YÖNETİM ARAŞTIRMALARI DERGİSİ

MART - EKİM 2011
11 / 1-2

ISSN: 1303-4979

Türkiye'de örgüt ve yönetim ortamları, sorunları ve uygulamalarının anlaşılmasına, disiplinlerarası bir bakış açısıyla katkı sağlamaya yönelik bilim dergisi

5
Mahmut Bayazıt, Selin Eser Erdil ve Burcu Çanacık

Sahip-Yöneticilerin Kurumsallaşma Yorumları: Çevresel Tarama, Çevresel Karmaşıklık Algıları ve Denetim Odaklarının Etkisi

35
Mehmet Eryılmaz ve Filiz Eryılmaz

Ekonomik Krizlerin Retoriksel Stratejilere Etkisi: TKY Örneği

79
Eyüp Aygün Tayşir ve İbrahim Anıl

Kurumsal Baskılara Verilen Örgütsel Yanıtlarda Kritik Karar Alıcıların Tehdit-Fırsat Algısının Rolü: İMKB'de İşlem Gören Bankaların Kurumsal Yönetim İlkeleri Karşısındaki Davranışları Üzerinden Bir Değerlendirme

BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ
İKTİSADİ VE İDARİ BİLİMLER FAKÜLTESİ

YÖNETİM ARAŞTIRMALARI DERGİSİ

AMACI Türkiye'deki örgüt ve yönetim ortamlarının, sorunlarının ve uygulamalarının anlaşılmasına disiplinlerarası bir bakış açısıyla katkı sağlamak, araştırmacıları bu yönde özendirmek.

KAPSAMI Örgüt-Yönetim Kuramı, Örgütlerde Davranış, İnsan Kaynakları Yönetimi, Strateji ve Stratejik Yönetim, Uluslararası Yönetim.

YÖNELİMİ Görgül ve kuramsal çalışmalar.

BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ ADINA SAHİBİ
Prof. Dr. Kenan Araz

YAYIN KURULU

Editör
A. Selami Sargut (Başkent Üniversitesi)

Yardımcı Editörler
Arzu Wasti (Sabancı Üniversitesi)
Sibel Yamak (Galatasaray Üniversitesi)

Editörler Kurulu
Ceyhan Aldemir (Dokuz Eylül Üniversitesi)
Hayat Kabasakal (Boğaziçi Üniversitesi)
Tamer Koçel (İstanbul Kültür Üniversitesi)
Hüseyin Leblebici (University of Illinois - UC)
Beyza Oba (İstanbul Bilgi Üniversitesi)
Çetin Önder (Yıldırım Beyazıt Üniversitesi)
Şükrü Özen (Yıldırım Beyazıt Üniversitesi)
Nazlı Wasti Pamuksuz (Orta Doğu Teknik Üniversitesi)
Fulya Sarvan (Akdeniz Üniversitesi)
Cavide Uyargil (İstanbul Üniversitesi)
Behlül Üsdiken (Sabancı Üniversitesi)
A. Kadir Varoğlu (Başkent Üniversitesi)

Yayıma Hazırlayan: Mehmet Çakar

Bilgi için: Zuhal Aslan, Başkent Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Bağlıca Kampusu 06530 Bağlıca/Ankara. Tel: (312)2466666/1724, Fax: (312)2466647, E-posta: yad@baskent.edu.tr

ISSN #: 1303-4979

© Bu yayının bütün hakları Başkent Üniversitesi'ne aittir. Yazılı izin olmaksızın dağıtılması, satılması, fotokopi veya film yoluyla çoğaltılması, dijital ortama geçirilmesi yasaktır.

Yönetim Araştırmaları Dergisi Mart ve Ekim aylarında olmak üzere yılda iki defa yayımlanan hakemli bir dergidir. ULAKBİM Sosyal Bilimler Veri Tabanı ve EBSCO tarafından taranmaktadır.

BAŞKENT ÜNİVERSİTESİ İKTİSADİ VE İDARİ BİLİMLER FAKÜLTESİ YAYINIDIR

Derginin tarandığı İndexler

YÖNETİM ARAŞTIRMALARI DERGİSİ

Cilt 11 Mart-Ekim 2011 Sayı 1-2

Yazarlara Not 2

Mahmut Bayazıt, Selin Eser Erdil ve Burcu Çanacık 5
Sahip-Yöneticilerin Kurumsallaşma Yorumları: Çevresel Tarama, Çevresel Karmaşıklık Algıları ve Denetim Odaklarının Etkisi

Mehmet Eryılmaz ve Filiz Eryılmaz 35
Ekonomik Krizlerin Retoriksel Stratejilere Etkisi: TKY Örneği

Eyüp Aygün Tayşir ve İbrahim Anıl 79
Kurumsal Baskılara Verilen Örgütsel Yanıtlarda Kritik Karar Alıcıların Tehdit-Fırsat Algısının Rolü: İMKB'de İşlem Gören Bankaların Kurumsal Yönetim İlkeleri Karşısındaki Davranışları Üzerinden Bir Değerlendirme

Duyuru (Özel Sayı Çağrısı) *111*

Yönetim Araştırmaları Dergisi
2011, cilt 11, sayı 1-2, sayfa 35-77

EKONOMİK KRİZLERİN RETORİKSEL STRATEJİLERE ETKİSİ: TKY ÖRNEĞİ

Mehmet Eryılmaz
Uludağ Üniversitesi

Filiz Eryılmaz
Uludağ Üniversitesi

ÖZET

Bu çalışmada yönetim uygulamalarının meşrulaştırılmasında izlenen retorik stratejilerinin ekonomik dalgalanmalardan nasıl ve ne ölçüde etkilendiği incelenmektedir. Çalışmada bu amaca ulaşabilmek maksadıyla, Toplam Kalite Yönetimi (TKY)'ni Türkiye bağlamında meşrulaştırmaya çalışan aktörlerin çıkardığı tek kalite dergisi olan "*Önce Kalite*"de 1992–2009 yılları arasında yayınlanan söyleşiler ve makalelerde ikna unsuru içerdiğine hükmedilen metin parçaları öncelikle retorik analizi ile incelenmekte, ardından da veriler zaman serisi analizine tabi tutulmaktadır. Araştırmanın bulguları zaman serilerinde 2001, 2003 ve 2006 yıllarında kırılmalar olduğunu göstermektedir. Araştırmacıların tekrar ana metinlere dönerek gerçekleştirdikleri incelemeler, 2001 ve 2003'deki kırılmaların Kasım 2000 ve Şubat 2001 ekonomik krizlerinin TKY retoriğine yansımasının bir sonucu olduğunu göstermektedir. Çalışmanın bir diğer bulgusu da, serilerin durağan olduğu, bir diğer deyişle, TKY retoriğinin kırılmalar sonrasında ana duruşuna geri döndüğü ve temel seyrini değiştirmediğidir.

Anahtar Kelimeler: Retorik, toplam kalite yönetimi, ekonomik kriz, retorik analizi, birim kök testleri ve yapısal kırılma analizi, Türkiye.

THE EFFECTS OF ECONOMIC CRISIS ON RHETORICAL STRATEGIES: THE TQM CASE

ABSTRACT

In this study, it is examined that how and which extent the rhetorical strategies, used to legitimate management techniques, are affected by economic fluctuations. To achieve this aim, firstly, extracts of interviews and articles which appeared in "*Önce Kalite*" between 1992 and 2009 published by those who actively endeavor to legitimate TQM, were analysed with rhetorical analysis and then, this data was also assayed through time series analysis. The findings revealed some interruptions in the years of 2001, 2003 and 2006. When the researchers examined the full texts, it was seen that the breakages in 2001 and 2003 were rhetorical reflections of the economic crisis of November 2000 and February 2001. The other striking finding of the study is that the series are stable, that is, TQM rhetoric returns to its main position after an interruption.

Keywords: Rhetoric, total quality management, economic crisis, rhetorical analysis, unit-root tests and structural break analysis, Turkey.

Önemi bilimin birçok dalında uzunca bir süre yadsınan ve yalnızca bir bilgi takas aracı olarak algılanarak basite indirgenen dil, "dilbilimsel dönüş (linguistic turn)" (Alvesson ve Kärreman, 2000a, 2000b) sonrasında eski ihtişamlı konumuna yeniden kavuşmuş izlenimi vermektedir. Son zamanlarda yönetim ve örgüt kuramı sahasında hazırlanan dil eksenli çalışmalar miktar açısından geçmişe nazaran daha zengin olmalarına rağmen, aktörlerce kullanılan dilsel stratejilerin içeriğinin hangi koşullardan ve ne şekilde etkilenerek farklılaştığını anlamaya yönelik araştırmaların sayısı bir hayli azdır. Bu çalışmada aktörlerin bir örgüt formu, örgütsel uygulama veya izlek (prosedür) vb. çeşitli unsurları meşrulaştırmak için kullandıkları retoriksel stratejilerin bağlamsal faktörlerden etkilenip etkilenmediği araştırılmaktadır. Daha net ifade edilmesi gerekirse, çalışmada Türkiye'de asiller karşısındaki konumları her zaman sorunlu olagelmiş profesyonel yöneticilerin (Özen, 2002), gerek TKY gerekse bu yönetim tekniği üzerinden kendi meslek gruplarını meşrulaştırma çabalarına odaklanılmakta ve bu aktörlerin meşrulaştırma çabaları esnasında yararlandıkları retoriksel stratejilerin ekonomik krizlerden etkilenip etkilenmediği sorgulanmaktadır. Bu kuramsal sorunsal, bağlam kavramını örgüt kuramı ve retorik ile ilişkilendirmek açısından da ayrı bir önem taşıyor gibi görünmektedir. Çünkü gerek örgüt kuramını gerekse retorik analizini temel alan birçok çalışmada ana sorunlardan bir tanesi bağlamın göz ardı edilmesidir (Alvarez, 1998; Jarzabkowski ve Sillince, 2007; Johns, 1991, 2006; Mäkitalo ve Säljö, 2002). Aktörlerin TKY'yi meşrulaştırmaya yönelik retoriklerinin ekonomik krizlerden etkilenebileceği düşünülmüştür çünkü TKY birçok çalışmada ya makro ekonomi ile ilişkilendirilmiş (örneğin Juran, 1988; Sandholm, 1988) ya da gerek örgütsel-endüstriyel düzeyde finansal darboğazlardan gerekse ulusal düzeyde ekonomik krizlerden çıkışta ve uluslararası rekabette bir araç (örneğin Deming, 1996; Huang ve Chen, 1998; Huang ve Lin, 2002; Lai *vd.*, 2002; Yang, 2003) olarak sunulmuştur. Çalışmanın yukarıda dile getirilen amacına uygun olarak, önce TKY'yi meşrulaştırmaya çalışan aktörlerin çıkardığı bir dergi olan *Önce Kalite*'de, 1992-2009 zaman aralığında yayınlanan ve ikna unsuru içeren makale ve söyleşiler tespit edilerek, retorik analizine tabi tutulacaktır. Ardından, araştırmanın birinci kısmından elde edilen veriler, çalışmanın ikinci kısmında zaman serileri analiziyle değerlendirilerek, meşrulaştırıcı aktörlerin kullandıkları retoriksel stratejilerde ekonomik krizlere bağlı olarak bir değişiklik yaşanıp yaşanmadığı anlaşılmaya çalışılacaktır.

Bu amaca paralel olarak, öncelikle çalışmaya zemin oluşturulan kavramların yazarlar için ne anlam ifade ettiği kavramsal çerçeve başlığı altında ele alınmaktadır. Ardından yöntem başlığı altında çalışmada kullanılan veriye, çalışmanın bilimsel alt yapısını güçlendirmek adına tercih edilen geçerlilik ve güvenilirlik stratejilerine ve veri analiz yöntemine değinilmektedir. Çalışma,

araştırma bulgularının okuyucularla paylaşılmasıyla devam edip, sonuç kısmıyla tamamlanmaktadır.

KURAMSAL ÇERÇEVE

Meşruiyet

Bu araştırmanın üzerine bina edildiği ana kavramlarından bir tanesi olan meşruiyeti Suchman (1995: 574), "bir varlığın eylemlerinin, sosyal olarak inşa edilmiş normlar, değerler, inançlar ve tanımlar sistemi açısından arzu edilir, uygun veya makul olduğuna ilişkin genel algı veya varsayım" olarak kavramsallaştırmaktadır. Bu tanımdaki "algı" vurgusuna koşut olarak Ashforth ve Gibbs (1990) de, örgütün izlediği yol ve ulaştığı sonuçların sosyal norm, değer ve beklentilerle uyumlu *görünmesinin* meşruiyet kazanması için kâfi olduğunun altını çizerler.

İlgili yazın meşruiyetin farklı türlerinin olduğuna işaret etmektedir. Yazında oldukça önemli bir yer edinen çalışmasında Suchman (1995), meşruiyetin bilişsel, ahlaki ve pragmatik olmak üzere üç çeşidinden bahsetmektedir. "Bilişsel meşruiyet (cognitive legitimacy)", bir örgütsel formun, izleğin, faaliyetin vb. paydaşların sosyal olarak inşa ettikleri "mâkul" ya da "anlamlı"lık algısına uygunluğu ile ilgilidir. Eğer örgüt yapısı, izlek veya faaliyet alternatifi yokmuşçasına onaylanmışsa, "doğru kabul edilmiş (taken for grantedness)"lik mertebesine ulaşmış olacaktır. "Ahlaki meşruiyet (moral legitimacy)" veya Aldrich ve Fiol (1994: 646)'un ifadesiyle ise "sosyo-politik meşruiyet", bahsedilen öğelerin sosyal olarak kabul görmüş norm ve değerlerle tutarlılığıyla ilintilidir. Ahlaki meşruiyette, pragmatik meşruiyetin aksine, birincil olarak faaliyetin değerlendiricisine fayda sağlayıp sağlamadığına değil, "işin doğru yapılış biçimi" olup olmadığı kıstasına göre değerlendirme yapılır (Green, 2004; Suchman, 1995). Ahlaki meşruiyetin kendi içerisinde sonuçsal, izleksel, yapısal ve kişisel olmak üzere dört de alt türü vardır. Son olarak, "pragmatik meşruiyet" ise değerlendiricilerin, örgütün kendi çıkarlarını ne derece gerçekleştirdiğine, bir diğer deyişle onun araçsal değerine yönelik algılarıyla bağlantılıdır. Yukarıda dile getirilen bu meşruiyet türlerinin günlük hayatta koşutluklar arz etmesi gibi, kimi zaman zıtlıklar göstermeleri de şaşkınlıkla karşılanacak bir durum değildir. Örneğin, bir yandan bir meslek kuruluşu tarafından akredite edilmiş bir örgütün, diğer yandan düzenleyici kuralları ihlal ettiğine hükmedilmesi mümkündür (Ruef ve Scott, 1998). Meşruiyet hassas bir kavramdır çünkü araştırmalar meşruiyetin hayati olarak nitelenebilecek birçok ardılının olduğunu ortaya koymaktadır (Brinkerhoff, 2005). Örneğin bazı araştırmalar meşruiyetin örgütlerin yaşama şanslarının (Ruef ve Scott, 1998) ve kıt kaynakları örgüte çekebilme becerisinin (Ashforth ve Gibbs, 1990) belirleyicisi olduğunu göstermektedir.

Aktörlerin meşruiyet kazanmak için izleyebilecekleri, "uyum sağlamak (conforming)", "manipüle etmek (manipulating)" ve "haberdar etmek (informing) gibi çeşitli stratejiler mevcuttur (Brinkerhoff, 2005; Suchman, 1995). Uyum sağlamak, örgütlerin meşru olarak kabul edilen yapı, izlek ve sistemleri benimsemeleriyle ilişkili bir stratejidir ve sıklıkla eşbiçimlenmeyle neticelenmektedir. Manipüle etmek ise, mevcut mit ve seremoniler içerisinden seçim yaparak meşruiyeti sağlamak yerine, yenilerini yaratmak suretiyle meşruiyeti inşa etmeyi hedefler. Haberdar etmek stratejisinde ise, sosyal olarak meşru amaç ve faaliyetlere atıfta bulunan bir terminolojiyi esas alan iletişim içeriğinin tercihi söz konusudur. Bu çalışmada da, Türkiye ortamında profesyonel yöneticilerin kendilerine yukarıda dile getirilen faydaları sağlama potansiyeline sahip olduğuna inandıkları TKY'yi ve bu teknik üzerinden kendi pozisyonlarını, sosyal olarak kabul görmüş bir terimler demetini kullanmak suretiyle meşrulaştırmaya yönelik ikna çabalarına odaklanılmaktadır.

Bağlam

Rousseau ve Fried (2001)'a göre etimolojik kökleri Latince'de "birleştirmek" ya da "bağlamak" manasına gelen bir kelimeye dayanan bağlamı Capelli ve Sherer (1991: 56), "genellikle, araştırmaya konu olanların üstünde bir analiz düzeyine işaret eden, fenomenin aydınlatılmasına yardımcı olan, fenomenle ilgili çevre" olarak tanımlamaktadırlar (Capelli ve Sherer, 1991'den aktaran Johns, 2006). Aldrich ve Fiol (1994) ve Johns (2006) bağlamın ilgili analiz birimi için hem fırsat hem de kısıtlar yarattığına dikkat çekerler. Bağlam üzerine mevcut yazın incelendiğinde, üzerinde aşağı yukarı hem fikir olunan noktalardan bir tanesi de bağlamın analiz düzeyleri arası işleyişidir (Johns, 1991, 2006; Morgeson *vd.*, 2010). Başka bir diğer deyişle, bir analiz düzeyindeki durumsal değişkenler diğer bir analiz düzeyindeki değişkenleri etkilemektedir. Her ne kadar bu işleyişin aşağıdan yukarıya doğru gerçekleşmesi mümkünse de (örneğin Johns (1991) bir örgütün sırlarını ifşa eden bir çalışanın durumunu aşağıdan yukarı işleyişe emsal gösterir), genellikle çalışmalar, tıpkı bu araştırmada olduğu gibi, yukarıdan aşağıya doğru bir etki sürecini ele almaktadırlar (örneğin Morgeson *vd.*, 2010). Dile getirilen bu ilişki bu çalışmada da bir örneği sunulan ana etki şeklinde olabileceği gibi, bağlamsal değişkenin diğer analiz düzeyindeki değişkenin farklı bir değişkenle olan ilişkisini biçimlendirmesi (moderation) yönünde de gerçekleşebilmektedir (Johns, 1991, 2006; Morgeson *vd.*, 2010). Öte yandan ilgili yazında takım (McShane ve von Glinow, 2003), örgüt (Pugh *vd.*, 1969), meslek (Morgeson *vd.*, 2010), ulus (Johns, 2006; Morgeson *vd.*, 2010), sosyal-kurumsal (Aldrich ve Fiol, 1994; Kostova ve Roth, 2002) vb. farklı düzey ve türlerde bağlam kavramsallaştırmaları yapılmaktadır. Morgeson ve arkadaşları (2010: 353) mesleki bağlamı, "bir mesleğin etrafını kuşatan çevre" olarak tanımlamaktadırlar. Bu çalışmada da bir meslek grubunun, profesyonel yöneticilerin, mesleki bağlamlarının bir boyutunda (ekonomi)

gerçekleşen gelişmeler (ekonomik kriz) sonrasında retoriklerinde bir değişiklik yaşanıp yaşanmadığı araştırılmaktadır. Araştırmacılar bu tür bir olasılığın mümkün olduğu inancına sahiptirler çünkü Nugus (2009: 307)'un da ifade ettiği gibi sıklıkla "retoriksel stratejiler bağlama gömülüdürler". Bir diğer ifadeyle söylemler ve onların ikna unsuru içeren parçaları olan retorikler (Jarzabkowski ve Sillince, 2007) bağlamın özelliklerinden ve ondaki gelişmelerden etkilenirler. Bu durumda, bağlamın değişmesiyle ya doğrudan retoriksel stratejiler değişecek ya da retorik aynı kalacak ancak ona atfedilen anlamlar değişecektir (Jarzabkowski ve Sillince, 2007).

