapısı)	Süresiz Evrak	21/12/2020	-/-/-	-/-/-	TEST

Görsel 3.4. DYS künye bilgileri ekranı (Ticaret Bakanlığı e, 2024)

DYS iş süreçlerine katkısı yanında Ticaret Bakanlığı ve işletmeler arasındaki iletişimi de güçlendirmektedir. Görsel 3.5'den görüleceği üzere haber, duyuru, vb. bildirimler işletmelere platform aracılığıyla iletilmektedir. Devlet destekleri süreçlerindeki en büyük sorunlardan birisi olan haberdar olmak (Şık ve Süygün, 2021). Yeni desteklerden haberdar olmak daha etkin yararlanmayı sağlarken mevzuat değişikliklerinden haberdar olmak ise yapılacak hataların önüne geçmeyi sağlayacaktır.

Duyuru Türü	Duyuru İçeriği	Duyuru Tarihi
Başvuruların DYS Üzerinden Alınması	İhracat Destekleri 1 Ocak 2021, Turquality 1 Nisan 2021, Dahilde İşleme Rejimi (DIR) 1 Nisan 2021, Hizmet Sektörü ve Teknik Müşavirlik Destekleri 1 Nisan 2021.	17/01/2021
Browser Geçmişinin (Cache) Temizlenmesi	Zaman içerisinde ekranlarda yapılan ilave geliştirmelerin browserda sorunsuz görülebilmesi için kullanıcınız browserden geçmiş (cache) verilerini belli aralıklarla temizlenmesi tavsiye edilmektedir. Benzer şekilde, sisteme girişte BAD REQUEST benzeri hata sayıları artmış durumda, cache temizlenmesi gerekmektedir.	17/01/2021
Başvuru Listeleri, Taslaqlar ve Görev Geçişleri	Sistemde duyuruların TALESLARA ve GÖNDERİLEN başvurulara, sol ana menüde yer alan destekleri içeren Başvuru Listesi ve Destek Odeme Listesi sayfalarında [LİSTELE] butonuna tıklayarak erişim sağlayabilir ve işlemize kaldığınız yerden devam edebilirsiniz. Birken fazla firmada bulunmanız durumunda görevli olan kullanıcılar, görevleri arasında geçici olarak işi	25/12/2020

Görsel 3.5. DYS duyuru, talimat, bildirim ekran görünümü (Ticaret Bakanlığı e, 2024)

Zaman ve maliyet tasarrufu, şeffaflık, erişilebilirlik, insan hatasını azaltma, çevresel fayda, 7/24 hizmet, veri analizine imkân tanınması gibi sayısız faydası yanında kamuda dijital hizmet sunumunun yaygınlaşmasını yavaşlatan bir takım engeller de bulunmaktadır. Literatürde öne çıkan başlıca sorun alanları olarak güvenlik ve veri gizlilik sorunları (Ölmez, 2021), altyapı ve sistem zayıflığı (Tanrıverdi, 2021; Sarıtürk, 2022; Özer ve Yıldırım 2023), İnsan kaynağı yetkinliği (İris ve Akdemir 2020), hukuki ve düzenleyici regülasyon zorlukları (Çaptuğ 2021), dijital eşitsizlik – kırsal/kentsel, genç/yaşlı, zengin/fakir, vb. (Özen ve Gürel, 2020; Şentürk 2021; Işıkcı, 2017), veri uyumsuzluğu kaynaklı entegrasyon zorlukları (Uysal 2020) gibi başlıklar öne çıkmaktadır. Bu zorlukların bir kısmı devlet destekleri süreçleri için de geçerlidir. Veri güvenliği, altyapı yetersizliği, insan kaynağı yetkinliği, entegrasyon gibi başlıklar devlet destekleri süreci için de geliştirme alanları olarak öne çıkabilecek başlıklar olarak değerlendirilebilir. Ticaret Bakanlığı'nın geçmişi uzun yıllara dayanan dijitalleşme çalışmaları ve beraberindeki tecrübesi platformun daha da geliştirilmesi için avantaj sunacaktır.

4. DEĞERLENDİRME

Dünya hızlı bir dönüşüm içerisinde. Bilgisayar, internet, mobil teknolojiler, yapay zekâ, dijital ikiz gibi devrim niteliğindeki gelişmeler yüzbinlerce yıllık insanlık tarihinin neredeyse son 50 yılında gerçekleşmiştir. Yıkıcı teknolojilerin hayata geçme süresi gittikçe kısaltılmaktadır. Söz konusu teknolojiler dünyayı küresel bir köy haline getirirken uluslararası ilişkilerden gündelik yaşama her alana etki etmektedir. Bu etki kimi zaman olumlu yönde kimi zaman ise olumsuz yönde olabilmektedir. Nihayetinde teknolojiyi kullanan yine insanlardır ve bu noktada teknolojinin insan yararına mı zararına mı kullanılacağı sonuçlarını belirlemesi açısından önemli olmaktadır. Vatandaşlar nihai noktada teknoloji kullanımından yararlanırken özel sektör üretim ve hizmet sunumuyla kamu ise politikaları ve buna yönelik uygulamaları ile dijitalleşmenin etkileri üzerinde belirleyici olmaktadır. Kamu aynı zamanda kar amacı gütmemesi ile yeni dijital teknolojilerin ilk kullanıcısı olabilmekte ve hizmet sunumlarına adapte ederek öncü rol üstlenebilmektedir.

Kamu hizmet sunumunda 2000'li yıllarla birlikte özellikle gelişmiş ülkelerin öncülüğünde dijital teknolojilerin daha fazla kullanılmaya başladığı görülmektedir. Burada hizmeti alan vatandaşların da dijital teknolojilere erişimi, farkındalığı ve kullanım becerisi önemlidir. Gelişmiş toplumlarda bu hizmetlerin yaygınlaşması bu nedenle daha beklenebilir bir durumdur. Zira

gelişmemiş ya da gelişmekte olan ülkeler bir kısım dijital altyapıları kamu hizmet sunumuna entegre edebilse de vatandaşın erişimi mümkün değilse yaygınlaşması ve beklenen katkısı sunması mümkün olmamaktadır. Türkiye gelişmekte olan bir ülke olarak kamu hizmetlerinde dijitalleşme konusunda önemli atılımlar yapmış ve karşılığında vatandaştan da söz konusu dijital hizmetlere ilgi olduğunu görmüştür. Türkiye’de vatandaşların mobil teknoloji sahipliğinde iyi bir seviyede olması kamu sektörünü hizmet sunumunda dijitalleşme konusunda cesaretlendirmektedir. Bu nedenle sağlıktan eğitime, adaletten ticarete birçok alanda kamu hizmetlerinin sunumunda dijitalleşme uygulamalarına rastlanmaktadır.

Kamu hizmet sunumunda dijitalleşme uygulamalarında öne çıkan alt alanlardan birisi kurumların destek yönetim süreçlerine ilişkindir. Kamu desteklerinin bürokratik, yavaş ve belge ağırlıklı karmaşık yapısı süreci dijitalleşme için cazip kılmaktadır. Zira dijitalleşme en büyük faydayı zaman ve maliyet tasarrufu, belge depolama, takip ve analizini kolaylaştırma, insan hatasını azaltma gibi konularda sağlamaktadır. Bu alanda en eski ve örnek uygulamalardan birisi 2006 yılından bu yana Ticaret Bakanlığı tarafından yürütülen DİR Otomasyon Sistemi’dir. Aynı zamanda ilk nitelikli elektronik sertifikanın kullanıldığı uygulama olan DİR Otomasyonu ile gelişen pratik Turquality dijital platformu ile devam etmiş ve nihai durumda DYS üzerinden entegre şekilde yürütülmeye çalışılmaktadır. DİR Otomasyonu 2022 yılı itibarı ile DYS’ye entegre edilirken Turquality için ise son aşamaya gelinmiştir.

DYS ile birlikte işletmelerin destek süreçlerinde başvurudan sonuçlandırmaya kadar gerçekleştirdikleri iş ve işlemler dijital ortamda sunulur hale gelmiştir. Bu durum gerek kamu gerekse işletmeler açısından zaman ve maliyet tasarrufu, bürokrasiyi ve insan hatasını azaltma, performans takibi, vb. çeşitli faydaları beraberinde getirmiştir. Bununla birlikte Ticaret Bakanlığı tarafından sunulan bilgiler ve literatürdeki çalışmalar kapsamında geliştirilmesi gereken alanlar olduğu söylenebilir. Öncelikle tüm dijital hizmetlerde olduğu şekilde veri güvenliği dikkat edilmesi ve sürekli geliştirilmesi gereken alanların başında gelmektedir. Mevcut teknoloji yeterli olsa dahi zaman içerisinde teknolojik gelişmelere bağlı olarak yetersiz kalabilmektedir. Kullanıcı girişleri ve veri çekme gibi alanların tanımlı yetkiler dâhilinde yapılması, gerektiğinde kısıtlama alanları oluşturulması, doğrulama sistemlerinin bulunması, vb. önlemler güvenliği artıracak adımlar olarak değerlendirilebilir. DYS ile insan kaynaklı hatalar aza indirgense de yine de süreçlerin içerisinde halen insan kaynaklı hatalar olacağı göz önünde bulundurularak bir takım iyileştirmeler yapılabilir. Yanlış belge yüklenmesi, sürelere dikkat edilmemesi, bilgi ve beceri eksikliği

nedeniyle platformdan tam kapasite ile yararlanamama gibi problemler kılavuzlar, videolar, eğitimler ile desteklenerek azaltılabilir. Özellikle süreci yöneten işbirliği kuruluşlarındaki ve yararlanıcı işletmelerdeki personellerin dijital okuryazarlıklarını geliştirmek için eğitimler faydalı olacaktır. Ara yüzlerin basit ve kullanıcı dostu olması da kullanıcıların adaptasyonunu kolaylaştıracak bir etken olacaktır. Ayrıca okuryazarlık kadar kullanılan altyapılar da önemli bir husustur. Zira yetersiz altyapılar hizmet sunumunu sekteye uğratacaktır. Bu nedenle platformların sistem gereksinimlerinin asgari düzeyde olmasının sağlanması yararlı olacaktır. Kamu hizmet sunumlarında kurumlar arası entegrasyonun zayıf olması da platformlardan beklenen faydayı azaltabilmektedir. Veri uyumsuzluğu ve entegrasyon DYS için İhracatçı Birlikleri ve Ticaret Müşavirlikleri gibi Bakanlık ile ilişkili kurum ve birimler arasında yeterli düzeyde olmakla birlikte diğer kurum kuruluşların entegrasyonu halen önemli bir gelişim alanıdır. Farklı kurumlar arasındaki verilerin uyumlaştırılması, paylaşılması ve entegrasyonu ile dijitalleşmeden öteye dijital dönüşümden bahsetmek için önemli bir adım da atılmış olacaktır. Bu çerçevede Ticaret Bakanlığı'nın Hazine ve Maliye Bakanlığı, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı, Tarım ve Orman Bakanlığı, vb. kamu kurumları ile birlikte bankalar, meslek örgütleri, vb. kurumlar ile veri uyumu ve paylaşımı noktasında gerçekleştirecekleri işbirlikleri ve entegrasyon ile DYS'nin geliştirilmesi önerilmektedir.

Alanyazında Türkiye'deki ihracata yönelik devlet destek hizmetlerinin dijitalleşmesine yönelik çalışmaların son derece az olduğu dikkat çekmektedir. Tek Pencere Sistemi ve KOSGEB hizmetlerinin sunumuna ilişkin az sayıda çalışma varken, Ticaret Bakanlığı tarafından sağlanan destekler ve Destek Yönetim Sistemi hakkında çalışmaya rastlanmamıştır. Bu çerçevede, Ticaret Bakanlığı desteklerindeki dijitalleşme çalışmalarının da ele alınması, nicel ve nitel yöntemlerle gerek hizmet sunan gerekse hizmet sunulan kullanıcılar bazında araştırma yapılması önerilmektedir.

5. KAYNAKLAR

- Arabacı, A. 2021. Yerel yönetimlerde dijitalleşme: Eskişehir Tepebaşı Belediyesi örneği. *Atlas Sosyal Bilimler Dergisi*, 1(7), 65-8.
- Armağan, V. (2018). Dijital dönüşüm sürecinde akıllı şehirler ve e-devlet platformu. *İletişim Kuram ve Araştırma Dergisi*, (46).
- Ataş, H. ve Gündüz, S. (2019). Yükseköğretimde dijital dönüşüm. *Dijital dönüşüm ekonomik ve toplumsal boyutuyla*. Gazi Kitabevi.

Avaner, T. ve Fedai, R. (2017). Sağlık hizmetlerinde dijitalleşme: sağlık yönetiminde bilgi sistemlerinin kullanılması. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 22(Kayfor 15 Özel Sayısı), 1533-1542.

Aykın, H. (2004). Yeni Ekonomide devletin yönü: E-devlet. *Maliye Dergisi*.

Babaoğlu, C. ve Kulaç, O. (2021). The Covid-19 pandemic's effect on digitalization and internationalization policies of Turkish higher education. *Higher education policies for developing digital skills to respond to the Covid-19 crisis: European and global perspectives*, 97-109.

Bayraktar, S. (2020). KOBİ'lere yönelik e-devlet uygulamaları: KOSGEB örneği (Yayınlanmamış doktora tezi). Karabük Üniversitesi, Karabük

Birleşmiş Milletler, *E-devlet gelişmişlik endeksi*, 20.09.2024 tarihinde <https://publicadministration.un.org/egovkb/Data-Center> adresinden erişildi.

Bloomberg, J. (2018). *Digitization, digitalization, and digital transformation: confuse them at your peril*. Forbes. 10.09.2024 tarihinde <https://www.forbes.com/sites/jasonbloomberg/2018/04/29/digitization-digitalization-and-digital-transformation-confuse-them-at-your-peril/> adresinden erişildi.

Brennen, J.S. and Kreiss, D. (2016). *Digitalization*. In The International Encyclopedia of Communication Theory and Philosophy, eds. K.B. Jensen, E.W. Rothenbuhler, J.D. Pooley and R.T. Craig.

Çaptuğ, M. (2021). Covid-19 salgınının kamu hizmetlerinin dijitalleşmesi sürecine etkisi ve sonuçları. *Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 23(2), 1309-1327.

Çelik, K. (2008). *Uluslararası iktisat*. Murathan Yayınevi.

Çetinkaya, N. (2017). Türkiye'de e-devlet hizmetlerinin eğitim ve sosyal hayat üzerindeki etkileri. *Uluslararası Sosyal Bilimler Akademik Araştırmalar Dergisi*, 1(1), 12-21

DTÖ, *Dünya Ticaret Örgütü küresel ticaret istatistikleri*, 16.09.2024 tarihinde <https://stats.wto.org/> adresinden erişildi.

Dunleavy, P., Margetts, H., Bastow, S. ve Tinkler, J. (2006). New public management is dead—Long live digital-era governance. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 16(3), 467–494

Turquality, *Turquality kullanıcı giriş ekran görünümü*, 18.09.2024 tarihinde <https://sistem.turquality.com.tr/turquality> adresinden erişilmiştir.

Ebert, C. ve Duarte, C. H. C. (2018). Digital transformation. *IEEE Softw.*, 35(4), 16-21.

European Commission. (2019). *Digital transformation*. 10.09.2024 tarihinde https://ec.europa.eu/growth/industry/policy/digitaltransformation_en adresinden erişildi.

Eximbank, *Bankamız hakkında*. 25.09.2024 tarihinde <https://www.eximbank.gov.tr/tr/hakkimizda/kurumsal/bankamiz-hakkinda> adresinden erişildi.

Fidan, T. (2020). Sosyal hizmetlerde dijital sosyal inovasyon ve sosyal destek uygulaması. *Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(6), 1973-1991.

Göçoğlu, V. (2020). Kamu hizmetlerinin sunumunda dijital dönüşüm: Nesnelerin interneti üzerine bir inceleme. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 9(1), 615-628.

GİB, *İnternet vergi dairesi KDV iade taleplerine ait listeleri gönderme kılavuzu*. Gelir İdaresi Başkanlığı. 18.09.2024 tarihinde https://intvrg.gib.gov.tr/kdv_iadesi_uyuru_yeni.pdf adresinden erişildi.

Gümrük Rehberi, *İhracatçı Birlikleri hakkında*. 20.09.2024 tarihinde <https://gumrukrehberi.gov.tr/Generals/PagePdf/11240> adresinden erişildi.

Gümüsoğlu, E. K. (2017). Yükseköğretimde dijital dönüşüm. *Açıköğretim Uygulamaları ve Araştırmaları Dergisi*, 3(4), 30-42.

Gürbüz, H. (2014). 2023 ihracat stratejisinde tek pencerenin rolü (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Namık Kemal Üniversitesi, Tekirdağ

Brooks C.D. ve McCormack M. 2020. *Defining digital transformation*, 18.09.2024 tarihinde <https://www.educause.edu/ecar/research-publications/driving-digital-transformation-in-higher-education/2020/defining-digital-transformation> adresinden erişildi.

IMD, World competitiveness center digital competitiveness ranking, 20.09.2024 tarihinde <https://worldcompetitiveness.imd.org/countryprofile/TR/digital?internal=true> adresinden erişildi.

- İZKA, İzmir Kalkınma Ajansı teknik destek başvuru kılavuzu, 21.09.2024 tarihinde <https://izka.org.tr/wp-content/uploads/2021/09/TEKNIK-DESTEK-PROGRAMI-BASVURU-KLAVUZU.pdf> adresinden erişildi.
- İris, M. ve Akdemir, T. (2020). Kamu diplomasisinde dijital dönüşüm: Büyükelçilerin Twitter üzerinden gerçekleştirdikleri dijital diplomasi faaliyetlerinin incelenmesi. *AJIT-e: Academic Journal of Information Technology*, 11(42), 12-54.
- Karaçorlu, A. (2021). Türk kamu yönetim sisteminde dijital dönüşüm. *Medeniyet Araştırmaları Dergisi*, 6(1), 163-178.
- Karoğlu, A. K., Kübra, B. A. L. ve Çimşir, E. (2020). Toplum 5.0 sürecinde Türkiye’de eğitimde dijital dönüşüm. *Üniversite Araştırmaları Dergisi*, 3(3), 147-158.
- Kirov, V. (2017). Digitalization of public services in europe: policy challenges for the European trade union movement. *Policy Implications of Virtual Work*, 251-272.
- KOSGEB, *KOBİ bilgi sistemi (KBS) ekran görünümü*. 03.09.2024 tarihinde <https://www.kosgeb.gov.tr/> adresinden erişildi.
- Işıkcı, Y. (2017). E-devlet uygulamalarının hukuk devletine etkisi: Yeni kamu işletmeciliği paradigması üzerinden bir değerlendirme. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 22(Kayfor 15 Özel Sayısı), 1893-1913.
- Mehtiyev, M. (2022). *Türkiye’de ve Azerbaycan’da Kamu Hizmetlerinin Dijitalleşmesi* (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Necmettin Erbakan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya
- Metin, F. (2019). Kamuda geleneksel intranetten dijital çalışma ortamına geçiş: TÜİK intranet başarı hikâyesi. *İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(2), 327-350.
- Mezkit, M. (2020). Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü’nün endüstri 4.0 uygulamaları. *Yeni Fikir Dergisi*, 12(24), 21-43.
- Senturk, O. (2021). Türkiye’de kamu iç denetim faaliyetlerinin dijital dönüşümüne yönelik uygulamalar. *TIDE Academia Research*, 3(2), 157-186.
- Onaran, B. ve Gençtürk, K. K. Mobil belediye uygulamalarında hizmet kalitesi: İzmir örneği. *Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi*, 5(1), 16-31.

- Ölmez, M. (2021). Türkiye’de kamu politikalarında dijital dönüşüm ve e-ticaret: bir model önerisi. *Kamu Yönetimi ve Teknoloji Dergisi*, 3(1), 9-33.
- Önen, S. M. ve Kahraman, N. (2022). Kamu hizmetlerinin sunumunda dijitalleşme üzerine bir değerlendirme. *Uluslararası Akademik Birikim Dergisi*, 5(5).
- Özer, M. A. ve Yıldırım, S. (2023). Küreselleşmenin kamu hizmetine yansımaları ve Türk kamu yönetimine etkisi. *Sakarya Üniversitesi Türk Akademi Dergisi*, 2(1), 61-87.
- Özken, A. (2017). AB tek pencere sisteminin Türkiye dış ticaretinde pazarlama ve lojistik faaliyetlerine etkileri. (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Yaşar Üniversitesi, İstanbul
- Rodriguez, C. (2022). Digitalization in government: Enhancing public service delivery through technology. *Social Dynamics Review*, 5(1), 1-13.
- Sağlam, Ş. ve Ünsalan, M. (2021). *Hastanelerin dijitalleşme sürecinde içsel pazarlama uygulamalarının sağlık çalışanları üzerindeki etkisine yönelik bir uygulama* (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Nevşehir.
- Sarıtürk, M. (2022). Dijital dönüşüm döneminde kamu yönetimi ve dijital hükümet. *Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (42), 555-603.
- Sayımer, İ., Dondurucu, Z. ve Küçüksaraç, B. (2019). Dijitalleşen kentlerde yönetim: Marmara Bölgesi Büyükşehir Belediyeleri'nin karşılaştırmalı e-belediyecilik uygulamaları. *IBAD Sosyal Bilimler Dergisi*, (5), 420-443.
- Seringhaus, F. R. ve Rosson, P. J. (Eds.). (2012). *Export development and promotion: The role of public organizations*. Springer Science & Business Media.
- Süygün, S. (2019). *Promotion of international trade*. Eren, A.A., Köktaş, A.M. (Ed.), Dynamics of Globalization at the Crossroads of Economics içinde (35-43 ss). Peter Lang GmbH, Internationaler Verlag der Wissenschaften, s.35
- Şahin, M. (2018). İyi yönetişimin bir gereği olarak e-yönetişim ve gümrük tek pencere sisteminin e-yönetişim çerçevesinde değerlendirilmesi. *Ombudsman Akademik*, (1), 245-257.

