

T.C.
Mersin Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Ana Bilim Dalı

AKADEMİK KONGRELERDE KATILIMCILARIN TATMİN
DÜZEYLERİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER

Şebnem YILDIZ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Mersin, 2010

T.C.
Mersin Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Ana Bilim Dalı

AKADEMİK KONGRELERDE KATILIMCILARIN TATMİN
DÜZEYLERİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER

Şebnem YILDIZ

Danışman
Prof. Dr. Celil ÇAKICI

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Mersin, 2010



T.C.
MERSİN ÜNİVERSİTESİ
-SOSYAL BİLİMLER- ENSTİTÜSÜ
TEZ ONAY SAYFASI FORMU

-SOSYAL BİLİMLER- ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE,

Şebnem YILDIZ tarafından hazırlanan Akademik Amaçlı Kongrelerde Katılımcıların Tatmin Düzeylerini Etkileyen Faktörler başlıklı bu çalışma, jürimiz tarafından Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Ana Bilim / Ana Sanat Dalında YÜKSEK LİSANS / SANATTA YETERLİK / DOKTORA TEZİ olarak kabul edilmiştir.

		Başarılı	Başarısız		
Yüksek Lisans	Doktora	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Başkan	Prof. Dr. A. Celil ÇAKICI
		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Üye	Yrd. Doç. Dr. Kamil UNUR
		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Üye	Yrd. Doç. Dr. Levent KOŞAN
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Üye	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Üye	

Başkan dahil jüri üye sayısı 3

ONAY

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim elemanlarına ait olduklarını onaylarım.

16/07/2010

Prof. Dr. Mustafa S. AKSAN
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü



ÖNSÖZ

Kongrelerin yapılma amaçlarının içinde en fazla yer alan akademik amaçlı kongreler, bilime katkı sağlaması, bilimsel ve akademik gelişmelerde önemli bir paya sahip olması ve aynı konularda çalışan akademisyenleri bir araya getirmesi nedeniyle önemli bir kongre türüdür. Bu çalışmanın yapılış amacı akademik amaçlı kongre katılımcılarının tatmin düzeylerini etkileyen unsurları belirleyerek tatmin düzeyi yüksek ve verimli akademik kongrelerin organize edilmesine katkı sağlamaktır.

Çalışma süresince beni her konuda anlayan, analiz sürecinde zorlandığım ve ümitsizliğe düştüğüm anlarda bana inandığını hissettiren, insanlarla olan iletişimini ve çalışkanlığını kendime örnek aldığım değerli hocam, tez danışmanım Prof. Dr. Celil ÇAKICI' ya, tez konumu düşündüğüm sırada bana fikirleriyle yol gösteren Yrd. Doç. Dr. Göknil Nur KOÇAK hocama, ölçek geliştirilmesi sırasında çok değerli zamanını bana ayırarak yardımlarını esirgemeyen Yrd. Doç. Dr. Kamil UNUR hocama ve Mersin Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu bünyesinde görevli tüm akademisyen ve idari personele teşekkürlerimi ve saygılarımı iletmeyi bir borç bilirim.

Tezim sırasında her türlü sorunumu dinlemek zorunda kalan ve tezime katkı ve yardımlarını inkar edemeyeceğim canım arkadaşım Araştırma Görevlisi Beril DÖNMEZ'e, içinden çıkamadığım zamanlarda bilgisayar konusunda yardımlarını esirgemeyen Öğretim Görevlisi Mehmet KEZİBAN hocama, çevirilerimde yardımcı olan sevgili Duygu ÖZPAKSOY'a...

3 çocuk babasıyken 44 yaşında üniversiteden mezun olarak okumanın yaşı olmadığını daha çok küçük bir yaşta beynime kazıyan, bu davranışıyla bana örnek olan canım babam Mehmet BAŞSOY'a, en zor ve ümitsiz zamanlarımda oğlumla ilgilenerek çalışmam için uygun ortam yaratan ve başarılı olacağıma yürekten inanan canım annem Necla BAŞSOY'a, hayatımda oldukları için canım ablalarım Fatoş ve Meltoşum'a, okulumu bitirmemin benim için ne kadar önemli olduğunu hissettiren ve çalışmam için gerekli olan hırsı kazanmama yardımcı olan eşim Ali YILDIZ'a, varlığıyla dünyayı aydınlatan, bana en çok ihtiyacı olduğu dönemde çok fazla ilgilenemediğim için suçluluk duyduğum ama ileride beni anlayacağına ve hak vereceğine inandığım yaşama sevincim, canım oğlum Cem'e sonsuz teşekkürlerimi sunuyorum. Tanıma şansına erişemediğim fakat benim için ayrı yerleri olan Adeviye BAŞSOY ve Fatma ERCAN'ın anılarına sonsuz saygılarımla...