Ekonomik Kriz

Çeşitli bilim dallarında ve günlük konuşma dilinde çok yaygın biçimde kullanılan kriz kavramının etimolojik kökeni Yunanca *"krisis"* kelimesine dayanmaktadır (Aktan, 2004). Kavram, sosyal bilimler alanına 1960'lı yıllarda giriş yapmıştır (Zerenler ve İraz, 2006). Ekonomik kriz "ekonomide aniden ve beklenmedik bir şekilde ortaya çıkan olayların makro açıdan ülke ekonomisini, mikro açıdan ise firmaları ciddi anlamda sarsacak sonuçlar ortaya çıkarmasıdır" şeklinde tanımlanabilir (Aktan ve Şen, 2002). Ekonomik krizler ekonomik nedenlerden ve politik istikrarsızlıktan kaynaklanmaktadır. Bir diğer ifadeyle, ekonomik krizler genellikle ekonomik ve siyasal konjonktürdeki ve yapılardaki olumsuzlukların yansımalarının bir bileşkesi olarak ortaya çıkmaktadır (Özbilen, 1998). Ama netice olarak şu söylenebilir ki, ekonomik krizler makro ekonomik istikrarsızlığın genel bir sonucudur (Aktan ve Şen, 2002).

Ekonomik krizlere ilişkin genel bir çerçeve sunulduktan sonra, bu çalışmada sık sık atıfta bulunulacak olan 1994, 2000 ve 2001 krizleri hakkında bilgi vermek yerinde olacaktır. Bu senelerin kriz yılları olarak ele alınmasında yazındaki Keyder (2001), Uygur (2001), Kazgan (2005) gibi çalışmaların yanı sıra, özellikle Kibritçioğlu (2002)'nun araştırmasından yararlanılmıştır. Kibritçioğlu (2002) çalışmasında, hesaplamış olduğu finansal ve döviz kurlarına ilişkin endeksler sayesinde Türkiye'de yaşanan kriz dönemlerini iktisat yazınına paralel olarak saptayabilmiştir. Türkiye 1980 sonrasında, 24 Ocak kararlarının olumsuz sonuçlarının faturasıyla ilk olarak 1994'te yaşadığı bir döviz kriziyle karşılaşmıştır (Yüksel ve Murat, 2002). 1994 krizinin en belirgin özelliği yoğun bir finans sektörü kriziyle birlikte ortaya çıkan bir döviz krizi olmasıdır (Celasun, 2002). 1994 yılında krize giren ekonomi nedeniyle "5 Nisan 1994 Ekonomik Kararları" alınmak zorunda kalınmıştır. Bu kararlara rağmen uzun dönemde ekonomide yapısal dönüşüm ve makro ekonomik istikrar sağlanamamış ve Türkiye ekonomisi 24 Ocak 1980'den sonra ikinci büyük ekonomik krizi 2000 yılı sonlarında ve 2001 yılı başlarında yaşamıştır (Yüksel ve Murat, 2002).

2000 yılında IMF desteği ile uygulanan "Enflasyonu Düşürme Programı (EDP)" bazı makro değişkenlerde iyileşmeler sağlamışsa da, temel ekonomik göstergeler hâlâ saptırıcı (spekülatif) bir atağı mümkün kılacak ölçüde zayıftı (Çakmak, 2007). Bu nedenle, 22 Kasım 2000 tarihinde Türkiye ekonomisi 1994 krizinin ardından yeni bir krizle sarsıldı. Bu, finansal sistem kaynaklı ve başat aktörü de bankacılık kesimi olan bir krizdi (Karaçor, 2006). Kasım 2000 krizinden sonra piyasalar Şubat 2001'de yeni ve derin bir şokla karşılaştı (Çakmak, 2007). Kasım 2000'de bankacılık sektöründe başlayan kriz 19 Şubat 2001 tarihinde döviz krizine dönüşerek ikiz kriz karakterine bürünmüştür (Karaçor, 2006). 2001 finansal krizi beklenmedik derecede ekonomik daralmayla sonuçlanmış ve Türkiye'nin orta vadeli perspektifini değiştiren çok boyutlu yeni koşulları da beraberinde getirmiştir. (Celasun, 2002). Türkiye'de, Şubat 2001 Krizi'nden sonra, 15 Mayıs 2001 tarihinde IMF destekli "Güçlü Ekonomiye Geçiş Programı (GEGP)" yürürlüğe girmiştir. GEGP; mali sektörün yeniden yapılandırılması, devlette şeffaflığın artırılması ve kamu finansmanının güçlendirilmesi, ekonomide rekabetin ve etkinliğin artırılması ve sosyal dayanışmanın güçlendirilmesi alanlarında 15 yasal düzenlemeyi öngörmüştür (Topallı, 2006).

Örgütler açısından ise kriz "örgütün yaşamını tehdit eden ve neden, sonuç ve çözüm yollarına ilişkin muğlâklıkla ve kararların hızla verilmesine ilişkin bir inançla karakterize olmuş, düşük olasılıklı ve yüksek etkiye sahip bir olaydır" (Pearson ve Claire, 1998: 60). Örgütlerin ekonomik krizlerden olumlu ya da olumsuz yönde etkilenmeleri mümkündür. Özellikle ülke ekonomilerinde yaşanan makro ekonomik krizler örgütleri de derinden etkilemektedir (Özdevecioğlu, 2002). Krizlerin ekonomiler veya örgütler üzerindeki etkileri uzun veya kısa vadeli olabilir. Bu sürenin uzunluğu ekonominin veya örgütün krize karşı gerekli tedbirleri zamanında alıp almamasına ve bunları uygulayıp uygulamamasına bağlıdır (Keskin, 2004).

Kriz yönetimi yazınına göre, örgütlerin kriz dönemlerinde ekonomik krizlere karşı etkin önlemler alabilmeleri, mevcut tehlike ve tehditlerden en az zararla çıkabilmeleri ve kriz ortamındaki gelişmeleri fırsata çevirebilmeleri ancak etkin bir "kriz yönetimi" sayesinde mümkündür. Birçok çalışmada (örneğin Deming,1996; Huang ve Chen, 1998; Huang ve Lin, 2002; Yang, 2003), öncelikle kriz dönemlerinde ortaya çıkabilecek tehlike ve tehditleri önleme, bunlarla karşılaşma kaçınılmaz bir hâl aldığında ise bu tehditleri fırsata dönüştürebilmek için TKY'nin uygulanması salık verilmektedir. Çünkü, TKY destekçilerine göre bu felsefesinin büyük ölçüde koruyucu (proaktif) doğası (Ramasamy, 2005; Ross, 1999), onu hakkıyla uygulayan örgütlerin kriz tecrübeleri yaşama olasılığını büyük ölçüde düşürecektir. TKY felsefesinin örgütsel öğrenme odaklı doğası (Montes *vd.*, 2003; Sitkin *vd.*, 1994; Terziovski *vd.*, 2000) ise, kriz sırasında ve sonrasında örgütün bir durum analizi yaparak, krizden bazı dersler çıkarmasına ve bu çerçevede yeni

önlemler yürürlüğe koymasına yardımcı olabilecektir (Aktan, 2004). Ekonomiyle bu derece ilişkilendirilen bir yönetim felsefesine yönelik meşrulaştırıcı retoriğin de ekonomik krizlerden etkilenmesi gayet doğal görünmektedir. Nitekim Habermas'da meşruiyet krizlerinin ekonominin iyi yönetilmemesinden kaynaklanan "rasyonalite krizleri"ni takip ettiğini dile getirmektedir (Pearson ve Claire, 1998; Shrivastava *vd.*, 1988).

Retorik

Gerek sosyal bilimlerde gerekse diğer bilim dallarında uzunca bir süre çok gözde olan dilin önemi bir dönem göz ardı edilmiştir. Ancak son zamanlarda sosyal bilimlerin birçok çalışma sahasında gözlemlenen "dilbilimsel dönüş (linguistic turn)" (Alvesson ve Kärreman, 2000a, 2000b; Green, 2004) sonrasında, dilin yalnızca bir bilgi takas aracı olmanın ötesinde örgütsel bağlamda gerçeği ve öznelliği inşa etme (Green *vd.*, 2008; Heracleous ve Barrett, 2001; Knights ve Morgan, 1991) konusundaki kayda değer rolü daha belirgin hale gelmiştir. Sosyal kurmacı epistemoloji tabanlı bu çalışmalara göre, söylemsel varlıklar olarak kabul edilen aktörler farklı analiz düzeylerinde, türlü söylemsel ve retoriksel stratejiler izleyerek karşı teze sahip dinleyicileri ikna etmeye çalışmaktadırlar. İşte tam bu noktada karşımıza, aktörlerin ekonomik krizlere bağlı olarak yönetim bilgisini meşrulaştırırken kullandıkları retoriksel strateji demetinin içeriğinde bir değişiklik yaşanıp yaşanmadığını araştıran çalışmamızda anahtar kavramlardan biri olan retorik çıkmaktadır.

Yazında "Klasik" ve "Yeni" olmak üzere iki ana retorik okulunun mevcudiyeti dikkatleri çekmesine rağmen, ilgisini daha ziyade aktör ve onun ilettikleri üzerine yoğunlaştıran klasik retorik (Green *vd.*, 2009) ele alınırsa, bu akım içerisinde de kökleri çok eskilere dayanan ve kavrama birbirinden hayli farklı mânâlar yükleyen üç alt ekolün varlığı göze çarpmaktadır (Meyer, 2009). Bu okullardan bir tanesine hamilik yapan *Platon* retoriği kandırma ve aldatma olgularıyla ilişkilendirmiş ve dinleyicilerin manipüle edilmesi olarak kavramsallaştırmıştır. *Quintilianus* ise retoriği güzel ve süslü konuşma sanatı olarak betimlemekte ve tartışmanın eleştirel yakasına daha yakın bir noktada saf tutan Platon'a göre kavrama karşı daha tarafsız bir tavır takınmaktadır. Özellikle örgütler yazınında "yalnızca bir retorikten ibaret" veya "beyhude retorik" (Hamilton, 2000) ifadelerini kullanan bazı çalışmalar bu ikinci akımdan bazı esintiler taşıyor hissi yaratmaktadırlar. Son olarak, *Aristo* (1991: 13) ise retoriği "mümkün ikna yollarını görebilme yeteneği" olarak tanımlamaktadır. Bu anlamda Aristo'nun, ismi yukarıdaki satırlarda zikredilen üç filozof içerisinde retoriğe en müspet mânâyı yükleyen olduğunu (Meyer, 2009) iddia etmek de abes olmayacaktır. Örgütler ve retorik yazınının hatırı sayılır bir kısmı (örneğin Green, 2004; Green *vd.*, 2008; Özen ve Berkman, 2007; Suddaby ve Greenwood, 2005; Symon, 2000) Aristotalyen retorik anlayışına koşut bir duruş sergiliyor gibi

görünmektedirler. Bu çalışmada da daha ziyade üçüncü kavramsallaştırma temel alınacak ve retorik dinleyicileri ikna etme sanatı anlamında kullanılacaktır (Green, 2004; Symon, 2000, 2008).

Her ne kadar birçok farklı retorik türü ve ikna formu sunulsa da (örneğin Brimeyer *vd.*, 2004; Jarzabkowski ve Sillince, 2007; King ve Kugler, 2000; Potter, 1996; Sillince, 2005; Suddabby ve Greenwood, 2005), en temel (Aristotle, 1991) ve yazında (örneğin Alpaslan *vd.*, 2008; Erkama ve Vaara, basımda; Eryılmaz ve Ünal, 2009; Green, 2004; Green *vd.*, 2008; Green *vd.*, 2009; Hanson, 1999; Özen ve Berkman, 2007; Özen, 2009a, 2009b) en çok tercih edilen gerekçelendirme kategorizasyonu Aristo (1991)'nun "*Artistik İkna Yolları*" olarak adlandırdığı "*Duygusal Retorik-DR (Pathos)*", "*Ussal Retorik-UR (Logos)*" ve "*Ahlaki Retorik-AR (Ethos)*" üçlüsünden oluşandır. Bu üçlemenin ilk boğumunu temsil eden DR gerekçelendirmede aktör, dinleyicinin kızgınlık, dostanelik, husumet, korku, güven, utanç, arsızlık, nezaket, şefkat, acımasızlık, tutku, açgözlülük, rekabetçilik, kıskançlık vb. duygularına dokunmak suretiyle onu ikna etmeye (Aristotle, 1991) ve pragmatik meşruiyet (Suchman, 1995) üretmeye gayret eder. İkinci gerekçelendirme türü olan UR'de ise aktör bilimsellik, etkinlik, etkililik, verimlilik, amaçlar, somut sonuçlar, sistem ve yöntem gibi kavramlara vurgu yapmak suretiyle karşısındakinin mantığına hitap etmeye çalışır. Tıpkı DR gibi, UR de pragmatik meşruiyetin inşasına hizmet etmektedir. Aristo (1991), kendisinden önce yazılmış retorik el kitaplarını haddinden fazla duygulara odaklanmakla itham etmiş ve mantıksal bir tezin nasıl kullanılabileceğini gözler önüne sermeye çalışmıştır. Bu bağlamda, Aristo'nun retorik anlayışının emsallerine göre daha UR yüklü olduğunu iddia etmek yanlış olmayacaktır. Son olarak AR stratejisi, ahlak, etik, gelenekler, hak ve adalet gibi unsurlara odaklanır ve diğer ikisinin aksine ahlaki meşruiyet üretme eğilimindedir. Ayrıca DR ve UR bireysel endişe ve çıkarlara vurgu yaparken, AR sosyal ve toplu çıkarlara odaklanır (Green 2004; Green *vd.*, 2008). Öte yandan, özellikle aktör ve dinleyicinin birbirlerine aşina olduğu durumlarda, AR aktörün dinleyicinin gözünde sahip olduğu erdem (virtue-arete) ve iyi niyet (goodwill-eunoia) seviyesinden ve algılanan yetkinliğinden (competence-phronesis) beslenir (Hartelius ve Browning, 2008; Meyer, 2009). Ancak tarafların özellikle dinleyicinin konuşmacının ahlâki seviyesine ilişkin herhangi bir bilgisi olmadığı veya sınırlı seviyede olduğu durumlarda, aktörün ahlaki meşruiyeti sağlamak için *tümden gelimci* bir tarz izleyerek toplumda birçok insanın paylaştığı doğrulara ve geleneklere yani *endoxa*'lara ve baskın makro söylemlere atıfta bulunması beklenir bir durumdur. Bu konuda yazındaki oldukça etkileyici araştırmalardan bir tanesi Lawrence ve Phillips (2004)'e aittir. Yazarlar makro söylemleri "herhangi bir kurumsal alanın sınırları ötesine geçerek toplum tarafından büyük ölçüde kabul görmüş geniş söylem ve bunlarla ilgili kurumlar seti" olarak tanımlamışlardır. Araştırmacılar, Kanada'nın Victoria eyaleti civarında kâr amaçlı balina

gözlemleme endüstrisinin doğuşuna, makro söylemlerdeki balina kavramsallaştırmasında, zaman içerisinde olumsuzdan olumluya doğru yaşanan evrimin zemin oluşturduğuna vurgu yaparak makro söylemlerin önemine dikkat çekerler.

Retorik stratejilere yönetim bilgisinin taşıyıcılığını üstlenen akademisyenler (Alvarez, 1998; Eryılmaz ve Ünal, 2009; Özen, 2009b; Pessali, 2006), yöneticiler ve iş adamları (Alvarez, 1998; Green *vd.*, 2008; Jarzabkowski ve Sillince, 2007; Özen ve Berkman, 2007; Özen, 2009b; Sandberg, 2003; Sillince, 2005; Zbaracki, 1998), yönetim guruları (Alvarez, 1998; Özen, 1999), danışmanlık şirketleri (Mazza, 1998; Özen, 2009b), meslek birlikleri (Newell *vd.*, 1998), örgütler (Symon, 2008) ve politikacılar (Alvarez, 1998) vb. çeşitli aktörlerce başvurulabilmektedir. Gayet doğaldır ki, farklı aktörler sıklıkla farklı retoriksel strateji kompozisyonları sergileyeceklerdir. Örneğin akademisyenler daha fazla bilime ve akla vurgu yapan (Eryılmaz ve Ünal, 2009; Özen, 1999) dolayısıyla daha UR yüklü bir retorik stratejisi izleme eğilimindelerken, yönetim guruları sıklıkla öncelikle değerlere ve duygulara vurgu yapan retoriksel stratejilere (AR ve DR) ağırlık vermektedirler (Alvarez, 1998; Özen, 1999).

Yönetim ile ilgili birçok çalışma sahasında olduğu gibi bu araştırmanın ilgili olduğu yazın da büyük ölçüde aktörün ve bağlamın birbirinden tamamen soyutlanmış oldukları hissiyatını uyandırmaktadır. Hâlbuki metinleri yerel ve daha geniş bağlamdaki gelişmelerden bağımsız olarak ele almak sıhhatli bir yaklaşım değildir (Brimeyer *vd.*, 2004; Hammersley, 1997; Symon, 2000) ve retorik kuramında bağlam, özellikle iki sebeple şiddetle önem arz eder gibi görünmektedir. Birincisi, dinleyici bir tezin gücünü ancak konuşmanın sürecini, içeriğini ve alternatif tezleri, bir diğer deyişle "tartışma bağlamı (argumentive context)"nı (Billig, 1996'dan aktaran Symon, 2000; Jarzabkowski ve Sillince, 2007) özümseyebildiği ölçüde sağlıklı değerlendirebilecektir. İkincisi, bağlam ve retorik (ya da aktör) arasındaki neden-sonuç bağının anlaşılması, aktörlerin retoriklerinin kimi zaman değişen bağlamsal unsurlardan etkilenebildiği gerçeğinin anlaşılabilmesi açısından da önemlidir. Retorik yazını incelendiğinde, aslında Klasik Retorik çalışmalarının dahi zengin bir bağlam vurgusuna sahip oldukları görülebilecektir. Klasik retorikte "zamana karşı hassasiyet (*kairos*)", "tezin bağlamsal odağı (*audience*)" ve "tezin hem âna hem de izleyiciye uygunluğu (*decorum*)" (Suddaby ve Greenwood, 2005: 44) kavramlarına sıkça vurgu yapıldığı gözlemlenmektedir. Bu anlayışa göre, dinleyicinin duygusal durumu ile konuşmacının duygu vurgusu tutarlı olmalıdır. Dinleyici çok duygusal bir anında değilse, konuşmacı mantık ağırlıklı bir konuşma yapmalıdır (Jarzabkowski ve Sillince, 2007). Özetle, Nugus (2009: 307)'un da vurguladığı gibi "retoriksel stratejiler sıklıkla bağlama gömülüdürler". Bu doğrultuda çalışmada, Türkiye ortamına 80'li yılların sonu ve 90'lı yılların

başında uluslararası şirketlerin ve büyük holding şirketlerin profesyonel yöneticilerinin katkılarıyla giriş yaptığı gözlemlenen TKY'nin meşrulaştırılması ve bu meşruiyetin sürdürülmesi için aktörlerce kullanılan ikna stratejilerinde bağlamsal unsurlardaki değişime koşut olarak bir farklılaşma yaşanıp yaşanmadığı incelenecektir.