- Tanrıverdi, A. (2021). Yapay zekânın kamu hizmetinin sunumuna etkileri. *Adalet Dergisi*, (66), 293-314.
- Taşçı, Y. ve Taşlıbeyaz, E. (2021). Yükseköğretim kurumlarında dijital dönüşüm çalışmalarının incelenmesi. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, 11(1), 172-183.
- Taşkıran, A. (2017). Dijital çağda yükseköğretim. *Açıköğretim Uygulamaları ve Araştırmaları Dergisi*, 3(1), 96-109.
- Ticaret Bakanlığı a, *Dünya Ticaret Örgütü verilerine göre Türkiye'nin dünya ihracatındaki payında artış oldu*, 03.09.2024 tarihinde <https://ticaret.gov.tr/haberler/dunya-ticaret-orgutu-verilerine-gore-turkiyenin-dunya-ihracatindaki-payinda-artis-oldu> adresinden erişildi.
- Ticaret Bakanlığı b, *Türkiye'nin ilk nitelikli elektronik imza uygulaması*. 18.09.2024 tarihinde <https://eortak.dtm.gov.tr/eortak/login/getPage.htm?page=DIREimzailk.htm#:~:text=Dahilde%20%C4%B0%C5%9Fleme%20Rejimi%20uygulama%C4%B1%2C%20T%C3%BCrkiye,Elektronik%20%C4%B0mza%20kullan%C4%B1%20uygulamas%C4%B1d%C4%B1r> adresinden erişildi.
- Ticaret Bakanlığı c, *Kurumsal tarihçe*, 20.09.2024 tarihinde <https://ticaret.gov.tr/kurumsal/tarihce#:~:text=3%20Haziran%202011%20tarihli%20ve,G%C3%BCmr%C3%BCk%20ve%20Ticaret%20Bakan%C4%B1%20kurulmu%C5%9Ftur> adresinden erişildi.
- Ticaret Bakanlığı d, *DYS Sunumu*, 18.09.2024 tarihinde [https://ticaret.gov.tr/data/5e5d139113b876e6d067f5b2/DYS-Kay%C4%B1t%20Sunumu%20\(04.01.2021\).pdf](https://ticaret.gov.tr/data/5e5d139113b876e6d067f5b2/DYS-Kay%C4%B1t%20Sunumu%20(04.01.2021).pdf) adresinden erişildi.
- Ticaret Bakanlığı e, *Yararlanıcılar için kullanım kılavuzu: sistem erişimi ve DYS ara yüzleri*. 18.09.2024 tarihinde https://ticaret.gov.tr/data/6015230f13b876581ceee3a0/DYS_KILAVUZ_K1V1_ERISIM_ve_DYS_ARAYUZU_OCAK_2021.pdf adresinden erişildi.
- TİM, *Hakkımızda*. 20.09.2024 tarihinde <https://tim.org.tr/tr/hakkimizda> adresinden erişildi.
- Tolkun, S. (2021). *Türk vergi sisteminde dijital dönüşüm ve vergi güvenliğinin etkinliği üzerindeki rolü: ampirik bir araştırma*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Tunç, A., Belli, A. ve Aydoğdu, Y. (2017). Dijitalleşen kamu hizmetleri açısından Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı değerlendirilmesi.

Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 22(Kayfor 15 Özel Sayısı), 1921-1931.

TÜİK, 2024 yılı hane halkı bilişim teknolojileri (BT) kullanım araştırması, 03.09.2024 tarihinde

[https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Hanehalki-Bilisim-Teknolojileri-\(BT\)-Kullanim-Arastirmasi-2024-53492](https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Hanehalki-Bilisim-Teknolojileri-(BT)-Kullanim-Arastirmasi-2024-53492) adresinden erişildi.

Türkiye.gov.tr, *E-devlet istatistikleri*, 04.09.2024 tarihinde <https://www.turkiye.gov.tr/e devlet-istatistikleri> adresinden erişildi.

TÜBİTAK, *PRODİS kullanıcı rolleri klavuzu*, 20.09.2024 tarihinde https://tubitak.gov.tr/sites/default/files/21566/kullanici_rolleri_klavuzu.pdf adresinden erişildi.

Uluğ, C. ve Zorlu, K. (2020). E-Devlet kapsamında KOSGEB destek uygulamalarına ilişkin kurum çalışanlarının memnuniyet düzeyleri üzerine bir alan araştırması. *Journal of World of Turks*, 12(3).

Uslu, H. (2023). Dijital dönüşüm ve kamu hizmetleri yönetimde yenilikçi yaklaşımlar ve zorluklar. *Uluslararası Politik Araştırmalar Dergisi*, 9(3), 15-31.

Uysal, B. ve Ulusinan, E. (2020). Güncel dijital sağlık uygulamalarının incelenmesi. *Selçuk Sağlık Dergisi*, 1(1), 46-60.

Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı, *Ar-Ge ve tasarım merkezleri tek pencere bilgilendirme kılavuzu*. 10.09.2024 tarihinde <https://agtm.sanayi.gov.tr/> adresinden erişildi.

We Are Social, *Digital 2024 global overview report*, 03.09.2024 tarihinde <https://datareportal.com/reports/digital-2024-global-overview-report> adresinden erişildi.

World Bank, *2023 Digital progress and trends report*, 20.09.2024 tarihinde <https://www.worldbank.org/en/publication/digital-progress-and-trends-report> adresinden erişildi.

Yıldırım, F., Abukan, B., Öztürk, H. & Eker H. (2020). Sosyal hizmette teknoloji kullanımı ve sosyal hizmet uzmanlarının dijital yapabilirlikleri: Covid-19 salgını odağında bir değerlendirme. *Turkish Studies*, 15(8), 3899-3916

Yıldırım, U. ve Şerif, Ö. (2004). Bilgi toplumu sürecinde yerel yönetimlerde eğitim-bilişim teknolojilerinden yararlanma: Türkiye'de e-belediye

uygulamaları. *TOJET: The Turkish Online Journal of Educational Technology*, 3(1).

Zaoui, F. ve Souissi, N. (2020). Roadmap for digital transformation: A literature review. *Procedia Computer Science*, 175, 621-628.

Özen, A. ve Gürel, F. N. (2020). Kamu denetiminde dijital dönüşüm: Dijital ikiz yöntemi. *İzmir Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(1), 16-23.

BİYOĞRAFI

Doç. Dr. M. Sami SÜYGÜN

Çukurova Üniversitesi'nde 2004 yılında İşletme Lisans, 2007 yılında İşletme Yüksek Lisans ve 2013 yılında Pazarlama Ana Bilim Dalında Doktora eğitimlerini tamamlayarak diplomalarını aldı. 2005 yılında Uzman Yardımcısı olarak girdiği Akdeniz İhracatçı Birlikleri'nde çalıştığı 12 yıl süresince Dahilde İşleme Teşvik Şubesi, İhracata Yönelik Devlet Yardımları Şubesi, Eğitim/Ar-Ge/Proje/Organizasyon Şubesi ve Sanayi Sektörleri şubelerinde görev aldı. Avrupa Birliği ve Çukurova Kalkınma Ajansı tarafından fonlanan çeşitli projelerde proje elemanı ve yürütücü olarak çalışmanın yanı sıra, AKİB Akademi bünyesinde çeşitli illerde gerçekleşen Dış Ticaret Koçları, Dış Ticarete Yönelik Girişimcilik Programı, Simülasyonlu Dış Ticaret Eğitimi, vb. programlarda yürütücü ve eğitmen olarak görev aldı. Uzmanlık alanları; Uluslararası Ticaret, Pazarlama, Girişimcilik ve İnovasyon Yönetimidir. Alana ilişkin yayımlanmış ulusal ve uluslararası makale, kitap ve kitap bölümleri bulunmaktadır. Türkiye İhracatçılar Meclisi uhdesinde yürütülen "İnovasyon Yönetim Akademisi" akredite eğitmen ve İnosuit programında mentördür. Ayrıca çeşitli kamu kurumlarının, meslek örgütlerinin ve sivil toplum kuruluşlarının kurullarında ve jürilerinde görev almakta, proje ve programlarında eğitmenlik yapmaktadır. 1981 yılında Mersin'in Mut ilçesinde dünyaya gelmiş olup evli ve iki çocuk babasıdır.

4. BÖLÜM

TEDARİKÇİ YÖNETİMİNİN DİJİTALLEŞMESİ BİR UYGULAMA ÖRNEĞİ⁴

Deren DELETİOĞLU

Nagarro +MBIS

<https://orcid.org/0000-0002-8876-0607>

Beril BAKIR

Nagarro +MBIS

<https://orcid.org/0009-0001-5143-1463>

Özet

ERP (Enterprise Resource Planning) sistemi, bir işletmenin tüm temel iş süreçlerini bütünleşmiş bir şekilde yönetmek için kullanılan yazılım sistemidir. Firmalar, kendi ERP sistemleri (SAP) üzerinde tedarik süreçlerini yönetirken, tedarikçilerinden bağımsız olarak işleyen ve etkileşimde olmadıkları süreçlerle karşı karşıya kalmaktadırlar. ERP sistemlerine kaydedilen verilerin doğrudan tedarikçilere aktarılamaması, bilgi erişiminde aksaklıklara ve iletişim gerektiren süreçlerin ayrı iş yükü ve maliyet yaratmasına neden olmaktadır.

Bu sorunların üstesinden gelmek için geliştirilen tedarikçi portalları, tedarikçilerin ERP sistemine adeta bir pencereden bakmalarını sağlar. Bu portallar sayesinde tedarikçiler, tedarik süreçlerine dair kritik bilgilere anında ulaşabilir ve gerektiğinde doğrudan veri girişi yapabilir. Böylece, tedarik süreçleri dijitalleşerek, geleneksel yöntemlere kıyasla çok daha hızlı, düşük maliyetli ve etkileşimli bir şekilde yönetilir hale gelir. Günümüz teknolojilerinin sunduğu olanaklarla birlikte, iş süreçleri ve satış-satın alma operasyonları dijital ortama taşınarak kaydedilmektedir. E-dönüşüm ve e-ticaret sistemleri gibi yenilikçi uygulamalar, çeşitli modellerle iş dünyasında kendine sağlam bir yer edinmiştir. Dijitalleşmenin getirdiği olgunluk ve dijital

⁴ Çalışma özet bildiri olarak Tarsus Üniversitesi Uygulamalı Bilimler Fakültesi tarafından 20-22 Eylül 2024 tarihleri arasında çevrim içi olarak düzenlenen 4. Uluslararası Dijital İşletme, Yönetim ve Ekonomi Kongresinde sunulmuştur.

çağın gerekleri doğrultusunda, ticari uygulamalarda iş birliği yapılan tarafların "paydaş" olarak aktif katılımı sağlanmaya başlamıştır.

Tedarikçi yönetim portalları, tedarikçi ilişkileri yönetimini sağlayan kapsamlı platformlardır. Bu platformlar, sipariş ve teslimat yönetiminden, sözleşme ve teklif süreci yönetimine, mal kabulü ve fatura raporlamasına, tedarikçi başvuru ve performans değerlendirme süreçlerine kadar çeşitli tedarik zinciri süreçlerinin yönetilmesine yardımcı olmaktadır. Sonuç olarak tedarikçi yönetim portalları, işletmelerin ve tedarikçilerin iş birliğini güçlendirerek, tedarik süreçlerini daha bütünleşmiş, şeffaf ve verimli bir şekilde yönetmelerine olanak tanıyıp, dijitalleşme süreçlerine katkı sağlar. Bu makale, tedarikçi portallarının işletmelere sağladığı avantajları ve bu portalların ERP sistemleri, özellikle SAP ile entegrasyon süreçlerini incelemekte ve dijitalleşme süreçlerine katkı sağlamaktadır.

Anahtar Kelimeler: Tedarikçi ilişkileri yönetimi, ERP (SAP) entegrasyonu, Dijital dönüşüm, Tedarikçi portalı

GİRİŞ

Dijitalleşme, günümüz iş dünyasında devrim niteliğinde bir dönüşüm sağlamakta ve şirketlerin operasyonel süreçlerinden stratejik karar alma mekanizmalarına kadar her alanda köklü değişiklikler meydana getirmektedir. Sektörler arası rekabetin yoğun olduğu günümüz iş ortamında, hızla dijitalleşen ve rekabetin yoğunlaştığı bir ortamda, şirketlerin sadece ürün ve hizmet kalitesi değil, aynı zamanda dijitalleşme ve bilgi yönetimi stratejileri ile öne çıkması kaçınılmaz hale gelmiştir. İşletmeler rekabet avantajı elde etmek için varlıklarını hızla dijitalleştirirken; küresel dijitalleşme, verinin gücünü her geçen gün arttırmaktadır. Veriyi merkeze koyan, yönetebilen ve anlamlı içgörüler elde edebilen kurumların küresel ekonomiden pay alma şansları daha fazla olmaktadır (Demir, 2022: 158). İşletmelerin dijital dönüşüm ile otomasyon sistemleri kullanmaya başlaması ve veriyi dijital ortama taşıması bilgi güvenliğini sağlamada da kolaylık getirmiştir (Erbay, 2018).

Dijitalleşmenin getirdiği fırsatlar, bilişim teknolojilerinin etkin kullanımıyla birleştiğinde, sürdürülebilir bir büyüme ve gelişim için kritik bir öneme sahiptir. Bilişim teknolojileri, bilginin elde edilmesi, işlenmesi, depolanması ve ihtiyaç duyulduğu zaman uygun yerlere gönderilmesi veya herhangi bir ortamdan istenilen bu bilgiye erişim imkânı sağlayan teknolojiler olarak belirtilmektedir (Ceyhun ve Çağlayan, 1997). Bir işletmenin rekabetçi üstünlük elde edebilmesi için özellikle bilgi sistemleri ve teknolojilerini

yenilikçi bir şekilde kullanması gerekmektedir. Bilişim teknolojilerinin sağladığı alt yapı sayesinde kurumsal kaynak planlama (ERP) sistemleri, işletmelerin kurumsal işlemlerini dijital ortama aktarılmasını ve tüm süreçlerini entegre ederek kaynakların daha etkin bir şekilde yönetilmesini sağlamaktadır.

Kurumsal kaynak planlama sistemi, bilgileri etkin bir şekilde entegre etmeyi ve kurum içi süreçler ve kurum dışı süreçler (müşteriler ve tedarikçiler) arasında şeffaf ve gerçek zamanlı bilgi paylaşımı sağlayan bir bilgi teknolojisi çözümdür ve birçok modülünü tek bir veri tabanında çalıştırmaktadır. Firmalar ERP sistemleri ile, sipariş, tedarik, ödeme işlemleri gibi süreklilik arz eden iş süreçlerini bütünsel şekilde takip edebilir ve raporlayabilir hale gelir. Çok sayıda çeşitli modüller bulunmakla beraber temel bileşenler şekil 1.1'de görülmektedir.



Şekil 1.1. Temel ERP bileşenleri (Özgül, 2006;26)

SAP, en bilinen ERP yazılımı olarak öne çıkmaktadır. İş süreçlerinin etkin yönetimi konusunda dünyanın önde gelen yazılım üreticilerinden biri olan SAP, 1972 yılında Almanya'da, Systemanalyse Programmentwicklung adıyla kurulmuş ve zamanla SAP kısaltmasıyla tanınmaya başlamıştır. Günümüzde, 280 milyondan fazla bulut kullanıcısına hizmet veren SAP, tüm iş fonksiyonlarını kapsayan 100'den fazla çözüm sunmaktadır ve en geniş bulut altyapı portföylerinden birine sahiptir. Bu özellikleri, SAP'yi küresel ölçekte

işletmelerin dijital dönüşüm süreçlerinde vazgeçilmez bir araç haline getirmektedir.

ERP kullanımı beraberinde çeşitli zorluklar da getirmektedir. Çalışanların dijital becerilerini geliştirmek, veri güvenliği konularında risklerle başa çıkmak ve sürekli değişen teknolojilere uyum sağlamak, işletmelerin üstesinden gelmesi gereken önemli sorunlardandır. ERP sistemleri, işletmelerin iç süreçlerini optimize etme amacı taşıırken, üçüncü kişilerle olan etkileşimde zorluklar da yaratabilir. Entegrasyon sorunları, veri tutarsızlığı, iletişim eksiklikleri, esneklik yetersizliği ve güvenlik kaygıları, firmaların tedarikçi ilişkilerini olumsuz yönde etkileyebilir. Bu nedenle, işletmelerin ERP sistemlerini kullanırken, tedarikçilerle iletişim süreçlerini geliştirmek için stratejiler geliştirmeleri büyük önem taşımaktadır. Etkili bir iletişim ve veri yönetimi, tedarikçi ilişkilerini güçlendirecek ve işletmelere rekabet avantajı sağlayacaktır.

1.GEREKSİNİMLER

Firmalar kendi ERP sistemleri üzerinden bu bütünsel süreçleri yönetirken tedarikçilerden bağımsız olarak verileri işlemektedirler ve onlarla etkileşimde bulunmadıkları süreçlerle karşılaşmaktadırlar. Ayrıca kendi ERP'lerine işledikleri verileri doğrudan tedarikçilerine aktarmadıkları için bilgiye erişim noktasında aksaklıklar yaşanmakta ve iletişim gerektiren bu süreçler ayrı iş yükü olarak maliyet doğurmaktadır. Bu durum tedarikçi süreçlerinin dijitalleşmesi ihtiyacını ortaya çıkarmıştır. Tedarikçi süreçlerinin dijitalleşmesi tedarikçi seçiminden sipariş yönetimine, teslimat takibinden faturalama süreçlerine kadar birçok aşamayı kapsamaktadır ve her aşamasında daha hızlı ve etkili iletişim kurmayı mümkün kılarak, işletmelerin daha çevik ve uyumlu hale gelmesini sağlar. Tedarikçi portalları, tedarikçilerin ve işletmelerin ihtiyaç duyduğu bilgilere kolay erişim sağladığı, siparişlerin, sözleşmelerin ve diğer belgelerin yönetildiği çevrimiçi platformlardır. Bu portallar, tedarikçilerle iletişimi artırarak, süreçlerin daha şeffaf ve takip edilebilir olmasına olanak tanır. Tedarik süreçlerinin geleneksel yöntemlere kıyasla çok daha hızlı, düşük maliyetli ve etkileşimli bir şekilde yönetilir hale gelmesini sağlar. Tedarikçi ilişkileri yönetim sistemlerinin başarısı için etkili bir ERP (Kurumsal Kaynak Planlama) entegrasyonu gerekmektedir, özellikle ERP sistemleri ile entegre olduklarında anlamlı düzeyde maliyet avantajı sağlamanın yanı sıra manuel işlemleri azaltarak verimliliği artırma, şeffaflığı artırma ve daha az işlem süreleri gibi önemli katkılar sağlamaktadır.

Tedarik süreci, Őirketten Őirkete deđiŐiklik gosterse de genellikle belirli temel adımları içerir. İlk olarak, ihtiyaçların belirlenmesiyle baŐlayarak, potansiyel tedarikçilerin araŐtırılması ve deđerlendirilmesi yapılır. Ardından, satın alma talebi gonderilir ve uygun tedarikçilerin seçimi için teklif sūreleri gerçekleŐtirilir. Fiyat ve koŐullar gorusūlduktan sonra bir satın alma sipariŐi oluŐturulur. Mallar alındıđında kalite kontrolū yapılır ve tedarikçi faturası iŐlenerek odemeler gerçekleŐtirilir. İyi tedarikçi iliŐkileri geliŐtirmek, sūzleŐmelerin yonetimi ve risk yonetimi sūreleri de bu aŐamada onem kazanır. Son olarak, tedarik sūrecinin gozden geçirilmesi ve analiz edilmesi, tasarruf ve risk azaltma firsatlarını belirlemek için kritik bir rol oynar. Bu aŐamalar, etkili bir tedarik zinciri yonetimi sađlamak için gereklidir.

2. UYGULAMA YAKLAŞIMI

ÇalıŐmamızın uygulama orneđi olan Supplier Wega cözümü, SAP ile entegre bir Őekilde alıŐan, tedarik yonetimi için tedarikçilere bilgi ve raporlar sunan, tedarikçiler için teklif, sūzleŐme, sipariŐ, teslimat ve faturalama sūrelerinin yonetilebilmesine olanak sađlayan gerekli durumlarda tedarikçilerin veri giriŐi yapmasını sađlayan MS .NET CORE ile geliŐtirilen bir Tedarikçi iliŐkileri Yonetimi Portalıdır. 8D Bildirimleri yonetimi, DÖF Bildirimleri yonetimi, tedarikçi performans deđerlendirme raporu, PPM raporu gibi kalite yonetimine yonelik sūreler de yurutulebilmektedir. Kullanıcı dostu tasarlanan ara yuzu ile, tedarikçilerin portalı kolaylıkla kullanabilmelerini sađlamak goz onunde bulundurulurken, tedarik sūrelerinde yaŐanan karmaŐik sūrelerin basit ve anlaŐılır hale gelmesine yardımcı olması amaçlanmıŐtır. Bu sayede, tedarikçilerin dijitalleŐmesi teŐvik edilerek, sūrelerin daha hızlı, dūŐuk maliyetli etkin ve etkileŐimli bir Őekilde yurutulmesi sađlanmaktadır. Supplier Wega, tedarikçi iliŐkilerini gulendirerek, iŐletmelerin verimliliđini artırmayı hedeflemektedir.

2.1. Sistem Kapsamı

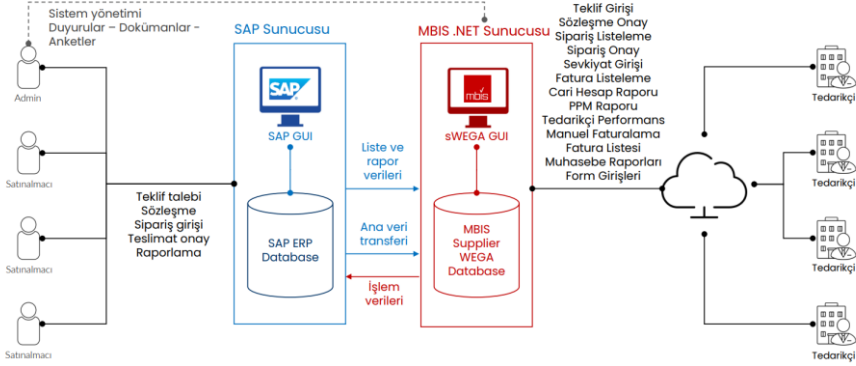
Sistem B2B tedarik sūrelerinde rekabet avantajı sađlayacak temel ve kritik modullerden oluŐmaktadır.

