



T. C.

UFUK ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

İŞLETME ANABİLİM DALI

İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ PROGRAMI

**İNTERNET TEMELLİ PERAKENDECİLİK SEKTÖRÜNDE İNSAN
KAYNAKLARI: AMAZON ŞİRKETİ TARAFINDAN İHTİYAÇ
DUYULAN PERSONELİN BELİRLENMESİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hazırlayan

Elena SOKOLOVA YAZGAN

Tez Danışmanı

Prof. Dr. Özkan ÜNVER

Ankara, 2018

T. C.
UFUK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ PROGRAMI

**İNTERNET TEMELLİ PERAKENDECİLİK SEKTÖRÜNDE İNSAN
KAYNAKLARI: AMAZON ŞİRKETİ TARAFINDAN İHTİYAÇ
DUYULAN PERSONELİN BELİRLENMESİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hazırlayan
Elena SOKOLOVA YAZGAN

Tez Danışmanı
Prof. Dr. Özkan ÜNVER

Ankara, 2018

KABUL VE ONAY

Elena SOKOLOVA YAZGAN tarafından hazırlanan "İnternet Temelli Perakendecilik Sektöründe İnsan Kaynakları: Amazon Şirketi Tarafından İhtiyaç Duyulan Personelin Belirlenmesi" başlıklı bu çalışma, 24.05.2018 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda başarılı bulunarak jürimiz tarafından Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.


Dr. Öğretim Üyesi Cavit ELGEZDİ - Başkan



Prof. Dr. Özkan ÜNVER - Danışman



Dr. Öğretim Üyesi Seda USUBÜTÜN - Üye



Yukarıdaki imzaların adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.



Prof. Dr. Mehmet TOMANBAY

Enstitü Müdürü

BİLDİRİM

Hazırladığım tezin/~~raporun~~ tamamen kendi çalışmam olduğunu ve her alıntıya kaynak gösterdiğimi taahhüt eder, tezimin/~~raporumun~~ kağıt ve elektronik kopyalarının Ufuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü arşivlerinde aşağıda belirttiğim koşullarda saklanmasına izin verdiğimi onaylarım:

- Tezimin/~~Raporumun~~ tamamı her yerden erişime açılabilir.
- Tezim/Raporum sadece Ufuk Üniversitesi yerleşkelerinden erişime açılabilir.
- Tezimin/Raporumun ...yıl süreyle erişime açılmasını istemiyorum. Bu sürenin sonunda uzatma için başvuruda bulunmadığım takdirde, tezimin/raporumun tamamı her yerden erişime açılabilir.

24.05/2018

Elena SOKOLOVA YAZGAN

Elena Sokolova Yazgan

ÖZET

E-Ticaret ve internet temelli perakendecilik veya e-perakendecilik insanların alışveriş yapma şeklini değiştirmiştir. E-perakendecilik, müşterilerine sunduğu sayısız avantajlar sayesinde tüm dünyada çok popüler hale gelmiştir.

Perakendecilik dönüşümü, geleneksel perakendecilik sistemindeki görevlerden farklı görevleri yerine getirmek için yeni nitelikleri ve becerileri olan yeni görevleri gerekli kılmıştır.

Amazon.com, Inc. Şirketi, dünyadaki e-perakendeciler arasında lider pozisyona sahiptir ve dünyadaki tüm perakendeciler arasında 3 lider pozisyondan birini almaktadır. Amazon.com şirketinin personelinin, modern e-perakendecilik sektöründe başarılı olmak için tüm şartları yerine getirdiği açıktır.

Bu çalışmanın amacı, Amazon.com Şirketi'nin ihtiyaç duyduğu temel ve tercih edilen personel niteliklerini tanımlamak ve Amazon.com Şirketi'nin, faaliyet alanlarına bağlı olarak, çalışanlarından daha fazla ve çeşitli niteliklere sahip olmalarını isteyip istemediğini anlamaktır.

Bunu yapmak için Amazon.com Şirketi'nin ABD ve Avrupa'daki en yaygın 10 pozisyondaki (Amazon.jobs web sitesinde yer alan duyuru sayısına göre) iş ilanları içerik analizi yöntemiyle analiz edilmiştir.

Sonuç olarak, seçilen 10 pozisyon için en gerekli nitelikler (iş ilanlarında yer alma sıklığına göre), Amazon.com Şirketi'nin hem ABD hem de Avrupa çalışanları için belirlenmiştir.

Ayrıca Amazon.com Şirketi'nin Avrupalı personelinden Amerikalı personeline göre bazı görevler için (hepsi için değil) ve bazı nitelik kategorilerinde (eğitim, iş tecrübesi gibi) daha çok sayıda nitelikleri ve daha çeşitli nitelikleri talep ettiği belirgin hale gelmiştir.

Anahtar Kelimeler: Perakende Sektörü, e-Perakendecilik, İnsan Kaynakları, Amazon.

ABSTRACT

E-Commerce and Internet based retailing or e-retailing have changed the way people do shopping. E-retailing has become very popular all over the world thanks to numerous advantages that it offers to its customers.

Retailing transformation required new positions with new qualifications and skills to perform tasks different from the tasks in the traditional retailing system.

Amazon.com, Inc. Company takes the leading position in the world among other e-retailers and takes one of the 3 leading positions among all the retailers in the world. It is obvious that Amazon.com company's staff meet all the requirements to be successful in modern e-retailing.

This study's aim is to define the basic and preferred staff qualifications required by Amazon.com and to understand if Amazon.com requires from its staff to have more qualifications and to have more diversified qualifications depending on the region of its activities.

In order to do it, Amazon.com's US and European job announcements of 10 most frequent positions (according to the number of announcements on the Amazon.jobs web-site) were analyzed with the help of content analysis method.

As a result, the most required qualifications (according to the frequency of mentioning in the job announcements) for the chosen 10 positions are identified for Amazon.com's both US and European staff.

It has also become obvious that Amazon.com requires its European staff to have more qualifications and to have more diversified qualifications than its US staff for some positions (not all) and in some qualification categories (like education, working experience etc).

Key Words: Retail Sector, e-Retailing, Human Resources, Amazon.

İÇİNDEKİLER

BİLDİRİM	i
ÖZET	ii
ABSTRACT	iii
İÇİNDEKİLER.....	iv
KISALTMALAR CETVELİ.....	viii
TABLolar LİSTESİ	x
GİRİŞ	1

1. BÖLÜM

PERAKENDECİLİK, E-TİCARET VE E-PERAKENDECİLİK	3
1.1. Perakendecilik Hakkında Genel Bilgileri	3
1.1.1. Perakendecilik Tanımı	3
1.1.2. Ekonomide Perakendeciliğin Yeri	4
1.1.2.1. Perakendecilik İşlevleri	4
1.1.3. Perakendeci Kurumların Sınıflandırılması.....	5
1.2. E-Ticaret	10
1.2.1. E-Ticaret Tanımı ve E-Ticaret Hakkında Genel Bilgileri	10
1.2.2. Elektronik Ticaretin Türleri	11
1.2.3. E-Ticaretin Toplum, Tüketiciler, İşletmeler İçin Faydaları	12
1.3. E-Perakendeciliğe Bakış	13
1.3.1. E-perakendeciliğin Tanımı	13
1.3.2. E-perakendeciliğin Ana Kategorileri.....	14
1.3.3. Sanal Mağaza Modelleri.....	15
1.3.4. E-perakendeciliğin Alıcılar ve Satıcılar için Avantajları ve Dezavantajları.....	16
1.4. Dünyanın En Başarılı Perakendecileri.....	19

1.5. E-Perakendecilik Başarısının Nedenleri.....	22
--	----

2. BÖLÜM

PERAKENDECİLİKTE İNSAN KAYNAKLARI.....	25
---	-----------

2.1. Perakende Sektöründe Personelin Önemi ve Perakende Sektöründe Günümüzde En Yaygın Pozisyonlar.....	25
2.2. Perakendecilik Personelinin Olası Geleceği	26
2.3. Personelin İşe Alımı.....	28
2.3.1. Doğru Personelin İstihdam Edilmesinin Önemi.....	28
2.3.2. İhtiyaç Duyulan Personelin Niteliklerinin Belirlenmesi.....	28
2.3.2.1. İhtiyaç Duyulan Personelin Niteliklerinin Belirlenmesi ve İş Şartnamesinin Pazırlanması.....	29
2.3.3. Personel Temin Etme.....	31
2.3.4. Personel Seçiminde Geleneksel Yaklaşım.....	33
2.4. E-İnsan Kaynakları ve E-İşe Alım.....	34
2.4.1. E-İşe Alım.....	35

3. BÖLÜM

AMAZON.COM ŞİRKETİ.....	38
--------------------------------	-----------

3.1. Amazon.com Şirketi'nin 23 Yıllık Geçmişi	38
3.2. Amazon.com Tarafından Sunulan Hizmetler ve Amazon.com'un Girişimcilik Kategorileri.....	41
3.2.1. Amazon.com Şirketi Tarafından Sunulan Hizmetler.....	41
3.2.2. Amazon.com Şirketi'nin Girişimcilik Kategorileri.....	43
3.3. Amazon.com Şirketi'nin Başarısının Sırları.....	45
3.4. Amazon.com Şirketi'nde İstihdama Genel Bakış.....	47
3.5. Amazon.com Şirketi'nin Personel İşe Alım Yöntemleri	48
3.5.1. Amazon.Com Şirketi'nin Personel Temin Etme Yöntemi.....	48
3.5.1.1. Amazon.jobs Web Sitesi'ndeki İş İlanlarının Özellikleri.....	49

3.5.2. Amazon.com Şirketi'nin Personel Seçme Yöntemleri.....	50
--	----

4. BÖLÜM

AMAZON ŞİRKETİNCE İHTİYAÇ DUYULAN PERSONEL ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA (WWW.AMAZON.JOBS SİTESİNDEKİ DUYURULAR ÜZERİNDEN).....	52
--	-----------

4.1. Araştırmanın Önemi	52
4.2. Araştırmanın Amacı, Kapsamı ve Sınırlılıkları	52
4.3. Amazon.com Şirketinin İş İlanlarının Analiz İçin Seçilme Amacı ve Sebepleri	53
4.4. Varsayımlar.....	53
4.5. Hipotezlerin Kurulması	54
4.6. Araştırmanın Metodolojisi	57
4.6.1. Örnek Seçimi	58
4.6.1.1. İş İlanlarının Coğrafyaya Göre Seçilmesi	58
4.6.1.2. Araştırma İçin Görevlerin Seçilmesi	60
4.6.1.2.1. Analiz İçin Seçilen Görevlerin Hangi Amazon.com Şirketi İş Kategorisinde Bulunduğu ve Bu Görevleri Yerine Getirenlerin Ne İş Yapacağına Kısa Açıklaması	64
4.6.1.3. Araştırma İçin Seçilen İlanlar ve Onların Numaraları	66
4.6.2. Araştırmanın Yöntemi	68
4.6.2.1. Niteliklerin Kodlama Tablolarının/Sistemlerin Hazırlanışı	69
4.6.2.1.1. Nitelik Temalarının Belirlenmesi	69
4.6.2.1.2. Kodlama Tablosunun Oluşturulması	69
4.6.2.2. Görev Niteliklerinin İlgili Temaların ve Alt Temaların Kodlanması	88
4.7. Amazon.com Şirketinin Seçili İlanlarının Kodlaması ile Oluşturulan Tablolar	88
4.8. Elde Edilen Verilerin Analizi	109
4.8.1. Kodlanmış Niteliklerin Hipotezlere Göre Analiz Edilmesi	109

4.8.2. Amazon.com Şirketi'nin Araştırma için Seçilen Avrupa'daki ve ABD'deki İş İlanlarında Bulunan En Yaygın Niteliklerin Belirlenmesi	113
4.8.3. ABD'de ve Avrupa'da Aranılan Seçilmiş Görevlerin Ortak En Yaygın Özellikleri.....	118
4.9. Bulgular.....	120
SONUÇ	124
KAYNAKLAR	130
ÖZGEÇMİŞ	135



KISALTMALAR CETVELİ

ABD	: Amerika Birleşik Devletleri
m ²	: Metre kare
Vd.	: Ve diğerleri
Vb.	: Ve benzerleri
İKY	: İnsan Kaynakları Yönetimi
IT	: Enformasyon Teknolojileri
BT	: Bilgi Teknolojileri
AWS	: Amazon Web Services (Amazon.com şirketi'nin bulut depolama platformundaki hizmetleri)
Web	: World Wide Web
BA	: Bachelor of Arts (edebiyat ve sosyal bilimler fakültesinin lisans derecesine sahip olan mezunu)
BS	: Bachelor of Science (fen fakültesi veya teknoloji bölümünde lisans derecesine sahip olan mezun)
MBA	: Master of Business Administration (işletme alanında yüksek lisans sahibi olan mezun)
MS	: Master of Science (fen fakültesi veya teknoloji bölümünde yüksek lisans derecesi sahibi olan mezun)
MA	: Master of Arts (edebiyat ve sosyal bilimler fakültesinin yüksek lisans derecesi sahibi olan mezun)
C2C	: Customer-to-Customer (tüketiciden tüketiciye e-ticaret)
ETL	: Extract, Transform, Load (veritabanı kullanımında bir süreç)
SQL	: Structured Query Language (ilişkisel veri tabanındaki verileri sorgulamak ve işlemek için kullanılan bir dil)
NoSQL	: Non Structured Query Language (ilişkisel olmayan bir veritabanındaki verileri sorgulamak ve işlemek için kullanılan bir dil)
RDBMS	: Relational Database Management System (ilişkisel veritabanındaki verilerin organizasyonu, saklanması, geri alınması, güvenliği ve bütünlüğünü kontrol eden yazılım)
VPN	: Virtual Private Network (güvenli yöntemler kullanarak bilgi aktarımı için interneti kullanan bir ağ)
IPsec	: Internet Protocol Security (bir ağ üzerinden gönderilen veri paketlerini doğrulayan ve şifreleyen bir ağ protokolü paketidir)
SSL	: Secure Sockets Layer (internet üzerinden güvenli veri iletişimini sağlayan bir protokoldür)
Iperf	: Internet Performance Working Group (ağ performans ölçümü ve ayarlaması için yaygın olarak kullanılan bir araçtır.)

- MTR : My Traceroute (bilgisayar programı)
- DevOps : Development Operations (uygulama geliştiricileri ile bu uygulamaları test eden ve dağıtan IT departmanı arasındaki ilişki)
- WebRTC : WEB Real-Time Communication (geleneksel telefon ağlarını atlayan sesli ve görüntülü arama için tarayıcı tabanlı bir programlama arayüzü)
- SIP : Session Initiation Protocol (bir veya daha fazla katılımcıyla oturumları oluşturan, değiştiren ve sonlanan çok basit bir metin tabanlı uygulama katmanı kontrol protokolü)
- SAP : Service Advertising Protocol (bu protokol, hizmetlerini ve adreslerini tanıtmak için dosya, yazdırma ve ağ geçidi sunucularına izin verir)
- API : Application Programming Interface (bir uygulama programının, işletim sistemi ile veya bir veritabanı yönetim sistemi/iletişim protokolü gibi başka bir kontrol programıyla iletişim kurmak için kullandığı dil ve mesaj biçimi)

TABLolar LİSTESİ

Sayfa No

Tablo 1. Devlet, Üreticiler ve Tüketiciler için Perakendecilik İşlevlerinin Yararları	4
Tablo 2. Mağazalı ve Mağazasız Perakendecilik Türleri.....	6
Tablo 3. Mağazalı Perakendecilerin Türleri.....	7
Tablo 4. Mağazasız Perakendecilerin Türleri.....	9
Tablo 5. Elektronik Ticaretin Türleri.....	11
Tablo 6. E -Ticaretin Topluma, İşletmelere, Tüketicilere Faydaları.....	12
Tablo 7. Elektronik Perakendeciliğin 4 Ana Kategorisi.....	14
Tablo 8. Temel Sanal Alışveriş Modelleri.....	15
Tablo 9. Satıcılar İçin E-Perakendeciliğin Avantajları.....	16
Tablo10. 2017 Yılında Dünyanın 250 En Başarılı Perakendecisi.....	19
Tablo 11. 2014 Yılında Dünyanın 250 En Başarılı Perakendecisi.....	20
Tablo 12. 2001 ve 2016 Yılında En Başarılı Perakendeciler.....	21
Tablo 13. 2006-2016 Yılları Arasında Dünyada İnternet Kullanıcıların Sayısı ve Dünya Nüfusunda İnternet Kullanıcılarının Oranı.....	22
Tablo 14. Yönetici İçin veya Uzman İçin Gerekli Muhtemel Nitelikler.....	29
Tablo 15. Tipik İş Şartnamesinin Bilgileri.....	31
Tablo 16. Personel Temin Etme Süreci Şeması.....	33
Tablo 17. Tipik Personel Seçimin Süreci.....	34
Tablo 18. Amazon.com Şirketin Farklı Ülkeler İçin Web-Siteleri.....	40
Tablo 19. Amazon.com'un Girişimcilik Kategorileri.....	43
Tablo 20. Amazon.com Şirketin ABD'de ve Yurtdışındaki Yan Kuruluşları.....	44
Tablo 21. Amazon.com Şirketinin İş İlanlarının Ülkelere ve İlanların Diline Göre Dağıtılımı.....	59
Tablo 22. Amazon.com Şirketi'nin Avrupa Bölgesi'nde Bulunan En Yaygın 30 Pozisyonu (İş İlanların Sayısına Göre; Fransa, Almanya, Polonya Hariç).....	61
Tablo 23. Amazon.com Şirketi'nin ABD'de Bulunan En Yaygın 30 Pozisyonu (Amazon.jobs Web-sitesinin İş İlanlarının Sayısına Göre).....	62
Tablo 24. Araştırmada Analiz Edilecek Görevler.....	64
Tablo 25. Analiz için Seçilen Görevlerin Hangi Amazon.com Şirketi İş Kategorilerinde Bulunduğu ve Bu Görevleri Yerine Getirenlerin Ne İş Yapacağına Kısa Açıklaması.....	65
Tablo 26. Araştırma İçin Seçilmiş İlanların Numaları (ABD ve Avrupa).....	66

Tablo 27. Yazılım/Sistem Geliştirme Personelinin Niteliklerinin Kodlama Sistemi (Yazılım Geliştirme Mühendisi, Kıdemli Yazılım Geliştirme Mühendisi, Yazılım Geliştirme Yöneticisi, Sistem Geliştirme Mühendisi).....	70
Tablo 28. Bulut Destek Mühendisinin ve Bulut Destek Partnerinin Niteliklerinin Kodlama Sistemi	77
Tablo 29. Çözümler Mimarı / Kıdemli Çözümler Mimarı Görevlerin Niteliklerinin Kodlama Sistemi.....	80
Tablo 30. İş Geliştirme Müdürü Görevin Niteliklerinin Kodlama Sistemi.....	84
Tablo 31. Hesap Yöneticisi Görevin Niteliklerinin Kodlama Sistemi	86
Tablo 32. Yazılım Geliştirme Mühendisi Adlı Görevin Niteliklerinin Kodlanma Örneği.....	88
Tablo 33. Kıdemli Yazılım Geliştirme Mühendisi İş İlanlarındaki Kodlanmış Temel ve Tercih Edilen Nitelikler (Avrupa).....	89
Tablo 34. Kıdemli Yazılım Geliştirme Mühendisi İş İlanlarındaki Kodlanmış Temel ve Tercih Edilen Nitelikler (ABD).....	90
Tablo 35. Yazılım Geliştirme Müdürü İş İlanlarındaki Kodlanmış Temel ve Tercih Edilen Nitelikler (Avrupa).....	91
Tablo 36. Yazılım Geliştirme Müdürü İş İlanlarındaki Kodlanmış Temel ve Tercih Edilen Nitelikler (ABD).....	92
Tablo 37. Yazılım Geliştirme Mühendisi İş İlanlarındaki Kodlanmış Temel ve Tercih Edilen Nitelikler (Avrupa).....	93
Tablo 38. Yazılım Geliştirme Mühendisi İş İlanlarındaki Kodlanmış Temel ve Tercih Edilen Nitelikler (ABD).....	94
Tablo 39. Sistem Geliştirme Mühendisi İş İlanlarındaki Kodlanmış Temel ve Tercih Edilen Nitelikler (Avrupa).....	95
Tablo 40. Sistem Geliştirme Mühendisi İş İlanlarındaki Kodlanmış Temel ve Tercih Edilen Nitelikler (ABD).....	96
Tablo 41. İş Geliştirme Müdürü İş İlanlarındaki Kodlanmış Temel ve Tercih Edilen Nitelikler (Avrupa).....	97
Tablo 42. İş Geliştirme Müdürü İş İlanlarındaki Kodlanmış Temel ve Tercih Edilen Nitelikler (ABD).....	98
Tablo 43. Hesap Yöneticisi İş İlanlarındaki Kodlanmış Temel ve Tercih Edilen Nitelikler (Avrupa).....	99
Tablo 44. Hesap Yöneticisi İş İlanlarındaki Kodlanmış Temel ve Tercih Edilen Nitelikler (ABD).....	100
Tablo 45. Bulut Destek Mühendisi İş İlanlarındaki Kodlanmış Temel ve Tercih Edilen Nitelikler (Avrupa).....	101
Tablo 46. Bulut Destek Mühendisi İş İlanlarındaki Kodlanmış Temel ve Tercih Edilen Nitelikler (ABD).....	102
Tablo 47. Bulut Destek Partneri İş İlanlarındaki Kodlanmış Temel ve Tercih Edilen Nitelikler (Avrupa).....	103

Tablo 48. Bulut Destek Partneri İş İlanlarındaki Kodlanmış Temel ve Tercih Edilen Nitelikler (ABD).....	104
Tablo 49. Çözümler Mimarı İş İlanlarındaki Kodlanmış Temel ve Tercih Edilen Nitelikler (Avrupa).....	105
Tablo 50. Çözümler Mimarı İş İlanlarındaki Kodlanmış Temel ve Tercih Edilen Nitelikler (ABD).....	106
Tablo 51. Kıdemli Çözümler Mimarı İş İlanlarındaki Kodlanmış Temel ve Tercih Edilen Nitelikler (Avrupa).....	107
Tablo 52. Kıdemli Çözümler Mimarı İş İlanlarındaki Kodlanmış Temel ve Tercih Edilen Nitelikler (ABD).....	108
Tablo 53. Kodlanmış Niteliklerin Hipotezlere Göre Analiz Edilmesi.....	109
Tablo 54. Amazon.com Şirketi'nin Avrupa'daki İş İlanlarından Seçilen Görevlerin En Yaygın Nitelikleri	113
Tablo 55. Amazon.com Şirketi'nin ABD'deki İş İlanlarından Seçilen Görevlerin En Yaygın Nitelikleri	116
Tablo 56. ABD'de ve Avrupa'da Aranılan Seçilmiş Görevlerin Ortak En Yaygın Özellikleri	119
Tablo 57. Seçilen Görevler İçin Hipotezlerin Durumu	120

GİRİŞ

20. yüzyılın son çeyreğinde internetin yaygınlaşması, genel olarak ticari görüşleri ve yaklaşımları özellikle de perakendecilik yaklaşımlarını değiştirmiştir. Fiziksel bir ortamda bile olmayan, elektronik ortamda bulunan yeni mağaza türleri yaratılmıştır.

Ürünleri gösteren bir mağaza olarak web siteleri meydana gelmiştir, kasiyerlerin yerine geçen ödeme sistemleri geliştirilmiştir. Satış elemanlarının işlevleri, web sitesinin iyi navigasyonu ile web sitesindeki reklamlar ve bilişim teknolojileri aracılığıyla yerine getirilmeye başlamıştır. Bu yenilikler de yeni teknolojilerin geliştirilmesi, yeni meslekleri, becerileri ve yetenekleri zorunlu hale getirmiştir.

Bilgisayar teknolojileri ile bu teknolojileri bilen ve geliştirebilen insanlar giderek özel önem kazanmışlardır. Amazon.com, e-perakendecilik alanında uzmanlaşmaya başlayan ilk şirket değildir. Ancak Amazon.com, başarılı internet ticaretinin sırlarını anlamış ve sadece kârlı bir şekilde ayakta kalmayıp aynı zamanda e-ticarette eşi görülmemiş yüksekliklere ulaşmayı başarabilmiştir.

Şirket sürekli olarak büyümektedir ve hem ABD'de hem de dünyada yeni çalışanların işe alımını sürekli olarak yürütmektedir. Amazon.com şirketi, bütün dünyada 550 milyon ve ABD'de ise 146 milyon üye içeren LinkedIn profesyonel sosyal paylaşım platformunun 2017 yılındaki en çok aranan işverenlerin derecelendirmesinde birinciliği kazanmıştır, yani dünyada en çok aranan işveren olmuştur (Wolfberg, <https://blog.aboutamazon.com>, 2018).

Amazon.com'un faaliyetlerini geliştirilmesinin ve dolayısıyla personel sayısının artmasının sonucu olarak, hem ABD'de hem de diğer ülkelerde yaşayan insanlar için bu başarılı ve itibarlı şirkette potansiyel iş imkanları meydana gelmektedir.

Amazon.com, yeni teknolojilerde bir öncü olup, geleceğin durumu için kendini geliştirip, personelini de sürekli geliştirmektedir. Sonuç olarak, en "gelişkin" personel, en modern becerilere sahip çalışanlar bu şirkette çalışmaktadır.

Herhangi bir kuruluştaki iş bulmak için bu kuruluştaki hangi görevlerin mevcut olduğunu, adayların eğitim sürecini; iş tecrübesi ve beceriler gibi hangi niteliklerin talep edildiğini bilmek gerekmektedir. Bu bilgi, adaylara ve uzman yetiştiren eğitim kurumlarına, gelecekte belirli bir şirkette veya benzer şirketlerde çalışmak için neyi amaçlamaları gerektiğini göstermektedir.

Bu çalışmada Amazon.com tarafından en çok aranan (açık kontenjan ilanlarında en çok sayıda bulunan) 10 görevin nitelikleri tespit edilmeye çalışılmıştır. Bunu yapmak için Amazon.com görevlerinin nitelikleri hem ABD hem de Avrupa ilanlarında incelenmiştir.

Çalışmanın birinci bölümünde, perakendeciliğin ne olduğu, perakendeciliğin hangi türlerinin olduğu, e-ticaret olgusu, türleri ve avantajları, e-perakendeciliğin ne olduğu, e-perakendeciliğin hangi türlerinin olduğu, e-perakendeciliğin hangi avantaj ve dezavantajlara sahip olduğu, en başarılı perakendecilerin arasında hangi şirketlerin olduğu açıklanmıştır.

Çalışmanın ikinci bölümünde perakendecilikte personelin önemi ve perakendecilikte personelin bugünkü durumuna göre en çok istihdam edilen görevler, perakendecilikte personelin olası geleceği, ihtiyaç duyulan personelin niteliklerinin belirlenmesi, personel temin etme yöntemleri, geleneksel işe alım ve e-işe alım konuları ele alınmıştır.

Çalışmanın üçüncü bölümünde Amazon.com hakkında genel bilgiler, şirketin tarihi, sunduğu hizmetler, girişimcilik kategorileri, yan kuruluşları ve şirketinin başarısının nedenleri yanı sıra, Amazon.com'un personel temin etmesi ve işe alımı konuları irdelenmiştir.

Dördüncü bölümde ise; araştırmanın amacı, kapsamı ve önemi, araştırmanın varsayımları, sınırlılıkları, iddiaların kurulması gibi hususlar; seçilmiş görevlerin ve ilanların nasıl ve neden seçildiği, içerik analizi yöntemin ne olduğu, ilanların içerik analizi ile incelenmesi ve verilerin elde edilişi, verilerin analiz edilmesi, içerik analizi sonucunda hangi bulguların tespit edildiği ve bunların yorumlanması yer almaktadır.

1. BÖLÜM

PERAKENDECİLİK, E-TİCARET VE E-PERAKENDECİLİK

1.1. PERAKENDECİLİK HAKKINDA GENEL BİLGİLERİ

1.1.1. Perakendecilik Tanımı

Pambuhtçiyants'ın ifade ettiği gibi:

Ticaret, malların, üretim alanından tüketim alanına getirilmesini sağlayan ulusal ekonominin ana kollarından biridir. Malların satın alınması ve satılması ile müşterilere hizmet sağlanmasıyla bağlantılı olarak, bir tür girişimcilik faaliyeti olarak düşünülebilmektedir. (Pambuhtçiyants, 2012, s.7)

Ticaret sektörü, ülkenin genel ekonomik faaliyet sisteminde son derece önemli bir rol oynamaktadır. Bazhenov'a göre *"ülke ekonomisinin sektörleri arasındaki ilişkiler sisteminde ticaret, üretim ve tüketim arasındaki bir aracı yerini"* almaktadır. (Bazhenov, 2011, s.3)

Nüfusa sağlanan mallar (ve hizmetler) karşılığında, ticaret büyük miktarlarda para almakta ve bu nüfustan aldığı paranın büyük bir kısmını üreticilere üretilen mallar karşılığında vermekte ve böylece üretimi sağlamaktadır.

Pambuhtçiyants, malların hangi amaçla satın alındığına bağlı olarak, ticaretin iki şekilde ayrılması gerektiğini belirtmektedir:

Toptan satış, *"girişimcilik faaliyetlerinde (tekrar satış dahil olmak üzere) kullanılmak üzere veya kişisel, evsel kullanımla bağlantılı olmayan amaçlar için malların satılmasıdır."* (Pambuhtçiyants, 2012, s.7)

Perakende satış, *"kişisel, ailesel, evsel ve benzeri amaçlarda kullanılmak üzere, girişimcilik faaliyetlerinin uygulanması ile ilgili olmayan malların edinilmesi ve satılması ile ilgilidir."* (Pambuhtçiyants, 2012, s.7)

1.1.2. Ekonomide Perakendeciliğin Yeri

Perakende ticaret, malların ve hizmetlerin satışı ve kullanıcıya teslim edilmeleri ile ilgili önemli iş süreçlerini etkilediği için devlet ekonomisinde önemli bir rol oynamaktadır.

Kamoeva makalesinde "*modern tüketici piyasasının, çeşitli amaçlar için yüksek miktarda ürün, çok sayıda üretici ve pazarda yüksek rekabet ile karakterize olduğunu*" belirtmektedir. (Kamoeva, <http://www.m-economy.ru>, 2010)

1.1.2.1. Perakendecilik İşlevleri

Hem satış piyasasının dinamik gelişiminde hem de talep oluşumunda belli bir rol oynayan birçok farklı perakendecilik işlevi vardır.

Kamoeva, perakendecilik işlevlerini devlete, tüketicilere ve üreticilere yarar sağlayan işlevler olarak ayırmayı önermektedir (Kamoeva, <http://www.m-economy.ru>, 2010). Bu işlevlerin açıklamaları Tablo 1’de yer almaktadır.

Tablo 1
Devlet, Üreticiler ve Tüketiciler için Perakendecilik İşlevlerinin Yararları

Üye	İşlev	Açıklama
Devlet	Yabancı yatırımların teşvik edilmesi	Mesela, daha çok sayıda bulunan şirket devlet hazinesine daha fazla vergi ödemektedir.
	Bölgesel altyapının geliştirilmesi	Büyük perakende şirketleri sadece ticaret segmentlerini değil, aynı zamanda altyapıyı da geliştirirler (mesela, bulunduğu yerlerin yolları vd.)
Tüketiciler	Nüfusun ihtiyaçlarının mallarla karşılanması	Perakende mağazası, tüketicinin malları satın alabileceği nihai bağlantıdır, bu nedenle, üreticiden tüketiciye olan mal dolaşımındaki son noktadır.
	Mağazaya yeni gelen ürünler hakkında müşterileri bilgilendirme	Mağazalarda veya perakende şirketlerinin reklamlarında, tüketiciler yeni ürünlerle tanışır.
Üreticiler	Bölgelerde nakliye hizmetlerinin sağlanması ve malların son kullanıcıya getirilmesi.	Perakende zinciri genellikle üreticilerin mallarını belirli bölgelere teslim etmelerine yardımcı olmakta, bu da dağıtımçıların mal fiyatlarını yükseltmesini engellemeye yardımcı olmaktadır.
	Üreticiden satın alınan malların satışı	Perakendeciler, üreticilerin mallarını satarak, üreticilerin kar almalarını ve gelişimlerini sağlamaktadır.

Tablo 1
Devlet, Üreticiler ve Tüketiciler için Perakendecilik İşlevlerinin Yararları (Devamı)

Üye	İşlev	Açıklama
Üreticiler	Mallar için fiyatları belirleme.	Perakendeci, üreticilere pazardaki durumu ve tüketicinin bu ürüne ve fiyatına hangi tepki gösterdiğini anlamada yardımcı olmaktadır.
	Belli bir ürün veya mal türü için arz ve talep belirlenmesi	Perakendeci, Üreticiye, hangi ürünlerin en çok talep edildiğini söylemektedir, bu da belirli ürünlerin üretim miktarlarını tahmin etmeye yardımcı olmaktadır.
	Tüketiciler hakkında analitik bilgi sağlanması	Perakendeci tarafından üreticiye, yeni ürünlerin geliştirilmesi için gerekli olan tüketicilerin zevkleri ve tercihleri hakkında bilgi verilmektedir.
	İmalat firmalarının mal kalitesini arttırmak için üretim üzerindeki etkisi.	Perakendeciler, müşterilere ürünleri hakkında geri bildirimde bulunmaktadır ve bu yorumları belli bir ürünün geliştirilmesi için üreticilere vermektedir.

Altyapıyı geliştirerek perakende ticareti, nüfus için iş yerleri de yaratmaktadır. Böylece hem devlet için hem de nüfus için çok yararlı olmaktadır.

Dünyanın en büyük perakende ticaret derneği olan National Retail Fund (NRF) 2016 yılında *"sadece ABD'de perakende sektöründe işletmelerin doğrudan 29 milyon Amerikalıyı istihdam ettiğini"* açıklamıştır (<https://nrf.com>, 2016). NRF'ye göre 2016 için ABD'de perakendecilik sektörü dolaylı olarak *"hammadde tedarikçilerinden mağazaya ürün teslim eden kamyon sürücüsüne kadar"* 42 milyondan fazla işi desteklemiştir (<https://nrf.com>, 2016).

1.1.3. Perakendeci Kurumların Sınıflandırılması

Oyman tarafından çağdaş perakendecilik kurumlarının çok çeşitli şekillerinin olduğu belirtilmiştir. Bu kurumlar ise, genel özellikleri (satılan ürünler ve sunulan hizmetlere göre); örgütsel yapıları ve pazarlama yöntemleri, yerleşim yeri gibi unsurlara göre sınıflandırılabilir. (Oyman ve Varinli, 2013, s.119)

Bu araştırma çerçevesinde perakendeci kurumların bulunduğu mağaza ortamına göre sınıflandırılması analiz edilmiştir.

Oyman, kitabında mağaza ortamına göre mağazalı ve mağazasız perakendecilik türlerini belirlemektedir ve mağazalı perakendeciliğin, fiziksel bir mağaza ortamında gerçekleştirdiğini

ifade etmektedir (Oyman ve Varinli, 2013, s.121). Buna göre mağazasız perakendecilik ise fiziksel bir mağaza ortamında gerçekleştirilmeyen bir perakendecilik türüdür.

E-perakendeciler ve sanal mağazalar ortaya çıktıktan sonra, mağazaları buldukları ortamlara göre belirlemek için yeni terimler ortaya çıkmışlar.

Böylece bir bina içinde bulunan, fiziksel ortamda malları satan farklı formatlı mağazalar, İngilizce'de "brick and mortar" denilen yani geleneksel, eski bir şekilde ticaret yapan perakendeciler olarak tanınmaya başlamıştır.

Sanal, bir bina içinde bulunmayan, fiziksel ortamda malları satmayan, e-ortamda websitesi şeklinde aktivite gösteren yeni tarz perakendeciler de e-perakendeciler (online retailers) olarak adlandırılmıştır.

Oyman tarafından mağazalı ve mağazasız perakendecilik türleri şu şekilde sınıflandırılmaktadır (Oyman ve Varinli, 2013, s.121):

Tablo 2
Mağazalı ve Mağazasız Perakendecilik Türleri

Perakendecilik Türü	Perakendeci Kurumlar
Mağazalı Perakendecilik	Kolaylık mağazası
	Geleneksel süpermarket
	Karma mağaza (Hipermarket)
	Sınırlı ürün dizisi sunan mağaza
	Depo mağaza
	Özel /özellikli mağaza
	Çeşit mağazası
	Geleneksel bölümlü (departmanlı) mağaza
	İndirimli/düşük fiyatlarla ürün sunan zincirler
	Düşük Fiyatlı Perakendeciler / İndirimli Marka Perakendecileri
	Fabrika satış yeri
	Depo Kulüpleri
	Semt pazarları ve bit pazarları
	Alışveriş Merkezleri
Mağazasız Perakendecilik	Doğrudan pazarlama
	Doğrudan satış
	Otomatik makedede satış
	İnternet
	Yeni ortaya çıkan formatlar

Oyman, sözü edilen mağazasız ve mağazalı perakendecilerin hem satılan ürün kategorileri (gıda ağırlıklı/gıda ağırlıklı olmayan perakendeciler) hem de fiyat politikaları, satış alanlarının büyüklüğü ve özellikleri gibi unsurlarını dikkate alarak, Tablo 3'te ve Tablo 4'te yer alan mağazalı ve mağazasız perakendecilerin özelliklerini açıklayan bir sınıflandırılma yapmıştır. (Oyman ve Varinli, 2013, s.122-147)

Tablo 3
Mağazalı Perakendecilerin Türleri

Satılan Ürün Kategorilerine Göre	Perakendeci Kurumlar	Açıklama	Fiyatlar
Gıda Ağırlıklı Perakendeciler (%60-70 oranda gıda ürünleri satıldığı mağazalar), gıda olmayan ürünler de bulunabilmekte ama daha düşük oranda	Kolaylık mağazası	Bu mağazalar küçük, genellikle alıcıların kolay bir şekilde ulaşabileceği alanlarında kurulmaktadır ve geceye kadar açıktır; raflarda az ürün çeşidi (sigara, gazete, ekmek gibi) bulunduran bir mağaza türüdür. Küçük satış alanından dolayı yazar kasada kuyruğun olmaması avantajı var.	Diğer süpermarketlere göre daha pahalıdır
	Geleneksel süpermarket	Çok çeşitli gıda mallarının (% 70) genellikle farklı mağaza bölümlerinde satılmaktadır (et ürünleri, çay kahve vs.). Satışlar “ <i>self servis</i> ” yaklaşımı içinde gerçekleşmektedir. Yani müşteri ihtiyaç duyulan, önceden satış için hazırladığı ürünlerinden seçmektedir. Satış alanının büyüklüğü en az 1000 m ² durumundadır.	Düşüktür
	Kamamağaza (Hipermarket)	Daha çok gıda ağırlıklı (satışların % 60 kadarı) ama gıda dışı ürünlerin de satıldığı (satışların %40) bir mağaza türüdür. Satış alanının büyüklüğü 2.500 m ² ve üzeri.	Düşüktür (yüksek satış hacmi sayesinde)
	Sınırlı ürün dizisi sunan mağaza	Genellikle az ürün çeşidi ve raf olan, çoğunlukla ucuz/tanınmayan markaların malları satılmakta ve personel çok az sayıda bulunmaktadır. Çok düşük fiyatlar oldukça önemlidir. Satış alanının büyüklüğü 400 m ² - 800 m ² arasındadır.	Süpermarketlerden %20-30 daha ucuzdur
	Depo mağaza	Çoğunlukla gıda ve tanınmış markaların ürünleri doğrudan üreticilerden alınmakta ve satışa sunulmaktadır. Satış ortamına ve müşteri hizmetlerine önem verilmemektedir. Çok düşük fiyatlar önemlidir. Satış alanının büyüklüğü 1400 m ² ve üzeridir.	Düşük (ürünleri direkt üreticiden aldıkları için)
Genel Ürün Perakendecileri	Özel /özellikli mağaza	Belli ürün kategorinin (mesela, spor giysiler, spor çantalar) satışa sunulmasıdır. Müşteri hizmetlerine çok önem verilmektedir.	Yüksek
	“kategori öldüren” / “kategori uzmanı” mağazalar (özel mağazanın türü)	Ürün dizileri dar ama çok sayıda bulunmaktadır. “ <i>Orta düzeyde</i> ” müşteri hizmetleri sunulmaktadır.	Düşük
	Çeşit mağazası	Çok çeşitli, ucuz, dayanıksız ürünlerin satıldığı bir mağaza türüdür (kırtasiye ürünleri, oyuncaklar vd.). Ürünler farklı bölümlere göre yerleştirmeden ve açık olarak mağazada satılmaktadır, yani müşteri beğendiği ürünü bakıp seçebilir. Satış alanı küçüktür.	Düşük
	Geleneksel bölümlü (departmanlı) mağaza	Genel olarak gıda olmayan, ama bazen gıda olan da çok çeşitli ürünlerini satan ve çok büyük satış alanında kurulan, tek veya çok katlı, çeşitli müşteri hizmetleri sunan bir mağaza türüdür. Orta ve yüksek kalitede ürünler mağazanın farklı bölümlerde (ürün kategorilere göre) satılmaktadır.	Fiyatları orta düzeyde ve orta düzeyden daha yüksek olabilmektedir.

Tablo 3
Mağazalı Perakendecilerin Türleri (Devamı)

Satılan Ürün Kategorilerine Göre	Perakendeci Kurumlar	Açıklama	Fiyatlar
Genel Ürün Perakendecileri	İndirimli/düşük fiyatlarla ürün sunan zincirler	Çok çeşitli ürünleri düşük fiyatlar ile satmaktadır. Kar büyük satış hacminden oluşmaktadır. Kendi markaların dayanıksız tüketim malları satışa sunmaktadır. Moda ile ilgili ürünleri satmamaktadır. Çok az sayıda müşteri hizmetleri sunulmaktadır.	Düşük
	İndirimli Marka Perakendecileri/Düşük Fiyatlı Perakendeciler	Bu mağazalar, mevsim sonunda farklı sebeplerden dolayı stokta çok sayıda kalmış (son kalmış beden, iyi satmayan renk gibi), tanınmış moda markalarının ürünlerini, üreticilerden veya başka mağazalardan alıp, düşürülmüş fiyatlarla satmaktadır.	Düşük
	Fabrika satış yeri	Bir üreticiye ait satış yeridir. Üreticiler bu mağazalarda gerekli miktardan daha fazla ürettiği ürünleri, iade edilen ürünleri satarak kar elde etmektedir. Müşteri hizmeti çok az sayıda bulunmaktadır. Fabrika satış yerleri genellikle şehir dışında, kira için ucuz bölgelerde yer almaktadır.	Düşük
	Depo Kulüpleri	Bu mağazalarda malları satın almak için genel olarak üyelik gerekmektedir. Az sayıda ürün çeşidi bulunmaktadır. Müşteri hizmetleri çok sınırlıdır. (METRO örnek olarak verilebilir.)	Düşük
	Bit pazarları	Bit Pazarlarında genellikle kullanılmış (ikinci el) ürünler, bazen tarihsel bir döneme ait olan (antika) ürünler satışa sunulmaktadır.	Farklı (pazarlık yeteneklere bağlı)
	Semt pazarları	Genellikle büyük özel bir alanda, haftada 1-2 defa kurulan, bir satış yeridir. Genel olarak sebze-meyve gibi ürünler satılmaktadır.	Düşük
	Alışveriş Merkezleri	Birçok farklı mağazalardan meydana gelen bir merkezdir. AVMLerde çok çeşitli ürünler (hem gıda olan hem de gıda olmayan) farklı büyüklüğündeki mağazalar tarafından satılmakta, çok çeşitli hizmetler (eğlence, sinema, lokantalar, kuaför salonlar vd.) müşterilere sunulmaktadır. Satış alanı çok büyüktür. Yazar Bazhenov' a göre satış alanı 5-7 000 m ² – 200 000 m ² kadar olabilmektedir. (Bazhenov, 2011, S.212)	

Tablo 4
Mağazasız Perakendecilerin Türleri

Mağazasız Perakendecilik	Türü	Açıklama
	Doğrudan postalama	Bu yol ile ürünleri satan perakendeciler, seçilmiş insanlara/şirketlere, posta vasıtasıyla satılmak üzere gerekli ürünlerinin reklam bröşürlerini, küçük hediyelerin vd. içeren mektupları göndermektedir. Mektup alan kişiler/işletmeler de sonra istediğinde bu ürün için sipariş verebilmektedir.
	Katalogla Satış	Belli potansiyel alıcılara, alışveriş yapması amacıyla, kataloglar, yani satışa sunulan ürünlerin kapsamlı bilgilerini içeren kitapçıkların gönderilmesidir.
	Kitlesel Medya Aracılığıyla Satış	Belli ürünlerin satılması amacıyla kitlesel medya araçlarında bu ürünün reklamının/tanıtımının yapılmasıdır (fiyat, özellikler vs.) ve satış yapmak için gerekli bilgilerin verilmesidir (telefon vs.).
	Telefonla Pazarlama	Ürünleri satmak amacıyla telefon kullanılmasıdır. Bu yöntemin en önemli avantajı satıcı ve potansiyel alıcı arasında kişisel/şahsi bağlantının kurulmasıdır.
	Doğrudan satış	Satış elemanı (bağımsız distribütör /işletmenin çalışanıdır), tüketicilerinin evlerine, işyerlerine ve sahne giderek, ürünün özelliklerini göstererek, tüketicilerle/alıcılara şahsi iletişim kurarak mağazanın dışında ürünleri satmaktadır.
	Otomatik satış	Herhangi kişisel bir iletişim olmadan, makineler (kiosklar) vasıtasıyla ürünlerin satılması. Tüketici ürün ödemesini kredi kartı ile veya nakit ile yapabilmektedir.
	İnternet	Genel olarak ürünlerin internet aracılığıyla, sanal ortamda, satılmasıdır.