Yazında bağlamsal unsurların gündeme gelecek yönetim söylem ve retoriğinin belirlenmesi sürecinde etkili olduğunu dile getiren araştırmalar mevcuttur. Örneğin Barley ve Kunda (1992), 1870'lerden 1990'lara kadar Amerikan yönetim düşüncesine damgasını vuran beş ayrı retorik tespit etmişlerdir. Yazarlar bu beş retorikten endüstriyel iyileştirme, insan ilişkileri ve örgüt kültürü-kaliteyi normatif, bilimsel yönetim ve sistem rasyonalizmini ise ussal kontrol retoriği üst başlıkları altında toplamışlardır. Normatif retoriğin ana düşüncesi, insanın duygularına yatırım yaparak onu daha verimli kılmaktır. Bu doğrultuda normatif retorik, aile, grup, takım, kültür gibi insanı odağa alan eğretilemelerden destek almaktadır. Öte yandan ussal retoriğin temel varsayımı ise, optimal verimliliği yakalamanın ve örgütsel amaçlara ulaşmanın yolunun iş süreçlerini formel ve ussal hale getirmekten geçtiğidir. Ussal retorik bu nedenledir ki, sıklıkla "makine olarak örgüt ve makinenin dişlisi olarak insan" ve "sistem olarak örgüt ve sistemin bir boğumu (node) olarak insan" eğretilemelerinden faydalanmaktadır (Abrahamson, 1997). Bu bağlamda normatif retoriğin bu çalışmadaki AR, ussal retoriğin ise UR stratejisi ile paralellik arz ettiğini söylemek yanlış olmayacaktır. İlaveten Abrahamson (1997: 493), yeni ussal retoriklerin uzun ekonomik canlanma dönemlerinin, normatif retoriklerinse ekonomik daralma dönemlerinin başında ortaya çıktığını vurgulamaktadır. Ekonomik canlanma dönemlerinde ussal retorik ön plana çıkmaktadır çünkü ekonomik canlanma örgütlerin teknolojik yenilik yapmasına, teknolojik yenilik ise büyük ölçüde, mühendis ve bilim insanlarının örgütlerde kilit pozisyonlara gelmesine bağlıdır. Örgüt içerisinde üst yönetim pozisyonlarına gelen mühendis ve bilim insanları ise, teknolojik yeniliklere uyumlu yönetim teknikleri arayışına girecekler ve neticede, örgüte bir makine ya da sistem olarak yaklaşan, süreçleri ussal hale getirmeye odaklanan yönetsel yeniliklere meyil edeceklerdir. Abrahamson (1997)'a göre ekonomik daralma dönemlerinde ise normatif retorik ön plana çıkacaktır. Çünkü normatif verimlilik arttırma teknikleri, uzun dönemli aşağı doğru salınımlar esnasında, ussal verimlilik arttırma tekniklerinin "ucuz ikamesi" durumundadırlar. İşverenler, işgörenlerin fikir ve duygularına odaklanan ve ussal olanlar kadar yatırım gerektirmeyen normatif teknikler aracılığıyla, verimlilik artışını düşük maliyetlerle kotarma umudundadırlar. Barley ve Kunda (1992) ve Abrahamson (1997)'un çalışmalarından yola çıkarak, bu araştırmada ekonomik kriz dönemleriyle beraber TKY'nin meşrulaştırılmasında AR stratejisinin kullanımının yükselişe geçeceğini beklemek mümkündür.

Bu noktada mevcut çalışmanın ekonomik gelişmeler ile retorik arasında bağlantı kuran yazındaki diğer çalışmalardan farklılıklarını ortaya koymak faydalı olacaktır. Birincisi, hem Barley ve Kunda (1992) hem de Abrahamson (1997), çalışmalarında yönetim ideolojisinin bizzat kendisini bir retorik olarak ele almaktadırlar. Oysa bu çalışmada yönetim ideolojisine değil, onu meşrulaştırmaya çalışan retoriklere odaklanılmaktadır. İkincisi, Alvarez (1998: 16), Scott ve Christensen'in kurumsalcı kuram özelinden yola çıkarak, örgüt kuramının daha zamana yayılı ve bağlama duyarlı araştırmalara ihtiyaç duyduğunun altını çizmektedir. Bu çalışma da, bağlama diğer birçoklarına kıyasla yaptığı daha açık vurgu ve daha uzun zamana yayılı veriyi temel alan metodolojisiyle yazındaki bu eksikliği gideren, bilindiği kadarıyla az sayıdaki çalışmadan bir tanesidir. Üçüncüsü, hem Barley ve Kunda (1992), hem de Abrahamson (1997) ekonomik daralma ve genişlemelerin retoriklerin doğuş zamanını belirlediğini bulgulamışlardır. Oysa bu araştırmada daha özelde ekonomik krizlerin mevcut retoriklerin karakterlerini de önemli ölçüde değiştirebileceği iddia edilmektedir. Dördüncüsü, bu iki çalışmada uzun dönemli yani yaklaşık 50 senelik makro ekonomik dalgaların retorikler üzerine etkilerine yoğunlaşılmaktadır. Ancak mevcut çalışmada daha kısa vadeli ekonomik krizlerin yönetim düşüncesi meşrulaştırmaya çalışılırken kullanılan retorik stratejilerine etkisine odaklanılmaktadır. Bu doğrultuda, aktörlerin bağlamsal değişikliklerden süratle etkilenip etkilenmedikleri araştırılmaktadır. Beşincisi, diğer iki çalışmada ekonomik gelişmelere paralel olarak yönetim düşüncelerinin yerlerini birbirlerine devrettiklerinden bahsedilmektedir. Öte yandan bu çalışmada, ekonomik krizler sonrasında egemen yönetim düşüncesinin (TKY) değişmediği ancak, aktörlerin örgütsel bağlamda kendi pozisyonlarını güçlendiren yönetim tekniğinin meşruiyetini sürdürmek için ekonomik şoklar öncesinde tercih ettikleri retoriksel strateji kombinasyonlarında bir farklılaşma yarattıkları tahmin edilmektedir. Altıncı ve son olarak, ekonomik gelişmeler ve retorik stratejiler bağlantısını kuran önceki bu iki çalışma, yönetim bilgisinin üretimi açısından merkez konumunda bulunan bir ülkede (ABD) gerçekleştirilmiştir. Oysa mevcut çalışma, TKY açısından düşünüldüğünde "çevre" konumundaki bir ülkede (Türkiye) bu ilişkiyi incelemesi nedeniyle de diğerlerinden farklılaşmaktadır.

Son olarak, bu çalışmada uluslararası arenada gördüğü ilgi nedeniyle "virüs" eğretilemesiyle betimlenen (Pastor *vd.*, 1998) ve Türkiye'de de hem akademisyenlerin hem de uygulamacıların şu ana kadar en fazla rağbet ettikleri yönetim felsefesi olarak kabul edilen TKY'nin (Özen, 2002) Türkiye ortamında, uluslararası şirketlerin (Yıldırım, 1999) ve büyük holding örgütlerin profesyonel yöneticilerince meşrulaştırılması örneği ele alınmaktadır. 1930'lu yıllarda Kuzey Amerika'da icat edilmesine rağmen ilk olarak Japon iş dünyası tarafından sahiplenilen TKY (Pastor *vd.*, 1998), bir yandan yüksek kalitede ürün ve/veya hizmeti müşteriye sunmayı hedefleyen,

ayrıca örgüt çalışanlarının istikrarını, tatminini ve gelişimini sağlamayı amaçlayan bir uygulamalar setidir (Green *vd.*, 2009). TKY Türkiye'ye 1980'li yılların sonları ve 1990'lı yılların başlarında, devletin ithal ikameci politikaları terk etmeye ve daha liberal ekonomi politikalarına yönelmeye başladığı bir ortamda girmiştir. Bu dönemde, ortamı yatırıma uygun olarak gören çok uluslu şirketler Türkiye'yi önemli bir yatırım bölgesi olarak kabul etmeye başlamışlardır. Dolayısıyla TKY Türkiye ortamına öncelikle çok uluslu şirketler ve bu şirketlerin profesyonel yöneticileri aracılığıyla tanıtılmış gibi görünmektedir. Ayrıca 1993 yılında kurulan KalDer, verdikleri seminer ve konferanslarla ve yazdıkları kitap ve makalelerle danışmanlar ve akademisyenler de kalite tekniklerinin yayılımına katkıda bulunan diğer başat aktörlerdir (Yıldırım, 1999). TKY'nin Türkiye'ye girişine ön ayak olan önemli aktörlerden biri olan çok uluslu ve holding şirketlerin profesyonel yöneticileri, tekniğin giriş sonrasında meşruiyetinin inşasında da en önemli rolü üstlenmiş görünmektedirler. Çalışmada TKY örneği ele alınmıştır çünkü TKY hem şimdiye kadar Türkiye bağlamında iş dünyasınca en fazla rağbet gören yönetim tekniğidir hem de tekniğin Türkiye bağlamında göreli uzun geçmişi, Alvarez (1998)'in örgüt kuramının zayıf noktalarından biri olarak gördüğü eksikliği gidererek, zamana yayılı bir araştırma yapabilmek için uygun zemini hazırlamaktadır. Aslında söylemler farklı kesimlerin "*metinler arasılığı (intertextuality)*" ile inşa olsalar da (Thomas, 1998, 2004), bu çalışmada TKY söyleminin Türkiye'de inşasına ana katkıyı yapan kesim olan yöneticilerin retoriğine odaklanmanın daha doğru olacağı kanaatine varılmıştır. Çalışmanın bu duruşu aktör rolünü sıklıkla yöneticilere bahşeden baskın yazınla (örneğin Abdallah, 2009; Green *vd.*, 2008; Özen ve Berkman, 2007; Zbaracki, 1998) da tutarlıdır. Son olarak, TKY retoriğinin yaşanan ekonomik krizlerden etkilenebileceği varsayılarak bu çalışma hazırlanmıştır. Çünkü TKY, yazında birçok çalışmada (örneğin; Deming, 1996; Huang ve Chen, 1998; Huang ve Lin, 2002; Juran, 1988; Lai *vd.*, 2002; Sandholm, 1988; Yang, 2003) ekonomik krizlerden çıkışın ve ulusal düzeyde ekonomik gelişimin bir aracı olarak sunulmaktadır.

YÖNTEM

Veri

Çalışmanın veri setini, *Önce Kalite* dergisinde 1992–2009 yılları arasında TKY'ni Türkiye'de meşrulaştırma uğraşısı veren aktörlerce kaleme alınan makaleler ve onlarla yapılan söyleşilerde TKY'nin benimsenmesini teşvik etmeye yönelik ikna unsurları içerdiği tespit edilen metin parçaları oluşturmaktadır. Araştırmacılar beraberce çalışarak, 1993 ve 1996 yıllar içerisinde yer alan alt dönemler dışında, "Önce Kalite" dergisinin tüm sayılarına ulaşarak, bu sayılardaki makale ve söyleşileri analize dahil etmişlerdir. Çalışmaya "Önce Kalite" dergisindeki makalelerin esas alınmasının gerekçeleri, öncelikle derginin TKY'nin yayılımına öncülük

eden aktörlerden KalDer'in yayınlarından bir tanesi olması (Yıldırım, 1999), derginin profesyonel yöneticilerin TKY hakkında yazılarına öncelik veren yayın profili ve Türkiye'de "kalite camiasının tek dergisi olma misyonunu üstlenmiş olmasıdır" (http://www.kalder.org/index.php?option=com_content &view=article&id=175& Itemid=71). Metin parçalarının belirlenmesi esnasında, gerek yazından gerekse konuyla ilgili akademisyenlerden[1] elektronik posta yoluyla elde edilen bilgilerden yola çıkılarak metin parçalarının nasıl belirleneceğine ilişkin araştırmacılar arası ortak bir anlayış geliştirilmiştir. Analize dâhil edilecek metinlerin büyük bir kısmı araştırmacılar tarafından beraberce belirlenmiş ve ardından kalan az sayıdaki makalenin incelemesini araştırmacılar bağımsız olarak yaparak metin parçalarını belirlemişlerdir. Analize dâhil edilecek metin parçaları belirlenirken, ikna çabalarının nerede başlayıp nerede son bulduğu anlaşılmaya çalışılmıştır. Bu parçalar kimi zaman sadece bir cümleyi bazense birkaç paragrafı içermektedir. Bu metinlerin sahipleri sıklıkla bir ulusal veya uluslararası kalite ödülünü almış veya ödüle aday gösterilmiş veya TKY felsefesini başarıyla hayata geçirdiği düşünülen şirketlerin ve KalDer'in üst düzey yöneticileriydi. Çalışmanın veri seti ilk planda 479 makale ve 1062 metin parçasından oluşmaktaydı. Ancak sonradan araştırmacıların fikir alışverişleri sonrasında ikna unsuru barındırmadığına hükmedilen dört parçanın çalışmadan çıkarılmasıyla nihai metin parçası sayısı 1058'e gerilemiştir. Araştırmacılar ilaveten bu metin parçalarında hangi retorik temalarının bulunduğunu da birlikte belirlediler. Retorik temalar, TKY'nin benimsenmesini meşrulaştırmak için metin parçasının kullandığı ana tezdir (Özen ve Berkman, 2007). Retorik temalar ayrıca belli kararsızlık anlarında retoriksel stratejinin belirlenmesinde de yardımcı bir işlev üstlenmiştir çünkü bazı temalar belli retoriksel stratejilerle ilişkilidir. Örneğin küresel rekabette hayatta kalabilme retorik teması korku duygusunu tetiklediği için DR stratejisi ile ilgilidir (Özen ve Berkman, 2007).

Geçerlilik ve Güvenilirlik

Geçerlilik ve güvenilirlik kavramları bir çalışmanın bilimsel sağlığı açısından önem arz etmektedir. Nitekim Barley ve Kunda (1992)'nın yazına damgasını vuran çalışması geçerlilik ve güvenilirlik kavramlarına değinmediği için yoğun biçimde Abrahamson (1997)'un eleştiri oklarına hedef olmuştur. Bu doğrultuda ilk olarak, 1992–2009 arasındaki zaman diliminde dergide, TKY ile ilintilendirilen bazı kavramları temel alan çalışmalara da yer verildiğinden, çalışmanın *geçerliliğini* sağlamak adına, çalışmanın yazarları bu metinlerin araştırma kapsamına alınıp alınmayacağı sualine cevap aradılar. Bilindiği gibi yazında kalite yönetimi, müşteri memnuniyeti, kaizen,

[1]Araştırmacılar bu noktada retorik analizi konusundaki deneyimlerini büyük bir cömertlikle paylaşan, Yıldırım Beyazıt Üniversitesi'nden Prof. Dr. Şükrü Özen'e, University of Southern California'dan Yard. Doç. Dr. Sandy E. Green'e ve Georgia State University'den Doç. Dr. George L. Pullman'a teşekkürü bir borç bilirler.

kıyaslama, altı sigma gibi kimi zaman TKY ile eş anlamlı, kimi zaman ise TKY felsefesinin veya araçlar setinin bir parçası olarak kullanılan kavramlar mevcuttur. Bu kavramlardan hangilerinin TKY başlığı altında toplandığı hususunda bir karara varabilmek için Abrahamson (1997)'den esinlenerek tasarlanan bir yönteme koşut olarak, Emerald veri tabanında "TQM" anahtar kelimesi ile bir tarama yapılmıştır. Tarama sonucunda araştırmacıların karşısına 6228 makale gelmiş olup, bu makalelerden ilk 1000 tanesinin başlık, özet ve anahtar kelimeleri incelenmek suretiyle tekrarlı olarak TKY ile ilişkilendirilen ve onun şemsiyesi altında olduğu kabul edilen kavramlardan (örneğin kalite, kalite yönetimi, kalite yönetim sistemi, sürekli gelişme, takım çalışması, toplam kalite, toplam kalite sistemi, toplam kalite kontrol vb.) oluşan bir kavramlar seti elde edilmiştir. Gerek bu kavramlar seti belirtilen veri tabanında TKY ile ilişkili olarak sunuldukları için, gerekse birincil olarak bu kavramlara odaklanan parçaların sayısı doğrudan TKY kavramına odaklanan metin parçalarına nazaran oldukça sınırlı olduğu için, belirlenen set içerisinde yer alan kavramlara odaklanan metin parçalarının da çalışmaya dâhil edilmesinde bir sakınca görülmemiştir. Ek olarak, araştırmacıların çalışmanın metodolojik zeminini güçlendirme gayesiyle gerçekleştirdikleri ekstra çabalar, TKY ile ilişki olduğuna kanaat getirilen kavram listesinin gerek Green *vd.* (2009)'nin TKY ile ilgili çalışmasında geliştirilen kavram topluluğuyla, gerekse kalite kavramının tarihsel gelişimine yaptıkları önemli katkılarla anılan Deming (1996) ve Ishikawa (1986) gibi TKY gurularının yazdıkları kitapların içeriği ile çok büyük ölçüde örtüştüğünü ortaya koymaktadır. Ayrıca dergide yayınlanan bazı çalışmalarda, kimi örgütlerin TKY faaliyetlerini "topyekün kalite" (Benzer, 2003), "bütünsel kalite" (Selami Güven Antal ile söyleşi, Ağustos 2003; Zeki Birlik ile söyleşi, Kasım-Aralık 2000), "toplam yönetim kalitesi" (Kavrakoğlu, 2002) gibi isimlerle adlandırmayı daha yerinde buldukları gözlemlenmiştir. Bu doğrultuda, araştırmacılar bu çalışmaların da nihayetinde TKY makalesi olarak ele alınabileceği konusunda uzlaşıya vararak, bu çalışmalarda TKY'nin benimsetilmesine yönelik ikna unsuru içeren parçaları da araştırmaya dâhil etmişlerdir.

Araştırmacılar ayrıca yine *geçerliliği* sağlamak adına "katılımcı teyidi"ne (Yıldırım ve Şimşek, 2005) benzer bir strateji izlediler. Araştırmacılar, belirledikleri metin parçasında yer alan ikna unsurunun hangi retoriksel strateji ile ilgili olduğunu anlayabilmek için, ana metnin bu ikna unsurlarını içermeyen parçalarından yaptıkları kodlamanın doğruluğuna dair kanıtlar toplamaya gayret etmişlerdir. Örneğin, bir aktörün kendisi ile yapılan söyleşide "kaliteli yaşam" kavramını DR retoriksel stratejisi ile tutarlı biçimde kullandığı düşünülmüştür. Ancak araştırmacılar emin olabilmek için ana metnin tamamını inceledikten ve aşağıdakine benzer ifadeler bulduktan sonra kararlarının doğruluğuna olan inançlarını pekiştirmişlerdir:

> *Takdir, beğeni, övgü* ve hatta *kıskançlık* sözcüklerinin *Kalite'li yaşamı* tanımlayan ifadeler olduğunu düşünüyorum. (İbrahim Aybar ile söyleşi, 2003: 21). (İtalikler araştırmacılar tarafından eklenmiştir.)