ÖZET

Akademik kurumlarda görevli kişilerin katılımına açık olan ve bu kişilerin yaptıkları bilimsel çalışmalarını bildiri olarak meslektaşlarına sundukları, bilimsel amaçlarla düzenlenen kongrelere akademik kongreler denilmektedir. Akademik kongreler, aynı alanlarda çalışan akademisyenleri bir araya getirerek, güncel bilgileri paylaşma ve gelişmeleri takip etme olanağı sağlaması açısından önem teşkil etmektedir. Aynı zamanda kongreye bildiri ile katılan akademisyenlere, mensubu oldukları bilim dalında seslerini duyurabilme ve alanlarında önemli bir yer teşkil etme imkanı vermesi, bu kişilerin çalışmalarını sundukları meslektaşlarından gelen eleştiri ve önerileriyle anında geri bildirim alarak çalışmalarına yön vermesi açısından da ayrı bir öneme sahiptir.

Akademik alanda yaşanacak gelişmelere ihtiyaç duyan ülkemizde, her yıl çok sayıda bilimsel kongre düzenlenmektedir. Bu sevindirici bir gelişme olmakla birlikte tatmin düzeyi yüksek kongreler düzenlemek açısından yeterli değildir. Genellikle üniversiteler tarafından düzenlenen bu kongrelerde, duyulan tatminin hangi unsurlardan etkilendiğini belirlemek, sınırlı bütçenin, mümkün olan en verimli şekilde kullanılmasının sağlanması ve verimli bilimsel kongreler düzenlenmesi açısından yarar sağlayabilecektir.

Bu çalışmada akademik kongre katılımcılarının tatmin düzeylerini etkileyen unsurlar ve bu unsurların sözkonusu kongreden duyulan genel tatmin düzeyini etkileyip etkilemediği araştırılmıştır. Bu amaçla, veri toplama aracı olarak anket formu geliştirilmiş ve 3 farklı akademik kongreden, toplam 298 akademisyenin katılımıyla toplanan verilerin analizi sonucunda katılımcıların tatminini etkileyen unsurlar, dört faktör altında toplanmıştır. Kongreden duyulan genel tatmini en çok etkileyen faktörler göreceli önem

sirasına göre Şu Şekilde sıralanmıştır: bilimsel ve sosyal ortam, salonların fiziksel özellikleri, kongre öncesi hazırlıktır.

Anahtar Kelimeler: Akademik kongreler, katılımcı tatmini, tatmin

SUMMARY

Academic congress is defined as an activity which is provided many opportunities to researchers to present and discuss their work to their colleagues and also carried many academical goals. A significant way of assembling academicians to follow up the last improvements, recent works about their subjects and share their experiments with their colleagues. In addition, the researchers can also provide feedbacks about their works by this way, and it can be used by them as an effective way of improving their further researches and work toward self realization on the area.

In our country, there has been a considerable amount of academic congress every year, and it has been increasing every year, this can be seen as an important improvement but it is not enough especially for the individual satisfaction. At this stage, universities should take roles to understand the participations' criterias and focus on using their limited sources. In this way, they can also provide an ongoing participation for their future academic congresses. In this research, defining the main facts which are effecting the satisfaction level of individuals, and finding ways of handling these facts to organize more satisfied academic congresses for the further.

The survey has been used 298 participations from different 3 academic congresses. The data can be divided into 4 parts. The general satisfaction from the congress can be followed with these importance; scientific and social environment ,the physical conditions of working area, preparation before having congress.

Keywords: Academic congress, participant satisfaction, satisfaction.