Bu klasifikasyon, perakendecilik kurumlarının çeşitliliğini, zenginliğini ve modern perakendecilik piyasasında çok yoğun rekabet olduğunu ortaya çıkarmaktadır. Perakendeciler piyasada belli bir niş (yer) almak için ve devamlarını sürdürebilmek için müşterilerini tatmin etmelidirler. Onun için müşterilerin alışveriş ile ilgili hemen hemen bütün ihtiyaçlarını karşılamak için kolaylık mağazalarından kocaman hipermarketlere kadar birçok mağaza türleri geliştirilmiştir. Alışverişi, fiziksel ortamda yapmak istemeyenler için çok eski kapıda satış türünden internet mağazalarına kadar mağazasız perakendecilik türleri ortaya çıkmıştır.

Mağazalı ve mağazasız sınıflandırması bu kategoriye göre ayrılan perakendecilik kurumları hakkında genel bilgileri sağlamaktadır ve bu klasifikasyonda, araştırmanın konusu için önemli internet aracılığıyla perakendeciliğin perakendecilik sektöründe bulunduğu yer hakkında ve internet perakendeciliğinin perakendecilik piyasasındaki bütün rakip formatları hakkında (çünkü devamını sürdürmek isteyen her tür rakip

müşterileri kendine çekmeye çalışmaktadır ve onun için her tür mağazalık bir tehdittir) genel bir fikir vermektedir.

1.2. E-TİCARET

E-Ticaret olmaksızın şüphesiz ki modern ekonomide e-perakendecilik ile bağlı aktiviteler de olamazdı çünkü elektronik alışveriş elektronik ödeme sistemleri ile gerçekleşmektedir. E-ticaret, e-perakendecilik için oldukça önemli olduğu için bu bölümde perakendecilik ve e-perakendeciliğin yanı sıra yer almaktadır.

E-ticaretin çok hızlı gelişmesi son yıllardaki iletişim ağındaki hızlı gelişmeler ile ilişkilendirmektedir: İnternet abone sayısı artmıştır, onun için e-ticaret kullanımı da orantılı olarak çok hızlı artmıştır ve artmaya devam etmektedir. (Yıldırım Mızrak ve diğerleri, 2013, s.130)

1.2.1. E-Ticaret Tanımı ve E-Ticaret Hakkında Genel Bilgileri

E-ticaret, "elektronik haberleşme yoluyla yapılan mal ve hizmet işlemlerinin tümüdür". (Stewart ve Tian, 2006, s.559)

Yıldırım Mızrak daha detaylı bir şekilde e-ticaretin ne olduğunu açıklamaktadır: "E-ticaret, telekomünikasyon araçları vasıtasıyla ürünlerin/hizmetlerin üretim, tanıtım, satış, sigorta, ödeme ve dağıtım işlemleridir." (Yıldırım Mızrak ve diğerleri, 2013, s.130)

E-ticaret, siber ortamda bilgisayar ve ağlar kullanılarak gerçekleştirilmektedir; e-ticaretin en önemli mekanizmaları, web, elektronik marketler, sosyal ağlar ve iletişim araçlarıdır (King ve diğerleri, 2018, s.7).

King, e-ticaretin "çok yönlü eğitimsel doğası" olduğunu belirtmekte ve e-ticarette yer alan akademik disiplinler arasında muhasebe, iş hukuku, bilgisayar bilimi, tüketici davranışı, ekonomi, mühendislik, finans, insan kaynakları yönetimi, yönetim, yönetim bilişim sistemleri, pazarlama, kamu yönetimi ve robotik gibi disiplinlerin yer aldığını açıklamaktadır. (King ve diğerleri, 2018, s.11)

1.2.2. Elektronik Ticaretin Türleri

Elektronik ticaretin birkaç türü vardır. Günsoy, e-ticaret türlerini Tablo 5’te "Elektronik Ticaretin Türleri" gösterildiği şekilde açıklamaktadır (Günsoy ve diğerleri, 2017, s.14):

Tablo 5
Elektronik Ticaretin Türleri

No	E-Ticaret Türü Adı	E-Ticaret Türü Kodu	İngilizce Adı	Açıklama
1.	İşletmeden işletmeye e-ticaret	B2B	Business-to-Business	İşletmeler arasında internet ortamında ürünlerinin/hizmetlerinin alımı, satımı ile ilgili bütün prosedürlerin yapılmasıdır.
2.	İşletmeden tüketiciye e-ticaret	B2C	Business-to-customer	Alıcıların internet vasıtasıyla işletmelerden ürünleri/hizmetleri satın almasıdır.
3.	İşletmeden devlete e-ticaret	B2G	Business -to-Government	Devletin, internet aracılığıyla işletmelerden ürün/hizmet satın almasıdır.
4.	İşletme için e-ticaret		Intrabusiness EC	Bir büyük işletmenin departmanları arasında elektronik ticaret işlemlerinin gerçekleştirilmesidir.
5.	Tüketiciden tüketiciye e-ticaret	C2C	Consumer to Consumer	Tüketicilerin, internet aracılığıyla (belli web siteleri kullanarak) başka tüketicilerinden mal/ hizmetleri satın almasıdır.
6.	Devletten tüketiciye e-ticaret	G2C	Government to Consumer	Devletin, vatandaşlara elektronik ortamda mal/bilgi/hizmetlerin sağlaması (e-devlet adlı sistem ile vergi ödeme gibi).
7.	Devletten işletmeye e-ticaret	G2B	Government to Business	Devlet kurumların tekliflerinin internet aracılığıyla ilan etmesi ve işletmelerin de bunlara internet aracılığıyla cevaplanmasıdır.
8.	Devletten devlette e-ticaret	G2G	Government to Government	Hükümetin kurumların arasında internet ortamında malların/bilgi/hizmetlerin satımı, alım gibi faaliyetleri gerçekleştirilmesidir.

Bu e-ticaret türleri insanların günlük hayatları için oldukça önemli olmuşlar ve insanların daha rahat bir şekilde yaşamalarına yol açmışlardır. Mesela, eskiden insanlar vergi ödemek için kurumlara gidip ve kuyruklarda bekleyerek birçok zamanı ve enerjiyi kaybediyorlardı. Günümüzde kurumlara gitme ihtiyacı kalmamıştır, elektronik ortamda vergi e-ticaret sistemleri aracılığıyla ödenebilmektedir.

E -ticaret türlerinden en çok işletmeden işletmeye e-ticaret (B2B) ve işletmeden tüketiciye e-ticaret (B2C) uygulamaları kullanılmaktadır. (King ve diğerleri, 2018, s.82)

E-perakendecilik için işletmeden tüketiciye e-ticaret (B2C) e-ticaret türü olarak kullanılmaktadır.

1.2.3. E-Ticaretin Toplum, Tüketiciler, İşletmeler İçin Faydaları

King, e-ticaretin topluma, tüketicilere ve işletmelere birçok faydası olduğunu vurgulamaktadır (King ve diğerleri, 2018, s.16). Söz edilen faydalardan bazıları tablo 6'da yer almıştır ve açıklanmıştır.

Tablo 6
E -Ticaretin Topluma, İşletmelere, Tüketicilere Faydaları

Faydalanan	Fayda	Faydanın Açıklanması
İşletmelere faydalar	Global Erişim	İşletmeler bütün dünyada bulunan hem tüketicilere, hem de işletmelere mal/hizmet/bilgilerini satabilmektedir.
	Daha düşük fiyatlar	Bilgi işlemlerin, depolamasının ve dağıtım maliyetlerin azaltılması daha düşük fiyatları sağlamaktadır.
	Her an çalışması	24/7/365 çalışması, bununla ilgili daha fazla maliyet çıkarmamaktadır.
	Özelleştirme	Sipariş her müşteriye göre hazırlanmakta
	Yeni iş modellerin /inovasyonların kullanılabilmesi	EC yenilikleri kolaylaştırmakta, yeni iş modellerin kurulmasını sağlamaktadır.
	Daha düşük iletişim maliyetleri	İnternette iletişim başka iletişim kanallarından daha ucuzdur.
	Verimli Tedarik	E-Tedarik sayesinde hem zaman kaybı hem de maliyetleri azaltmaktadır.
	Daha iyi müşteri servisi	Müşterilerle doğrudan etkileşim ve müşteri ilişkileri yönetimi uygulanması daha iyi müşteri servisi sağlamaktadır.
	Rekabet Üstünlüğü sağlamakta	Daha düşük fiyatlar ve daha iyi hizmet işletmenin imajını olumlu bir şekilde etkilemekte ve daha çok müşterinin dikkatini çekmektedir.
	Dijital ürünlerin dağıtım maliyetlerin daha düşük olması	Bazı ürünler (programlar, e-kitaplar ve sahife) direkt alıcının bilgisayara/telefonuna indirilmekte ve bu şekilde teslim edilmesi maliyetleri azaltmaktadır.
Tüketicilere Faydalar	Oldukça çok sayıda ürün hazır bulunmadır	Oldukça büyük ürün seçeneği vardır.
	Ürünler istendiği zamanda istendiği yerden bulunmaktadır	Tüketici istediği zamanda istediği yerden ürünleri /alabilmektedir çünkü sanal mağazalar 24/7/365 çalışmaktadır.
	İndirimlerin bulunabilme imkanı/Fiyat azaltma imkanı	Karşılaştırma motoru (comparison engine) kullanırken tüketiciler daha avantajlı teklifleri bulmakta ve daha az para ödemektedir.
	Sosyal etkileşim	Müşteriler, sosyal ağlarda ürünler hakkında yorum paylaşabilmekte, başka tüketicilerin yorumlarını okuyabilmekte ve böylece ürün ve e-perakendeci hakkında bilgileri elde etmektedir.
	Rahat Alışveriş	E-mağazalar 24/7 açık, tüketicinin istediği anda, rahatsızlık veren satış elemanı olmaksızın rahatça alışveriş yapılabilmektedir.
Topluma faydalar	Daha çok ve geliştirilmiş halka açık hizmetlerin olması	Tüketiciler, evden çıkmadan ve zamanlarını kaybetmeden, internet aracılığıyla devletin birçok hizmetlerine ulaşabilmektedir. Mesela, e-sağlık hizmeti ile randevu alınabilmekte, vergi ödenebilmektedir.

Tablo 6
E -Ticaretin Topluma, İşletmelere, Tüketicilere Faydaları (Devamı)

Faydalanan	Fayda	Faydanın Açıklanması
Topluma faydalar	İnsanların daha yüksek yaşam standardı	Daha ucuz fiyatların sayesinde insanlar daha kaliteli ve daha çok ürün/hizmet tüketebilmektedir, daha iyi eğitimi alabilmekte vs.
	Kırsal alanlarda ve gelişmekte olan ülkelerde yaşayanlar için faydalar	Global erişim sayesinde kırsal alanlarda ve gelişmekte olan ülkelerde yaşayan insanlara daha çeşitli ve daha kaliteli ürünleri ve hizmetleri sunmakta.

E-ticaret, hem yaşamımızın şeklini hem de ekonomi ve ona bağlı olarak girişimcilik faaliyetlerini (perakendecilik, bankacılık vd.) değiştirmiştir ve bu konularda hem insanlara, hem de işletmelere, hem devletlere dünyanın diğer ülkelerine ödeme yapma ve elektronik ortamda ödemenin takip edilmesi, bürokrasinin azaltılması, kağıt faturaların azaltılması gibi konularda çok kolaylıklar sağlamıştır. E-ticaret, modern IT teknolojileri ile yeni girişimcilik türlerine, e-perakendecilik, e-bankacılık vb. yol açmıştır ve böylece bütün iş ortamı değiştirmiştir ve değiştirmeye devam etmektedir.

1.3. E-PERAKENDECİLİĞE BAKIŞ

1.3.1. E-perakendeciliğin Tanımı

Önce açıklandığı gibi e-perakendecilik, e-ticaret ve IT teknolojilerin sayesinde ortaya çıkan bir perakendecilik türüdür. Başka bir ifadeyle, e-perakendecilik, e-ticaretin, perakendeciliğin ve IT teknolojilerinin ortak yaşamıdır. IT teknolojileri dünyada sürekli değişmekte ve dolayısıyla onunla ilgili alanları da değiştirmektedir. Dolayısıyla e-ticaret şekli ve e-perakendecilik şekli ve uygulamaları IT teknolojilere ile sürekli gelişecektir ve yeni şekiller alacaktır.

Argan e-perakendeciliği, *"tüketicilerin kişisel veya aileleri için internet veya diğer elektronik kanallar aracılığıyla mal veya hizmetlerin satışı"* olarak tanımlamaktadır. (Argan, Sevim ve Özer, 2013, s.70)

E-perakendecilik, üreticilerin müşterilere doğrudan ürünler satmasına yardımcı olmaktadır. (King ve diğerleri, 2018, s.82)

İnci eski ve yeni satış ilişkilerini şu şekilde yorumlamaktadır:

Eski ekonomideki ilişkide tüketici ve üretici bağlantısını perakendeci sağlarken, yeni ekonomideki ilişkide tüketici hem üreticiye doğrudan ulaşabilmekte hem de perakendeciyle ilişkisini üreticiyle temasını koruyarak daha etkin bir şekilde sürdürebilmektedir. (İnci, 2014, s.56)

1.3.2. E-perakendeciliğin Ana Kategorileri

Argan'a göre günümüzde elektronik perakendecilik 3 ana kategoriye ayrılmaktadır: tıklama ve tuğla perakendecileri, katalog perakendecileri ve elektronik perakendeciler. (Argan, Sevim ve Özer, 2013, s.78-80)

Ancak perakendecilik sektörü sürekli değişmektedir ve bugünlerde genellikle sadece e-perakendecilik yapan perakendeciler (Amazon.com gibi) belli ürün kategoriler için belli yerlerde fiziksel satış noktaları açmaya başlamıştır. Bunun nedeni müşterilerin tercihleridir. Forester araştırmasına göre bütün müşterilerin % 61 kadarı, halen fiziksel mağazalarda alışverişten ve satış elemanları ile etkileşimden hoşlanmaktadır (King ve diğerleri, 2018, s.87). Bunu dikkate alarak e-perakendeciliğin 4. kategorisi "Bütünleştirilmiş ve Çoklu Kanallı E -Perakendecilik" bir perakendecilik kategorisi olarak öne çıkmaktadır (King ve diğerleri, 2018, s.87). Söz edilen 4 kategori hakkındaki bilgiler Tablo 7'de açıklanmıştır.

Tablo 7
Elektronik Perakendeciliğin 4 Ana Kategorisi

Kategori Adı	İngilizce Adı	Açıklaması
Tıklama ve Tuğla Perakendecileri	Clicks and bricks retailer	Bu tür e-perakendeciler, birçok sayıda bulunan fiziksel satış yerlerine ek olarak, hizmetleri ve ürünleri e-ortamda da sunmak için, elektronik satış kanalı açmaktadır.
Katalog Perakendecileri	Catalogue Retailer	Klasik, kağıtlarda yazdırılan katalogların yerine web (Elektronik) kataloglar uygulanmaktadır. Müşteriler bu elektronik kataloglardan istedikleri ürünleri seçip internet/telefon/posta aracılığıyla sipariş vermektedir.
Elektronik Perakendeciler	Digital Retailer-Click	Sadece elektronik kanalar aracılığıyla satış yapan e-perakendecilerdir.
Bütünleştirilmiş/ Çoklu Kanallı Perakendeciler	Convergence / Omni-Channel	Sadece e-ortamda satış yapan perakendeciler, müşterilerin fiziksel ürünleri ile etkileşimleri amacıyla spesifik ürünler için fiziksel satış yerleri açmaya başlamıştır.

Bu kategoriler, e-perakendeciliğin de klasik yani sadece elektronik kanalı kullanarak faaliyette bulunan perakendecileri (digital retailer-click) geliştirdiğini ve başka e-perakendecilik formatlarının ortaya çıktığını göstermektedir. Bu formatlar, saf e-perakendecilik ve geleneksel

perakendecilik yarışmasının sonucu olarak ortaya çıkmıştır. Böylece geleneksel perakendeciler (bricks-and-mortar) hayatını sürdürebilmek için fiziksel mağazalara ek olarak e-ticaret ve e-satışlara başlamıştır. Saf e-perakendeciler de müşterilerinin kapsamını genişletmek için onlara ürünleri fiziksel ortamda ama farklı yöntemlerle (kasiyersiz Amazon.Go mağazalardaki gibi) sunmaya başlamıştır. Bu formatlar, yoğun rekabetten ve IT teknolojilerinin gelişmesinden ortaya çıkmıştır ve ortaya çıkmaya devam etmektedir.

1.3.3.Sanal Mağaza Modelleri

E-perakendecilik e-ortamda fiziksel olmayan, sanal mağazalarda gerçekleşmektedir.

Argan'a göre e-perakendecilikte, tüketiciler açısından en önemli unsur "*sanal mağazalardır*" (Argan, Sevim ve Özer, 2013, s.79). Sanal mağazaların tarzı, modelleri IT teknolojilerinin değişmesi sonucunda sürekli değişmektedir. İnternetteki temel sanal alışveriş modelleri Tablo 8'de olduğu şekilde açıklanmaktadır. (Argan, Sevim ve Özer, 2013, s.79)

Tablo 8
Temel Sanal Alışveriş Modelleri

Sanal Mağaza Türü	Açıklaması
Sanal mağaza modeli (Klasik)	Sanal mağaza modeli başka sanal mazağaların en temel modelidir. Onu sonra değiştirerek başka modeller oluşturulmuştur. Bu modelin temel unsurları: " <i>sanal mağaza, tedarikçi, müşterinin bankası, kredi kartı çıkaran şirket ve lojistik şirketleridir.</i> " Alışveriş şu şekilde gerçekleşmektedir: Müşteriler sanal mağazanın web sitesine girmekte, orada bulunan ürünlerini incelemekte ve tercih ettikleri ürünlerini seçmekte ve e-alışveriş sepetine koymaktadır. Sonra kredi kartı ile ödeme yapmaktadır. Banka ödemeyi onayladıktan sonra alışveriş tamamlanmış olmakta. Lojistik firması müşterinin seçtiği ürünü müşteri tarafından belirtilen adrese teslim etmektedir.
Sanal alışveriş merkezi Modeli	Sanal mağaza modelinin ilerlemiş versiyonudur. Ancak sanal mağazalardan müşterilere daha geniş ürün çeşidi ve daha çok marka seçenekleri sunulmaktadır.
Alışveriş Portalı Modeli	Alışveriş portallarında çok sayıda şirket aynı çeşit veya farklı çeşit ürün ve hizmetleri sunmaktadır. Müşterilere en kısa sürede istediği ürünleri bulmalarında yardımcı olmasının yanı sıra müşterilere satış sonrasında da güvenlik, ödeme sistemi, bilgi verme gibi hizmetleri sunmaktadır.
Sanal Komisyoncu Modeli	Kullanılmış (yani ikinci el) ürünlerinin satışlarını sağlamaktadır.
Ters açık artırma modeli	Alıcılar bu sitede talep ettiği ürünü ve bu ürünün fiyatı bildirmektedir. Site de bu talepe uygun teklifleri sunmaktadır.

1.3.4. E-perakendecilik Alıcılar ve Satıcılar için Avantajları ve Dezavantajları

E-perakendeciliğin, yaşamımızın her olayı gibi hem avantajları hem de dezavantajları vardır.

Bu araştırmada satıcılar ve alıcılar için avantajlar ve dezavantajlar incelenmiştir.

Satıcılar için E-perakendeciliğin avantajları Tablo 9’da gösterildiği şekilde açıklanmaktadır (King ve diğerleri, 2018, s.84):

Tablo 9
Satıcılar İçin E-Perakendeciliğin Avantajları

No	Avantaj	Açıklama
1.	Daha düşük fiyatlar rekabet imkanlarını artırmakta	Daha düşük ürün fiyatları sayesinde daha çok müşteri tarafından mal satın alınmakta ve sonuç olarak işletmenin satışlarının ve karlarının yanı sıra rekabet avantajı da artmaktadır.
2.	Satıcının bulunduğu bölgenin/ülkenin dışındaki birçok müşteriye ulaşma imkanı.	Mesela, ABD’de bulunan Amazon.com şirketi bütün dünyaya satış yapabilmektedir.
3.	Sanal ortamda fiyatları ve katalogları hızlı bir şekilde değiştirme imkanı.	Fiziksel ortama göre daha az zaman ve enerji, dolayısıyla daha az personel gerektirmektedir.
4.	Daha düşük tedarik zinciri maliyetleri.	Ürünlerin direkt üreticilerden alınabilmesi mümkündür.
5.	Sanal mağazaların web-sitelerinde bulunan ürün hakkındaki kapsamlı bilgiler ve detaylar, yorumlar müşterilere istediği ürünü seçme konusunda kolaylık sağlamaktadır.	Bu bilgiler sayesinde müşteri kendi başına ürünleri seçebilmekte ve işletme böylece müşteri hizmetleri maliyetlerini azaltmaktadır.
6.	Müşteri ihtiyaçlarına, şikayetlerine, zevklerine vd. hızla tepki verilebilme imkanı.	Bu olay, işletmenin olumlu imajinin oluşturulmasını ve dolayısıyla daha çok sayıda müşterilerine hizmet ve malların satılmasını sağlamaktadır.
7.	Ürün ve hizmetlerin özelleştirilmesini, ve müşteri hizmetlerinin kişiselleştirilmesini sağlaması.	Mesela, sipariş verirken tüketiciler satın alınan ürünlerinin istediği rengini veya başka özelliklerini de belirtebilmektedir.
8.	Müşterinin geçmiş siparişlerine ve tercihlerine göre alternatif veya tamamlayıcı ürünlerin önerilmesi	Böylece daha çok ürün ve hizmetin satılabilme imkanı.
9.	Küçük şirketlerin daha büyük şirketlerle rekabet edebilmelerini sağlaması	Siber ortamda fiziksel ortamına göre küçük şirketlerin büyük şirketler ile rekabet edebilme imkanı artmakta (eğer doğru e-ticaret modeller seçilirse)
10.	Müşterileri daha iyi anlama ve onlarla daha iyi bir şekilde etkileşimde bulunma imkanı.	Sanal mağazalarda e-perakendeci, hem de müşterinin profilini, hem de onun tercihlerini, baktığı ürünlerini ve yazdığı yorumlarını kolay bir şekilde takip edebilmekte ve böylece müşterinin ihtiyaçlarını başarılı bir şekilde karşılabilmektedir.
11.	Ülke çapında/dünya çapında özel ürünleri satma imkanı.	Bazı ürünler her şehirde veya her ülkede bile satılmamaktadır. Bu ürünler, internet aracılığıyla talep edenler tarafından kolay bir şekilde alınabilmektedir.
12.	Geleneksel iletişim yöntemleriyle erişilemeyen müşterilere ulaşabilmesi.	Mesela, kırsal alanlarında yaşayan müşteriler istediği ürünleri yaşadığı yerlerde bulunan mağazalarda bulamayıp internetten talep ettiği ürünlerini kolayca satın alabilmekte.

Satıcı için çok önemli 2 diğ er avantaj ise, düşük yatırım ve etkili fiyat karşılaştırmasıdır. (Argan, Sevim ve Özer, 2013, s.88-89)

E-perakendecilik gerç ekten geleneksel perakendecilik kadar yatırım gerektirmez ve depo, fiziksel mağaza, satış personeli, yani gayrimenkul ve insan kaynakları konularında tasarruf sağlamaktadır.

Elektronik ortamda rakiplerinin fiyatlarını bulmak oldukça kolaydır. E-perakendeciler rekabet edebilmek için fiyat karşılaştırmasını kullanarak fiyatlandırma stratejilerini belirleyebilirler.

Argan tarafından vurgulanan e-perakendeciliğ in satıcılar için en önemli potansiyel dezavantajları şunlardır (Argan, Sevim ve Özer, 2013, s.89):

1. E-perakendeciler için (satış yerleri fiziksel bir ortamda bulunmadığından) reklam ve markalaşma oldukça önemlidir.
2. Kötü itibar geleneksel (brick-and-mortar) perakendecilerden daha ç abuk yayılabilmektedir.
3. Siparişlerin dağıtımını için lojistik firmalarına olan bağımlılık.

E-perakendeciler için reklam daha önemlidir ç ünkü gerç ekten insanlar kendine yakın olan fiziksel mağazaları hemen fark etmektedir ve orada neyin satıldığı ve hangi fiyatların olduğunu öğrenmeye ç alışmaktadır. Sınırsız internette, günümüzün birçok e-mağazaları arasında, müşteri mağazayı zorlukla bulur.

Elektronik ortamda modern birçok insan gittiğ i yerler hakkında/aldığı ürünler hakkında internet aracılığıyla (Facebook, Twitter vs.) yorum paylaşmaktadır. Birçok insan, özellikle genç insanlar, ürün almadan önce veya bir yere gitmeden önce yorumlara baktığı için kötü tanıtım hemen yayılmaktadır.

Lojistik hizmeti konusunda bu söylenebilir. Eğ er lojistik firması siparişi zamanında teslim etmezse, bu ilk olarak e-perakendeciye olumsuz etkiler ç ünkü bu müşteri bir daha bu e-mağazada alışveriş yapmaz. Onun için büyük şirketler Amazon.com gibi kendi lojistik hizmeti sunan bölümlerini oluşturmaktadır ve teslim sürecini kendi denetimleri altında tutmaktadır.

Alıcılara e-perakendeciliğ in en önemli avantajları geniş ürün seçeneğ i, rahat alışveriş ve düşük fiyatlardır.

1. Ürün Seçeneği (E-ortamda fiziksel mağazalarda hiç olmadığı kadar ürünler bulunabilmektedir çünkü e-perakendecilerin depolarında/fiziksel ortamda saklanma ve depolama ihtiyaçları yoktur.);
2. Rahat Alışveriş (E-mağazalar 24 saat 7 gün açıktır, psikolojik baskı yapabilen satış personeli yoktur, alıcı kendine uygun tempoda alışveriş yapabilir, rahat bir ödeme şekli vardır, kuyruklarda olma zorunluluğu yoktur.);
3. Düşük Fiyatlar (E-ortamda alıcılar hızlıca, evden çıkmadan, e-perakendecilerin belli ürün için fiyatları karşılaştırıp kendine uygun bir fiyat seçebilmekte, hatta e-müzzayede sayesinde kendi fiyat teklif edebilmektedir.)

Hong-xia, e-perakendeciliğin alıcı için avantajları arasında mal bilgilerinin kapsamlı olarak anlaşılması konusundan söz etmektedir (Hong-xia, Ia-xin ve Jun, <https://www.researchgate.net/publication>, 2010).

Sanal mağazalarda tüketiciler, malların fiyatları, özellikleri, işlevleri, menşei, imalatçıları hakkında tüm bilgileri görebilmektedir.

Yazar Hong-xia, makalesinde e-perakendeciliğin dezavantajlarından ilk olarak bilgi güvenliği konusuna değinmiştir (Hong-xia, Ia-xin ve Jun, <https://www.researchgate.net>, 2010):

Tüketiciler, internete ödeme yaptığında, güvenlik etkin bir şekilde garanti edilemezse veya web sitesi hacker tarafından saldırıya uğrarsa, tüketicilerin kişisel bilgileri ve hesap bilgileri bozulacak veya açıklanacak ve bu da büyük kayıplara neden olacaktır.

E-perakendeciliğin diğer dezavantajlarından biri de e-ortamda fiziksel ortamın olmamasıdır. Sanal ortamda tüketici ürünü görmez, dokunamaz. Mesela, internet üzerinden alınan ayakkabı, giysilerin bedenleri müşteriye uygun olmayabilmektedir veya renk yakışmamaktadır. İnternette fotoğrafta büyük gözükken bir ürün gerçek hayatta küçücük bir şey olarak müşteriye gelebilir, (müşteri ürün detaylarına dikkatli bakmadığı için). Yani ürünlerin özellikleri gerçek hayatta farklı olabilmekte ve e-alışveriş yapan insanların aklındaki bu ürünün nasıl olacağı fikri gerçek ürün özellikleriyle uyuşmayabilir. Tabii ki e-perakendeciler beğenilmeyen ürünlerin geri teslim etme ve geri para alma imkanları sunmaktadır. Ama bunu yapmak için uğraşmak lazımdır, kargo firmasına gitmek, mektup yazmak gibi. Bu konuda e-perakendeciler geleneksel (bricks-and-mortar) perakendecilerle tabii ki rekabet edemezler.

Bunu dikkate alarak da e-perakendeciler (Amazon.com, Alibaba gibi) sanal mağazaların yanı sıra fiziksel ortamda satış noktalarını yaratmaya başlamıştır. Orada kullanılan teknolojiler tabii ki geleneksel mağazalardan farklıdır (mesela Amazon Go mağazaları kasiyersiz çalışmaktadır) ama müşteriler buralarda fiziksel ortamda ürünü seçebilmekte, bakmakta, dokunmaktadır.

1.4. DÜNYANIN EN BAŞARILI PERAKENDECİLERİ

Her yıl "Dünyanın 250 En Başarılı Perakendecisi" hakkında bir sıralama yayınlanmaktadır. Bu derecede yıllık satış gelirine göre perakendecilerin başarıları ve başarısızlıkları ölçülmekte ve değerlendirilmektedir.

2017 yılındaki "Dünyanın 250 En Başarılı Perakendecisi" derecesinde şu durumlar izlenmektedir (<https://www.forbes.com>, 2018):

En başarılı 10 şirket arasında 9 ABD şirketi vardır.

Bu derecelendirmede 10 perakendeci kurum arasında e-perakendeciliğin iki temsilcisi, Çin'de faaliyette bulunan Alibaba ve ABD'de Amazon.com bulunmaktadır.

Söz edilen derecelendirme, 2014 yılındaki "Dünyanın 250 En Başarılı Perakendecisi" (<https://nrf.com>, 2016) sıralaması ile karşılaştırılırsa, 3 yıl önce Amazon.com şirketinin, bu derecelendirmenin 12. pozisyonunu tutuyordu ve Alibaba, ilk 14 pozisyonda bile mevcut değildi. (Tablo 10 ve Tablo 11'e bakınız).

Tablo10
2017 Yılında Dünyanın 250 En Başarılı Perakendecisi

No	Şirket	Ülke	Satış/Milyar ABD Dolar	Kar/Milyar ABD Dolar	Varlıklar/Milyar ABD Dolar	Piyasa değeri/Milyar ABD Dolar
1.	Walmart	ABD	485	13.6	199	221
2.	CVC pharmacy	ABD	177	5.36	94	80
3.	Amazon	ABD	136	2.4	86	427
4.	Walgreens Boots Alliance	ABD	116	4.2	72	89
5.	Home Depot	ABD	95	8	43	177
6.	Alibaba	Çin	21	5.7	71	265
7.	Costco	ABD	121	2.4	36	75
8.	Lowe's	ABD	65	3	34	71
9.	Target	ABD	69	2.7	37	29
10	Best Buy	ABD	39	1.2	14	15

Kaynak: <https://www.forbes.com>; 2018.

E-perakendeciler Amazon.com ve Alibaba şirketlerinin, satış gelirinin artışı konusunda, sadece 3 yılda yapılan büyük bir ilerleme söz konusudur. Amazon.com, en başarılı dünya perakendecilerinin derecelendirilmesinde 2014'ten 2017 yılına kadar 12. sıradan 3. sıraya çıkmıştır. Alibaba 2014 yılında derecelendirmenin ilk 14 pozisyona bile girmezken, 2017 yılındaki derecelendirmede 6. pozisyonu almıştır.

Tablo 11
2014 Yılında Dünyanın 250 En Başarılı Perakendecisi

Perakendecilik Derecelendirmesi	Şirket	Menşe Ülkesi	2014 Satış geliri (milyar ABD doları)	Ana şirket / grubun satış geliri (milyar ABD doları)	2014 Ana şirketin net geliri (milyar ABD doları)
1	Wal-Mart Stores Inc.	ABD	\$485,651	\$485,651	\$17,099
2	Costco Wholesale Corporation	ABD	\$112,640	\$112,640	\$2,088
3	The Kroger Co.	ABD	\$108,465	\$108,465	\$1,747
4	Schwarz Unternehmenstr euhand KG	Almanya	\$102,694	\$102,694	n/a
5	Tesco PLC	Birleşik Krallıyet	\$99,713	\$101,380	\$9,385
6	Carrefour S.A.	Fransa	\$98,497	\$101,450	\$1,817
7	Aldi Einkauf GmbH & Co. oHG	Almanya	\$86,470	\$86,470	n/a
8	Metro Ag	Almanya	\$85,570	\$85,570	\$247
9	The Home Depot Inc.	ABD	\$83,176	\$83,176	\$6,345
10	Walgreen Co. (şimdiki Walgreens Boots Alliance Inc.)	ABD	\$76,392	\$76,392	\$2,031
11	Target Corporation	ABD	\$72,618	\$72,618	\$-1,636
12	Amazon.com Inc.	ABD	\$70,080	\$88,988	\$ 241
13	Groupe Auchan SA	Fransa	\$69,622	\$71,056	\$1,046
14	CVS Health Corporation (önceki CVS Caremark Corporation)	ABD	\$67,798	\$139,367	\$4,644

Kaynak: <https://nrf.com>; 2016

Ama 17 yılda Amazon.com'un derecelendirmede yaptığı ilerleme çok daha büyüktür.

Dünya çapında 20 yıl boyunca perakendecilerin derecelendirilmesini oluşturan Deloyette ajans, retrospektif Infographics'de 2001'de (2016 derecelendirmeye göre) en başarılı on perakendecinin çok farklı olduğu belirtilmiştir (<https://www2.deloitte.com>, 2017). Tablo 12'de 2001 ve 2016 yıllındaki dünya çapında en başarılı 10 perakendeci bulunmaktadır.

Tablo 12
2001 ve 2016 Yılında En Başarılı Perakendeciler

2001 yılındaki 10 en başarılı perakendeci		2016 yılındaki en başarılı 10 perakendeci	
1.	Walmart	1.	Wal-Mart
2.	Carrefour	2.	Costco
3.	Ahold	3.	Kroger
4.	Home Depot	4.	Schwarz Group
5.	Kroger	5.	Walgreens Boots Alliance
6.	Metro	6.	Amazon
7.	Target	7.	Home Depot
8.	Albertson's	8.	Aldi Group
9.	Kmart	9.	Carrefour
10.	Sears	10.	CVS Health

Kaynak: <https://www2.deloitte.com>; 2017

Tablo 12 incelendiğinde 2016 yılındaki derecelendirmede ilk 10 perakendecinin sadece 4'ünün 2001 yılındaki derecelendirmede ilk 10 listesinde yer aldığı görülmektedir.

Deloyette ajans, Wal-Mart'ın son 20 yıldır derecelendirmenin lider pozisyonunu koruduğunu belirtmektedir.

Eldeki verilere göre, e-perakendeciliğin daha popüler hale geldiği ve yeni satış pazarlarını ve müşterilerini çok hızlı bir şekilde fethettiği açıktır. 2014 yılında Amazon.com'un perakende verilerine bakacak olursak, bunun 70 milyar ABD Doları'ndan biraz daha fazla olduğunu görülmektedir. 2017 yılındaki derecede satış geliri 163 milyar dolara ulaşmıştır. Sadece 3 yıl içinde Amazon, perakende satış gelirini 2 kattan fazla arttırabilmiştir. Bu gerçeğe üstel derecede bir büyümedir.

Bunun yanında geleneksel brick-and-mortar perakendeciler zor zamanlar yaşamaktadır. 2014 yılındaki Forbes derecesinde yer alan Carrefour ve Tesco ilk 10 en başarılı perakendeci derecesine 2017 yılında girmemektedir. Onların satış geliri düşmese bile, onlar çok daha hızlı büyüyen perakendecilerin arkasında kalmıştır.

Yine de 2017 yılındaki derecelendirme de 10 en başarılı dünya perakendecilerinden sadece 2 e-perakendeci vardır (Amazon.com ve Alibaba group). Buna göre zor zamanlarına rağmen "brick-

and-mortar" perakendeciliği formatlarını değiştiren Walmart zinciri gibi perakendecilerin halen güçlü ve e-perakendeciler ile rekabet edebilecek durumda olduğu anlaşılmaktadır.

1.5. E-PERAKENDECİLİK BAŞARISININ NEDENLERİ

E-perakendecilik satışları sürekli ve çok hızlı artmaktadır. 2014 yılında dünya çapında perakende e-ticaret satışları 1 trilyon 336 milyar ABD dolarına ulaşmıştır. 3 yıl içinde e-ticaret satışları 2 kattan fazla artmıştır. Böylece 2017 yılında, dünya çapında perakende e-ticaret satışları 2,3 trilyon ABD dolarına ulaşmıştır ve 2021 yılında e-perakende elirlerinin 4,88 trilyon ABD dolarına çıkacağı öngörülmektedir. (<https://www.statista.com>, 2018)

Şüphesiz ki e-ticaret satışının inanılmaz artışı ile her yıl artan internet kullanıcı sayısı arasında sıkı bir bağlantı vardır.

31.12.2017 tarihinde dünyada 4 milyar 156 milyon 932 bin 140 internet kullanıcısı bulunmaktadır. (internetworldstats.com, 2018)

Eğer bu sayı önceki yılların internet kullanıcıları istatistikleri ile karşılaştırılırsa (Tablo 13'e bakınız) 2006 yılına göre internet kullanıcılarının sayısının 3 kattan daha fazla arttığı gerçeği ortaya çıkmaktadır (<http://www.internetlivestats.com>, 2018). Yani 2006 yılında yaklaşık 1 milyar 163 milyon internet kullanıcı bulunurken, 2017 yılında yaklaşık 4 milyar 153 milyon internet kullanıcı bulunuyordu. 2006 yılında dünya nüfusunun % 17,6 kadarı internet kullanıcısı olurken, 2016 yılında nüfusun % 46.1 kadarı internet kullanıcısı durumundadır. (Burada internet kullanıcısı, evde internette herhangi bir araçla bağlanan kişi durumundadır.)

Tablo 13
2006-2016 Yılları Arasında Dünyada İnternet Kullanıcıların Sayısı ve Dünya Nüfusunda İnternet Kullanıcılarının Oranı

Yıl	İnternet Kullanıcısı Sayısı	Dünya Nüfusuna göre İnternet Kullanıcıları	Dünya Nüfüsü (Kişi Sayısı)
2016	3,424,971,237	46.1%	7,432,663,275
2015	3,185,996,155	43.4%	7,349,472,099
2014	2,956,385,569	40.7%	7,265,785,946
2013	2,728,428,107	38%	7,181,715,139
2012	2,494,736,248	35.1%	7,097,500,453
2011	2,231,957,359	31.8%	7,014,427,052
2010	2,023,202,974	29.2%	6,929,725,043
2009	1,766,403,814	25.8%	6,846,479,521
2008	1,575,067,520	23.3%	6,763,732,879
2007	1,373,226,988	20.6%	6,681,607,320
2006	1,162,916,818	17.6%	6,600,220,247

Kaynak: <http://www.internetlivestats.com>; 2016.

Birçok makalede, kitaplarda söz edilen e-perakendeciliğin geleneksel perakendeciliğe göre en büyük avantajlarından biri düşük fiyatlar olmaktadır.

Geleneksel perakendecilerin fiyatları gerçekten e-perakendecilerin fiyatlarından daha yüksektir ve daha yüksek olması da normaldir çünkü geleneksel mağaza formatları hem fiziksel ortam, hem satış personeli, hem depolar vs. gibi birçok şey gerektirmektedir ve ürün fiyatlarının içinde de onlarla ilgili maliyetler bulunmaktadır. Bunu dikkate alarak geleneksel perakendeciler sanal ortamdaki satış yerlerini açmaya başlamıştır. Walmart, ABD'de faaliyette bulunan, dünyanın en büyük, en başarılı perakendecisi olarak, e-ortamdaki fiyatlarını çok indirmiştir ancak satış hacmi konusunda Amazon.com kadar başarılı olamamıştır.

Peterson, "Business Insider" adlı web sitesindeki "Walmart ve Amazon: Hangisi daha Ucuz?" adlı makalesinde (Peterson, <http://www.businessinsider.com>, 2018) 2 yıllık fiyat araştırmasının sonuçlarını açıklamıştır. Bu araştırmaya göre belli ki Walmart'ın online ortamındaki fiyatları Amazon.com fiyatlarından sadece % 0.3 daha yüksektir. Bu araştırmada Walmart'ın müşterilere fiziksel mağazalarında da daha az para harcadığı açıklanmıştır. Ama yine de 2017 yılının sonuçlarına göre Walmart zincirinin satış hacmi büyümemiştir. Bu da e-perakendeciliğin düşük fiyatları sayesinde daha başarılı olacağı ile ilgili düşünceyi yanlışlamaktadır. Demek ki başka sebepler de vardır.

İkinci olarak birçok araştırmacı tarafından bahsedilen e-perakendeciliğin başarısının nedenlerinden biri de "*müşteri odaklı ekonomide yaşamamızdır.*" (<https://www2.deloitte.com>, 2018).

Müşteri odaklı ekonomide en önemli faktör müşteridir. Onun için üreticiler ve perakendeciler yaşamlarını sürdürmek için ilk olarak müşterinin isteklerini karşılamalıdır.

Bugün aktif olan nesillerden "Milleniyallar" ya da "Teknolojik" adlı nesil, yani 1980-2000 yılları arasında doğan insanlar, modern ekonomide çok önemli rol oynamaktadır.

Sujansky kitabında Millenialların işyerlerinde "*en yeni teknolojiden*" hoşlandıklarını ifade etmektedir. (Sujansky ve Ferry-Reed, 2009, s.39)

En büyük 250 global perakendeci 2014 ve 2017 sıralamasına (Tablo 10 ve Tablo 11'e bakınız) bakıldığında, derecenin lideri, Walmart zincirinin, satış gelirinin 3 yılda aynı düzeyde, yaklaşık 485 milyar ABD dolar kaldığını, yani satış gelirinin artmadığı ortaya çıkmaktadır. Geleneksel perakendecilikten (bricks-and-mortar) çok kanallı yani hem fiziksel hem sanal ortamda yer alan satışlarına geçmesine rağmen ve modern teknolojileri kullanmasına rağmen satış gelirinde artış yoktur. Bugünlerde birçok perakendecilerin e-ortamda satış yerleri vardır. Ancak teknoloji kullanmalarına rağmen Amazon.com kadar satış gelirleri artmamaktadır. Bunun sebebi şu şekilde açıklanabilmektedir.