- Sipariş Yonetimi,
- SūzleŐme Yonetimi,
- Teklif Yonetimi,
- Barkod Yonetimi,
- Teslimat Yonetimi,
- Mal Kabul Bilgileri Gosterilmesi,
- Fatura Bilgileri Gosterilmesi,

- Cari Hareket Bilgileri Gösterilmesi,
- Yeni Tedarikçi Başvuru Yönetimi,
- Numune Talebi Yönetimi,
- Tedarikçi Performans Değerlendirme Raporunun Gösterilmesi,
- 8D Bildirimleri Yönetimi,
- DÖF Bildirimleri Yönetimi,
- PPM Raporunun Gösterilmesi,
- Portal Ayarlarının Yönetilmesi,
- Kullanıcı Yönetimi,
- Rol Yönetimi,
- Firma ve Firma Grupları Yönetimi,
- İçerik (Duyuru, Doküman, Anket ve Banner) Yönetimi,
- Profil Yönetimi,
- Log Yönetimi.
- Tedarikçi Skorlama (Uygun Tedarikçi Tayini)

2.2. Genel Görünüm

Firmanın satın alma departmanında görev yapan ERP kullanıcıları, tedarik yönetimi ile ilgili veri girişlerini gerçekleştiren kişilerdir. Diğer yandan, tedarikçiler de bu uygulama aracılığıyla sisteme erişim sağlamaktadır. Çalışmanın teknik mimarisi şekil 2.1’de görülmektedir. Bu yapı, tedarikçilerin doğrudan ERP sistemine erişmeden iş süreçlerinde ihtiyacı olan verilere erişmesini ve ERP sistemine veri girişi yapmasını sağlamaktadır, böylece kontrollü bir veri akışı oluşturmaktadır. Uygulama üzerinden yapılan kayıtlar, arka planda ERP ile veri alışverişini mümkün kılarak, tedarik süreçlerinin daha verimli bir şekilde yönetilmesine olanak tanır. Bu mimari yaklaşım, veri güvenliğini artırırken, tedarikçilerin ihtiyaç duydukları bilgilere hızlı erişimini sağlayarak, iş süreçlerini hızlandırmakta ve genel işleyişi iyileştirmektedir.



Şekil 1.2 Supplier Wega genel görünüm

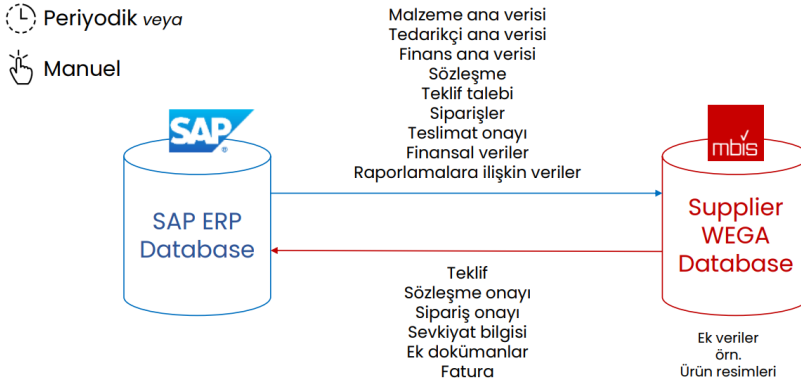
Satın alma süreci, genel hatlarıyla teklif alma, sözleşme yapma, sipariş verme, teslimat süreci, mal girişi ve muhasebeleşme aşamalarını içermektedir. SAP sisteminde teklif talebi oluşturulduğunda, bu talepler tedarikçilere iletilir ve tedarikçiler, kendilerine düşen teklif verme fırsatını değerlendirebilirler. Sözleşmelerle ilgili onay süreçleri, tedarikçiler aracılığıyla uygulama üzerinden gerçekleştirilebilmekte ve sözleşmelerin bakiye takibi de bu platformda mümkün olmaktadır. Ayrıca, SAP ortamındaki satın alma siparişlerinin listelenmesi ve onaylanması işlemleri, tedarikçiler tarafından doğrudan yapılabilmektedir. Mal girişi süreçleri için sevkiyat belgesi girişi yapılabilirken, fatura işlemlerine ilişkin birçok muhasebesel rapora erişim de sağlanmaktadır. Tüm bu yapı satın alma süreçlerini daha şeffaf ve izlenebilir hale getirerek, tüm paydaşların ihtiyaçlarını karşılamayı hedeflemektedir.

2.3. Veri Aktarımı

Veri akışı, özellikle veri akışının yönü, uygulamayı anlamlandırmakta önemli bir unsur olarak öne çıkmaktadır. SAP sisteminde yer alan sipariş veya sözleşme gibi belgelerin içindeki malzeme ve tedarikçi ana verilerinin, tedarikçiler tarafından etkin bir şekilde okunabilmesi için belirli bir akış mekanizması gereklidir. Bu mekanizma, yalnızca süreçsel belgelerin değil, aynı zamanda ana verilerin de uygulamaya entegrasyonu ile sağlanmaktadır. Ana veriler, sistemin temel yapı taşlarını oluşturur ve işletmenin operasyonel süreçlerinin işleyişi açısından kritik bilgileri içerir. Bu ana veriler arasında, malzeme bilgileri (malzeme numaraları, tanımları, birim fiyatları ve stok seviyeleri gibi), tedarikçi bilgileri (şirket adı, iletişim bilgileri, ödeme koşulları) ve fiyatlandırma bilgileri (indirim oranları, maliyet yapıları ve

sözleşmeli fiyatlar gibi) yer almaktadır. Bu verilerin entegrasyonu, tedarikçilerin ihtiyaç duyduğu bilgilere hızlı erişimini sağlayarak, tedarik zinciri süreçlerinin daha verimli ve etkili yönetilmesine olanak tanır. Dolayısıyla, ana verilerin güncel ve doğru tutulması da işletmenin rekabet gücünü artıran önemli bir faktördür.

Tedarikçiler tarafından verilen teklifler işletmelerin ihtiyaçlarına uygun ürün ve hizmetlerin temin edilmesinde önemli rol oynar. Birden fazla tedarikçiden gelen tekliflerin karşılaştırılması, en uygun seçeneği belirlemek için verimli bir yöntemdir. Bu teklifler uygulamadan SAP sistemine akar. Sözleşme ve sipariş onayları uygulamadan ERP sistemine aktarılır böylece siparişlerin ve sözleşmelerin izlenmesi, yönetilmesi ve sipariş durumlarının anlık güncellenmesi sağlanır.



Şekil 1.3 Supplier Wega Veri Aktarımı

2.4 İş Süreçleri

Tedarikçi yönetim portalları, tedarikçilerin ERP sistemlerine erişimini sağlayarak, tedarik süreçlerine dair bilgilere anında ulaşmalarını ve doğrudan veri girişi yapmalarını mümkün kılar. Şekil 1.4'te uygulamadan erişilen ERP'de yürütülen iş süreçleri ve uygulama üzerinden yürütülebilecek iş süreçleri gösterilmektedir. Bu entegrasyon sayesinde, iş süreçlerinin hızlanmasına, maliyetlerin düşmesine ve süreçlerin daha etkileşimli hale gelmesine katkı sağlayarak tedarikçi portalları, işletmelerin tedarik zinciri yönetiminde şeffaflık ve verimlilik elde etmelerine, dijital dönüşüm süreçlerini yönetmelerine destek olur.



Şekil 1.4 Supplier Wega İş Süreçleri

2.4.1 Tedarikçi İşlemleri (Wega)

Tedarikçi portalı uygulaması, işletmelerin tedarik zinciri süreçlerini daha verimli ve bütünleşmiş bir şekilde yönetmelerine olanak tanıyan kapsamlı bir platformdur. Bu platform, iş süreçlerinde çeşitli fonksiyonları barındırarak, tüm paydaşlar için kullanıcı dostu bir deneyim sunmaktadır. Teklif talebi yönetimi kapsamında, tedarikçilerden gelen tekliflerin listelenmesi, tekliflerin onaylanması ve teklif girişi yapılması gibi opsiyonel süreçler, kullanıcılar tarafından kolayca yönetilebilir. Bu sayede, işletmeler, tedarikçi seçim süreçlerini hızlandırarak en uygun fiyat ve koşullarla tedarik yapma fırsatı bulurlar.

Sipariş yönetimi, tedarik zincirinin bir diğer kritik bileşeni olarak, siparişlerin listelenmesi ve onaylanması, sevkiyat belgelerinin düzenlenmesi ve barkod basımı işlemlerini kapsar. Bu süreçler, işletmelere siparişlerin her aşamasında daha fazla kontrol ve şeffaflık sağlar. Ayrıca, faturalama ve teslimat raporlama süreçleri sayesinde, tedarikçiler fatura ve teslimat bilgilerini dijital ortamda takip edebilir, böylece iş süreçlerini daha şeffaf ve izlenebilir hale getirir. Dijitalleşmiş tedarik yönetimi, bu süreçlerin hızlandırılmasına ve hataların azaltılmasına da yardımcı olur, böylece işletmelerin operasyonel verimliliği artırılır.

2.4.2. Satın almacı İşlemleri (SAP)

Satın alma süreçlerinde, satın alma departmanı sorumluları, işletmenin ihtiyaç duyduğu ürün ve hizmetleri etkin bir şekilde yönetebilmek için SAP sistemi üzerinden teklif talebi ve sözleşme girişlerini gerçekleştirir. Bu aşamada, işletme ihtiyaçlarını karşılamak üzere tedarikçilerden teklifler alınır. İlgili teklifler değerlendirildikten sonra, en uygun teklifin seçilmesiyle

birlikte, sözleşme süreci başlatılır. Bu süreç, sadece maliyet ve kalite kriterlerine dayanmaz; aynı zamanda tedarikçi güvenilirliği ve önceki performansları da dikkate alınarak yürütülür. Sipariş onayı alındıktan sonra, tedarikçilerin portalda satın alma siparişini onaylaması gerekmektedir. Bu onay süreci, siparişin doğruluğunu ve tedarikçinin durumu hakkında bilgi sahibi olunmasını sağlamak açısından kritik bir adımdır.

Teslimat süreçlerinin tamamlanmasının ardından, tedarikçi tarafından mal teslimatının onaylanması ve mal girişi süreçleri yine SAP üzerinden yönetilir. Bu aşamada, sevkiyat detayları titizlikle takip edilir; teslimatın zamanında ve doğru bir şekilde gerçekleşip gerçekleşmediği gözlemlenir. Malzeme teslimatı doğrulandığında, ürünler stoklara kaydedilir ve envanter güncellemeleri yapılır. Bu süreçler, işletmenin stok yönetimini optimize ederek, gereksiz maliyetleri azaltmaya yardımcı olur. Ayrıca, SAP entegrasyonu sayesinde, tüm satın alma işlemleri uçtan uca dijital olarak yönetilir.

2.5. Ana Fonksiyonlar

Tedarikçi portalı uygulaması, temel olarak dört ana fonksiyon etrafında yapılandırılmıştır. Bu fonksiyonlar, kullanıcıların tedarik süreçlerini daha verimli ve organize bir şekilde yönetmelerine olanak sağlar. Tedarikçi portalı kullanıcı dostu ekranlar aracılığıyla tedarikçi verilerini merkezi bir şekilde erişilmesini sağlar. Ayrıca, otomatik bildirimler, anketler ve duyurular ile karşılıklı etkileşim sağlarken raporlama araçları ile tedarik süreçlerinin takibi ve analiz edilmesi kolaylaşır.

2.5.1. Raporlar

Tedarikçi portalı uygulamasında, tedarikçilerinin işlerini sorunsuz olarak iş birliği içinde sürdürebilmelerini destekleyecek raporlar bulunmaktadır. Bu raporlar özet ve detay bazda görüntülenebilir. Tedarikçiler, sözleşmelerin durumu ve güncellemeleri hakkında bilgi alabilir, sipariş süreçlerini takip edebilir ve tekliflerini kolaylıkla yönetebilirler. Ayrıca, mal kabul işlemleri ve faturaların durumu da sistem üzerinden izlenebilir, böylece tüm süreçlerin şeffaflığı artırılır. Ödemeler ve cari ekstreler, finansal durumun yönetilmesine yardımcı olarak, tedarikçilerin likidite ve nakit akışını daha etkin bir şekilde kontrol etmelerini sağlar.

2.5.2. Bilgilendirme ve Bilgi Toplama

Uygulama ERP ilişkili süreçlerin yönetimine ek olarak, firmaların tedarikçileriyle merkezi bir noktada bilgi paylaşımlarında bulunmalarını ve

bilgi toplamalarını sağlayarak iş s¼reçlerine önemli katkılar sunar. Bu sistem, duyurular, haberler, kampanyalar, doküman paylaşımı ve anketler gibi çeşitli bileşenler aracılığıyla firmaların tedarikçilerle tek bir s¼reçten bilgi akışını destekler. Bu kapsamda, tedarikçilerle yapılan bilgi paylaşımı yalnızca iletişimi güçlendirmekle kalmaz, aynı zamanda firmaların tedarikçi ilişkilerini daha etkin bir şekilde yönetmelerine olanak tanır. Bilgilendirme s¼reçleri, tedarikçilerin güncel gelişmelerden haberdar olmalarını sağlar ve iş birliğini artırır. Ek olarak, bilgi toplama yöntemleri sayesinde firmalar, tedarikçilerinin performansını değerlendirme, ihtiyaçlarını anlama ve stratejik kararlar alma konusunda önemli veriler elde eder. Böylece, uygulama, sadece bilgilendirme aracı olmanın ötesinde, tedarik zinciri yönetiminde kritik bir rol üstlenir ve tedarikçilerden bilgi akışını sağlarken satın alma departmanında iş yükünü azaltarak verimliliği artırır.

2.5.3. Yetki Yönetimi

Tedarikçi portalı uygulaması, kullanıcı rolleri tanımlamaya ve bu roller aracılığıyla sistem erişimlerini yönetmeye olanak tanımaktadır. Her bir rol, belirli yetkilerle donatılmış olup, bu yetkilere bağlı olarak çeşitli işlemler gerçekleştirilmesine imkân verir.

Sistem yöneticisi rolüne sahip kullanıcılar, platformun temel yapı taşlarını oluşturur. Bu kullanıcılar, teknik ayarların yapılması, sistem güncellemelerinin gerçekleştirilmesi ve kullanıcı tanımlamalarının yönetilmesi gibi kritik görevleri üstlenirler. Sistem yöneticileri, ayrıca güvenlik protokollerini uygulamak, kullanıcı erişim izinlerini düzenlemek ve sistemin genel performansını izlemekle de sorumludurlar. Bu roller, sistemin güvenli ve verimli bir şekilde çalışmasını sağlamak için oldukça önemlidir.

Diğer bir önemli rol, satın alma yöneticisidir. Satın alma yöneticileri, uygulama üzerinden içerik yönetimini, teklif onaylama s¼reçlerini ve raporlama faaliyetlerini gerçekleştirebilirler. Bu kullanıcılar, tedarikçi tekliflerinin değerlendirilmesi, onaylanması ve gerekli analizlerin yapılması gibi önemli işlevleri üstlenerek, organizasyonun tedarik zinciri yönetimini optimize ederler. Böylece, satın alma s¼reçlerinin daha hızlı ve etkili bir şekilde gerçekleştirilmesi sağlanır.

Tedarikçi kullanıcıları, portalın sunduğu diğer işlemlerle birlikte, tedarik zincirinin önemli bir parçasını oluştururlar. Bu kullanıcılar, teklif oluşturma, sipariş ve sözleşme onaylama, ürün etiketi basma, anket doldurma, doküman indirme gibi çeşitli s¼reçleri yürütürler. Ayrıca, raporları

görüntüleme yetkisine sahip olmaları, tedarikçiler için süreçlerin daha şeffaf ve izlenebilir olmasını sağlar.

2.5.4. Ghost User

Bu özellik, ilgili kişiler tarafından belirlenmiş bir kullanıcının, kendisine tanımlanan özel kullanıcı erişimi aracılığıyla sisteme giriş yapabilmesine olanak tanır. Kullanıcıların erişim yetkileri, tedarikçi firmaları ile olan ilişkilerini kolaylaştırmak amacıyla titizlikle belirlenmektedir. Ayrıca, bu kullanıcılar teknik destek alma, eğitim hizmetlerinden yararlanma ve tedarikçi firmaları adına çeşitli işlemler gerçekleştirme gibi yetkilere de sahip olurlar. Bu yapı, tedarikçi kullanıcılarının süreçleri daha etkin bir şekilde yönetmelerine yardımcı olurken, aynı zamanda portalın verimliliğini artırır. Kullanıcılar, belirlenen yetkiler dâhilinde, sisteme katkı sağlayarak tedarikçi firmalarının performansını iyileştirmek için gerekli adımları atma fırsatını elde ederler.

3. SONUÇ

Günümüz iş dünyasında tedarik zinciri yönetimi, şirketlerin rekabet avantajını artıran ve operasyonel verimlilik sağlayan kritik bir unsurdur. Firmaların kendi ERP sistemleri üzerinden tedarik süreçlerini yönetirken karşılaştıkları zorluklar, tedarikçi süreçlerinin dijitalleşmesi gerekliliğini ortaya çıkarmaktadır. Özellikle, firmaların kendi ERP sistemleri üzerinden verileri işleyip tedarikçilerle etkileşimde bulunmadıkları süreçlerde yaşanan aksaklıklar, bilgiye erişim sorunları ve iletişim yükü, işletmeler için önemli maliyetler oluşturmaktadır. Bu durum, tedarikçi süreçlerinin dijitalleşmesine olan ihtiyacı artırmakta ve tedarikçi portalları gibi yenilikçi çözümler, işletmelerin ve tedarikçilerin iletişimlerini güçlendiren, süreçleri daha şeffaf ve izlenebilir hale getiren etkili araçlar sunmaktadır. Tedarikçi portalı örneği üzerinden incelendiğinde, etkili bir ERP entegrasyonunun, tedarikçi ilişkilerini yönetmedeki önemi ve sağladığı maliyet avantajları net bir şekilde gözlemlenmektedir.

Tedarikçi süreçlerinin dijitalleşmesi, yalnızca süreçlerin hızını artırmakla kalmayıp, aynı zamanda iş yükünü azaltarak işletmelerin daha verimli ve etkili çalışmalarını sağlamaktadır. Dijitalleşme sayesinde, tedarikçilerle yapılan bilgi alışverişi daha hızlı ve güvenilir bir şekilde gerçekleşmektedir. Bu, tedarik süreçlerinin daha az hata ile yürütülmesine ve sonuç olarak maliyetlerin düşmesine katkı sağlamaktadır. Tedarikçi ilişkileri yönetim sistemleri, tüm bu süreçlerin bir araya getirilerek daha etkin bir şekilde yönetilmesine olanak tanımaktadır. Özellikle, tedarikçi portalı gibi bir çözüm,

kullanıcı dostu arayüzü sayesinde tedarikçilerin sistemle etkileşimlerini kolaylaştırmakta ve karmaşık süreçleri daha basit hale getirmektedir. Sipariş yönetimi, sözleşme takibi, fatura süreçleri ve performans değerlendirmeleri gibi kritik aşamaların dijital ortamda gerçekleştirilmesi hem zaman hem de maliyet tasarrufu sağlamaktadır. Bu sistemlerin kullanımı, tedarikçilerin performanslarının izlenmesine ve değerlendirilmesine de olanak tanır. Böylece, işletmeler, tedarik zincirindeki tüm paydaşlarla daha etkili bir iş birliği içinde çalışabilmekte ve olası sorunlara hızlıca çözüm bulabilmektedir.

Dijitalleşme, tedarikçilerle olan ilişkilerin güçlenmesine ve karşılıklı güvenin artmasına olanak tanımaktadır. Tedarikçiler, süreçlerin dijital ortamda daha şeffaf hale gelmesi sayesinde, işletmelerin taleplerini daha iyi anlayabilmekte ve bu talepler doğrultusunda etkili bir şekilde karşılayabilmektedir. Bu durum, iki taraf arasındaki iletişim ve iş birliğini geliştirmekte, karşılıklı fayda sağlamakta ve uzun vadeli ilişkilerin geliştirilmesine büyük katkı sunmaktadır. Ayrıca, tedarikçi portalları, firmaların anlık verileri analiz etmesine olanak tanır; bu veriler, stratejik kararların alınmasında kritik bir rol oynar. Verilerin etkin bir şekilde analiz edilmesi, tedarik zincirindeki olası sorunların önceden tahmin edilmesini sağlamakta ve buna yönelik önlemler almayı kolaylaştırmaktadır. Dolayısıyla, tedarikçi ilişkileri yönetimi ve dijitalleşme, işletmelerin daha çevik ve esnek bir yapıya kavuşmasına yardımcı olurken, tüm bu avantajlar, firmaların sürdürülebilir büyüme ve başarı hedeflerine ulaşmalarında da önemli bir rol oynamaktadır.

Sonuç olarak, tedarikçi portalları ve dijital tedarik süreçleri, günümüz işletmeleri için yalnızca birer yardımcı araç değil, aynı zamanda stratejik bir gereklilik haline gelmiştir. İşletmelerin, tedarik zinciri süreçlerini dijitalleştirerek daha etkili, verimli ve rekabetçi bir konuma gelmeleri mümkündür. Bu süreçler, tedarik zincirinin şeffaflığını artırarak tüm paydaşların ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik önemli katkılar sağlamaktadır. Dijitalleşmenin sağladığı avantajlar arasında bilgiye erişimin hızlanması, manuel işlemlerin azaltılması, süreçlerin otomatikleşmesi ve daha az işlem süresi gibi unsurlar yer almaktadır. Firmalar, tedarik süreçlerini dijitalleştirerek sadece maliyet avantajı elde etmekte kalmayıp, aynı zamanda tedarik zinciri yönetiminde de bir adım öne geçebilirler. Bu dönüşüm, yalnızca maliyetleri azaltmakla kalmayıp, aynı zamanda işletmelerin pazar koşullarına hızlı bir şekilde uyum sağlayabilmelerini sağlamakta ve rekabet güçlerini artırmaktadır. Ayrıca, dijitalleşme sayesinde, tedarikçilerle olan ilişkiler daha sağlam bir zemin üzerinde gelişmekte ve iş birliği fırsatları artmaktadır. İşletmeler, daha verimli bilgi

akışı ile tedarik zincirindeki aksaklıkları minimize ederek, pazar talebine daha hızlı yanıt verebilmektedir.

6. KAYNAKLAR

About SAP SE, 27.09.2024 tarihinde <https://www.sap.com/turkey/about/company/faq.html> adresinden erişildi.

Açıklan, D. (2019). Kurumsal kaynak planlaması sistemi entegrasyonu sürecinde proje yönetimi yaklaşımı ve bir firma incelemesi (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı.