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ	i
ÖZET	iii
İÇİNDEKİLER	vi
KISALTMALAR	viii
TABLolar LİSTESİ	ix
GİRİŞ	1
I. BÖLÜM: TOPLANTI VE TOPLANTI PLANLAMASI	2
I.1. Toplantı Tanımı	2
I.2. Toplantıların Sınıflandırılması	3
I.2.1. Düzenlenme Amaçlarına Göre	5
I.2.2. Katılımcı Sayısına Göre	6
I.2.3. Konularına Göre	6
I.2.4. Katılımcıların Milliyetlerine Göre	7
I.3. Toplantı Planlaması	9
II. BÖLÜM: KONGRE KAVRAMI VE KONGRE TURİZMİ	12
II.1. Kongre Kavramı.....	12
II.2. Kongre ve Turizm İlişkisi	12
II.3. Kongre Turizminin Diğer Turizm Türleri İle Etkileşimleri.....	14
II.4. Kongre Turizminin Gelişimini Etkileyen Faktörler	18
II.5. Kongre Turizmi ve Özellikleri	20
II.6. Kongre Turizminin Önemi	22
II.6.1. Kongre Turizminin Ekonomik Açıdan Önemi	22

II.6.2. Kongre Turizminin Sosyo-Kültürel Açıdan Önemi.....	27
II.6.3. Kongre Turizminin Diğer Açılardan Önemi.....	28
II.7. Akademik Kongreler ve Önemi	29
III.BÖLÜM: AKADEMİK KONGRELERDE KATILIMCILARIN TATMİN	
DÜZEYİNİ ETKİLEYEN HUSUSLARIN BELİRLENMESİNE YÖNELİK BİR	
ARAŞTIRMA	
III.1. Araştırmanın Amacı ve Yöntemi.....	32
III.1.1. Araştırmanın Amacı	32
III.1.2. Araştırmanın Yöntemi	33
III.1.2.1. Veri Toplama Aracının Geliştirilmesi	33
III.1.2.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklem Seçimi.....	35
III.1.2.3. Varsayımlar.....	36
III.2. Araştırmanın Sınırlılıkları.....	36
III.3. Verilerin Düzenlenmesi ve Analizi	37
III.4. Veri Toplama Aracındaki Ölçeğin Güvenilirlik Analizi	40
III.5. Araştırma Bulguları ve Değerlendirme	40
SONUÇLAR VE ÖNERİLER.....	53
KAYNAKLAR.....	56
EKLER	60

KISALTMALAR

ICCA: Uluslararası Toplantı ve Kongreler Birliği

UIA: Uluslararası Dernekler Birliği

TÜRSAB: Türkiye Seyahat Acentaları Birliği

TABLolar LİSTESİ

Tablo 3.1: Katılımcıların Demografik Özelliklerine Göre Dağılımları	41
Tablo 3.2: Maddelerin Katılımcı Cevaplarına Göre Ortalamaları ve Sıralaması	42
Tablo 3.3: Akademik Kongre Katılımcılarının Tatmin Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Sonuçları	45
Tablo 3.4: Katılımcıların Tatmin Düzeylerini Etkileyen Faktörler İle Kongreden Duyulan Genel Tatmin Düzeylerinin Katılımcıların Medeni Durumuna Göre Karşılaştırması	48
Tablo 3.5: Katılımcıların Tatmin Düzeylerini Etkileyen Faktörler İle Kongreden Duyulan Genel Tatmin Düzeylerinin Katılımcıların Yaş Gruplarına Göre Karşılaştırması	48
Tablo 3.6: Akademik Kongrelerde Tatmin Düzeyini Etkileyen Faktörlerin Akademik Unvana Göre Karşılaştırması	49
Tablo 3.7: Akademik Kongre Memnuniyetine Etki Eden Faktörlerin Regresyon Analizi	51

GİRİŞ

Akademik kongreler, akademik personelin kendilerini geliştirmeleri için iyi bir fırsat olmakla birlikte, bilime sağladığı katkılardan dolayı da önemlidir. Genellikle üniversiteler tarafından düzenlenen akademik kongrelerin tatmin düzeyinin hangi unsurlardan etkilendiğini belirlemek sınırlı bütçenin, mümkün olan en verimli şekilde kullanılmasını sağlayacak, toplantılardan sağlanacak verimin ve daha sonraki kongrelere katılım oranlarının yükselmesine de neden olabilecektir. Kısaca araştırmanın yapılış amacı, akademik kongre katılımcılarının kongreden duydukları tatmin düzeylerini etkileyen unsurları belirlemek ve daha sonra yapılacak akademik kongrelerde bu unsurların dikkate alınarak tatmin düzeyi yüksek kongreler düzenlenmesine yardımcı olabilecek öneriler geliştirmektir.