"Yeni Teknoloji" konusundan bahsederken Sujansky bu ifadeyi bu şekilde tamamlamaktadır: "*İlgi çekici ve hızlı tempolu, enerjik ve sürprizlerle dolu*" (teknoloji). (Sujansky ve Ferry-Reed, 2009, s.39)

Yani müşteriler tecrübelerinde (alış tecrübesi dahil) sadece teknoloji kullanmayı değil, ilginç ve onlar için zevkli teknolojik çözümleri, ürünleri vs. aramaktadır.

"Perakendeciler, müşterilerini memnun edecek ve sadakati güçlendirecek yollar bulmaya giderek daha fazla önem veriyorlar. Teknoloji ile sağlanan yeni deneyimleri tasarlamak için müşteri katılımı sanatı ve bilimine hakim olmak gerekmektedir." (Deloitte raporu, s.6, <https://www2.deloitte.com>, 2017)

Delloite Ajansı, modern perakende sektöründe rekabetçi olmak için, 2018 modern Birleşik Kralliyetin perakendecilik trendlerin arasında, "*mağazayı yeniden tasarlamayı*" tavsiye etmektedir (<https://www2.deloitte.com>, 2018). Mesela, fiziksel ortamda online satış yapılabilme gibi.

Örneğin, Amazon Go'nun kasiyeri olmayan fiziksel mağazaları açması gibi. Böylece alıcı, ürün alıp kuyruklarda beklemek için ve ödeme yapmak için zamanını harcamadan almak istediği şeyleri eve götürebilmektedir (<https://www.amazon.com>, 2018). Tek gerekli şey müşterinin bir Amazon hesabına ve kredi kartına sahip olmasıdır. Çıkışta para otomatik olarak alınacaktır.

Bu, teknolojinin sağladığı yeni ve ilginç bir deneyimdir. İnsanlar elbette bu tecrübeye sahip olmaktan heyecan duymaktadır ve bu tecrübeyi birçok insanla paylaşmak isteyeceklerdir. Böylece Amazon.com'un şöhreti sadece düşük fiyatlar sunan bir e-perakendeci olarak değil, aynı zamanda düşük fiyatlar ve ilginç eğlence deneyimleri sunan bir perakendeci olarak tüm dünyaya yayılacaktır.

2. BÖLÜM

PERAKENDECİLİKTE İNSAN KAYNAKLARI

2.1. PERAKENDE SEKTÖRÜNDE PERSONELİN ÖNEMİ VE PERAKENDE SEKTÖRÜNDE GÜNÜMÜZDE EN YAYGIN POZİSYONLAR

Her organizasyonun başarısı ve hayatta kalması hem içsel (ürün, hizmet, personel vd.) hem de dışsal (doğal felaketler, ekonomi, politika gibi) birçok faktöre bağlıdır.

İnsan kaynakları, yani profesyonel işlevleri yerine getirmek için işe alınan personel, işletmelerin en önemli kaynaklarından biridir.

Bingöl, insan kaynaklarını "*Bir örgüt tarafından tedarik edilip işe alınan, motive edilen ve örgütte kalmaları sağlanan insanların tümü*" olarak belirtmektedir. (Bingöl, 2016, s.692)

Perakendeciler için de, her organizasyon için olduğu gibi, iyi personelin sahibi olmak oldukça önemlidir. Benligiray, bir mağazanın başarılı bir şekilde çalışması için perakende sektöründeki personelin önemini göstermektedir:

Doğru yer seçiminden dekorasyona, doğru ürün yelpazesinin hazırlanmasından stok kontrolüne, mağaza içi yerleşimden vitrin tasarımına kadar her türlü faaliyet mağaza sahibi/sahipleri, genel müdürü, satın alma, satış, pazarlama ve ürün yöneticileri, koordinatörleri, mağaza müdürleri, mali işler, görsel tasarım, bilgi-işlem ve operasyon sorumluları gibi bir çok işler mağazanın idari ve teknik personeli tarafından yapılmaktadır. (Benligiray ve diğerleri, 2012, S.87)

Benligiray, bir mağazanın olumlu imajı için özellikle müşterilerle yüz yüze iletişim kuran personelin (kasiyer, satış temsilcisi, reyon şefi vb.) önemini vurgulamaktadır. (Benligiray ve diğerleri, 2012, S.88)

Şüphesiz ki yetersiz düzeyde hizmet veren personel müşterilere mağaza hakkında olumsuz fikir vermektedir ve müşterilerin kaybedilmesine neden olmaktadır. Müşteri kaybı da satış gelirlerinin düşmesi ile sonuçlanmaktadır.

Bu araştırmanın birinci bölümünde en büyük ekonomi sektörlerinden biri olduğu için perakende sektörünün istihdam açısından öneminden (birçok insanlara iş sağlaması gibi) söz edilmiştir.

Günümüzde çok sayıda bulunan ve çeşitli mağaza formatları içeren perakendecilik sektörü bu sektörde çalışmak isteyenler insanlara çok çeşitli iş teklifleri sunmaktadır.

Varinli, Kariyer.net veritabanına göre başvuran adaylarda en çok aranan 40 pozisyondan söz etmektedir (Oyman ve Varinli, 2013, s.26). Bu pozisyonlardan bazıları kasiyer, mağaza müdürü, mağaza müdür yardımcısı, mağaza satış danışmanı, mağaza sorumlusu, mağaza satış sorumlusu, mağaza satış elemanı, mağaza elemanı, reyon elemanı, mağaza satış temsilcisi, mağaza yöneticisi, reyon şefi, reyon sorumlusu, kasiyer şefi gibi pozisyonlardır.

Bu pozisyonların çoğunluğu müşteriler ile yüz yüze iletişim kuran personel içindir. Bu tür personel fiziksel ortamda bulunan mağazalarda çalışmaktadır. Ancak perakendecilik sektörü transformasyonu yaşamakta ve e-perakendecilik öne çıkmaya çalışmaktadır ve yeni teknolojilerini sürekli geliştirmektedir. Bu durum, kaçınılmaz bir şekilde, çalışacak personelin işlevleri de dahil olmak üzere perakende sektöründe değişimleri meydana getirmektedir ve bu değişim büyük bir oranda yaşanacaktır.

2.2. PERAKENDECİLİK PERSONELİNİN OLASI GELECEĞİ

Ford, ünlü Amerikalı futurist, "Robotların Yükselişi: Teknoloji ve İşsiz Bir Gelecek Tehdidi" adlı kitabında gelecekte işletmeler tarafından işyerlerinde robotlar kullanacağı için işe girmek isteyenler birçok gençlerinin iş bulma imkanlarının, "*yüksek öğretim almalarına ve birçok beceri kazanmalarına*" rağmen mümkün olmayacağını ifade etmektedir. (Ford, 2015, s.XVI)

Ford perakendecilerin gelecekte personelin yerine robotları veya makineleri kullanacağını ifade etmekte ve bu otomasyon transformasyonunun üç aşama olarak belirtmektedir (Ford, 2015, s.16-20):

1. E-perakendeci depolarında depo operasyonlarında otomasyonun, yani robotların kullanışı.
2. Akıllı satış makineleri ve kioskuları ortaya çıkması ve yayınlanması;
3. Fiziksel mağazalarda robotların ve otomasyonun kullanımının artışı.

Ford Amazon.com şirketinin 2012 yılından Kiva robot sistemlerini depolarında kullanmaya başladığından ve Amazon.com şirketin yanı sıra Toys "R", the Gap, Walgreens ve Staples adlı şirketlerin de bu alanlarda robotları kullanmasından söz etmektedir. (Ford, 2015, s.17)

Ünlü futurist akıllı satış makinelerinde büyük bir ilerleme yapıldığını ve bugünlerde içecek, yiyecek gibi sade malların satılmasının yanı sıra artık sofistike elektronik ürünlerin satılması konusuna da değinmektedir. Bu makinelerin 24 saat çalışmasının yanı sıra ürünleri açıklama işlevi de vardır. Bu işlev sayesinde bu makineler başarılı bir şekilde ürünleri satabilmekte ve böylece satış elemanın görevini ele geçirmektedir. (Ford, 2015, s.17-18)

Fiziksel mağazalarda da değişimler yaşanmaktadır. Walmart zinciri, alışveriş yapanların barkodları taramasına ve telefonları aracılığıyla ödeme yapmasına ve kuyruklarda zaman kaybetmeden doğrudan mağazadan çıkabilme imkanı veren bir deneme programını test etmektedir. (Ford, 2015, s.20)

Amazon.com Şirketi kasiyerleri ve güvenlik personeli olmayan Amazon Go gibi fiziksel ortamda bulunan ilk mağazasını yaratmıştır. Bu mağazaların içinde müşteri tarafından alınan malları teslim etmek ve ödeme yapmak için yapay zeka teknolojileri kullanılmıştır. Amazon.com, kişiselleştirilmiş insan tabanlı hizmetlerin (lüks gibi) gerekli olmadığı durumlarda, perakende satış işlerini ortadan kaldırma potansiyeline sahip olduğundan, yeni yapay zeka destekli mağazalara duyulan korku nedeniyle büyük bir eleştiriyle karşılanmıştır. (Ana, <https://wtvox.com>, 2018)

Şüphesiz ki, başka perakendeciler Amazon Go için kullanılan teknolojileri kullanacaksa, o zaman kasiyerler, güvenlikçiler, satış elemanlar gibi çok sayıdaki görevler artık kalmayacak ve dolayısıyla bu işlerde çalışan insanlar işsiz kalacaktır.

Sonuç olarak, modern teknolojilerden, otomasyondan kaynaklanan ve bütün dünyada emek kullanımı konusunda yaşanan transformasyonlar kaçınılmazdır. Perakendecilik sektöründe de büyük ihtimalle robotlar ve otomasyon ile ilgili çok ciddi değişiklikler olacaktır. Geleceğin emek piyasasında rekabet edebilmek için ve robotlarla rekabet edebilmek için insanların bugünkü durumundan çok daha becerikli olması ve/veya farklı becerilerinin ve eğitimlerinin olması gerekecektir.

2.3. PERSONELİN İŞE ALIMI

2.3.1. Doğru Personelin İstihdam Edilmesinin Önemi

İnsan, öngörülemeyen bir varlık olduğu için, eylemleri bazen mantıklı olmamaktadır, duygu ve hislerle belirlenmektedir. Bu nedenle personel ile çalışmanın riskleri kaçınılmaz olmaktadır.

Personel ile yapılan çalışmada üç risk türü söz konusudur (Slobodskoy, 2011, s.15):

- 1) İşe alınma aşamasındaki riskler,
- 2) Bir kuruluştaki çalışırken ortaya çıkan riskler,
- 3) Çalışanların şirketten ayrılışında karşılaşılan riskler.

Slobodskoy, global istatistiklere göre, şirketlerin ekonomik varlıklarındaki zararın % 80'i kendi personeli tarafından yapıldığını ve ortalamanın, bütün dünyada personel kasıtlı hasarının, işletme kârının % 6'sı ile % 9'u arasında olduğunu tahmin edildiğini ifade etmektedir. (Slobodskoy, 2011, S.6-7)

Fakat bu kasıtlı hasarın, bir tahmini yapılabilmektedir. Slobodskoy'a göre, *"profesyonelliğe aykırılık, yetersizlik, hareketsizlik, gayretsizlik gibi durumlar ve davranışları kasıtsız hasar saymak imkansızdır."* (Slobodskoy, 2011, s.7)

Bunu dikkate alarak, şirketler, personel ile çalışırken ve personel işe alırken, karşılaşılabilecekleri riskleri en aza indirmeye çalışmalıdırlar.

Bingöl İKY hakkında şöyle bir ifade kullanmaktadır: *"İnsan Kaynakları Yönetimi: Örgütlerdeki insanları işletme, toplum ve işgörenlerin yararında mümkün olduğunca etkili olarak yönetme"* yani personel ile ilgili muhtemel riskler ya yok edilmelidir, ya da en aza indirilmeye çalışılmalıdır. (Bingöl, 2016, s.693)

2.3.2. İhtiyaç Duyulan Personelin Niteliklerinin Belirlenmesi

Araştırma çerçevesinde Amazon.com tarafından aranan personelin istenilen nitelikleri, yani Amazon.com'un hangi kriterlere göre personeli seçtiği (en yaygın 10 seçilmiş pozisyon için) incelenmiştir. Bu konunun iş analizi ve işe alım gibi İKY'nin işlevleri ile sıkı ilişkileri vardır.

Güney'in ifade ettiği gibi:

İş analizi, işlerin gerektirdiği yeteneklerin, kişisel özellik ve eğitim açısından çözümlenmesidir. İş hakkındaki bilgileri toplama ve değerlendirme iş analizi süreci içinde yer alır. Bir işte harcanan zaman, işin türü, iş araçları, işin gerektirdiği yetenekleri, deneyimler, yetki ve sorumluluklar, işin yapıldığı şartlar konusundaki tüm bilgiler, başka sözlerle işyerinde yapılması gereken bütün işlerin detaylı incelenmesidir. (Güney, 2015, s.12)

İşe alım, "personel bulma ve personel seçme" süreçlerden oluşmaktadır (Benligiray ve diğerleri, 2012, s.91). Personel bulma aşaması, adayların hangi kriterlere göre aranacağından ve gerekli niteliklere sahip olan adayların nereden temin edileceğinden oluşmaktadır. Personel bulma süreci, iş analizi ile doğrudan bağlantıdır, çünkü iş analizi sürecinde personelin gerekli nitelikleri belirlenmektedir. Belli açık kontenjan için adayların seçilmesi bütün başvuran adayların niteliklerinin değerlendirilmesi vasıtasıyla gerçekleşmektedir. En uygun niteliklerin sahibi olan adaylar değerlendirilmekten sonra işe alınmaktadır.

2.3.2.1. İhtiyaç Duyulan Personelin Niteliklerinin Belirlenmesi ve İş Şartnamesinin Hazırlanması

İstenilen nitelikleri bulmak için belli kriterleri oluşturmak gerekmektedir. Mesela, kurum tarafından belli görevler için istenilen eğitim düzeyi, dil becerileri, tecrübe gibi.

Kibanov kitabında yönetici pozisyon için ya da uzman için gerekli nitelikleri ve özellikleri Tablo 14'teki gösterildiği şekilde sınıflandırmakta ve açıklamaktadır. (Kibanov ve diğerleri, 2010, s.318)

Tablo 14
Yönetici İçin veya Uzman İçin Gerekli Muhtemel Nitelikler

Nitelik	Açıklama
Sosyal olgunluk	Takım menfaatlerini kişisel menfaatlerinden daha önemli görme kapasitesi, kendini elleştirme kapasitesi gibi
Emeğe karşı davranış	İşe doğru sorumluluk, çalışkanlık, disiplinli olma ve başka çalışanların disiplinli olma isteği dahil vd.
Bilgi Seviyesi	Aldığı eğitim, iş tecrübesi, kurum içindeki iş tecrübesi, liderlik yöntemlerini bilme, üretim yönetimi yöntemlerini bilme gibi nitelikler
Organizasyon Becerileri	Kendini organize etme becerisi, kendisi ve diğer çalışanların performansını değerlendirme becerisi, iş toplantıları yürütme kapasitesi vd.

Tablo 14
Yönetici İçin veya Uzman İçin Gerekli Muhtemel Nitelikler (Devamı)

Nitelik	Açıklama
İnsanlarla Çalışma/Etkileşim Yeteneği	Astlarla çalışma yeteneği, farklı bölümlerin müdürleri ile çalışma yeteneği, işe personel bulmak ve geliştirme yeteneği vd.
Belgeler ve Bilgiler ile Çalışma Yeteneği	Amaçların açık bir şekilde açıklanması, iş mektupları yazma yeteneği, net bir şekilde emir verme, astlara verdiği görevlerin açık ve net bir şekilde açıklanması, belgeleri okuma yeteneği vd.
Doğru zamanında karar alma ve uygulama	Karmaşık çevrede doğru ve zamanında karar alma ve uygulama, kararların yürütüp yürütülemediğinin denetimi, kendine güvenme, çatışmaların çözme yeteneği vd.
Yenilik/yeni uygulamalar destekleme kapasitesi	Yenilik yapan çalışanların belirleme ve destekleme yeteneği, güvenilir olmayan ve işletmeyi olumsuz bir şekilde etkileyebilen çalışanları belirleme ve etkisizleştirme kapasitesi, cesaret ve makul bir risk alma yeteneği vd.
Ahlaki ve Fiziksel Özellikleri	Dürüst ve kibar olma, sosyallik, azim, tevazu, düzgün görünüm, iyi sağlık gibi özellikler ve sahire

Tabii ki bu özelliklerin/niteliklerin listesi yöneticiler ve uzman kategorisinde çalışanlar için geçerlidir. Başka görevler için bu tabloda yer alan niteliklerden sadece bazıları kullanılacaktır. Her spesifik durumda uzmanlar yardımı ile belli görev ve belli bir kurum için önemli nitelikler seçilmektedir.

Kibanov'ın ifade ettiği gibi: "*Belli görev için en önemli özelliklerini seçerek, işe girmek için en çok gerekli niteliklerini belirtip belli bir görevde işe başladıktan sonra kısa zamanında kazanılabilen niteliklerini de belirlemek gerekmektedir.*" (Kibanov ve diğerleri, 2010, s.319)

Genellikle bu belirlenen nitelikler **iş şartnamesi** adlı bir belgede açıklanmaktadır.

Bingöl iş şartnamesini, "*işletme içinde bir kişinin belirli bir işi başarıyla ifa etmesi için ihtiyaç duyduğu öğrenim iş deneyimi iş becerisi gibi beşeri nitelikleri belirten ve iş analizi sonucunda elde edilen veriler doğrultusunda hazırlanan yazılı belgedir.*" şeklinde tanımlamaktadır. (Bingöl, 2016, s.87)

Bu belgede sadece nitelikleri değil, iş koşulları hakkında da bilgi ve iş ünvanı gibi detaylar yer almaktadır.

Bingöl tipik şartnamenin bir modelini sunmaktadır (Bingöl, 2016, s.88). Bu model Tablo 15'te "Tipik İş Şartnamesinin Bilgileri" olarak yer almaktadır.

Tablo 15
Tipik İş Şartnamesinin Bilgileri

İş Ünvanı	Bölüm
İş Kodu	Tarih
Ücret Sınıfı	
İŞ GEREKLERİ	
1. EĞİTİM	Görev için gerekli eğitim
2. İŞ DENEYİMİ	Görev için gerekli iş deneyimi
3. YETENEKLER	Görev için gerekli yetenekler
4. GÖZETİM	
5. ZİHİNSEL ÇABA	Görev için gerekecek “ <i>zihinsel çabaları</i> ” (mesela belli bilgilerin analizi ve sahne)
6. FİZİKSEL ÇABA	Görev için fiziksel ortamda gerekecek işlerin yapılması belirtilmektedir (bilgisayar kullanılması, araba kullanılması gibi ve sahne)
7. İŞ KOŞULLARI	Görev hangi ortamda yere getirileceğini ifade eder (mesela uzaktan çalışma (evde) ya da ofiste çalışma)
8. CİNSİYET	Erkek/kadın
9. ASKERLİK	Türkiye’de erkek personel askerlik hizmeti yapmış olmalıdır
10. YAŞ GRUBU	Belli yaş grubu gerekmektedir mesela 25 yaş ve üstü
11. MEDENİ DURUM	Evli veya bekar olanlar tercih edilebilir
12. REFERANS	Çalışma ile ilgili referans/kişilik ile ilgili referans istenebilmektedir

Bunlara ek olarak, sağlık durumu yer alabilmektedir. Bazı pozisyonlar için sağlık durumu çok iyi olmalıdır, mesela pilotların görme yeteneği çok iyi olmalıdır. Benze şekilde, bazı işletmeler devlet politikaları düzenlemelerine göre engelli insanları da çalıştırmalıdır. Bunun için sağlık durumu da önemli bir unsurdur.

Aynı şekilde çalışanları arayan kurum için belli kişilik özellikleri de önemli olurken, bu özellikler de iş şartnamesinde yer alabilmektedir.

Aslında Tablo 15 şeklinde oluşturulmuş iş şartnamesi hazır bir iş ilanı gibidir.

2.3.3. Personel Temin Etme

İş şartnamesinde, hem görev için hem de kurum için en önemli, en ihtiyaç duyulan nitelikler belirttikten sonra bu niteliklere göre personel temin süreci, başka bir ifadeyle, personel bulma süreci başlamaktadır.

Güney’ a göre personel temin etme süreci ikiye ayrılmaktadır (Güney, 2015, s.71):

1. "*İşletme İçi Alanlardan Personel Temin Etme*", yani açık kontenjanlar için adayları işletmeler ilk olarak işletme içinde aramaktadır.

2. "*İşletme Dışı Alanlardan Personel Temin Etme*", yani açık kontenjanlar için adaylar işletme dışında aranmaktadır.

Her iki temin etme yönteminin hem avantajları, hem de dezavantajları vardır.

İşletme içi alanlardan personel temin etme yönteminin en somut avantajlarını bu şekilde açıklanmaktadır (Güney, 2015, s.71):

1. "*Çalışanların bilgi, beceri, yetenek ve kişisel gelişimleri konusunda bilgi sahibi*" olmak;
2. Terfi edilen kurumun çalışanların motivasyonları artmakta, verimliliği artmakta, kuruma bağlılıkları da artmaktadır.

Güney'e göre işletme içi alanlardan personel temin etme yönteminin en somut dezavantajlar şunlardır (Güney, 2015, s.71):

1. Terfi ettirilmeyen çalışanların tam tersine motivasyonları ve verimliliği ve kuruma bağlılıkları düşebilmektedir ve takım içinde çatışmalar da çıkabilmektedir.
 1. Sadece işletmenin içinde çalışanların işe alınması "*yaratıcılık ve yeniliğin*" oluşumu konularında engel olabilmektedir.
 2. İşletme içinden personel temin etmek için ekstra harcamalar gerekmez.

İşletme dışı alanlardan personel temin etme yönteminin avantajları bu şekilde açıklanmaktadır (Güney, 2015, s.72):

1. Şirket dışından gelen personelin "*yaratıcılık ve yeniliğin*" oluşumunu şirket faaliyetlerine getirme imkanı vardır;
2. Çok büyük aday havuzunun oluşturulması işletmeye adayların içinde en iyi adayı seçebilme imkanı sunmaktadır;
3. İşletmenin mevcut olan çalışanları arasında "*rekabet duyguları*" artabilmektedir ve onlar daha verimli bir şekilde çalışabilmektedir.

Bu yönteminin dezavantajları da bu şekilde açıklanmaktadır (Güney, 2015, s.72):

1. Şirket ve çalışanlar, dışarıdan gelen çalışanların bilgi, beceri, yetenek ve kişisel gelişimleri konusunda bilgi sahibi olmadıkları için bu personel var olan takıma ve bütün işletmeye uyum göstermede zorlanabilir.
2. Kurum dışından personel temin etmek ekstra harcama gerektirmektedir.
3. Dışarıdan gelen çalışana eğitim verme, iş rotasyonu ve çalışanın yeni işe ve kuruma alışması için daha ekstra zaman ve para harcamak gerekmektedir.

4. Mevcut olan personelin motivasyonları, kuruma bağımlılıkları, performansı da düşebilmektedir.

Şematik olarak personel temin etme süreci Tablo 16’da gösterildiği şekilde özetlenmektedir (Tablo 16’daki söz edilen bilgiler Profesör Güney’in "İnsan Kaynakları Yönetimi" kitabından [s. 72-73] alınmıştır.).

Tablo 16
Personel Temin Etme Süreci Şeması

Aşama	Aşamının Adı	Açıklaması	
1. aşama	İK bölümü tarafından ihtiyaç duyulan personelin belirtilmesi	Gereken personelin sayısı	Envanterin oluşturulması, işletmenin personelde duyulan ihtiyaçları değerlendirmesi vd.
		Gereken görevler	
		Gereken görevlerin nitelikleri	İş analizi aracılığı ile iş gereğinin ve iş tanımının yapılması
2. aşama	Açık kontenjanların tanımlanması	İşletme İçinden	Çalışanların bilgilendirilmesi, mevcut olan çalışanların özelliklerinin açık kontenjanlar için uygun olup olmadığının araştırılması
		İşletme dışından	Farklı yollar ile dışarıdan personel temin etme
Genellikle gazetelerde veya internette ilanlar aracılığıyla ama başka yollarla da tavsiyeler, kiralama, eğitim kurumlarında personel etme, belli adaylara teklif etme gibi yollar da vardır			
3. aşama	Seçim aşaması		Belli açık kontenjana başvurmak isteyen, işletmeye gelen adaylardan en uygun olanların seçilmesi

2.3.4. Personel Seçiminde Geleneksel Yaklaşım

Aday alma kararı genellikle aday seçiminin birkaç aşamalarında şekillendirilmektedir. Her aşamada adayların belli bir sayısı ellenmekte veya adayların başvuruları reddedilmektedir.

Benligiray elemeci yaklaşımı gösteren tipik personel seçimi modelini sunmaktadır (Benligiray ve diğerleri, 2012, s.95-96). Bu model Tablo 17’de açıklanmaktadır.

Tablo 17
Tipik Personel Seçimin Süreci

Aşama	Aşamının Adı	Açıklama
1	Aday işletmeye gelmekte ve işletmenin İK uzmanları adayın kabul edilip edilmeyeceği hakkında karar vermektedir	Aday ile Ön görüşme yapılma ve uygun olmayan adayların elenmesi amaçlanmaktadır.
	İlk eleme görüşme/ön mülakat	Adayın dış görünümü, kişisel özellikleri, eğitim düzeyi ve sahire değerlendirmeye çalışılarak ve İş gereklerine uymayan adaylar elenmektedir
2	Başvuru formunun/anketin doldurulması	Anketler/başvuru formları aracılığıyla adayların eğitimi, iş tecrübeleri gibi unsurların başvurduğu görevin temel niteliklerine uygun olup olmadığı ve aday hakkında bilgi verebilen insanlar (referans veren) tespit edilmektedir.
3	Test/sınav uygulanması	Testler ve sınavlar adayların belli görevleri yere getirilmesi için uygun olup olmadığını anlamak için yapılmakta ve uygun olmayan adayları elemektedir.
	Derinlemesine mülakat	Yüz Yüze görüşme adayı tanımak, “ <i>onun dış görünüşümü, genel kişiliğini ve davranışlarının gözlemek</i> ” ve böylece aday hakkında bilgi toplamak için yapılmaktadır.
4	İş tecrübelerin araştırılması	Adayın geçmişteki iş deneyimleri, başarıları, meslektaşlar ilişkileri ve sahire hakkında bilgi edinmek için, adayın referans mektuplarını inceleyerek veya eski müdürü ve meslektaşları ile iletişime girerek araştırılması yapılır
5	Sağlık kontrolü	Adayın çalışacak pozisyonundaki görevlerin en etkili bir şekilde yapıp yapamayacağını belirtmek amacıyla yapılmakta
6	Aday tarafından iş teklifinin kabul edilmesi	“ <i>Tüm aşamaları geçmiş</i> ” bir adaya iş teklifi sunulmakta ve aday işi kabul edip etmeyeceğine karar vermektedir.

2.4. E- İNSAN KAYNAKLARI VE E-İŞE ALIM

Modern teknolojiler, insanların yaşam tarzını, alışveriş yapma biçimini, paranın ödeme şeklini ve insan yaşamının pek çok alanını değiştirmiştir. Bugün insanlar internet aracılığıyla eğitim bile alabilmektedir.

Yeni teknolojilerin geliştirilmesi ve e-ticaretin meydana gelmesi, girişimcilik yapma şeklini değiştirmiştir ve tabii ki insan kaynakları yönetimini de değiştirmiştir.

Turhan e-insan kaynaklarının yararlarını şu şekilde belirtmektedir: *"E-insan kaynaklarının en önemli yararı, kalite ve hızın artmasının sağlanmasıdır."* (Turhan ve diğerleri, 2013, s.6)

E-insan kaynaklarının, her bir aşamasının belli sınırlılıkları vardır. E-insan kaynaklarının sınırlılıklarından bazıları bunlardır (Turhan ve diğerleri, 2013, s.7-8):

1. E-insan kaynakları sistemlerinin "*iş yükünün oldukça fazla*" olması onların sürekli geliştirilmesinin gereğidir ve dolayısıyla onların geliştirilmesine çok yatırım yapılması gereği ortaya çıkmaktadır;
2. Bilgi güvenliği riskleri (sistemde sorun çıkarsa, bütün bilgiler yok edilebilir veya halka açık bir şekilde yayınlanabilmektedir);
3. Kişisel iletişim azaltılması çalışanlar arasında "*olumsuzluğun*" bir nedeni olabilmektedir.

Bu sınırlılıklar çok doğru belirtilmiştir. Bilgi güvenliği konusunda şu risk söz konusudur: Sistem bozulunca veya hacker saldırısı olursa, birçok önemli gizli bilgi internete yayılabilmektedir.

Yüz yüze iletişimin azaltılmasının çalışanlar arasındaki olumsuzluğun nedeni olmasının yanı sıra aday işe alırken, onu fiziksel bir ortamda görmekten kaynaklanan yanlışlıklara da sebep olabilmektedir. Bazı insanlar elektronik ortamda, fiziksel bir ortama göre daha farklı davranış gösterebilmektedir.

Bu araştırmada e-insan kaynaklarının işe alma işlevi incelenmektedir.

2.4.1. E-İşe Alım

E-işe alım (e-recruiting) elektronik ortamda personel tedariki ve seçiminin yapılması olarak tanımlanabilmektedir.

E-işe alım, "*potansiyel iş arayanların büyük bir havuza hızlı bir şekilde erişmesini sağlamaktadır*". (Lee, 2004, s.87)

Gerçekten elektronik ortamda, yani internette oluşturulan e-işe alım sayesinde sonsuz potansiyel aday sayısı bulunabilmektedir çünkü birçok insan artık gazeteler ve TV yerine interneti tercih etmektedir.

En popüler e-işe alım yöntemi kurumsal kariyer web sitesi olmaktadır. (Lee, 2004, s.98)

Birçok şirket, açık kontenjan ilanlarını kendi web sitelerine koymaktadır (Auchan Group, İkea, e-Bay, Amazon.com gibi).

E-işe alma sürecinde (yani personel temini ve seçme sürecinde) şu aşamalar yer almaktadır (Lee, 2004, s.88):

1. Personel ihtiyaçlarının belirlenmesi;
2. İş talebinin sistemde onaylanması;
3. İş veritabanında iş talebinin onaylanması;
4. İş ilanının internette yayınlanması;
5. İş arayanlar tarafından iş veritabanının online olarak araştırılması;
6. Adayın değerlendirilme araçları vasıtasıyla açık kontenjan için uygun olup olmadığını belirlendirilmesi. (Özel bir program aracılığıyla adayın yeteneklerinin ve tecrübelerinin açık kontenjan için gereken yetenekler ve tecrübeler ile eğitimine uygun olup olmadığının değerlendirmesi yapılmaktadır ve nitelikli adaylara başvurma izni verilmektedir, yeterli/uygun nitelik sahibi olmayanlar da hemen elenmektedir.);
7. Aday tarafından var olan iş veritabanına başvuru yapılması;
8. İK bölümünde çalışanlar tarafından iş veritabanında yapılan iş başvuruların bulunması ve aday tarafından verilen özgeçmişinin e-ortamda değerlendirilmesi (yani burada incelendiği adayın kabul edilip/edilmediğini internette bulunan HR sistemde tespit edilmesi);
9. İşe alma yöneticisi tarafından/işveren tarafından seçilmiş adaylar ile online görüşmenin yapılması;
10. Online ön işe alma değerlendirilmesi (online pre-employment screening): online mülakat uygulandıktan sonra adayın başvurulan göreve uygun olup olmadığına ve onun işe alınıp alınmadığına karar verilmektedir;
11. Aday başarılı olunca, ona işveren tarafından iş teklifi yapılmaktadır;
12. İş anlaşmanın yapılması (aday iş teklifini kabul ederse).

Bu tabii ki tipik bir e-sürecin şemasıdır. Bazı aşamalar şirketler tarafından atlanabilir. Ya da şirkete özel ekstra aşamalar oluşturulabilmektedir. Mesela, testlerin uygulanması gibi.

Geleneksel işe alım elektronik ortamda işe alımı ile karşılaştırıldığında şu farklar ortaya çıkmaktadır:

1. Test ve sınav uygulanmasından bahsedilmemektedir. (Büyük ihtimalle sınavlar uygulanıyorsa fiziksel ortamda uygulanmaktadır. Aday tarafından yapabildiği hileleri önlemek için gözetim gerekmektedir. Elektronik ortamda sınav uygulayanlar ise adayın

fiziksel ortamını göremezler. Sınav yapmak isteyen şirketler adayı işletmeye, kendi fiziksel ortamına çağırma(lıdırılar.)

2. Geleneksel işe alımda adayın başvurmadan önce ön değerlendirilmesi ve başvuru yapıp yapamayacağını kararı İK bölümü tarafından yapılmaktadır. E-işe alımda ise aday başvurmadan önce onu elektronik sistem değerlendirmekte ve bu sistem, adayın başvurup başvuramayacağına karar vermektedir.

3. Geleneksel işe alımda aday ile mülakat fiziksel ortamda yer almaktayken, e-işe alımdaki şemada mülakat elektronik ortamda modern teknolojileri (Skype gibi) kullanılarak gerçekleştirilmektedir.

Bu husus tabii ki şirkete göre uygulanmaktadır. Mesela, Amazon.com bu araştırmanın üçüncü bölümde söz edildiği üzere modern işe alım teknolojileri kullanarak son mülakatı fiziksel ortamda uygulamaktadır.

3. BÖLÜM

AMAZON.COM ŞİRKETİ

3.1. AMAZON.COM ŞİRKETİ'NİN 23 YILLIK GEÇMİŞİ

Amazon.com, Inc. (Incorporated), Amerika Birleşik Devletleri'nden faaliyette bulunan e-perakendecilik şirketlerinden, yani internet aracılığıyla ürünlerini ve hizmetlerini satan şirketlerden biri olarak, satış hacmine göre dünyadaki en büyük e-perakendeci konumundadır (Tablo 10'na bakınız).

Amazon.com şirketi 1994 tarihinde Seattle adlı ABD şehrinde kurulmuştur, piyasaya Temmuz, 1995 tarihinde girmiştir.

Saunders, Amazon.com'un kurucusu Jeff Bezos'un, 1964 yılında doğduğunu, Princeton Üniversitesi'nden Elektronik Mühendisliği ve Programlama yüksek onuru derecesine sahip olduğunu ve sonra "Fitel ve Barnes" ve "Noble" adlı firmalarda çalıştığını bildirmektedir (Saunders, 2003, s.21). Bugün Jeff Bezos, Saunders'in belirttiği gibi *"modern ticaretin en dahice düşünen reformcu bir insanı"* olarak ve Spector'un ifade ettiği gibi *"İnternet Çağı için yeni bir iş modelini metodik ve kararlı bir şekilde ortaya koyan"* bir insan ve iş adamı olarak tanınmaktadır. (Saunders, 2003, s.13; Spector, 2008, s.XIV)

Amazon.com, Inc. 1995 yılında kitap satışı faaliyetine bir garaj içinde başlamıştır. Spector Amazon.com ilk kuruluş yerini bu şekilde yorumlamaktadır: *"Birkaç yıl sonra dünyadaki en ünlü internet perakendecisi olacak birisi için oldukça mütevazı bir yerdi."* (Spector, 2008, s.48)

Kurulduktan birkaç yıl sonra, yani 1999 yılında, Saunders'in ifade ettiği gibi Amazon.com artık *"dünyadaki en geniş ürün çeşitlerini sunan kocaman bir süpermarkete"* dönüşmüştü ve yazar Spector'ın yazdığı gibi *"Amazon.com ismi, nüfusun (ABD'nin) yüzde 55'i tarafından tanınan bir popüler kültür markası olmuştur."* (Saunders, 2003, s.13; Spector, 2008, S.XVI)

Amazon.com çok hızlı bir tempoda büyümüştür. 1994 yılında Amazon.com, Inc. bir garaj içinde yer alıyordu. O zamanki Amazon.com'un personeli sadece 4 kişiden, yani web sitesinin bilgisayar temelleri üzerine çalışan Jeff Bezos'un kendisi, Shel Kaphan, and

Paul Barton Davis ve Jeff Bezzos'un eşi Mc Kenzi Bezzos isimlerinden oluşuyordu, ama 2001 yılında Amazon.com için artık yaklaşık 900 kişi çalışıyordu. (Spector, 2008, s.66)

Bugün Amazon.com gerçekten "geometrik ilerleme" temposunda büyümeye devam etmektedir. Bort, "Business Insider" adlı web sitesinde bulunan makalesinde 2016 yılında Amazon.com'un 306.800 kişiyi istihdam ettiğini, Haziran 2017 yılında 382.400 kişi çalıştırdığını ve sadece üç ay sonra, Ağustos, 2017 tarihinde Amazon.com'un çalışanlarının sayısının 541.900 kişiye ulaştığını açıklamaktadır. (Bort, <http://www.businessinsider.com>, 2017)

Bort (<http://www.businessinsider.com>; Erişim tarihi: 02.04.2018) söz edilen makalesinde şunu yazmaktadır: *"382.400 kişiyi çalıştıran şirketin personel sayısının sadece 3 ayda %77 oranında artmasını hayal etmek oldukça zordur. Ama Amazon.com bunu yapabildi."* (Bort, <http://www.businessinsider.com>, 2017)

Amazon.com, çalışan kişi sayısına göre, 2.3 milyon kişiyi istihdam eden WalMart adlı şirketten sonra ABD'nin ikinci en büyük şirketi konumundadır (Bort, <http://www.businessinsider.com>, 2017)

Araştırmanın birinci bölümünde Amazon.com şirketinin 2017 yılında 250 en başarılı perakendecilik şirketi arasında 3. pozisyonu aldığı belirtilmiştir (Tablo 10). Aynı derecelendirmede (Tablo 10'a bakınız) 2017 yılında Amazon.com'un satış hacminin, 163 milyar dolara kadar arttığı açıklanmıştır.

Amazon.com'un 1997 yılındaki yıllık hissedar mektubuna göre (<https://blog.aboutamazon.com>; 2018) Amazon.com'un 1997'de yıllık satış geliri 147,8 milyon ABD dolara ulaşmıştır. 2017 yılındaki Amazon.com'un satış hacmi ile karşılaştırırken inanılmaz bir fark görülmektedir. Amazon.com'un 1997 yılındaki satış geliri Amazon.com'un 2017 satış hacmindeki % 0,1'den daha küçüktür.

Amazon.com bütün dünyaya ürün satmaktadır. Birçok ülke için Amazon.com'un domaini içeren ama farklı ülke kodları içeren web siteleri vardır. O web sitelerinde ürünler hakkında bilgiler ve başka diğer bilgiler o ülkenin dilinde verilmektedir.

Tablo 18
Amazon.com Şirketin Farklı Ülkeler İçin Web-Siteleri

Ülke	Amazonun Bu Ülke için Web-sitesi
Çin	amazon.cn
Hindistan	amazon.in
Japonya	amazon.com.jp
Fransa	amazon.fr
Almanya	amazon.de
İtalya	amazon.it
Hollanda	amazon.nl
İspanya	amazon.es
Birleşik Kralliyet	amazon.co.uk
Kanada	amazon.ca
Meksika	amazon.mx
Amerika Birleşik Devletleri	amazon.com
Avustralya	amazon.com.au
Brazilya	amazon.com.br

Kaynak: <https://www.amazon.com/>;2018.

Bazı ülkeler için daha ayrı web sitesi yoktur ama belli ülkelerde çoklu dil seçeneği vardır. Mesela, Türkiye için ayrı web sitesi yok ama amazon.de adlı web sitesinde Türkçe dili seçme opsiyonu vardır ve o butona bastıktan sonra bütün bilgiler Türkçe olarak okunabilmektedir. Amazon.de adlı web sitesinde de Lehce, Çekçe ve Flemenkçe de dil seçme opsiyonları vardır (<https://www.amazon.de>, 2018).

Amazon.com, kitap satışı yapan e-mağaza olarak faaliyette başlamışken bugünlerde hemen hemen her şeye alınabilme imkanı sunmaktadır. Farklı dünya bölgelerinden ürünler satın alınabilmektedir ve sadece ürünler de değil çeşitli hizmetler de müşterilerin dikkatine sunulmaktadır.

2002 yılından itibaren başarılı e-perakendeci diğer şirketlere internet teknolojileri ile ilgili destek vermektedir. Böylece AWS (Amazon Web Services cloud storage platform) bulut depolama alanları meydana gelmiştir (<http://www.amazondelivers.jobs>, 2018).

Amazon.com, Kindle Reader adlı "offline", yani internetsiz bile, kitap indirme imkanı veren elektronik kitap okuyucu (e-reader) aleti kitap satış piyasasını da değiştirmiştir. E-kitaplarının satışı daha da popülerleşmiştir.

Buna ek olarak Amazon.com, dünyanın dört bir yanındaki kitapların yazarlarıyla iş birliği yapmakta ve bu yazarların kitapları elektronik ortamda (kağıt yayın olmayan) çevrimci yayıncılık aracılığıyla satmaktadır (<https://www.amazon.com>, 2018).

Bugünlerde Amazon.com, Inc. satış yapmak isteyen hemen herkesle iş birliği yapmaktadır. Bu hem büyük şirketler olabilmektedir hem de bireysel girişimciler ve hizmetleri sunan uzmanlar. Şimdi Amazon.com web sitesinde örme şapkaların satışta olmasının yanı sıra elektrik ustası hizmetlerinin sunulması bile mümkündür.

3.2. AMAZON.COM TARAFINDAN SUNULAN HİZMETLER VE AMAZON.COM'UN GİRİŞİMCİLİK KATEGORİLERİ

Amazon.com'un eşsizliği, onun perakendeciliğin bütün segmentlerini el alma isteğine bağlıdır. Karl Russel ve Ashwin Seshagiri'nin, "New York Times" gazetesinin web sitesinde 16.06.2017 yayınlanan "Amazon her şeyi yapmaya/satmaya çalışıyor" adlı makalesinde Amazon.com "*neredeysse her yönüyle hayatımızın üzerinde bir tutuma sahip olma tutkusu*" olarak ifade edilmiştir (Russel ve Seshagiri, <https://www.nytimes.com>, 2017). Bu gerçekten makul bir ifadedir. Amazon.com'un kendini farklı perakendecilik yönlerinde geliştirmeye çalışmaktadır. Amazon.com sattığı ürünleri satmasının yanı sıra başka bireylerin/şirketlerin ve kendi şirketinin hizmetlerini de satmaktadır, hatta kendi ürünlerini üretmektedir.

3.2.1. Amazon.com Şirketi Tarafından Sunulan Hizmetler

Daha önce bahsedildiği gibi Amazon.com müşterilerine e-satışın yanı sıra çeşitli bazı hizmetleri de sunmaktadır. Amazon.com'un kendisi tarafından sunulan hizmetler şunlardır:

1. Amazon.com'da satış (Sell on Amazon);
2. Amazon Lojistik Hizmetleri (Fulfillment by Amazon);
3. Amazon.com'da Reklam (Advertise on Amazon);
4. Amazon.com'da Satış Hizmetleri (Selling Services on Amazon);
5. E-ticarette Amazon Pay adlı ödeme sistemi;
6. Küresel Satış Hizmeti (Sell Globally);
7. İş Müşterilere Ulaşım (Reach Business Customers).

Amazon.com'un sözü edilen hizmetlerinin detayları şöyledir: Amazon.com bireylere ve şirketlere satış aracılığı hizmeti sunmakta ve kendi e-pazarlama sisteminde onlara yer vermektedir. Belirli mütevazı bir aylık ücret için ve ekstra satış ücretleri için isteyenler

bireyler ve şirketler "her ay 95 milyon ziyaretçiden fazla takipçisi olan" Amazon.com web sitesinden faydalanabilmektedir. Amazon.com web sitesinde bu konu ile ilgili Hot Chocolate Design adlı Amerikalı şirketin yöneticisi olan Fernando Aquerrevere'nin yorumu yer almaktadır: "Karlarımızın % 40 kadarı Amazon.com web sitesinde satış yapmaktan oluşuyor." (<https://services.amazon.com>, 2018)

Amazon.com aracılığı ile satış yaparken lojistik hizmetleri için dünyadaki en gelişmiş lojistik ağlarından olan biri "Fullfillment by Amazon" adlı Amazon lojistik hizmetleri sunulmaktadır (<https://services.amazon.com>, 2018). Girişimcilerin sattığı/üreticilerin ürettiği ürünler, Amazon tarafından alınabilmekte ve gönderilmektedir. Amazon.com müşteri servisi de bu hizmet için sunulmaktadır.