Ayrıca araştırmacılar tesadüfî olarak seçilen 80 metin parçasını nesnelliği sağlamak adına (Neuendorf, 2002) birbirlerinden bağımsız olarak değerlendirmişlerdir. Gerçekleştirilen ilk değerlendirme sonrasında *değerleyiciler arası güvenilirlik* katsayısının 0.74 olduğu tespit edilmiştir. Bu katsayı her ne kadar yazında genel olarak kabul edilen güvenilirlik katsayısı sınırı olan 0.70'in (Tavşancıl ve Aslan, 2001) üstündeyse de, araştırmacılar değerlendiriciler arası güvenilirliği daha da arttırmanın çarelerini aramışlardır. Öncelikle bir araya gelerek kodlama farklılıklarının hangi noktalarda ortaya çıktığını anlamaya çalışmışlardır. Ardından da farklı sınıflara atadıkları parçaları tartışarak, metin parçasının nihai olarak hangi sınıfa atanacağı konusunda fikir birliğine varmışlardır. Bu işlem farklı örneklemler üzerinde birkaç defa tekrarlanmış ve uzlaşı miktarının yaklaşık 0.80 olduğu (0.803) noktada, katsayının yazındaki diğer retorik temelli çalışmalardan yola çıkılarak (örneğin Green *vd.*, 2008) yeterli olduğuna kanaat getirilerek bu işlemin durdurulmasına karar verilmiştir. Değerleyiciler arası güvenilirlik hesaplaması için örnekleme dâhil edilen metin parçaların sayısı 203'tü ve bu rakam ana kütlenin yaklaşık %19'unu temsil etmektedir. Yazında, değerleyiciler arası güvenilirlik katsayısını hesaplamak için kullanılacak örneklem büyüklüğü için net bir oranın telaffuz edilmediği ve çeşitli çalışmalarda örneklem/ana kütle oranının %10 ile %100 arasında değiştiği görülmektedir (Neuendorf, 2002). Bu bağlamda, değerleyiciler arası güvenilirlik katsayısını hesaplamak için oluşturulan örneklem büyüklüğünün yeterli olduğunu söylemek mümkündür. Son olarak çalışmada yine *güvenilirliği* sağlamak adına, veri toplama ve analiz sürecinin mümkün olduğunca ayrıntılı biçimde izah edilmesine (Yıldırım ve Şimşek, 2005) özen gösterilmiştir.

Veri Analiz Yöntemi

Araştırmanın ilk kısmında retorik analizinden faydalanılmıştır. Retorik analizi esnasında TKY hakkında makale yazan ve söyleşiler veren yöneticilerin tekniği hangi ikna yolları ile meşrulaştırmaya çalıştıkları anlaşılmaya çalışılmıştır. Bunun için ilk önce tüm TKY ile ilgili makaleler taranarak, birey ve örgütlerin TKY'ni benimsemeleri için ikna unsurları içeren metin parçaları tespit edilmiştir. Parçaların tespitinden sonra, metin parçalarının hangi ikna türü veya türlerini içerdiğine hüküm verebilmek için yazında daha önce yapılmış çalışmalardan (örneğin Green, 2004; Green *vd.*, 2008; Özen ve Berkman, 2007) yola çıkılarak çok katı olmayan bir kod tablosu hazırlanmıştır. Bağlamın ehemmiyetini savunan çalışmanın özüyle tutarlı biçimde, aktörlerin kavramı kullandıkları bağlam hesaba katılarak ikna

unsurunun hangi kategoriye (örneğin DR, UR, AR) atanacağına karar verilmiştir. Örneğin "katılımcı yönetim" kavramı örgütün etkinliğini arttırmak için bir araç olarak sunuluyorsa UR, çalışanların yönetime katılması suretiyle toplumun demokratikleşme ideallerine katkı olarak değerlendiriliyorsa AR olarak kabul edilmiştir. Bu anlamda araştırmanın ilk kısmında *tümdengelimci* bir analiz izleği takip edildiğini söylemek mümkündür.

Araştırmanın ikinci kısmındaysa zaman serileri analizinden yararlanılmıştır. Zaman serisi, kronolojik olarak düzenlenmiş bir gözlem setidir (Parzen, 1961: 951). Çalışmada ekonomik krizlerin retorik seçimi üzerine etkileri araştırılırken zaman serisi analizi kullanılmasının birinci nedeni DR, UR ve AR değişkenlerinin zaman serisi özelliğine sahip olmasıdır. Bir diğer nedense, ilgili yazında (örneğin Chang *vd.*, 2009; Cutler *vd.*, 2002; Davis, 1941; Gasiorowski, 1995; Hamilton, 1989; Kim *vd.*, 2004; Korkmaz *vd.*, 2010) ekonomik krizlerin belli bir değişken üzerine etkileri incelenirken sıklıkla zaman serileri analizinden faydalanılmasıdır. Herhangi bir zaman serisi analizi bir değişkenin zaman içindeki hareketini gözlemler. Başka bir ifadeyle bir zaman serisi, ilgilenilen bir büyüklüğün zaman içerisinde sıralanmış ölçümlerinin bir kümesidir. Değişkenlere ilişkin gözlemler aylık, üç aylık, yıllık olabileceği gibi haftalık, hatta günlük dahi olabilir. Örneğin; aylık işsizlik oranları, yıllık enflasyon oranları vb. (Arı *vd.*, 2009). Zaman serisi analizinin amacı gözlem kümesince temsil edilen gerçeğin anlaşılması ve zaman serisindeki değişkenlerin gelecekteki değerlerinin tahmin edilmesidir. Yani serinin geçmiş değerlerinin dikkate alınarak tanımlanmasıdır.

Zaman serileri tesadüfî (random) değişkenlerle yani olasılık kurallarına bağlı (stokastik) değişkenlerle çalışır. Zaman serilerinin bu özelliği değişkenin durağanlığı ile ilgilidir. Olasılık kurallarına bağlı bir süreç izleyen zaman serilerinin durağan olup olmaması oldukça önemlidir. Olasılık kurallarına bağlı veya tesadüfî bir değişkenin zaman içinde ortalamasının, varyansının ve otokovaryansının sabit olmasına durağanlık denir. Durağanlık, serilerin değerlerinin belli bir değere yaklaştığı ya da beklenen değeri etrafında dalgalandığı anlamına gelmektedir. Eğer bir zaman serisi durağan değilse serinin davranışı sadece ele alınan tahmin dönemi için geçerli olacaktır. Ancak seri hakkında diğer dönemler için bir genelleme yapılamayacak ve krizden kaynaklanan şoklar kalıcı etki gösterecektir. Bu nedenle zaman serilerinin kullanıldığı çalışmalara serilerin durağanlığının araştırılmasıyla başlanması standart bir hal almıştır. Bu çalışmada da ilk olarak serilerin bütünleşme dereceleri yani durağan olup olmadıkları genişletilmiş Dickey-Fuller (1979) (ADF) testi, Phillips ve Perron (1988) (PP) testi ve Kwiatkowski, Phillips, Schmidt ve Shin (1992) (KPSS) birim kök testleri ile araştırılmıştır.

Herhangi bir değişkene ait zaman serileri, genellikle analiz dönemi içinde şok ya da kriz etkisi içermektedirler. Bu etki de seride yapısal kırılmaya yol açmaktadır (Aşık, 2003). Zaman serilerinde yapısal kırılma varsa ve bu yapısal kırılma dikkate alınmadan birim kök testi uygulanırsa, serinin durağan olmama ihtimalinin yüksek olacağı ileri sürülmektedir. Hâlbuki kırılma dikkate alındığında, durağan olmayan bir serinin durağan olduğu görülmektedir. Bu nedenle birim kök testlerinin yanı sıra yapısal kırılma testlerinin de yapılması gerekmektedir. Yapısal kırılmanın hangi dönemde gerçekleştiğinin bilindiği bir durumda, kırılmanın dışsal olarak belirlendiği testlerden yararlanabilmektedir. Ancak kırılma döneminin bilinmediği durumda, kırılmanın varlığının test edilmesi ve varsa kırılma noktasının belirlenmesi gerekmektedir. Bu çalışmada da, Lee ve Strazicich (2001, 2003) ile Bai ve Perron (1998, 2003) tarafından geliştirilen ve krizler sonucu serilerde meydana gelen kırılmaların önceden bilinmediği dışsal yapısal kırılma testleri uygulanmıştır.

Durağan zaman serilerinde şokların etkisi zamanla ortadan kalkacak ve seriler uzun dönemde ortalamalarına geri döneceklerdir. Durağan serilerin uzun dönem tahminleri, serilerin koşulsuz ortalamalarına yakınsayacaktır. Durağan olmayan zaman serilerinin ise zamana bağımlı ve sonsuza giden varyansları olacaktır. Durağan seriler (birim köke sahip olmayan) uzun dönemde ortalamaları etrafında dalgalanırken (kalıcıyken), durağan olmayan seriler (birim köke sahip olan) şoklardan kalıcı olarak etkilenip yollarından sapmaktadırlar (Aslan, 2009). Bu çalışmada faydalanılan zaman serileri analizine ilişkin ayrıntılı açıklamalar EK A'da sunulmaktadır.

BULGULAR

Retorik Analizine İlişkin Bulgular

Metin parçaları incelendiğinde birçok farklı retoriksel tema ile karşılaşılmıştır. Araştırmacıların metin parçalarında en sık rastladıkları temalar küresel rekabette hayatta kalabilmek, kaliteli yaşam, çalışan psikolojisi, bireysel mutluluk, insan odaklılık, insan kalitesi, bilimsellik, amaç birliği, yüksek verimlilik, kârlılık, etkililik ve etkinlik, düşük maliyetler, müspet iş sonuçları, süreç yönetimi, sistematiklik, sürekli gelişme, katılımcılık, yaşam felsefesi, aile yaşamı ve kalite uyumu, toplumsal dönüşüm ve kalite, çağdaşlık ve muasır medeniyetler seviyesine ulaşmak, yaşam tarzı (biçimi) olarak kalite, endüstriyel demokrasi, küreselleşme, ülkenin rekabet gücü, sosyal devlet, Türkiye'nin AB süreci ve kalite anlayışı arasındaki bağlantılardı.

Metin parçalarının ikna kategorilerine dağılımına bakıldığında ise, bir metin parçasında tek bir retoriksel strateji kullanıldığında, en fazla yararlanılan ikna

unsurunun UR (139 kez, %13.13) olduğu görülmektedir. Bu bulgu, aktörler dinleyicilerini ikna etmeye çalışırken tek ikna unsuru kullanmayı tercih ediyorlarsa, önceliği mantığa verdiklerini göstermektedir. Aktörlerin bu eğilimi öncelikle UR'ye vurgu yapan Aristo (1991)'nun retorik anlayışı ve önceki bazı çalışmaların bulguları (örneğin Eryılmaz ve Ünal, 2009) ile tutarlıdır. Daha önce de vurgulandığı gibi, UR birincil olarak pragmatik meşruiyetin inşasına hizmet etmektedir. Benzer biçimde tekli ikna unsuru alternatifleri içerisinde DR'nin en az başvurulan seçenek olması (101 kez, %9.54) da yazındaki bazı çalışmaların (örneğin Hanson, 1999) bulguları ile paralellik arz etmektedir. Aşağıda DR, UR ve AR gerekçelendirmelerin tek başlarına kullanıldığı durumlara ilişkin örnekler sunulmaktadır:

> Kalitenin bir meziyet değil, *mecburiyet* olduğu günümüzde *en zor sınav*, piyasada oluşan *yeni rekabet koşullarında ayakta kalabilmeyi* başarabilmektedir. (Özkaya, 2000: 26). (*DR*). (İtalikler araştırmacılar tarafından eklenmiştir.)

> Maliye Bakanlığı'nda başlatılan kalite çalışmaları kapsamında bir vergi dairemizde gerçekleştirilen kalite iyileştirme faaliyeti ile yoklama ve tebliğ işi için harcanan zamanı %33 azaltmış, 8 ayda 22 milyar lira tasarruf sağlamıştır. Bir SSK hastanemizde kalite çalışmaları sonucu hiçbir ek yatırım ve harcama yapmadan hasta sayısı %35 artmasına rağmen yatak doluluk oranını %102'den, %85'e indirmiş bu yolla yılda yaklaşık 27 bin dolar tasarruf sağlanmıştır. Bir sigorta il müdürlüğünde yapılan iyileştirme çalışmaları sonucu arşiv yeniden düzenlenmiş, arşiv için ek bina yatırımından vazgeçilmiştir. (Telek, 2004: 22). (*UR*).

> Nereden nereye geldik, kalite kontrol, kalite güvenliği, Toplam Kalite derken, galiba işin özünü de yakaladık ve *kalitenin bir yaşam biçimi* olarak algılanması sonucuna vardık. Biraz da felsefe katarsak, kaliteyi başka nasıl tanımlayabiliriz sorusunu belki de "*İyinin*, güzelin ve *doğrunun* sentezi" olarak cevaplayabiliriz. Zaten bütün *sosyal öğretiler*, hatta *dinler* insanlara tüm yaşantıları için bu üç unsuru hedeflemiyor mu? Kaliteyi *'bir yaşam biçimi'* şeklinde tanımlayarak belki de farkında olmadan, *evrensel* ve çok zor bir hedefi seçmiş oluyoruz. (Çavuşoğlu, 2002: 15). (*AR*). (İtalikler araştırmacılar tarafından eklenmiştir.)

İki ikna unsurunun bir arada kullanıldığı durumlarda ise en fazla tercih edilen retoriksel strateji türü DR ve UR'un bir arada kullanıldığı ikna unsurudur (147 kez, %13.89). Bu bulgu aktörlerin dinleyicilerini hitap etme uğraşıları

esnasında, bir yandan mantığa hitap etmeye çalışırken, diğer yandan da bu çabalarını duygulara dokunarak güçlendirmeye gayret ettiklerini göstermektedir. Ayrıca bulgular aktörlerin bir ikna unsurunu tek başına kullanmak yerine (369 kez, yaklaşık %35) genellikle bir diğer ikna unsuru ile destekleme eğiliminde olduklarını (414 kez, yaklaşık %39) ortaya koymaktadır. Aşağıda ikili ikna unsurlarına ilişkin bazı örnekler sunulmaktadır.

> TKY'nin kilit sözcüğü *iyileştirme* sanırım. İyileştirmelerini, küçük adımlar halinde olsa bile yapabilen *kuruluşlar* bulundukları noktadan *ileriye gidiyorlar*. Bu da sizi daha çok *motive* ediyor. İyi bir *motivasyon* yeni başarılı çalışmaların kapısını aralıyor. (Kanaat ile söyleşi, 2003: 15). (*DR + UR*). (İtalikler araştırmacılar tarafından eklenmiştir).

> Toplam Kalite Yönetimi'ne olan inancım, bu *felsefenin, yaşam tarzının insan ve toplulukların gelişimine* katkısını açıkça görüyor olmam.... (Öker, 2003: 32). (*DR + AR*). (İtalikler araştırmacılar tarafından eklenmiştir).

> Toplam Kalite Yönetiminin *Türkiye'nin rekabet gücünü* arttırmasında çok önemli bir rol oynayabileceğine inanıyorum. Üstelik bu katkıyı TKY, dışarıdan bir *kaynak gereksinimi olmadan* sağlayabilir. Bu yönden TKY, *kalkınmada* birçok diğer kanal gibi dışarıdan *kaynak gereksinimi olmaması* yönüyle çok önemlidir. (Uzer, 2002: 20). (*UR + AR*). (İtalikler araştırmacılar tarafından eklenmiştir).

Bu noktada belki de en ilgi çekici bulgu, en fazla tercih edilen ikna yapısının, içerisinde DR, UR ve AR'ı aynı anda barındıran retoriksel strateji olmasıdır (275 kez, %25.99). Bu bulgu, çoğunlukla UR ikna unsurunu kullanma yolunu tercih eden aktörlerin dinleyicilerine seslenişlerinde AR'ı da kullanmakla yetinmeyip, bir de DR'ye başvurduklarını göstermektedir. UR-AR ikilisinin çiftli ikna unsurları arasında aktörlerce en az tercih edilen seçenek olduğu düşünüldüğünde, DR'nin UR ve AR arasında bir köprü vazifesi gördüğü anlaşılmaktadır. Yukarıda da ifade edildiği gibi UR-AR ikilisi çiftli ikna unsurları arasında en az tercih edilen (127 kez, %12), tüm retoriksel strateji alternatifleri içinde ise "sadece DR"den sonra en az başvurulan ikinci ikna unsuruyken, DR'nin katılımıyla oluşan DR-UR-AR retoriksel stratejisi en çok tercih edilen ikna unsuru haline gelmiştir. Aşağıda DR-UR-AR'dan oluşan ikna yapısına ilişkin örnekler sunulmaktadır.

> TKY'nin bir *sistem*, bir *yaşam biçimi* olduğunu anlamak yerine bazı kavramlara (müşteri kavramı vb.) takılarak TKY *sistemini*

> kabul etmediklerini çok farklı ortamlarda gözledim. Oysa *"Kalite" kavramının temeli insandır* diyorsak biz eğitimcilerin de en önemli görevi "*kaliteli bireyler*" yetiştirmektir. Geleceği şekillendirme sorumluluğu taşıyan bizlerin *üretim hatası* yapma şansı yoktur. Kısacası yaptığımız işte *sıfır hata* kaçınılmazdır diye düşünüp hareket etmemiz gerekmektedir. Bu da "*Süreç Yönetimi*" ve "*Sürekli İyileşme*" ile gerçekleşebilir. Üstelik iyi yetişmiş, eğitimli insan kaynağını elinde bulunduran bir sektörde "KALİTE" olgusu *kaçınılmazdır*. (Akpınar ile söyleşi, 2003: 16). (*DR + UR + AR*). (İtalikler araştırmacılar tarafından eklenmiştir).

Bulguların sayısallaştırılmış hali ayrıntılı biçimde Çizelge 1'de sunulmaktadır.