Kongre turizmini ve akademik amaçlı kongrelerde katılımcıların tatmin düzeylerini etkileyen hususları konu eden bu çalışma, üç bölümden oluşmaktadır. Çalışmanın birinci bölümünde toplantı tanımı, toplantıların sınıflandırılması ve toplantı planlaması konuları incelenmiştir. Çalışmanın ikinci bölümünde kongre kavramı, kongre ve turizm ilişkisi, kongre turizminin diğer turizm türleri ile etkileşimleri, kongre turizminin gelişimini etkileyen faktörler, kongre turizminin özellikleri, kongre turizminin önemi, akademik kongreler ve önemleri teorik açıdan ele alınmıştır. Çalışmanın üçüncü ve son bölümünde akademik kongrelerde katılımcıların tatmin düzeylerini etkileyen hususların belirlenmesi üzerine yapılan bir araştırma yer almaktadır.

I. BÖLÜM

TOPLANTI VE TOPLANTI PLANLAMASI

I.1. Toplantı Tanımı

“Bilgilenmek, bilgilendirmek, müzakere etmek ve tartışmak gibi amaçlarla yapılan toplantılar veya asamblelere kongre, konferans ya da konvansiyon denilmektedir” (Tavmergen ve Aksakal, 2004: 34-35). Esas amacı bilgi alışverişi olan toplantılar, toplumları ve örgütleri yakından ilgilendirmektedir. Tarih boyunca birçok kere yapılmış ve çeşitli adlar alarak sınıflandırılmışlardır (konferans, seminer, şura, kongre). Ticari sergi ve fuarlar da toplantı kapsamındadır fakat alan gereksinimi ve harcama düzeyleri toplantılardan farklı olabilmektedir. Bu tür toplantıların yapılaş amaçları satış, tutundurma ve teknoloji değişimidir (Çakıcı, 2006: 1-2). Bu konuda farklı bakış açıları da mevcuttur. Montgomery ve Strick, konferans, çalıştay, seminer veya sempozyumun bilgi, fikir alışverişi ve paylaşımı için bireyleri bir araya getiren etkinlikler olduğunu, sergi ve fuarların toplantı dışında kaldıklarını belirtmektedirler (Arber, 2008: 5).

Toplantı, bireylerin bir araya gelerek belli konularda görüş beyan etmeleri ve fikir alışverişinde bulunmalarıdır. Bu süreçte iletişim kurularak bilgi ve teknoloji alışverişi için uygun bir ortam yaratabileceği gibi yönetim ve karar verme aracı olarak da kullanılabilir. Toplantının ikamet edilen yerde olup olmaması toplantı tanımı açısından önem teşkil etmez, önemli olan bireylerin bir amaç çerçevesinde fikir alışverişi yapmalarıdır (Çakıcı, 2006: 2).

I.2. Toplantıların Sınıflandırılması

Toplantılar çeşitli adlarla anılmaktadır. Aşağıda adlarına göre belli başlı toplantıların kısa açıklamaları yer almaktadır.

Çalıştay (Workshop): "Belli bir sorun hakkında fikir sahibi olmak, belli beceriler edinmek ve bilgi alışverişinde bulunmak amacıyla katılımcıların birbirini eğittiği toplantılardır" (Çakıcı, 2006: 8). Küçük bir grup olmakla birlikte bu grup, konusu belirlenmiş, belli sorun ve görevler ile ilgilenmektedir. Bir anlamda yetenek ve becerilerin eğitimi ve geliştirilmesi amacıyla yapılabilmektedir (Astroff ve Abbey, 1998: 11).