Satışta aracılığının yanı sıra Amazon girişimcilere reklamcılık imkanı/hizmeti de sunmaktadır (<https://services.amazon.com>, 2018). İstenilen ürünlerin reklamı müşterilerin görebileceği yerlerde sergilenmektedir (Mesela, arama sonuçlarının veya ürün detaylarının ilk sayfada çıkması). Girişimci teklifleri ve alakalı anahtar kelimeler sunulmakta ve eğer bu bilgiler arama sonuçları ile benzerlik gösterirse, girişimcilerin reklamı alıcılar tarafından görüntülenmektedir.

Amazon.com'da **Profesyonel Hizmet Satışı** da sunulmaktadır (<https://services.amazon.com>, 2018). Elektrikçiler, su tesisatçıları, elinden iş gelen kimseler, ev temizlikçileri vb. alanlarda ihtiyaç duyulan hizmetler Amazon.com aracılığıyla satılarak daha çok sayıda müşteriye ulaştırılabilmektedir. Üye ücretleri ödenmemekte sadece hizmet gerçekleştiğinde Amazon'a işçi tarafından belli bir kar payı ödenmektedir. Ticaret Uzmanlığı (trade profession) olanlar Amazon.com'a yürürlükteki yasalar veya yönetmelikler tarafından gerekli olan uygun lisans / sertifika bilgilerini sağlamalıdır.

Bütün dünyaya veya belli ülkelere satış yapmak isteyen girişimcilere **Küresel Satış Hizmeti** de Amazon.com tarafından sunulmaktadır (<https://services.amazon.com>, 2018). Böylece girişimciler bu gelişmiş ve rahat ödeme sistemini kullanabilmekte ve daha çok müşteriye kolayca ulaşabilmektedir.

Amazon.com **Amazon Pay** adlı kendi ödeme sistemini de hizmetleri arasında sunmaktadır (<https://services.amazon.com>, 2018). Amazon.com Pay rahat ödeme yapma sistemi olmasının yanı sıra girişimcilere yeni müşterilere ulaşma gibi imkanları da sunmaktadır.

Amazon Business adlı Amazon.com hizmeti, üreticilere, dağıtıcılara, küçük, orta ve büyük boy şirketlere Amazon.com'un iş müşterilerine (business customers) ulaşma imkanı ve işletmeden işletmelere e-ticareti (B2B) sağlamak için gereken bütün araçlar takımını sunmaktadır. (<https://services.amazon.com>, 2018)

3.2.2. Amazon.com Şirketi'nin Girişimcilik Kategorileri

Russel ve Seshagiri'nin daha önce sözü edilen "Amazon her şeyi yapmaya/satmaya çalışıyor" adlı makalesinde Amazon.com'un hangi işleri yaptığını ve hangi ürünleri ürettiğini anlatmaktadır (Tablo 19'a bakınız). (Russel ve Seshagiri, <https://www.nytimes.com>, 2017)

Tablo 19
Amazon.com'un Girişimcilik Kategorileri

Girişimcilik Kategorisi	Bu işi yapan Amazon.com'un Bölümünün/Parçasının Adı ve Açıklaması
E-perakendecilik	E-ortamda satış yapmak için Amazon domain adını içeren web-siteleri (amazon.de gibi) ShopBop; moda alanında e-perakendecilik Zappos; giysileri ve ayakkabı gibi ürünlerin satılması için. Fabric; kumaş satışı ile ilgili sanal mağaza
Bakkaliye	Amazon Fresh Pick Up mağazaları birçok bakkal ürünleri sunmaktadır. Müşteri elektronik sipariş verdikten sonra bu ürünler ya aynı gün ya da sonraki gün teslim edilmektedir.
Bulut Bilişim	Amazon.com'un Amazon Web Services (AWS) adlı bulut bilişim hizmetinin satış hacmi 2016 yılında 12.2 milyar dolara ulaşmıştır.
Sesle Çalışan Konuşmacılar	Alexa kişisel asistanını kullanan Echo, çok başarılı olmuştur
Video Akışı	Yeni filmlerin, TV şovlarının ve orijinal programların bir kombinasyonunu içermektedir.
Üretim Stüdyosu	2010 yılında oluşturulan Amazon Studios, "Denizden Manchester" ve "Şeffaf" dahil olmak üzere ödüllü filmler ve şovlar üretmiştir.
Büyük Ölçekli Teslimat	Lojistik işi depoları, bir işçi ordusunu ve hatta uçakları içermektedir. Ayrıca evlere teslim edilmek üzere dronlar test edilmektedir.
Gıda dağıtımı	Bu hizmet Prime üyelerine sunulmaktadır; Amazon Restaurants adlı Amazon.com'un lokantalarından müşterilere bir saat veya daha kısa sürede yemek sunulması vaat edilmektedir.
Mobil cihazlar	Fire Tablet'leriyle Amazon'un dokunmatik ekranlı cihazları hala Apple ve Samsung'un rakiplerinin çok gerisindedir. Ama Amazon.com bu aletleri geliştirmeye devam etmektedir.

Tablo 19'a göre Amazon.com'un birçok alanda piyasayı kapsamaya çalıştığı anlaşılmaktadır. Bulut teknolojileri gibi birçok alanda Amazon.com çok başarılı olmuştur.

Hatta ABD'nin Merkezi İstihbarat Ajansı bile Amazon.com şirketinin müşterileri arasında bulunmaktadır. (Russel ve Seshagiri, <https://www.nytimes.com>, 2017)

Amazon.com şirketi hem ABD'de hem de yurtdışında çok çeşitli sektörlerde farklı yan kuruluşlar ile faaliyet göstermektedir. Tablo 20'de (s.45'e bakınız) Amazon.com yan kuruluşları açıklanmaktadır. (Russel ve Seshagiri, <https://www.nytimes.com>, 2017)

Tablo 20
Amazon.com Şirketin ABD'de ve Yurtdışındaki Yan Kuruluşları

Yan Kuruluş	Kategori (Ne iş yapıyor)
AbeBooks	Çevrimiçi kitapçı
ACX	Sesli kitap yayınlama
Alexa	Sanal asistan
Amazon Basics	Özel etiketli tüketici ürünleri
Amazon Books	Fiziksel kitapçı
Amazon Business	Ofis malzemeleri
Amazon Drive	Bulut depolama
Amazon Go	Kasiyersiz Supermarket
Amazon Inspire	Dijital eğitim hizmetleri
Amazon Rapids	Dijital kısa hikayeler
Audible	Ses hizmetleri
Book Depository	Çevrimiçi kitapçı
Box Office Mojo	Kutu ofis verileri
ComiXology	Dijital çizgi roman sitesi
CreateSpace	Bağımsız yayıncılık
DPRReview	Fotoğrafçılık sitesi
East Dane	Çevrimiçi moda perakendecisi
GoodReads	Kitap incelemeleri ve önerileri
Home Services	İsteğe bağlı ev onarım pazarı
IMDb	Film bilgisi
Junglee.com	Hint e-ticaret sitesi
Kindle Direct	Yayıncılık
Kindle Direct Publishing	Bağımsız yayıncılık
Kindle Store	Dijital içerik
Prime Music	Akış medya
Prime Photos	Çevrimiçi fotoğraf depolama alanı
6PM	Online indirimli moda perakendecisi
Souq.com	Orta Doğu'da e-ticaret sitesi
TenMarks.com	Matematik tabanlı eğitim hizmetleri
Warehouse Deals	İndirimli e-ticaret sitesi
Whispercast	Eğitimcilere yönelik İçerik barındırma,
Withoutabox	Film festivali sunum hizmeti
Woot!	Çevrimiçi indirim satıcısı

Russel ve Seshagiri tarafından sözü edilen Amazon.com varlıklarının ve faaliyetlerinin listesine 2018 yılında halka açılan Amazon Go adlı kasiyersiz süpermarket de eklenmiştir.

Amazon.com'un yan kuruluşları ve girişimcilik kategorileri incelendiğinde, Amazon.com'un gerçekten insan yaşamının her alanına girmeye çalıştığı anlaşılmaktadır. Amazon.com'un ilgilendiği alanlar sadece perakendecilik ve e-perakendecilik ile sınırlı değildir. Amazon.com eğitim ile ilgili alanlardan, kitap yayıncılığına, hatta film yapımına kadar uzanan pek çok alanda kendini geliştirmeye ve çeşitli piyasalarına girmeye ve bu piyasalarında başarılı olmaya çalışmaktadır. Varolan sonuçlara göre şirketin girdiği hemen her alanda çok başarılı olduğu görülmektedir.

3.3. AMAZON.COM ŞİRKETİ'NİN BAŞARISININ SIRLARI

J. Bezos tarafından sıkça dile getirilen ve Amazon.com Şirketi'nin sıkı sıkıya bağlı olduğu ilke, "*müşteri merkezli olmak*" şeklindedir.

Spector, "Amazon.com Hızlıca Büyük Ol" adlı kitabında Jeff Bezos'un Amazon.com Şirketi'ni "*tarihteki en müşteri merkezli şirket yapmak istediğini*" ifade etmektedir. (Spector, 2008, s.126)

"*Müşteri merkezli*" olmak da müşterilerin ihtiyaçlarına odaklanmak demektir, yani bu ihtiyaçları karşılamak ve hatta müşterilerin ihtiyaçları öngörmek demektir. Hem bireyler hem de büyük şirketler gibi tüketicilerin/müşterilerinin ihtiyaçlarına odaklanması ve bu ihtiyaçları karşılamak ve bunları öngörmek için her şeyi yapmasıdır.

Amazon.com şirketi, sürekli büyüyen satış gelirlerine (Tablolar 10-12), genişleyen depo alanlarına, artan çalışan kişi sayısına ve iş girişimcilik seçimlerine göre bu ilkeyi çok başarılı bir şekilde yerine getirmektedir. Müşterilerin ihtiyaçlarının karşılamak için ve müşterileri mutlu etmek için Amazon.com bu hususlara çok dikkat etmekte ve kendi imkanlarını sürekli geliştirmektedir:

1. Çok çeşitli, sonsuz, farklı zevklere göre malların satılması.

Amazon.com web sitesinde daha önce belirtildiği gibi sonsuz çeşitlilikte mal bulunmaktadır çünkü Amazon.com satmak isteyen hem bireysel girişimcilerle, hem de büyük şirketler ile iş yapmaktadır ve onların mallarının satılması için web sitesinin imkanlarını sunmaktadır.

2. Satın alınan malların sağlam ve güvenli olarak zamanında teslimatı.

Spector, Jeff Bezzos'un teslim ile ilgili söylediklerini şöyle ifade etmektedir: "*Kitabı müşteriye belirttiğimiz zaman çerçevesinde teslim ediyoruz. İki ya da üç günse, kitabı iki ila üç gün içinde teslim etmeliyiz.*" (Spector, 2008, s. 150)

Genellikle e-perakendeciler bu konuda teslim hizmetleri sunan şirketlere bağlıdırlar. Bu teslim hizmeti sunan şirketler, satın alınan ürünü her zaman tam zamanında teslim etmeyebilirler veya mal teslim yapılırken bozulabilir.

Amazon.com müşterilerine satın aldığı ürünlerini zamanında ve güvenli bir şekilde (bozmadan) teslim etmek için, çok büyük ve ünlü dünya şirketleri ile başarılı bir şekilde rekabet edebilen, "Fullfillment by Amazon" adlı kendi lojistik ağını yaratmıştır. Bu lojistik ağı farklı boyutlarda, çok sayıda hem ABD'de hem de yurtdışında bulunan depolar, teslim servisi (kamyonlar) vd. içermektedir ve müşterilere çok hızlı ve kaliteli bir şekilde satın aldığı malları teslim etmektedir.

3. Web site deneyiminin kolay ve rahat olması (kolay navigasyon, kolay ödeme, web sitenin bozulmadan çalışması gibi hususları içermektedir).

Spector, e-ortamdaki müşteri deneyiminin web sitesinden başladığını yazmakta ve eğer müşteri web sitesini beğenmezse "*bir daha asla ziyaret etmeyeceğini*" ifade etmektedir. (Spector, 2008, s. 10)

4. Müşterilerin ilgisini destekleyen ve arzularını ve ihtiyaçlarını öngören yeni hizmetler, ürünler, araçlar oluşturma ve diğer cihazlar ve hizmetler için sürekli araştırma.

Önce söz edildiği üzere, Amazon.com müşterilerine çeşitli hizmetleri sunarak, farklı alanında girişimcilik kategorileri yaparak, hatta kendi ürünlerini bile üreterek (Kindle reader gibi) müşterilerinin ihtiyaçlarını öngörmeye çalışmaktadır.

Kendisini sürekli geliştiren Amazon.com, müşteriler ve potansiyel müşteriler için yeni ve yeni deneyimler sunmaktadır. Amazon.com, müşterilerini memnun ederek ve yeni, ilginç deneyimleri tasarlayarak ve böylece müşterilerinin sadakatini artırarak ve yeni potansiyel müşterilerin dikkatini çekerek çok başarılı olmuştur ve böyle devam ederse büyük ihtimalle yakın zamanda en başarılı perakendeciler arasında birinci pozisyonu alacaktır.

3.4. AMAZON.COM ŞİRKETİ'NDE İSTİHDAMA GENEL BAKIŞ

Amazon.com Şirketi sonsuz sayıdaki müşterilerle çalışmak için, ön bilgisayar teknolojilerini yaratmak için ve mevcut olan teknolojileri (yazılım programları vd.) desteklemek için, ödemelerle ilgilenmek için, çok sayıda bulunan depolarda çalışmak için ve siparişleri teslim etmek için, şüphesiz ki çok sayıda ve farklı nitelikteki personele ihtiyaç duymaktadır.

Bu bölümde önceden belirtildiği gibi Amazon.com Şirketi personel sayısı sürekli ve çok hızlı tempoda büyümektedir. 2017 yılında Amazon.com Şirketi tarafından hissedarlarına gönderilen mektupta Amazon.com Şirketi'nin "*küresel çalışanlar tabanının 560.000 bin kişiden fazla olduğunu*" açıklanmıştır. (<https://blog.aboutamazon.com>, 2017)

Söz edilen hissedar mektubunda Amazon.com Şirketi "*dünya çapında 1,7 milyondan fazla doğrudan ve dolaylı işlere sahip olduğunu ve yalnızca 2017 yılında, 130.000'den fazla yeni Amazon pozisyonları yarattığını ayrıca*" açıklamaktadır (<https://blog.aboutamazon.com>, 2017). Burada Amazon.com'un doğrudan işe alımlarından bahsetmektedir.

Amazon.com Şirketi'nin söz edilen hissedar mektubuna göre "*yeni işler/pozisyonlar yapay zekada bilim adamlarından ambalaj uzmanlarına, depo görevlerine kadar geniş bir yelpazeyi kapsamaktadır.*" (<https://blog.aboutamazon.com>, 2017)

İstihdam politikaları konusunda Amazon.com Şirketi belli pozisyonlar için eski ABD askerleri ve onların ailelerini (eşleri ve onlara bağımlı olanları) desteklemektedir. Jeff Bezos eski askerlerin hem kadın hem erkek olmak üzere, "*insanları yönetme, liderlik tecrübeleri bakımından Amazon.com için çok değerli bulunduğunu*" ifade etmektedir. (<https://www.amazon.jobs>, 2018)

Mesela, sürekli şehirden şehire taşınan askerlerin eşleri için Amazon.com sanal müşteri servisinde (virtual customer service) evden çalışma imkanı sunulmaktadır. Böylece başka şehire taşınmak asker eşinin iş bırakmasını gerektirmemektedir.

İstihdam politikaları konusunda, Amazon.com şirketin bütün iş ilanlarında "*fırsat eşitliği işvereni*" (equal opportunity employer) olduğu vurgulanmaktadır. Yani Amazon.com

Şirketi adayın yetenek ve tecrübelerine göre işe almakta ve cinsiyet, azınlık, engellilik, cinsel yönelim gibi konularda ayırım yapmamaktadır.

Araştırmanın devamında Amazon.com Şirketi'nin personeli nasıl işe aldığı ele alınmıştır.

3.5. AMAZON.COM ŞİRKETİ'NİN PERSONEL İŞE ALIM YÖNTEMLERİ

3.5.1. Amazon.Com Şirketi'nin Personel Temin Etme Yöntemi

Amazon.com tam zamanlı çalışanları aramak için "Amazon.jobs" isimli kendi web sitesini yaratmıştır ve potansiyel adayları açık kontenjanlar hakkında bilgilendirmek için bu web sitesinde ilanlar yayınlamaktadır.

Müteahhitleri, geçici çalışanları veya serbest çalışanları işe almak için, Amazon.com genellikle geçici istihdam büroları ile çalışmaktadır. (<https://www.amazon.jobs>, 2018)

Amazon.jobs web sitesinde, Amazon.com Şirketi'nin hem ABD'deki hem de yurtdışındaki, bütün açık kontenjanları yayınlanmaktadır. Her açık kontenjanın kendi kimlik numarası (Job ID) vardır.

Amazon.jobs web-sitesinde açık kontenjanların, ekipler, kategoriler ve lokasyon açısından net bölünmesi bulunmaktadır. İş arayanlar kolay bir şekilde kendine uygun yerde açık kontenjanlara bakabilmektedir. Aynı anda kontenjanların, girişimcilik kategorilerinin ve takımların bölünmesinin sayesinde, potansiyel çalışan çalışacak takım hakkında genel bir fikir elde edebilmekte ve ilgi alanına, beceri ve yeteneklerine göre kendine en uygun açık kontenjanı seçebilmektedir. İş kategorilerinin bazıları şunlardır:

1. Yazılım geliştirme;
2. Müşteri hizmetleri;
3. Araştırma bilimi;
4. Pazarlama;
5. Sağlık ve güvenlik;
6. Nakliye yönetimi;
7. Satış, reklam ve hesap yönetimi;
8. Hukuk;
9. Depo çalışanları;

10. Tasarım;
11. Ekonomi;
12. Girişimcilik geliştirmesi
13. İnsan kaynakları.

Açık kontenjanlara bahsi geçen takımlara göre de bakılabilmektedir. Amazon.jobs websitesinde AmazonGo, Kindle Content, Amazon Alexa, Amazon Web Services gibi 21 büyük takım bulunmaktadır (<https://www.amazon.jobs>). Bazı büyük takımları için daha küçük takımlara bölünlenmeler de söz konusudur. Mesela, Amazon Alexa takımının alt takımı olarak Alexa Automative, Alexa Communications, Alexa Customer Service gibi 14 takım daha bulunmaktadır.

3.5.1.1. Amazon.jobs Web-Sitesi'ndeki İş İlanlarının Özellikleri

Amazon.jobs web-sitesinde bulunan iş ilanları bu bilgileri içermekte:

1. İş ilanın numarası (Job ID);
2. İş ilanın yayınlama ve güncelleme tarihi;
3. Görev için gerekecek lokasyon (belli şehirler, ülkeler);
4. Görevin adı;
5. Personeli arayan Amazon.com departmanının adı/ takımının adı;
6. Bu görevin bütün takım veya genel olarak Amazon.com içindeki rölü;
7. Yerine getirilecek sorumluluklar (responsibilities);
8. Bu açık kontenjan/görev için başvuracak adayın temel nitelikleri (eğitim, iş tecrübesi, beceriler vd.);
9. Açık kontenjan/göreve başvuracak adayın Amazon.com tarafından tercih edilen nitelikleri (tercih edilen eğitim, iş tecübesi, becerileri vb.).

Tek açık kontenjanı içeren ilanların yanı sıra belli görev için çok sayıda kişileri arayan açık kontenjan içeren ilanlar da vardır ("*multiple vacancies*" / "*nationwide vacancies*").

Ayrıca belli görev/görevler için işe alma etkinliği (hiring event) ile ilgili ilanlar da vardır. Ancak, bu ilanlarda gerekli çalışan sayısı açıklanmamaktadır.

İlanlar çoğunlukla İngilizce dilinde yazılmaktadır. Ancak, Fransa, Almanya, Polonya, Çek Cumhuriyeti, Japonya gibi bazı ülkelerde, bu ülkelerin dilinde yazılmış ilanlar da bulunmaktadır.

3.5.2. Amazon.com Şirketi'nin Personel Seçme Yöntemleri

Bütün adaylar kendine uygun açık kontenjana dijital ortamda başvurmalıdırlar (<https://www.amazon.jobs>, 2018).

Başvurmak için uygun kontenjanın görev adının yanındaki düğmeye basıp programın direktiflerini takip etmek gerekmektedir. Aday sadece web sitesinde mevcut olan açık kontenjanlara başvurabilmektedir. Amazon.com Şirketi başvuru için sadece güncel bir özgeçmiş istemektedir. Yapılan başvuru sonra Amazon.com İnsan Kaynakları uzmanları tarafından değerlendirilecektir ve ona göre aday ile görüşme yapıp yapılmayacağına karar verilecektir. Başvuran aday Amazon.jobs sistemine başvuru numarası ile girerek başvurusunun durumu takip edebilmektedir. (<https://www.amazon.jobs>, 2018)

Aday başvurulan görev için uygun bulunursa, Amazon.com tarafından telefon mülakatı uygulanmaktadır. Eğer mülakat başarılıysa ve aday başvuruyu reddetmezse, aday fiziksel ortamda İK yöneticisi ve birkaç meslektaş ile uygulanan mülakata çağırılmaktadır. (<https://www.amazon.jobs>, 2018)

Bu işe alım şekli bütün görevler için ("Fulfillment by Amazon" adlı lojistik ağının personeli hariç) uygulanmaktadır. "Fulfilment by Amazon" ağında bulunan görevlerde çalışmak isteyen adaylar başvurduktan sonra, şarta bağlı teklif (contingent offer) gelmesini beklemelidir. Bundan sonra bu adaylar Amazon.com tarafından düzeltilen işe alma etkinliğine (hiring event) davet edilmektedir. (<https://www.amazon.jobs>, 2018)

Şarta bağlı teklifte işveren adaya sözlü veya yazılı olarak bir teklif sunar, ancak şirket, adayın işi yapabileceğini engelleyen hususları keşfettiği takdirde (mesela, uygun olmayan sağlık durumu, özgeçmiş bilgilerinin doğru olmaması) bu teklifi reddedebilmektedir. (<https://careertrend.com>, 2018)

Bu farklı seçim yöntemleri büyük ihtimalle başka Amazon.com departmanlarının/takımlarının personelinin niteliklerine göre, "Fulfillment by Amazon" adlı Amazon.com lojistik ağı personelinin daha düşük nitelikli olması ile ilişkilidir.

"Fulfillment by Amazon" takımı tarafından ihtiyaç duyulan personele bakıldığında, depo görevlisi, yardımcısı gibi görevler görülmektedir. Bu görevler için Amazon.com tarafından önem verilen nitelikler, genellikle lise diplomasının sahibi olmak, en az 18 yaşında olmak, iyi sağlık durumu ve özellikle ayakta çok durabilmek ve yürüyebilmek ve 49 pounda kadar ağırlık kaldırabilmek gibi sıralanmaktadır. (<https://amazon.jobs/>)

Bu tür görev için personelin seçilmesi başka tür görev için (mühendisleri, pazarlamacı vs.) personel seçilmesine göre daha kolaydır. Onun için Amazon.com hemen şarta bağlı teklif sunmakta ve bu tür pozisyonlar için işe alma etkinliğini düzenleyerek ve fiziksel ortamda adaylara bakıp hemen çok sayıda personeli işe alabilmektedir.

Diğer görevler için Amazon.com Şirketi'nin yaklaşımı daha sofistike, birkaç aşamadan ve bireysel mülakatlardan oluşturmaktadır.

4. BÖLÜM

AMAZON ŞİRKETİNCE İHTİYAÇ DUYULAN PERSONEL ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA (WWW.AMAZON.JOBS SİTESİNDEKİ DUYURULAR ÜZERİNDEN)

4.1. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ

Teknoloji tüm perakendecilik sektörünü ve dolayısıyla personelini ve perakendecilik şirketlerinin personel gereksinimlerini, yani ilgili personelin temel ve tercih edilen niteliklerini değiştirmektedir.

Amazon.com şirketi, e-perakendecilik sektöründe en başarılı olan ve kendini sürekli geliştiren şirketlerden biridir. Dolayısıyla Amazon.com'un personeli, modern e-perakendecilik sektörünün personel ihtiyaçlarını sergilemektedir. Bu araştırmada, Amazon.com şirketince ihtiyaç duyulan personelin temel ve tercih edilen niteliklerinin belirlenmesi amaçlanmaktadır. Bu bilgiler, e-perakendecilik sektöründe iş arayan ve çalışan insanlara işe girmek veya işte başarılı olmak ve iş kaybetmemek için faydalı olabilecektir. Bu bilgiler, hem kendini bütün dünyada sürekli büyüten Amazon.com şirketinde hem de başka e-perakendecilik şirketlerinde çalışmak isteyenler için yararlı olabilecektir çünkü diğer şirketler, perakende sektöründe rekabet edebilmek için, kaçınılmaz bir şekilde Amazon.com'dan örnek almaktadırlar.

4.2. ARAŞTIRMANIN AMACI, KAPSAMI VE SINIRLILIKLARI

Bu araştırmanın amacı Amazon.com'un web sitesinde bulunan iş ilanları üzerinde, Amazon.com tarafından ihtiyaç duyulan personelin niteliklerini belirlemektir.

Bunu yapmak için şunlar amaçlanmıştır:

1. Amazon.com şirketinin farklı bölgelerde (ABD ve Avrupa'daki) aynı görevde çalışan personelinin becerileri, eğitimi, iş tecrübeleri ve başka temel ve tercih edilen niteliklerinin farklı olup olmadığını tespit etmek;

2. Bu araştırmada analiz için seçilmiş görevlerin (hem ABD’de hem de Avrupa’da) Amazon.com’un iş ilanlarında yer alan en yaygın temel ve tercih edilen nitelikleri belirtilmeye çalışılmaktadır (E-perakendecilik sektöründe çalışmak isteyenlere veya alışanlara, Amazon.com tarafından aranan en yaygın nitelikleri açıklamak amacıyla).

Araştırma erevesinde ABD’deki ve Avrupa Bölgesi’nin bütün ilanlarındaki pozisyonlar tarandıktan ve pozisyonlar sınıflandırıldıktan sonra, 10 en yaygın görev belirlenmiştir ve hem ABD’de için hem de Avrupa Bölgesi için her görev için 10 tane ilan olmak üzere toplam 200 tane iş ilanı incelenmiştir.

Araştırma çerçevesinde temel olarak ihtiyaç duyulan personele dair yetkinliklere ve yeterliliklere (competencies and profficiency) değinilmiştir; ilgili personelin görev, yetki ve sorumlulukları ele alınmamıştır. Çünkü onlara da bakılması çok daha kapsamlı bir araştırma çalışmasını gerektirmektedir.

Araştırma için sadece İngilizce dilinde yazılmış ilanlar incelenmiştir çünkü araştırmacı diğer Avrupa dillerini bilmemektedir.

Araştırmacının bilişim teknolojileri alanında yeterli teknik altyapısı olmamasından dolayı, bazı nitelikler araştırmacı tarafından tam olarak anlaşılamamıştır.

4.3. AMAZON.COM ŞİRKETİNİN İŞ İLANLARININ ANALİZ İÇİN SEÇİLME AMACI VE SEBEPLERİ

Amazon.com bütün iş ilanlarını Amazon.jobs adresindeki kendi web sitesine koymaktadır. Bu web sitesi, gerçekten de Amazon’un personel ihtiyaçlarını yansıtmaktadır çünkü Amazon.com’un iş duyurularının tek kaynağı burasıdır.

4.4. VARSAYIMLAR

Amazon.com web sitesinin iş ilanları, ihtiyaç duyulan personelin temel ve tercih edilen niteliklerini göstermektedir.

Web sitesinde en çok ilanı bulunan görevlere, Amazon tarafından daha fazla ihtiyaç duyulmaktadır ve bu görevler, Amazon’un en yaygın, en çok kişiye ihtiyaç duyduğu görevlerdir.

Amazon.com tarafından en sık bahsedilen nitelikler, Amazon.com tarafından aranan personelin en yaygın nitelikleridir.

Belli bölgede daha çok sayıda bulunan kodlanmış nitelikler ve daha çok sayıda bulunan nitelik kodları, Amazon.com'un bu bölge personeline daha "s sofistike" nitelikler aradığını göstermektedir.

Bu varsayım şu şekilde açıklanmaktadır:

Nitelik kodları nitelik çeşidini göstermektedir (mesela, eğitim türlerini) ve kod sayısı/ilan sayısı da bize her ilandaki spesifik kategoride görev için gereken nitelik ortalamasını (endeksini) yani "nitelik yoğunluğu" durumunu vermektedir. Mesela, "temel beceriler" konusunda ABD için bu konuyla ilgili 30 adet kodlanmış nitelik bulunuyorsa ve Avrupa'daki ilanlarda 50 adet kodlanmış nitelik bulunuyorsa, o zaman ABD'deki her ilan için nitelik ortalaması 3 olur, Avrupadaki ilanlar için ise bu ortalama 5 olmaktadır. Beş üçten daha büyüktür. Bu da, Amazon.com Şirketi'nin Avrupa'daki personeline (Amazon.com'un ABD'deki aynı görevde bulunan personeline göre) daha nitelikli olmasını istediği anlamına gelmektedir.

4.5. HİPOTEZLERİN KURULMASI

Amazon.com'un Avrupa emek piyasasında ABD emek piyasasından daha az iş imkanı (iş ilanları) bulunmaktadır. Bu nedenle, Avrupa'da bu başarılı şirkette çalışmak için rekabet daha yüksek olmalıdır. Bu düşünceden hareketle, araştırmada Amazon.com Şirketi'nin Avrupa'da aranan personelden (bütün nitelikler açısından) ABD'de aranan personelden (aynı görevde olan) daha çok sayıda ve daha çeşitli nitelikleri talep ettiği varsayılmaktadır. Böylece 16 farklı iddia ortaya çıkmıştır.

H₀. Amazon.com'un Avrupalı personeli temel nitelik çeşitleri açısından Amerikalı personeline **üstün bulunmamaktadır** (daha çok becerili değildir).

H₁. Amazon.com'un Avrupalı personeli temel nitelik çeşitleri açısından, Amerikalı personeline **üstün bulunmaktadır** (daha çok becerilidir).

H₀. Amazon.com'un **Avrupalı personeli ortalama temel nitelik sayısı** bakımından, Amerikalı personelinden **üstün bulunmamaktadır**.

H₂. Amazon.com'un **Avrupalı personeli ortalama temel nitelik sayısı** bakımından, Amerikalı personelinden **üstün bulunmaktadır**.

H₀. Amazon.com'un **Avrupalı personeli tercih edilen nitelik çeşitleri** açısından Amerikalı personelinden **üstün bulunmamaktadır** (daha çok becerili değildir).

H₃. Amazon.com'un **Avrupalı personeli tercih edilen nitelik çeşitleri** açısından, Amerikalı personelinden **üstün bulunmaktadır** (daha çok becerilidir).

H₀. Amazon.com'un **Avrupalı personeli ortalama tercih edilen nitelik sayısı** bakımından, Amerikalı personelinden **üstün bulunmamaktadır**.

H₄. Amazon.com'un **Avrupalı personeli ortalama tercih edilen nitelik sayısı** bakımından, Amerikalı personelinden **üstün bulunmaktadır**.

H₀. Amazon.com'un **Avrupalı personeli temel eğitim çeşitleri** açısından Amerikalı personelinden **üstün bulunmamaktadır** (daha çok becerili değildir).

H₅. Amazon.com'un **Avrupalı personeli temel eğitim çeşitleri** açısından, Amerikalı personelinden **üstün bulunmaktadır** (daha çok becerilidir).

H₀. Amazon.com'un **Avrupalı personeli ortalama temel eğitim nitelik sayısı** bakımından, Amerikalı personelinden **üstün bulunmamaktadır**.

H₆. Amazon.com'un **Avrupalı personeli ortalama temel eğitim nitelik sayısı** bakımından, Amerikalı personelinden **üstün bulunmaktadır**.

H₀. Amazon.com'un **Avrupalı personeli tercih edilen eğitim çeşitleri** açısından Amerikalı personelinden **üstün bulunmamaktadır** (daha çok becerili değildir).

H₇. Amazon.com'un **Avrupalı personeli tercih edilen eğitim çeşitleri** açısından, Amerikalı personelinden **üstün bulunmaktadır** (daha çok becerilidir).

H₀. Amazon.com'un **Avrupalı personeli ortalama tercih edilen eğitim nitelik sayısı** bakımından, Amerikalı personelinden **üstün bulunmamaktadır**.

H₈. Amazon.com'un **Avrupalı personeli ortalama tercih edilen eğitim nitelik sayısı** bakımından, Amerikalı personelinden **üstün bulunmaktadır**.

H₀. Amazon.com'un **Avrupalı personeli temel iş tecrübesi çeşitleri** açısından Amerikalı personelinden **üstün bulunmamaktadır** (daha çok becerili değildir).

H₉. Amazon.com'un **Avrupalı personeli temel iş tecrübesi çeşitleri** açısından, Amerikalı personelinden **üstün bulunmaktadır** (daha çok becerilidir).

H₀. Amazon.com'un **Avrupalı personeli ortalama temel iş tecrübesi nitelik sayısı** bakımından, Amerikalı personelinden **üstün bulunmamaktadır**.

H₁₀. Amazon.com'un **Avrupalı personeli ortalama temel iş tecrübesi nitelik sayısı** bakımından, Amerikalı personelinden **üstün bulunmaktadır**.

H₀. Amazon.com'un **Avrupalı personeli tercih edilen iş tecrübesi çeşitleri** açısından Amerikalı personelinden **üstün bulunmamaktadır** (daha çok becerili değildir).

H₁₁. Amazon.com'un **Avrupalı personeli tercih edilen iş tecrübesi çeşitleri** açısından, Amerikalı personelinden **üstün bulunmaktadır** (daha çok becerilidir).

H₀. Amazon.com'un **Avrupalı personeli ortalama tercih edilen iş tecrübesi nitelik sayısı** bakımından, Amerikalı personelinden **üstün bulunmamaktadır**.

H₁₂. Amazon.com'un **Avrupalı personeli ortalama tercih edilen iş tecrübesi nitelik sayısı** bakımından, Amerikalı personelinden **üstün bulunmaktadır**.

H₀. Amazon.com'un **Avrupalı personeli temel beceri çeşitleri** açısından Amerikalı personelinden **üstün bulunmamaktadır** (daha çok becerili değildir).

H₁₃. Amazon.com'un **Avrupalı personeli temel beceri çeşitleri** açısından, Amerikalı personelinden **üstün bulunmaktadır** (daha çok becerilidir).

H₀. Amazon.com'un **Avrupalı personeli ortalama temel beceri sayısı** bakımından, Amerikalı personelinden **üstün bulunmamaktadır**.

H₁₄. Amazon.com'un **Avrupalı personeli ortalama temel beceri sayısı** bakımından, Amerikalı personelinden **üstün bulunmaktadır**.

H₀. Amazon.com'un **Avrupalı personeli tercih edilen beceri çeşitleri** açısından, Amerikalı personelinden **üstün bulunmamaktadır** (daha çok becerili değildir).

H₁₅. Amazon.com'un **Avrupalı personeli tercih edilen beceri çeşitleri** açısından, Amerikalı personelinden **üstün bulunmaktadır** (daha çok becerilidir).

H₀. Amazon.com'un **Avrupalı personeli ortalama tercih edilen beceri sayısı** bakımından, Amerikalı personelinden **üstün bulunmamaktadır**.

H₁₆. Amazon.com'un **Avrupalı personeli ortalama tercih edilen beceri sayısı** bakımından, Amerikalı personelinden **üstün bulunmaktadır**.

4.6. ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ

İlk olarak, Amazon.com Şirketi'nin iş ilanları, coğrafyalara göre seçilmiştir, yani dünyanın belli bölgelerine ait iş ilanları seçilmiştir. Bu kapsamda, Türkiye'ye yakın olan bir bölge özellikle seçilmiştir.

Sonra, bu ilanlar bölgelere ve belli görevlere göre gruplara ayrılmıştır ve her gruptaki ilan sayıları saptanmıştır. Bundan sonra ise, en sık bulunan/en çok iş ilanı olan 10 görev belirlenmiştir. Ancak bu görevler, Türkiye'ye yakın olan bölgelerden seçilmiştir. İkincil olarak seçilen bölgede de bu görev ile ilgili iş ilanları belirlenmiş ve yeterli sayıda olmasına özen gösterilmiştir. Sonra da, bu iki bölgedeki, en sık bulunan 10 görev ile ilgili iş ilanları, içerik analizi yöntemi ile analiz edilmiştir ve her iki bölgedeki görevlerin nitelikleri, benzerlik ve/veya farklılıkları gözetilerek birbirleriyle karşılaştırılmıştır.

4.6.1. Örnek Seçimi

4.6.1.1. İş İlanlarının Coğrafyaya Göre Seçilmesi

Amazon.jobs web sitesinde Amazon.com'un faaliyette bulunduğu tüm ülkelerin (ABD, Kanada, Japon, Hindistan vd.) iş ilanları yer almaktadır. Her an farklılık göstermekle birlikte, 26.03.2018 tarihinde ABD için 9194 ilan ve diğer ülkeler için 5706 iş ilanı bulunmuştur (<https://www.amazon.jobs/>, Erişim tarihleri: 26.03.2018, 31.03.2018 ve 01.04.2018).

Bu ilanlar farklı ülkelere göre Tablo 21'de gösterildiği şekilde bir dağılım göstermektedir (Bölge dağılımı Amazon.jobs web sitesine göre yapılmıştır.).

Araştırma için ABD ve Avrupa Bölgesi (İngiltere dahil) seçilmiştir. Bu seçimin nedenleri şu şekilde açıklanmaktadır: ABD, Amazon.com Şirketi'nin merkezidir dolayısıyla insan kaynakları ve başka konular açısından en gelişmiş, başka yerlere neyin, nasıl olduğunu gösteren bir yerdir. Avrupa'da Amazon.com'un faaliyet gösterdiği çok sayıda ülke vardır, dolayısıyla Avrupa, ABD'nin dışındaki en gelişmiş Amazon.com faaliyetlerinin bulunduğu yerdir. Avrupa Bölgesi de Türkiye'ye daha yakın olduğu için, bu bölgede Amazon.com tarafından ihtiyaç duyulan personelin nitelikleri, istihdam açısından Türkiye için faydalı olabilecektir. Şimdi Amazon.jobs web sitesinde Türkiye için sadece 3 iş ilanı bulunmaktadır ancak Amazon.com sürekli büyümektedir ve Türkiye'deki faaliyetleri her an gelişme olasılığı taşımaktadır.

İş ilanı örnekleri alınacak coğrafi bölgeler belirlenmiştir. Ancak Avrupa'daki iş ilanların içinde sadece İngilizce yazılmış ilanların yanı sıra her ülkeye ait başka dillerde de ilanlar yer almaktadır. Araştırmada, Türkçe ve İngilizce dışındaki dillere yazılan ilanlar ele alınmamıştır.

Tablo 21
Amazon.com Şirketinin İş İlanlarının Ülkelere ve İlanların Diline Göre Dağılımı

Bölge	Ülke	Amazon.jobs Web sitesine ulaşım tarihi	Her Ülkenin Açık Kontenjan Sayısı	İngilizce Yazılan İlanların Sayısı	Başka Dilde Yazılan İlanların Sayısı
Kuzey Amerika	Kanada	31.03.2018	296	296	0
	Amerika Birleşik Devletleri	26.03.2018	9194	9174	20
Latin Amerika	Brazil	01.04.2018	88	88	0
	Kosta Rika	01.04.2018	48	46	2
	Meksika	01.04.2018	70	70	0
Avrupa	Belçika	01.04.2018	10	10	0
	Çek Cumhuriyeti	31.03.2018	55	51	4
	Finlandiya	31.03.2018	3	3	0
	Fransa	31.03.2018	224	101	113 (Fransızca)
	Almanya	01.04.2018	489	305	184(Almanca)
	İrlanda	31.03.2018	255	255	0
	İtalya	31.03.2018	97	94	3
	Lüksemburg	01.04.2018	233	232	1
	Hollanda	31.03.2018	27	27	0
	Polonya	31.03.2018	121	83	38
	Romanya	31.03.2018	71	71	0
	Slovakya	31.03.2018	64	63	1
	İspanya	31.03.2018	132	132	0
	İsveç	31.03.2018	50	49	1
	İsviçre	01.04.2018	6	6	0
	Birleşik Krallık (toplam)	31.03.2018	693	692	1
	İngiltere	31.03.2018	673	673	0
	İskoçya	31.03.2018	14	14	0
	Galler (Wales)	31.03.2018	5	5	0
	Orta Doğu ve Afrika	Mısır	31.03.2018	12	12
İsrail		01.04.2018	71	71	0
Fas		01.04.2018	2	2	0
Güney Afrika		31.03.2018	62	62	0
Türkiye		31.03.2018	3	3	0
Asya Pasifik	Avustralya	31.03.2018	178	178	0
	Çin	31.03.2018	403	403	0
	Hong Kong	31.03.2018	33	33	0
	Hindistan	31.03.2018	628	628	0
	Japonya	31.03.2018	455	223	232 (Japonca)
	Yeni Zelanda	01.04.2018	8	8	0
	Singapur	01.04.2018	127	127	0

Tablo 21. "Amazon.com Şirketi'nin İş İlanlarının Ülkelere ve İlanların Diline göre Dağılımı" gözetildiğinde başkaca dillerde yazılan ilanların özellikle Fransa, Almanya ve Polonya için söz konusu olduğu görülmektedir (% 40-50 oranında). Bu nedenle, bu ülkelerin ilanları analiz edilmeyecektir. Avrupa bölgesinin başka ülkelerinde İngilizce

olmayan dillerde yazılmış iş ilanları da yer almaktadır ancak onların sayısı yok denecek kadar azdır. Onun için araştırmada başka ülkelerin iş ilanlarına, yani toplam 1685 tane ilana (İngilizce olmayan 11 tanesi hariç), bakılmıştır ve bu ilanlardan seçilmiş olanlar analiz edilmiştir.

4.6.1.2. Araştırma İçin Görevlerin Seçilmesi

ABD için 9174 ve Avrupa Bölgesi için ise 1685 tane kadar olan bütün iş ilanlarını, bu araştırma çerçevesinde hem zaman kısıtlılığından hem de insan gücü kısıtlılığından analiz etmek mümkün olmamıştır.

Araştırmada ABD’de ve anılan Avrupa Bölgesi ülkelerinde bulunan Amazon.com şirketinin ilanları belli pozisyonlarına göre gruplara ayrılmıştır. (Amazon.jobs web sitesinde görevlere göre dağıtım ve sayısı gösterilmemektedir onun için araştırmada en yaygın pozisyonların derecesi tespit edilmiştir.). Sonrasında, en çok ilan olan (yani en sık bulunan) belli pozisyonların grupları oluşturulmuştur. Örneğin, muhasebeciler, mühendisler. Bu gruplardan en çok sayı sahibi olan ilk 10 tane pozisyon seçilmiştir. Bu ilk 10 pozisyon da Avrupa için derecelere göre, yani en yaygın pozisyonlara göre seçilmiştir çünkü daha önce belirtildiği gibi araştırma konusu coğrafya Türkiye’ye yakın olan Avrupa olarak özellikle seçilmiştir (Türkiye Ekonomisi’ne olası etkileri nedeniyle.).

Sonra bu seçilmiş pozisyonların iş ilanları hem ABD hem de Avrupa için içerik analizi yardımıyla analiz edilmiştir. Kodlanmış bilgilere oluşturulmuş iddialara göre de bakılmıştır, Amerika ve Avrupa için aynı pozisyonlardaki ilanlarda benzerlik ve/veya farklılıklar ortaya çıkarılmıştır, böylece Avrupa Bölgesi’nin en çok aranan pozisyonlarına ait nitelikler tespit edilmiştir.