Başak, S., Küllük, İ., Korkmaz, M., & Kayadelen, F. (2015). Tedarikçi ilişkileri yönetimi: Tedarikçi ilişkilerini AHP metodu ile analiz ve aksiyon planı oluşturma uygulaması. In IV. Ulusal Lojistik ve Tedarik Zinciri Kongresi Bildiriler Kitabı, 21-23 Mayıs, Gümüşhane Üniversitesi, 38-49.

Bozkurt, A. (2024). Bilgi yönetimi ve dijitalleşme stratejilerinin işletmelerin rekabetçi avantajına katkısı. Sosyal, beşeri ve idari bilimler alanında uluslararası araştırmalar XXI (69). Eğitim Yayınevi.

Ersöz, B., & Özmen, M. (2020). Dijitalleşme ve bilişim teknolojilerinin çalışanlar üzerindeki etkileri. *Bilişim Teknolojileri Online Dergisi*, 11(42), 170-179.

Gupta, M., & Kohli, A. (2006). Enterprise resource planning systems and its implications for operations function. *Technovation*, 1-10. DOI: 10.1016/j.technovation.2004.10.005

Keskinkılıç, M., & İpkin, M. (2023). İşletmelerde ERP uygulamalarının dijital dönüşüm sürecine katkıları. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(1).

Sarıkaya, M. (2022). Kurumsal sürdürülebilirlik ve dijitalleşme. *Teknolojik Dönüşüm, İşletme ve Ekonomi* (ss. 1-20). Ekin Basım Yayın Dağıtım.

Tedarik nedir? (SAP) 26 Eylül 2024 tarihinde <https://www.sap.com/turkey/products/spend-management/what-is-procurement.html> adresinden erişildi.

Zeytinci, A. B., & Şamlı, R. (2023). Kurumsal kaynak planlama iş yazılımı sistemlerinde uygulama programlama arayüzü ve istemci farklılıklarının performansa etkisi. *Avrupa Bilim ve Teknoloji Dergisi*, (52), 201-211.

BİYOĞRAFI

Ar-Ge Uygulamaları Danışmanı Deren DELETİOĞLU

Deren Deletioğlu, 2020 yılının Haziran ayında İstanbul Okan Üniversitesi İşletme (İngilizce) bölümünden mezun olmuştur. Kariyerine, 2021 yılının Ocak ayında, Nagarro + MBIS firmasında Ar-Ge Merkezinde Ar-Ge Uygulamaları Danışmanı olarak başlamış olup, bu pozisyonda görevine devam etmektedir. Proje ve araştırmalarını sürdürdüğü konular arasında tedarikçi portalleri, KVKK uyum süreçleri, SAP sistemlerinde iş uygulamaları yer almaktadır.

Ar-Ge Uygulamaları Danışmanı Beril BAKIR

Beril Bakır, Yeditepe Üniversitesi, Uluslararası İşletme Yönetimi (Almanca) bölümünden 2020 Haziran ayında mezun olmuştur. Kariyerine Aralık 2021 yılında Nagarro + MBIS firmasının Ar-Ge Merkezinde, Ar-Ge Uygulamaları Danışmanı olarak başlamış olup, bu pozisyonda görevine devam etmektedir. Proje ve araştırmalarını sürdürdüğü konular arasında tedarikçi portalleri, KVKK uyum süreçleri, SAP sistemlerinde iş uygulamaları yer almaktadır.

5. BÖLÜM

İŞLETME DİNAMİKLERİ VE ULUSLARARASI TİCARET HİLELERİ

Prof. Dr. Ali Şükrü ÇETİNKAYA
Selçuk Üniversitesi
ORCID: 0000-0001-8815-7165

Masoumeh Askarizadeh KOLSARI
Selçuk Üniversitesi
ORCID: 0009-0009-0806-7502

Özet*

Bu çalışma, işletme dinamiklerinin uluslararası ticaret hileleri üzerindeki etkilerini teorik olarak incelemektedir. Ticaretin serbestleşmesi, ihracat, ithalat ve doğrudan yabancı yatırımlarda önemli artışlar sağlarken, aynı zamanda bu süreç, yasadışı faaliyetlerin ve hileli uygulamaların artmasına da zemin hazırlamıştır. Uluslararası ticaret, işletme dinamiklerini önemli ölçüde etkileyen bir faktördür. İşletme dinamikleri, işletmelerin hem iç hem de dış çevreleriyle etkileşim içinde bulunarak adaptasyon ve yenilik yapma yeteneklerini kapsar. Uluslararası ticaretin karmaşıklığı ve rekabetin yoğunluğu, bazı işletmelerin yasa dışı yöntemlere başvurmasına neden olabilmektedir. Ticaret hileleri, adil rekabeti engelleyerek işletmelerin itibarını zedelemekte ve küresel ticaret sistemine zarar vermektedir. Çalışma, işletme dinamikleri ile uluslararası ticaret hileleri arasındaki ilişkiyi teorik bir çerçevede ele almakta ve literatür taraması ile desteklenmektedir. Çalışma, işletme dinamiklerinin, çevresel, rekabetçi ve içsel faktörler tarafından şekillendirildiğini ortaya koymaktadır. Çevresel faktörler, ekonomik, politik, sosyal ve teknolojik unsurları içermekte; bu unsurların her biri, işletmelerin stratejik kararlarını ve performansını doğrudan etkilemektedir. Özellikle, ekonomik büyüme, enflasyon, döviz kurları gibi makroekonomik göstergeler, işletmelerin karlılığını ve yatırım kararlarını

* Çalışmanın özeti 20-22 Eylül 2024 tarihleri arasında Tarsus Üniversitesi Uygulamalı Bilimler Fakültesi tarafından çevrim içi olarak düzenlenen 4. Uluslararası Dijital İşletme Yönetim ve Ekonomi Kongresinde sunulmuştur.

belirleyen önemli unsurlardır. Ayrıca, hükümet politikaları ve uluslararası ticaret anlaşmaları gibi siyasi faktörler de işletme dinamiklerini etkileyen kritik unsurlar arasında yer almaktadır. Çalışma, uluslararası ticaret hileleriyle mücadelede etkili risk yönetimi stratejilerinin önemini vurgulamaktadır. İşletmelerin, kriz dönemlerinde esneklik göstererek rekabet avantajı elde edebilmeleri için risk yönetimi uygulamalarını benimsemeleri gerekmektedir. Bu bağlamda, işletmelerin çevresel değişikliklere hızlı bir şekilde adapte olabilmeye yetenekleri, günümüz iş dünyasında hayati bir öneme sahiptir. Uluslararası ticarete dolandırıcılık risklerini en aza indirmek ve sürdürülebilir büyüme sağlamak için yasal mekanizmalar ve uluslararası işbirliği büyük önem taşımaktadır. İşletmeler, dinamik yeteneklerini geliştirerek ve iş zekâsını etkin bir şekilde kullanarak bu riskleri yönetebilir ve sürdürülebilir bir şekilde büyüyebilir. Bu çalışma, işletme dinamikleri ile uluslararası ticaret hileleri arasındaki etkileşimi anlamanın, sürdürülebilir büyüme ve etkili risk yönetimi için kritik bir gereklilik olduğunu ortaya koymaktadır. Araştırmada, uluslararası ticaretin yasal mekanizmalarının güçlendirilmesi ve hileli uygulamaların önlenmesi için yenilikçi çözümler geliştirilmesi gerektiği önerilmektedir.

Anahtar Kelimeler: İşletme Dinamikleri, Uluslararası Ticaret Hileleri, Yasal Mekanizmalar

GİRİŞ

Ticaret ve sermaye hareketleri önündeki engellerin kademeli olarak kaldırılması, ihracat, ithalat ve doğrudan yabancı yatırım akışlarını artırmıştır. Yerel ve uluslararası ticaretin genişlemesi, firmaları yeni fırsatlar arayışıyla yerel pazarlarının ötesine bakmaya yöneltmiştir (Brown, 2013). Pazar, rekabetin ve uzmanlaşmanın arenasıdır. Pazar, sadece kaynakları tahsis etmekle kalmaz, aynı zamanda yeniliği de teşvik eder. Pazarın büyümesi, yeni üretim yöntemlerinin ortaya çıkmasını ve bu yöntemleri kullanan firmaların ve endüstrilerin gelişmesini sağlar (Casson ve Lee, 2011).

İşletme dünyası hızla değişen ve gelişen bir yapıya sahiptir. Bu dinamik, işletmelerin sürekli olarak değişime ayak uydurmasını ve rekabet avantajını sürdürebilmek için yenilikçi stratejiler geliştirmesini gerektirir. Uluslararası ticaret de işletme dinamiklerini önemli ölçüde etkileyen bir faktördür. Küreselleşmenin artmasıyla birlikte, işletmeler uluslararası pazarlara açılmakta ve bu süreçte çeşitli zorluklarla karşılaşmaktadır.

İşletme dinamikleri, bir işletmenin iç ve dış çevresi ile etkileşimde bulunarak adaptasyon ve yenilik yapma kabiliyetini ifade eder. Dinamik yetenekler, işletmelerin değişen çevresel koşullara hızlı ve etkili bir şekilde yanıt verebilme kapasiteleridir. Bu yetenekler, işletmelerin sürdürülebilir rekabet avantajı elde etmesinde kritik bir rol oynar. İş zekâsı ise, işletme dinamiklerinin önemli bir bileşenidir ve veri analitiği ve bilgi yönetimi teknikleri kullanarak, işletmelerin stratejik karar alma süreçlerini optimize eder ve gelecekteki fırsatları ve tehditleri daha iyi öngörmelerine olanak tanır. İş zekâsı araçları, işletmelerin büyük miktarda veriyi toplamasına, analiz etmesine ve anlamlı bilgilere dönüştürmesine olanak tanır. Bu bilgiler, işletme dinamiklerini yönlendiren stratejik kararların alınmasında kullanılır.

Ancak, uluslararası ticaretin karmaşıklığı ve rekabetin yoğunluğu, bazı işletmelerin yasa dışı yöntemlere başvurmasına neden olabilmektedir. Uluslararası ticaret hileleri, hem firmalar arası rekabeti çarpıtmakta hem de küresel ticaret sistemine zarar vermektedir. Uluslararası ticaret hilelerinin işletme dinamiklerine etkisi nedeniyle, bu hilelerin önlenmesi için oluşturulan yasal mekanizmalar ve hukuk boyutunun büyük önem taşımaktadır. Uluslararası ticaret hileleri, hem ekonomik hem de hukuki açıdan ciddi sonuçlar doğurur. Bu hileler, piyasa dengesini bozarak adil rekabeti engeller ve işletmelerin itibarını zedelerdir. Uluslararası ticaret hilelerinin hukuk boyutu, ülkeler arası yasal işbirliği ve denetim mekanizmaları ile yakından ilişkilidir. Uluslararası ticaretin yasal mekanizmaları, ticaret anlaşmaları, uluslararası hukuk kuralları ve yargı süreçleri gibi unsurlardan oluşur. Bu mekanizmalar, ticaret hilelerini önlemeyi ve ticaretin adil ve şeffaf bir şekilde yürütülmesini sağlamayı amaçlar.

Bu çalışma, işletme dinamikleri ve uluslararası ticaret hilelerinin işletmeler üzerindeki etkilerini ve bu etkilerin nasıl yönetilebileceğini incelemeyi amaçlamaktadır. İşletmelerin dinamik yeteneklerini geliştirerek ve iş zekâsını etkin bir şekilde kullanarak, uluslararası ticaret hilelerinin yarattığı riskleri minimize edebilecekleri ve sürdürülebilir bir büyüme sağlayabilecekleri tartışılacaktır.

1. İŞLETME DİNAMİKLERİ

Oxford sözlüğü dinamik kelimesini “bir sistem veya süreç içinde değişimi veya ilerlemeyi teşvik eden bir kuvvet” olarak tanımlamaktadır. Bu kavram “etkin kuvvet” veya “değişim katalizörü” olarak da tanımlanabilir (Stevenson, 2010).

Yetenek, bir kişinin sahip olduğu potansiyelleri ve yapabileceklerini ifade eder. Ancak, bu yeteneklerin gerçekleştirilmesi veya kullanılması performansa dönüşür. Bu çerçevede, performans gerçekleştiren eylemlerin sonuçlarına odaklanırken, yetenekler kişinin bu eylemleri gerçekleştirme potansiyelini temsil etmektedir (Saith, 2001).

İşletme kavramında yetenek, birleştirilmiş kaynaklar aracılığıyla herhangi bir işi veya faaliyeti üretme kapasitesidir. Kaynaklar ve yetenekler arasında bir hiyerarşi bulunmaktadır. Kaynaklar, bir firmanın sahip olduğu temel girdilerdir; fiziksel varlıklar, insan kaynakları, teknoloji vb. yetenekler ise, bu kaynakların etkili bir şekilde birleştirilip kullanılmasıyla belirli görevleri veya faaliyetleri gerçekleştirmek için ortaya çıkar (Fossas Olalla, 1999).

Dinamik yetenekler, stratejik yönetim araştırmalarında merkezi bir odak haline gelmiştir, bir firmanın iç ve dış yetenekleri kullanarak hızla değişen ortamlara uyum sağlama ve başarı elde etme kabiliyetini ifade eder. Bu adaptabilite, günümüzün volatil iş dünyasında rekabetçi kalmak için sürekli evrilmek zorunda olan firmalar için hayati öneme sahiptir (Nair, Rustambekov, McShane ve Fainshmidt, 2014). Dinamik yetenekler, bir organizasyonun kaynaklarını niyetli olarak oluşturma, genişletme ve değiştirme kapasitesi olarak tanımlanabilir. Bu "kaynaklar" somut, soyut ve insan varlıklarını (veya kaynakları) ve yetenekleri içerir (Teece, 2018). Dolayısıyla, dinamik yetenekler, hem iç hem de dış yetenekleri bütünleştirmek, inşa etmek ve yeniden yapılandırmak için bir firmanın yeteneği olarak tanımlanabilir, bu da hızla değişen ortamlara cevap vermesini sağlar. Özetle, dinamik yetenekler, bir firmanın kaynaklarını yeniden yapılandırmasını sağlayan sistemleri, süreçleri ve rutinleri kapsar (Nair vd., 2014). Dinamik yetenekler, rekabet avantajı elde etmek için kesinlikle önemlidir. Ancak, tek başına başarı belirleyicileri değildir, bunun yerine, gerekli ancak yeterli koşullar olarak görülmelidir. Etkinliklerini maksimize etmek için dinamik yeteneklerin daha geniş stratejik yönetim çerçevelerine sorunsuz bir şekilde bütünleşmesi gerekmektedir. Dinamik yetenekleri stratejik yönetim teorisi içinde ayrı bir değerler dizisi olarak sunmak, diğer stratejik unsurlarla olan bağlantılarını göz ardı edebilir ve genel etkilerini azaltabilir. Dinamik yeteneklerin kritik olduğu kabul edilir, ancak bunlar kurumsal strateji ve rekabet pozisyonu bağlamında geniş bir stratejik yaklaşımın bir parçası olmalıdır (Kazimierz ve Szymon, 2014).

Sıradan veya sıfır seviye yetenekler, bir firmanın kısa vadeli olarak geçimini sağlamasına izin veren yetenekler olarak tanımlayabilir. Dinamik yetenekler

ise, sıradan yetenekleri genişletmek, değiştirmek veya oluşturmak amacıyla faaliyet gösteren yeteneklerdir (Winter, 2003).

Dinamik kaynak kavramı, geleneksel kaynak yaklaşımına yeni içerikler eklemeyi amaçlayan ve tüm kurumsal yeteneklerin değerini vurgulayan bir yaklaşımdır. Bu kavram, yalnızca “dinamik yetenekler” değil, tüm kurumsal yeteneklerin analizinin önemini vurgular. Bu kavramın önemli bir özelliği, bazı yeteneklerin adaptasyon, öğrenme ve değişim süreçlerine odaklanmış olabileceği varsayımına rağmen, tüm yeteneklerin değişiklikleri tanıtmaya potansiyeline sahip olmasıdır. Dinamik kaynak kavramı, “yetenek yaşam döngüsü” fikrini desteklemekte olup, bu döngü yaratma, geliştirme, olgunluk ve bir kez olgunluğa ulaşıldığında, gerileme, belirli bir yetenek için harcama sınırlaması, yenileme, kopyalama, yeniden dağıtma veya yeniden birleşim gibi bir sonraki aşamalardan birinin gerçekleşeceği varsayımını içermektedir. Dinamik kaynak kavramının varsayımları, kurumsal yetenekler açısından organizasyonlar arasındaki farklılıkları açıklamayı mümkün kılmaktadır (Kazimierz ve Szymon, 2014).

Modern zamanların en büyük sabiti değişimdir. İşletmeler, sürekli olarak bir sistem olarak evrim geçirmektedir. Sistem dinamiği, karmaşık sistemlerde öğrenmeyi geliştirmek için bir yöntemdir. İşletme dinamiği, karmaşık sistemler hakkında öğrenmeyi konu edinir (Gottschalk, 2007) Sistem dinamiği ise üst düzey yönetim problemlerine çözüm üretmeye yardımcı olması gereken bir yaklaşımdır (Serman, 2002). Dinamik karmaşıklığın artmasıyla birlikte etkili karar alımı, yöneticilerin zihinsel modellerini genişletmelerini ve karmaşık sistem yapısının nasıl davranışlar oluşturduğunu anlamlarını gerektirir (Gottschalk, 2007).

İşletme dinamiği, işletmelerde “sistem dinamiği”ni uygulayan bir değerlendirme yöntemidir. İşletme dinamikleri, bir işletmenin önemli yönlerini ve mevcut durumunu karakterize etmek için kullanışlı araçlardır. Her biri işletmenin tam bir resmini oluşturur; güçlü yönleri, zayıflıkları, fırsatları, tehditleri ve işletmenin olası seyrini anlamasına yardımcı olur. İş dinamikleri analizleri, ölçeklenebilirlik, bozulabilirlik ve teknoloji gibi faktörlerin değerlendirilmesini içerir. İş dinamikleri, Pazar olgunluğu, rekabet dinamikleri ve ölçeklenebilirlik gibi faktörlerin değerlendirilmesinde kullanışlı bir araçtır.

İşletme dinamiklerinin temelinde değişkenlik yatar. İşletme dinamikleri, sürekli değişen bir ortamda işletmenin iç ve dış faktörlerinin etkileşimine bağlı olarak sürekli değişir. Değişkenlik yönetimi, iş modellerinin oluşturulması ve uygulanması açısından ele alınır. İş süreçlerindeki

değişkenlik, organizasyonların çevresel değişimlere hızlı ve etkili bir şekilde adapte olabilmesi için gereklidir. Süreç değişkenliğinin yönetimi, karmaşık bir süreçtir ve belirli standartların, metodolojilerin ve teknolojilerin kullanılmasını gerektirir. Bu teknikler, işletmelerin rekabet güçlerini artırırken süreçlerini stratejik hedeflerle uyumlu hale getirmelerine yardımcı olabilir. İş süreç değişkenliği, bir işletmenin belirli bir alan için yapılandırılabilir, özelleştirilebilir veya değiştirilebilir yeteneğini ifade eder. İş süreçlerindeki bu değişkenlik, işletmelerin iş modellerini esnek bir şekilde yeniden yapılandırmalarına ve değişen koşullara uyum sağlamalarına olanak tanır. Birçok yazar, iş süreçlerindeki bu esneklik kavramını “değişkenlik” terimiyle açıklar. İş süreç değişkenliğine paralel olarak iş süreç esnekliği, bir işletmenin çevresel değişikliklere veya değişen gereksinimlere hızlı ve kolay bir şekilde adapte olma yeteneğini ifade eder (Valenca, Alves, Alves ve Niu, 2013).

Dinamikler, karmaşık sistemlerin sürekli evrilen doğasını kapsar; bunlar, doğrusal olmayan değişimler, geri besleme döngüleri ve ani kaymalar veya faz geçişleri ile karakterizedir. Bir sistem genel olarak, etkileşen veya bağımlı bileşenlerin bir bütün oluşturduğu bir yapı olarak geniş bir şekilde tanımlanabilir. Sistem bir mekanizmanın veya birbirine bağlı bir ağına parçaları olarak bir araya gelmiş bir şeyler kümesidir. Karmaşık bir sistem ise, doğrusal olmayan bağımlılıklarla karakterize edilen büyük bir parça grubundan oluşan, bir bütün oluşturan sistem olarak ifade edilebilir (Massa, Gianluigi ve Tucci, 2018). Karmaşık bir sistemin belirleyici özellikleri, sistemdeki öğelerin ve ilişkilerinin yüksek çeşitliliğidir. Dolayısıyla karmaşık sistemleri anlamak ve yönlendirmek için bu sistemlerin içsel bağlantılarını ve dinamizmini kabul eden bütünsel bir bakış açısı gereklidir. Karmaşıklık teorisinde özellikle “kelebek etkisi” kavramıyla küçük bir olayın dünyanın uzak bir köşesinde bile büyük bir etki yaratabileceği fikri vurgulanır. Bu “dinamik karmaşıklık” olarak bilinen kavrama yol açar ve bir sistemin zaman içinde farklı durumlara dönüşme yeteneğini ifade eder. Karmaşıklık; çeşitlilik, bağlantılılık ve dinamiklerin karakteristikleri aracılığıyla tanımlar. Çeşitlilik, bir sistemin içindeki öğelerin sayısı ve türü ile ilgilidir, bağlantılılık ise değişkenler arasındaki ilişkilerin sayısı ve türü ile ilgilidir. ‘dinamik’ özelliği karmaşık sistemlerin belirsizlik ve öngörülemezliğini yakalar. İş dinamiklerinde, çeşitli iç ve dış faktörler, işletmelerin ve piyasaların davranışını şekillendirir. Müşteri tercihleri, rekabet koşulları, teknolojik ilerlemeler, ekonomik eğilimler ve düzenleyici politikalar bu faktörler sadece birkaçıdır (Grösser, Reyes-Lecuona ve Granholm, 2017).

1.1 İşletme Dinamikleri Boyutları

İşletme dinamikleri, işletmelerin iç ve dış çevrelerindeki sürekli değişen faktörlerin bir araya gelmesiyle oluşan karmaşık bir yapıdır. Bu dinamikleri anlamak ve yönetmek, işletmelerin başarı için kritik bir beceridir. Bu dinamikler, işletmenin büyümesini, başarısını ve gelecekteki yönünü belirleyen önemli etkenlerdir.