ÇİZELGE 1
İkna Alternatiflerinin Metin Parçalarına Göre Dağılımı

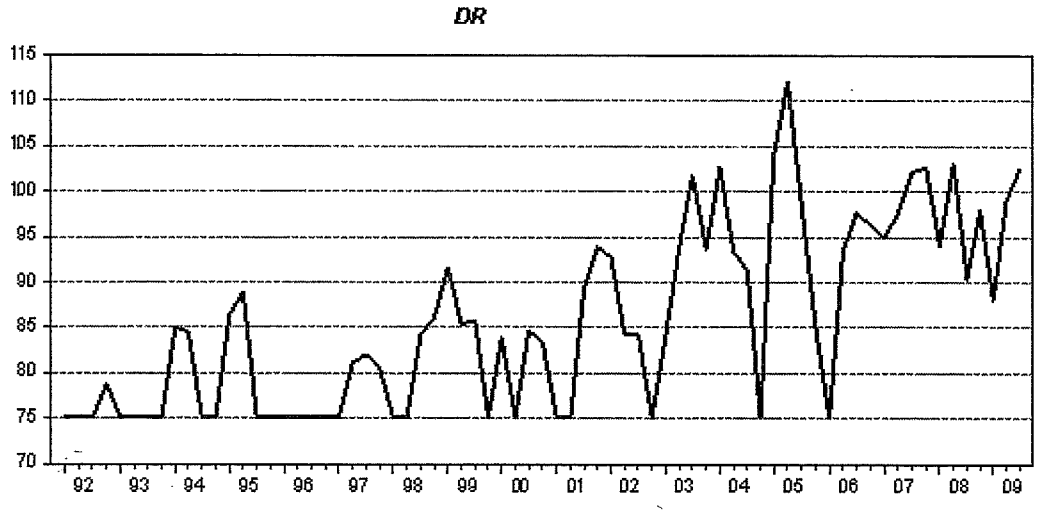
İkna Unsuru	Frekans
Sadece DR	101 (%9.54)
Sadece UR	139 (%13.13)
Sadece AR	129 (%12.19)
DR + UR	147 (%13.89)
DR + AR	140 (%13.23)
UR + AR	127 (%12.00)
DR + UR + AR	275 (%25.99)
Toplam	**1058 (%100)**

Green ve meslektaşları (2004, 2008) aktörlerin retorik kullanımında belli bir dönem boyunca önce DR'ye, ardından ise sırasıyla UR ve AR'a ağırlık vereceklerini ileri sürmüşlerdir. Özen (2009b) ise merkez ülkeden (ABD) çevre ülkeye (Türkiye) transfer edilmiş bir uygulama durumundaki TKY'nin, önce AR, sonra DR, en sonunda ise UR ağırlıklı bir retorikle meşrulaştırılacağını ileri sürmekte ve bu iddiasını bulgularla kısmen desteklemektedir. Öte yandan araştırmacıların bu çalışmanın kapsadığı zaman aralığını (1992-2009) gelecek bölümde ayrıntılı olarak anlatacakları kırılma anlarını (2001, 2003 ve 2006 yılları) dikkate alarak dört parçaya ayırmak suretiyle gerçekleştirdikleri analizler, aktörlerin TKY'yi Türkiye bağlamında meşrulaştırma çabalarında ilk (1992-2001) ve ikinci dönem (2001-2003) ağırlığı AR retoriksel stratejisine, üçüncü dönemde UR stratejisine (2003-2006), dördüncü dönemde (2006-2009) ise tekrar AR ikna unsuruna verdiklerini gözler önüne sermektedir. Bu bulgu kısmen Özen (2009b) ile tutarlıdır. Çünkü Özen, bir uygulamanın merkez ülkeden çevre ülkeye girişinin AR ile olacağını öngörmektedir. Öte yandan mevcut çalışmanın bu noktadaki diğer bulguları, gerek Özen ve Berkman (2007)'ın

gerekse TKY bağlamında onlarla aynı veri setini paylaşan Özen (2009b)'in bulgularından kısmen de olsa farklıdır. Çünkü çalışmanın bulguları, Özen (2009b)'in ifade ettiğinden farklı olarak, AR'yi DR'nin değil, UR'nin takip ettiğini göstermektedir. Ancak bu farklılık büyük ölçüde Özen ve Berkman'ın çalışmalarını daha ziyade halka açık konuşmalar, gazete haberleri ve kitaplarla, mevcut çalışmanın ise daha çok iş dünyasına yönelik, spesifik bir dergiyle desteklemiş olmasından kaynaklanıyormuş gibi görünmektedir.[2] Ayrıca her iki çalışmanın bulgularındaki bu farklılığın temel aldıkları zaman aralıklarındaki (1992-1999 ve 1992-2009) farklılıktan doğmuş olması da mümkündür. Son olarak, çalışmanın toplamda en çok kullanılan retoriksel stratejinin UR olduğu yönündeki bulgusu ise, Özen ve Berkman (2007)'ın spesifik dergilerde UR vurgusunun daha yoğun olacağı yönündeki tahminlerini desteklemektedir.

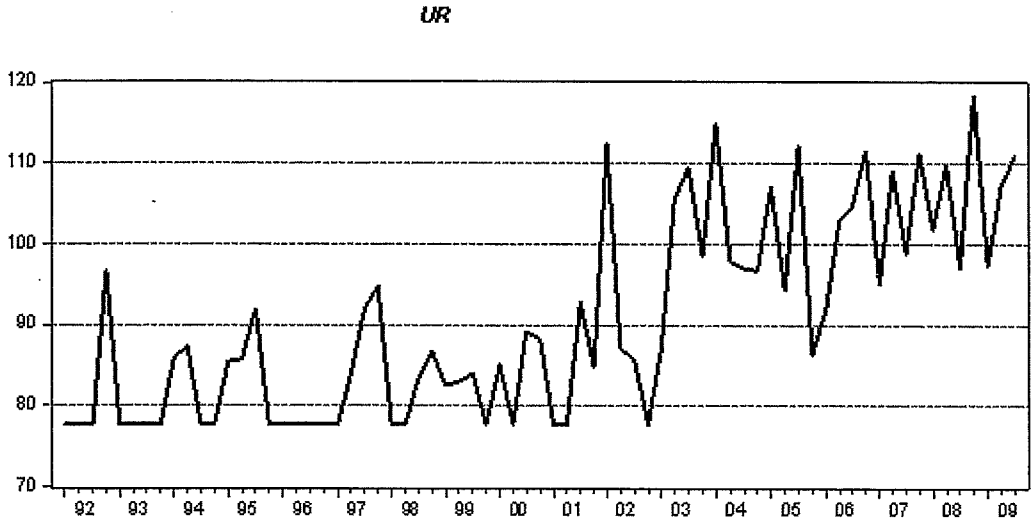
Zaman Serileri Analizine İlişkin Bulgular

Bu çalışmada daha önce de vurgulandığı gibi, 1992: 01–2009: 09 dönemine ait çeyrek yıllık DR, UR ve AR *retoriksel strateji kullanım oranları* verilerinin logaritmaları kullanılmıştır. Her üç seriye ait zaman grafikleri Çizim 1(a), (b) ve (c)'de ayrı ayrı, Çizim 2'de ise birlikte gösterilmiştir.

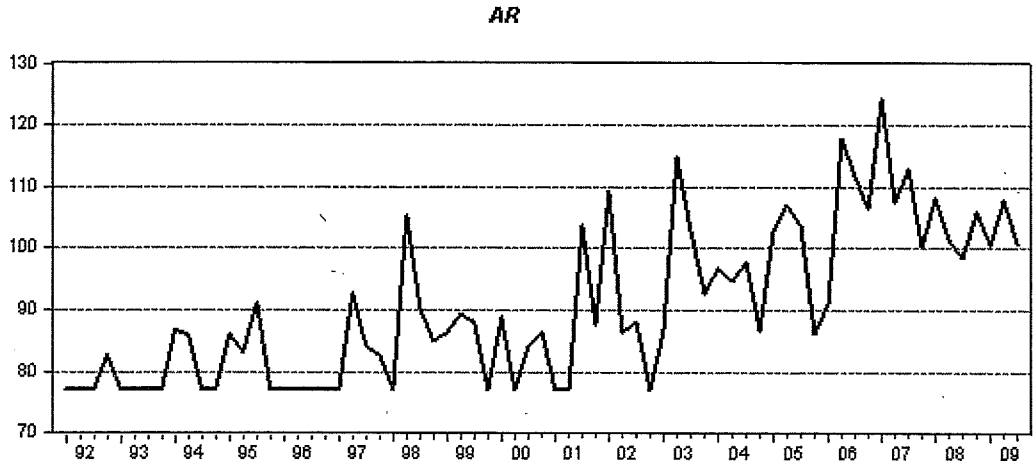


ÇİZİM 1(a): DR Serisinin Zaman Grafiği

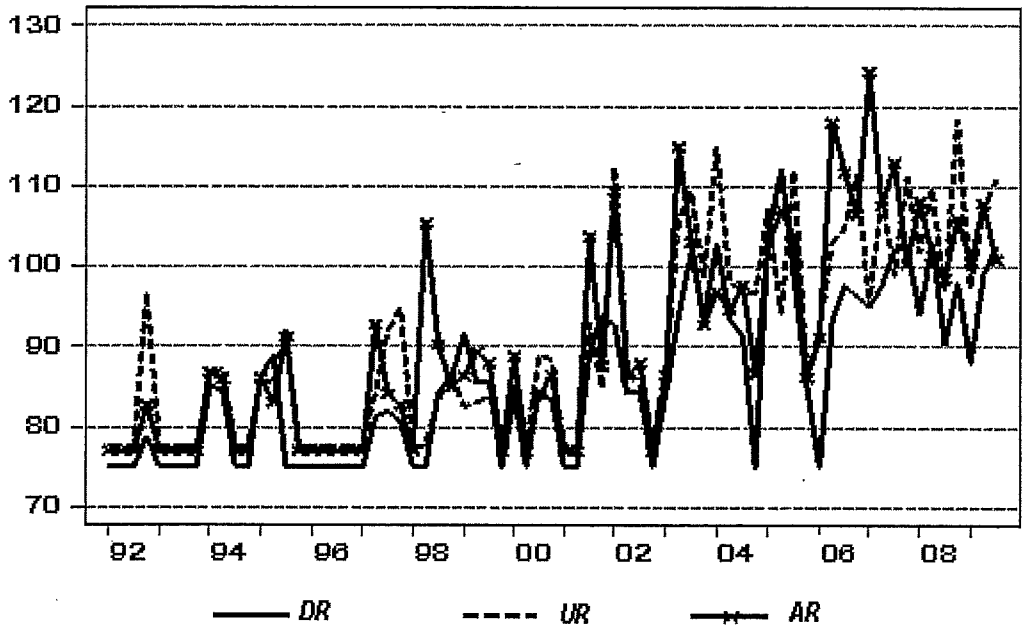
[2]Yazarlar bu noktada kendilerine önemli açılımlar sağlayan hakemlere teşekkürü bir borç bilirler.



ÇİZİM 1(b): UR Serisinin Zaman Grafiği



ÇİZİM 1(c): AR Serisinin Zaman Grafiği



ÇİZİM 2: DR, UR ve AR Serilerinin Birlikte Zaman Grafiği

Çizim 1 ve 2'de DR, UR ve AR'a ait zaman grafikleri yer almaktadır. Zaman grafiklerinde aşağıya doğru azalmalar azalan trend eğilimini, yukarı doğru artmalar ise artan trend eğilimini göstermektedir. Her ne kadar zaman serileri analizlerinde trend için belirli bir süre gerekse de, bu çalışmada örneklemin göreli küçüklüğü nedeniyle çok kısa dönemler trend olarak ele alınmıştır. Serilerin zaman grafiklerine bakıldığında, serilerin birlikte aynı yolu izlemedikleri görülmektedir. Bu durumda her üç seri arasında uzun dönemli bir ilişki olmadığı söylenebilir. Her üç seriye ait zaman grafiklerinin kabaca incelenmesinin ardından serilerin zaman serisi özellikleri için ilk olarak Çizelge 2'de birim kök sonuçları sunulmaktadır.

Çizelge 2'de çalışmada kullanılan serilerin durağanlıklarını test etmek için serilere uygulanan birim kök sonuçları görülmektedir. Sonuçlar incelendiğinde her üç seri için kesmeli ve trendli model kalıbına göre birim kök testlerinin uygulandığı görülmektedir. ADF birim kök testi uygulanırken tahmin edilen modellere gecikme sayısı Akaike (AIC), Schwarz (SIC) bilgi kriterleri ve Lagrange Çarpanları (LM) testi yardımıyla belirlenmiştir. Her üç değerlendirme kıstası kullanılarak, tahmin edilen modellerden DR ve UR'a ait olan modele 2 gecikme, AR'a ait olan modele ise 1 gecikme eklendiğinde artıklardaki serisel korelasyonun ortadan kalktığı görülmüştür. ADF testi sonucu her üç serinin de birim köke sahip olmadığı yani durağan olduğu gözlemlenmektedir. PP birim kök testinde de tıpkı ADF testinde olduğu gibi her üç serinin de durağan olduğu yani birim kök içermediği sonucuna ulaşılmaktadır. Anımsanabileceği gibi, KPSS testinde diğer birim kök testlerinden farklı olarak boş hipotez durağanlığı temsil ederken, alternatif hipotez ise serinin birim köke sahip olduğunu göstermektedir. Dolayısıyla KPSS testi sonuçlarına göre DR ve AR durağanken, diğer testlerin aksine UR'un durağan olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. O halde ADF ve PP birim kök testi sonuçlarına göre her üç serinin de durağan olduğu ve serilerde herhangi bir dönemde ortaya çıkmış şokların (krizlerin) etkilerinin zaman içinde ortadan kalktığı ve serilerin zaman patikalarının değişmediği söylenebilir. Bu bulgular örneklem dönemi içinde krizlerden kaynaklanan şokların serileri uzun dönemde etkilemediğini ortaya koymaktadır. Dolayısıyla serilerdeki trend eğilimleri stokastik değil tamamıyla deterministik (öngörülebilir) trenddir.

Daha öncede belirtildiği gibi geleneksel birim kök testlerinin serilerde yapısal kırılmanın varlığı durumunda sahte birim kök bulmaya meyilli olmalarından dolayı Çizelge 3'de yapısal kırılmayı dikkate alan Lee ve Strazicich'e ait yapısal kırılmalı birim kök testi sonuçları yer almaktadır. Lee ve Strazicich (2003) birim kök sınama sonuçlarına göre DR'ye ait zaman serisinde 2003 ve 2006 yıllarında, UR'de 2001 ve 2003 yıllarında, AR'da ise 2003 ve 2006 yıllarında yapısal kırılmalara rastlanmaktadır. Diğer bir ifadeyle, her üç seride de 2003 yılında yapısal kırılmayla karşılaşılmaktadır. UR'de 2001'de,

DR ve AR'da ise 2006 yılında yapısal kırılmalar söz konusudur. Bai-Perron çoklu yapısal kırılma testine göre ise, her üç seride de 2001 ve 2003 yıllarında yapısal kırılmalar söz konusudur. Bu durumda her iki yapısal kırılma testi bir arada değerlendirilirse, öncelikle 2001 ardından da 2003 yılında yaşanan yapısal kırılmalar oldukça dikkat çekicidir. Bu durumda 2001, 2003 ve 2006 yıllarında serilerin yapılarında bir önceki döneme göre değişiklik meydana gelmiştir. Ancak Lee ve Strazicich (2003) birim kök testine göre her üç serinin de durağan olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Elde edilen bu netice, geleneksel ADF, PP ve KPSS testlerinden elde edilen sonuçları değiştirmemiş (KPSS testinde UR'nin durağan olmaması dışında) ve yapısal kırılmaların dikkate alınması sonucunda yine serilerin durağan olduğu görülmüştür.

ÇİZELGE 2

Birim Kök Test Sonuçları Birim Kök Testleri

	Düzey Değerler		
	ADF	**PP**	**KPSS**
DR	-4,092664	-6,419222	0,107815
UR	-4,897630	-7,553031	0,239164
AR	-7,205082	-7,139018	0,116855
%5 Kritik Değer	-3,475305	-3,455305	0,146000

Not 1: Testler sabit ve trendli olarak yapılmıştır.
Not 2: Gecikme sayısı Akaike (AIC), Schwarz (SIC) bilgi kriterleri ve LM testine göre belirlenmiştir.
Not 3: Newey-West tarafından oluşturulan bant genişliği kullanılmıştır.

ÇİZELGE 3

Lee ve Strazicich (2003) Birim Kök Sınama Sonuçları

Seriler	**Model**	**Gecikme**	**Kırılma Tarihi**	λ	***t-istatistiği***	***%5 Kritik Değer***
DR	*Düzey ve Eğim Kırılması*	2	2003:4 2006:4	0,7 0,8	-7,3182	-5,73
UR	*Düzey ve Eğim Kırılması*	3	2001:4 2003:3	0,7 0,8	-7,1154	-5,73
AR	*Düzey ve Eğim Kırılması*	0	2003:1 2006:2	0,7 0,8	7,4976	-5,73

Not: Kritik değerler Lee ve Strazicich (2003)'ten alınmıştır.

Bulgular, yukarıda da ifade edildiği gibi üç ayrı dönemde kırılma olduğunu ortaya koymaktadır. Bunlardan ilki, 2001 yılında sadece UR serisinde meydana gelen kırılmadır. Kırılma öncesi dönem olan 1992–2001 yılları incelendiğinde, aktörler tarafından daha çok AR stratejisi kullanıldığı

görülmektedir. Bu sonuç, TKY'nin Türkiye'ye transferinin erken döneminde AR stratejisinin ağırlıklı olarak kullanıldığını bulgulayan Özen (2009b) ile tutarlıdır. 2001 yılındaki kırılmanın ardından her üç seride de artış gözlenmiştir. 2001'deki kırılmadan sonra ise, yine AR'nin daha çok kullanıldığı gözlemlenmektedir. Bir diğer kırılma yılı olan 2003'te ise her üç seride de kırılmaya rastlanmaktadır. Söz konusu kırılma sonrasında, UR ve DR kullanımında bir artış, AR'de ise bir azalış göze çarpmaktadır. 2003 kırılma öncesi incelendiğinde daha çok kullanılan AR'nin yerini 2003'teki kırılma sonrasında UR'nin aldığı görülmektedir. 2006'da rastlanan üçüncü kırılmada ise, sadece AR ve DR'ye ait serilerde kırılma vardır. Her üç seride de kırılma sonrası artış gözlenmiştir. Fakat kırılma sonrasında aktörlerin, diğer iki retoriksel stratejiden ziyade ağılıklı olarak AR kullandıkları görülmektedir. Sonuç olarak, aktörlerin TKY'yi meşrulaştırma sürecinde, Kasım 2000 krizinde AR, Şubat 2001 krizinde UR ve Türkiye'nin AB'ye tam üyelik müzakere sürecinde ise tekrar AR retoriksel stratejilerini daha çok tercih etmişlerdir. Bu bulgular Abrahamson (1997)'un ekonomik daralma dönemlerinde normatif retoriğin (bizim çalışmamız için AR stratejisi) yükselişe geçeceği yönündeki beklentisi ile büyük ölçüde tutarlıdır. Son olarak söylenebilecek şey ise, çalışmanın tüm zaman aralığı olan 1992-2009 döneminde, UR'nin üç temel retoriksel strateji arasında en fazla kullanılan strateji olduğudur. Bu bulgu, Özen ve Berkman (2007)'ın spesifik dergilerde UR'nin diğer retoriksel stratejilere ağır basacağına yönelik tahminini desteklemektedir.

Özetle, krizler sonucu serilerde kırılmalar meydana gelmiş olmasına rağmen (çalışmada Kasım 2000 krizinin 1 yıl sonra (2001'deki kırılma), Şubat 2001 krizinin 2 yıl sonra (2003'teki kırılma) ve 2005'teki AB tam üyelik müzakere sürecinin ise 1 yıl sonra (2006'daki kırılma) retorikler üzerine etki ettiği sonucuna ulaşılmıştır), zaman içerisinde krizlerin yaratmış olduğu etkiler ortadan kalkmış ve seriler, UR ve AR retoriksel stratejilerin yüksek ve birbirlerine oldukça yakın, DR'nin ise daha düşük seviyelerde kullanıldığı eski dengelerine yeniden geri dönmüşlerdir. Genel olarak denilebilir ki, Türkiye'de 1994, Kasım 2000, Şubat 2001 ve 2008 yıllarında yaşanan krizlerden Kasım 2000 ve Şubat 2001 krizleri serilerde yapısal değişimlere neden olmuştur. Sonuç olarak ele alınan dönem boyunca yapılan ekonomik reformlar ve yaşanan ekonomik krizlere rağmen DR, UR ve AR serileri istikrarlıdır. Bu nedenle aktörlerin retorik seçimlerinde radikal değişimler yaşanmamıştır.