İçerik Analizi çok zaman alıcı bir yöntemdir. Her bir pozisyon için kod sisteminin oluşturulması gerekmektedir. Bu da çok zaman ve enerji almaktadır. İlk olarak her pozisyon için en az 30 tane ilan incelenmesi planlanmıştır. Ancak zaman (tez teslim süresi gibi) ve insan gücü kısıtlılığından (araştırma tek bir kişi tarafından yapılmıştır) her pozisyon için 10 tane ABD’deki ve 10 tane Avrupa’daki taranan Amazon.jobs iş ilanları rastgele seçilmiş ve analiz edilmiştir.

Araştırma için ABD’de ve belirli Avrupa Bölgesi ülkelerinde bulunan Amazon.com şirketinin ilanları belli pozisyonlarına göre gruplara dağıtılmıştır ve en çok ilan olan (yani en sık bulunan) belli pozisyonların grupları oluşturulmuştur. Bu pozisyonların Avrupa’da

ve ABD’de iş ilanların sayısında göre dereceleri, Tablo 22. Amazon.com Şirketi’nin Avrupa Bölgesi’nde Bulunan En Yaygın 30 Pozisyonu (İş İlanı Sayısına Göre) ve Tablo 23. Amazon.com Şirketi’nin ABD’de Bulunan En Yaygın 30 Pozisyonu (Amazon.jobs web-sitesi İş İlanlarının Sayısına Göre) yer almaktadır.

Tablo 22
Amazon.com Şirketi’nin Avrupa Bölgesi’nde Bulunan En Yaygın 30 Pozisyonu
(İş İlanların Sayısına Göre; Fransa, Almanya, Polonya Hariç)

No	Pozisyonun Adı	Duyuru Sayısı
1.	Yazılım Geliştirme Mühendisi	97
2.	Stajyer / Staj	69
3.	Çözümler Mimarı	64
4.	Hesap Yöneticisi	45
5.	Program Yöneticisi	35
6.	Kıdemli Yazılım Geliştirme Mühendisi	34
7.	İş Geliştirme Müdürü	33
8.	Bölüm Başkanları	31
9.	Sistem Geliştirme Mühendisi	22
10.	Bulut Destek Mühendisi	21
11.	Kurumsal Hesap Yöneticisi	21
12.	Yazılım Geliştirme Müdürü	20
13.	Bulut Desteği Yardımcısı	18
14.	Mekatronik Bakım Çırağı	18
15.	Kıdemli Danışman	18
16.	Kıdemli Çözüm Mimarı	18
17.	Teknolojik Olmayan Kıdemli Ürün Müdürü	17
18.	Kıdemli Satış Müdürü	17
19.	Kıdemli Mali Analiz Uzmanı	16
20.	Operasyonlar Yöneticisi	16
21.	Soruşturma Uzmanı (Dolandırıcılık)	15
22.	Kıdemli Program Yöneticisi	14
23.	Yönetici Asistanı	13
24.	IT Destek Mühendisi	13
25.	Bakım Teknisyeni	13
26.	Pazarlama Müdürü	12
27.	Kıdemli Pazarlama Müdürü	12
28.	Finans yöneticisi	10
29.	Finansal Analist (Finans)	10
30.	Kayıp Önleme Uzmanı	10

Tablo 23
Amazon.com Şirketi'nin ABD'de Bulunan En Yaygın 30 Pozisyonu
(Amazon.jobs Web sitesinin İş İlanlarının Sayısına Göre)

No	Pozisyonun Adı	Duyuru Sayısı
1.	Yazılım geliştirme mühendisi	1779
2.	Kıdemli Yazılım Geliştirme Mühendisi	524
3.	Yazılım geliştirme müdürü	284
4.	Kıdemli Teknik Program Yöneticisi	165
5.	Kıdemli Ürün Müdürü (Teknik / Teknik olmayan vb.)	164
6.	Çözümler Mimarı	154
7.	Teknik Program Yöneticisi	116
8.	Ana Ürün Müdürü (Teknik/Teknik olmayan)	110
9.	Sistemler/Sistem Geliştirme Müdürü	108
10.	Kıdemli Çözüm Mimarı	108
11.	Kıdemli Finansal Analist (Finans)	93
12.	Program Yöneticisi	92
13.	Bulut Destek Mühendisi	86
14.	Uygulamalı bilim adamı	83
15.	Yazılım Mühendisi	78
16.	Kıdemli yazılım Mühendisi	74
17.	Bölge Müdürü	70
18.	Kıdemli Program Yöneticisi	69
19.	Mühendislik operasyonları teknisyeni	68
20.	Depo Ortağı	66
21.	Ağ Geliştirme Mühendisi	63
22.	İş Geliştirme Müdürü	62
23.	Kalite Kontrol Mühendisi	61
24.	Kıdemli Yazılım Geliştirme Müdürü	60
25.	Sistem Mühendisi	56
26.	Destek Mühendisi	53
27.	Bakım Teknisyeni	53
28.	Temel Teknik Program Yöneticisi	52
29.	Bulut Desteği Yardımcısı	46
30.	Veri Merkezi Teknisyeni	45

"Yazılım Geliştirme Mühendisi" (Software Development Engineer) her iki bölgede de birinci sırada yer almaktadır. Diğer pozisyonların yerleri farklı bir şekilde dağıtılmıştır. Avrupa'da bulunan bazı pozisyonlar ise ABD'de hiç bulunmamaktadır. Örneğin, Mekatronik Bakım Çırağı adlı pozisyon, ABD'deki Amazon.com şirketin pozisyonlarından bulunmamaktadır. Hesap Yöneticisi adlı pozisyon Avrupa'da 4. en çok iş duyurusu olan pozisyon olurken ABD'de en

yaygın ilk 30 pozisyon arasında bile yer almamaktadır. Ancak ABD'deki Amazon.com şirketi pozisyonlarında bulunmaktadır.

Daha önce açıklandığı gibi, bu araştırmada analiz edilecek pozisyonları belirlemede ilk olarak Avrupa sıralaması dikkate alınmıştır.

Amazon.jobs web sitesinin Avrupa iş ilanlarında "Stajyerlik" (Internship) ikinci sırada olmasına rağmen incelenmeyecektir çünkü çeşitli farklı pozisyonlarda stajyerlik ilanları bulunmaktadır.

Avrupa sıralamasında 9. olan "Departman Müdürleri" pozisyonu ilanları da incelenmeyecektir çünkü her departmanın bu tür elemanları için eşsiz ve belirli nitelikler söz konusudur.

Aynı şekilde, "Program Yöneticisi" (Program manager) görevi de analiz edilmeyecektir çünkü araştırmadan sonra anlaşılmıştır ki her bölüme ait program yöneticisi pozisyonu için çok farklı temel ve tercih edilen nitelikler istenmektedir.

"Girişim Hesap Yöneticisi" (Enterprise Account Manager) adlı görev de bu araştırmada incelenmeyecektir çünkü ABD'de bu görevin iş ilanları yeterli sayıda bulunmamaktadır.

"Kıdemli Danışman" (Sr. Consultant) görevi farklı alanlarda bulunmaktadır ve o alanlara göre her ayrı ilanda farklı niteliklerden bahsedilmektedir. Bunun için bu araştırmada analiz edilemeyecektir.

Bu araştırma çerçevesinde oluşturulan Amazon.com şirketinin Avrupa'daki en çok ilan ettiği görevler sıralamasında 14. yerde "Mekatronik Bakım Çırağı" bulunmaktadır. Ancak bu pozisyon ABD'de hiç bulunmamaktadır ve bu sebeple bu çalışmada ele alınmamıştır.

Sonraki sırada yer alan ve hem ABD'de hem de Avrupa'daki Amazon.com şirketi ilanlarında yeterli sayıda bulunan ve aykırı özellikleri taşımayan bir görev olan "Kıdemli Çözümler Mimarı" pozisyonudur. Bu pozisyon çalışmada incelenecektir.

Bu görevler yukarıda bahsedilen sebepler dikkate alarak çıkarıldıktan sonra analiz edilecek 10 pozisyon Tablo 24'te gösterildiği şekilde sıralanmıştır.

Tablo 24
Araştırmada Analiz Edilecek Görevler

No	Görevin Adı		Avrupa'daki İş İlanı Sayısı*	ABD'deki İş İlanı Sayısı**
	İngilizce	Türkçe		
1.	Software Development Engineer	Yazılım Geliştirme Mühendisi	97	1614
2.	Solutions Architect	Çözümler Mimarı	64	154
3.	Account Manager	Hesap Yöneticisi	44	14
4.	Sr. Software Development Engineer	Kıdemli Yazılım Geliştirme Mühendisi	34	524
5.	Business Development Manager	İş Geliştirme Müdürü	33	62
6.	Systems Development Engineer	Sistemler Geliştirme Mühendisi	22	102
7.	Cloud Support Engineer	Bulut Destek Mühendisi	21	86
8.	Software Development Manager	Yazılım Geliştirme Müdürü	20	284
9.	Cloud Support Associate	Bulut Destek Partneri	18	46
10.	Sr. Solutions Architect	Kıdemli Çözümler Mimarı	18	108

Kaynak: <https://www.amazon.jobs/>

*31 Mart/1 Nisan.2018 tarihindeki Amazon.jobs web-sitesinin ilanlarına göre

**26 Mart 2018 tarihindeki Amazon.jobs web-sitesinin ilanlarına göre

4.6.1.2.1. Analiz İçin Seçilen Görevlerin Hangi Amazon.com Şirketi İş Kategorisinde Bulunduğu ve Bu Görevleri Yerine Getirenlerin Ne İş Yapacağına Kısa Açıklaması

Tablo 25'te analiz için seçilen görevlerin hangi amazon.com şirketi iş kategorisinde bulunduğu ve bu görevleri yerine getirenlerin ne iş yapacağına kısaca açıklaması yer almaktadır.

Tablo 25**Analiz için Seçilen Görevlerin Hangi Amazon.com Şirketi İş Kategorilerinde Bulunduğu ve Bu Görevleri Yerine Getirenlerin Ne İş Yapacağını Kısa Açıklaması**

Görev	İş kategorisi	Bu görevde çalışacak ne iş yapacağını kısa açıklaması
Hesap Yöneticisi	Satış, Reklam ve Hesap Yönetimi	Müthiş bir müşteri deneyimi sunarken, hedeflerine ulaşmalarına yardımcı olmak için Amazon müşterileriyle ilişkiler kurarak ve sürdürerek, belirli sektör hesaplarında tanımlanmış bir bölgede (örneğin Finlandiya kamu sektörü hesaplarında) iş büyümesini ve AWS'nin genişlemesini artırmayı sağlamak
İş Geliştirme Müdürü	İş ve Ticari Gelişim	Gelişen stratejiler yaratarak, belirli tip Amazon hizmet (mesela AWS – Amazon Web Hizmetleri) gelirlerinin gelişimi için bu hizmetlerin belirli segmentlerde (kurumsal, genel, küresel) benimsenmesi, yani belli segmentlerde müşteri ve partnerin bulundurulması veya mevcut olan müşterilerin desteklenmesi ve söz edilen hizmetlerin satış faaliyetlerin yürütülmesi ve bu hizmetlerin verimli bir şekilde kullanılmasına yardım etmek.
Bulut Destek Mühendisi	Operasyonlar, IT ve Destek Mühendisliği	Şirketlerin, kritik görevli uygulamalarını AWS (Amazon Web hizmetleri) hizmetlerinin üzerine yerleştirmelerine ve çalıştırmasına ve AWS bulut depolarındaki bu uygulamalarla ilgili sorunların çözümünde yardımcı olmak.
Bulut Destek Partneri	Operasyonlar, IT ve Destek Mühendisliği	Müşteri sorunlarının çözülmesine yardımcı olmak için doğrudan Amazon Web Hizmetleri (AWS) mühendisleriyle çalışmak.
Çözümler Mimarı	Çözümler Mimarları	Mimarileri yapılandırma ve ağ, depolama, işletim sistemleri, sanallaştırma, RDBMS ve NoSQL veritabanları ve Hadoop'un* yanı sıra uygulama entegrasyonu, bellek önbellekleri ve güvenliği içeren orta düzey teknolojilerle müşteriye kuralcı bir rehberlik sağlamak.
Kıdemli Çözümler Mimarı	Çözümler Mimarları	Mimarilerin yapılandırma ve ağ, veri depolama, işletim sistemleri, sanallaştırma, RDBMS ve NoSQL veritabanları ve Hadoop'un* yanı sıra uygulama entegrasyonu, bellek önbellekleri ve güvenliği içeren orta düzey teknolojilerle müşteriye kuralcı bir rehberlik sağlama (Müşteri / ortaklardan ve dahili AWS (Amazon Web Hizmetleri) ekiplerinden koordinasyon ekipleri dahil).
Sistemler Geliştirme Mühendisi	Sistemler, Kalite ve Güvenlik Mühendisliği	istem Tasarlama, kurma ve işletim (örneğin belirli platformlara güç sağlamada kritik sistemler).
Yazılım Geliştirme Mühendisi	Yazılım Geliştirme	Yazılım uygulamalarının, araçlarının, yazılım sistemlerinin ve / veya hizmetlerinin tasarımı ve geliştirilmesi (uygulama ve testleri).
Kıdemli Yazılım Geliştirme Mühendisi	Yazılım Geliştirme	Yazılım uygulamalarının, araçlarının, yazılım sistemlerinin ve / veya hizmetlerinin tasarımı ve geliştirilmesi (uygulama ve testleri); yüksek uzmanlığı gerektiren karmaşık problemlerin çözülmesi.
Yazılım Geliştirme Müdürü	Yazılım Geliştirme	Yazılım geliştirme tüm aşamalarına (tasarım, geliştirme, test etme ve dağıtma, uygulamaların, sistemlerin, araçların başlatılması) katkıda bulunarak ve bir takım mühendislerini yöneterek (bazı ilanlarda bir takım da oluşturmak yani mühendisleri işe de alarak); mükemmel yazılım kalitesi ve dayanıklılığını sağlamak

* Sunucu kümeleri üzerindeki veri kümelerini işlemek için tasarlanmış açık kaynak (<https://encyclopedia2.thefreedictionary.com>; 08.05.2018).

4.6.1.3. Araştırma için Seçilen İlanlar ve Onların Numaraları

Tablo 26’da ABD’deki ve Avrupa’daki Amazon.com ilanlarından araştırma için seçilmiş ilanlar numaraları ile birlikte gösterilmektedir.

Tablo 26
Araştırma İçin Seçilmiş İlanların Numaraları (ABD ve Avrupa)

No	Görev	ABD duyurusunun iş kimliği	Avrupa duyurusunun iş kimliği
1.	Yazılım Geliştirme Mühendisi	617661	608069
2.		618506	578514
3.		633008	641898
4.		640579	614857
5.		629370	620160
6.		611232	639820
7.		635285	638539
8.		616672	637982
9.		629930	626110
10.		633008	604698
11.	Çözümler Mimarı	635559	562452
12.		637010	574673
13.		615764	453658
14.		621186	550295
15.		593523	600094
16.		635121	611891
17.	Çözümler Mimarı	553060	601099
18.		635121	597904
19.		627730	602768
20.		622662	582480
21.	Hesap Yöneticisi	613558	605665
22.		640431	620417
23.		634392	617277
24.		610697	598838
25.		625972	621205
26.		633247	598841
27.		614540	599099
28.		596760	605673
29.		615813	619569
30.		616053	617481
31.	Kıdemli Yazılım Geliştirme Mühendisi	596626	624665
32.		619151	619276
33.		612681	597341
34.		630838	558456
35.		586887	358600
36.		632132	638544
37.		438450	480445
38.		595839	593979
39.		604176	625443
40.		560576	542337
41.	İş Geliştirme Müdürü	625874	618857
42.		608380	612937
43.		608593	615460
44.		588173	409729
45.		626260	627273
46.		619021	598268
47.		607821	643273
48.		583588	489590
49.		563912	626644
50.		598321	612917

Tablo 26
Araştırma İçin Seçilmiş İlanların Numaları (ABD ve Avrupa) (Devamı)

No	Görev	ABD duyurusunun iş kimliği	Avrupa duyurusunun iş kimliği
51.	Sistem Geliştirme Mühendisi	631466	594925
52.		602248	628598
53.		631941	631993
54.		605684	620244
55.		593919	412727
56.		371714	631986
57.		622414	490639
58.		632007	609224
59.		632006	621062
60.		613676	554433
61.	Bulut Destek Mühendisi	619689	572666
62.		616088	603499
63.		604932	603501
64.		584059	572910
65.		614398	572712
66.	Bulut Destek Mühendisi	594299	611367
67.		615120	572663
68.		615117	603488
69.		580231	573334
70.		584054	572772
71.	Yazılım Geliştirme Müdürü	616679	640290
72.		632476	494327
73.		516825	642527
74.		604942	640290
75.		607353	632706
76.		536340	530106
77.		556366	639544
78.		591309	626209
79.		585420	639356
80.		598444	643822
81.	Bulut Desteği Yardımcısı	589923	603487
82.		616686	603520
83.		549931	603497
84.		613710	572733
85.		616217	608815
86.		634433	572668
87.		615091	572665
88.		604160	580826
89.		611283	572662
90.		624150	611369
91.	Kıdemli Çözüm Mimarı	548148	629863
92.		613067	618850
93.		640599	598848
94.		616249	618692
95.		628971	600095
96.		613066	551402
97.		628948	575623
98.		614494	593393
99.		613718	605291
100.		628948	601255
Toplam		200 ilan	

4.6.2. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Amazon.com'un seçilmiş iş ilanlarının metinlerini analiz etmek için **içerik analizi** yöntemi kullanılmıştır. Berg'a göre, "*Kalıpları, temaları, önyargıları ve anlamları tespit etmek amacıyla belirli bir materyalin dikkatlice, ayrıntılı ve sistematik olarak incelenmesi ve yorumlanmasına içerik analizi denilir.*" (Berg ve Lune, 2015, s. 380)

Neuman içerik analizinin "*çok miktarda materyal içeriğindeki belirli başka yöntemler ile fark edilemeyebilen özellikleri keşfedip belgelememizi sağladığını ve büyük miktarda metinlerin analizi için faydalı olduğunu*" belirtmektedir (Neuman, 2009, s. 363). Bu da araştırmamız için oldukça önemlidir, çünkü incelediğimiz ilanlar toplamda büyük miktarda metin içermektedir. Berg'a göre yazılı mesajlardaki "*metinsel içerik analizine dahil edilmiş olabilecek yedi ana unsur şunlardır: kelimeler veya terimler, temalar, karakterler, paragraflar, öğeler, kavramlar, semantik.*" (Berg ve Lune, 2015, s. 390)

Araştırmamız çerçevesinde uygulanan içerik analizi için, "*temalar*" yani "*basit cümle, özne ve yüklem sahip kelime zincirleri*" kullanılacaktır (Berg ve Lune, 2015, s.390). Bir tema, yani bir cümle, bir paragraf kadar metinsel içeriği belirtmek için kullanılabilir.

Analiz süreci daha kolay hale getirmek için temalar için "kodlama" yani tema cümlesinin bir koda çevirilmesi gerçekleştirilmektedir. Böylece, araştırmamızda "Temel Nitelikler" (Basic Qualifications) teması kod olarak "BQ" kodu ile gösterilmektedir.

Bu kodları uygulamak için "kodlama tabloları" kullanılmaktadır. "*Kodlama tabloları, verilerin organize edilmesi ve bulguların tanımlanmasında*" kullanılır (Berg ve Lune, 2015, s.399). Bütün metindeki temaları kodlara çevirdikten ve saydıktan sonra, temaların sıklıklığını belirledikten sonra, kodlama tabloları vasıtasıyla araştırmacı bulgularını yorumlamaktadır.

4.6.2.1. Nitelikleri Kodlama Tablolarının/Sistemlerin Hazırlanışı

4.6.2.1.1. Nitelik Temalarının Belirlenmesi

Niteliklerin analizi, içerik analizi yöntemi kullanılarak, nitelikleri içeren metinlerin belli temalara göre yorumlanmasıyla gerçekleştirilmiştir. Temalar bu şekilde düzenlenmiştir. Temel Nitelikler (Basic Qualifications) ve Tercih Edilen Nitelikler (Preferred Qualifications) genellikle Eğitim, İş Deneyimi ve edinilen becerilerinden oluşmaktadır.

Temalar hazırlanırken, bunlar dikkate alınmıştır ve bu faktörlerin kodlaması yapılmıştır. Temaları kodlamak için her temanın İngilizce sözcüklerinin kısaltmaları kullanılmıştır. Becerilerde sadece sayılar verilmiştir. Böylece ön temalar kodlama ile şu şekilde belirlenmiştir:

Temel Nitelikler (Basic Qualifications): BQ;

Temel Niteliklerinden Eğitim (Basic Qualifications Education): BQE;

Temel Niteliklerinden İş Deneyimi (Basic Qualifications Experience in Work): BQEX;

Temel Niteliklerinden Başka Beceriler (Basic Qualifications/Other Skills, Abilities, Experiences): BQO.

Bu beceriler önce belirtildiği gibi sayı ile belirtilmiştir. Mesela, BQO1 gibi.

Aynı şekilde tercih edilen nitelikler de kodlanmıştır ve bu şekilde farklı görevler için kodlama tabloları/sistemleri oluşturulmuştur.

4.6.2.1.2. Kodlama Tablosunun Oluşturulması

Nitelikler gözden geçirilmiştir ve niteliklerin daha ileri içerik analizi için verilen kodların alt temaları tespit edilmiştir. Mesela, bulut desteği mühendisi görevinin nitelikleri analiz edildiğinde BQO1 olarak kodlanmış temel nitelik "Güçlü İşletim Sistemi Yöneticisi becerileri, Linux veya Windows" adlı temanın içinde, BQO1.1 numaralı "Belli İşletim

Sistemlerinde Temel Beceriler" adlı alt tema ortaya çıkmıştır. Bu alt tema da dört kategoriye, yani alt temalara sınıflandırılmıştır:

BQO1.1.1: Sadece Linux işletim sisteminde tecrübe;

BQO1.1.2: Linux/Windows İşletim Sistemi tecrübesi;

BQO1.1.3: Windows İşletim Sistemi tecrübesi;

BQO1.1.4: Linux/Windows/Unix İşletim Sistemlerinde tecrübe.

Böylece bütün seçilen pozisyonlar için kodlama tablolar yapılmıştır. Bazı görevler benzer niteliklere sahip olduğu için (Yazılım Geliştirme Mühendisi, Kıdemli Yazılım, Geliştirme Mühendisi, Sistem Geliştirme Mühendisi ve Yazılım Geliştirme Müdürü gibi) onların ortak kodlama tabloları oluşturulmuştur. "Hesap Yöneticisi", "İş Geliştirme Müdürü" gibi bazı görevler ayrı kodlama sistemi oluşturulmasını gerektirmiştir.

Seçilmiş görevlerin niteliklerinin kodlanmış temaları ve alt temaları Tablo 27’de, Tablo 28’de, Tablo 29’da, Tablo 30’da, Tablo 31’de yer almaktadır.

Tablo 27

Yazılım/Sistem Geliştirme Personelinin Niteliklerinin Kodlama Sistemi (Yazılım Geliştirme Mühendisi, Kıdemli Yazılım Geliştirme Mühendisi, Yazılım Geliştirme Yöneticisi, Sistem Geliştirme Mühendisi)

Temalar	KOD	Alt temanın Kodu	Alt Tema	Alt Temanın Ekstra Alt Temasının Kodu	Alt Temanın Ekstra Alt Teması
Temel Niteliklerin Temaları	BQ				
Temel nitelikler /Eğitim	BQE	BQE1	Temel bilim veya ilgili alanda lisans derecesi		
		BQE2	Bilgisayar bilimi veya ilgili alanda lisans derecesi veya buna eşdeğer iş deneyimi		
		BQE3	Lisans veya lisansüstü derecesi		
		BQE4	İlgili alanda iş deneyimi ile birlikte yüksek lisans derecesi		
		BQE5	İlgili alanda iş deneyimi ile birlikte lisans derecesi		
		BQE6	Yüksek Lisans/Doktora derecesi veya lisans derecesi veya belli iş deneyimi		
		BQE7	Bilgisayar bilimi onur derecesi veya lisansüstü derecesi		

Tablo 27
Yazılım/Sistem Geliştirme Personelinin Niteliklerinin Kodlama Sistemi (Yazılım Geliştirme Mühendisi, Kıdemli Yazılım Geliştirme Mühendisi, Yazılım Geliştirme Yöneticisi, Sistem Geliştirme Mühendisi) (Devamı)

Temalar	KOD	Alt temanın Kodu	Alt Tema	Alt Temanın Ekstra Alt Temasının Kodu	Alt Temanın Ekstra Alt Teması
Temel nitelikler /Eğitim	BQE	BQE8	Bilgisayar bilimi veya ilgili alanda yüksek lisans derecesi		
Temel nitelikler /Deneyim	BQEX	BQEXG	Genel yazılım/mühendislik deneyimi	BQEXG1	1+ yıl
				BQEXG2	2+ yıl
				BQEXG3	3+ yıl
				BQEXG4	4+ yıl
				BQEXG5	5+ yıl
				BQEXG6	6+ yıl
				BQEXG7	7+ yıl
				BQEXG8	8+ yıl
				BQEXG9	9+ yıl
				BQEXG10	10+ yıl
				BQEXGB	Muazzam deneyimi
		BQEXGO	Deneyim süresi belirtilmemiştir.		
		BQEXGCT	Genel olarak yazılım geliştirme deneyimi veya belli bir görevde mühendislik deneyimi		
		BQEXM	Yıllar içinde yazılım geliştirme takımlarını yönetme deneyimi	BQEXM1	1-2+ yıl
BQEXM2	3+ yıl				
BQEXM3	4-5+ yıl				
BQEXM4	6-7+yıl				
BQEXM5	8-9+ yıl				
BQEXM6	10+yıl				
BQEXM0	Deneyim süresi belirtilmemiştir.				
BQEXMCT	Belli aktivite/görev icra eden yazılım geliştirme takımlarını yönetme deneyimi				
Temel nitelikler / Yazılım Dilleri	BQPL	BQPL1	Java		
		BQPL2	C++		
		BQPL3	C		
		BQPL4	C#		
		BQPL5	Ruby		
		BQPL6	Python		
		BQPL7	Java Script		
		BQPL8	Scala		
		BQPL9	C/C++		
		BQPL10	Objective-C		
		BQPL11	Perl		
		BQPL12	GO		
		BQPL13	GROOVY		
		BQPL14	SHELL		
		BQPL15	PHP		
		BQPL16	Herhangi bir komut dili		

Tablo 27
Yazılım/Sistem Geliştirme Personelinin Niteliklerinin Kodlama Sistemi (Yazılım Geliştirme Mühendisi, Kıdemli Yazılım Geliştirme Mühendisi, Yazılım Geliştirme Yöneticisi, Sistem Geliştirme Mühendisi) (Devamı)

Temalar	KOD	Alt temanın Kodu	Alt Tema	Alt Temanın Ekstra Alt Temasının Kodu	Alt Temanın Ekstra Alt Teması
Temel nitelikler/ Yazılım Dilleri	BQPL	BQPLV	Çeşitli programlama dillerinde uzmanlık		
		BQPLVOne	Minimum bir programlama dilinde uzmanlık		
		BQPLVOM	Bir veya daha fazla programlama dilinde uzmanlık		
Temel nitelikler /Diğerleri	BQO	BQO1	Algoritma		
		BQO2	Veri yapılarının derinden anlaşılması		
		BQO3	Yazılım tasarım becerileri	BQO3.1.	Ortak yazılım tasarımı becerileri
				BQO3.2.	Nesne odaklı tasarım becerileri (deneyim)
		BQO4	Karmaşıklık analizi becerileri/anlayışı		
		BQO5	Problem çözme yetenekleri		
		BQO6	İletişim yetenekleri	BQO6.1	İyi/Mükemmel Sözlü ve Yazılı İletişim Becerileri
				BQO6.2	İyi İngilizce Bilgisi
				BQO6.3	Personel ile iletişim deneyimi
				BQO6.4	Müşteri ile iletişim deneyimi
				BQO6.5	Karmaşık teknik bilgileri çeşitli kitlelere net bir şekilde sunma becerisi
		BQO7	WEB Geliştirme Deneyimi	BQO7.1	Büyük ölçekli web servisleri oluşturmak
				BQO7.2	Ortak İnternet Teknolojileri ve protokollerini yeterince bilmek
BQO8	Yazılım Geliştirme Yaşam Döngüsü Deneyimi/bilgisi				
BQO9	Linux/Unix gibi açık kaynak teknolojilerine dair anlayış/deneyim				

Tablo 27**Yazılım/Sistem Geliştirme Personelinin Niteliklerinin Kodlama Sistemi (Yazılım Geliştirme Mühendisi, Kıdemli Yazılım Geliştirme Mühendisi, Yazılım Geliştirme Yöneticisi, Sistem Geliştirme Mühendisi) (Devamı)**

Temalar	KOD	Alt temanın Kodu	Alt Tema	Alt Temanın Ekstra Alt Temasının Kodu	Alt Temanın Ekstra Alt Teması
Temel nitelikler /Diğerleri	BQO	BQO10	Başarılı üretim yazılım sistemleri oluşturmak		
		BQO11	Mükemmel/iyi Analitik Beceriler		
		BQO12	Projeler ile çalışma deneyimi	BQO12.1	Karmaşık Projelerin Başlatmak
				BQO12.1	Projeleri tamamlayabilme becerisi
		BQO13	Diğer mühendislere rehberlik etme deneyimi		
		BQO14	Dağıtımli sistem deneyimi		
		BQO15	Hızlı ortamda kıvrak Yazılım Geliştirme Deneyimi		
		BQO16	Bilgisayar sistemlerinin temellerini anlamak		
		BQO17	Mühendislik Takımlarını İşe Alma deneyimi/Yeteneği		
		BQO18	Farklı takımlarda çalışabilme yeteneği		
		BQO19	Takım İşbirliği. Gruplar arası çalışma stili		
		BQO20	Bir iyelik ve sonuç odaklı kültürde çalışmak için kanıtlanmış yetenek		
		BQO21	Karmaşık alanlarda/karmaşık projelerle başarıya ulaşmanın güçlü kanıtları		
		BQO22	Medya formatındaki deneyim		
		BQO23	SQL/NoSQL gibi veritabanlarına dair anlayış/deneyim		
		BQO24	Kritik yazılım sistemlerinin oluşturulması konusunda deneyim		
		BQO25	Diğer	BQO25.1	Teknoloji bilgisi eksikliğinden dolayı araştırmacı tarafından anlaşılmayan şeyler
				BQO25.2	Belirli departman ihtiyaçlarına bağlı olarak tekrarlanmayan/yüksek olasılıkla sınıflandırılmayan birçok şey

Tablo 27
Yazılım/Sistem Geliştirme Personelinin Niteliklerinin Kodlama Sistemi (Yazılım Geliştirme Mühendisi, Kıdemli Yazılım Geliştirme Mühendisi, Yazılım Geliştirme Yöneticisi, Sistem Geliştirme Mühendisi) (Devamı)

Temalar	KOD	Alt temanın Kodu	Alt Tema	Alt Temanın Ekstra Alt Temasının Kodu	Alt Temanın Ekstra Alt Teması
Tercih edilen nitelikler	PQ				
Tercih edilen nitelikler/ Eğitim	PQE	PQE1	Bilgisayar Bilimi veya İlgili alanda yüksek lisans veya doktora derecesi		
		PQE2	Bilgisayar Bilimi veya İlgili alanda yüksek lisans derecesi		
		PQE3	Bilgisayar Bilimleri veya İlgili Alanda yüksek lisans veya lisans derecesi		
		PQE4	Bilgisayar Bilimleri veya ilgili disiplin doktora derecesi		
		PQE4	Belirli iş tecrübesi ile Lisans veya Yüksek Lisans derecesi		
		PQE5	Bilgisayar bilimlerinde bir derece ya da belirli bir iş deneyimi		
		PQE6	Belli iş tecrübesi ile yüksek lisans derecesi		
Tercih edilen nitelikler/ Yazılımla çalışma deneyimi	PQEX	PQEXM	Yazılım/mühendislik takım üyelerini yönetme deneyim (yıllar)	PQEXM1	+1-2 yıl
				PQEXM2	+3-4 yıl
				PQEXM3	+5 yıl
				PQEXM4	+7 yıl
				PQEXM5	+8-10 yıl
				PQEXM6	+10-15 yıl
		PQEXG	Yazılım geliştirme endüstrisinde genel tecrübe (yıllar)	PQEXG1	+1-2 yıl
				PQEXG2	+3 yıl
				PQEXG3	+4 yıl
				PQEXG4	+ 5 yıl
				PQEXG5	+ 7 yıl
				PQEXG6	+ 8-10 yıl
				Tercih edilen nitelikler/ programlama dillerinde tecrübe	PQPL
PQPL2	Python				
PQPL3	Perl				
PQPL4	GoLang				
PQPL5	Java				
Pqpl6	C				
PQPL7	C++				
PQPL8	Scala				

Tablo 27
Yazılım/Sistem Geliştirme Personelinin Niteliklerinin Kodlama Sistemi (Yazılım Geliştirme Mühendisi, Kıdemli Yazılım Geliştirme Mühendisi, Yazılım Geliştirme Yöneticisi, Sistem Geliştirme Mühendisi) (Devamı)

Temalar	KOD	Alt temanın Kodu	Alt Tema	Alt Temanın Ekstra Alt Temasının Kodu	Alt Temanın Ekstra Alt Teması		
Tercih edilen nitelikler/programlama dilleri	PQPL	PQPL9	C#				
		PQPLV	Birçok programlama dilini bilmek				
		PQPLOne	En az 1 programlama dili bilgisi				
Tercih edilen nitelikler/diğer	PQO	PQO1	Bulut hizmetleriyle ilgili deneyim				
		PQO2	Veri Yapıları Deneyimi				
		PQO3	Algoritma				
		PQO4	Karmaşıklık Analizi				
		PQO5	Nesne yönelimli tasarım				
		PQO6	İletişim yetenekleri	PQO6.1	Mükemmel sözel ve yazılı iletişim becerileri		
				PQO6.2	Hem teknik hem de teknik olmayan kitle ile iletişim kurmak için Yetenek/Deneyim		
				PQO6.3	Müşterinin problemini anlama ve etkin bir şekilde çözme becerisiyle mükemmel müşteri iletişim becerileri		
				PQO6.4	Genel olarak mükemmel iletişim becerileri		
				PQO6.5	İyi İngilizce bilgisi		
				PQO6.6	Takım üyeleri/müşterileri ile iletişimde tecrübe		
		PQO7	Karmaşık yazılım sistemleri oluşturma				
PQO8	Büyük ölçekli sistemlerde deneyim						
PQO9	İnternet/web hizmetleri teknolojilerini anlama/deneyimleme	PQO9.1	Amazon Web Servisleri Deneyimi				
PQO10	Dağıtım sistem deneyimi						
PQO11	Yazılım geliştirme yaşam döngüsü deneyimi						

Tablo 27
Yazılım/Sistem Geliştirme Personelinin Niteliklerinin Kodlama Sistemi (Yazılım Geliştirme Mühendisi, Kıdemli Yazılım Geliştirme Mühendisi, Yazılım Geliştirme Yöneticisi, Sistem Geliştirme Mühendisi) (Devamı)

Temalar	KOD	Alt temanın Kodu	Alt Tema	Alt Temanın Ekstra Alt Temasının Kodu	Alt Temanın Ekstra Alt Teması
Tercih edilen nitelikler/ diğer	PQO	PQO12	İşletim Sistemleri Tecrübesi/Bilgisi (Linux/Unix vb.)		
		PQO13	Etkili Liderlik Becerileri		
		PQO14	Veritabanı Deneyimi		
		PQO15	Ön uç kullanıcı arayüzlerinden arka uç sistemlere kadar pek çok farklı teknolojiye uzmanlık		
		PQO16	Diğer mühendislere danışmanlık yapmak		
		PQO17	Problem çözme yetenekleri çözme		
		PQO18	Makine Öğrenimi bilgisi/deneyimi		
		PQO19	Doğal Dil anlama Bilgisi/ Becerileri		
		PQO20	Yapay zeka deneyimi/bilgisi		
		PQO21	İyi Proje yönetimi becerileri	PQO21.1	Uzaktaki meslektaşlar ile proje yürütmek
		PQO22	Yazılımın zamanında gönderilmesine dair bir kanıt		
		PQO23	Yazılım metodolojilerinde teknik uzmanlık		
		PQO24	Güçlü Analitik Beceriler		
		PQO25	Teknik olmayan diğer alanlarda iş deneyimi		
		PQO26	Çevik Yazılım Geliştirme Yöntemleri Deneyimi		
		PQO27	Kritik yazılım sistemlerinin oluşturulması konusunda deneyim		
		PQO28	Günlüğe kaydetme altyapısı/sistemleri/arama sistemleri ile ilgili deneyim		
		PQO29	Diğer yetenekler/ kişisel özellikler	PQO29.1	Teknoloji bilgisi eksikliğinden dolayı araştırmacı tarafından anlaşılmayan şeyler
				PQO29.2	Belirli departman ihtiyaçlarına bağlı olarak tekrarlanmayan/yüksek olasılıkla sınıflandırılmayan birçok şey
		PQO30	Video akışı çözümleri		

Tablo 28
Bulut Destek Mühendisinin ve Bulut Destek Partnerinin Niteliklerinin Kodlama Sistemi

Tema	Temanın Kodu	Alt Temanın Kodu	Alt Tema	Alt Temanın Ekstra Alt Temasının Kodu	Alt Temanın Ekstra Alt Tema
Temel Nitelikler	BQ				
Temel Nitelikler/ Eğitim	BQE	BQE1	Bilgi Teknolojileri/Bilgisayar bilimi, Matematik, Fizik veya ilgili alanda Lisans derecesi		
		BQE2	Bilgi Teknolojileri/Bilgisayar bilimi, Matematik, Fizik veya ilgili alanda Lisans derecesi veya ilgili iş tecrübesi		
		BQE3	Bilgisayar bilimi, Bilgi teknolojisi veya ilgili alanda son 12 ay içinde tamamlanmış bir derece		
		BQO4	Teknik Servis rolünde 1-2 yıllık deneyim ile lisans derecesi		
Temel nitelikler / iş deneyimi	BQEX	BQEXTP	Teknik bir pozisyonda deneyim	BQEXTP3	3+yıl
				BQEXTP4	4+ yıl
		BQEXRP	İlgili pozisyonda iş tecrübesi	BQEXRP1	1+yıl
				BQEXRP3	3+yıl
				BQEXRP5	5+yıl
BQEXRP0	Genel olarak tecrübe, süre belirtilmemiş				
Temel Nitelikler diğer	BQO	BQO1	Güçlü İşletim Sistemi Yöneticisi becerileri (Linux veya Windows)	BQO1.1	Belli İşletim Sistemlerinde Temel Beceriler
				BQO1.1.1.	Sadece Linux işletim sisteminde
				BQO1.1.2.	Linux/Windows İşletim Sistemi
				BQO1.1.3.	Windows İşletim Sistemi
				BQO1.1.4.	Linux/Windows/Unix
		BQO2	Ağ becerileri		
		BQO3	Veritabanı Yöneticisi becerileri		
		BQO4	Mükemmel sözlü ve yazılı iletişim becerileri	BQO4.1	Güçlü yazılı ve sözlü İngilizce dil becerileri
				BQO4.2	Japonca'da akıcılık
		BQO5	Müşteri Hizmetleri Deneyimi	BQO5.1.	Müşterilerle çalışma tutkusu
		BQO6	Güçlü analiz ve sorun giderme becerileri		
		BQO7	WEB güvenliğinde Tehdit modelleme deneyimi		
BQO8	Betik dillerinde deneyim				
BQO9	Sanallaştırma Teknolojilerinde Deneyim				
Temel Nitelikler diğer	BQO	BQO10	Güçlü çoklu görev becerileri		
		BQO11	Bir haftasonu günü çalışabilme yeteneği		
		BQO12	Anlaşılmayan/ sınıflandırılmayan diğer temalar		

Tablo 28
Bulut Destek Mühendisinin ve Bulut Destek Partnerinin Niteliklerinin Kodlama Sistemi (Devamı)

Tema	Temanın Kodu	Alt Temanın Kodu	Alt Tema	Alt Temanın Ekstra Alt Temasının Kodu	Alt Temanın Ekstra Alt Tema
Temel Nitelikler diğer	BQO	BQO13	Standart Olmayan Çalışma Saatleri	BQO13.1	Vardiyalar (gecede dahil)
		BQO14	Dağıtımli bilgi işlem ortamlarından anlamak		
		BQO15	Veri iş akışı işlerini yönetmede ETL deneyimi		
		BQO16	Sorun giderme becerileri		
		BQO17	İnternet Temelleri Bilgisi		
		BQO18	Hadoop* mimarisi, yönetimi ve desteği		
		BQO19	Temel programlama becerileri/ deneyimi		
		BQO20 BQO21	Bulut Bilişim Kavramları Bilgisi C2C Programı'na başvuru sahibi olmalı		
Tercih edilen nitelikler	PQ				
Tercih Edilen Nitelikler /Eğitim	PQE	PQE1	Enformasyon Bilimi, Bilgisayar Bilimi, Fizik veya ilgili alanda lisans derecesi		
		PQE2	Teknoloji ile ilgili lisans derecesi veya eşdeğer iş deneyimi		
Tercih Edilen Nitelikler Diğer	PQO	PQO1	Bulut hizmetleriyle çalışma geçmişi	PQO1.2	AWS deneyimi
		PQO2	Veritabanı deneyimi		
		PQO3	Linux/Windows işletim sistemi deneyimi		
		PQO4	Ağ deneyimi/uzmanlığı (Bulut Destek Mühendisleri)		
		PQO5	Sanallaştırma Gösterimi		
		PQO6	Vardiyalı çalışma yeteneği		
		PQO7	Özel uygulamalarla işletim sisteminden tüm uygulama yığınlarını yönetme konusunda deneyim		
		PQO8	Bazı Betik Dillerinde Programlama Deneyimi		
		PQO9	Yazılım tabanlı IPSEC ve SSL tabanlı VPN çözümlerinin yapılandırılmasında deneyim		
		PQO10	Iperf, MTR, traceroute, 'dig' hakkında uzmanlık		
		PQO11	Güvenlik kavramlarına/en iyi uygulamalara aşina olmak		
		PQO12	Büyük veri merkezi ortamında donanım veya yazılım Yük Dengelerini anlamak		

* Sunucu kümeleri üzerindeki veri kümelerini işlemek için tasarlanmış açık kaynak (<https://encyclopedia2.thefreedictionary.com>, 08.05.2018).