İşletme dinamiklerini etkileyen faktörleri çevresel faktörler, rekabet faktörleri ve içsel faktörler şeklinde gruplandırmak mümkündür. Çevresel faktörler içerisine ekonomik, politik, sosyal, teknolojik ve çevre ile ilgili faktörler girmektedir. Ekonomik büyüme, enflasyon, faiz oranları, döviz kuru gibi makro ekonomik göstergeler işletmelerin karlılığını ve yatırım kararlarını doğrudan etkiler. Hükümet politikaları, vergiler, düzenlemeler, uluslararası anlaşmalar gibi siyasi gelişmeler işletmelerin faaliyet alanlarını ve stratejilerini şekillendirir. Kültürel değerler, demografik yapı, yaşam tarzı, tüketici davranışları gibi sosyal değişimler işletmelerin ürün ve hizmetlerini yeniden değerlendirmesini gerektirir. Yeni teknolojilerin ortaya çıkması, üretim süreçlerinde ve pazarlama yöntemlerinde köklü değişikliklere yol açar. Çevre ile ilgili düzenlemeler, sürdürülebilirlik beklentileri ve doğal kaynakların sınırlılığı gibi faktörler işletmelerin üretim süreçlerini ve ürünlerini etkilemektedir.

Rekabet faktörleri içerisine rakiplerin sayısı ve gücü, ürün ve hizmet farklılaşması ve pazarlama stratejileri girmektedir. Sektördeki rakip sayısı ve bu rakiplerin pazar payı, işletmelerin rekabet stratejilerini belirlemektedir. Rakiplerden farklılaşmak için ürün ve hizmetlerde sürekli yenilik yapmak ve farklılaştırma stratejileri geliştirmek gerekir. Pazarlama bütçesi, pazarlama kanalları, marka bilinirliği gibi faktörler rekabette başarıyı etkilemektedir.

Genel olarak, işletme dinamiklerinin stratejik boyutu, işletmenin uzun vadeli hedeflerini belirlemesi, rekabet avantajı elde etme stratejilerini geliştirmesi ve bu stratejilere uygun olarak hareket etmesini içerir. Stratejik boyut, işletmenin pazarlama stratejileri, finansal politikaları, ürün geliştirme stratejileri ve genel iş stratejileri gibi konuları kapsar (Kazimierz ve Szymon, 2014). Gelişim yolları organizasyonlar için zorludur, ancak açık strateji daha güçlü bir yaklaşım sunabilir. Yenilik, çeşitlendirme ve uluslararasılaşma stratejileri, açık strateji süreçlerini içerir. Açık strateji, stratejik konulara ilişkin şeffaflığı ve kapsayıcılığı artırarak hem iç hem de dış paydaşları sürece dâhil eder. Bu, aktörlere daha fazla stratejik şeffaflık ve katılım sağlayan dinamik bir uygulama setidir. Strateji oluşturma sürecinde organizasyonel açıklığın dinamik doğası, çeşitli faktörler nedeniyle zamanla dalgalandığını

vurgular. Teknolojik ilerlemeler, toplumsal eğilimler ve iç/dış koşullar, organizasyonel açıklık seviyesini etkiler ve bu seviye düşük şeffaflık ve katlımdan yüksek seviyelere kadar değişebilir. Ancak, artan açıklık, yükseltme ve taahhüt gibi ikilemlere yol açabilir. Örneğin, daha geniş bir kitlenin katılımı çeşitli bakış açıları sağlarken, karar alma sürecini yavaşlatabilir. Benzer şekilde, daha fazla şeffaflık işbirliğini artırabilir ancak hassas bilgilerin açığa çıkma riskini de beraberinde getirir. Strateji sürecine daha geniş kitlelerin dâhil edilmesi onlara söz hakkı tanır, ancak aynı zamanda ek sorumluluklar da getirir. Bu nedenle, açıklığı yönetmek stratejik çeviklik gerektirir, çünkü organizasyonlar etkili olma potansiyelinde geri dönüşlerden kaçınmak için değişen koşullara göre yaklaşımlarını uyarlamalıdır (Hautz, Seidl ve Whittington, 2017).

İçsel faktörler içerisine yönetim, insan kaynakları, finansal kaynaklar ve teknoloji girmektedir. İşletmenin vizyonu, misyonu, stratejileri ve kültürü yönetim tarafından belirlenir. Çalışanların yetkinlikleri, motivasyonları ve işbirliği işletmenin başarısı için kritik öneme sahiptir. Finansal kaynakların yeterliliği, işletmenin büyüme ve yatırım kararlarını etkiler (Bravo-Biosca, Criscuolo ve Menon, 2016). İşletmenin kullandığı teknolojiler, üretim verimliliğini ve ürün kalitesini etkiler. Dijital dönüşümle birlikte, dijital işletmeler diğer sektörlere göre daha dinamik olma eğilimindedir. Bu dinamizm, dijital teknolojilerin dönüştürücü doğasına atfedilebilir, bu teknolojiler yeni uygulamalar ve iş modelleri için çeşitli fırsatlar açmıştır. Goldfard ve Tucker'ın (2017) vurguladığı gibi, dijital teknolojiler arama, kopyalama, taşıma, izleme ve doğrulama ile ilgili maliyetleri önemli ölçüde azaltmıştır. Ayrıca dijital teknolojiler, giriş engellerini düşürmüş, bilgi akışını kolaylaştırmış ve piyasalara erişimi artırarak, deney ve yenilik için elverişli bir ortam oluşturmuştur.

İşletmelerin bu dinamikleri sürekli olarak takip etmesi ve değişime uyum sağlaması, rekabette öne geçmek ve sürdürülebilir bir büyüme sağlamak için hayati öneme sahiptir. Bu sayede işletmeler, yeni fırsatları değerlendirebilir, riskleri minimize edebilir ve müşteri beklentilerini daha iyi karşılayabilirler.

2. ULUSLARARASI TİCARET HİLELERİ

Uluslararası ticaret, günümüzde küreselleşmeyle birlikte giderek artan bir öneme sahip. Ancak bu artışla birlikte, sınır ötesi işlemlerde dolandırıcılık riskleri de paralel olarak yükselmektedir. Uluslararası ticaretteki dolandırıcılık, şirketlerin maddi kayıplar yaşamalarına, itibarlarının zedelenmesine ve hatta işletmelerin iflasına yol açabilecek ciddi sonuçlar doğurabilmektedir.

Hile, birini yanıltarak veya aldatarak bir amaca ulaşmak için yapılan geniş bir eylem kümesini ifade eder. Bu eylem sadece maddi kazanç sağlamak için değil, genel olarak birini inandırmak veya bir durumu manipüle etmek için de kullanılabilir. Dolandırıcılık veya sahtekarlık ise, özellikle birini kandırarak veya aldatarak zarar vermek veya maddi kazanç sağlamak amacıyla yapılan hileli ve yanıltıcı eylemleri ifade eder (Collin, 2009). Hile, gerçekte olduğundan farklı bir izlenim verilerek veya tamamen gizlenerek, yasa dışı yöntemlerle elde edilen kişisel çıkarlar için kullanılabilir (Küçük, 2008).

Ticari hile, işletmelerin haksız veya yanıltıcı davranışlar kullanarak kazanç elde etmesidir. Bu hile, ürünlerin kalitesini yanıltıcı şekilde sunma, fiyatları manipüle etme, vergi kaçırma veya tüketiciyi yanıltıcı reklam kampanyaları gibi çeşitli yollarla gerçekleştirilebilir. Ticarete vergi kaçırma, düşük fiyat belirterek vergi yükümlülüklerinden kaçınma girişimini ifade eder. Örneğin ithalatta düşük fiyat göstererek ithalat vergilerinden kaçınmaya çalışmak ticari hile olarak değerlendirilir (Kee ve Nicita, 2022).

Dolandırmak, birini kandırarak bir şeyden mahrum bırakmak, genellikle onları yanlış beyanlarla belirli bir eylemi gerçekleştirmeye teşvik etmek anlamına gelir. Ticaret bağlamında dolandırıcılığı tanımlamak zor olabilir, çünkü aldatma stratejinin bir parçası olabilir. Ancak, uluslararası ticarete yaygın dolandırıcılık türlerini anlamak, bu tür uygulamalara karşı korunmak için çok önemlidir (Radović ve Radojković, 2015).

Genel olarak gümrük sahtekârlığı, kara para aklama gibi ticaretle ilgili ihlaller ve anti-damping ve telafi edici önlemler gibi düzenlemelerin aşılması, küresel ticaret ekosisteminde önemli zorluklar ve riskler oluşturmaktadır. Gümrük dolandırıcılığı, kara para aklama, damping ve telafi edici önlemler, menşei değiştirme, belge sahteciliği, ödemelerde hile, ürün sınıflandırmalarını değiştirme, kalite ve miktar konusunda hile, Lojistik dolandırıcılık ve siber dolandırıcılık gibi uygulamalar uluslararası ticarete yaygın görülen hilelerdir.

Gümrük dolandırıcılığı (ithalat vergilerinin düşük gösterilmesi); ithal edilen malların değerini kasten yanlış beyan ederek daha düşük gümrük vergileri ödemeyi veya bunlardan tamamen kaçınmayı ifade eder. Ticarete ilişkin ihlaller (kara para aklama); uluslararası ticaret bağlamında kara para aklamanın, yasa dışı fonların kaynağını gizlemek veya yasa dışı faaliyetleri meşrulaştırmak için ticaret işletmelerini kullanmayı içerdiği anlamına gelir. Düzenlemelerin aşılması (damping ve telafi edici önlemler); ithalatçı ülkeler tarafından haksız ticaret uygulamalarını ele almak için uygulanan damping ve telafi edici önlemler gibi ticaret tedbirlerini atlatmanın yollarını bulmayı

içerir. Aktarma; malların kökenini gizlemek için üçüncü ülkeler üzerinden yönlendirilmesini ifade eder. Belge sahteciliği; ithalat veya ihracat işlemlerinde kullanılan belgelerin sahte olması durumudur. Gümrük vergilerinden kaçınma, yasaklı ürünlerin ticareti veya düşük kaliteli ürünlerin satışı gibi amaçlarla malların niteliğini veya kökenini yanlış beyan etmek için evrakların değiştirilmesini içerir. Ürün sınıflandırmalarını değiştirme; ticaret önlemlerinden kaçmak ve tespiti önlemek için ürün kodlarının değiştirilmesini ifade eder.

Ödemelerde dolandırıcılık; ödemelerin geç ödenmesi, hiç ödenmemesi veya sahte ödeme araçlarının kullanılması şeklinde olup ihracatçıların büyük zarar görmesine neden olabilmektedir. Kalite ve miktar konusunda hile; sipariş edilen ürünlerin kalitesinin veya miktarının sözleşmede belirtilenlerden farklı olması durumudur. Lojistikte hile; ürünlerin kaybolması, çalınması veya yanlış adrese gönderilmesi gibi lojistik süreçlerde yaşanan dolandırıcılık türleridir. Siber dolandırıcılık; e-posta, internet siteleri veya sosyal medya üzerinden yapılan dolandırıcılık girişimleridir (Barabesi, Cerasa, Perrotta ve Cerioli, 2016).

İşletme dinamiklerinde ürün sahtekarlığı, sahte veya düşük kaliteli ürünlerin piyasaya sürülmesiyle ilişkilidir ve önemli bir sorundur. Bu alanda sınırlı deneysel kanıtlar ve çelişkili tanımlar gibi zorluklar bulunmaktadır. Ayrıca, sahtekârlıkla ilgili suçların farklı kategorilere ayrılması, küresel ticarete sahtekârlıkla mücadeleyi zorlaştırabilir. Ürün sahtekarlığı genellikle kar sağlama amacıyla yapılırken, bazen politik gündemleri desteklemek için de kullanılabilir. Ürün sahtekarlığıyla mücadelede tüketici bilincini artırma, yasal düzenlemeleri sıklaştırma ve tedarik zinciri şeffaflığını artırma gibi stratejiler önemlidir. Bu çabalar, sahtekarlığın işletmelere ve tüketicilere olan zararlarını azaltmaya yönelik olmalıdır (Spink, 2017).

Uluslararası kaçakçılık, genellikle ulusal sınırların ötesinde mal veya insan taşınmayı içeren gayri resmi yolları ifade eder. Modern kaçakçılar, yakalanma riskini en aza indirmek için yeni, esnek ve gizli lojistik yöntemler, varlıklar ve sistemler geliştirmişlerdir. Bu yöntemler arasında teknolojinin kullanımı, rotaların değiştirilmesi, taşıma araçlarının gizlenmesi gibi taktikler bulunmaktadır. Ancak gümrük suçu, ticaretin gerçek resmini belirsizleştirebilir ve politika yapıcılarını yanıltabilir. Örneğin, resmi verilerde bildirilen ticaret miktarları ile gerçekten kaçakçılık yoluyla geçen mallar arasındaki farklar, güvenilir bir analiz yapmayı zorlaştırabilir ve yanlış politika kararlarına yol açabilir (Basu, 2014).

Uluslararası ticarete gerçekleşen hileler birçok sonucu beraberinde getirmektedir. Her şeyden önce maddi kayıplar bunun başında gelmektedir. Dolandırıcılık, şirketlerin büyük miktarda para kaybetmesine neden olabilmektedir. İtibar kaybı; dolandırılan şirketlerin piyasadaki güvenilirliğinin azalması ve müşteri kaybetmelerine yol açabilir. İş ilişkilerinin zarar görmesi ve iş ortakları arasındaki güven sarsılması nedeniyle gelecekteki iş birlikleri zorlaşır. Dolandırıcılık vakaları, uzun ve maliyetli yasal süreçlere yol açabilir. Dolandırıcılık mağduru olan şirketler, rakiplerinin gerisinde kalabilir, pazar paylarını ve rekabet avantajının kaybedebilirler.

Gümrük denetimlerinin artmasına rağmen, modern kaçakçılık teknikleri sofistike olduğundan, yasa dışı faaliyetleri tespit etmek zor olmaktadır. Kaçakçılar genellikle gizli bölmeler kullanır, malları yanlış etiketlerle donatır veya belgeleri sahte olarak düzenler. Yasa dışı gelirler genellikle karmaşık para aklama şemalarıyla yönlendirilir, bu da yasa dışı faaliyetlerin izini daha da karartır. Ticaretin uluslararası doğası, sahte işlemlerin tespitini zorlaştırır, yasa dışı işlemler sınırları aşar ve çeşitli denetim yeteneklerine ve dürüstlük seviyelerine sahip çok sayıda düzenleyici otoriteyi içerir. Uluslararası ticaret dolandırıcılığı, kamu hizmetleri ve altyapı projeleri için gereken önemli gelirleri hükümetten mahrum bırakmaktadır. Uluslararası ticaretteki gelir kaybı, ekonomi üzerinde dalga etkisi yaratabilir, sağlık hizmetlerinden eğitime kadar her şeyi etkileyebilir. Yasalara uygun hareket eden işletmeler, sahte faaliyetlerde bulunanlar tarafından haksız rekabetle karşı karşıya kalır, bu durum fiyatları düşürebilir ve piyasa dinamiklerini bozabilir (Pierson ve Bucy, 2018).

2.1. Uluslararası Ticaret Hilelerinde Hukuk Boyutu ve Yasal Mekanizmalar

Temelde, suçlu davranışlar toplumsal normlardan sapmanın en zorlu şekli olarak kabul edilebilir. Tarih boyunca, insan faaliyetlerinin her alanı çeşitli dolandırıcılık ve manipülasyon biçimlerine açık olmuştur. Ticarete yasal açıdan bakıldığında, dolandırıcılık eylemleri yerel ve uluslararası ticaret yasalarını ihlal etmektedir. Uluslararası ticarete dolandırıcılıkla mücadele etmenin hukuki yönü çok yönlüdür ve ekonomik sistemlerin bütünlüğünü korumak açısından hayati öneme sahiptir (Matijasevic ve Jakovljevic, 2023) Günümüzde ekonomik düzenlemelerin önemli görevlerinden biri, uluslararası ticarete dolandırıcılığa karşı mücadele etmek ve ulusal bütçeleri korumaktır. Uluslararası ticaret hilelerinde hukuki boyut, ekonomik suçların dinamik ve karmaşık doğasını yansıtır. Edwin Sutherland tarafından tanımlandığı üzere, ekonomik suçlar genellikle güçlü ve ayrıcalıklı konumlarda bulunan bireyler tarafından işlenen çeşitli yasadışı faaliyetleri

içerir. Bu tür suçlar, bir toplumun ekonomik sisteminin normal işleyişini bozan faaliyetleri kapsar (Matijasevic ve Jakovljevic, 2023). Örneğin, 2016 yılında Avrupa Birliği (AB) bütçesine gümrük vergileri yoluyla 20 milyar avrodan fazla katkı sağlanmış ve bu miktar AB'nin toplam kaynaklarının yaklaşık %15'ini oluşturmuştur. İthal edilen malların değerinin düşük bildirilmesi gibi hileli işlemler, bu tür gelirlerde önemli kayıplara neden olmaktadır. Uluslararası ticaret hilelerini önleme metodolojileri genellikle gözetimsiz paradigmalarda işler. Bu yöntemlerde aykırı değer tespiti ve sağlam küme analizi ön plana çıkar. Temel varsayım, uluslararası ticaret verilerinin büyük çoğunluğunun meşru işlemlerden oluştuğudur, bu da büyük dolandırıcılıkların son derece şüpheli anormallikler olarak belirginleşmesini sağlar (Cerioli, Barabesi, Cerasa, Menegatti ve Perrotta, 2019).

Son birkaç on yılda, uluslararası ticarete yolsuzlukla mücadele konusunda önemli ilerlemeler kaydedilmiştir. Küresel ekonomi evrildikçe, uluslararası örgütler ortaya çıkan zorluklara stratejilerini adapte etmişlerdir. Bu değişim, ekonomik faaliyetlerin uluslararası boyutta artması, çok taraflı ticaret anlaşmalarının aranması ve doğrudan yabancı yatırımlar için uluslararası rejimlerin oluşturulmasına bir yanıt niteliğindedir. Geleneksel uluslararası ticaret ve ekonomik ilişkiler yaklaşımlarını etkileyen birkaç önemli olay yaşanmıştır. Genel Anlaşma Tarife ve Ticaret (GATT) Uruguay Turu, Sovyetler Birliği'nde perestrojka ve glasnost politikaları, Avrupa ve Orta Asya'da komünist bloğun dağılması ve gelişmekte olan ülkelerdeki yaygın ekonomik liberalizasyon, küresel ekonomik manzarayı yeniden şekillendirmede rol oynamıştır. Bu gelişmeler, uluslararası ticarete yolsuzlukla mücadele için yeni mekanizmalar ve stratejiler gerektirmiştir (Posadas, 1999). Uluslararası örgütler, yolsuzluğu önlemek için çeşitli yasal mekanizmaları uygulamakta ve uluslararası ticarete yolsuzlukla mücadele çabalarının ön saflarında yer almaktadır. Bu mekanizmalar şunları içermektedir:

Dünya Ticaret Örgütü (WTO) tarafından yönetilen uluslararası ticaret bağlamında, yolsuzluğu somut bir konu olarak kınamaya yönelik açık hükümler bulunmasa da, bazı WTO anlaşmaları ve tarife dışı engellerin (NTBs) yayılması üzerine odaklanan mekanizmalar yolsuzluğu dolaylı olarak azaltmayı amaçlamaktadır (Schefer, 2008). Uruguay Yuvarlağı Anlaşmaları, Dünya Ticaret Örgütü (WTO) sisteminin evriminde önemli bir dönüm noktası olarak kabul edilir. Bu anlaşmalar, çeşitli ticaret alanlarında şeffaflığın ve idari işlem süreçlerinin artırılmasını vurgulayarak, ticaretin daha öngörülebilir ve adil almasını sağlamayı hedefler. GATT 1947 sisteminden farklı olarak, Uruguay Yuvarlağı Anlaşmaları daha kural tabanlı bir yaklaşım üzerine

kurulmuştur. Bu durum, üye ülkeler arasında karşılıklı pazarlık ve ödünler yerine, kurallar ve taahhütler çerçevesinde daha güçlü bir düzenlemeyi teşvik eder. Bu evrim, uluslararası ticaretin düzenlenmesinde daha sağlam ve disiplinli bir çerçeve oluşturmayı amaçlar (Ala'i, 2008). Bahsedilen yasal mekanizmaların bir kısmı aşağıda sıralanmıştır:

İthalat Lisanslama Prosedürleri Anlaşması (ILA), Dünya Ticaret Örgütü (WTO) üyelerinin ithalat lisanslama gereksinimlerini düzenleyen bir anlaşmadır. Bu anlaşma, üye ülkelerin ithalat lisanslama süreçlerini daha şeffaf, tahmin edilebilir ve hesap verebilir hale getirmeyi hedefler. Böylece, keyfi karar verme süreçlerinin ve rüşvet gibi risklerin önlenmesine yardımcı olur.

Ön Sevkiyat İncelemesi Anlaşması (PSI), malların kalitesini, miktarını ve ithalat düzenlemelerine uygunluğunu doğrulamak için yapılan ön sevkiyat inceleme prosedürlerini düzenler. İLA gibi, ticaretle ilgili idari karar verme süreçlerinde şeffaflığı ve hesap verebilirliği teşvik eder.

Hükümetler Arası Satın Alma Anlaşması (GPA), WTO üye ülkelerin kamu kurumları tarafından mal ve hizmetlerin satın alınmasına ilişkin kuralları belirler. Şeffaf ve ayrımcısız satın alma prosedürlerini gerektirir ve hükümet satın alma faaliyetlerinde adil rekabeti sağlamayı ve yolsuzluğu önlemeyi amaçlar.

WTO açıkça yolsuzluğu anlaşmalarında bir öz olarak ele almamakla birlikte, İLA, PSI, GPA gibi anlaşmalar karar alma süreçlerinde şeffaflık, hesap verebilirlik ile net kriterler gibi prosedürel mekanizmalar içermektedir. Bu mekanizmalar, üye ülkeler arasında adil ve öngörülebilir ticaret uygulamalarını teşvik ederek yolsuzluk risklerini azaltmayı amaçlamaktadır (Schefer, 2008).