Forum: Bir yönetici başkanlığında panelistlerin bir konu hakkında enine boyuna yaptıkları tartışmalardan oluşan, katılımcı sorularının panelistler tarafından cevaplandığı toplantılardır. İki ya da daha fazla konuşmacı, birbirleriyle zıt görüşlere sahip olabilirler. Konuşmacıların amacı katılımcılara hitap etmektir. Konuşmacıların konuşmaları bittikten sonra oturuma yöneticilik yapan kişi konuyu ya da konuşmayı özetler ve tartışmayı başlatır (Çizel, 1999: 4).

Genel Kurul: Kurum, dernek veya partilerin bünyesinde bulunan üyelerine bilgi vermek amacıyla veya yönetimlerini seçmek amacıyla yaptıkları tek günlük toplantılardır (Eker, 2001: 2). Yasalar gereği Türkiye'deki dernekler en az iki yılda bir genel kurul yapmak zorundadırlar (Çakıcı, 2006: 8).

Kolokyum: "Katılımcı sayısının 50'nin altında olduğu, içeriğinin katılımcılar tarafından da belirlenebildiği, bilimsel konuları tartışmak amacıyla düzenlenen akademik toplantılardır" (Çakıcı, 2006: 7).

Kongre: "Bir veya daha fazla günle sınırlandırılmış bir program çerçevesinde, uzmanlık gerektiren bilimsel alanlarda veya meslek kollarında, belirli bir konuda bilgi alışverişini amaçlayan ve özellikle toplanılan yerin dışından gelen kişilerin de katılımı ile meydana gelen toplantılardır" (Aymankuy, 2006: 4).

Konferans: "Konferanslar, mesleki veya teknik alanda uzman bir kişinin belirli bir konuda verdiği ve sayıları 50 ile 300 arasında değişen katılımcının bulunduğu toplantılardır"(Çakıcı, 2006: 6).

Konvansiyon: "İnsanların içinde yaşadıkları toplumdan bireysel veya küçük gruplar halinde ayrılarak ortak bir amaç için belirli bir yerde başka yüzlerce veya binlerce insanla bir araya gelmeleridir" (Hiller, 1996: 1).

Seminer: "Mesleki ya da teknik bir konuda eğitim veya bilgi vermek amaçlı, katılımcı sayısının 20 ile 50 arasında değiştiği, tartışmaların ve bilgi alışverişinin yöneticilerin denetiminde olan toplantılardır" (Çakıcı, 2006: 7). Şirketler çalışmalarını ve verimlerini etkileyecek yeni teknik, yeni ürün uygulamaları ve yeni sektör eğilimlerini haberdar etmek amacıyla çalışanlarının seminere katılımını isteyeceklerdir. Genellikle yoğun bir eğitim süresini kapsamakla birlikte süresi genellikle üç günün altındadır (Hoyle, Dorf ve Jones, 1995: 56).

Sempozyum: “Belli bir konuda birden fazla panelin yapılmasıyla gerçekleşen belli bir konunun tartışıldığı bilimsel toplantılardır” (Çakıcı, 2006: 8). Sempozyum foruma benzemektedir fakat foruma göre daha resmidir. Bildiri sunumu sırasında izleyicilerin katılımı beklenir fakat genellikle izleyici katılımı forumlara göre daha azdır (Astroff ve Abbey, 1998: 11).

Panel: İki ya da daha fazla konuşmacının uzmanlık alanlarını ya da bakış açılarını yansıttıkları toplantılardır. Panel, panelistler arasında olduğu gibi dinleyiciler için de tartışmaya açık bir toplantıdır. Panel, her zaman bir panel yöneticisi tarafından yönetilir ve daha büyük bir toplantı türünün parçası olabilir (Çizel,1999: 5).

Zirve: Daha çok üst düzey resmi görevli ve yetkililerin (dışişleri bakanları, devlet başkanları gibi) katıldıkları toplantılara verilen isimdir (Aymankey, 2006: 3).

Her ne kadar toplantıların adları, toplantıların sınıflandırılması konusunda ipucu sağlasa da, toplantıların sınıflandırmasında farklı hususların göz önüne alındığına rastlanmaktadır. Toplantıların sınıflandırılması, amaçlarına ve konularına göre yapılabileceği gibi, düzenlendiği yer, katılımcı sayısı ve düzenlenme sıklığına göre de yapılabilmektedir. Ayrıca katılımcıların milliyetleri açısından çeşitlilik de ayrı bir sınıflandırmayı gerektirebilmektedir (Tavmergen ve Aksakal, 2004: 34).