Tablo 28
Bulut Destek Mühendisinin ve Bulut Destek Partnerinin Niteliklerinin Kodlama Sistemi (Devamı)

Tema	Temanın Kodu	Alt Temanın Kodu	Alt Tema	Alt Temanın Ekstra Alt Temasının Kodu	Alt Temanın Ekstra Alt Tema
Tercih Edilen Nitelikler Diğer	PQO	PQO13	IPSEC tabanlı VPN'leri ve IPSEC özellikli aygıtları yapılandırma ve destekleme deneyimi		
		PQO14	Mükemmel sözlü ve yazılı beceriler		
		PQO15	Müşteri Hizmetleri Deneyimi		
		PQO16	Profesyonel Sertifikalar		
		PQO17	Sorun Giderme Deneyimi		
		PQO18	Güçlü Çok Görevli Beceriler		
		PQO19	Yapılandırma Yönetimi Becerileri		
		PQO20	Analiz edilemeyen/sınıflandırmamayan şeyler		
		PQO21	Teknik konularda analiz, sorun giderme ve çözüm sağlama konusunda deneyim		
		PQO22	Bulut Bilişime Aşinalık		
		PQO23	Sorun Giderme/İzleme Araçları		
		PQO24	Bulut Bilişim Kavramları Bilgisi		
		PQO25	Depolama Teknolojilerine aşinalık		

Tablo 29
Çözümler Mimarı/Kıdemli Çözümler Mimarı Görevleri Niteliklerinin Kodlama Sistemi

Tema	Temann Kodu	Alt Tema	Alt Temann Kodu	Alt Temann Ekstra Alt Tema	Alt Temann Ekstra Alt Temanın Kodu
Temel Nitelikler	BQ				
Temel Nitelikler Eğitimi	BQE	BA/BS derecesi gerekli	BQE1	Bilgisayar Bilimleri, Matematik veya ilgili alanda BA/BS derecesi	BQE1.1
				BA/BS derecesi + endüstri deneyimi gerekli	BQE1.2
		Teknik derece/dereceler gerekli	BQE2	Bilgisayar Bilimleri veya Matematik veya ilgili alanlarda teknik lisans derecesi	BQE2.1
				Bilgisayar Bilimleri alanında teknik lisans derecesi	BQE2.2
				Bilgisayar Bilimi veya Mühendisliği veya ilgili alanda Teknik lisans derecesi veya eşdeğer iş deneyimi	BQE2.3
Temel Nitelikler/ Çalışma Deneyimi	BQEX	Teknik deneyim	BQEXT	+5 yıl	BQEXT5
		Yazılım tasarımı/ geliştirme veya internet endüstrileri deneyimi	BQEXSD	+7 yıl	BQXSD7
				+5 yıl	BQXSD5
Temel Nitelikler/ Çalışma Deneyimi	BQEX	Altyapı mimarisi, veritabanı mimarisi ve/veya ağ iletişimi deneyimi	BQEXADN	+3 yıl	BQEXADN3
				+5 yıl	BQEXADN5
		Uygulama ve/veya danışmanlık deneyimi	BQEXCI	+ 7 yıl	BQEXCI
				Birkaç yıl	BQEXCIS
		Tasarım ve uygulama deneyimi	BQEXDAP	+5 yıl	BQEXDAP5
				+7 yıl	BQEXDAP7
				+8 yıl	BQEXDAP8
				+10 yıl	BQEXDAP10
		Müşterinin karşı karşıya olduğu rol (danışman, çözümler mimarı, çözüm mühendisi) deneyimi	BQEXCFR	Yıl yok, genel iş deneyimi	BQEXCFR0
				+3 yıl	BQEXCFR3
				+5 yıl	BQEXCFR5
Yazılım geliştirme, operasyonlar, DevOps sistemleri mühendisliği, sistem mimarisi konularında 2 yıllık bir kadro içeren 10 yıllık Kurumsal IT uygulama deneyimi	BQEXITSD10				
Ağ uygulama deneyimi	BQEXNI				
Bu pozisyona bakan her bölüm için özel olan diğer deneyimler, bir kez karşılaşıldı	BQEXO				

Tablo 29

Çözümler Mimarı / Kıdemli Çözümler Mimarı Görevleri Niteliklerinin Kodlama Sistemi (Devamı)

Tema	Temann Kodu	Alt Tema	Alt Temann Kodu	Alt Temann Ekstra Alt Tema	Alt Temann Ekstra Alt Temanın Kodu
Temel nitelikler/ Diğer Beceri / Bilgi	BQO	Yazılım geliştirme yaşam döngüsü hakkında güçlü bir bilgi.	BQO1		
		Bazı betik dillerini kullanarak programlama deneyimi	BQO2		
		Son kullanıcı veya geliştirici topluluklarla çalışma deneyimi	BQO3		
		İç ve dış organizasyonlarda etkili iletişim	BQO4		
		Sunum becerileri	BQO5	Hem büyük hem de küçük kitle becerileri sunulması	BQO5.1
		Güçlü sözel ve/veya yazılı iletişim becerileri	BQO6		
		Yazılım geliştirme araçları ve metodolojileri bilgisi	BQO7		
		Seyahat yeteneği	BQO8	Yurtiçi ve ülke dışı seyahat	BQO8.1
				Yurtiçi seyahat	BQO8.2
		İngilizce ve bir başka Avrupa dilinde akıcılık	BQO9		
		AWS platformu ve/veya AWS Sertifikaları ile çalışma deneyimi	BQO10		
		Kurumsal yazılımları kullanma bilgisi	BQO11		
		Yazılım geliştirme ve/veya ağ oluşturma ve/veya sistem yönetimi ve/veya uygulama mimarisi ile ilgili çalışma bilgisi	BQO12		
		Kendi kendine ilerleyen öğrenmede becerileri ve yeni bilgi uygulama deneyimi	BQO13		
		Büyük ölçekli müşteriler veya kuruluşlarla başarılı teknik danışmanlık ve mimarlık anlaşmaları geçmişi	BQO14		
		Yeni teknolojilere adapte olma ve hızla öğrenebilme becerisi	BQO15		
		Araştırmacı teknik birikiminden yoksun olduğu için veya sadece bir kez duyuru metinlerinde belirtildiği için anlaşılabilen/sınıflandırılmayan hususlar	BQO16		
		Yüksek düzeyde İnternet ölçekli uygulamalar için altyapı, veritabanı ve ağ mimarisi deneyimi	BQO17		
		Mükemmel analitik beceriler	BQO18		
		WFM, CRM, Birleşik iletişim ve iletişim merkezleri arasında entegrasyon kurma konusunda deneyim	BQO19		
		Birden fazla paydaşın dahil olduğu projeleri veya karmaşık sözleşmeleri yönetme konusunda deneyim	BQO20		
WebRTC ve SIP gibi popüler iletişim protokolleri ve API'lerin çalışma bilgisi	BQO21				

Tablo 29
Çözümler Mimarı / Kıdemli Çözümler Mimarı Görevleri Niteliklerinin Kodlama Sistemi (Devamı)

Tema	Temann Kodu	Alt Tema	Alt Temann Kodu	Alt Temann Ekstra Alt Tema	Alt Temann Ekstra Alt Temasının Kodu
Tercih edilen nitelikler	PQ				
Tercih edilen eğitim	PQE	Bilgisayar Bilimi/Mühendisliği veya Matematikte MS/Doktora	PQE1	Bilgisayar bilimleri, Yönetim bilgi sistemi, Mühendislik veya eşdeğer teknik derecelerde yüksek lisans derecesi	PQE1.1
		Bilgisayar Bilimleri veya Matematikte bir derece	PQE2		
		Bir teknik derece	PQE3	Bilgisayar Bilimi, Yazılım Mühendisliği veya Matematikte Teknik Lisans derecesi	PQE3.1
		İşletme/Yönetim Derecesi	PQE4	MBA veya benzeri ileri derece	PQE4.1
Tercih Edilen Nitelikler / İş Deneyimi	PQEX	Yazılım geliştirme veya İnternet ile ilgili endüstrilerde çalışma deneyimi	PQEXSDI NT		
		Danışman, çözüm mühendisi ya da çözüm mimarı gibi müşteri odaklı, satış odaklı bir rol deneyimi	PQEXCFR		
		Teknik müşteri hizmetleri yönetimi deneyimi	PQEXCFR M		
		Danışmanlık şirketleriyle/şirketleri için çalışma deneyimi	PQEXCC		
Tercih Edilen Nitelikler / İş Deneyimi	PQEX	Girişim sermayesi ile finanse edilen bir teknoloji şirketi için çalışma deneyimi	PQEXTS C		
		Bir satış organizasyonunda teknik rolde daha önce edinilen tecrübe	PQEXTR SO		
		Eğitim kurumları ile çalışma ya da eğitim kurumlarında çalışma deneyimi	PQEXEI		
		Belirli departman için gerekli olan diğer deneyim ve bir kez bulunmuş olması nedeniyle sınıflandırılmayan hususlar	PQEXO		
Tercih Edilen Nitelikler / Diğer Beceriler ve Yetenekler	PQO	Güçlü iletişim becerileri	PQO1	Yazılı iletişim becerileri	PQO1.1
				Sözlü ve yazılı iletişim becerileri	PQO1.2
		AWS üzerine inşa edilen mimarlık/işletme çözümlerinde profesyonel deneyim	PQO2		
		AWS hizmetlerinin, pazar segmentlerinin, müşteri tabanının ve sektörün dikeylerinin orta/ileri düzeyde bilgisi	PQO3		
		Yöneticiler, IT yönetimi ve mühendisler ile yüksek düzeyde rahat sunum becerileri	PQO4	Büyük ve küçük gruplar için sunum becerileri	PQO4.1

Tablo 29

Çözümler Mimarı / Kıdemli Çözümler Mimarı Görevleri Niteliklerinin Kodlama Sistemi (Devamı)

Tema	Temann Kodu	Alt Tema	Alt Temann Kodu	Alt Temann Ekstra Alt Tema	Alt Temann Ekstra Alt Temanın Kodu
Tercih Edilen Nitelikler / Diğer Beceriler ve Yetenekler	PQO	Eski müşteri çözümlerini buluta taşıma veya dönüştürme deneyimi	PQO5		
		Microsoft, Oracle ve SAP'den ortak kurumsal çözümlere aşinalık	PQO6		
		Teknik beyaz kağıtların yazımı ve yayınlanmasıyla ilgili geçmiş deneyimler	PQO7		
		Büyük ölçekli uygulama mimarilerini geliştirme konusunda deneyim	PQO8		
		İç ve dış organizasyonlarda etkili iletişim kurmak	PQO9	İş ortakları ve müşterilerle etkin etkileşim deneyimi	PQO9.1
		Yeni teknolojilere uyum sağlama ve hızlı bir şekilde öğrenebilme becerisi	PQO10		
		Çözüm satış deneyimi	PQO11		
		Bir süreçte kıdemli liderlik rolü veya C seviye teknik satışlarda +2 yıl liderlik	PQO12		
		Yeni teknolojilerin kullanımı ve uyarlanmasında deneyim	PQO13		
		En az bir belirli alanda, dikey ve/veya platformda sektör uzmanlığı: DevOps, Büyük Veri, Makine Öğrenimi, Sunucusuz hesaplama vb.	PQO14		
		Araştırmacının teknik arka plan eksikliğinden dolayı veya bu pozisyon için yapılan duyurularda bir kez bulunmasından dolayı anlaşılamayan veya sınıflandırılmayan diğer nitelikler	PQO15		
		Yazılım geliştirme uygulamaları ve teknolojileri bilgisi	PQO16		
		Becerikli metodolojiler ve/veya DevOps bilgisi	PQO17		
		Diğer Avrupa Dilleri Bilgisi	PQO18		
		AWS Çözüm Mimarı Sertifikaları	PQO20		
		Bulut çözümleri geliştirme konusunda deneyim	PQO21		
		Programlama/komut yazma becerileri	PQO22		
Mobil uygulamalar tasarlama deneyimi	PQO23				
Uygulama, sunucu ve ağ güvenliği kavrayışı	PQO24				
Yapılandırılmış bir sistem geliştirme yaşam döngüsü kullanarak yüksek kaliteli, kurumsal ölçekli yazılım ürünlerinin liderliğinde veya geliştirilmesinde deneyim	PQO25				

Tablo 30
İş Geliştirme Müdürü Görevi Niteliklerinin Kodlama Sistemi

Tema	Temann Kodu	Alt Tema	Alt Temann Kodu	Alt Temann Ekstra Alt Tema	Alt Temann Ekstra Alt Temasının Kodu
Temel nitelikler	BQ				
Temel Nitelikler/ Eğitim	BQE	Üniversite derecesi, alan belirtilmemiş	BQE1	Herhangi bir alanda lisans diploması	BQE1.1
		Teknik ve/veya işletme derecesi	BQE2	MBA veya /Matematik/ Mühendislik alanlarında teknik derece	BQE2.1
				İşletme, bilgisayar bilimi, mühendislik alanlarında doktora derecesi	BQE2.2
		Üniversite derecesi veya eşdeğer deneyim	BQE3		
Güçlü ticari deneyim ve iş zekası (iş durumunun anlaşılması ve ele alınması konusundaki keskinlik ve titizlik)	BQEX1				
Temel nitelikleri / DİĞER	BQO	Dil becerileri	BQO1	Güçlü İngilizce, yazılı ve sözlü beceriler	BQO1.1
				Başka bir (İngilizce değil) Dil becerisi	BQO1.2
		İç ve dış kuruluşlarla etkin çalışma yeteneği	BQO2		
Temel nitelikleri / DİĞER	BQO	Eğitim İhtiyaçları Değerlendirmelerini yürütme ve eğitim planlarını geliştirme konusunda deneyim.	BQO3		
		İyi analitik yetenekler/beceriler	BQO4		
		Satış deneyimi	BQO5		
		Üst düzey yöneticilere katılma ve sunum yapma deneyimi	BQO6		
		Mükemmel iletişim becerileri	BQO7	Güçlü sözel ve yazılı iletişim becerileri	PQO7.1
		“Teknik” olmak, yazılım geliştirme uygulamalarına ve veri merkezi/altyapı/ağ teknolojileri konusunda bilgi birikimine/deneyime sahip olmak.	BQO8		
		Program/ürün yönetimi/geliştirme deneyimi	BQO9		
		İş geliştirme ve/veya BT yönetimi deneyimi	BQO10	+10 yıl deneyim	BQO10.1
				+ 7-10 yıl deneyim	BQO10.2
		Yönetim danışmanlığı deneyimi	BQO11		
		Finansal Hizmetler iş geliştirme	BQO12		
		Kurumsal Satış Deneyimi	BQO13		
		Stratejik ortaklık deneyimi	BQO14		

Tablo 30
İş Geliştirme Müdürü Görevi Niteliklerinin Kodlama Sistemi (Devamı)

Tema	Temann Kodu	Alt Tema	Alt Temann Kodu	Alt Temann Ekstra Alt Tema	Alt Temann Ekstra Alt Temasının Kodu
Temel nitelikleri / DİĞER	BQO	Diğer detaylar: Bazı özel departman gereksinimleri ile ilgili ve bir kez kullanılan hususlar	BQO15		
		Liderlik özellikleri	BQO16		
		Yer değiştirme yeteneği (başka bir şehre taşınmak)	BQO17		
		Güçlü müzakere becerileri	BQO18		
		Seyahat etme yeteneği (çalışma süresinin % 50'si kadar)	BQO19		
		Teknik Ön Satış deneyimi	BQO20		
		Bilişim sektöründe iş geliştirme deneyimi	BQO21	+5 yıl deneyim	BQO21.1
Tercih Edilen Nitelikler	PQ				
Tercih Edilen Nitelikler/ Eğitim	PQE	MBA veya Eşdeğer derece	PQE1		
		MBA veya eşdeğer ilgili iş tecrübesi	PQE2		
		MBA veya ileri üniversite derecesi	PQE3		
		Yüksek lisans		PQE4	
		MBA, Bilgisayar Bilimi ve/veya Mühendislik/Matematik Derecesi	PQE5		
		Bilgisayar Bilimi/Mühendisliği/Matematik Derecesi	PQE6		
Tercih Edilen Nitelikler /Deneyim	PQEX	İş geliştirme deneyimi	PQEX1	+10 yıl	PQEX1.1
				+5 yıl	PQEX1.2
Tercih Edilen Nitelikler	PQ				
Tercih Edilen Nitelikler/ Diğer Yetenekler ve/veya Beceriler	PQO	İkinci Avrupa Dili (Almanca gibi)	PQO1		
		İç ve dış kuruluşlarla etkin çalışma yeteneği	PQO2		
		Pazarlama, operasyonlar ve eğitim sunumu deneyimi	PQO4		
		Amazon Web Servisleri veya Bulut Bilişim kavramları hakkında bilgi	PQO5		
		Güçlü analitik beceriler	PQO6		
		Güçlü sözel ve yazılı iletişim becerileri	PQO7		
		Teknik olmak, teknik bilgi/arka plan sahibi olmak (bulut bilişim yazılımı, veritabanı sistemleri vb.)	PQO8		
		Teknoloji endüstrisi/IT ortamı çalışma deneyimi	PQO9		
		Liderlik becerileri/Satış profesyonelleri ekibinde liderlik deneyimi	PQO10		
		İyi müzakere becerileri	PQO11		
		İş ve finans zekası	PQO12		
		BT veya Yönetim danışmanlığı geçmişi	PQO13		
		Bazı bölümlere özel sınıflandırılmayan gereksinimler, bir kez belirtilen.	PQO14		
		Liderlik özellikleri	PQO15		

Tablo 31
Hesap Yöneticisi Görevi Niteliklerinin Kodlama Sistemi

Tema	Temann Kodu	Alt Tema	Alt Temann Kodu	Alt Temann Ekstra Alt Tema	Alt Temann Ekstra Alt Temanın Kodu
TEMEL NİTELİKLER	BQ				
TEMEL NİTELİKLER / EĞİTİM	BQE	Mühendislik, Bilgisayar bilimi veya Yönetim Bilişim Sistemleri alanında bir derece	BQE1		
		Kolej/Üniversite Derecesi veya eşdeğer deneyim	BQE2	BA/BS derecesi BA / BS derecesi veya eşdeğer deneyim	BQE2.1 BQE2.2
		İşletme, Satış veya ilgili alanda BA/BS derecesi	BQE3		
TEMEL NİTELİKLER / DENEYİM	BQEX	BT sektöründe anlamlı muhasebe yöneticiliği deneyimi.	BQEX1		
		İlgili teknoloji ile ilişkili satış, iş geliştirme veya satış mühendisliği/danışmanlığı deneyimi	BQEX2	Kamu Sektöründe elde edilen önemli teknoloji ile ilgili satış, iş geliştirme veya satış mühendisliği/danışmanlığında deneyim	BQEX2.1
		Özel departman ile bağlantılı çalışma deneyimi, bir kez bulundu. Bu yüzden sınıflandırılmaz.	BQEX3		
Temel nitelikler / Diğer beceriler, yetenekler	BQO	Güçlü sözel ve yazılı iletişim becerileri	BQO1	Güçlü kişilerarası ve iletişim becerileri	BQO1.2
		İngilizce ve bir başka dilde akıcılık (çoğunlukla Avrupa Dili)	BQO2	İngilizcede akıcılık	BQO2.1
		Hesap yönetimi deneyimi.	BQO3	Kamu Sektörü hesap yönetimi deneyimi	BQO3.1
				Büyük müşteri hesapları ile çalışma konusunda hesap yönetimi deneyimi	BQO3.2
				MMN hesaplarıyla çalışmada hesap yönetimi deneyimi	BQO3.3
		Bulut teknolojisine ilgi	BQO4		
		Belirleyici ve sonuç odaklı Son derece gelişmiş kişilerarası beceriler ile birlikte özgirişkenlik	BQO5		
		Veri odaklı, eğilimleri ve iyileştirme olanaklarını tanımlama becerisi	BQO6		
		Mükemmel zaman yönetimi becerileri	BQO7		
		İyi iş zekası	BQO8		
İş için başka bir şehre taşınmaya hazırlık	BQO9				

Tablo 31
Hesap Yöneticisi Görevi Niteliklerinin Kodlama Sistemi (Devamı)

Tema	Temann Kodu	Alt Tema	Alt Temann Kodu	Alt Temann Ekstra Alt Tema	Alt Temann Ekstra Alt Temasının Kodu
Temel nitelikler / Diğer beceriler, yetenekler	BQO	Birden çok/büyük projeyi yönetmede kanıtlanmış iş sicili	BQO10		
		Medya planlaması	BQO11		
		Kurum içi ve dışı kuruluşlarla etkin bir şekilde çalışabilme becerisi	BQO12		
		Mükemmel organizasyon becerileri	BQO13		
		Excel'de yeterlilik	BQO14		
		Çapraz fonksiyonlu çalışma yeteneği	BQO15		
		Belli departmana özgü beceriler/yeterlilikler ve tüm iş ilanlarında bir kez bulunan, bu yüzden sınıflandırılması imkansız olanlar.	BQO16		
Tercih Edilen Nitelikler	PQ				
Tercih Edilen Nitelikler/Eğitimler	PQE	Mühendislik, bilgisayar bilimi veya Yönetim Bilgi Sistemlerinde bir derece	PQE1		
		Bilgisayar Bilimleri ve/veya Mühendislik/Matematik Bölümü derecesi	PQE2		
		MBA	PQE3	Ekonomi, Pazarlama, Reklamcılık veya İşletme alanlarında lisans diploması	PQE3.1
				İşletme masteri veya eşdeğer deneyim	PQE3.2
		MBA, MS veya MA (Lojistik, Tedarik Zinciri, Mühendislik, Matematik veya Eşdeğeri)	PQE4		
Tercih Edilen Nitelikler/İş Deneyimi	PQEX	Belli departmanına özel çalışma deneyimi. Metinlerde bir kez bulundu ve bu yüzden sınıflandırılmadı.	PQEX1		
Tercih Edilen Nitelikler/Diğer Beceri ve Yetenekler ve Deneyimler	PQO	Ek dil becerileri (İtalyanca, İspanyolca veya Fransızca)	PQO1		
		Kamu sektörü endüstrisinde satış deneyimi.	PQO2		
		Güçlü sözel ve yazılı iletişim becerileri	PQO3	Güçlü yazılı iletişim becerileri	PQO3.1
		Yazılım geliştirme uygulamaları ve veri merkezi/altyapı/ağ teknolojileri ile ilgili çalışma bilgisi	PQO4		
		SaaS/Bulut deneyimi	PQO5		
		Coşku ve güçlü öz motivasyon	PQO6		
		Gelişmiş Microsoft Excel becerileri	PQO7		
		Proje yönetimi becerileri	PQO8		
		Duyuru metinlerinde bir kez bulunan ve sınıflandırılmayan beceriler/nitelikler	PQO9		

4.6.2.2. Görev Niteliklerinin, İlgili Temaların ve Alt Temaların Kodlanması

Seçilmiş görevlerin niteliklerine dair temaların ve alt temaların kodlama sistemini hazırladıktan sonra nitelikler metninin kodlanmasına geçilmiştir. Bu süreç Tablo 32’de gösterilmektedir. Nitelikler metninin bir parçası İngilizce’den Türkçe’ye çevrilmiştir.

Tablo 32
Yazılım Geliştirme Mühendisi Adlı Görevin Niteliklerinin Kodlanma Örneği

Nitelik	Temaların ve Alt Temaların Kodları
"Excellent written communication and verbal agility are strong assets." "Olağanüstü yazılı ve sözlü beceriler çok değerli niteliklerdir."	PQO(tema), PQO4 (alt tema)

Böylece seçilmiş görevlerin bütün nitelikleri oluşturulmuş kodlama sistemlerine göre kodlanmıştır.

4.7. AMAZON.COM ŞİRKETİNİN SEÇİLİ İLANLARININ KODLAMASI İLE OLUŞTURULAN TABLOLAR

Kod sistemleri yardımıyla, Amazon.com şirketinin bu araştırmanın çerçevesinde seçilmiş iş ilanlarının nitelikleri üzerinden Tablo 33’ten Tablo 52’ye kadar, toplam 20 tablo (Avrupa ve ABD için ayrı ayrı yapılmıştır) elde edilmiştir.

Tablo 33
Kıdemli Yazılım Geliştirme Mühendisi İş İlanlarındaki Kodlanmış Temel ve Tercih Edilen Nitelikler
(Avrupa)

Temel Nitelikler		Tercih Edilen Nitelikler	
Kod	Kodun Sıklığı (10 ilan için)	Kod	Kodun Sıklığı (10 ilan için)
BQE1	6	PQE1	1
BEQ2	3	PQE2	2
BQEXG5	1	PQEXG6	1
BQEXG7	1	PQPL5	1
BQEXG8	4	PQPL6	1
BQPL1	7	PQPL7	1
BQPL2	6	PQO6.1	1
BQPL3	3	PQO6.2	1
BQPL4	2	PQO6.6	1
BQPL5	1	PQO7	4
BQPL6	1	PQO9	3
BQPL11	1	PQO9.1	1
BQPL16	1	PQO10	5
BQPLVOne	7	PQO11	2
BQOLVOM	2	PQO12	3
BQO1	7	PQO14	2
BQO2	7	PQO15	4
BQO3.2.	5	PQO16	4
BQO4	2	PQO21	1
BQO5	5	PQO26	1
BQO6	2	PQO29.1	2
BQO6.3	1	PQO29.2	9
BQO6.4	1		
BQO8	2		
BQO9	2		
BQO11	2		
BQO12.1	2		
BQO13	3		
BQO14	3		
BQO16	1		
BQO25.1	2		
BQO25.2	5		
Toplam:	98	Toplam:	51

Tablo 34
Kıdemli Yazılım Geliştirme Mühendisi İş İlanlarındaki Kodlanmış Temel ve Tercih Edilen Nitelikler
(ABD)

Temel Nitelikler		Tercih Edilen Nitelikler	
Kod	Kodun Sıklığı (10 ilan için)	Kod	Kodun Sıklığı (10 ilan için)
BQE1	5	PQE1	2
BQE2	3	PQE2	3
BQE3	1	PQEXM5	1
BQE4	1	PQPL1	1
BQE5	1	PQPL2	1
BQEXG4	1	PQPL3	1
BQEXG6	2	PQPL4	1
BQEXG7	3	PQO1	3
BQEXG8	1	PQO2	4
BQPL1	10	PQO3	4
BQPL2	7	PQO4	2
BQPL3	1	PQO5	2
BQPL4	6	PQO6.1	3
BQPL5	1	PQO6.2	5
BQPL6	4	PQO7	2
BQPL7	2	PQO8	1
BQPL8	1	PQO9	4
BQPL9	2	PQO10	2
BQPL10	2	PQO11	2
BQPLV	2	PQO12	4
BQPLOne	8	PQO14	4
BQO1	5	PQO29.1	10
BQO2	4	PQO29.2	20
BQO3.2	7	PQO30	2
BQO4	4		
BQO5	5		
BQO6.1	1		
BQO7.1	1		
BQO8	1		
BQO9	1		
BQO22	2		
BQO25.1	3		
BQO25.2	9		
Toplam:	107	Toplam:	84

Tablo 35

Yazılım Geliştirme Müdürü İş İlanlarındaki Kodlanmış Temel ve Tercih Edilen Nitelikler (Avrupa)

Temel Nitelikler		Tercih Edilen Nitelikler	
Kod	Kodun Sıklığı (10 ilan için)	Kod	Kodun Sıklığı (10 ilan için)
BQE1	2	PQE1	1
BQE3	3	PQE2	1
BQE5	1	PQE4	1
BQE6	3	PQPL5	1
BQE7	1	PQPL7	1
BQEXM1	1	PQPL8	1
BQEXM3	5	PQPL9	1
BQEXM5	2	PQO7	3
BQEXMO	3	PQO9	3
BQEXGO	1	PQO6.2	3
BQEXG5	2	PQO6.4	3
BQPL1	4	PQO10	6
BQPL2	4	PQO11	4
BQPL3	2	PQO12	1
BQPL4	3	PQO15	4
BQPL6	1	PQO16	3
BQPL8	1	PQO17	1
BQPLVOne	4	PQO21	1
BQO1	5	PQO21.1	1
BQO2	5	PQO25	2
BQO3.2	4	PQO26	1
BQO4	2	PQO29.1	1
BQO5	1	PQO29.2	17
BQO6.1	7		
BQO6.2	1		
BQO6.3	2		
BQO6.4	1		
BQO6.5	4		
BQO8	4		
BQO11	3		
BQO12	3		
BQO13	4		
BQO14	8		
BQO17	4		
BQO18	3		
BQO19	3		
BQO20	3		
BQO25.2	11		
Toplam:	121	Toplam:	61

Tablo 36**Yazılım Geliştirme Müdürü İş İlanlarındaki Kodlanmış Temel ve Tercih Edilen Nitelikler (ABD)**

Temel Nitelikler		Tercih Edilen Nitelikler	
Kod	Kodun Sıklığı (10 ilan için)	Kod	Kodun Sıklığı (10 ilan için)
BQE1	5	PQE1	3
BQE2	1	PQE3	1
BQE3	2	PQEXM1	1
BQE5	1	PQEXM2	1
BQEXG7	4	PQEXM5	1
BQEXM1	3	PQEXM6	1
BQEXM2	3	PQEXG5	1
BQEXM3	1	PQPL5	1
BQEXM6	2	PQO29.1	6
BQEXMCT	2	PQO29.2	11
BQPL1	4	PQO6.1	4
BQPL2	2	PQO6.2	2
BQPL3	1	PQO6.3	6
BQPL4	1	PQO9	3
BQPL6	3	PQO11	3
BQPL9	2	PQO14	1
BQPL11	1	PQO15	1
BQPLV	2	PQO16	4
BQPLVOne	2	PQO17	1
BQO1	3	PQO18	6
BQO2	4	PQO19	3
BQO3.2	5	PQO20	2
BQO4	3	PQO21	4
BQO5	3	PQO22	3
BQO6.1	2	PQO23	2
BQO6.5	1		
BQO7	3		
BQO8	1		
BQO10	2		
BQO11	2		
BQO12	2		
BQO14	5		
BQO15	1		
BQO25.1	1		
BQO25.2	6		
Toplam:	86	Toplam:	72

Tablo 37
Yazılım Geliştirme Mühendisi İş İlanlarındaki Kodlanmış Temel ve Tercih Edilen Nitelikler
(Avrupa)

Temel Nitelikler		Tercih Edilen Nitelikler	
Kod	Kodun Sıklığı (10 ilan için)	Kod	Kodun Sıklığı (10 ilan için)
BQE1	1	PQE6	1
BQE2	3	PQEXG4	1
BQE3	1	PQEXM	1
BQE6	3	PQPL6	1
BQE8	1	PQPL7	1
BQEXG2	1	PQO2	1
BQEXG3	3	PQO3	1
BQEXG4	1	PQO5	2
BQEXG5	1	PQO6.1	1
BQEXGCT	4	PQO6.5	1
BQPL1	12	BQO7	2
BQPL2	9	PQO9	7
BQPL3	2	PQO9.1	1
BQPL4	1	PQO10	5
BQPL5	1	PQO11	1
BQPL6	1	PQO12	5
BQPL8	1	PQO14	3
BQPL9	2	PQO15	1
BQPL10	1	PQO16	1
BQPL11	1	PQO17	1
BQPL13	1	PQO18	2
BQO1	5	PQO21	1
BQO2	6	PQO24	1
BQO3.1	4	PQO26	2
BQO3.2	7	PQO29.1	8
BQO5	3	PQO29.2	5
BQO6.2	4		
BQO6	1		
BQO7	1		
BQO7.1	2		
BQO8	2		
BQO11	2		
BQO12	4		
BQO14	3		
BQO15	3		
BQO23	1		
BQO25.1	8		
BQO25.2	2		
Toplam:	109	Toplam:	57

Tablo 38
Yazılım Geliştirme Mühendisi İş İlanlarındaki Kodlanmış Temel ve Tercih Edilen Nitelikler (ABD)

Temel Nitelikler		Tercih Edilen Nitelikler	
Kod	Kodun Sıklığı (10 ilan için)	Kod	Kodun Sıklığı (10 ilan için)
BQE1	4	PQE1	2
BQE2	3	PQE2	1
BQE3	1		
BQE4	1	PQPL1	1
BQE6	1	PQPL2	1
BQEXG2	2	PQPL3	1
BQEXG3	2	PQPL5	1
BQEXG4	1	PQPL10	1
BQEXG5	2	PQO1	2
BQEXG7	1	PQO3	1
BQPL1	8	PQO4	1
BQPL2	7	PQO6.1	3
BQPL3	2	PQO6.6	1
BQPL4	4	PQO7	2
BQPL5	2	PQO8	3
BQPL6	2	PQO9	3
BQPL12	1	PQO10	3
BQO1	4	BQO11	4
BQO2	5	PQO12	1
BQO3.1	1	PQO17	2
BQO3.2	6	PQO18	1
BQO6.1	1	PQO21	5
BQO7.1	1	PQO27	2
BQO7	1	PQO28	2
BQO7.2	1	PQO29.1	10
BQO11	1	PQO29.2	6
BQO12.1	1		
BQO14	1		
BQO16	1		
BQO23	1		
BQO24	1		
BQO25.1	2		
BQO25.2	2		
Toplam:	74	Toplam:	62

Tablo 39
Sistem Geliştirme Mühendisi İş İlanlarındaki Kodlanmış Temel ve Tercih Edilen Nitelikler (Avrupa)

Temel Nitelikler		Tercih Edilen Nitelikler	
Kod	Kodun Sıklığı (10 ilan için)	Kod	Kodun Sıklığı (10 ilan için)
BQE2	3	PQE2	1
BQE6	1	PQE5	4
BQEXG1	1	PQEXG2	1
BQEXG2	1	PQEXG4	1
BQEXG3	2	PQPL1	1
BQEXGB	5	PQPL2	2
BQPL1	6	PQPL3	2
BQPL2	3	PQPL5	2
BQPL5	8	PQPL6	1
BQPL6	9	PQPL7	1
BQPL9	1	PQO6	1
BQPL11	8	PQO12	4
BQPL14	1	PQO21	1
BQPLVONE	12	PQO26	1
BQO1	5	PQO29.1	7
BQO2	5	PQO29.2	13
BQO3	5		
BQO3.2	1		
BQO5	4		
BQO7.2	7		
BQO9	8		
BQO13	5		
BQO16	5		
BQ21	5		
Toplam:	111	Toplam:	43

Tablo 40
Sistem Geliştirme Mühendisi İş İlanlarındaki Kodlanmış Temel ve Tercih Edilen Nitelikler (ABD)

Temel Nitelikler		Tercih Edilen Nitelikler	
Kod	Kodun Sıklığı (10 ilan için)	Kod	Kodun Sıklığı (10 ilan için)
BQE1	3	PQE1	3
BQE2	4	PQE5	1
BQE3	1	PQEXG	1
BQEXG3	1	PQPL1	3
BQEXG5	1	PQOL2	3
BQPL1	5	PQPL3	3
BQPL2	1	PQPL5	3
BQPL4	1	PQPL11	1
BQPL5	7	PQO1	2
BQPL6	7	PQO2	1
BQPL9	1	PQO3	1
BQPL11	7	PQO6	1
BQPL13	1	PQO6.1	1
BQPL14	1	PQO8	2
BQPLVOne	8	PQO9	3
BQPLVOne	1	PQO10	1
BQO1	1	PQO12	6
BQO2	1	PQO14	2
BQO5	1	PQO17	1
BQO6	2	PQO21	1
BQO6.3	2	PQO24	3
BQO6.4	2	PQO26	2
BQO7.2	5	PQO27	3
BQO9	6	PQO29.1	15
BQO12	1	PQO29.2	2
BQO13	1		
BQO14	3		
BQO25.1	12		
Toplam:	87	Toplam:	65

Tablo 41
İş Geliştirme Müdürü İş İlanlarındaki Kodlanmış Temel ve Tercih Edilen Nitelikler (Avrupa)

Temel Nitelikler		Tercih Edilen Nitelikler	
Kod	Kodun Sıklığı (10 ilan için)	Kod	Kodun Sıklığı (10 ilan için)
BQE1	1	PQE1	2
BQE1.1	1	PQE2	3
BQE2	1	PQE3	1
BQE2.1	1	PQO1	2
BQE3	2	PQO2	2
BQEX1	3	PQO4	3
BQO1.1	1	PQO5	4
BQO1.2	1	PQO6	3
BQO2	5	PQO7	2
BQO3	3	PQO8	3
BQO4	4	PQO9	5
BQO5	5	PQO10	4
BQO6	3	PQO11	1
BQO7	2	PQO12	1
BQO7.1	7	PQO13	2
BQO8	5	PQO14	7
BQO9	3		
BQO10	5		
BQO11	1		
BQO12	2		
BQO13	3		
BQO14	1		
BQO15	10		
Toplam:	70	Toplam:	45

Tablo 42
İş Geliştirme Müdürü İş İlanlarındaki Kodlanmış Temel ve Tercih Edilen Nitelikler (ABD)

Temel Nitelikler		Tercih Edilen Nitelikler	
Kod	Kodun Sıklığı (10 ilan için)	Kod	Kodun Sıklığı (10 ilan için)
BQE1	1	PQE2	3
BQE1.1	3	PQE4	1
BQE2	1	PQE5	1
BQE2.2	1	PQE6	1
BQE3	1	PQEX1.1	1
BQEX1	3	PQEX1.2	2
BQO2	4	PQO2	2
BQO3	1	PQO4	1
BQO4	9	PQO5	1
BQO5	3	PQO6	3
BQO6	1	PQO7	1
PQO7.1	8	PQO8	7
BQO8	9	PQO9	2
BQO9	4	PQO15	9
BQO10	1		
BQO10.1	3		
BQO10.2	1		
BQO12	4		
BQO13	2		
BQO15	13		
BQO16	5		
BQO17	1		
BQO18	3		
BQO19	2		
BQO20	4		
BQO21	2		
BQO21.1	2		
Toplam:	92	Toplam:	35

Tablo 43
Hesap Yöneticisi İş İlanlarındaki Kodlanmış Temel ve Tercih Edilen Nitelikler (Avrupa)

Temel Nitelikler		Tercih Edilen Nitelikler	
Kod	Kodun Sıklığı (10 ilan için)	Kod	Kodun Sıklığı (10 ilan için)
BQE1	4	PQE1	4
BQE2	3	PQE2	3
BQE2.2	3	PQE3	2
BQE2.1	1	PQO1	1
BQEX1	5	PQO2	3
BQEX2	3	PQO3	2
BQEX2.1	1	PQO4	3
BQO1	9	PQO5	3
BQO1.2	1	PQO6	1
BQO2	9		
BQO2.1	1		
BQO3.1	4		
BQO3.2	1		
BQO3.3	1		
BQO4	3		
BQO5	3		
BQO6	1		
BQO7	1		
BQO8	1		
Toplam:	55	Toplam:	22

Tablo 44
Hesap Yöneticisi İş İlanlarındaki Kodlanmış Temel ve Tercih Edilen Nitelikler (ABD)

Temel Nitelikler		Tercih Edilen Nitelikler	
Kod	Kodun Sıklığı (10 ilan için)	Kod	Kodun Sıklığı (10 ilan için)
BQE2.1	4	PQE3.1	2
BQE2.2	1	PQE3.2	1
BQE3	1	PQE3	2
BQEX3	8	PQE4	1
BQO1.2	4	PQEX1	6
BQO1.2	9	PQO1	1
BQO9	1	PQO3.1	1
BQO10	4	PQO5	1
PQO11	2	PQO7	1
BQO12	1	PQO8	4
BQO13	4	PQO9	34
BQO14	4		
BQO15	3		
BQO16	32		
Toplam:	78	Toplam:	54

Tablo 45**Bulut Destek Mühendisi İş İlanlarındaki Kodlanmış Temel ve Tercih Edilen Nitelikler (Avrupa)**

Temel Nitelikler		Tercih Edilen Nitelikler	
Kod	Kodun Sıklığı (10 ilan için)	Kod	Kodun Sıklığı (10 ilan için)
BQE1	4	PQE1	1
BQE2	2	PQE2	1
BQEXTP3	4	PQO1	1
BQEXRP5	1	PQO1.1	5
BQEXRP0	1	PQO2	2
BQO1	8	PQO3	6
BQO2	4	PQO4	10
BQO3	1	PQO5	5
BQO4	9	PQO6	2
BQO4.1	1	PQO7	6
BQO5	8	PQO8	8
BQO6	2	PQO9	2
BQO7	2	PQO10	2
BQO8	2	PQO11	3
BQO9	1	PQO12	2
BQO10	5	PQO13	2
BQO11	2	PQO14	2
BQO12	10	PQO15	1
		PQO16	1
		PQO17	2
		PQO18	1
		PQO19	4
		PQO20	18
Toplam:	67	Toplam:	87

Tablo 46
Bulut Destek Mühendisi İş İlanlarındaki Kodlanmış Temel ve Tercih Edilen Nitelikler (ABD)

Temel Nitelikler		Tercih Edilen Nitelikler	
Kod	Kodun Sıklığı (10 ilan için)	Kod	Kodun Sıklığı (10 ilan için)
BQE1	6	PQO1	4
BQE2	4	PQO3	5
BQEXTP4	1	PQO4	8
BQO1	8	PQO5	4
BQO1.1	3	PQO6	2
BQO2	5	PQO7	8
BQO3	10	PQO8	8
BQO4	8	PQO9	6
BQO4.1	2	PQO11	4
BQO5	9	PQO13	2
BQO10	7	PQO14	3
BQO11	5	PQO15	6
BQO13	4	PQO18	1
BQO13.1	1	PQO20	16
BQO14	2	PQO21	5
BQO15	3	PQO22	2
BQO16	3	PQO23	2
Toplam:	81	Toplam:	86

Tablo 47
Bulut Destek Partneri İş İlanlarındaki Kodlanmış Temel ve Tercih Edilen Nitelikler (Avrupa)

Temel Nitelikler		Tercih Edilen Nitelikler	
Kod	Kodun Sıklığı (10 ilan için)	Kod	Kodun Sıklığı (10 ilan için)
BQE2	4	PQO1.2	4
BQE3	1	PQO2	4
BQE4	4	PQO3	1
BQO1.1.1.	1	PQO4	1
BQO1.1.2.	3	PQO8	6
BQO1.1.3.	1	PQO16	2
BQO1.1.4.	4	PQO19	2
BQO2	9	PQO20	8
BQO3	2	PQO24	11
BQO4	8		
BQO5.1	8		
BQO10	8		
BQO16	9		
BQO17	9		
BQO18	2		
BQO19	1		
BQO20	1		
Toplam:	75	Toplam:	39

Tablo 48
Bulut Destek Partneri İş İlanlarındaki Kodlanmış Temel ve Tercih Edilen Nitelikler (ABD)

Temel Nitelikler		Tercih Edilen Nitelikler	
Kod	Kodun Sıklığı (10 ilan için)	Kod	Kodun Sıklığı (10 ilan için)
BQE1	4	PQO1.2	5
BQE2	6	PQO2	3
BQEXRP1	1	PQO3	4
BQO1.1.4.	5	PQO4	2
BQO2	6	PQO5	3
BQO3	1	PQO6	1
BQO4	3	PQO7	1
BQO5	1	PQO9	10
BQO10	2	PQO11	2
BQO11	2	PQO13	3
BQO12	4	PQO14	5
BQO16	2	PQO15	7
BQO17	2	PQO17	3
BQO21	1	PQO18	4
		PQO19	1
		PQO20	16
		PQO21	2
		PQO22	2
		PQO24	4
		PQO25	2
Toplam:	40	Toplam:	80

Tablo 49
Çözümler Mimarı İş İlanlarındaki Kodlanmış Temel ve Tercih Edilen Nitelikler (Avrupa)

Temel Nitelikler		Tercih Edilen Nitelikler	
Kod	Kodun Sıklığı (10 ilan için)	Kod	Kodun Sıklığı (10 ilan için)
BQE1.2.	1	PQE1.1	1
BQE2.1	3	PQE2	3
BQEXSD	5	PQE3	3
BQEXSD5	1	PQE3.2	1
BQEXCFR	1	PQEXSDINT	3
BQEXDAP	2	PQO2	3
BQEXADN	2	PQ3.1	1
BQEXCIS	4	PQO4.1	1
BQO4	8	PQO5	3
BQO5	3	PQO6	2
BQO5.1	2	PQO11	1
BQO6	9	PQO15	3
BQO7	2	PQO16	6
BQO8	2	PQO17	2
BQO9	7	PQO18	6
BQO10	1		
BQO11	2		
BQO12	2		
BQO13	2		
BQO14	2		
BQO15	2		
BQO16	15		
Toplam:	78	Toplam:	39

Tablo 50
Çözümler Mimari İş İlanlarındaki Kodlanmış Temel ve Tercih Edilen Nitelikler (ABD)

Temel Nitelikler		Tercih Edilen Nitelikler	
Kod	Kodun Sıklığı (10 ilan için)	Kod	Kodun Sıklığı (10 ilan için)
BQE1	2	PQE1	5
BQE1.1	2	PQEXSDINT	4
BQE2	1	PQO1	1
BQE2.1	2	PQO1.1	2
BQE2.2	2	PQO1.2	2
BQEXT5	1	PQO2	8
BQXSD7	1	PQO3	2
BQEXADN3	2	PQO4	3
BQEXADN5	3	PQO5	6
BQEXCI7	2	PQO6	2
BQEXDAP5	2	PQO7	2
BQEXDAP7	2	PQO8	2
BQEXDAP10	2		
BQEXCFR0	2		
BQEXCFR3	2		
BQEXCFR5	2		
BQO1	3		
BQO2	1		
BQO3	2		
BQO4	3		
BQO5	2		
BQO5.1	2		
BQO6	2		
BQO7	3		
BQO8	1		
BQO8.1	2		
BQO8.2	2		
Toplam:	53	Toplam:	39

Tablo 51**Kıdemli Çözümler Mimarı İş İlanlarındaki Kodlanmış Temel ve Tercih Edilen Nitelikler (Avrupa)**

Temel Nitelikler		Tercih Edilen Nitelikler	
Kod	Kodun Sıklığı (10 ilan için)	Kod	Kodun Sıklığı (10 ilan için)
BQE1	2	PQE1	1
BQE1.1	2	PQE1.1	2
BQE1.2	1	PQE3.1	1
BQE2.1	4	PQE4	1
BQE2.3	2	PQE4.1	1
BQEXCI	6	PQEXCFR	1
BQEXDAP	2	PQEXCFRM	1
BQEXSD	7	PQEXSDINT	1
BQEXT	2	PQO1.2	1
BQEXCFR	2	PQO2	6
BQEXNI	3	PQO3	1
BQEXO	5	PQO4	3
BQO2	1	PQO5	1
BQO4	6	PQO10	1
BQO5	3	PQO15	23
BQO6	7	PQO16	5
BQO9	7	PQO17	3
BQO10	3	PQO18	1
BQO12	5	PQO20	2
BQO15	1		
BQO16	13		
BQO17	2		
BQO18	5		
Toplam:	91	Toplam:	56

Tablo 52**Kıdemli Çözümler Mimarı İş İlanlarındaki Kodlanmış Temel ve Tercih Edilen Nitelikler (ABD)**

Temel Nitelikler		Tercih Edilen Nitelikler	
Kod	Kodun Sıklığı (10 ilan için)	Kod	Kodun Sıklığı (10 ilan için)
BQE1	1	PQE1.1	1
BQE1.1	1	PQE1	1
BQE1.2	4	PQEXO	2
BQE2.1	3	PQEXCC	2
BQEXDAP5	4	PQEXTSC	3
BQEXDAP8	1	PQEXTRSO	4
BQEXT	1	PQEXEI	3
BQEXADN5	1	PQO1	2
BQEXITSD10	5	PQO1.2	4
BQO2	1	PQO2	3
BQO6	1	PQO3	4
BQO8	1	PQO4.1	3
BQO10	1	PQO5	1
BQO16	6	PQO8	1
BQO19	2	PQO9	2
BQO20	2	PQO10	3
BQO21	2	PQO15	16
		PQO20	1
		PQO21	4
		PQO22	3
		PQO23	3
		PQO24	5
		PQO25	4
Toplam:	37	Toplam:	75

4.8. ELDE EDİLEN VERİLERİN ANALİZİ

4.8.1.Kodlanmış Niteliklerin Hipotezlere Göre Analiz Edilmesi

Tablo 53'te analiz için seçilen görevlerin kodlanmış nitelikleri, araştırmanın hipotezlerine göre analiz edilmiştir. İddiaların doğru olup olmadığını anlamak için, Amazon.com'un Avrupalı personelinin Amerikalı personelinden her incelenen nitelik grubunda en az 4-5 tane daha fazla kodu(çeşidi) olması ve en az 5-10 tane daha fazla kodlanmış nitelik sayısının olması unsurları dikkate alınmıştır (daha az sayı içeren farklılıklar dikkate alınmamıştır). Sonuç olarak bazı görevler için H_0 hipotezleri red edilmiştir ve bazı iddiaların doğru olduğu ortaya çıkmıştır.