GATT 1994'ün X. Maddesi, WTO çerçevesindeki en eski iyi yönetim ve şeffaflık yükümlülüğünü temsil etmektedir (Ala'i, 2008). GATT 1994'ün X. Maddesi'nin özü, Dünya Ticaret Örgütü'nün temel bir ilkesi olan şeffaflıktır. Bu ilke, açık piyasaları teşvik eder, hukuki belirliliğe katkıda bulunur ve hukuki kararlarda öngörülebilirliği artırır ki WTO hukukunun temelini oluşturur. Bu hüküm, uluslararası hukuk olan WTO hukukunun, WTO üyelerinin iç düzenlemeleri üzerindeki önemli etkisini ortaya koymaktadır. GATT 1994'ün X. Maddesi'nin 1. Ve 2. paragrafları, uluslararası ticareti ilgilendiren tüm genel geçer uygulama içeren iç düzenlemelerin derhal yayımlanmasını zorunlu kılar (Przybilla, 2010).

Ticaret Politikası İnceleme Mekanizması (TPIM), GATT Sistemi İşleyişi Müzakere Grubu (FOGS) tarafından Aralık 1988'de Montreal Bakanlar Toplantısı sırasında tanıtılmıştır. Bu mekanizma, GATT politikalarına uyumu artırarak iç düzenlemelerde şeffaflığı artırmayı amaçlamaktadır. TPIM 1 Ocak 1995 tarihinde WTO Anayasası'nın 3. Eki haline gelmiştir ve tüm Üyelerin ticaret politikaları ve uygulamalarının periyodik olarak gözden geçirilmesini zorunlu kılar. TPIM, üyelerin ticaret politikaları ve uygulamalarının anlaşılmasını ve şeffaflığını artırarak WTO kurallarına ve taahhütlerine uyumu teşvik eder (Ala'i, 2008).

2.1.1.Uluslararası Ticaret Haksız Rekabeti Önleme Anlaşması

Uluslararası hukukta fikri mülkiyetin çok taraflı ticaret sistemi tarafından korunması uzun süredir tartışmalı bir konu olmuştur. Dünya Ticaret Örgütü (WTO) üyeleri arasında fikri mülkiyet haklarının korunması ve uygulanmasına ilişkin minimum standartları belirleyen Ticaretle İlgili Fikri Mülkiyet Hakları Anlaşması (TRIPS), uluslararası alanda tartışmalı olan fikri mülkiyet anlaşmalarından biridir (Peter, 2017). TRIPS Anlaşması, öncelikle yayılma yerine korumaya odaklanır, bu da, anlaşmanın fikri mülkiyetin yaratıcıları ve sahipleri için haklarını tesis etme ve uygulama konusundaki endişelerini vurguladığı anlamına gelir. Ülkelerin çok taraflı ticaret çerçevesindeki katılımının doğası ve kapsamı uluslararası ekonomik ilişkiler açısından önemli sonuçlar doğurur. Fikri mülkiyet haklarının tahsisi ve uygulanması, sınır ötesi teknoloji akışları açısından doğrudan önem taşır ve bu da gelişim hedeflerini etkiler. Gerçekten de, TRIPS Anlaşması fikri mülkiyet haklarını meşrulaştırmayı amaçlar ve bu hakların kontrolü, gelişimin yönünü ve faydalanıcılarını etkiler (Gana, 1996).

TRIPS Anlaşması'nın 61. Maddesi, fikri mülkiyet haklarının uygulanması ile ilgilenir, özellikle kasten marka sahteciliği ve ticari ölçekte telif hakkı ihlalleri için ceza işlemlerini ve cezalarını düzenler. Üye ülkeler, ihlalleri caydırmaya yönelik, ihlalin ciddiyetine orantılı olarak hapis cezaları veya yeterli para cezaları gibi cezai tedbirler belirlemek zorundadır. Ayrıca anlaşma, ülkeleri, yetkililerin ihlal eden malları, üretiminde başlıca kullanılan malzemeler ve araçlara el koyma, müsadere ve imha etme konusunda yetkilendirmeyi teşvik eder (Sapatnekar, 2022).

2.1.2.Uluslararası Ticaret Odası

Uluslararası Ticaret Odası (ICC), 1919 yılında Fransa'nın Paris şehrinde kurulmuştur ve şu anda genel merkezi burada bulunmaktadır. Dünya genelinde ulusal komiteleri bulunan ICC, dünyanın en büyük iş örgütüdür

(Haight, 1960). Uluslararası Ticaret Odası (ICC), uluslararası ticareti teşvik etmek ve sorumlu iş uygulamalarını desteklemek için savunuculuk, çözümler ve standart belirleme gibi benzersiz bir karışım kullanarak küresel bir düzenleme yaklaşımı benimser. ICC, üye şirketleri ve ülkeleri için ekonomik büyümeyi desteklemek amacıyla yolsuzlukla mücadele etmek için hükümetlerle işbirliği yapar (Almuhaideb). Anayasasına göre, Uluslararası Ticaret Odası'nın (ICC), temel amacı, "uluslararası ticaret değişimlerinin hem daha büyük küresel refaha hem de uluslar arasında barışa katkı sağladığına dair güçlü bir inançla açık bir dünya ekonomisinin gelişimini ilerletmektedir." ICC, uluslararası ticaret, hizmetler ve yatırımı teşvik etmeyi, aynı zamanda uluslararası ticaretteki engelleri ve aksamaları ortadan kaldırmayı hedefler (Kelly, 2005).

ICC'nin Gasp ve Rüşvet Komitesi olarak bilinen "shawcross" komitesi, 1975 yılında kurulmuştur. Bu komite, rüşvet ve yolsuzlukla mücadele etmeyi amaçlayan ICC Rüşvet Davranış Kurallarını oluşturmuştur. Kurallar en son 2011 yılında güncellenmiştir. ICC, küresel ticareti kolaylaştırmak için kendini düzenleyici standartlar belirleme konusunda önemli bir rol oynamaktadır. Yolsuzlukla mücadeledeki önemli araçları arasında, ICC tarafından geliştirilen RESIST(Uluslararası İşlemlerde Yolsuzluk ve Şantajı Reddetme) bulunmaktadır. Ayrıca, PACI (Küresel İlkeler Sözleşmesi, Yolsuzluğa Karşı Ortaklık Girişimi) gibi girişimler ve Uluslararası Şeffaflık ile olan işbirlikleri de bu çabaların bir parçasıdır (Almuhaideb). Mart 1976'da, Uluslararası Ticaret Odası (ICC), uluslararası ticari işlemlerde uygunsuz ödemeler konusunu incelemek üzere bir mavi kurdele komisyonu oluşturduğunu duyurmuştur. Komisyon, 1977'de "İşlemlerde Gasp ve Rüşvet" başlıklı raporunu yayımlamıştır. Rapor, üç düzeyde eylem çağrısında bulunmuştur: bir uluslararası anlaşma, ulusal düzeyde önlemler ve iş dünyasının öz denetimi, kurallara aykırılık iddialarını inceleyecek bir ICC panelinin kurulması da dâhil (Posadas, 1999).

2.1.3. Birleşmiş Milletler Uluslararası Ticaret Hukuku Komisyonu

Birleşmiş Milletler Uluslararası Ticaret Hukuku Komisyonu (UNCITRAL), 1996 yılında Birleşmiş Milletler Genel Kurulu tarafından kurulmuştur. Ana amacı, ticareti engelleyebilecek hukuki farklılıkları ele alarak uluslararası ticareti kolaylaştırmaktadır. UNCITRAL, uluslararası ticaret hukukunu uyumlu hale getirip modernize ederek bu alanda kritik bir rol oynamaktadır. Sözleşmeler, model yasama metinleri ve yumuşak hukuk araçları geliştirip tanıtır. Bu araçlar, çeşitli hukuk sistemleri ve ekonomik bağlamlar arasında uyumlu

olacak şekilde tasarlanmıştır ve ticaret işlemlerinde küresel tutarlılığı ve verimliliği teşvik eder (Zharikov, 2019).

Bağımsız Garantiler ve Bekleme Akreditifleri Hakkında UNCITRAL sözleşmesi, birleşmiş Milletler Uluslararası Ticaret hukuku Komisyonu tarafından geliştirilen model yasaların önemli bir örneğidir. 1988 ile 1995 yılları arasında taslak haline getirilen bu sözleşme, 1 Ocak 2000'de yürürlüğe girmiştir. Amacı, uluslararası ticaret ve finans için hayati öneme sahip bağımsız teminatlar ve garanti mektuplarının kullanımı için kapsamlı ve uyumlu bir yasal çerçeve sağlamaktır. Sözleşme, bağımsız teminatlar ve garanti mektupları için kapsamlı bir dizi kural sunarak bu finansal araçlar için tutarlı bir hukuk sağlar. Bu yasal çerçeve, dolandırıcılık risklerini azaltmayı ve uluslararası ticarete performans garantileri ve garanti mektupları için standart bir yaklaşım sağlamayı amaçlar (Rochert, 2014).

2.1.4. Dünya Gümrük Örgütü

Gümrük otoritelerinin ekonomik istikrarı sağlamadaki rolü on yıllardır kritik olmuştur. Abartısız bir şekilde söylenebilir ki gümrük idareleri, sahtekârlık, terörizm ve organize suçlarla mücadelede belirli açılardan ön cephededir (Šramková, 2011). Ancak küresel ticaret sistemi artan ticaret hacimleri ve daha karmaşık işletme sistemleri ile birlikte lojistik süreçlerin tanıtılmasıyla önemli ölçüde dönüşüm geçirmiştir. Bu zorluklar gümrük idarelerinin ve ilgili paydaşların etkinliklerini zayıflatmış ve sahtekârlık gelirlerinin tespit edilmesini zorlaştırmaktadır (Kalizinje, 2018)

Dünya Gümrük Örgütü (WCO), Dünya Ticaret Örgütü (WTO) dâhil olmak üzere birçok uluslararası kuruluşla işbirliği yapmaktadır. Bu işbirliği, 1 Nisan 2004 tarihinden itibaren ticareti kolaylaştırma müzakerelerine öncülük etmiştir. Bu müzakereler, mal ithalatı ve ihracatıyla ilgili transit, ücretler ve formalitelerle ilgili süreçleri basitleştirmeyi, ticaret düzenlemelerinin yayınlanması ve yönetilmesini amaçlamaktadır (Šramková, 2011). WCO, gümrük işlemlerinde gelir risklerini ve boşluklarını azaltmaya yardımcı olan çeşitli araçlar geliştirmiştir. Bu araçlar şunları içerir:

Ayna Analizi, bir ülkenin ithalat (veya ihracat) verilerini diğer bir ülkenin ithalat (veya ihracat) verileri ile karşılaştırarak, bir veya daha fazla aracı ülkenin ticaret verilerini kullanarak işlemektedir. Bu yöntem, her bir ülke tarafından bildirilen ticaret istatistiklerinin doğruluğunu ve tutarlılığını doğrulamaya yardımcı olur. Ayna analizi, bir üçgenleme yaklaşımıyla farklılıkları tespit etmeye ve potansiyel olarak düzeltmeye yardımcı olur (Kalizinje, 2018).

Tek Pencere Sistemi'nin Uygulaması, gelecekteki veri değişim IT sistemlerini, gümrük işlemleri için birleşik veri modelini ve küresel ticareti güvence altına almak ve kolaylaştırmak için SAFE standartları çerçevesini içermektedir. Dünya Gümrük Örgütü (WCO), bilgi birliğini sağlamak ve paylaşmak, uluslararası ticarete gereksinimleri standartlaştırmak, risk değerlendirmesini geliştirmek ve sahtekârlıkları ortaya çıkarmak için normlar belirleyerek önemli bir rol oynamaktadır. WCO'nun 21. Yüzyıl için stratejik vizyonu, küresel gümrük ağları, sınır kontrolünün güçlendirilmesi, yeni teknolojiler ve işletmelerle, yasal yaptırım güçleriyle ve diğer devlet kurumlarıyla güçlendirilmiş iş birlikleri de dâhil olmak üzere yenilikçi çözümleri teşvik etmeyi amaçlamaktadır (Šramková, 2011).

3. SONUÇ

Bu çalışmada, işletme dinamikleri ile uluslararası ticaret hileleri arasındaki ilişki incelenmiştir. Küreselleşme sürecinin etkisiyle ticaret ve sermaye hareketlerindeki engellerin kaldırılması, ihracat, ithalat ve doğrudan yabancı yatırımlarda önemli artışlara yol açmıştır. Ancak bu gelişmeler, aynı zamanda uluslararası ticarete hile ve yasadışı faaliyetlerin artışını da beraberinde getirmiştir. İşletmelerin yerel pazarların ötesine geçmesi, rekabetin artmasına ve dolayısıyla hileli uygulamaların ortaya çıkmasına zemin hazırlamaktadır.

İşletme dinamiklerini etkileyen faktörler, çevresel, rekabetçi ve içsel faktörler olarak üç ana grupta toplanabilir. Çevresel faktörler arasında ekonomik, politik, sosyal, teknolojik ve çevresel unsurlar yer almaktadır. Ekonomik büyüme, enflasyon, faiz oranları ve döviz kurları gibi makroekonomik göstergeler, işletmelerin karlılığını ve yatırım kararlarını doğrudan etkilemektedir. Ayrıca, hükümet politikaları, vergiler, düzenlemeler ve uluslararası anlaşmalar gibi siyasi gelişmeler de işletme dinamiklerini şekillendiren önemli unsurlardır.

Çalışma, işletmelerin uluslararası ticaret hileleriyle başa çıkabilme yeteneklerini artırmak için risk yönetimi stratejilerinin önemini vurgulamaktadır. Etkili bir risk yönetimi, işletmelerin kriz dönemlerinde esneklik göstermelerini ve rekabet avantajı elde etmelerini sağlamaktadır. Bu bağlamda, işletmelerin çevresel değişimlere hızlı bir şekilde adapte olabilme yetenekleri, günümüzün değişken iş dünyasında hayati bir öneme sahiptir.

Sonuç olarak, işletme dinamikleri ve uluslararası ticaret hileleri arasındaki ilişkiyi anlamak, sürdürülebilir büyüme ve etkili risk yönetimi için kritik bir

gereklilik olarak ortaya çıkmaktadır. Bu çalışma, uluslararası ticaretin yasal mekanizmalarının güçlendirilmesi ve hileli uygulamaların önlenmesi için yenilikçi çözümler geliştirilmesi gerektiğini önermektedir. İşletmelerin, uluslararası ticaretin karmaşık yapısına uyum sağlamak için sürekli olarak stratejilerini gözden geçirmeleri ve güncellemeleri gerekmektedir. Bu sayede, hem yerel hem de küresel pazarlarda rekabetçi kalmaları mümkün olacaktır.

4. KAYNAKLAR

- Ala'i, P. (2008). The WTO and the Anti-Corruption Movement. *Loy. U. Chi. Int'l L. Rev.*, 6, 259.
- Almuhaidb, Y. Role of International Chamber of Commerce in International Commercial Law. *History*, 1, 18.
- Barabesi, L., Cerasa, A., Perrotta, D. ve Cerioli, A. (2016). Modeling international trade data with the Tweedie distribution for anti-fraud and policy support. *European Journal of Operational Research*, 248(3), 1031-1043.
- Basu, G. (2014). Combating illicit trade and transnational smuggling: key challenges for customs and border control agencies. *World Customs Journal*, 8(2), 15-26.
- Bravo-Biosca, A., Criscuolo, C. ve Menon, C. (2016). What drives the dynamics of business growth? *Economic Policy*, 31(88), 703-742.
- Brown, G. M. (2013). The impact of international businesses in a global economy: an interdisciplinary analysis. *IOSR Journal of Business and Management*, 11(1), 27-30.
- Casson, M. ve Lee, J. S. (2011). The origin and development of markets: A business history perspective. *Business History Review*, 85(1), 9-37.
- Cerioli, A., Barabesi, L., Cerasa, A., Menegatti, M. ve Perrotta, D. (2019). Newcomb–Benford law and the detection of frauds in international trade. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 116(1), 106-115.
- Collin, P. (2009). *Dictionary of business*. Bloomsbury Publishing.
- Fossas Olalla, M. (1999). The resource-based theory and human resources. *International Advances in Economic Research*, 5(1), 84-92.

- Gana, R. L. (1996). Prospects for developing countries under the TRIPS Agreement. *Vand. J. Transnat'l L.*, 29, 735.
- Gottschalk, P. (2007). *Business dynamics in information technology*. IGI Global.
- Grösser, S. N., Reyes-Lecuona, A. ve Granholm, G. (2017). *Dynamics of long-life assets: from technology adaptation to upgrading the business model*. Springer Nature.
- Haight, G. W. (1960). *Activities of the International Chamber of Commerce and Other Business Groups* Proceedings of the American Society of International Law at its annual meeting (1921-1969). (ss. 200-205).
- Hautz, J., Seidl, D. ve Whittington, R. (2017). Open strategy: Dimensions, dilemmas, dynamics. *Long Range Planning*, 50(3), 298-309.
- Kalizinje, F. (2018). *Combating customs revenue fraud in wco esa region: a mirror analysis through the lens of Malawi*. L. Liza, N. Mupanduki ve D. Ndonga (ed.), 2nd WCO ESA Regional Research Conference: Impact and Implications of the WTO Trade Facilitation Agreement in East and Southern Africa Nairobi, Kenya. (ss. 23-36).
- Kazimierz, K. ve Szymon, C. (2014). The Strategic Dimension of the Dynamic Capabilities of Enterprises. *Management*, 18(2), 7-18.
- Kee, H. L. ve Nicita, A. (2022). Trade fraud and non-tariff measures. *Journal of International Economics*, 139, 103682.
- Kelly, D. (2005). The international chamber of commerce. *New Political Economy*, 10(2), 259-271.
- Küçük, İ. (2008). *Finansal raporlamada hile-manipülasyonlar ve önlenmesi*. Marmara Üniversitesi (Turkey).
- Massa, L., Gianluigi, V. ve Tucci, C. (2018). Business models and complexity. *Journal of Business Models*, 6(1), 59-71.
- Matijasevic, J. ve Jakovljevic, M. (2023). Characteristic phenomena of economic crime in legal theory-fraud in the field of industry and production. *Law Theory & Prac.*, 40, 33.
- Nair, A., Rustambekov, E., McShane, M. ve Fainshmidt, S. (2014). Enterprise risk management as a dynamic capability: A test of its effectiveness during a crisis. *Managerial and Decision Economics*, 35(8), 555-566.

- Peter, K. Y. (2017). The objectives and principles of the TRIPS agreement *The Regulation of Services and Intellectual Property* (s. 255-322): Routledge.
- Pierson, P. B. ve Bucy, B. P. (2018). Trade Fraud: The Wild, New Frontier of White Collar Crime. *Or. Rev. Int'l L.*, 19, 1.
- Posadas, A. (1999). Combating corruption under international law. *Duke J. Comp. & Int'l. L.*, 10, 345.
- Przybilla, K. (2010). The "WTOisation" of the customs administration: Uniformity of the administration of law according to Article X: 3 (a) GATT 1994 and its implications for EU customs law.
- Radović, Z. D. ve Radojković, I. D. (2015). Frauds in international trade.
- Rochert, N. (2014). Performance guarantees on first demand and the fraud exception in international trade.
- Saith, R. (2001). *Capabilities: the Concept and its Operationalisation*. Queen Elizabeth House Oxford.
- Sapatnekar, A. M. (2022). Realizing the Reality of Article 61 of TRIPS. *Journal of Intellectual Property Rights (JIPR)*, 27(2), 130-140.
- Schefer, K. B. (2008). *Corruption and the WTO Legal system*. NCCR and World Trade Institute.
- Spink, J. (2017). Product fraud and product counterfeiting as a source of terrorist financing. *Security Journal*, 30, 640-645.
- Šramková, D. (2011). Financial Law towards Challenges of the 21st century in the view of the EU and WCO. *Studia Gdańskie. Wzjęcie i rzeczywistość*, 8, 165-185.
- Sterman, J. (2002). *System Dynamics: systems thinking and modeling for a complex world*.
- Stevenson, A. (2010). *Oxford dictionary of English*. Oxford University Press, USA.
- Teece, D. J. (2018). Business models and dynamic capabilities. *Long Range Planning*, 51(1), 40-49.
- Valenca, G., Alves, C., Alves, V. ve Niu, N. (2013). A systematic mapping study on business process variability. *AIRCC's International Journal of Computer Science and Information Technology*, 1-21.

Winter, S. G. (2003). Understanding dynamic capabilities. *Strategic management journal*, 24(10), 991-995.

Zharikov, A. (2019). Cooperation of UNCITRAL and the International Chamber of Commerce: new possibilities for companies from the belt and road initiative for dispute resolution in trade finance. *Comparative Law Journal of the Pacific*.

BİYOĞRAFI

Prof. Dr. Ali Şükrü ÇETİNKAYA

Prof. Dr. Ali Şükrü Çetinkaya, Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Uluslararası İşletmecilik Anabilim Dalında Öğretim Üyesi olarak görev yapmaktadır. Stratejik yönetim alanında profesör olan Çetinkaya; yönetim organizasyon, uluslararası ticaret operasyonları yönetimi ve turizm ve otel işletmeleri yönetimi alanında uzmanlığa ve sektör deneyimine sahiptir. Çetinkaya'nın ulusal ve uluslararası nitelikli akademik dergilerde yayınlanmış makaleleri, kitapları, kitap bölümleri ve konferans bildirileri bulunmaktadır. Çetinkaya, ulusal ve uluslararası çok sayıda projeyi başarı ile yürütmüş ve tamamlamıştır. Çetinkaya en başarılı doktora tezi ödülü ve en iyi bildiri ödüllерinin sahibidir.

Masoumeh Askarizadeh KOLSARI

Masoumeh Askarizadeh Kolsari, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Uluslararası Ticaret Anabilim Dalında doktora öğrencisidir. Lisans eğitimini İran Payame Noor Üniversitesi Hukuk Bölümünde ve yüksek lisans eğitimini Tahran Üniversitesi Uluslararası Hukuk Ana Bilim Dalında tamamlamıştır. Kolsari'nin yayınlanmış birçok makale, bildiri ve kitap bölümü bulunmaktadır.

6. BÖLÜM

DENİZLİ DİJİTAL TURİZM HARİTALARI ¹

Prof. Dr. Serkan BERTAN
Pamukkale Üniversitesi
ORCID ID: 0000-0002-9424-5011

Özet

Sürdürülebilir turizm anlayışı ile doğal ve kültürel değerlerin bilinirliğini sağlayarak gelecek nesillere aktarılmasında dijital haritalar önemli rol oynamaktadır. Bu çalışmada Denizli ilinde ortalama kalış süresi ve doluluk oranlarını artırmak, turizmi kırsal alanlara ve yıl geneline yaymak için Karekod ile birlikte dijital turizm haritaları oluşturulmuştur.