SONUÇ

Bu çalışmada, bağlamsal unsurların aktörlerin yönetim bilgisini meşrulaştırırken kullanacakları retorik stratejilerin içeriğini göreli olarak etkileyip etkilemediği araştırılmıştır. Araştırmanın bulguları, aktörlerin

kullandığı DR, UR ve AR ikna unsuru kombinasyonunun 2001, 2003 ve 2006 yıllarında önceki dönemlerden önemli ölçüde farklılaştığını ortaya koymaktadır. 2001 ve 2003 yıllarında zaman serilerinde gözlemlenen kırılmanın nedeninin sırasıyla 2000 ve 2001'de yaşanan ekonomik krizler olduğu görülmektedir. Örneğin, her ne kadar 2003 yılında bariz bir ekonomik krizden bahsetmek mümkün gibi görünmese de, döneme ait ana metinler incelendiğinde, 2001 krizinin etkilerinin aktörlerin dimağlarından silinmediği ve etkilerin özellikle 2003 yılında meşrulaştırıcı aktörlerin retoriğine çarpıcı biçimde yansıdığı gözlemlenmektedir. Örneğin;

> Türkiye'de iş dünyasının gündemine ağırlıklı olarak 1990'lı yılların başında giren kalite ve *toplam kalite yönetiminin ne kadar hayati bir konu olduğu* ise, *en çok 2001 krizi ve sonrasında ortaya çıktı* (Betil, 2003: 22). (İtalikler araştırmacılar tarafından eklenmiştir).

> Burada ancak bazı örnekleri verilebiln [verilebilen] TKY çalışmaları ile şirketimiz kriz dönemini başarı ile geçmiş, personel çıkartmamış, çalışan ve müşteri memnuniyetini artırmış ve yatırımlarını sürdürmüştür (Anonim, 2003: 31).

> Kaliteyi, daha detayda kaliteli çalışan, kaliteli ürün, kaliteli süreç gibi kavramları "yanı sıra" bir iş olmaktan çıkaran, kaliteyi gerçek anlamda yaşam felsefesi yapan şirketler krizleri daha az kayıpla atlatıyorlar. Bildiğiniz gibi çok ağır konstrüksiyona sahip binalar depremde (krizde) en fazla zararı alırlar [görürler]. Binanın "güçlü", "hafif" ve "esnek" malzemeden yapılmış olması ise onu depremlere karşı koruyan en önemli özelliğidir (Cumhur Güzel ile söyleşi, 2003: 28).

Araştırmalar ekonomik krizlerin farklı değişkenler üzerinde etkisini gösterirken, farklı uzunluktaki dönemleri gerektirebileceğini bulgulamaktadır. Örneğin Kim *vd.* (2004) ekonomik krizin ölüm oranlarını, krizden yaklaşık bir sene sonra arttırmaya başladığını, kalp rahatsızlıklarındaki artışın ise krizden hemen sonra artış göstermeye başladığını bulgulamışlardır. Bu çalışmada da, Kasım 2000 krizinin 1 yıl sonra (2001'deki kırılma), Şubat 2001 krizinin 2 yıl sonra (2003'teki kırılma) ve 2005'teki AB tam üyelik müzakere sürecinin ise 1 yıl sonra (2006'daki kırılma) meşrulaştırıcı aktörlerin retoriğine etki ettiği sonucuna ulaşılmıştır. Bu çalışmanın bulgularında da görülebileceği gibi, farklı yapıdaki ekonomik krizlerin ondan etkilenen aktörlerin retoriğine yansıması da farklı uzunlukta dönemleri gerektirebilecektir. Öte yandan krizin etkilerinin aktörlerin retoriğine hemen yansımamasının da çeşitli nedenleri olabilir. Bunlardan ilk akla geleni, öncelikle ekonomik krizlerin retoriksel stratejileri etkilemesi

durumunun sosyoekonomik bir etki olarak değerlendirilmesidir. Koyuncu ve Şenses'e (2004) göre, krizlerin sosyoekonomik etkilerinin incelenmesinde göz önünde bulundurulması gereken en önemli unsur kapsanacak zaman aralığıdır. Krizlerin sosyoekonomik göstergeler üzerindeki etkisi finans piyasaları ve reel sektör göstergeleri üzerindeki etkilerinden daha sonraki bir aşamada hissedildiği için bu etkilerin tümüyle ortaya çıkması için yeterli sürenin geçmesi esastır. Hatta sosyoekonomik etkilerin toplam etkisi, kriz sonrasında uygulanan program ve politikaların etkilerini de kapsadığından analiz dönemi bunların uygulama sonuçlarının da ortaya çıkabileceği uzunlukta bir zaman aralığını esas almalıdır. Krizler, birçok durumda anî olarak ortaya çıkmış olsalar da bunların kökenleri kriz öncesinde uygulanan ekonomi politikalarıyla ve alınmayan ve/veya alınmakta gecikilen önlemlerle yakından ilişkilidir. Bu nedenle bu çalışmada da, ekonomik krizlerin retoriksel stratejiler üzerinde gecikmeli etki göstermesi doğal bir sonuç olarak karşılanmaktadır. Gecikmeli etkinin ikinci bir olası nedeni ise, bu birincisiyle de yakından ilişkili görünmektedir, W.F. Ogburn'ün "Kültürel Gecikme (Cultural Lag) Kuramı"dır. Ogburn'e göre toplumsal veya uluslararası bir değişim yaşandığında, bu değişimden ilk olarak toplumun teknoloji, ekonomi vb. somut öğeleri etkilenecektir. Aradan belli bir süre geçtikten sonra, toplumun eğitim, yasalar vb. soyut bir diğer deyişle kültürel öğelerinde değişim de somut öğelerdeki değişimi takip edecektir (Kızılçelik, 1994). Dolayısıyla, ekonomik krizlerin etkilerinin kendisini ilk önce ekonomik göstergeler gibi somut öğelerde, belli bir müddet sonra ise kültürün bir parçası olan dilde ve dolayısıyla retorikte göstermiş olması mümkündür. Ayrıca, araştırmacıların KalDer'in şu anki genel yayın yönetmeni ile telefonda gerçekleştirdikleri ve yarım saat civarında süren bir yarı-yapılandırılmış görüşme, 2004 yılı öncesinde Önce Kalite'nin hakemli bir dergi niteliğinde olduğunu ortaya koymaktadır. Dolayısıyla, zaman alıcı hakem süreçleri de güncelin aktörlerin retoriklerine gecikmeli olarak yansımasının bir diğer nedeni olabilir.

Öte yandan 1994 ve 2008 krizlerinin ise serilerde herhangi bir kırılmaya neden olmadığı görülmektedir. Ancak, ekonomik krizlerin etkilerinin TKY retoriğine iki sene sonra bile yansıyabildiği düşünüldüğünde, 2008 krizinin Türkiye'yi etkileyen bir kriz olduğu düşünülürse aktörlerin retoriği üzerindeki etkilerinin 2010 yılı içerisinde gerçekleşmesini beklemek de mümkündür. 1994 yılında yaşanan krizin kırılmaya neden olmamasını ise, seride kırılmanın gerçekleşmesi mümkün dönemlerden biri olan 1996 yılı için yeterli verinin bulunmaması ile izah etmek imkân dâhilindedir. Ayrıca kırılma sonrasında, aktörlerin genel retoriksel stratejilerini sürdürdükleri, bir başka deyişle, bağlamdaki değişikliğe karşı bir tepki verdikten sonra eski tarzlarına (UR'nin en fazla, AR'nin ona yakın, DR'nin ise en az kullanıldığı) döndükleri görülmektedir. Bu anlamda araştırmanın bulgularının, aktörlerin retorik stratejilerindeki farklılaşmaların bağlamsal değişimlerin bir

fonksiyonu olabileceği yönündeki fikri kısmen desteklediğini söylemek mümkündür.

Yapılan inceleme sonrasında, kırılmanın gerçekleştiği bir diğer yıl olan 2006'daki ana metinlerde ise, daha önceki ve sonraki yıllara ait ana metinlerde benzeri görülmemiş biçimde, Türkiye'nin AB ile ilişkileri ve üyelik sürecine sıkça atıfta bulunulduğu görülmektedir. Örneğin;

> ...Sanırım Türkiye yakında ABD düzeyine ulaşacaktır, uzun dönemde ise Türkiye uygulamasının *Avrupa Birliği* ülkelerine örnek teşkil edeceğine, *ülkemizin AB üyeliği sürecine katkısı olacağına* inancımız var (Hakan Kilitçioğlu ve Bülent Kılınçarslan ile söyleşi, 2006: 21) (İtalikler araştırmacılar tarafından eklenmiştir).

> *Genelde AB'ye uyum ve üyelik süreci kamu yönetiminde kalite açısından da elverişli hedefler içeriyor. AB'nin kendi içinde de kamu yönetiminde kalite artışı arayışlarının sürmesi*, tek tek ülkelerde sağlanan kapsamlı gelişmelere rağmen bu alanda henüz AB geneli düzeyinde gerçekleşen düzenlemelerin göreli olarak sınırlı kalmış olması Türkiye'de bu düzeyde yapılacak olan iyileştirmelere aktif olarak katılma olanağı sunacaktır (Yusuf Işık ile söyleşi, 2006: 29) (İtalikler araştırmacılar tarafından eklenmiştir).

> KalDer Avrupa Mükemmelliğe Yolculuk programını başlattı. Burada amaç Türkiye'deki kuruluşların rekabet güçlerini arttırmalarına yardımcı olmak. Çünkü bu kuruluşların *Avrupa Birliği müzakere sürecinde olumlu katkı sağlayacakları* biliniyor (Cahit Durmaz ile söyleşi, 2006: 27) (İtalikler araştırmacılar tarafından eklenmiştir).

Özellikle 3 Ekim 2005'te Lüksemburg'ta toplanan "AB Genel İşler ve Dış İlişkiler Konseyi"nin Türkiye ile AB'ye üyelik müzakereleri belgesini onaylaması ve 12 Aralık 2005 tarihinde başlatılan Türk kamu ve özel sektörü ile tüketicilerinin kalite alt yapısı ile AB müktesebatı uygulamaları hakkında bilinç seviyesini yükseltmeye yönelik "Kalite Altyapısı İletişim Kampanyası"nın (Kalaycı, 2006: 50) 2006 yılındaki metinlerde yoğun biçimde gözlemlenen AB ile ilişkilere yönelik atıfların temel nedeni olduğu tahmin edilmektedir.

Çalışmanın önceki sayfalarında da vurgulandığı gibi bu araştırmayı öncüllerinden ayırdığı düşünülen bazı farklılıkları mevcuttur. Her şeyden önce, yazındaki öncü çalışmalar (örneğin Abrahamson, 1997; Barley ve

Kunda, 1992) bizzat yönetim tekniklerinin kendisini bir retorik olarak ele alırlarken, bu çalışmada, ilgili yönetim tekniğini meşrulaştırmaya yönelik retoriksel stratejilere odaklanılmaktadır. İkincisi, önceki çalışmalar ekonomik gelişmeler ve retorik arasındaki ilişkiyi, ilgili yönetim tekniği için merkez konumda olan ülke (ABD) bağlamında incelerken, bu çalışmada aynı ilişki çevre ülke (Türkiye) bağlamında masaya yatırılmaya çalışılmıştır. Üçüncüsü, önceki çalışmalar uzun dönemli ekonomik gelişmelerin retorikler, özellikle yönetim düşüncelerinin ortaya çıkış anları üzerine (sarkaç tezi) etkilerini araştırmışlardır. Oysa mevcut çalışma ekonomik krizler gibi daha spesifik bir bağlamsal değişkenin aktörlerin retoriği üzerine etkilerini irdelemektedir. Ayrıca yeni bir yönetim akımının doğuşu değil, yerleşik bir yönetim felsefesine ait retoriğin bağlamdaki farklılaşmalara koşut olarak içeriğinde bir değişiklik yaşanıp yaşanmadığı araştırılmaktadır. Son olarak, Alvarez (1998) ve Johns (2006), bağlama yönelik zayıf vurguyu örgüt çalışmaları için büyük bir eksiklik olarak nitelendirmektedirler. Jarzabkowski ve Sillince (2007) de bağlamın göz ardı edilmesinin söylem ve retorik analizinin kapasitesini düşürdüğünü vurgulamaktadırlar. Mevcut çalışma, bağlama açıkça atıfta bulunan doğasıyla bu sorunu belli ölçülerde gideren sınırlı sayıdaki çalışmadan bir tanesi gibi görünmektedir.

Öte yandan çalışmanın hiç şüphesiz ki bazı kısıtları mevcuttur. Çalışmanın görünen en büyük sıkıntısı bazı dönemleri temsil edecek veriye ulaşılamamış olmasıdır. Veri eksikliğinin başlıca iki nedeni ise, kimi dönemlerde derginin yayınlanmamış olması ve araştırmacıların ilgili sayılara ulaşamamalarıdır. Bu kısıdın çalışmanın bulgularını kısmen etkilemiş olması da kuvvetle muhtemeldir. Örneğin 1994 ekonomik krizinin seride kırılma yaratmamış olmasının arkasında, bu krizin 2001 krizine kıyasla çok etkin sonuçlara sahip olmayan bir kriz olması kadar, araştırmacıların 1996 yılının son iki çeyreğine ilişkin veriye ulaşamamış olmalarının bulunması da olasıdır.

Son olarak çalışmanın bulguları ve Türkiye bağlamı gelecekteki araştırmalar için açılım sağlar gibi görünmektedir. Örneğin araştırmacılar, seride 2006 yılında yaşanan kırılmanın bir makro bağlamsal değişken olan makro siyasi gelişmelerden etkilenmiş olabileceği düşüncesine sahip olmuşlardır. Dolayısıyla gelecekteki çalışmaların makro (örneğin ülkenin savunma temelli bazı uluslararası ittifaklara dâhil olması) ve daha mikro düzeyde siyasi gelişmelerin (örneğin iktidar değişimleri vb.) aktörlerin retorikleri üzerine tesirlerini incelemeleri mümkündür. Ayrıca kimi çalışmalarda (örneğin Anonim, 2006; Durmaz, 2006) örgütlerin TKY uygulamaya ve hem ulusal hem de Avrupa kalite ödüllerini kazanmaya yönelik gayretlerinin Türkiye'nin Avrupa ile bütünleşmesi açısından önem arz ettiğine vurgu yapılmaktadır. Bu anlamda, konuya ilgi duyan araştırmacıların gelecekte yapılacak çalışmalarda değişkenler arasındaki nedensellik ilişkisini tersine çevirerek yönetim retoriklerinin bağlamı şekillendirme gücünü araştırmaları

yerinde olacaktır. Bu araştırma problemi, Johns (2006)'un eşine çok fazla rastlanmayan olarak nitelendirdiği, bağlamın aşağıdan yukarı doğru bir süreçle etkilenmesi durumuna da örnek oluşturabilmesi açısından da ayrı bir önem taşımaktadır. Ek olarak Türkiye'nin göreli olarak istikrarsız ekonomik ve politik yapısı da bu doğrultuda yapılacak çalışmalar için potansiyel taşıyor izlenimi vermektedir. Çünkü ekonomik ve politik istikrarın büyük ölçüde güvence altına alındığı bir ortamda aktörlerin retoriksel strateji tercihlerinde bir değişiklik olmadığı takdirde, bu durağanlığın aktörlerin özgür iradelerinin mi yoksa gizli belirlenimci unsurların mı bir sonucu olduğunu değerlendirmek oldukça güç bir hâl alacaktır. Son olarak, Green ve meslektaşları (2004, 2009) ve Özen (2009a, 2009b) çalışmalarında, yönetim uygulamalarının meşrulaştırılma sürecinde izlenen retorik dizileri konusunu ayrıntılı olarak ele almışlardır. Gelecekteki çalışmalarda ise, aksi istikamette, yönetim uygulamalarının gayri meşrulaştırılması ve kurumsallaşmış yönetim uygulamalarının çözülümü esnasında izlenmesi beklenebilecek retorik dizileri üzerine çalışma yapılması mümkündür.

KAYNAKÇA

Abdallah, C. 2009. Strategy as rhetoric: The instrumental discourse of persuasion in a cultural organization. ***6th Critical Management Studies Conference***, July 13-15, University of Warwick, England.

Abrahamson, E. 1997. The emergence and prevalence of employee management rhetorics: The effects of long waves, labor unions and turnover, 1875 to 1992. ***The Academy of Management Journal***, Vol.40, No.3: 491-533.

Aktan, C.C. 2004. Kriz yönetimi. http://www.canaktan.org/yonetim/kriz-yonetim/kriz-yonetimi.htm, Erişim Tarihi: 25 Haziran 2001.

Aktan, C.C. ve Şen, H. 2002. Ekonomik kriz: Nedenler ve çözüm önerileri. ***Yeni Türkiye Dergisi,*** 2002/1.

Alpaslan, C.M., Green, S.E. ve Mitroff, I.I. 2008. Using a rhetorical framework to predict corruption. ***Electronic Journal of Business Ethics and Organization Studies***, Vol.13, No.2: 5-11.

Akpınar, F. ile söyleşi, 2003. Ulusal kalite ödülü değerlendiricileri. ***Önce Kalite***, Aralık: 16.

Aldrich, H.E. ve Fiol, C.M. 1994. Fool rush in? The institutional context of industry creation. ***The Academy of Management Review***, 19(4): 645-670.

Alvarez, J.L. 1998. The sociological tradition and the spread and institutionalization of knowledge for action. J.L. Alvarez (Der.), ***The Diffusion and Comsumption of Business Knowledge***: 13-57. London: Macmillan Press.

Alvesson, M. ve Kärreman, D. 2000a. Varieties of discourse: On the study of organizations through discourse analysis. ***Human Relations***, Vol.53, No.9: 1125-1149.

Alvesson, M. ve Kärreman, D. 2000b. Taking the linguistic turn in organizational research: challenges, responses, consequences. ***Journal of Applied Behavioral Science***, 36 :136-158.

Anonim, 2003. Ulusal kalite hareketine katılan kuruluş; Mars Lojistik. ***Önce Kalite,*** Temmuz: 31.

Anonim, 2006. Kalite altyapısının temelleri atılıyor. ***Önce Kalite***, Şubat: 54-57.

Anonim, 2006. Kalitenin öncüleri deneyimlerini paylaştılar. ***Önce Kalite***, Nisan: 104.

Antal, S.G. ile söyleşi, 2003. Yarattığımız ekonomi ve dinamizm ile etrafımıza ışık saçmayı hedefliyoruz. ***Önce Kalite***, Ağustos: 12.

Aristotle, 1991. ***Aristotle on Rhetoric: A Theory of Civic Discourse***. Kennedy, G.A. (Çev.). New York: Oxford University Press.

Arslan, A. 2007. ***Felsefeye Giriş***.10.Baskı. Ankara: Adres Yayınları.

Ashforth, B.E. ve Gibbs, B.W. 1990. The double-edge of organizational legitimation. ***Organization Science***, Vol.1, No:2: 177-194.