Tablo 53
Kodlanmış Niteliklerin Hipotezlere Göre Analiz Edilmesi

Görev	Belli Nitelik Sayıları	ABD	Avrupa	İlgili İddia	Hipotez Durumu (H_0 reddedilir/ reddedilemez)
Kıdemli Yazılım Geliştirme Mühendisi	Temel nitelik kodlarının sayısı (çeşit sayısı)	33	32	H_1	H_0 reddedilemez
	Kodlanmış temel nitelik sayısı	107	98	H_2	H_0 reddedilemez
	Tercih edilen nitelik kodlarının sayısı	24	22	H_3	H_0 reddedilemez
	Tercih edilen kodlanmış niteliklerin sayısı	84	51	H_4	H_0 reddedilemez
	Temel eğitim kodlarının (çeşit) sayısı	5	2	H_5	H_0 reddedilemez
	Kodlanmış temel eğitim niteliklerinin sayısı	11	9	H_6	H_0 reddedilemez
	Tercih edilen eğitim kodlarının (çeşitlerin) sayısı	2	2	H_7	H_0 reddedilemez
	Kodlanmış tercih edilen eğitim niteliklerinin sayısı	5	3	H_8	H_0 reddedilemez
	Temel iş tecrübesi niteliklerinin kodların sayısı	4	3	H_9	H_0 reddedilemez
	Kodlanmış temel iş tecrübe niteliklerinin sayısı	7	6	H_{10}	H_0 reddedilemez
	Tercih edilen iş tecrübesi niteliklerinin kodların (çeşitlerinin) sayısı	1	1	H_{11}	H_0 reddedilemez
	Kodlanmış tercih edilen iş tecrübesi niteliklerinin sayısı	1	1	H_{12}	H_0 reddedilemez
	Temel Becerilerin kodlarının sayısı	24	28	H_{13}	H_0 reddedilir, iddia H_{13} doğru
	Kodlanmış temel becerilerin sayısı	89	83	H_{14}	H_0 reddedilemez
	Tercih edilen Becerilerin kodların sayısı	21	19	H_{15}	H_0 reddedilemez
	Kodlanmış tercih edilen becerilerin sayısı	78	47	H_{16}	H_0 reddedilemez
Yazılım Geliştirme Mühendisi	Temel nitelik kodlarının sayısı (çeşit sayısı)	33	38	H_1	H_0 reddedilir, iddia H_1 doğru
	Kodlanmış temel nitelik sayısı	74	109	H_2	H_0 reddedilir, iddia H_2 doğru
	Tercih edilen nitelik kodlarının sayısı	26	26	H_3	H_0 reddedilemez
	Tercih edilen kodlanmış niteliklerin sayısı	62	57	H_4	H_0 reddedilemez
	Temel eğitim kodlarının (çeşit) sayısı	5	5	H_5	H_0 reddedilemez
	Kodlanmış temel eğitim niteliklerinin sayısı	10	9	H_6	H_0 reddedilemez
	Tercih edilen eğitim kodlarının (çeşitlerin) sayısı	2	1	H_7	H_0 reddedilemez
	Kodlanmış tercih edilen eğitim niteliklerinin sayısı	3	1	H_8	H_0 reddedilemez
	Temel iş tecrübesi niteliklerinin kodların sayısı	5	5	H_9	H_0 reddedilemez
	Kodlanmış temel iş tecrübe niteliklerinin sayısı	8	10	H_{10}	H_0 reddedilemez
	Tercih edilen iş tecrübesi niteliklerinin kodların (çeşitlerinin) sayısı	0	2	H_{11}	H_0 reddedilemez
	Kodlanmış tercih edilen iş tecrübesi niteliklerinin sayısı	0	2	H_{12}	H_0 reddedilemez
	Temel Becerilerin kodlarının sayısı	23	28	H_{13}	H_0 reddedilir, iddia H_{13} doğru
	Kodlanmış temel becerilerin sayısı	56	90	H_{14}	H_0 reddedilir, iddia H_{14} doğru
	Tercih edilen Becerilerin kodların sayısı	23	26	H_{15}	H_0 reddedilemez
	Kodlanmış tercih edilen becerilerin sayısı	57	57	H_{16}	H_0 reddedilemez

Tablo 53
Kodlanmış Niteliklerin Hipotezlere Göre Analiz Edilmesi (Devamı)

Görev	Belli Nitelik Sayıları	AB D	Avrupa	İlgili İddia	Hipotez Durumu (Ho reddedilir/reddedilemez)
Yazılım Geliştirme Müdürü	Temel nitelik kodlarının sayısı (çeşit sayısı)	35	38	H ₁	H ₀ reddedilemez
	Kodlanmış temel nitelik sayısı	86	121	H ₂	H₀ reddedilir, iddia H₂ doğru
	Tercih edilen nitelik kodlarının sayısı	25	23	H ₃	H ₀ reddedilemez
	Tercih edilen kodlanmış niteliklerin sayısı	72	61	H ₄	H ₀ reddedilemez
	Temel eğitim kodlarının (çeşit) sayısı	4	5	H ₅	H ₀ reddedilemez
	Kodlanmış temel eğitim niteliklerinin sayısı	9	8	H ₆	H ₀ reddedilemez
	Tercih edilen eğitim kodlarının (çeşitlerin) sayısı	2	3	H ₇	H ₀ reddedilemez
	Kodlanmış tercih edilen eğitim niteliklerinin sayısı	4	5	H ₈	H ₀ reddedilemez
	Temel iş tecrübesi niteliklerinin kodların sayısı	6	6	H ₉	H ₀ reddedilemez
	Kodlanmış temel iş tecrübe niteliklerinin sayısı	15	13	H ₁₀	H ₀ reddedilemez
	Tercih edilen iş tecrübesi niteliklerinin kodların (çeşitlerinin) sayısı	5	0	H ₁₁	H ₀ reddedilemez
	Kodlanmış tercih edilen iş tecrübesi niteliklerinin sayısı	5	0	H ₁₂	H ₀ reddedilemez
	Temel Becerilerin kodlarının sayısı	25	27	H ₁₃	H ₀ reddedilemez
	Kodlanmış temel becerilerin sayısı	62	97	H ₁₄	H₀ reddedilir, iddia H₁₄ doğru
	Tercih edilen Becerilerin kodların sayısı	18	23	H ₁₅	H₀ reddedilir, iddia H₁₅ doğru
	Kodlanmış tercih edilen becerilerin sayısı	63	56	H ₁₆	H ₀ reddedilemez
Sistem Geliştirme Mühendisi	Temel nitelik kodlarının sayısı (çeşit sayısı)	28	24	H ₁	H ₀ reddedilemez
	Kodlanmış temel nitelik sayısı	87	111	H ₂	H₀ reddedilir, iddia H₂ doğru
	Tercih edilen nitelik kodlarının sayısı	25	16	H ₃	H ₀ reddedilemez
	Tercih edilen kodlanmış niteliklerin sayısı	65	43	H ₄	H ₀ reddedilemez
	Temel eğitim kodlarının (çeşit) sayısı	3	2	H ₅	H ₀ reddedilemez
	Kodlanmış temel eğitim niteliklerinin sayısı	8	4	H ₆	H ₀ reddedilemez
	Tercih edilen eğitim kodlarının (çeşitlerin) sayısı	2	2	H ₇	H ₀ reddedilemez
	Kodlanmış tercih edilen eğitim niteliklerinin sayısı	4	5	H ₈	H ₀ reddedilemez
	Temel iş tecrübesi niteliklerinin kodların sayısı	2	4	H ₉	H ₀ reddedilemez
	Kodlanmış temel iş tecrübe niteliklerinin sayısı	2	9	H ₁₀	H₀ reddedilir, iddia H₁₀ doğru
	Tercih edilen iş tecrübesi niteliklerinin kodların (çeşitlerinin) sayısı	1	2	H ₁₁	H ₀ reddedilemez
	Kodlanmış tercih edilen iş tecrübesi niteliklerinin sayısı	1	2	H ₁₂	H ₀ reddedilemez
	Temel Becerilerin kodlarının sayısı	23	18	H ₁₃	H ₀ reddedilemez
	Kodlanmış temel becerilerin sayısı	77	98	H ₁₄	H₀ reddedilir, iddia H₁₄ doğru
	Tercih edilen Becerilerin kodların sayısı	25	16	H ₁₅	H ₀ reddedilemez
	Kodlanmış tercih edilen becerilerin sayısı	60	36	H ₁₆	H ₀ reddedilemez
Bulut Destek Mühendisi	Temel nitelik kodlarının sayısı (çeşit sayısı)	17	18	H ₁	H ₀ reddedilemez
	Kodlanmış temel nitelik sayısı	81	67	H ₂	H ₀ reddedilemez
	Tercih edilen nitelik kodlarının sayısı	17	23	H ₃	H₀ reddedilir, iddia H₃ doğru
	Tercih edilen kodlanmış niteliklerin sayısı	86	87	H ₄	H ₀ reddedilemez
	Temel eğitim kodlarının (çeşit) sayısı	2	2	H ₅	H ₀ reddedilemez
	Kodlanmış temel eğitim niteliklerinin sayısı	10	6	H ₆	H ₀ reddedilemez
	Tercih edilen eğitim kodlarının (çeşitlerin) sayısı	0	2	H ₇	H ₀ reddedilemez
	Kodlanmış tercih edilen eğitim niteliklerinin sayısı	0	2	H ₈	H ₀ reddedilemez
	Temel iş tecrübesi niteliklerinin kodların sayısı	1	3	H ₉	H ₀ reddedilemez
	Kodlanmış temel iş tecrübe niteliklerinin sayısı	1	6	H ₁₀	H₀ reddedilir, iddia H₁₀ doğru
	Tercih edilen iş tecrübesi niteliklerinin kodların (çeşitlerinin) sayısı	0	0	H ₁₁	H ₀ reddedilemez
	Kodlanmış tercih edilen iş tecrübesi niteliklerinin sayısı	0	0	H ₁₂	H ₀ reddedilemez
	Temel Becerilerin kodlarının sayısı	14	13	H ₁₃	H ₀ reddedilemez

Tablo 53
Kodlanmış Niteliklerin Hipotezlere Göre Analiz Edilmesi (Devamı)

Görev	Belli Nitelik Sayıları	ABD	Avrupa	İlgili İddia	Hipotez Durumu (H ₀ reddedilir/reddedilemez)
Bulut Destek Mühendisi	Kodlanmış temel becerilerin sayısı	70	55	H ₁₄	H ₀ reddedilemez
	Tercih edilen Becerilerin kodların sayısı	17	21	H ₁₅	H₀ reddedilir, iddia H₁₅ doğru
	Kodlanmış tercih edilen becerilerin sayısı	86	85	H ₁₆	H ₀ reddedilemez
Bulut Destek Partneri	Temel nitelik kodlarının sayısı (çeşit sayısı)	14	17	H ₁	H ₀ reddedilemez
	Kodlanmış temel nitelik sayısı	40	75	H ₂	H₀ reddedilir, iddia H₂ doğru
	Tercih edilen nitelik kodlarının sayısı	20	9	H ₃	H ₀ reddedilemez
	Tercih edilen kodlanmış niteliklerin sayısı	80	39	H ₄	H ₀ reddedilemez
	Temel eğitim kodlarının (çeşit) sayısı	2	3	H ₅	H ₀ reddedilemez
	Kodlanmış temel eğitim niteliklerinin sayısı	10	9	H ₆	H ₀ reddedilemez
	Tercih edilen eğitim kodlarının (çeşitlerin) sayısı	0	0	H ₇	H ₀ reddedilemez
	Kodlanmış tercih edilen eğitim niteliklerinin sayısı	0	0	H ₈	H ₀ reddedilemez
	Temel iş tecrübesi niteliklerinin kodların sayısı	1	0	H ₉	H ₀ reddedilemez
	Kodlanmış temel iş tecrübe niteliklerinin sayısı	1	0	H ₁₀	H ₀ reddedilemez
	Tercih edilen iş tecrübesi niteliklerinin kodların (çeşitlerinin) sayısı	0	0	H ₁₁	H ₀ reddedilemez
	Kodlanmış tercih edilen iş tecrübesi niteliklerinin sayısı	0	0	H ₁₂	H ₀ reddedilemez
	Temel Becerilerin kodlarının sayısı	11	14	H ₁₃	H ₀ reddedilemez
	Kodlanmış temel becerilerin sayısı	29	66	H ₁₄	H₀ reddedilir, iddia H₁₄ doğru
	Tercih edilen Becerilerin kodların sayısı	19	9	H ₁₅	H ₀ reddedilemez
	Kodlanmış tercih edilen becerilerin sayısı	79	39	H ₁₆	H ₀ reddedilemez
Çözümler Mimarı	Temel nitelik kodlarının sayısı (çeşit sayısı)	27	22	H ₁	H ₀ reddedilemez
	Kodlanmış temel nitelik sayısı	53	78	H ₂	H₀ reddedilir, iddia H₂ doğru
	Tercih edilen nitelik kodlarının sayısı	12	15	H ₃	H ₀ reddedilemez
	Tercih edilen kodlanmış niteliklerin sayısı	39	39	H ₄	H ₀ reddedilemez
	Temel eğitim kodlarının (çeşit) sayısı	5	2	H ₅	H ₀ reddedilemez
	Kodlanmış temel eğitim niteliklerinin sayısı	9	4	H ₆	H ₀ reddedilemez
	Tercih edilen eğitim kodlarının (çeşitlerin) sayısı	1	4	H ₇	H ₀ reddedilemez
	Kodlanmış tercih edilen eğitim niteliklerinin sayısı	5	8	H ₈	H ₀ reddedilemez
	Temel iş tecrübesi niteliklerinin kodların sayısı	11	6	H ₉	H ₀ reddedilemez
	Kodlanmış temel iş tecrübe niteliklerinin sayısı	21	15	H ₁₀	H ₀ reddedilemez
	Tercih edilen iş tecrübesi niteliklerinin kodların (çeşitlerinin) sayısı	1	1	H ₁₁	H ₀ reddedilemez
	Kodlanmış tercih edilen iş tecrübesi niteliklerinin sayısı	4	3	H ₁₂	H ₀ reddedilemez
	Temel Becerilerin kodlarının sayısı	11	14	H ₁₃	H ₀ reddedilemez
	Kodlanmış temel becerilerin sayısı	23	59	H ₁₄	H₀ reddedilir, iddia H₁₄ doğru
	Tercih edilen Becerilerin kodların sayısı	10	10	H ₁₅	H ₀ reddedilemez
	Kodlanmış tercih edilen becerilerin sayısı	30	28	H ₁₆	H ₀ reddedilemez
İş Geliştirme Müdürü	Temel nitelik kodlarının sayısı (çeşit sayısı)	27	23	H ₁	H ₀ reddedilemez
	Kodlanmış temel nitelik sayısı	92	70	H ₂	H ₀ reddedilemez

Tablo 53
Kodlanmış Niteliklerin Hipotezlere Göre Analiz Edilmesi (Devamı)

Görev	Belli Nitelik Sayıları	ABD	Avrupa	İlgili İddia	Hipotez Durumu (H ₀ reddedilir/ reddedilemez)
İş Geliştirme Müdürü	Tercih edilen nitelik kodlarının sayısı	14	16	H ₃	H ₀ reddedilemez
	Tercih edilen kodlanmış niteliklerin sayısı	35	45	H ₄	H₀ reddedilir, iddia H₄ doğru
	Temel eğitim kodlarının (çeşit) sayısı	5	5	H ₅	H ₀ reddedilemez
	Kodlanmış temel eğitim niteliklerinin sayısı	7	6	H ₆	H ₀ reddedilemez
	Tercih edilen eğitim kodlarının (çeşitlerin) sayısı	4	3	H ₇	H ₀ reddedilemez
	Kodlanmış tercih edilen eğitim niteliklerinin sayısı	4	6	H ₈	H ₀ reddedilemez
	Temel iş tecrübesi niteliklerinin kodların sayısı	1	1	H ₉	H ₀ reddedilemez
	Kodlanmış temel iş tecrübe niteliklerinin sayısı	3	3	H ₁₀	H ₀ reddedilemez
	Tercih edilen iş tecrübesi niteliklerinin kodların (çeşitlerinin) sayısı	3	0	H ₁₁	H ₀ reddedilemez
	Kodlanmış tercih edilen iş tecrübesi niteliklerinin sayısı	2	0	H ₁₂	H ₀ reddedilemez
	Temel Becerilerin kodlarının sayısı	21	17	H ₁₃	H ₀ reddedilemez
	Kodlanmış temel becerilerin sayısı	82	61	H ₁₄	H ₀ reddedilemez
	Tercih edilen Becerilerin kodların sayısı	8	13	H ₁₅	H₀ reddedilir, iddia H₁₃ doğru
	Kodlanmış tercih edilen becerilerin sayısı	26	39	H ₁₆	H₀ reddedilir, iddia H₁₆ doğru
Hesap Yöneticisi	Temel nitelik kodlarının sayısı (çeşit sayısı)	14	19	H ₁	H₀ reddedilir, iddia H₁ doğru
	Kodlanmış temel nitelik sayısı	78	55	H ₂	H ₀ reddedilemez
	Tercih edilen nitelik kodlarının sayısı	11	10	H ₃	H ₀ reddedilemez
	Tercih edilen kodlanmış niteliklerin sayısı	54	22	H ₄	H ₀ reddedilemez
	Temel eğitim kodlarının (çeşit) sayısı	3	4	H ₅	H ₀ reddedilemez
	Kodlanmış temel eğitim niteliklerinin sayısı	6	11	H ₆	H₀ reddedilir, iddia H₆ doğru
	Tercih edilen eğitim kodlarının (çeşitlerin) sayısı	4	3	H ₇	H ₀ reddedilemez
	Kodlanmış tercih edilen eğitim niteliklerinin sayısı	6	9	H ₈	H ₀ reddedilemez
	Temel iş tecrübesi niteliklerinin kodların sayısı	1	3	H ₉	H ₀ reddedilemez
	Kodlanmış temel iş tecrübe niteliklerinin sayısı	8	9	H ₁₀	H ₀ reddedilemez
	Tercih edilen iş tecrübesi niteliklerinin kodların (çeşitlerinin) sayısı	1	0	H ₁₁	H ₀ reddedilemez
	Kodlanmış tercih edilen iş tecrübesi niteliklerinin sayısı	6	0	H ₁₂	H ₀ reddedilemez
	Temel Becerilerin kodlarının sayısı	10	12	H ₁₃	H ₀ reddedilemez
	Kodlanmış temel becerilerin sayısı	64	35	H ₁₄	H ₀ reddedilemez
	Tercih edilen Becerilerin kodların sayısı	6	6	H ₁₅	H ₀ reddedilemez
	Kodlanmış tercih edilen becerilerin sayısı	42	13	H ₁₆	H ₀ reddedilemez
Kıdemli Çözümler Mimar	Temel nitelik kodlarının sayısı (çeşit sayısı)	17	23	H ₁	H₀ reddedilir, iddia H₁ doğru
	Kodlanmış temel nitelik sayısı	37	91	H ₂	H₀ reddedilir, iddia H₂ doğru
	Tercih edilen nitelik kodlarının sayısı	23	19	H ₃	H ₀ reddedilemez
	Tercih edilen kodlanmış niteliklerin sayısı	75	56	H ₄	H ₀ reddedilemez
	Temel eğitim kodlarının (çeşit) sayısı	4	5	H ₅	H ₀ reddedilemez
	Kodlanmış temel eğitim niteliklerinin sayısı	9	11	H ₆	H ₀ reddedilemez
	Tercih edilen eğitim kodlarının (çeşitlerin) sayısı	2	5	H ₇	H ₀ reddedilemez
	Kodlanmış tercih edilen eğitim niteliklerinin sayısı	2	6	H ₈	H ₀ reddedilemez
	Temel iş tecrübesi niteliklerinin kodların sayısı	5	7	H ₉	H ₀ reddedilemez
	Kodlanmış temel iş tecrübe niteliklerinin sayısı	12	27	H ₁₀	H₀ reddedilir, iddia H₁₀ doğru
	Tercih edilen iş tecrübesi niteliklerinin kodların (çeşitlerinin) sayısı	5	3	H ₁₁	H ₀ reddedilemez
	Kodlanmış tercih edilen iş tecrübesi niteliklerinin sayısı	14	3	H ₁₂	H ₀ reddedilemez
	Temel Becerilerin kodlarının sayısı	8	11	H ₁₃	H ₀ reddedilemez
	Kodlanmış temel becerilerin sayısı	16	53	H ₁₄	H₀ reddedilir, iddia H₁₄ doğru
	Tercih edilen Becerilerin kodların sayısı	16	11	H ₁₅	H ₀ reddedilemez
	Kodlanmış tercih edilen becerilerin sayısı	59	47	H ₁₆	H ₀ reddedilemez

4.8. 2. Amazon.com Şirketi'nin Araştırma İçin Seçilen Avrupa'daki ve ABD'deki İş İlanlarında Bulunan En Yaygın Niteliklerin Belirlenmesi

Tablolar 54 ve 55'te Amazon.com Şirketi'nin Avrupa'daki iş ilanlarından seçilen görevlerin en yaygın nitelikleri tespit edilmiştir. Toplam 200 ilanda bulunan 2762 nitelik kodlanmıştır. Söz edilen tablolarda en az 5 tane kodlanmış nitelik olan, 5 tane olmayanlar için ise en büyük sayıda bulunan kodlanmış nitelikler dikkate alınmıştır.

Tablo 54
Amazon.com Şirketi'nin Avrupa'daki İş İlanlarından Seçilen Görevlerin En Yaygın Nitelikleri

Görev	En yaygın kodlardan biri	Bu kod ile kodlanmış niteliklerin sayısı	Bu kodun Açıklaması
Kıdemli Yazılım Geliştirme Mühendisi	BQE1	6	Temel bilim veya ilgili alanda lisans derecesi
	BQPL1	7	Java yazılım dilinde tecrübe
	BQPL2	6	C++ yazılım dilinde tecrübe
	BQPLVOne	7	Minimum bir programlama dilinde uzmanlık
	BQO1	7	Algoritma uzmanlığı
	BQO2	7	Veri yapılarının derinden anlaşılması niteliği
	BQO3.2.	5	Nesne odaklı tasarım becerileri
	BQO5	5	Problem çözme yetenekleri
	BQO25.2	5	Belirli departman ihtiyaçların bağlı olarak tekrarlanmayan/yüksek olasılıkta sınıflandırılmayan birçok şey
	PQO10	5	Dağıtım sistem deneyimi
	PQO29.2	9	Belirli departman ihtiyaçların bağlı olarak tekrarlanmayan/yüksek olasılıkta sınıflandırılmayan birçok şey
Yazılım Geliştirme Mühendisi	BQPL1	12	Java yazılım dilinde tecrübe
	BQPL2	9	C++ yazılım dilinde tecrübe
	BQO1	5	Algoritma uzmanlığı
	BQO2	6	Veri yapılarının derinden anlaşılması niteliği
	BQO3.2	7	Nesne odaklı tasarım becerileri
	BQO25.1	8	Teknoloji bilgisi eksikliğinden dolayı araştırmacı tarafından anlaşılmayan şeyler
	PQO9	7	İnternet/web hizmetleri teknolojilerini anlama/deneyimleme
	PQO10	5	Dağıtım sistem deneyimi
	PQO12	5	İşletim sistemleri tecrübesi/bilgisi (Linux, Unix işletim sistemleri vb.)
	PQO29.1	8	Teknoloji bilgisi eksikliğinden dolayı araştırmacı tarafından anlaşılmayan şeyler
	PQO29.2	5	Belirli departman ihtiyaçların bağlı olarak tekrarlanmayan/yüksek olasılıkta sınıflandırılmayan birçok şey
Yazılım Geliştirme Müdürü	BQEXM3	5	4-5 yıllık yazılım geliştirme takımlarını yönetme deneyimi
	BQO1	5	Algoritma uzmanlığı
	BQO2	5	Veri yapıların derinden anlaşılması niteliği
	BQO6.1	7	Mükemmel sözlü ve yazılı iletişim becerileri
	BQO14	8	Dağıtım sistem deneyimi
	BQO25.2	11	Belirli departman ihtiyaçların bağlı olarak tekrarlanmayan/yüksek olasılıkta sınıflandırılmayan birçok şey
PQO10	6	Dağıtım sistem deneyimi	

Tablo 54
Amazon.com Şirketi'nin Avrupa'daki İş İlanlarından Seçilen Görevlerin En Yaygın Nitelikleri (Devamı)

Görev	En yaygın kodlardan biri	Bu kod ile kodlanmış niteliklerin sayısı	Bu kodun Açıklaması
Yazılım Geliştirme Müdürü	PQO29.2	17	Belirli departman ihtiyaçların bağlı olarak tekrarlanmayan/yüksek olasılıkta sınıflandırılmayan birçok şey
Sistem Geliştirme Mühendisi	BQEXGB	5	Genel yazılım/mühendislik deneyimi
	BQPL1	6	Java yazılım dilinde tecrübe
	BQPL5	8	Ruby yazılım dilinde tecrübe
	BQPL6	9	Python yazılım dilinde tecrübe
	BQPL11	8	Perl yazılım dilinde tecrübe
	BQPLVOne	12	Minimum bir programlama dilinde uzmanlık
	BQO1	5	Algoritma uzmanlığı
	BQO2	5	Veri yapıların derinden anlaşılması niteliği
	BQO3	5	Yazılım tasarım becerileri
	BQO7.2	7	Ortak internet teknolojileri ve protokolleri yeterince bilmek
	BQO9	8	Linux/Unix gibi açık kaynak teknolojilerine dair anlayış/deneyim
	BQO13	5	Diğer mühendislere rehberlik etme deneyimi
	BQO16	5	Bilgisayar sistemlerinin temellerini anlamak
	BQ21	5	Karmaşık alanlarda/karmaşık projelerle başarıya ulaşmanın güçlü kanıtları
PQO29.1	7	Teknoloji bilgisi eksikliğinden dolayı araştırmacı tarafından anlaşılmayan şeyler	
PQO29.2	13	Belirli departman ihtiyaçların bağlı olarak tekrarlanmayan/yüksek olasılıkta sınıflandırılmayan birçok şey	
Bulut Destek Mühendisi	BQO1	8	Güçlü iletişim sistemi yöneticisi becerileri, Linux veya Windows
	BQO4	9	Mükemmel sözlü ve yazılı iletişim becerileri
	BQO5	8	Müşteri hizmetleri deneyimi
	BQO10	5	Güçlü çoklu görev becerileri
	BQO12	10	Anlaşılmayan/sınıflandırlamayan diğer temalar
	PQO1.2	5	AWS deneyimi (Bulut hizmetleriyle çalışma geçmişi)
	PQO3	6	Linux/Windows işletim sistemi deneyimi
	PQO4	10	Ağ deneyimi/uzmanlığı
	PQO5	5	Sanallaştırma gösterimi
	PQO7	6	Özel uygulamalarla işletim sisteminden tüm uygulama yığınlarını yönetme konusunda deneyim
	PQO8	8	Bazı betik dillerinde programlama deneyimi
PQO20	18	Analiz edilemeyen/sınıflandırlamayan şeyler	
Bulut Destek Partneri	BQO2	9	Ağ becerileri
	BQO4	8	Mükemmel sözlü ve yazılı iletişim becerileri
	BQO5.1	8	Müşterilerle çalışma tutkusu
	BQO10	8	Güçlü çoklu görev becerileri
	BQO16	9	Sorun giderme becerileri
	BQO17	9	İnternet temelleri bilgisi
	PQO8	6	Bazı betik dillerinde programlama deneyimi
	PQO20	8	Analiz edilemeyen/sınıflandırlamayan şeyler
	PQO24	11	Bulut bilişim kavramları bilgisi
Çözümler Mimarı	BQEXSD	5	Yazılım tasarımı/geliştirme veya internet endüstrisi deneyimi
	BQO4	8	İç ve dış organizasyonlarda etkili iletişim
	BQO6	9	Güçlü sözlü ve/veya yazılı iletişim becerileri
	BQO9	7	İngilizce'de veya diğer Avrupa dillerinde akıcılık
	BQO16	15	Anlaşılmayan/sınıflandırlamayan diğer şeyler

Tablo 54
Amazon.com Şirketi'nin Avrupa'daki İş İlanlarından Seçilen Görevlerin En Yaygın Nitelikleri (Devamı)

Görev	En yaygın kodlardan biri	Bu kod ile kodlanmış niteliklerin sayısı	Bu kodun Açıklaması
Çözüm mimarı	PQO16	6	Yazılım geliştirme uygulamaları ve teknolojileri bilgisi
	PQO18	6	Diğer Avrupa dilleri bilgisi
İş Geliştirme Müdürü	BQO2	5	İç ve dış organizasyonlarda etkin çalışma becerisi
	BQO5	5	Satış deneyimi
	BQO7.1	7	Çok güçlü sözlü ve yazılı iletişim becerileri
	BQO8	5	“Teknik” olmak, yazılım geliştirme uygulamalarında bilgi/deneyim sahibi olmak
	BQO10	5	İş Geliştirme ve/veya BT yönetimi deneyimi
	BQO15	10	Bazı özel departman gereksinimleri ile ilgili bir kez kullanılan diğer ayrıntılar
	PQO9	5	Teknoloji endüstrisi/BT ortamı içinde çalışma deneyimi
	PQO14	7	Bazı özel departman gereksinimleri ile ilgili bir kez kullanılan diğer ayrıntılar
Hesap Yöneticisi	BQEX1	5	BT sektöründe önemli hesap yönetimi deneyimi
	BQO1	9	Güçlü sözlü ve yazılı iletişim becerileri
	BQO2	9	İngilizce'de ve bir başka dilde (çoğunlukla Avrupalı) akıcılık
	PQE1	4	Mühendislik, bilgisayar bilimi veya MIS (Yönetim Bilişim Sistemleri) derecesi
Kıdemli Çözüm Mimarı	BQE2.1	4	Bilgisayar Bilimleri veya Matematik veya ilgili alanlarda teknik lisans derecesi
	BQEXCI	6	Uygulama ve/veya danışmanlık deneyimi
	BQEXSD	7	Yazılım tasarımı/geliştirme veya internet endüstrileri deneyimi
	BQEXO	5	Bu pozisyona bakan her bölüm için özel olan ve bir kez karşılaşılan diğer deneyimler
	BQO4	6	İç ve dış organizasyonlarda etkili iletişim
	BQO6	7	Güçlü sözel ve/veya yazılı iletişim becerileri
	BQO9	7	İngilizce ve bir başka Avrupa dili akıcılığı
	BQO12	5	Yazılım geliştirme ve/veya ağ oluşturma ve/veya sistem yönetimi ve / veya uygulama mimarisi ile ilgili çalışma bilgisi
	BQO16	13	Anlaşılmayan/sınıflandırılmayan diğer şeyler
	BQO18	5	Mükemmel analitik beceriler
	PQO2	6	AWS üzerine inşa edilen mimarlık/işletme çözümlerinde profesyonel deneyim
	PQO15	23	Anlaşılmayan/sınıflandırılmayan diğer şeyler
PQO16	5	Yazılım geliştirme uygulamaları ve teknolojileri bilgisi	

Tablo 55
Amazon.com Şirketi'nin ABD'deki İş İlanlarından Seçilen Görevlerin En Yaygın Nitelikleri

Görev	En yaygın kodlardan biri	Bu kod ile kodlanmış niteliklerin sayısı	Bu Kodun Açıklaması
Kıdemli Yazılım Geliştirme Mühendisi	BQE1	5	Temel bilim veya ilgili alanda lisans derecesi
	BQPL1	10	Java yazılım dilinde tecrübe
	BQPL2	7	C++ yazılım dilinde tecrübe
	BQPL4	6	C# yazılım dilinde tecrübe
	BQPLOne	8	Minimum bir programlama dilinde uzmanlık
	BQO1	5	Algoritma uzmanlığı
	BQO3.2.	7	Nesne odaklı tasarım becerileri
	BQO5	5	Problem çözme yetenekleri
	BQO25.2	9	Belirli departman ihtiyaçların bağlı olarak tekrarlanmayan/yüksek olasılıkta sınıflandırılmayan birçok şey
	PQO6.2	5	Hem teknik hem de teknik olmayan kitle ile iletişim kurmak için yetenek / deneyim
	PQO29.1	10	Teknoloji bilgisi eksikliğinden dolayı araştırmacı tarafından anlaşılmayan şeyler
	PQO29.2	20	Belirli departman ihtiyaçların bağlı olarak tekrarlanmayan/yüksek olasılıkta sınıflandırılmayan birçok şey
Yazılım Geliştirme Mühendisi	BQPL1	8	Java yazılım dilinde tecrübe
	BQPL2	7	C++ yazılım dilinde tecrübe
	BQO2	5	Veri yapıların derinden anlaşılması niteliği
	BQO3.2	6	Nesne odaklı tasarım becerileri
	PQO21	5	İyi proje yönetimi becerileri
	PQO29.1	10	Teknoloji bilgisi eksikliğinden dolayı araştırmacı tarafından anlaşılmayan şeyler
Yazılım Geliştirme Müdürü	BQE1	5	Temel bilim veya ilgili alanda lisans derecesi
	BQO3.2	5	Nesne odaklı tasarım becerileri (deneyim)
	BQO14	5	Dağıtım sistem deneyimi
	BQO25.2	6	Belirli departman ihtiyaçların bağlı olarak tekrarlanmayan/yüksek olasılıkta sınıflandırılmayan birçok şey
	PQO29.1	6	Teknoloji bilgisi eksikliğinden dolayı araştırmacı tarafından anlaşılmayan şeyler
Yazılım Geliştirme Müdürü	PQO29.2	11	Belirli departman ihtiyaçların bağlı olarak tekrarlanmayan/yüksek olasılıkta sınıflandırılmayan birçok şey
	PQO6.3	6	Müşterinin problemini anlama ve etkin bir şekilde çözme becerisiyle mükemmel müşteri iletişim becerileri
	PQO18	6	Makine öğrenimi bilgisi / deneyimi
Sistem Geliştirme Mühendisi	BQPL1	5	Java yazılım dilinde tecrübe
	BQPL5	7	Ruby yazılım dilinde tecrübe
	BQPL6	7	Python yazılım dilinde tecrübe
	BQPL11	7	Perl yazılım dilinde tecrübe
	BQPLVOne	8	Minimum bir programlama dilinde uzmanlık
	BQO7.2	5	Ortak internet teknolojileri ve protokolleri yeterince bilmek
	BQO9	6	Linux/Unix gibi açık kaynak teknolojilerine dair anlayış/deneyim
	BQO25.1	12	Teknoloji bilgisi eksikliğinden dolayı araştırmacı tarafından
	PQO12	6	İşletim sistemleri tecrübesi / Bilgisi (Linux / unix vb.)
	PQO29.1	15	Teknoloji bilgisi eksikliğinden dolayı araştırmacı tarafından anlaşılmayan şeyler
Bulut Destek Mühendisi	BQE1	6	Bilgi Teknolojileri / Bilgisayar bilimi, Matematik, Fizik veya ilgili alanda Lisans derecesi
	BQO1	8	Güçlü işletim sistemi yöneticisi becerileri, Linux veya Windows
	BQO2	5	Ağ becerileri

Tablo 55

Amazon.com Şirketi'nin ABD'deki İş İlanlarından Seçilen Görevlerin En Yaygın Nitelikleri (Devamı)

Görev	En yaygın kodlardaki n biri	Bu kod ile kodlanmış niteliklerin sayısı	Bu kodun Açıklaması
Bulut Destek Mühendisi	BQO3	10	Veritabanı yöneticisi becerileri
	BQO4	8	Mükemmel sözlü ve yazılı iletişim becerileri
	BQO5	9	Müşteri hizmetleri deneyimi
	BQO10	7	Güçlü çoklu görev becerileri
	BQO11	5	Bir haftasonu günü çalışabilme yeteneği
	PQO3	5	Linux/Windows işletim sistemi deneyimi
	PQO4	8	Ağ Deneyimi/uzmanlığı
	PQO7	8	Özel uygulamalarla işletim sisteminden tüm uygulama yığınlarını yönetme konusunda deneyim
	PQO8	8	Bazı betik dillerinde programlama deneyimi
	PQO9	6	Yazılım tabanlı IPSEC ve SSL tabanlı VPN çözümlerinin yapılandırılmasında deneyim
	PQO15	6	Müşteri hizmetleri deneyimi
	PQO20	16	Analiz edilemeyen/sınıflandırılmayan şeyler
PQO21	5	Teknik konularda analiz, sorun giderme ve çözüm sağlama konusunda deneyim	
Bulut Destek Partneri	BQE2	6	Ağ becerileri
	BQO1.1.4	5	Linux/Windows/Unix (Güçlü işletim sistemi yöneticisi becerileri)
	BQO2	6	Ağ becerileri
	PQO1.2	5	AWS deneyimi
	PQO9	10	Yazılım tabanlı IPSEC ve SSL tabanlı VPN çözümlerinin yapılandırılmasında deneyim
	PQO14	5	Mükemmel sözlü ve yazılı beceriler
	PQO15	7	Müşteri hizmetleri deneyimi
PQO20	16	Analiz edilemeyen/sınıflandırılmayan şeyler	
Çözüm Mimarı	BQO8 (BQO8.1 +BQO8.2)	5 (1+2+2)	Seyahat yeteneği
	PQE1	5	Bilgisayar bilimleri, yönetim bilgi sistemi, mühendislik veya eşdeğer teknik derece alanında yüksek lisans derecesi
	PQO2	8	AWS üzerine inşa edilen mimarlık/işletme çözümlerinde profesyonel deneyim
	PQO5	6	Eski müşteri çözümlerini buluta taşıma veya dönüştürmede deneyim
	BQEXA DN5	3	+5 yıllık altyapı mimarisi, veritabanı mimarisi ve/veya ağ oluşturma deneyimi
	BQO1	3	Yazılım geliştirme yaşam döngüsü hakkında güçlü bir bilgi
	BQO4	3	İç ve dış organizasyonlarda etkili iletişim
BQO7	3	Yazılım geliştirme araçları ve metodolojileri bilgisi	
İş Geliştirme Müdürü	BQO4	9	İyi Analitik yetenekler/beceriler
	PQO7.1	8	Çok güçlü sözlü ve yazılı iletişim becerileri
	BQO8	9	“Teknik” olmak, yazılım geliştirme uygulamalarında bilgi / deneyim sahibi olmak
	BQO15	13	Belirli departman ihtiyaçların bağlı olarak tekrarlanmayan/yüksek olasılıkta sınıflandırılmayan birçok şey
	BQO16	5	Liderlik özellikleri
	PQO8	7	Teknik olmak, bazı teknik bilgi/arka plan sahibi olmak (bulut bilişim, yazılım veritabanı sistemleri vb.)
Hesap Yöneticisi	PQO15	9	Liderlik özellikleri
	BQEX3	8	Belirli bir departman ile bağlantılı bir kez bulunan ve bu yüzden sınıflandırılmayan çalışma deneyimi

Tablo 55**Amazon.com Şirketi'nin ABD'deki İş İlanlarından Seçilen Görevlerin En Yaygın Nitelikleri (Devamı)**

Görev	En yaygın kodlardaki n birisi	Bu kod ile kodlanmış niteliklerin sayısı	Bu kodun Açıklaması
Hesap Yöneticisi	BQO1.2	9	Güçlü sözlü ve yazılı iletişim becerileri
	BQO16	32	Bir kez ilan metinlerinde bulunan, bu yüzden sınıflandırılmayan belirli departmana özgü beceri/yeterlilikler
	PQEX1	6	Bir kez ilan metinlerinde bulunan, bu yüzden sınıflandırılmayan belirli departmana özgü beceri/yeterlilikler
	PQO9	34	Bir kez ilan metinlerinde bulunan, bu yüzden sınıflandırılmayan belirli departmana özgü beceri/yeterlilikler
Kıdemli Çözüm Mimar	BQEXIT SD10	5	Yazılım geliştirme, operasyon, DevOps sistemleri mühendisliği, sistem mimarisi üzerinde 2 yıl çalışma içeren +10 yıllık kurumsal BT uygulama tecrübesi
	BQO16	6	Araştırmacının teknik altyapısının eksikliği nedeniyle veya sadece bir kez duyuru metinlerinde belirtildiği için sınıflandırılmayan/anlaşılamayan şeyler
	BQE1.2	4	BA / BS derecesi ve endüstri deneyimi
	BQEXD AP5	4	+5 yıllık tasarım ve uygulama deneyimi
	PQEXTR SO	4	Bir satış organizasyon içinde bir teknik rolde önceki deneyimler
	PQO1.2	4	Mükemmel sözel ve yazılı iletişim becerileri
	PQO3	4	AWS hizmetlerinin, pazar segmentlerinin, müşteri tabanının ve sektörün dikeylerinin Orta/İleri düzeyde bilgisi
	PQO15	16	Araştırmacının teknik altyapısının eksikliği nedeniyle veya sadece bir kez duyuru metinlerinde belirtildiği için sınıflandırılmayan/anlaşılamayan şeyler
	PQO21	4	Bulut çözümleri geliştirme konusunda deneyim
	PQO24	5	Uygulama, sunucu ve ağ güvenliği kavrayışı
	PQO25	4	Yapılandırılmış bir sistem geliştirme yaşam döngüsü kullanarak yüksek kaliteli, kurumsal ölçekli yazılım ürünlerinin liderliğinde veya geliştirilmesinde gösterilen deneyim

4.8.3. ABD'de ve Avrupa'da Aranılan Seçilmiş Görevlerin Ortak En Yaygın Özellikleri

Tablo 56'da ABD'de ve Avrupa'da aranılan seçilmiş görevlerin ortak en yaygın özellikleri (sınıflandırılmayan/anlaşılamayan temaların kodları hariç) ele alınmıştır.