Sarayköy-Babadağ Turizm Haritasında; Attouda Antik Kenti ve Hisar Köyü Haritası (Sarayköy), Attouda Antik Kenti ve Hisar Köyü, Yardan Çayı (Babadağ), Babadağ Renkli Evleri ve Sarayköy Kaplıcaları, Güney-Buldan Turizm Haritasında; Tripolis Antik Kenti Haritası, Tripolis Antik Kenti, Güney Şelalesi (Tekne Turu), Süleymanlı Yaylası ve Gölü (Buldan) ve Buldan İlçe Merkezi (Buldan El Sanatları ve Kültür Merkezi ve Dokuma Pazarı Caddesi, Buldan Tarihi Evleri, Buldan Bezi Dokumacılığı, Buldan Simidi), Çivril-Baklan Turizm Haritasında; Homa (Gümüş Su) Şelalesi (Çivril), Işıklı Gölü Nilüfer (Çivril), Işıklı Yalnız Minare (Çivril), Myriokephalon (Çivril), Emirhisar Dedeköy Camii, Serbanşah (Savranşah) Camii (Çivril), Bayat (Köyü) Camii (Çivril), Beycesultan Höyüğü- Türbesi (Çivril), Tekke Camii (Baklan) ve Boğaziçi Eski Camii (Baklan), Çal-Bekilli Turizm Haritasında; Apollon Lermenos Tapınağı (Çal), Medele Evleri (Yeşiloba) (Bekilli), Şalvan Camii Kocaköy (Çal), Kayı Pazarı Camii Minaresi (Çal), Kısık Kanyonu (Çal), Bağ Yolu, Sudan Koyun Geçirme (Çal) ve Sakızcılar (Ağlayan Kaya) Şelalesi (Çal), Çameli-Serinhisar-Acıpayam Turizm Haritasında; Yayaçık Dağı Yamaç Paraşütü, Emecik Kanyonu (Çameli), Kolak Gölü (Çameli), Elmalı Köyü, Hayri Dev (Çameli) Çam Düdüğü-Sipsi Yapımcılığı ve İcracılığı, Acıpayam Kanyonu,

¹ Çalışma özet bildiri olarak Tarsus Üniversitesi Uygulamalı Bilimler Fakültesi tarafından 20-22 Eylül 2024 tarihleri arasında çevrim içi olarak düzenlenen 4. Uluslararası Dijital İşletme, Yönetim ve Ekonomi Kongresinde sunulmuştur.

Beşoluk (Acıpayam), Yazır Camii (Acıpayam), Keloğlan Mağarası (Acıpayam), Acıpayam Lavanta Bahçeleri, Uçarı Göleti (Acıpayam), Tarihi Karahayük Pazarı (Acıpayam), Bıçakçılık, Yatağan Palası (Serinhisar), Yeşilyuva Ayakkabıcılık (Acıpayam), Kefe Yaylası (Serinhisar), Çömlekçilik, Testi ve Bardak Yapımı (Serinhisar) ve Serinhisar Leblebisi ve Yatağan Bıçakları, Beyağaç-Kale-Tavas Turizm Haritasında; Kartal Gölü-Anıt Karaçam Ormanı (Beyağaç), Eren Günü Kutlamaları (Beyağaç), Topuklu Yaylası (Beyağaç), Halime Özke (Beyağaç), Hanay Evleri (Yöresel Lezzetler), Tabae Antik Kenti Haritası, İncegiz Kanyonu (Kale), Hırka Camisi (Tavas), Terrekota (Tavas), Denizli Kayak Merkezi, Tel Kıрма, Tavas Zeybeği, Tavas Bağları, Hanife ve Ahmet Paralı Yöresel El Sanatları ve Tekstil Müzesi (Tavas), Vakıf (Tavas) ve Heracleia-Salbace Antik Kenti (Tavas), Çardak-Bozkurt-Honaz Turizm Haritasında; Çardakhan Kervansarayı, Karakısık Kanyonu (Bozkurt), Karagöl (Bozkurt), Colossae Antik Kenti (Honaz), Yukarı Dağdere Gölü (Saklı Göl) (Honaz), Kaklık Mağarası (Honaz) ve Akhan, Termal Turizm Haritasında; Pamukkale Karahayıt, Gölemezli, Yenicekent ve Sarayköy Kaplıcaları, Pamukkale Hierapolis ve Laodikya Ören Yeri Haritasında; Balon / Yamaç Paraşütü, Pamukkale-Hierapolis Örenyeri ve Laodikya Örenyeri (Mavi güzergâh uzun tur, kırmızı güzergâh kısa tur) değerler bulunmaktadır. Ayrıca, Coğrafi İşaretli Ürünler Haritası, Denizli Şehir Merkezi Turizm Haritası (Yürüyerek/Bisikletle), Bisikletle Şehir Turu Haritası, Yürüyerek Şehir Turu Haritası, Somut Olmayan Kültürel Değerler Haritası, Müzeler Haritası, Gizli Kalmış Köyler Haritası, Kalemışı Camiler Haritası ve Denizli Gastronomi Haritası oluşturulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Dijital, Dijital Turizm, Harita, Turizm Haritası, Denizli.

GİRİŞ

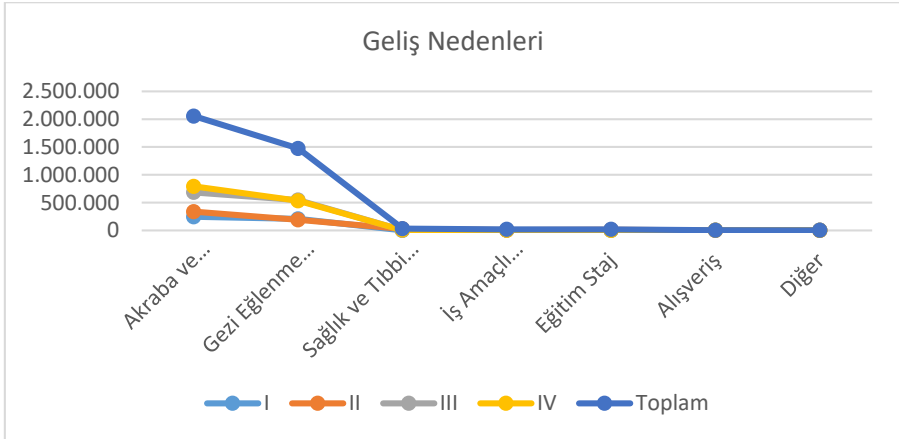
Denizli, termal, kültür, şehir, kırsal, eko, gastronomi, kongre, inanç, hava sporları, kayak, agro, bisiklet, kamp, karavan, yayla, alışveriş, astro, kongre ve mağara turizmi açısından oldukça önemli potansiyele sahiptir. Avrupa Konseyi Kültür Rotaları, en iyi turizm köyü, sakin şehir, gastronomi şehri, tarihi termal kentler birliği, jeopark ağı, kültür yolu, yeryüzü parkı, bağ yolu, gökyüzü gözlem parkı vb. ulusal ve uluslararası ağ ve girişimler Denizli ilinin turizm potansiyelinin değerlendirilmesinde önemlidir. Ayrıca yöre halkıyla birlikte gerçekleştirilecek olan ulusal ve uluslararası festivaller (Gastronomi festivali, alışveriş festivali, balon festivali ve hediyelik eşya festivalleri) turizm potansiyeline katkı sunmakta ve ürün çeşitliliği sağlamaktadır.

Paydaşlarla işbirliği ile turizm potansiyelinin öne çıkartılmasında haritalar oldukça önemli rol oynar. Bu çalışmada haritaların oluşturulmasında turizm değerlerine ulaşımında karayolunun durumu, değerlerin birbirleri arasındaki mesafesi, yolda geçen süre ve değerlerin bulunduğu yerin coğrafi yapısı dikkate alınmıştır.

1. DENİZLİ TURİZM POTANSİYELİ VE TURİZM HARİTASI

Denizli, Anadolu yarımadasının güney batısında Ege, İç Anadolu ve Akdeniz bölgeleri arasında Uşak, Afyonkarahisar, Burdur, Muğla, Aydın ve Manisa illerine komşudur (Denizli Turizm Değerleri, 2021). Denizli sınırları içerisinde yer alan turizm değerlerinin birini veya bir kısmını ziyaret eden kişilerin geceleme sayıları incelendiğinde gelenlerin % 57'si akraba ve arkadaş ziyareti, % 40'ı gezi, eğlenme, sportif ve kültürel faaliyet amacıyla Denizli ilini tercih etmiş, akraba ve arkadaş ziyaretleri daha çok Ekim, Kasım ve Aralık aylarında, gezi, eğlenme, sportif, kültürel faaliyetler, konferans ve seminerler amacıyla gelenler Temmuz, Ağustos ve Eylül aylarında, sağlık ve tıbbi nedenlerle geceleme ise Nisan, Mayıs ve Haziran aylarında gerçekleşmiştir (Türkiye İstatistik Kurumu, 2023). 2022 yılı Ocak, Şubat, Mart ve Aralık aylarında yerli ziyaretçiler, Nisan, Mayıs, Haziran, Temmuz, Ağustos, Eylül, Ekim ve Kasım aylarında yabancılar daha fazla konaklama gerçekleştirmiş, ortalama kalış süreleri 1,58 ile 1,71 arasında, doluluk oranları ise %32,61 ile %67,16 arasındadır (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2023).

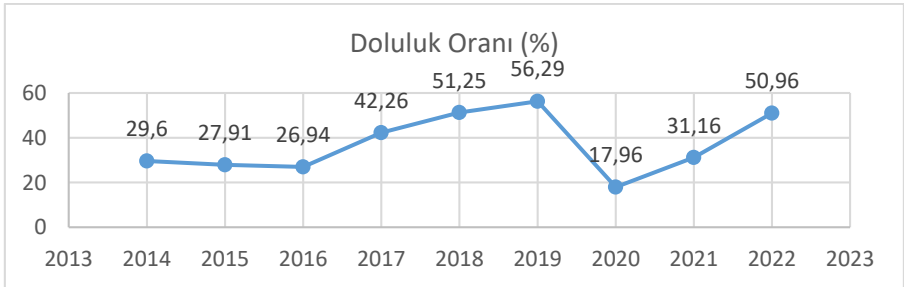
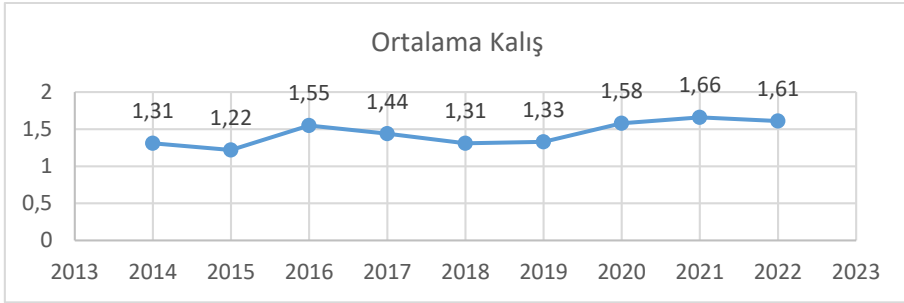
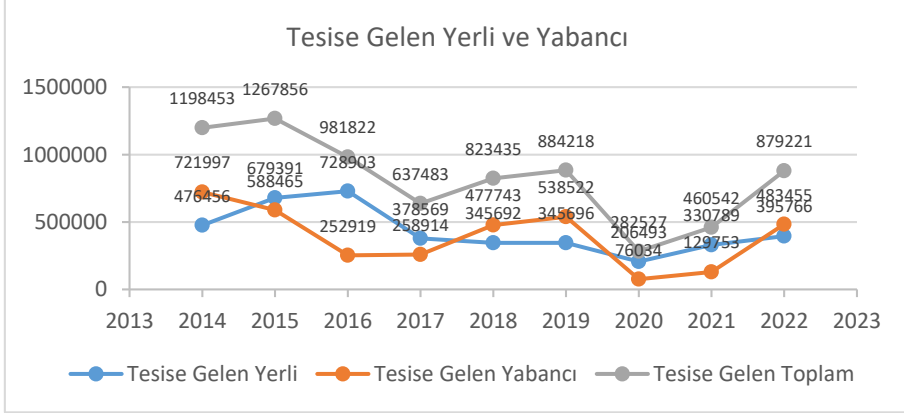
Grafik 1. Denizli İlini Ziyaret Eden Kişilerin Geliş Nedenlerine Göre Geceleme Sayıları (2022)



Kaynak: Türkiye İstatistik Kurumu, 2023.

Denizli konaklama tesisleri istatistikleri incelendiğinde 2014, 2018, 2019 ve 2022 yıllarında yabancı ziyaretçiler, 2015, 2016, 2017, 2020 ve 2021 yıllarında yerli ziyaretçiler daha fazla konaklama yapmış, ortalama kalış süreleri 1,22 ile 1,66 arasında doluluk oranları ise % 17,96 ile % 56,29 arasındadır (Türkiye İstatistik Kurumu, 2023; Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2023).

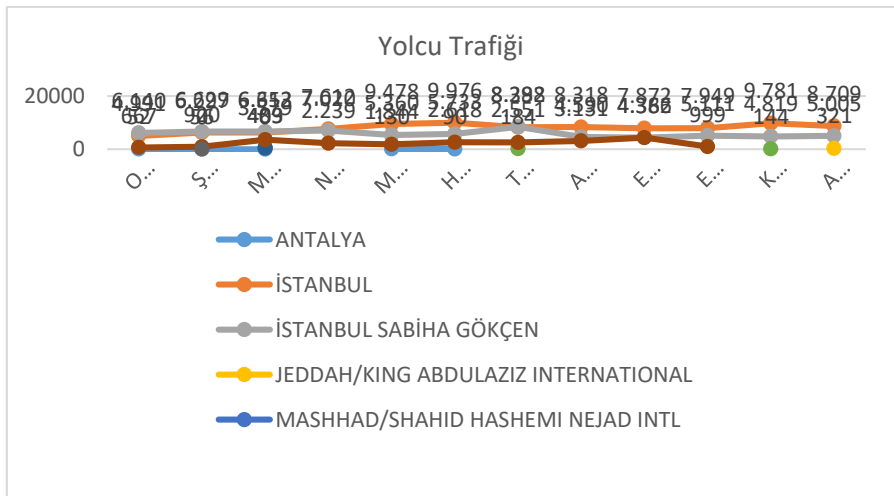
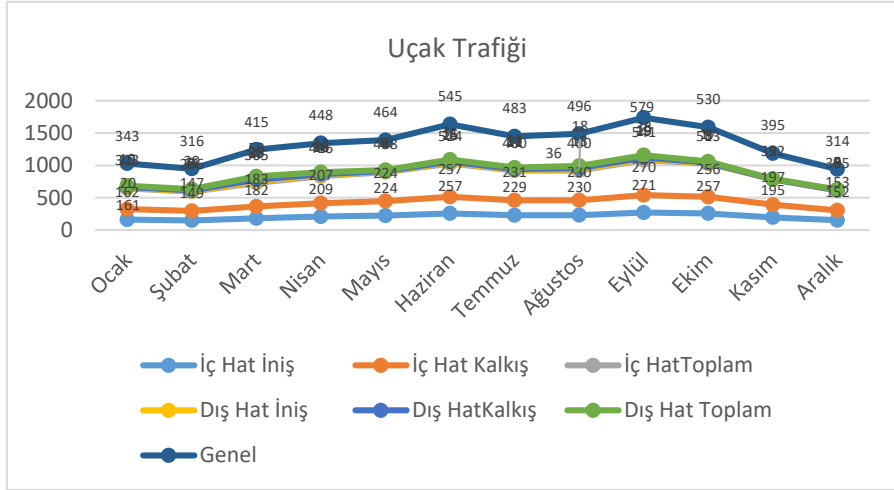
Grafik 2. Denizli Konaklama İstatistikleri



Kaynak: Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2023.

2022 yılı Denizli Çardak havalimanı uçak trafiği incelendiğinde iç hat (5033) ve dış hattan (295) gelen 190.200 yolcunun % 50,25'i İstanbul Havalimanından, % 36,71'i İstanbul Sabiha Gökçen Havalimanından, % 12,04'ü Tehran/Imam Khomani Havalimanından gelmiş, yolcuların % 10,20'si Temmuz ayında, %9,68'i Haziran ayında, % 9,16'sı Mart ayında, %8,87'si Nisan ayında, % 8,83'ü Mayıs ayında, % 8,73'ü Eylül ayında, % 8,43'ü Ağustos ayında, %7,75'i Kasım ayında, % 7,39'u Ekim ayında, % 7,37'si Aralık ayında, %7,30'u Şubat ayında geriye kalan % 6,23'ü Ocak ayında gelmiştir (Devlet Hava Meydanları İşletmesi Genel Müdürlüğü, 2023).

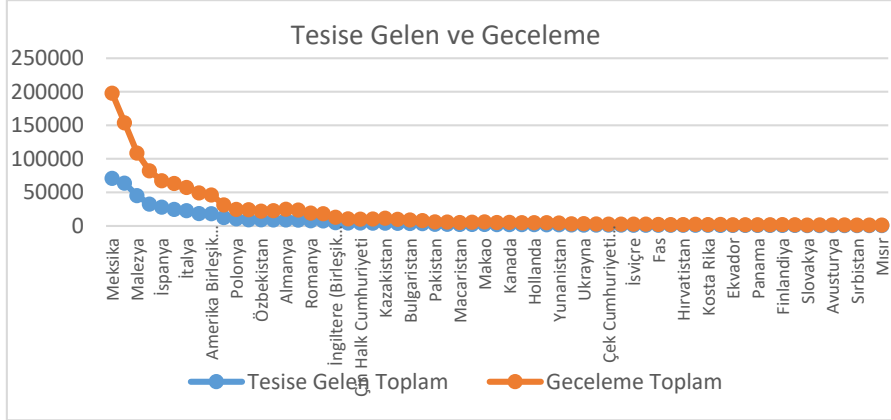
Grafik 3. Denizli Çardak Havalimanı Uçak ve Yolcu Trafiği (2022)

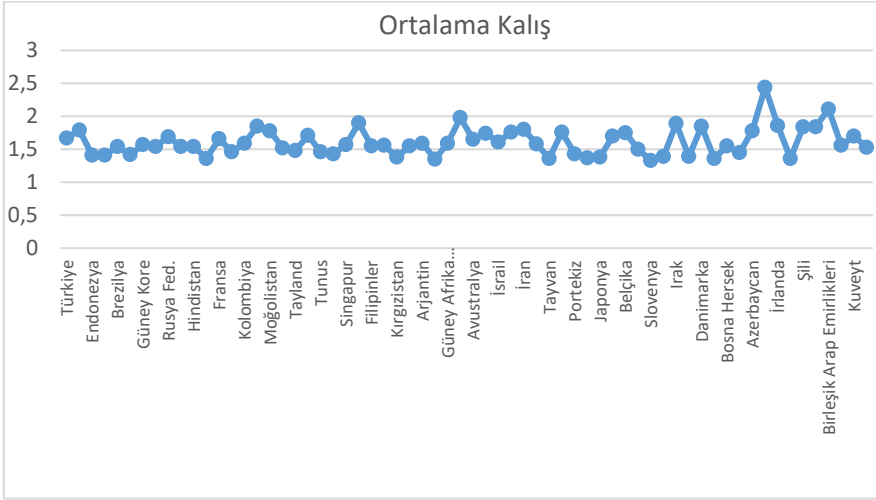


Kaynak: Devlet Hava Meydanları İşletmesi Genel Müdürlüğü, 2023.

2022 yılında Denizli'ye gelen yabancı ziyaretçiler incelendiğinde en çok Meksika'dan daha sonra sırasıyla Endonezya, Malezya, Brezilya, İspanya, Güney Kore, İtalya, Rusya, Amerika Birleşik Devletleri, Hindistan, Polonya, Fransa, Özbekistan, Kolombiya, Almanya, Moğolistan, Romanya, Tayland, İngiltere (Birleşik Krallık), Tunus, Çin Halk Cumhuriyeti, Singapur, Kazakistan, Filipinler, Bulgaristan Kırgızistan, Pakistan, Arjantin, Macaristan, Güney Afrika Cumhuriyeti, Makao, Avustralya, Kanada, İsrail, Hollanda, İran, Yunanistan, Tayvan, Ukrayna, Portekiz, Çek Cumhuriyeti (Çekya), Japonya, İsviçre, Belçika, Fas, Slovenya, Hırvatistan, Irak, Kosta Rika, Danimarka, Ekvator, Bosna Hersek, Panama, Azerbaycan, Finlandiya, İrlanda, Slovakya, Şili, Avusturya, Birleşik Arap Emirlikleri, Sırbistan, Kuveyt ve Mısır'dan gelmiş, gelen ziyaretçilerin ortalama kalış süreleri 1,33 ile 2,44 arasında, Ocak, Şubat, Mart, Nisan, Eylül, Ekim ve Kasım aylarında en çok Meksika'dan, Mayıs, Haziran ve Temmuz aylarında Endonezya'dan, Ağustos ayında İtalya'dan, Aralık ayında ise Malezya'dan gelen ziyaretçiler konaklama tesislerinde konaklamıştır (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2023).