Aybar, İ. ile söyleşi, 2003. Lider, fikirleri ile toplumları etkileyebildiği ölçüde liderdir. ***Önce Kalite***, Mart: 21.

Barley, S.R. ve Kunda, G. 1992. Design and devotion: Surges of rational and normative ideologies of control in managerial discourse. ***Administrative Science Quarterly,*** Vol.37, No:3: 363-399.

Benzer, A.D. 2003. Topyekün kalite. ***Önce Kalite***, Nisan: 29.

Betil, M. 2003. Hizmette kalite'de anahtar kavram: Müşteri odaklılık. ***Önce Kalite***, Aralık: 22-23.

Brimeyer, T.M., Eaker, A.V. ve Clair, R.P. 2004. Rhetorical strategies in union organizing: A cases of labor versus management. ***Management Communication Quarterly***, Vol.18, No.45: 46-74.

Brinkerhoff, D.W. 2005. Organizational legitimacy, capacity, and capacity development. ***Public Management Research Association 8th Research Conference***, University of Southern California Schol of Policy, Planning, and Development, Los Angeles, California. http://www.pmranet.org/conferences/ USC2005/USC2005papers/pmra. brinkerhoff.2005.doc. Erişim tarihi: 23.06.2010.

Celasun, M. 2002. 2001 krizi, öncesi ve sonrası: Makroekonomik ve mali bir değerlendirme. http://www.econ.utah.edu/~ehrbar/erc2002/pdf/i053.pdf, Erişim tarihi: 13 Mayıs 2010.

Cutler, D., Knaul, M.F., Lozano, R., Me´ndez, O. ve Zurita, B. 2002. Financial crisis, health outcomes and ageing: Mexico in the 1980s and 1990s. ***Journal of Public Economics,*** 84: 279–303.

Çakmak, U. 2007. Kriz modelleri çerçevesinde Türkiye 2001 finansal krizinin değerlendirilmesi. ***Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi,*** 9/1: 81–101.

Çavuşoğlu, E. 2002. İç denetim, özeleştiri. ***Önce Kalite***, Ocak, 8(51): 15.

Davis, H.D. 1941. ***The Analysis of Econometric Time Series***. India: The Principia Press.

Deming, W.E. 1996. ***Krizden Çıkış***. İstanbul: Arçelik A.Ş.

Durmaz, C. ile söyleşi, 2006. Ulusal kalite başarı ödülü sahibi VİKO'dan kalitenin sırları. ***Önce Kalite***, Temmuz: 26-28.

Elsbach, K.D. 1994. Managing organizational legitimacy in the California cattle industry: The construction and effectiveness on verbal accounts. ***Administrative Science Quarterly***, 39: 57-88.

Erkama, N. ve Vaara, E. (Basımda). Struggles over legitimacy in global organizational restructuring: A rhetorical perspective on legitimation studies and dynamics in a shutdown case. ***Organization Studies***.

Eryılmaz, M.E. ve Ünal, A.F. 2009. A test of the "contingent ideologicalization of management ideas" thesis in the Turkish academic balanced scorecard context. ***6th Critical Management Studies Conference***, July 13-15, University of Warwick, England.

Eryiğit, K. 2008. ***Döviz Kuru Davranışı, Alternatif Modeller: Türkiye Örneği.*** Yayınlanmamış Doktora Tezi. Bursa: Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Gasiorowski, M.J. 1995. Economic crisis and political regime change: An event history analysis. ***The American Political Science Review***, Vol. 89, No. 4: 882–897.

Green, S.E. 2004. A rhetorical theory of diffusion. ***Academy of Management Review***, Vol.29, No.4: 653-669.

Green, S.E., Babb, M. ve Alpaslan, C.M. 2008. Institutional field dynamics and the competition between institutional logics: The role of rhetoric in the evolving control of the modern corporation. ***Management Communication Quarterly***, Vol.22, No.40: 40-73.

Green, S.E., Li, Y. ve Nohria, N. 2009. Suspended in self-spun webs of significance: A rhetorical model of institutionalization and institutionally embedded agency. ***Academy of Management Journal***, Vol. 52, No.1: 11-36.

Gujarati, D. 2005. ***Basic Econometrics***. Third Edition. USA: McGraw-Hill Inc.

Güzel, C. ile söyleşi 2003. Müşteri odaklılık Birmot'un kuruluş nedenidir. ***Önce Kalite,*** Aralık: 28-29.

Hamilton, J.D. 1989. A new approach to the economic analysis of nonstationary time series and the business cycle. ***Econometrica,*** Vol. 57, No. 2: 357–384.

Hamilton, P.M. 2000. Attaining agreement: A rhetorical analysis of an NHS negotiation. ***The International Journal of Public Sector Management***, Vol.13, No.3: 285-300.

Hammersley, M. 1997. On the foundations of critical discourse analysis. ***Language and Communication***, Vol.17, No.3: 237-248.

Hanson, A.V. 1999. ***Aristotelian Appeals in Corporate Communication: Tracing the Communication Patterns in an Organizational Division Moving to Intranet Documentation***. Unpublished Dissertation, Texas Tech University.

Hartelius, E.J. ve Browning, L.D. 2008. The application of rhetorical theory in managerial research: A literature review. ***Management Communication Quarterly***, Vol.22, No.1: 13-39.

Heracleous, L. ve Barrett, M. 2001. Organizational change as discourse: Communicative actions and deep structures in the context of information technology implementation. ***Academy of Management Journal***, Vol.44, No.4: 755-766.

Http://www.kalder.org/index.php?option=com_content&view=article&id=175&Itemid=71, Erişim Tarihi: 27 Ağustos 2010.

Huang, Y. ve Chen, C. 1998. TQM implementation in Taiwan: a field study with Taiwan top 500 companies. http://www.sba.muohio.edu/abas/1998/surveyreport1.pdf. Erişim tarihi: 04.12.2010.

Huang, Y. ve Lin, B.M.T. 2002. An emprical investigation of total quality management: a Taiwanese case. ***The TQM Magazine***, Vol.14, No.3: 172-180.

Ishikawa, K. 1986. ***What is Quality Control?: The Japanese Way***. New Jersey: Prentice Hall.

Işık, Y. ile söyleşi 2006. Kamuda kalite. ***Önce Kalite***, Haziran: 14-29.

Jarzabkowski, P. ve Sillince, J. 2007. A rhetoric-in-context approach to building commitment to multiple strategic goals. ***Organization Studies***, 28: 1639-1665.

Johns, G. 2001. In praise of context. ***Journal of Organizational Behavior***, 22: 31-42.

Johns, G. 2006. The essential impact of context on organizational behavior. ***Academy of Management Review***, 31(2): 386-408.

Joutsenvirta, M. ve Vaara, E. 2009. Discursive (de)legitimation of a contested Finnish greenfield investment project in Latin America. ***Scandinavian Journal of Management***, 25, 85-96.

Juran, J.M. 1988. Quality and income. J.M. Juran ve F.M. Gryna (Der.), ***Juran's Quality Control Handbook***, Fourth Edition: 4-1. New York: McGraw-Hill.

Kalaycı, G. 2006. Kalite altyapısı iletişim kampanyası tüm hızıyla sürüyor. ***Önce Kalite***: 50-52.

Kanaat, A. ile söyleşi 2003. Misyonumuzu TKY'nin ışığında gerçekleştireceğiz. ***Önce Kalite***, Temmuz: 15.

Karaca, O. 2005. Türkiye'de faiz oranı ile döviz kuru arasındaki ilişki: Faizlerin yükseltilmesi kurları düşürür mü? ***Türkiye Ekonomi Kurumu Tartışma Metni 2005/14***, Ekim: 1- 19.

Kavrakoğlu, İ. 2002. Kalitenin yeni kriteri: Hız. ***Önce Kalite***, 8(51): 14.

Kaylan, A.R. ile söyleşi, 2004. TKY'ye hayat verenler: Eczacıbaşı-Baxter ve Balnak. ***Önce Kalite***, Ocak: 33.

Kazgan, G. 2005. ***Türkiye Ekonomisinde Krizler (1929–2001).*** İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları.

Keskin, H.Ü. 2004. ***Ekonomik Krizlerde Küresel Güçler: 2001 Türkiye Ekonomik Krizi.*** Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi: Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Keyder, N. 2001. Türkiye'de 2000–2001 krizleri ve istikrar programları. ***İktisat, İşletme ve Finans,*** Cilt.16, Sayı.113: 37–53

Kılıç, E. 2009. Türk imalat sektöründe ihracat, ithalat ve döviz kuru arasındaki ilişkilerin zaman serisi analizi. ***Econ Anadolu 2009: Anadolu International Conference in Economics***, June 17–19, Eskişehir, Turkey.

Kızılçelik, S. 1994. ***Sosyoloji Teorileri 1***. Konya: Emre Yayınevi.

Kibritçioğlu, A. 2001. Türkiye'de ekonomik krizler ve hükümetler, 1969- 2001. ***Yeni Türkiye Dergisi,*** Kriz Özel Sayısı 1, Sayı 41.

Kim, H., Song, Y.J., Yi, J.J., Chung, W.J. ve Nam, C.M. 2004. Changes in mortality after the recent economic crisis in South Korea. ***Ann Epidemiol***, 14(6): 442-446.

Kilitçioğlu, H. ve Kılınçarslan, B. ile söyleşi 2006. Müşteri memnuniyeti ulusal proje olduğunda.... ***Önce Kalite***, Mayıs: 14-21.

King, W.R. ve Kugler, J.I. 2000. The impact of rhetorical strategies on innovation decisions: An experimental studies. ***Omega***, 28: 485-499.

Knights, D. ve Morgan, G. 1991. Corporate strategy, organizations, and subjectivity: A critique. ***Organization Studies***, Vol.12, No.2: 251-273.

Korkmaz, T., Çevik, E.İ. ve Birkan, E. 2010. Finansal dışa açıklığın ekonomik büyüme ve finansal krizler üzerindeki etkisi: Türkiye örneği. ***Journal of Yasar University,*** 17(5): 2821- 2831.

Korkmaz, T., Zaman, S. ve Çelik, E. 2009. İMKB ile uluslararası hisse senedi piyasaları arasındaki entegrasyon ilişkisinin yapısal kırılma testleri ile analizi. ***Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi***, 17: 40- 71.

Kostova, T. ve Roth, K. 2002. Adoptation of an organizational practice by subsidiaries of multinational corporations: institutional and relational effects. ***The Academy of Management Journal***, Vol.45, No.1: 215-233.

Koyuncu, M. ve Şenses F. 2004. Kısa dönem krizlerin sosyoekonomik etkileri: Türkiye, Endonezya ve Arjantin deneyimleri. ***ERC Working Papers in Economics 04/13.*** Erişim tarihi: 06.12.2010.

Lai, K., Weerakoon, T.S. ve Cheng, T.C.E. 2002. The state of quality management implementation: A cross-sectional study of quality-oriented companies in Hong Kong. ***Total Quality Management***, Vol. 13, No.1: 29-38.

Lawrence, T.B. ve Phillips, N. 2004. From Moby Dick to Free Willy: Macro-cultural discourse and institutional entrepreneurship in emerging institutional fields. ***Organization***, 11: 689-711.

Mäkitalo, A. ve Säljö, R. 2002. Talk in institutional context and institutional context in talk: categories as situated practices. ***Revue***, Vol.22, No.1: 57-82.

Mangır, F. 2003. ***Finansal Deregülasyonun (1989- 2001) Türkiye Ekonomisi Üzerine Etkileri: Kasım 2000- Şubat 2001 Krizleri.*** Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi: Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Mazza, C. 1998. The popularization of business knowledge diffusion: From academic knowledge to popular culture?. J.L. Alvarez (Der.), ***The Diffusion and Comsumption of Business Knowledge***: 164-181. London: Macmillan Press.

Meyer, M. 2009. ***Retorik.*** Yerguz, İ. (Çev.), Ankara: Dost Yayınları.

Molina, A.D. ve Spicer, M.W. 2004. Aristotelian rhetoric, pluralism, and public administration. ***Administration & Society***, July, Vol.36, No.3: 282-305.

Montes, F.J.L., Jover, A.V. ve Fernández, L.M.M. 2003. Factors affecting the relationship between total quality management and organizational performance. ***International Journal of Quality & Reliability Management***, Vol.20, No.2: 189-209.

Morgeson, F.P., Dierdorff, E.C. ve Hmurovic, J.L. 2010. Work design *in situ*: Understanding the role of occupational and organizational context. ***Journal of Organizational Behavior***, 31: 351-360.

Neuendorf, K.A. 2002. ***The Content Analysis Guidebook***. Thousand Oaks: Sage Publications.

Newell, S., Robertson, M. ve Swan, J. 1998. Professional associations as 'brokers', faciliating, networking and the diffusion of new ideas: Advantages and disadvantages. J.L. Alvarez (Der.), ***The Diffusion and Comsumption of Business Knowledge***: 182-200. New York.

Nugus, P. 2009. Rhetorical strategies of political parties and organized movements: Deliberative democracy and the Australian monarchy-republican debate. ***Journal of Sociology***, 45: 307-328.

Öker, H. 2003. Şekilsel kalite başarılı olamaz. ***Önce Kalite***, Mayıs: 32.

Özbilen, Ş. 2001. Türkiye'de iktisadi krizin temel nedenleri ve bir mali sistem reform önerisi_II. ***Yeni Türkiye Dergisi,*** Kriz Özel Sayısı 1, Sayı 41: 1-19.

Özdevecioğlu, M. 2002. Krizin işletmelerin yönetsel ve örgütsel yapısı üzerindeki olumsuz etkileri ve Kayseri sanayi işletmelerinde yapılan bir araştırma. ***Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi,*** Sayı: 19: 93–114.

Özen, Ş. 1999. Türkiye'deki guru söylemi modasının nedenleri. ***Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi***, Vol.54, No.1: 97-121.

Özen, Ş., 2002. Toplam kalite yönetiminin Türkiye'de yeniden kurgulanması: Koşul bağımlı türdeşleşme tezinin bir testi. ***Amme İdaresi Dergisi***, 35(1): 105-42.

Özen, Ş. 2009a. Yerli ve ithal yönetim uygulamalarının meşrulaştırılmasında merkez-çevre farklılaşması: Bir model ve ilk bulgular. ***17. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı***, Eskişehir: 770-776.

Özen, Ş. 2009b. Yönetim uygulamalarının uluslararası transferinde retorik dizilerinin değişmesi. ***The Journal of Knowledge Economy & Knowledge Management***, Volume IV, Fall: 65-74.

Özen, Ş. ve Berkman, Ü. 2007. Cross-national reconstruction of managerial practices: TQM in Turkey. ***Organization Studies***, (28): 825-851.

Parzen, E. 1961. An approach to time series analysis. ***The Annals of Mathematical Statistics***, Vol.32, No.4: 951-989.

Pastor, J., Meindl, J. ve Hunt, R. 1998. The quality virus: Inter-organizational contagion in the adoption of total quality management. J.L. Alvarez (Der.), ***The Diffusion and Comsumption of Business Knowledge***: 201-219. London: Macmillan Press.

Pearson, C.M. ve Claire, J.A. 1998. Reframing crisis management. ***The Academy of Management Review***, Vol.23, No.1: 59-76.

Pessali, H.F. 2006. The rhetoric of Oliver Williamson's transaction cost economics. ***Journal of Institutional Economics***, Volume 2, Number 1: 45-65.

Potter, J. 1996. ***Representing Reality: Discourse, Rhetoric and Social Construction.*** London: Sage.

Pugh, D.S., Hickson, D.J., Hinings, C.R. ve Turner, C. 1969. The context of organization structures. ***Administrative Science Quarterly***, 14(1): 91-114.

Ramasamy, S. 2005. ***Total Quality Management***, New Delhi: Tata McGraw-Hill Publishing Company.

Ross, J.E. 1999. ***Total Quality Management: Text, Cases and Readings***. Boca Raton: St Lucie Press.

Rousseau, D.M. ve Fried, Y. 2001. Location, location, location: Contexualizing organizational research. ***Journal of Organizational Behavior***, 22: 1-13.

Ruef, M. ve Scott, W.R. 1998. A multidimensional model of organizational legitimacy: Hospital survival in changing institutional environments. ***Administrative Science Quarterly***, Vol.43, No.4: 877-904.

Sakınç, S. 2002. Türkiye'nin güçlü ekonomiye geçiş programı ve yapısal reformlar, http://www.sureyyasakinc.com/download/seminer-turkiyenin-guclu-ekonomisi.doc, Erişim tarihi: 5 Temmuz 2010.

Sandberg, R. 2003. Managing the dual identities of corporate consulting: A study of a Ceo's rhetoric. ***Leadership & Organization Development Journal***, Volume 24, No.4: 215-225.

Sandholm, L. 1988. Quality in developing countries. J.M. Juran ve F.M. Gryna (Der.), ***Juran's Quality Control Handbook***, Fourth Edition: 35-B1. New York: McGraw-Hill.

Serdengeçti, S. 2002. Kriz nereden nereye-Panel 1- 2002 para politikaları. ***İktisat, İşletme ve Finans***, Cilt: 17, Sayı:194: 51–59.

Sevüktekin, M. ve Nargeleçekenler M. 2005. ***Zaman Serileri Analizi***. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

Sevüktekin, M. ve Nargeleçekenler M. 2007. Türkiye'de İMKB ve döviz kuru arasındaki dinamik ilişkinin belirlenmesi. ***8. Ulusal Ekonometri ve İstatistik Sempozyumu***, 24- 25 Mayıs, Malatya, Türkiye.

Shrivastava, P., Mitroff, I.I., Miller, D. ve Miglani, A. 1988. Understanding industrial crisis. ***Journal of Management Studies***, Vol.25, No.4: 285-303.

Sillince, J.A.A. 2005. A contingency theory of rhetorical congruence. ***Academy of Management Review***, Vol.30, No.3: 608-621.

Sitkin, S.B., Sutcliffe, K.M. ve Schroeder, R.G. 1994. Distinguishing control from learning in total quality management: a contingency perspective. ***Academy of Management Review***, Vol.19, No.3: 537-564.

Suchman, M.C. 1995. Managing legitimacy: Strategic and institutional approaches. ***The Academy of Management Review***, Vol.20, No.3: 571-610.

Suddaby, R. ve Greenwood, R. 2005. Rhetorical strategies of legitimacy. ***Administrative Science Quarterly***, Vol.50, No.1: 35-67.

Symon, G., 2000. Everyday rhetoric: Argument and persuasion in everyday life. ***European Journal of Work and Organizational Psychology***, Vol.9, No.4: 477-488.

Symon, G., 2008. Developing the political perspective on technological change through rhetorical analysis. ***Management Communication Quarterly***, Vol.22, No.1: 74-98.

Tavşancıl, E. ve Aslan, E. 2001. ***Sözel, Yazılı ve Diğer Materyaller için İçerik Analizi ve Uygulama Örnekleri.*** İstanbul: Epsilon Yayınevi.

Telek, B. 2004. 5.Kamu kalite sempozyumu: 9-19 Haziran 2004, Ankara. ***Önce Kalite***, Nisan, 22-23.

Temiroğlu, A. ile söyleşi 2002. TKY ile değişimi yakalamak mümkün. ***Önce Kalite***, Şubat: 13.