I.2.1. Düzenlenme Amaçlarına Göre

Toplantılar, genel olarak şu amaçlarla düzenlenebilirler: politik, bilgi alışverişi, eğitim ve ekonomi (Tavmergen ve Aksakal, 2004: 34). Ayrıca çalışanları eğitmek, bilgi

alışverişinde bulunmak, ekonomik ve politik gelişmeleri değerlemek amacıyla şirketler, uluslararası dernekler ve uluslararası birlikler de toplantı düzenleyebilmektedir (Erdoğan, 2006: 35-36).

Ulusal ve uluslararası kongreler, bilgi alışverişini amaçlarken, seminerler ve kurslar, okul içi ve sonrası eğitimi amaçlamaktadır. Ürün tanıtım toplantıları, satış işinde çalışanlara satış tekniklerini gösterirken, ödül ve özendirme toplantıları yani teşvik seyahatleri, sektörün satış faaliyetlerinin kuvvetlendirilmesini teşvik etmeyi amaç edinmektedir (Çakıcı, 2006: 3). Ayrıca en çok karşılaşılan amaçlardan olan problem çözme toplantıları ile de sıklıkla karşılaşmaktadır (Lee, 2008: 27).

I.2.2. Katılımcı Sayısına Göre

Katılımcı sayısına göre toplantılar, farklı adlar altında sınıflandırılabilirler. 50 katılımcıya kadar olan toplantılar; seminerler, kolokyumlar, çalışma grupları, denetim kurulları, tartışma grupları, komisyon toplantıları, yuvarlak masa toplantıları olarak adlandırılırlar. 50-300 katılımcıya kadar olan toplantılar; genel kurullar, konferanslar, sempozyumlar, zirve ve kolokyumlar olarak adlandırılmaktadır. 300 üzeri katılımcısı olan toplantılar, kongreler ve genel kurullar olarak anılmaktadır (Çakıcı, 2006: 4).

I.2.3. Konularına Göre

Uluslararası Dernekler Birliği (UIA) en yaygın olan toplantı konularını şu şekilde sıralamıştır (Küçükaltan ve Havuç, 1996: 60):

1. Bibliyografi, doküman, basın
2. Din, etik
3. Sosyal bilimler, hümanist çalışmalar
4. İlim
5. Hukuk, kamu idaresi
6. Teknoloji
7. Sosyal yaşam seviyesi
8. Ekonomi ve finans
9. Uluslararası İlişkiler
10. Spor, eğlence
11. Meslekler, işverenler
12. Tarım
13. Sanat, radyo, sinema
14. Ticaret, sanayi
15. Ulaşım, seyahat
16. Sağlık
17. Eğitim, gençlik
18. Politika

I.2.4. Katılımcıların Milliyetlerine Göre

Toplantıları, delegelerin milliyetlerine göre de sınıflandırmak mümkündür. Bu kapsamda toplantılar ulusal ve uluslararası olmak üzere ikiye ayrılırlar (Erdoğan, 2006: 41).

Ulusal Toplantılar: Ulusal toplantılarda, toplantıya katılan delegelerin büyük bir kısmı toplantının yapıldığı ülkenin vatandaşlarından oluşmaktadır. Kongre katılımcılarının kongre giderlerinin tamamı veya bir kısmı bağlı buldukları ya da kongre düzenleyici kuruluşlar tarafından karşılanmaktadır. Kongre organizasyonu içinde gezi, alışveriş gibi bedelli hizmetler ve programlar varsa bu hizmetlerin bedelleri katılımcı tarafından ödenir. Ulusal kongre katılımcıları, genellikle orta sınıf düzeyindeki konaklama işletmelerinde konaklamayı tercih ederler. Ulusal kongreler, uluslararası kongrelere nazaran daha az masraflı ve daha az zahmetlidir. Kongre katılımcılarının sık sık bir araya gelmeleri uluslararası kongrelere göre daha kolay olduğundan, kısa süreli olarak yapılırlar. Ulusal kongrelerde dikkat edilecek en önemli konu, kongrenin zamanının ve süresinin iyi ayarlanması gerektiğidir (Aymankuy, 2006: 20).