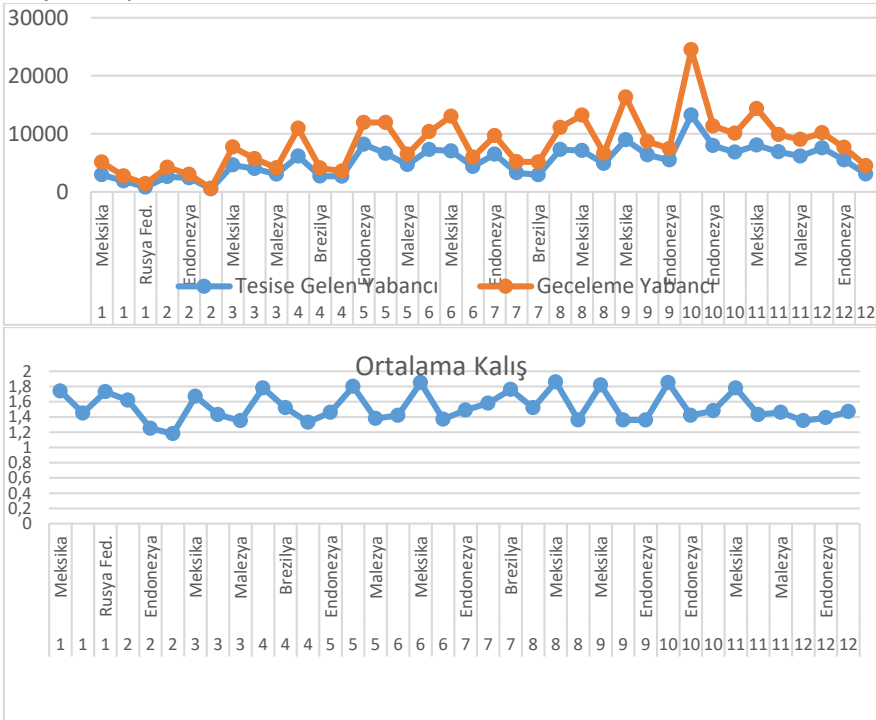
Grafik 4. Milliyetlerine Göre Konaklama ve Ortalama Kalış (2022)





Kaynak: Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2023.

Grafik 5. Aylara Göre Denizli İli Konaklama İstatistikleri 2022



Kaynak: Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2023.

Dijital etkinlikler kapsamında 2019 yılında 12 ülkede televizyon reklamı, 6 ülkede yazılı basın, 37 ülkede dijital reklam çalışmaları, 2020 yılında 8 ülkede televizyon reklamı, 17 ülkede yazılı basın, 80 ülkede dijital reklam çalışmaları, 2021 yılında 23 ülkede televizyon reklamı, 90 ülkede dijital reklam çalışmaları, 2022 yılında 33 ulusal televizyon kanalında reklam, 18 ülkede 70 basılı yayın reklam ve tanıcı materyal, 87 ülkede dijital reklam çalışmaları, 200'ü aşkın ülkede global haber kanallarında yer alma, 41 ülkede 177 tur operatörü ile reklam kampanyaları, 89 ülkeden 6.610 medya profesyoneli, editör ve tur operatörü ile ülkemizin turizm olanaklarının deneyimlenmesi gerçekleştirilmiş, 2022 yılında Denizli ilinde basılı yayın çalışmaları için toplam 6 ülkede 9 farklı mecrada 9 adet basılı yayın ve 1 adet dijital içerik paylaşımı yapılmış, 2023 yılında ise 11 ülkede 22 farklı mecrada 2 global yayında toplamda 24 mecrada 32 basılı yayın ve 2 online yayın gerçekleştirilmiştir (Türkiye Turizm Tanıtım ve Geliştirme Ajansı, 2023).

Denizli dijital çalışmalar, işbirliği, influencer ve etkinlikler ele alındığında basın, tur operatörü ve özel projeler aşağıda tabloda belirtilmiştir.

Tablo 1. Influencer, Basın, Tur Operatörü, Özel Projeler ve Etkinlikler

Etkinlik	Kişi Sayısı	Ülke	Destinasyon (Ağırlama Yapılan Destinasyon)
Basın	-	İtalya	Denizli
Basın	-	Danimarka	Denizli
İnfluencer	2	Hindistan	Antalya, Denizli, İzmir
İnfluencer	9	İngiltere, Hollanda, Fransa	Muğla, Denizli
İş Birliği	1	Avustralya	Denizli İzmir
İnfluencer	9	Fransa, İtalya, Portekiz, Sırbistan	İzmir, Denizli, Manisa
İnfluencer	6		Denizli
Proje (Çekim)	7	İtalya	İstanbul, İzmir, Denizli, Isparta, Nevşehir, Konya
Proje (Çekim)	6	Fransa	Nevşehir - Denizli - Antalya - İstanbul
Tur Operatörü Fam Trip	13	İngiltere	Antalya - Konya-Nevşehir - Denizli -Aydın - İzmir
Tur Operatörü Fam Trip	22	Belçika, Luxemburg	İzmir - Antalya -Denizli
Proje	32	Çekya	Çanakkale - İzmir - Aydın - Denizli -Muğla
Basın	7	İngiltere, İrlanda,	İzmir - Denizli

		Fransa, Polonya	
Basın	11	İspanya, Fransa, Yunanistan, İtalya, İngiltere, İrlanda, Hollanda	Muğla - Aydın -Denizli
Tur Operatörü Fam Trip	21	Fransa	İzmir - Antalya -Denizli
Tur Operatörü Fam Trip	10	Çin	İstanbul -Çanakkale - Balıkesir - İzmir - Aydın - Denizli -Muğla
Basın Ağırlaması	5	Belçika, Almanya, Norveç	İzmir - Manisa -Denizli
Proje	4	Singapur	Denizli - Burdur - Isparta - Antalya - Konya
Basın Ağırlaması	5	İsrail	İzmir - Denizli
Basın	4	Hollanda - Bosna Hersek	İzmir - Denizli -Manisa
Basın Ağırlaması	5	Çin	Muğla - Aydın -Denizli
Proje	5	Avustralya	İstanbul - Denizli - Nevşehir - Muğla
İnfluencer Etkinliği	5	Japonya	İstanbul, Nevşehir, İzmir, Denizli
Tur Operatörü Fam Trip	-	Kanada	Muğla - Denizli -İzmir - İstanbul

Kaynak: Türkiye Turizm Tanıtım ve Geliştirme Ajansı, 2023.











İnfluencer, basın, tur operatörü ve özel projeler kapsamında gerçekleştirilen etkinlikler çoğunlukla Fransa, İtalya, İngiltere, Hollanda, Çin, İrlanda ve Belçika ülkelerinden gelen kişilerle gerçekleştirilmiş, Danimarka, Hindistan, Portekiz, Sırbistan, Avustralya, Luxemburg, Çekya, Polonya, İspanya, Yunanistan, Almanya, Norveç, Singapur, İsrail, Bosna Hersek, Japonya, Avustralya ve Kanada ile az da olsa etkinlikler gerçekleştirilmiş, influencer etkinliklerinde takipçi Sayısı 45B ile 5,7MN arası, toplam erişim 6.600.000 ile 10.000.000 arasında, basın yansımaları ele alındığından çevrim içi görüntü sayısı 5.471 ile 217.000 arası, aylık ziyaretçi sayısı 34.400 ile 15,4M arasında, Denizli ilinin yanında ağırlama yapılan destinasyonlar sırasıyla İzmir, Muğla, Antalya, İstanbul, Nevşehir, Aydın, Konya, Manisa, Isparta, Çanakkale, Balıkesir ve Burdur illeri olmasına rağmen Denizli daha çok İzmir, Muğla, Antalya, İstanbul, Nevşehir ve Aydın illeri ile birlikte ağırlamaları gerçekleştirmiştir (Türkiye Turizm Tanıtım ve Geliştirme Ajansı, 2023).

















GoTürkiye platformunda sürdürülebilir destinasyonlar, sürdürülebilir deneyimler, sürdürülebilirlik, destinasyonlar, deneyimler, sürdürülebilir turizm programı, sürdürülebilir oteller, televizyon, markalaşma ve halkla ilişkiler temaları yer almakta, Denizli ile ilgili GoCycling Denizli Bisiklet Rotaları: Çameli Dağ Bisikleti Rotaları, GoWalking Denizli Yürüyüş Rotaları: Çameli Yürüyüş Rotaları ve Vineyards GoTürkiye Denizli Çal Bağ Rotası (vineyards.goTürkiye.com/cal-vineyard-route) çalışmaları bulunmaktadır (<https://goturkiye.com/>). Denizli GoTürkiye platformunda ise gör, dokun, tat, kokla, dinle, Denizli rotaları ve Denizli'de yapmadan dönme temaları yer almaktadır (<https://denizli.goturkiye.com/>).









Paydaşlarla işbirliği ile yöresel değerlerin öne çıkartılması amacıyla haritaların oluşturulmasında yol, mesafe, süre, coğrafi özellikler dikkate alınarak ulaşılabilirlik ve birbirine yakın değerler değerlendirilmiş, Sarayköy-Babadağ Turizm Haritasında; Attouda Antik Kenti ve Hisar Köyü Haritası (Sarayköy), Attouda Antik Kenti ve Hisar Köyü, Yardan Çayı (Babadağ), Babadağ Renkli Evleri ve Sarayköy Kaplıcaları, Güney-Buldan Turizm Haritasında; Tripolis Antik Kenti Haritası, Tripolis Antik Kenti, Güney Şelalesi (Tekne Turu), Süleymanlı Yaylası ve Gölü (Buldan) ve Buldan İlçe Merkezi (Buldan El Sanatları ve Kültür Merkezi & Dokuma Pazarı Caddesi, Buldan Tarihi Evleri, Buldan Bezi Dokumacılığı, Buldan Simidi), Çivril-Baklan Turizm Haritasında; Homa (Gümüş Su) Şelalesi (Çivril), Işıklı Gölü Nilüfer (Çivril), Işıklı Yalnız Minare (Çivril), Myriokephalon (Çivril), Emirhisar Dedeköy Camii, Serbanşah (Savranşah) Camii (Çivril), Bayat (Köyü) Camii (Çivril), Beycesultan Höyüğü- Türbesi (Çivril), Tekke Camii (Baklan) ve Boğaziçi Eski Camii (Baklan), Çal-Bekilli Turizm Haritasında Apollon Lermenos Tapınağı (Çal), Medele Evleri (Yeşiloba) (Bekilli), Şalvan Camii Kocaköy (Çal), Kayı Pazarı Camii Minaresi (Çal), Kısık Kanyonu (Çal), Bağ Yolu, Sudan Koyun Geçirme (Çal) ve Sakızcılar (Ağlayan Kaya) Şelalesi (Çal), Çameli-Serinhisar-Acıpayam Turizm Haritasında Yaylaçık Dağı Yamaç Paraşütü, Emecik Kanyonu (Çameli), Kolak Gölü (Çameli), Elmalı Köyü, Hayri Dev (Çameli) Çam Düdüğü-Sipsi Yapımcılığı ve İcracılığı, Acıpayam Kanyonu, Beşoluk (Acıpayam), Yazır Camii (Acıpayam), Keloğlan Mağarası (Acıpayam), Acıpayam Lavanta Bahçeleri, Uçarı Göleti (Acıpayam), Tarihi Karahayük Pazarı (Acıpayam), Bıçakçılık, Yatağan Palası (Serinhisar), Yeşilyuva Ayakkabıcılık (Acıpayam), Kefe Yaylası (Serinhisar), Çömlekçilik, Testi ve Bardak Yapımı (Serinhisar) ve Serinhisar Leblebisi & Yatağan Bıçakları, Beyağaç-Kale-Tavas Turizm Haritasında Kartal Gölü-Anıt Karaçam Ormanı (Beyağaç), Eren Günü Kutlamaları (Beyağaç), Topuklu Yaylası (Beyağaç), Halime Özke (Beyağaç), Hanay Evleri (Yöresel Lezzetler), Tabae Antik Kenti Haritası, İncegiz Kanyonu

(Kale), Hırka Camisi (Tavas), Terrekota (Tavas), Denizli Kayak Merkezi, Tel Kırma, Tavas Zeybeği, Tavas Bağları, Hanife ve Ahmet Paralı Yöresel El Sanatları ve Tekstil Müzesi (Tavas), Vakıf (Tavas) ve Heracleia-Salbace Antik Kenti (Tavas), Çardak-Bozkurt-Honaz Turizm Haritasında Çardakhan Kervansarayı, Karakısıq Kanyonu (Bozkurt), Karagöl (Bozkurt), Colossae Antik Kenti (Honaz), Yukarı Dağdere Gölü (Saklı Göl) (Honaz), Kaklık Mağarası (Honaz) ve Akhan, Termal Turizm Haritasında Pamukkale Karahayıt, Gölemezli, Yenicekent ve Sarayköy Kaplıcaları, Pamukkale Hierapolis ve Laodikya Ören Yeri Haritasında, Balon / Yamaç Paraşütü, Pamukkale-Hierapolis Örenyeri ve Laodikya Örenyeri (Mavi güzergâh uzun tur, kırmızı güzergâh kısa tur) yer almaktadır.

Tablo 2. Denizli Turizm Haritaları

Sarayköy Turizm Haritası Babadağ Turizm Haritası	Attouda 	Sarayköy 	Babadağ 
Güney Turizm Haritası Buldan Turizm Haritası	Tripolis 	Güney 	Buldan 
Çivril Turizm Haritası Baklan Turizm Haritası		Çivril 	Baklan 
Çal Turizm Haritası Bekilli Turizm Haritası		Çal 	Bekilli 
Çameli Turizm Haritası Serinhisar Turizm Haritası	Çameli	Acıpayam	Serinhisar

Acıpayam Turizm Haritası			
Beyağaç Turizm Haritası	Beyağaç 	Kale 	Tavas 
Kale Turizm Haritası		Tabae 	
Tavas Turizm Haritası			
Çardak Turizm Haritası	Çardak 	Bozkurt 	Honaz 
Bozkurt Turizm Haritası			
Honaz Turizm Haritası			
Termal Turizm Haritası			Termal 
Coğrafi İşaretli Ürünler Haritası			Coğrafi İşaret 
Pamukkale Hierapolis-Laodikya Ören Yeri Haritası		Pamukkale 	Laodikya 
Denizli Şehir Merkezi Turizm Haritası		Bisikletle 	Yürüyerek 

Somut Olmayan Kültürel Değerler Haritası Müzeler Haritası		SOKD 	Müzeler 
Gizli Kalmış Köyler Haritası Kalemişi Camiler Haritası		Köyler 	Camiler 
Denizli Gastronomi Haritası			Gastronomi 
Denizli’de Bir Gün Denizli’de İki Gün Denizli’de Üç Gün	Denizli’de Bir Gün 	Denizli’de İki Gün 	Denizli’de Üç Gün 

SONUÇ VE ÖNERİLER

2014, 2018, 2019 ve 2022 yıllarında Denizli ilinde bulunan konaklama tesislerinde yabancı ziyaretçiler, 2015, 2016, 2017, 2020 ve 2021 yıllarında yerli ziyaretçiler daha fazla geceleme gerçekleştirmiş, ortalama doluluk oranları ise % 17,96 ile % 56,29 arasındadır. Denizli’ye gelen yabancı ziyaretçilerin ortalama kalış süreleri 1,33 ile 2,44 arasındadır. Etkinlikler (influencer, basın, tur operatörü ve özel projeler) çoğunlukla Fransa, İtalya, İngiltere, Hollanda, Çin, İrlanda ve Belçika ülkeleriyle gerçekleştirilmiş, İzmir, Muğla, Antalya, İstanbul, Nevşehir ve Aydın illeri ile birlikte Denizli ilinde ağırlamaları gerçekleştirmiştir.

Değerlere ulaşım, mesafe, süre, coğrafi özellikler ve birbirine yakınlık dikkate alınarak; Sarayköy Turizm Haritası, Babadağ Turizm Haritası, Güney Turizm Haritası, Buldan Turizm Haritası, Çivril Turizm Haritası, Baklan Turizm Haritası, Çal Turizm Haritası, Bekilli Turizm Haritası, Çameli Turizm Haritası,

Serinhisar Turizm Haritası, Acıpayam Turizm Haritası, Beyağaç Turizm Haritası, Kale Turizm Haritası, Tavas Turizm Haritası, Çardak Turizm Haritası, Bozkurt Turizm Haritası, Honaz Turizm Haritası, Termal Turizm Haritası, Coğrafi İşaretle Ürünler Haritası, Pamukkale Hierapolis-Laodikya Ören Yeri Haritası, Denizli Şehir Merkezi Turizm Haritası, Somut Olmayan Kültürel Değerler Haritası, Müzeler Haritası, Gizli Kalmış Köyler Haritası, Kalemşi Camiler Haritası ve Denizli Gastronomi Haritası, oluşturulmuştur. Bu haritaların, Avrupa Kültür Rotaları, GoTürkiye, GoDenizli, GoPamukkale platformları ile entegrasyonu sağlanmalıdır. Bu haritalarda yer alan değerler hikayeleri ile birlikte oyunlar oluşturulmalı, dizi ve/veya filmlerin çekilmesi için destekler sunulmalı ve birçok noktada fotoğraf çekilecek alanlar oluşturulmalıdır.

Paydaşlarla işbirliği ile GoTürkiye, GoDenizli, GoPamukkale platformlarına Denizli turizm haritaları eklenmeli, haritalar yorumlara açılarak bilgi sistemi oluşturulmalı, dijital çalışmalarla dijital tanıtım artırılmalıdır. Pamukkale-Hierapolis Örenyerinde, turizm işletmelerinde, faturalarda (elektrik, doğalgaz, su) ve özellikle Denizli Çardak Havaalanında Denizli Turizm Haritalarının karekodlarına yer verilmeli, ziyaretçilerin Denizli'yi keşfetmeleri ve seyahat deneyimlerini kolaylaştırmak için Denizli turizm haritalar basılı bir şekilde dağıtılmalıdır.

Bisikletle şehir turu haritası için karekodlu levhalar ile destek sağlanarak bisiklet yolları, istasyonlar oluşturulmalı ve bisiklet paylaşım uygulamaları geliştirilmelidir. Yürüyerek şehir turu haritasıyla birlikte Ornaz vadisi, Seyir Tepesi, Bağbaşı Yaylasında yürüyüş rotaları oluşturularak, bu alanlar kamp ve karavan turizmi açısından değerlendirilmelidir. Somut olmayan kültürel değerler haritası kapsamında ustalar, icracılar desteklenmeli, tarihi yapılarda deneyim odaklı etkinliklere yer verilmeli genç kuşaklarla ustaların bir araya getirilmesi sağlanmalı, tasarım yarışmaları düzenlenmelidir. Denizli ili ve ilçelerin girişlerinde haritalara yönelik bilgilendirmeyle yönlendirme yapılmalıdır. İlçelerde ekonomik katkı ve sosyal beklentiler kapsamında haritalarda yer alan değerlere yönelik yerellik ve geleneksellik ön planda tutularak yöresel ürünlerin üretildiği ve sunulduğu kadın kooperatifleri kurulmalı, bu kooperatiflerde yöresel değerler sunulmalıdır. Yöre halkının ihtiyaçları dikkate alınarak ilçelerin haritalarında tematik gelişim güzergâhları belirlenmeli, hikâyeleştirme ve deneyimsel ürünler oluşturularak ev pansiyonculuğu geliştirilmelidir. Haritalarda yer alan değerler için teknoloji ve kodlama yarışmaları düzenlenmeli, hikâyeleştirme ile değerler anlatılmalı ve doğal ve kültürel değerler ile ilgili oyunlar tasarlanmalıdır. Coğrafi işaretle ürünler haritasında yer alan değerlerin bulunduğu

kooperatiflerin ve işletmelerin sayısı artırılmalı, Denizli coğrafi işaretli ürünler için şehir merkezinde (Kaleiçi Çarşısı ve Bayramyeri Meydanı) alan tahsis edilmeli coğrafi işaretli ürünlerin sergilendiği otantik satış sokakları oluşturulmalı ve dijital imkânlar sunulmalıdır. Tarihi yapılar coğrafi işaretli ürünler müzesine dönüştürülmeli, bilgi verilmeli ve ürünler ile ilgili kurslar açılmalıdır. Turizmin sürdürülebilirliği ve haritaların geliştirilmesi için tüm paydaşlarla birlikte sürdürülebilir turizm odaklı yaklaşımların geliştirilmesi için Denizli Turizm Master Planı hazırlanmalıdır.

KAYNAKLAR

Denizli Turizm Değerleri, 2021.

Devlet Hava Meydanları İşletmesi Genel Müdürlüğü, 2023.

<https://denizli.goturkiye.com>

<https://goturkiye.com/>

Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2023.

Türkiye Turizm Tanıtım ve Geliştirme Ajansı (TGA), 2023.

Türkiye İstatistik Kurumu, 2023.

BİYOĞRAFI

Prof. Dr. Serkan BERTAN

Prof. Dr. Serkan Bertan, lise eğitimini Muğla Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi Resepsiyon alanında, Lisans eğitimini Gazi Üniversitesi Turizm İşletmeciliği Eğitimi bölümünde, Yüksek Lisans Eğitimini Gazi Üniversitesi Turizm İşletmeciliği Eğitimi Anabilim Dalında, Doktora eğitimini Dokuz Eylül Üniversitesi Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalında, Post Doktora eğitimini Amerika’da South Carolina Üniversitesi Otel, Restaurant ve Turizm İşletmeciliği alanında tamamlamıştır.

1990 ile 1997 yılları arasından turizm sektörünün değişik kademelerinde görev yapmış, 1998 yılında İzmir Gümüşpala Meslek Lisesinde Meslek Dersleri Öğretmenliği, 1999 yılında Ankara Doğanatepe Çok Programlı Lisesinde Meslek Dersleri Öğretmenliği, 2001 yılında Pamukkale Üniversitesinde Araştırma Görevlisi, 2002 yılında Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Turizm İşletmeciliği, 2009 yılında University of South Carolina, Hotel, Restaurant & Tourism Management U.S.A. görev yapmış halen Pamukkale Üniversitesi Turizm Fakültesi Dekanlık görevini yürütmektedir.

“Kültürel Mirasın Turizm İle Bütünleşmemesinin Nedenleri: Kişiyeye Özel Seyahat Planlama ve Öneri Sistemlerinin Geliştirilmesi” ve “Doğal ve Kültürel Mirasın Aktarılması” adlı TÜBİTAK projelerinde yürütücü olarak aynı zamanda “Denizli İli Ziyaretçi Profili”, “Denizli Turizm Rotaları”, “Festival ve Gastronomi Değerlerine Yönelik Tercihler ve Algılamalar”, “Turistik Hafif Hava Araçları Deneyimlerinin Memnuniyet Üzerinde Etkisi: Pamukkale Örneği” ve “Denizli Sesli Rehber Uygulamasının Oluşturulması” adlı Bap projelerinde yürütücü olarak görev yapmıştır.

Prof. Dr. Bertan’ın 30 adet Uluslararası hakemli dergilerde yayımlanan makale, 41 adet Uluslararası bilimsel toplantılarda sunulan bildiri, 32 adet uluslararası, ulusal kitaplar veya kitaplarda bölüm, 5 adet Ulusal hakemli dergilerde yayımlanan makale, 8 adet Ulusal bilimsel toplantılarda sunulan bildiri ve 8 proje yürütücülüğü toplamda 124 adet turizm alanında bilimsel çalışması bulunmaktadır.