Tablo 56**ABD’de ve Avrupa’da Aranılan Seçilmiş Görevlerin Ortak En Yaygın Özellikleri**

Görev	En yaygın kodlardan biri	Bu kodun Açıklaması
Kıdemli Yazılım Geliştirme Mühendisi	BQE1	Temel bilim veya ilgili alanda lisans derecesi
	BQPL1	Java yazılım dilinde tecrübe
	BQPL2	C++ yazılım dilinde tecrübe
	BQPLOne	Minimum bir programlama dilinde uzmanlık
	BQO1	Algoritma uzmanlığı
	BQO3.2.	Nesne odaklı tasarım becerileri
	BQO5	Problem çözme yetenekleri
Yazılım Geliştirme Mühendisi	BQPL1	Java yazılım dilinde tecrübe
	BQPL2	C++ yazılım dilinde tecrübe
	BQO2	Veri yapıların derinden anlaşılması niteliği
	BQO3.2	Nesne odaklı tasarım becerileri
	PQO29.1	Teknoloji bilgisi eksikliğinden dolayı araştırmacı tarafından anlaşılmayan şeyler
Sistem Geliştirme Mühendisi	BQPL1	Java yazılım dilinde tecrübe
	BQPL5	Ruby yazılım dilinde tecrübe
	BQPL6	Python yazılım dilinde tecrübe
	BQPL11	Perl yazılım dilinde tecrübe
	BQPLVOne	Minimum bir programlama dilinde uzmanlık
	BQO7.2	Ortak internet teknolojileri ve protokolleri yeterince bilmek
	BQO9	Linux/Unix gibi açık kaynak teknolojilerine dair anlayış/deneyim
	BQO1	Güçlü işletim sistemi yöneticisi becerileri, Linux veya Windows
	BQO4	Mükemmel sözlü ve yazılı iletişim becerileri
	BQO5	Müşteri hizmetleri deneyimi
	BQO10	Güçlü çoklu görev becerileri
	PQO3	Linux/Windows işletim sistemi deneyimi
	PQO4	Ağ deneyimi/uzmanlığı
	PQO7	Özel uygulamalarla işletim sisteminden tüm uygulama yığınlarını yönetme konusunda deneyim
	PQO8	Bazı betik dillerinde programlama deneyimi
Bulut Destek Partneri	BQE2	Ağ becerileri
	BQO4	İç ve dış organizasyonlarda etkili iletişim
	PQO7.1	Çok güçlü sözlü ve yazılı iletişim becerileri

4.9. BULGULAR

Tablo 53'te bulunan kodlar (ABD ve Avrupa Bölgeleri için) hipotezlere göre incelenmiştir. Sonuçlar da Tablo 57'de gösterilmektedir.

Tablo 57
Seçilen Görevler İçin Hipotezlerin Durumu

Görev	Hipotezlerin durumu (eğer H ₀ reddedilirse ve ilgili iddia doğruysa (+)/ eğer H ₀ reddedilemezse (-))															
	H ₁	H ₂	H ₃	H ₄	H ₅	H ₆	H ₇	H ₈	H ₉	H ₁₀	H ₁₁	H ₁₂	H ₁₃	H ₁₄	H ₁₅	H ₁₆
Kıdemli Yazılım Geliştirme Mühendisi	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-
Kıdemli Çözümler Mimarı	+	+	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	+	-	-
Hesap Yöneticisi	+	-	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
İş Geliştirme Müdürü	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	+
Yazılım Geliştirme Mühendisi	+	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	+	-	-
Yazılım Geliştirme Müdürü	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	+	-
Sistem Geliştirme Mühendisi	-	+	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	+	-	-
Bulut Destek Mühendisi	-	-	+	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	-	+	-
Bulut Destek Partneri	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-
Çözümler Mimarı	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	-	-

Amazon.com'un Avrupa'daki **bazı** pozisyonlarında nitelik şartlarının ABD'deki pozisyonlara göre daha yüksek olduğu anlaşılmıştır.

İddialar H₅, H₇, H₈, H₉, H₁₁, H₁₂ bu araştırmada analiz edilen hiçbir pozisyon için doğru değildir. Yani Amazon.com'un **Avrupalı personeli, temel ve tercih edilen eğitim ve iş tecrübesi çeşitleri** açısından ve **ortalama tercih edilen eğitim ve tercih edilen iş tecrübesi nitelik sayısı** bakımından, Amerikalı personelinden çok farklılık göstermemektedir.

Bu analize göre, iddia H₁, Kıdemli Çözümler Mimarı, Hesap Yöneticisi ve Yazılım Geliştirme Mühendisi adlı görevleri için doğrudur. Başka deyişle Amazon.com şirketi'nin Avrupa'daki personelinin temel nitelikleri, Amerikalı personelinden daha çeşitlidir.

İddia H₂, Kıdemli Çözümler Mimarı, Yazılım Geliştirme Mühendisi, Yazılım Geliştirme Müdürü, Sistem Geliştirme Mühendisi, Bulut Destek Partneri ve Çözümler Mimarı adlı görevleri için doğrudur. Yani Amazon.com'un, ortalama temel nitelik sayısı bakımından, söz edilen görevlerde çalışan Avrupalı personeli Amerikalı personelinden daha becerilidirler, daha çok nitelik sayısına sahipleridir.

İddia H₃ sadece Bulut Destek Mühendisi adlı Amazon.com görevi için geçerlidir. Başka deyişle, Amazon.com'un tercih edilen nitelik çeşitleri açısından, bu görevdeki Avrupalı personeli Amerikalı personelinden üstün bulunmaktadır.

İddia H₄ İş Geliştirme Müdürü adlı pozisyon için doğrudur. Bu da demektir ki Avrupa'da Amazon.com şirketinde çalışan İş Geliştirme Müdürlerinin tercih edilen becerilerine (ortalama tercih edilen nitelik sayısı açısından), Amerikalı personelinden daha fazla önem verilmektedir.

İddia H₆ sadece Hesap Yöneticisi adlı pozisyon için doğrudur. Başka deyişle Amazon.com şirketi Avrupalı Hesap Yöneticilerinden temel eğitim konusundan daha çok sayıda bulunan nitelikleri talep etmektedir.

İddia H₁₀ Kıdemli Çözümler Mimarı, Sistem Geliştirme Mühendisi ve Bulut Destek Mühendisi adlı görevler için doğrudur. Yani Amazon.com şirketi bu görevlerde çalışan Avrupalı personelinden, Amerikalı personeline göre temel iş tecrübesi konusunda daha çok sayıda niteliklerini istemektedir.

İddia H₁₃ Kıdemli Yazılım Geliştirme Mühendisi ve Yazılım Geliştirme Mühendisi adlı pozisyonlar için geçerlidir. Başka sözlerle, bu görevlerde çalışan Amazon.com Şirketi'nin Avrupalı personeli Amerikalı personelinden temel beceri çeşitleri açısından üstün bulunmaktadır.

İddia H₁₄ Kıdemli Çözümler Mimarı, Yazılım Geliştirme Mühendisi, Yazılım Geliştirme Müdürü, Sistem Geliştirme Mühendisi, Bulut Destek Partneri ve Çözümler Mimarı adlı görevler için doğrudur. Yani Amazon.com, bu görevlerde çalışan Avrupalı

personelinden, Amerikalı personeline göre temel beceri açısından daha çok sayıda niteliklerini talep etmektedir.

İddia H₁₅, İş Geliştirme Müdürü, Yazılım Geliştirme Müdürü ve Bulut Destek Mühendisi adlı görevler için doğrudur. Başka bir deyişle, Amazon.com'un bu pozisyonlarda görevleri yerine getiren Avrupalı personelinin tercih edilen becerileri Amerikalı personeline göre daha çeşitlidir.

İddia H₁₆, sadece İş Geliştirme Müdürü adlı görev için doğrudur. Eşdeyişle, Amazon.com Avrupa'daki İş Geliştirme Müdüründen, ABD'deki İş Geliştirme Müdürlerine göre tercih edilen beceriler bakımından daha çok sayıda bulunan nitelikler istemektedir.

Analizin sonucu olarak Amazon.com'un ABD ve Avrupa için seçilmiş görevlerinin ilanlarında en çok bahsedilen nitelikler tespit edilmiştir (Tablolar 54 ve 55). Bu tablolar Amazon.com Şirketi'nin ilanlarında en çok bahsedilen nitelikleri yansıtmaktadır. Bu özelliklerin, Amazon.com'da çalışmak isteyenler için faydalı olabileceği düşünülmektedir.

Bu en çok kullanılan kodlar arasında hem Avrupa için hem ABD'deki ilanlar için pek çok sayıda belli sebeplerle sınıflandırılmamış/kodlanamamış temalar bulunmaktadır. (PQO29.2; BQO25.1; PQO29.1 kodlar gibi). Bu niteliklerin sayısı 459 civarındadır, yani toplam 200 ilanda yer alan ve analiz edilen 2762 niteliklerin %16,6 kadardır. Bu durum ise bu temaların ya belli Amazon departmanları için geçerli olmalarından ve ilanların metinlerinde bir defa bulunmalarından veya araştırmacının teknoloji bilgisi eksikliğinden kaynaklanmaktadır. Bu teknoloji bilgisi eksikliği araştırmanın bulgularını etkilemiş olabilir çünkü belli kodların sayısı daha büyük olabilirdi. Böyle bir ihtimal vardır. **Bu husus, başka araştırmacılara yeni araştırmalar için yol açmaktadır çünkü bu konuların uzmanlar tarafından (teknoloji, finans temeli olanlar) daha detaylı bir şekilde incelenmesi ayrıca faydalı olacaktır.** Seçilen görevlerin ABD'de ve Avrupa'da hem ortak en yaygın nitelikleri hem de farklı en yaygın nitelikleri söz konusudur.

Seçilen görevlerinin ABD'de ve Avrupa'da en yaygın ortak nitelikleri konusunda şunlar gözlemlenmiştir (Tablo 56):

Amazon.com'un ABD'deki ve Avrupa'daki iş ilanlarında sadece 4 görevde **en yaygın** (en çok bahsedilen) **ortak nitelikler** yer almaktadır. Bu görevler Kıdemli Yazılım

Geliştirme Mühendisi, Yazılım Geliştirme Mühendisi, Sistem Geliştirme Mühendisi ve Bulut Destek Partneri olmaktadır.

Başka görevlerin (Hesap Yöneticisi, Yazılım Geliştirme Müdürü, Bulut Destek Mühendisi, Çözüm Mimarı, İş Geliştirme Müdürü, Kıdemli Çözüm Mimarı) ilanlarında bahsedilen **en yaygın nitelikler arasında** ortak nitelikler yoktur. Bu da ABD'deki personel ile Avrupa'daki personel arasında **en yaygın nitelikler** konusunda farklılıklar bulunduğunu göstermektedir.

İş ilanlarındaki en yaygın temalar (nitelikler) araştırılırken bazı pozisyonlar için Amazon.com'un çok yönlü eğitim almış (multi disciplinary) personeli aradığı gerçeği ortaya çıkmıştır. Mesela, hem Avrupa'da hem de ABD'de Sistem Geliştirme Mühendisinin teknik becerilerinden, tecrübelerinden ve eğitimden, Mükemmel Sözlü ve Yazılı İletişim Becerileri niteliğinin önemi tespit edilmiştir. Aynı şekilde, aslında teknik bir görev olmasına karşın, Bulut Destek Partneri için, çok güçlü sözlü ve yazılı iletişim becerileri istenmektedir. Aynı şekilde Avrupa'daki ilanlarda Çözüm mimarının teknik olmayan nitelikleri olarak İngilizce ve Yabancı dillerde akıcılık, güçlü sözlü ve yazılı becerilerin sıklıkla istendiği görülmektedir.

Avrupa'daki ilanlarda da İş Geliştirme Müdürü için "Teknik olma niteliği" yani teknoloji konusunda bilgisi ve eğitimi olmasının önemi vurgulanmaktadır ve Yazılım Geliştirme Bilgileri istenmektedir.

Hesap Yöneticisinin Avrupa'daki iş ilanlarında güçlü sözlü ve yazılı iletişim becerileri ile İngilizce'de ve başka bir yabancı dilde akıcılık temaları iş ilanlarında bahsedilen 4 en yaygın nitelikten 2'si durumundadır. Finansla ilgili görevler için de (Hesap Yöneticisi ve İş Geliştirme Müdürü) birçok ilanda teknik alanda üniversiteden alınmış bir derece en yaygın tercih edilen niteliklerinden olmaktadır.

Avrupa'daki Yazılım Geliştirme Müdürleri için Mükemmel Sözlü ve Yazılı İletişim Becerileri 6 en yaygın temel ve tercih edilen özelliklerinden biri (anlaşılmayan temalar hariç) ve en yaygın 5 temel nitelikler arasında yer almaktadır.

Yani Amazon.com çoğunlukla farklı alanlarda nitelikleri olan personeli aramaktadır. Bu personelin genellikle ana dilde ve en azında bir yabancı dilde çok güçlü iletişim becerileri ve teknoloji ile ilgili tecrübeleri/bilgileri olmalıdır.

SONUÇ

Bu çalışmada, internet temelli perakendecilik sektöründe bugünlerde aranan insan kaynakları (Amazon.com şirketi tarafından ihtiyaç duyulan personel) incelenmiştir. Bu amaca yönelik olarak, teorik kısımda perakendecilik ve internet temelli perakendecilik, perakende sektöründe insan kaynakları ve insan kaynaklarının işe alımı ile ilgili yaklaşımlar; 3. bölümde ise Amazon.com Şirketi mümkün olduğunca kapsamlı ve detaylı bir şekilde incelenmiştir. 4. bölümde, yani araştırmanın uygulanmasında, Amazon.com tarafından ihtiyaç duyulan personelin nitelikleri belirlenmiştir.

Araştırmanın **1. bölümünde** perakendecilik, e-ticaret ve e-perakendecilik konuları dikkate alınmıştır. Bu konular inceledikten sonra perakendecik sektörünün ekonomideki önemi (perakendecilik sektörünün birçok şirket tarafından insanları istihdam edebilmesi gibi) ve devlet, tüketiciler ve üreticilerin perakendecilikten birçok faydalar sağladığı ortaya çıkmıştır. Perakendeciliğin mağazalı ve mağazasız türlerine bakılmıştır ve onların bugünlerde müşterilerin herhangi ihtiyaçlarını karşılamak için birçok çeşidi olduğu anlaşılmıştır. Bu perakendecilik formatlarının zenginliği da perakendeciler arasında çok yoğun rekabetin olması anlamına gelmektedir.

E-perakendeciliğin meydana gelmesi ve geliştirilmesi sağlayan e-ticaretin ne olduğunu, hangi türlerinin bulunduğu ve devlete, alıcılara ve şirketlere hangi avantajları getirdiği incelenmiştir. E-perakendecilik kategorileri, sanal mağazaların türleri ve e-perakendecilik avantajları ve dezavantajları da dikkate alınmıştır. E-perakendeciliğin klasik, sadece e-ortamda iş yapan perakendeciliğin türünden daha geliştirilmiş türlerinin olduğu ve modern e-perakendeciliğin geleneksel perakendecilik ile karışımı içeren, yani melez türlerinin meydana geldiği anlaşılmıştır. Böylece bugünlerde e-perakendecilerle rekabet etmek amacıyla geleneksel perakendeciler fiziksel mağazalarda satışlarının yanı sıra elektronik ortamda satışları da uygulamaktadır (çok kanallı perakendecilik).

E-ticaret ve e-perakendeciliğin çok hızlı gelişmeleri ve her yıl daha çok alıcı tarafından kullanımın "*üstel*" olarak arttığı gerçeği ortaya çıkmıştır. Araştırma konusu olan Amazon.com Şirketi'nin yıllık satış gelirine göre dünyanın en başarılı 3 şirketi arasında yer alması ve şimdi en büyük, en başarılı e-perakendeci ve bütün perakendecilerin arasında en büyük, en başarılı olanların arasında bulunduğu anlaşılmıştır.

E-perakendecilikte başarının nedenlerinden söz edilmiştir. İnternet kullanıcılarının sayısının artışının yanısıra "müşteri odaklı ekonomi" ve modern ekonomiye en çok ekonomik faaliyet gösteren ve teknolojiye hoşlanan "Mileniyal" kuşağın etkisi gibi başarı faktörlerine değinilmiştir.

Günümüz perakendecilik sektöründe başarılı kalmak ve devamlarını sürdürebilmek için, perakendecilik şirketlerinin sadece teknoloji kullanmayı değil, ilginç ve müşteriler için zevkli teknolojik çözümleri, ürünleri geliştirmeleri ve uygulamaları gerekmektedir.

Amazon.com şirketi öncelikle, yeniliğe açık ve yenilikleri destekleyen bir perakendeci olduğundan ve bu eğilimleri başarılı bir şekilde uyguladığı için bu başarıları sağlamaktadır.

Araştırmanın **ikinci bölümünde** perakendecilik personelinin önemi, modern perakendecilik emek piyasasının en çok ihtiyaç duyulan personeli ve perakendecilik personelinin olası geleceği gibi konulara kısaca bakılmıştır. Perakende personelinin günümüzde çok sayıda bulunan ve perakendeciler tarafından en çok aranan görevlerinin (kasiyer, satış elemanı gibi) gelecekte, perakendeciler tarafından büyük çapta uygulanacak otomasyon teknolojileri ve robotların kullanımı nedeniyle yok olabileceği olasılığı ortaya çıkmaktadır.

Araştırma için önemli hususlar olarak, şirketlerin ihtiyaç duyulan personelinin niteliklerinin belirtilmesi ve iş şartnamesinin hazırlanması süreçleri incelenmiştir. Personel temin etme ve seçme insan kaynakları işlevleri hakkında genel bilgiler de sunulmuştur (Amazon.com şirketinin personel işe alım sürecini daha iyi anlamak için). İşe alımın süreçlerinin geleneksel ve e-işe alım olarak ayrıldığı tespit edilmiştir. İki işe alım yönteminin süreçlerine bakılmıştır. E-işe alımın geleneksel işe alıma göre elektronik ortamda gerçekleştiği için ve modern teknolojileri uyguladığı için daha hızlı ve dolayısıyla ekonomik olduğu tespit edilmiştir.

Üçüncü bölümde Amazon.com Şirketi hakkında şirketin tarihi gibi temel bilgilere yer verilmiştir. Amazon.com Şirketi'nin, 1995 yılında işe başladıktan sonra çok hızlı bir şekilde başarılı olduğunu ve 2017 yılında en başarılı 3 dünya perakendecileri arasında yer aldığını ortaya çıkmıştır.

Amazon.com Şirketi'nin ana ilkelerinden birinin ve başarısının nedenlerinden birinin "tarihteki en müşteri merkezli şirket olma isteği" olduğuna değinilmiştir. Buna göre en

başarılı e-perakendecinin müşterileri mutlu etmek ve dolayısıyla başarılı olmak amacıyla müşterilerine çeşitli hizmetlerin sunmak ve çeşitli malların satılması yanı sıra, eğitim, teknoloji gibi farklı girişimcilik kategorilerinde başarılı olduğu ve birçok yan kuruluşların sahibi olduğundan söz edilmiştir.

Amazon.com Şirketi çalışan kişi sayısına göre ABD'nin ikinci en büyük istihdam eden şirketi konumundadır. Amazon.com hem ABD'de hem de yurtdışında personel temin etmek için kendi web sitesini yaratmıştır. Bu web sitesinde bulunan ilanlarda Amazon.com tarafından işe alınan personel için gerekli nitelikler açıklanmaktadır.

Amazon.com personel işe alımını modern teknolojileri kullanarak gerçekleştirmektedir (açık kontenjanları bildirmek için kendi web sitesinin yaratılması, elektronik başvuru sistemi, aday tarafından başvurusunu takip edebilme imkanı gibi).

E-perakendecilik işe seçim konusunda 2 yaklaşım göstermektedir. Bu yaklaşımlar personelin nitelik düzeylerine göre uygulanmaktadır. Böylece Amazon.com'un "Fulfillment by Amazon" adlı lojistik ağı için personel seçimi daha hızlı ve basit bir şekilde gerçekleştirilmektedir. Daha çok nitelik isteyen görevler için işe seçim daha çok aşamadan oluşmaktadır.

Araştırmanın **4. bölümünde** Amazon.com Şirketi'nin web sitesinde bulunan iş ilanları üzerinde, Amazon.com tarafından ihtiyaç duyulan personelin niteliklerinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Bunu yapmak için web sitesinde bulunan ilanların sayısına göre 10 en yaygın görevin seçilmesi, sonra bu görevler ile ilgili iş ilanların seçilmesi ve seçilmiş ilanlarda bu görevlerin niteliklerinin içerik analizi yöntemi ile analiz edilmesi ve böylece araştırma için seçilmiş görevlerin en çok bulunan niteliklerinin tespit edilmesi amaçlanmıştır.

Amazon.jobs web sitesi esaslıca inceledikten sonra, Amazon.com Şirketi'nin iş ilanlarının farklı lokasyonlara/yerlere göre dağılımı ortaya çıkmıştır. Araştırmacı tarafından Amazon.com Şirketi'nin aynı görevde ama farklı bölgelerde bulunan personelinin farklı niteliklere sahip olmasının ve Amazon.com'un Avrupa'da çalışan personelin ABD'de çalışan personelinden (Avrupa'da Amazon.com'un daha az açık kontenjanı bulunduğu ve dolayısıyla daha yüksek muhtemel rekabetçiliğinden) daha çok sayıda bulunan ve daha çeşitli niteliklere (temel ve tercih edilen) sahip olma ihtiyaçları varsayılmıştır ve böylece 16 adet iddia oluşturulmuştur.

Bu iddiaların doğru olup olmadığını anlamak için Amazon.com Şirketi'nin ilanlarının belli bölgelere göre incelenmesine karar verilmiştir. Araştırma için Amazon.com Şirketi'nin ABD ve Avrupa Bölgesi ilanlarının seçilmesine karar verilmiştir. Böylece ABD ve Avrupa bölgesindeki bütün iş ilanları ayrı ayrı incelenmiştir.

Hem ABD, hem de Avrupa için ilanlarda en çok sayıda bulunan görevler tespit edilmiştir. ABD'de ve Avrupa'da bu 10 en yaygın görevlerin (ilan sayısına göre) farklı olması durumu ortaya çıkmıştır. Araştırma için görevlerin seçilmesi Amazon.com Avrupa'nın ilanlarında bulunan en yaygın görevlerine göre ancak ABD'de bu görevlerin iş ilanlarının yeterli sayıda bulunması şartı ile yapılmıştır.

Sonra bu şekilde seçilmiş 10 tane görev için hem ABD hem de Avrupa Amazon.com'un ilanlarından 10 tane, toplam 10 görev için 200 ilan seçilmiştir. Bu ilanlar da içerik analizi yöntemi ile incelenmiştir, bütün görevlerin nitelikleri, araştırma için seçilmiş görevlerin nitelik kodlama sistemleri aracılığıyla kodlanmıştır.

Kodlanmış veriler kurulmuş hipotezlere ve iddialara göre inceledikten sonra, Amazon.com'un Avrupalı personelinden talep ettiği niteliklerinden bazılarının (hepsi değil) Amazon.com Şirketi'nin Amerikalı personelinden talep ettiği niteliklerden daha çeşitli ve çok sayıda olduğu tespit edilmiştir.

İddialar H₅, H₇, H₈, H₉, H₁₁, H₁₂ bütün bu araştırma için seçilmiş görevler için doğru değildir. Yani Amazon.com Şirketi'nin Avrupalı personeli, temel ve tercih edilen eğitim ve iş tecrübesi çeşitleri açısından ve ortalama tercih edilen eğitim ve tercih edilen iş tecrübesi nitelik sayısı bakımından, Amerikalı personelinden üstün bulunmamaktadır.

İddialar H₃, H₄, H₆, H₁₆ sadece bir görev için doğrudur. Yani Amazon.com'da sadece Avrupa'da çalışan Bulut Mühendisinin tercih edilen nitelikleri Amerika'da çalışan Bulut Mühendisinin tercih edilen niteliklerinden daha çeşitli olmalıdır. Sadece Amazon.com Şirketi'nin Avrupalı İş Geliştirme Müdürlerinin tercih edilen nitelikleri ve tercih edilen becerileri Amerika'da aynı görevde çalışanlardan daha çok sayıda bulunmalıdır. Şirketin yalnızca Avrupalı Hesap Yöneticileri Amerika'da aynı görevden çalışanlardan daha çok sayıda bulunan temel eğitim niteliklere sahibi olmalıdır.

İddia H₁₃, Kıdemli Yazılım Geliştirme Mühendisi ve Yazılım Geliştirme Mühendisi adlı görevler için doğrudur. Yani Amazon.com Şirketi'nde bu görevleri yerine getiren

çalışanların temel becerileri Amerika'da aynı görevde çalışanlarından daha çeşitli olmalıdır.

İddialar H_1 , H_{10} ve H_{15} üç farklı görev için doğrudur. İddia H_1 , Kıdemli Çözümler Mimarı, Hesap Yöneticisi ve Yazılım Geliştirme Mühendisi adlı görevleri için doğrudur. Başka deyişle, Amazon.com Şirketi'nin Avrupa'daki personelinin temel nitelikleri, Amerikalı personelinden daha çeşitlidir.

İddia H_{10} Kıdemli Çözümler Mimarı, Sistem Geliştirme Mühendisi ve Bulut Destek Mühendisi adlı görevler için doğrudur. Yani Amazon.com şirketi bu görevlerde çalışan Avrupalı personelinden, Amerikalı personeline göre temel iş tecrübesi konusunda daha çok sayıda niteliklerini istemektedir.

İddia H_{15} ise İş Geliştirme Müdürü, Yazılım Geliştirme Müdürü ve Bulut Destek Mühendisi adlı görevler için doğrudur. Başka deyişle Amazon.com şirketin bu pozisyonlarda görevleri yerine getiren Avrupalı personelinin tercih edilen becerileri Amerikalı personeline göre daha çeşitlidir.

Sadece iddia H_2 ve iddia H_4 altı aynı görev için geçerli durumda çıkmıştır. Başka deyişle, Amazon.com Şirketi temel nitelik sayısı ve temel beceri sayısı bakımından Avrupalı Kıdemli Çözümler Mimarlarından, Yazılım Geliştirme Mühendislerinden, Yazılım Geliştirme Müdürlerinden, Sistem geliştirme Mühendislerinden, Bulut Destek Partnerlerinden ve Çözümleri Mimarlarından Amerikalı aynı görevlerden çalışanlarından daha beceri olmalarını talep etmektedir.

Hiçbir iddia bütün görevler için geçerli değildir. Bu da aslında araştırmacının Amazon.com'da Avrupalı personelden Amerikalı personeline göre daha çok sayıda bulunan ve daha çeşitli nitelikleri talep ettiği varsayımının kısmen doğru olduğunu anlamına gelmektedir ve Amazon.com'da Avrupalı personelin bazı görevler için bazı nitelikleri Amerikalı personelinden daha çok sayıda (ortalama tercih edilen eğitim ve tercih edilen iş tecrübesi hariç) ve daha çeşitli olması (temel ve tercih edilen eğitim ve iş tecrübesi hariç) talep edilmektedir.

Bu araştırmada seçilen görevlerin ilanlarda en çok sayıda bulunan nitelikleri de tespit edilmiştir ve böylece Amazon.com'da ABD'de ve Avrupa'da aynı görevde çalışanların **en yaygın temel ve tercih edilen nitelikleri** tespit edilmiştir (Tablolar 54 ve 55).

Tespit edilen en yaygın niteliklerden sadece bazıları ortaktır ve 4 pozisyonun en yaygın nitelikleri arasında yer almaktadır. Başka 6 görevin, Amazon.com ABD ve Avrupa'daki ilanlarda, **en yaygın nitelikleri arasında ortak** nitelikleri bulunmamaktadır.

Bu durum da Amazon.com şirketinin ABD'de ve Avrupa'da çalışan personelinden **en çok talep ettiği niteliklerin** farklı olması anlamına gelmektedir. Yani Amazon.com tarafından ABD'de çalışanlarından **en çok talep edilen** nitelikler (ilanlara göre), Avrupalı personelinden **en çok talep ettiği** niteliklerinden farklıdır.

En çok kullanılan kodlar arasında hem Avrupa için hem ABD'deki ilanlar için sınıflandırılmamış/kodlanamamış nitelikler bulunmaktadır. Bu nitelikler tüm 200 ilanda analiz edilen 2762 niteliğin % 16,6 kadardır. Daha önce söz edildiği gibi bu olay, temaların ya belli Amazon departmanları için geçerli olmalarından ve ilanların metinlerinde bir defa bulunmalarından veya araştırmacının teknoloji ve finans bilgisi eksikliğinden kaynaklanabilmektedir. Bu durum, başka araştırmacılara yeni araştırmalar için yol açmaktadır çünkü bu konuların teknoloji alanında veya finans alanında uzmanlar tarafından daha detaylı bir şekilde incelenmesi ayrıca faydalı olacaktır.

Araştırmanın sonucunda ilginç başka bir bulgu daha ortaya çıkmıştır. **Bazı** pozisyonlar için Amazon.com tarafından **çok yönlü eğitilmiş** personelin arandığı tespit edilmiştir. Böylece Amazon.com, sistem geliştirme mühendisleri gibi teknik alanlarda çalışanlardan bile güçlü iletişim becerileri istemektedir. İş geliştirme müdürleri gibi aslında teknik olmayan görevlerde bile teknik alanda eğitim almanın önemi vurgulanmaktadır.

Sonuç olarak, Amazon.com gibi kurumlarda çalışmak isteyenler oldukça farklı alanlarda becerilerin ve bilgilerin sahibi olmalıdırlar.

KAYNAKÇA

Kitaplar

- Argan, M., Sevim, N. ve Özer, A. (2013). *E-Perakendecilik*. 1 baskı. Ankara: Saray Matbaacılık. 70, 78-80, 88-89.
- Bazhenov, Y. (2011). *Rusya'da Perakende Satış*. Monografi. Moskova: İnfra-M Yayın Evi. 3. (Bazhenov, Yuriy Konstantinovich (2011). *Roznichnaya trgovlja v Rossii*. Monografiya. Moskva: İnfra-M. 3.)
- Benligiray, S. ve diğerleri (2012). *Perakende Yönetimi*. 1 baskı. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Web-Ofset Tesislerinde. 87, 88, 91 ,95, 96.
- Berg, B. ve Lune, H. (2015). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. H. Aydın (çev.). 8.Baskıdan Çeviri. Konya: Eğitim Kitabevi. 380, 390, 399.
- Bingöl, D. (2016). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. 10 baskı. İstanbul: Beta. 87, 88, 692, 693.
- Güney, S. (2015). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. 2 baskı. Ankara: Nobel. 12, 71-73.
- Günsoy, B. ve diğerleri (2017). *Elektronik Ticaret*. 1 baskı. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Basım Evi. 14.
- Ferry-Reed, J. and Sujansky, J. (2009). *Keeping the Millenials*. Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons, Inc. 39.
- Ford, M. (2015). *Rise of the Robots: Technology and the Threat of a Jobless Future*. New York: Basic Books. XVI, 16-20.
- İnci, B. (2014). *Bir Online Perakendecilik Yöntemi Olarak Özel Alışveriş Sitesi: İş Modeline Yönelik Tüketici Alguları ve Satın Alma Davranışları*. Doktora Tezi. İstanbul: Marmara Üniversitesi, İşletme Anabilim Dalı, Üretim Yönetimi ve Pazarlama Bilim Dalı. 56.
- Kibanov, A. ve diğerleri (2010). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. Moskova: İnfra-M. 318-319. (Kibanov, Ardalyon Yakovlevich i drugie (2010). *Upravlenie Personalom Organizatsii*. Moskva: İnfra-M. 318-319)
- King, D. ve diğerleri (2018). *Electronic Commerce 2018. A Managerial and Social Networks Perspective*. E-book: Springer. 7, 11, 16, 82, 84, 87.
- Lee, I. (2004). *E-Recruiting: Categories and Analysis of Fortune 100 Career Web Sites*. M. Arias-Oliva ve T. Torres-Coronas (Ed.). *E-Human Resources Management: Managing Knowledge People*. London: Idea Group Publishing. 87-88, 98.
- Neuman, L. (2009). *Social Research Methods. Qualitative and Quantitative Approaches*. 7th Edition. Pearson. 363.

- Oyman, M. ve Varinli, İ. (2013). *Perakendeciliğe Giriş*. 1 baskı. Ankara: Saray Matbaacılık, 26, 119, 121-147.
- Pambuhçiyants, O. (2012). *Perakende Satış Teknoloji*. 9 baskı. Moskova: ‘‘Daşkov ve Ko’’ Yayın Evi. 7. (Pambuhchiyants O.V. (2012). *Tehnologiya Roznichnoy Torgovli*. 9 izdaniye. Moskva: İzdatelsko-torgovaya korporatsiya ‘‘Dashkov i KO’’. 7.)
- Saunders, R. (2003). *Girişimcilik Yolu: Amazon.com*. Sankt Petersburg: Krilov Basın Evi. 13, 21. (Sonders R., (2003). ‘‘Biznes put: Amazon.com’’. Sankt-Peterburg: İzdatelstvo ‘‘Krilov’’.13, 21.).
- Slobodskoy, A. (2011). *İnsan Kaynakları Yönetiminde Riskler*. Sankt Petersburg: SPbGUEF Basın evi, 6-7, 15. (Slobodskoy, A. (2011). *Riski v Upravlenii Personalom*. Sankt-Peterburg: İzdatelstvo SPbGUEF. 6-7, 15)
- Spector, R. (2008). *Amazon.com, Get Big Fast*. Harper Collins e-books. XIV, XVI, 10, 48, 66, 126, 150.
- Stewart, C. ve Tian, Y. (2006). History of E-Commerce. M. Khosrow-Pour (Ed.). (2006). *Encyclopedia of E-Commerce, E-Government, and Mobile Commerce*. London: Idea Group Reference. 559.
- Turhan, E. ve diğerleri (2013). *E-İş Süreçleri*. 2 Baskı. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Web-Ofset Tesislerinde. 6-8.
- Yıldırım Mızrak, N. ve diğerleri (2013). *Hizmetler Ekonomisi*. 1 baskı. Ankara: Saray Matbaacılık, 130.

İnternet Kaynakları

Amazon.com Şirketinin Resmi Web Sitesi. <https://www.amazon.com>

Amazon.com Şirketin Resmi İstihdam Web Sitesi. <https://www.amazon.jobs/>

Amazon.com'un Yıllık Hissedar Mektubu (2017). <https://blog.aboutamazon.com/2017-letter-to-shareholders/> (3 Nisan 2018).

Amazon.Com Şirketinin Almanya'daki Resmi Web Sitesinde Türkçe Dilinde Bilgilerin Bulunması. https://www.amazon.de/gp/switch-language/homepage.html/?tag=trdomain-21&ie=UTF8&language=tr_TR (5 Nisan 2018).

Amazon Go Hakkında Bilgiler. <https://www.amazon.com/b?ie=UTF8&node=16008589011> (1 Nisan 2018)

Amazon.com Şirketin Tarafından Yazarlara Çevrimci Yayıncılık Hizmetinin Sunulması Hakkında Bilgiler. https://www.amazon.com/gp/seller-account/mm-summary-page.html/ref=footer_publishing?ie=UTF8&ld=AZFooterSelfPublish&topic=200260520 (5 Nisan 2018)

Amazon.com Şirket Tarafından AWS Hizmetlerin Başlangıcı Hakkında Bilgiler. <http://www.amazondelivers.jobs/about/history/> (4 Nisan 2018)

Amazon.com'un Satış Hizmeti Hakkında Bilgiler. https://services.amazon.com/content/sell-onamazon.htm/ref=footer_soa?ld=AZFSSOA (7 Nisan 2018)

Amazon Lojistik Hizmetleri ("Fullfillment by Amazon") Hakkında Bilgiler. https://services.amazon.com/fulfillment-by-amazon/benefits.htm/ref=asus_fba_fnav (9 Nisan 2018)

Amazon.com Şirketin Reklamcılık Hizmeti Hakkında Bilgiler. Erişim: https://services.amazon.com/advertising/overview.htm/ref=asus_sp_fnav (9 Nisan 2018)

Amazon.com'da Profesyonel Hizmet Satışı Hizmeti Hakkında Bilgiler. https://services.amazon.com/selling-services/home.htm/ref=asus_vas_fnav (9 Nisan 2018)

Amazon.com Şirketin Küresel Satış Hizmeti Hakkında Bilgiler. https://services.amazon.com/global-selling/overview.htm/ref=asus_ags_fnav (9 Nisan 2018)

Amazon.com Amazon Pay Hizmeti Hakkında Bilgiler. https://services.amazon.com/amazon-payments/payments-home.html/ref=asus_eps_fnav (9 Nisan 2018)

Amazon.com Şirketin Amazon Business Hizmeti Hakkında bilgi. https://services.amazon.com/amazon-business.html/ref=asus_b2b_fnav (09.04.2018)

Amazon.com Şirketinin Tarafından İstihdam Politikaları Konusunda Askerlerin Desteklenmesi Hakkında Bilgiler. <https://www.amazon.jobs/en/military> (12 Nisan 2018)

Amazon.com Şirketinin Tarafından Mütעהhitleri, Geçici Çalışanları veya Serbest Çalışanları İşe Alma Hakkında Bilgiler. <https://www.amazon.jobs/en/faqs#phone-screens-and-interviews> (17 Nisan 2018)

Amazon.jobs Web Sitesinde Bulunan Açık Kontenjanlara Başvurma ve İşe Alım Hakkında Bilgiler. <https://www.amazon.jobs/en/faqs#phone-screens-and-interviews> (17 Nisan 2018)

Amazon.com Şirketinin "Fulfillment by Amazon" Adlı Lojistik Ağının Personelinin İşe Alım Hakkında Bilgiler. <https://www.amazon.jobs/en/faqs#applying-at-amazon> (19 Nisan 2018)

Ana, A. (2018). Amazon Go – Perakendecilik Görevlerinin Bitişi veya Geleceğin Mağazası?. *WT VOX, Moda Blogunun Resmi Web-sitesi.* <https://wtvox.com/amazon/amazon-go-end-retail-jobs/> (2 Nisan 2018)

Bort, Julie (2017). Amazon Şimdi 542 Bin Kişiyi İstihdam Ediyor ve Binlerce Kişiyi Daha İş Vermek İstiyor. *Business Insider.* <http://www.businessinsider.com/amazon-now-employs-a-whopping-542000-people-and-counting-2017-10> (2 Nisan 2018)

Hong-xia, Z., Ia-xin, Y. ve Jun, W. (2010). Research on the Advantages and Disadvantages of Online Shopping and Corresponding Strategies, Bilim Adamları ve Araştırmacılar İçin Bir Sosyal Ağ Sitesidir. <https://www.researchgate.net/publication/241177554> *Research on the Advantages and Disadvantages of Online Shopping and Corresponding Strategies* (20 Mart 2018)

Kamoeva, T. (2010). Rus Ekonomisinde Perakende Ticaretin Rolü Hakkında. *Eurasya Uluslararası Bilimsel Analitik Dergisi.* N 3 (35). <http://www.m-economy.ru/art.php?nArtId=3244> (20 Şubat 2018)

Perakendecilik İşleri Hakkında (2016). ABD Ulusal Perakendecilik Derneğinin (National Retail Fund) Resmi Web Sitesi. <https://nrf.com/resources/about-retail-jobs> (23 Şubat 2018)

"Perakendenin Küresel Güçleri-2017" Raporu. Deloyette Ajansının Resmi Web-sitesi. <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/global/Documents/consumer-industrial-products/gx-cip-2017-global-powers-of-retailing.pdf> (15 Mart 2018)

"Perakendenin Küresel Güçleri-2018" Raporu. Deloyette Ajansının Resmi Web-sitesi. <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/at/Documents/about-deloitte/global-powers-of-retailing-2018.pdf> (9 Nisan 2018)

Peterson, H. (2017). Walmart ve Amazon: Hangisi Daha Ucuz?. *"Business Insider"*. <http://www.businessinsider.com/walmart-vs-amazon-which-is-cheaper-2017-11> (24 Mart 2018)

Russel, K. ve Seshagiri, A. (2017). Amazon Her Şeyi Yapmaya/Satmaya Çalışıyor. *"New York Times" Gazetesi.* <https://www.nytimes.com/interactive/2017/06/16/technology/all-things-amazon-does.html> (08.04.2018)

Şarta Bağlı Teklifin Belirlenmesi. <https://careertrend.com/13360797/what-is-a-contingent-job-offer> (19 Nisan 2018)

- Hadoop hakkında bilgiler.* <https://encyclopedia2.thefreedictionary.com> (8 Mayıs 2018)
- Wolfberg, E. (2018). Amazon Tops LinkedIn Ranking. *The Amazon Blog "Dayone"*. <https://blog.aboutamazon.com/working-at-amazon/amazon-tops-linkedin-ranking> (25 Mart 2018)
- 2000-2016 Yıllarında Dünyada İnternet Kullanıcılarının Sayısı.* <http://www.internetlivestats.com/internet-users/> (25 Mart 2018)
- 2014 -2021 Yıllarında E-Perakendecilik Dünya Satışları.* İstatistik Portalı Statista.com. <https://www.statista.com/statistics/379046/worldwide-retail-e-commerce-sales/> (29 Mart 2018)
- 2014 Yılındaki "Dünyanın 250 En Başarılı Perakendecisi".* ABD Ulusal Perakendecilik Derneğinin (National Retail Fund) Resmi Web-sitesi. <https://nrf.com/2016/global250-table> (9 Mart 2018)
- 2017 Yılındaki "Dünyanın 250 En Başarılı Perakendecisi".* "Forbes" Dergisinin Resmi Web Sitesi. <https://www.forbes.com/pictures/59232ada31358e03e5595cfd/2017-global-2000-retail/#7dbabca32b0c> (10 Mart 2018)
- 2018 Yılındaki Birleşik Kralliyet Perakendeciliğın Eğilimleri.* Deloyette Ajansının Resmi Web-sitesi. <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/uk/Documents/consumer-business/deloitte-uk-retail-trends-2018.pdf> (30 Mart 2018)
- 2017 Yılında Bölgelere Göre İnternet Kullanıcıların Sayısı.* internetworldstats.com/stats.htm (30 Mart 2018)

Ö Z G E Ç M İ Ş

Kişisel Bilgiler :

Adı, Soyadı : Elena SOKOLOVA YAZGAN

Doğum Yeri ve Tarihi : Moskova, SSCB, 1985

Eğitim Durumu :

Ön Lisans Öğrenimi: Rusya Federasyonu Dışişleri Bakanlığı Devlet Orta Öğretim Meslek Koleji;
Arşiv ve Evrak Hazırlanışı (Mezuniyet Tarihi:2004)

Lisans Öğrenimi : Moskova Şehri Devlet Pedagojik Üniversitesi
Dil Bilimci. Okutman (Mezuniyet Tarihi: 2012)

Bildiği Yabancı Diller :

Rusça İleri (YDS: 97.5/100)
İngilizce İleri (TOEFL İBT: 108/120)
Türkçe İleri (Türkçe Yeterlik Sınavı: 84,17/100)
Fransızca Yazma – orta, konuşma - başlangıç

Çalıştığı Kurumlar :

2004 - 2006 ''AEToon'' Limited Şirketi; Sekreter
2006 - 2006 ''Küresel Siyasette Rusya'' dergisi; Sorumlu Sekreter
2010 - 2012 37 No'lu ''Tsaritsino'' Devlet Otel İşletmeciliği Orta Öğretim Meslek Koleji; Okutman (İngilizce Dili)

İletişim :

E-Posta Adresi : elena.sokolova@live.com

Tarih : 12/05/2018