Terziovski, M., Howell, A., Sohal, A. ve Morrison, M. 2000. Establishing mutual dependence between TQM and the learning organization: a multiple case study analysis. ***The Learning Organization***, Vol.7, No.1: 23-31.

Thomas, P. 1998. Ideology and the discourse of strategic management: A critical research framework. ***Electronic Journal of Radical Organisation Theory***, 4(1), http://merlin.mgnt.waikato.ac.nz/ejrot/vol4_1/thomas.pdf.

Thomas, P. 2004. The recontextualization of management: A discourse-based approach to analysing the development of management thinking. ***Journal of Management Studies***, Vol.40, No.4: 775-801.

Topallı, N. 2006. Kriz sonrası uygulanan IMF istikrar programları ve ekonomik etkileri: Güney Doğu Asya ve Türkiye örneği. ***Selçuk Üniversitesi Karaman İ.İ.B.F Dergisi,*** Sayı 11.

Uygur, E. 2001. Krizden krize Türkiye:2000 Kasım ve 2001 Şubat krizleri.***Türkiye Ekonomi Kurumu Tartışma Metni 2001/1,*** http://www.tek.org.tr. Erişim tarihi: 8 Ekim 2010.

Uzer, T. ile söyleşi 2002. ***Önce Kalite***, Kasım, 8(61): 20.

Weick, K.E. 1988. Enacted sensemaking in crisis situations. ***Journal of Management Studies***, Vol.25, No.4: 305-317.

Whittle, A., Mueller, F. ve Mangan, A. 2008. In search of subtlety: Discursive devices and rhetorical competence. ***Management Communication Quarterly***, Vol.22, No.1: 99-122.

Yang, C. 2003. The establishment of a TQM system for the health care industry. ***The TQM Magazine***, Vol.15, No.2: 93-98.

Yavuz, N.Ç. 2006. Türkiye'de turizm gelirlerinin ekonomik büyümeye etkisinin testi: Yapısal kırılma ve nedensellik analizi. ***Doğuş Üniversitesi Dergisi***, 7(2): 162–171.

Yıldırım, A. ve Şimşek, H. 2005. ***Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri.*** Ankara: Seçkin Yayınevi.

Yıldırım, E. 1999. Modern management techniques in the developing world: The case of TQM and its impact on workers in Turkey. ***Work, Employment & Society***, Vol.13, No.4: 693-709.

Yurdakul, F. 2001. Türkiye'de enflasyon sürecinde yapısal kırılmalar. ***Ankara Üniversitesi SBF Dergisi***, 56(1): 149-169.

Yüksel, Ö. ve Murat, G. 2002. Şubat krizinin kobiler üzerindeki etkileri ve çözüm önerileri. http://www.emu.edu.tr/smeconf/turkcepdf/bildiri_09.pdf. Erişim tarihi: 12 Haziran 2010.

Zbaracki, M.J. 1998. The rhetoric and reality of total quality management. ***Administrative Science Quarterly***, Vol.43, No.3: 602-636.

Zerenler M. ve İraz, R. 2006. Kriz dönemlerinde ürün ve süreç esnekliğinin işletme performansına etkileri: Küçük ve orta ölçekli tekstil işletmelerinde bir araştırma. ***Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi,*** Sayı 21.

Mehmet E. Eryılmaz, lisans derecesini 1997 yılında Gazi Üniversitesi, İ.İ.B.F., İşletme Bölümü'nden, yüksek lisans ve doktora derecelerini ise sırasıyla 2001 ve 2005 yıllarında Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nden almıştır. Halen Uludağ Üniversitesi, İ.İ.B.F., İşletme Bölümü, Yönetim-Organizasyon Anabilim dalı öğretim üyesi olarak görev yapmaktadır. Araştırmacının ilgi alanları örgüt kuramı, stratejik yönetim ve araştırma yöntemleridir.
E-posta: mehmetery@uludag.edu.tr

Filiz Eryılmaz, lisans derecesini 2004 yılında Uludağ Üniversitesi, İ.İ.B.F., İktisat Bölümü'nden, yüksek lisans derecesini ise 2008 yılında Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nden almıştır. Halen Uludağ Üniversitesi, İ.İ.B.F., İktisat Bölümü, İktisat Politikası Anabilim dalında doktora eğitimine devam etmekte, aynı zamanda araştırma görevlisi olarak görev yapmaktadır. Araştırmacının ilgi alanları politik iktisat, kamu tercihi kuramı ve politik konjonktür kuramlarıdır.
E-posta: filizg@uludag.edu.tr

EK A

Araştırmanın ikinci kısmında ise zaman serileri analizinden faydalanılmıştır. Retoriksel stratejilerin her bir dönem için kullanım oranları hesaplanırken belirli bir çeyrek dönemdeki DR, UR ve AR kullanım oranlarının toplamı 100 olarak kabul edilerek her bir retorik kullanım oranının 100 toplamı içindeki oranı tespit edilmiştir. Bu durumu aşağıdaki gibi formülleştirmek mümkündür;

$$\text{Retorik Kullanım Oranı} = \frac{X_t}{X_t + Y_t + Z_t}$$

Yukarıdaki formülde X_t'nin t dönemindeki DR kullanım oranını, Y_t'nin t dönemindeki UR kullanım oranını ve Z_t'nin de t dönemindeki AR kullanım oranını temsil ettiği varsayıldığında, X_t, Y_t ve Z_t 'nin toplamı 100'e eşit olacaktır. Elde edilen retorik kullanım oranı ise üç ikna unsurundan birinin t dönemindeki toplam (100) içindeki oranını temsil edecektir. Verilerin çeyrek yıllık dönemler itibariyle toplam içindeki oranlarının hesaplanmasının ardından, tüm oranlarda yaklaşık değeri 2,718 olan "e sayısı" ile toplamak suretiyle yeni bir düzenleme yapılmıştır. Bu sayede bazı dönemlerde veri yokluğu nedeniyle "0" olarak hesaplanan değerlerin logaritmalarının alınması sağlanarak, veri yokluğunun zaman serisi analizi üzerindeki etkileri asgari düzeye indirgenmiştir. Son olarak, 2005 yılı baz alınarak verilerin nihai değerleri hesaplanmıştır.

Bu çalışmanın ana amacı daha önce de vurgulandığı gibi, Türkiye'de 1994, 2000, 2001 ve 2008 yıllarında yaşanan ekonomik krizler özelinde, bağlamsal unsurlarda yaşanan değişimlerin TKY'ni meşrulaştırmada kullanılan retoriğin içeriği üzerinde etkisi olup olmadığını araştırmaktır. Bu nedenle öncelikle yukarıda anlatıldığı biçimde hesaplanan DR, UR ve AR'a ait zaman serilerine birim kök testi uygulanarak, serilerin birim kök içerip içermediğinin araştırılması gerekmektedir. Ayrıca her üç zaman serisi için yapılan birim kök sınamalarının en sağlıklı sonuçları gösterebilmeleri için yapısal kırılmalar da dikkate alınacaktır.

Durağanlık herhangi bir veride belirli bir zamanda sürekli artma veya azalmanın olmadığı, verilerin zaman içinde bir yatay eksen boyunca saçılım gösterdiği anlamına gelmektedir. Bir diğer deyişle durağanlık, verilerin sabit bir ortalama etrafında dalgalanması ve dalgalanma varyansının özellikle zaman boyunca sabit kalması şeklinde ifade edilebilir (Sevüktekin ve Nargeleçekenler, 2007). Zaman serilerinin durağan olması olarak ifade edilen şey ise, zaman içinde varyansın ve ortalamanın sabit olması ve gecikmeli iki zaman döneminde değişkenlerin kovaryansının değişkenler arasındaki gecikmeye bağlı olup zamana bağlı olmamasıdır. Bu durumda;

$$\text{Ortalama} = E(Y_t) = \mu$$

$$\text{Varyans} = \text{var}(Y_t - \mu)^2 = \delta^2$$

$$\text{Kovaryans} = \chi_k = E((Y_t - \mu)(Y_{t-k} - \mu))$$

şeklinde olacaktır (Gujarati, 1995: 712–713).

Zaman serileri analizlerinde herhangi bir serinin durağan olması aynı zamanda ilgili serinin birim kök içermediği, durağan olmaması ise serinin birim kök içerdiği anlamına gelmektedir. Serilerin birim kök içermesi, serilerin yaşanan herhangi bir şoktan (krizden) sonra ortalamasına geri dönme eğilimi göstermediği manasına gelmektedir. Başka bir ifadeyle şokun serinin seyrini etkilediği söylenebilir (Emirmahmutoğlu *vd.*, 2005). Bir zaman serisinde birim kökün varlığını araştıran ve yazında çokça kabul gören ilk test Dickey-Fuller (1979, 1981) testi (Sevüktekin ve Nargeleçekenler, 2007) olmakla birlikte, sıklıkla tercih edilen diğer birim kök testleri "Geliştirilmiş Dickey-Fuller (ADF)", "Phillips-Perron (PP)" ve "KPSS"dir (Kılıç, 2009).

Dickey-Fuller testinin kullanımını açıklamak için aşağıdaki veri üreten süreç kullanabilir;

$$\text{Model: } Y_t = \rho Y_{t-1} + u_t$$

u_t = Stokastik hata terimi

Eşitlik aşağıdaki gibi gösterilebilir;

$$y_t - y_{t-1} = (\rho - 1)y_{t-1} + u_t$$

Denklemin her iki tarafından y_{t-1} çıkarıldığında, $(\rho\text{-}1) = y$ olmak üzere denklem aşağıdaki şekle gelmektedir.

$$\Delta y_t = \gamma y_{t-1} + u_t$$

$$H_0 : \rho = 1,\ H_1 : \rho < 0$$

$(\rho\text{-}1) = 0$ veya $\gamma = 0$ durumunda y_t serisi bir birim kök içermektedir. Ancak $|\rho| < 1$ ise seri durağan olur (Şimşek ve Halaç, 2003).

Yukarıda ele alınan DF test modelinin içerdiği kabul edilen otoregresif süreç sayısı AR (1) kabul edilmektedir. Ancak tüm zaman serilerinde durum böyle olmamaktadır. Bundan dolayı test denklemi en genel haliyle şu şekilde kullanılmaktadır:

ADF denklemi (en geniş) :

$$\Delta Y_t = a + bt + \gamma Y(t-1) + c\sum \Delta Y(t-1) + u_t$$

Ancak ADF'de hata teriminin otokorelasyonları yüksek dereceden negatif olduğunda PP testi hata teriminin örneklem hatası ile karşılaşılmaktadır (Önder *vd.*, 2005). ADF denkleminde gecikme uzunluğu genellikle "Akaike Bilgi Kriteri (Akaike Information Criterion; AIC)" veya "Schwarz Kriteri (Schwarz Criterion; SC)" kullanılarak tespit edilmektedir (Karaca, 2005). Philips-Perron çalışmalarında Dickey-Fuller tarafından ileri sürülen birim kök testini genelleştirerek parametrik olmayan bir yaklaşımla yeni bir birim kök testi geliştirmişlerdir. Ancak bu yaklaşımda hata teriminin otokorelasyonları yüksek dereceden negatif olduğunda PP testi hata teriminin örneklem hatası ile karşılaşılmaktadır. Ancak bu düzeltme yapıldığında PP testi ADF testine göre daha güçlüdür.

KPSS testinde ise amaç gözlenen serideki deterministik trendin arındırılarak serinin durağanlaştırılmasıdır. KPSS testinde kurulan birim kök hipotezi ADF testleri için kurulan hipotezlerden farklıdır. Boş hipotez serinin durağan olduğunu, buna karşın alternatif hipotez ise seride birim kök olduğunu ima etmektedir. Boş hipotezdeki durağanlık seriler trendden arındırıldıkları için temelde trend durağanlığı göstermektedir. Bu sayede trendden arındırılan serideki birim kök olmama durumu, aslında serinin trend durağanlığını göstermektedir (Sevüktekin ve Nargeleçekenler, 2005).

Zaman serileri, genellikle analiz dönemi içinde şok ya da kriz etkisi içermektedirler. Bağlama ait politika ve yapılardaki değişimlerden (örneğin ekonomik ve siyasi gelişmeler) kaynaklanan bu etkiler de seride yapısal kırılmalara yol açmaktadır (Korkmaz *vd.*, 2009). *Yapısal kırılmanın* (değişimin) kesin tanımını yazın vermemekteyse de, genellikle regresyon parametrelerindeki değişmeler olarak yorumlanabilir (Yurdakul, 2009). Zaman serilerinde yapısal kırılma varsa ve bu yapısal kırılma dikkate alınmadan birim kök testi uygulanırsa, serinin durağan olmama ihtimalinin yüksek olduğu ifade edilmektedir (Korkmaz *vd.*, 2009: 45). Çünkü yapısal kırılma birim kök sınamalarına dâhil edilmezse boş hipotezin yanlışlıkla reddedilmesine neden olabilir (Yamak ve Korkmaz, 2009). ADF, PP ve KPSS gibi geleneksel birim kök testleri örneklem dönemi içinde gerçekleşen önemli olayları dikkate almamaktadırlar (Yavuz, 2006). Bu nedenle bu testler serilerde yapısal kırılmanın varlığı durumunda sahte birim kök bulmaya meyilli olduklarından dolayı eleştiri oklarına hedef olmaktadırlar. Hâlbuki kırılma dikkate alındığında, durağan olmayan bir serinin durağan olduğu görülmektedir. Bu nedenden ötürü serideki yapısal kırılmayı göz önünde

bulunduran testler geliştirilmiştir (Korkmaz *vd.*, 2009). Buradaki temel gaye, birim-kök testi üzerindeki regresyon parametrelerindeki değişmelerin etkisini bulmaktır (Yurdakul, 2009).

Perron 1989 yılındaki çalışmasında trend fonksiyonunda bir defalık kırılma meydana gelmesi halinde uygulanan ADF birim kök sınamasının gerçekte yanlış olan boş hipotezi reddetmede başarısız olduğunu gözler önüne sermiştir. Araştırmacı, serinin trend fonksiyonunda meydana gelen kırılma durumunda, serinin deterministik bir trend etrafında durağan dalgalanmalar gösterebileceğini iddia etmiş ve ADF birim kök testine alternatif bir test geliştirmiştir. Perron'un geliştirdiği birim kök testi, serinin sadece bir noktasında kırılma meydana geldiği varsayımı üzerine bina edilmiştir. Seride meydana gelen bu kırılma zamanının ise önsel olarak bilindiği varsayılmaktadır. Christiano ise 1992 yılındaki çalışmasında, Perron'un önerdiği önsellik varsayımını eleştirerek, kırılma noktasının içsel olarak belirlenmesi gerektiği düşüncesini savunmuştur (Emirmahmutoğulları *vd.*, 2009).

Yapısal kırılmalarla ilgili olarak en son geliştirilen ve en güvenilir olarak takdim edilen test ise Lee ve Strazicich (2001, 2003)'e aittir. Bu araştırmacılar alternatif hipotezlerinde kesinlikle yönelim durağanlığı ima eden iki kırılmalı birim kök sınamasını önermektedirler. Bu test Perron'un 1989 yılındaki çalışmasında tanımladığı Model A, B ve C'yi dikkate almaktadır. Ayrıca sınama, Schmidt ve Philips tarafından 1992'de önerilen Lagrange Çarpanları (LM) birim kök sınamasına dayanmaktadır (Eryiğit, 2008).

Bu çalışmada kullanılan iki kırılmalı LM birim kök istatistiği, LM ilkesine göre aşağıdaki bağlaşımla elde edilir:

$$\Delta Y_t = \delta' \Delta Z_t + \varphi S_{t-1} + u_t$$

Buna göre $\phi = 0$ olarak tanımlanan birim kök sınaması ve LM istatistiği,

$$\tilde{p} = T\tilde{\phi}$$

$\tilde{\tau} = \phi = 0$ boş hipotezini sınamak için hesaplanan t-istatistiği

şeklinde olacaktır. Model A ve Model C için kritik değerler Lee ve Strazicich'in 2003 yılındaki çalışmasında verilmektedir (Eryiğit, 2008).

Bai ve Perron ise, 1998 ve 2003 yıllarındaki çalışmalarında serilerde çoklu yapısal kırılmayı test edebilmek için alternatif bir yöntem önermişlerdir. Araştırmacılar, hata kareleri toplamının global minimum değerlerini elde eden etkili bir algoritma geliştirmişlerdir. Bu algoritma, dinamik programlama temeline dayanmakta ve her bir kırılma noktası için "En Küçük Kareler" yöntemini gerektirmektedir (Çevik *vd.*, 2009). Bu çalışmada yapısal kırılmalar dikkate alınırken Lee ve Strazicich'e ait iki kırılmalı LM birim kök sınama testi ve birim kökü dikkate almadan sadece serilerdeki çoklu kırılmayı inceleyen Bai-Perron çoklu yapısal kırılma testleri kullanılmaktadır.

YÖNETİM ARAŞTIRMALARI DERGİSİ

HAKEMLER KURULU

Nejat Basım (Başkent Üniversitesi)
Mahmut Bayazıt (Sabancı Üniversitesi)
Aslı M. Çolpan (Kyoto Üniversitesi)
Mehmet Demirbağ (University of Sheffield)
Ali Danışman (Çukurova Üniversitesi)
Mehmet Erçek (İstanbul Teknik Üniversitesi)
Ferda Erdem (Akdeniz Üniversitesi)
Erkan Erdemir (Eskişehir Osmangazi Üniversitesi)
Alper Ertürk (Düzce Üniversitesi)
Alpay Filiz Tekin (Sabancı Üniversitesi)
Celile Itır Göğüş (Bilkent Üniversitesi)
Tülay İlhan (Karadeniz Teknik Üniversitesi)
Nisan Selekler Gökşen (Boğaziçi Üniversitesi)
Işın Güler (Sabancı Üniversitesi)
Sait Gürbüz (Kara Harp Okulu)
Serdar Karabatı (Bilgi Üniversitesi)
Ayşe Karaevli (Sabancı Üniversitesi)
Zahide Karakitapoğlu (Bilkent Üniversitesi)
Umut Koç (Eskişehir Osmangazi Üniversitesi)
Özgecan Koçak (Sabancı Üniversitesi)
Yasemin Kor (University of South Carolina)
Rana Özen Kutanis (Sakarya Üniversitesi)
Fatma Küskü Akdoğan (İstanbul Teknik Üniversitesi)
Özlem Yıldırım Öktem (Boğaziçi Üniversitesi)
Örsan Örge (Bilkent Üniversitesi)
Özlem Öz (Boğaziçi Üniversitesi)
Belkıs Özkara (Afyon Kocatepe Üniversitesi)
Fatma Pakdil (Başkent Üniversitesi)
Argun Saatçioğlu (Kansas University)
Arzu İşeri Say (Boğaziçi Üniversitesi)
Kadire Zeynep Sayın (Bilkent Üniversitesi)
Cenk Sözen (Başkent Üniversitesi)
Kader Tan Şahin (Karadeniz Teknik Üniversitesi)
A. Elif Şengün (Yıldırım Beyazıt Üniversitesi)
Ekrem Tatoğlu (Bahçeşehir Üniversitesi)
Attila Yaprak (Wayne State University)
Okan Yeloğlu (Başkent Üniversitesi)
Cengiz Yılmaz (Orta Doğu Teknik Üniversitesi)

Yönetim Araştırmaları Dergisinin bu sayısı
2013 yılı Mayıs ayında basılmıştır.