Uluslararası Toplantılar: En az üç ulusa ait katılımcıların olduğu toplantılara, uluslararası katılımlı toplantılar denilmektedir. Uluslararası toplantılar ulusal toplantılara göre daha uzun bir süreyi kapsarlar. Bu süre genellikle dört ile yedi gün arasında değişebilir. Toplantı düzenleyicileri, toplantıya katılmak amacıyla başka ülkelerden gelen katılımcılara toplantı öncesi veya sonrasında geziler düzenleyebilmektedirler (Aymankuy, 2006: 20).

Uluslararası toplantılar, ulusal toplantılara göre daha karmaşık bir yapıya sahiptirler. Bunun nedeni, katılımcıların farklı uluslardan olması, katılımcı sayısının fazlalığı ve ulusal toplantılara göre daha uzun süreyi kapsamasıdır. Aynı zamanda uluslararası toplantı katılımcıları vasat bir organizasyon ve konaklama hizmetleriyle tatmin olmamaktadırlar. Bundan dolayı da seçkinler turizmi içerisinde ifade edilirler. Kongreden

beklenen ekonomik ve diğer kazançların mümkün olan en yüksek seviyede gerçekleşmesi, gezi gibi sosyal programların düzenlenmesiyle mümkün olmaktadır (Aymankuy, 2006: 21).

I.3. Toplantı Planlaması

Planlama, amaca ulaşmak için hangi işlemlerin, nerede, kim tarafından yapılacağını, hangi sıraya göre nasıl ve ne kadar zamanda tamamlanacağını gösteren tasarı olarak tanımlanmaktadır. Kısacası bir amaca ulaşmak için izlenecek yolun hazırlanması işlemidir (Çizel, 1999: 63).

Planlama çok dikkat isteyen bir fonksiyondur. Planlama geleceği öngörmeyi, gerçekçi ve ulaşılabilir plan yapmayı gerektirir. Planlamanın dayanacağı en önemli esas ise, ihtiyaçtır (Gallagher, 1980: 21). Planlama işleminin etkili ve verimli olabilmesi için aşağıdaki özelliklere sahip olması gerekmektedir (Tavmergen ve Aksakal, 2004: 75):

- Planlar, en uygun maliyetle, en etkin şekilde amaca ulaşmayı hedeflemelidir.
- Esnek olmalı, değişen koşullara uyum sağlayabilmelidir.
- Ekonomik olmalıdır.
- Gelecekte ortaya çıkabilecek belirsiz durumları en az düzeye indirmelidir.
- Yetki belirleme işlemini yapmalı, kimin hangi görevi yapacağı kesinlik kazanmalıdır.
- Planlar, kontrollerin yapılabilmesi için standartları ve ölçüm yöntemlerini de kapsamalıdır.

Toplantıların planlanması, toplantı organizasyonu olarak da adlandırılabilir. Toplantı organizasyonu, birbirinden farklı ve çok sayıda faaliyetin hiçbir aksaklık olmadan kesintisiz tamamlanabilmesi açısından gerekli bir faaliyettir. Bir toplantı organizasyonu; toplantının kendisinin planlanması, bölge seçimi ve olanakların (toplantı tesisi) seçimi olmak üzere en az üç unsurdan meydana gelmektedir (Çakıcı, 2006: 57):

Toplantının Planlanması: Toplantı planlamacısı, planlanmasından ve yürütülmesinden sorumlu olduğu toplantının ana hedeflerini, toplantının süresini ve toplantının şeklini bilerek planlama yapmalıdır (Tavmergen ve Aksakal, 2004: 77). Toplantının düzenlenme nedenini ve katılımcıların bekledikleri faydayı iyi analiz etmiş olmalıdır (Çakıcı, 2006: 58). Toplantı planlama süreci şu aşamaları içerir:

- **Toplantı Hedefleri:** Toplantı hedeflerinin belirlenmesi, toplantı planlama sürecinin ilk aşamasıdır. Toplantılar çeşitli amaçlarla düzenlenebilir. Başlıcaları: bilgilenecek, bilgilendirmek, müzakere etmek ve tartışmak olabileceği gibi, teşvik vermek, eğitim, politik ve ekonomik amaçlar da olabilmektedir (Tavmergen ve Aksakal, 2004: 77-78).
- **Toplantı İçin Zamanlama ve Toplantının Süresi:** Toplantıyı planlayan kişi için en önemli konulardan birisi de zamanlamadır. Arka arkaya gelen ve kesintisiz sürmesi beklenen birçok faaliyet, olması gereken saatte ve sürede gerçekleşmelidir. Süre ne kadar uzun olursa beklenmedik durumların çıkma ihtimali de artar (Tavmergen ve Aksakal, 2004: 78).

- **Toplantının Şekli:** Toplantının şekli, sosyal olaylar, fuar, sergi gibi tüm detaylarıyla toplantının bütün içeriğinin kapsayan her çeşit bilgidir (Tavmergan ve Aksakal, 2004: 78).

Toplantı Bölgesinin Seçimi: Toplantı bölgesi seçiminde ulaşım olanakları, alt ve üst yapı, çevre, teknik hizmetler, haberleşme olanakları, bölgenin imajı, eğitilmiş personel, turizme yardımcı diğer sektörler ve gidilecek bölgenin turistik çekiciliği bölgenin seçim aşamasında göz önüne alınması gereken kriterlerdir (Çizel, 1999: 63). Fakat burada dikkat edilmesi gereken nokta şudur: turizm için elverişli olan bir yer kongre turizmi için elverişli olmayabilmektedir (Aymankuy, 2006: 45).

Toplantı Tesisinin Seçimi: Bölge seçiminin ardından bölge içindeki toplantı tesisinin seçimi yapılmaktadır. Bu aşamadaki seçim kriterleri kısaca şunlardır: tesisin genel görünüşü, toplantı salonlarının durumu, personel davranışları, tesise ulaşım kolaylığı, tesisin imajı. Bu seçimde en önemli konu, söz konusu tesisin, toplantı talebinde bulunan örgütün ve toplantı katılımcılarının ihtiyaçlarını karşılabilmesidir (Çakıcı, 2006: 64).

II. BÖLÜM

KONGRE KAVRAMI VE KONGRE TURİZMİ

II.1. Kongre Kavramı

Organize olmuş toplantılar birçok formda yapılmakta ve konferans, seminer, kongre gibi birçok farklı adlarla anılmaktadır. Uluslararası literatürde konvansiyon (convention) kullanılmasının sebebi, ABD’de parlamentonun bir bölümüne kongre denilmesidir (Aymankuy, 2006: 4). Kongre kelimesinin kökeni Latince’den gelmektedir. ‘Congressus’un anlamı toplanma, buluşmadır (Aymankuy, 2006: 4).

Kongreler,” ulusal ve uluslararası düzeyde, en az 300 kişinin katıldığı, karşılıklı bilgi alışverişi ortamının yaratıldığı büyük çaplı toplantılardır. Kongre herhangi bir konuyu görüşmek üzere, delegelerin katılımıyla yapılan ulusal veya uluslararası toplantı olarak açıklanmaktadır. Kongre deyimi, düzenli yapılan toplantılar için kullanılmaktadır” (Çakıcı, 2006: 5).

II.2. Kongre ve Turizm İlişkisi

Sürekli olarak yaşanan, yani ikamet edilen yerlerin dışına seyahat etmeyi gerektiren faaliyetlerden birisi de bilimsel, teknolojik veya bilgi alışverişinde bulunmak

amacıyla düzenlenen toplantılardır. Toplantılara katılmak üzere yapılan bu seyahatler, kongre turizminin konusunu oluşturmaktadırlar (Çakıcı, 2006: 1).

Kongre turizmi genel olarak şu şekilde tanımlanabilmektedir: “Kişilerin daimi konakladıkları veya çalıştıkları yerler dışında, uzmanlık gerektiren bilimsel alanlarda veya meslek kollarında, belirli bir konuda bilgi alışverişi yapmak amacıyla bir araya gelmelerinden ortaya çıkan seyahat, konaklama, olay ve ilişkilerinin tümüdür”. Kongre turizminde esas olan kongredir; turizm, kongrenin uzantısıdır (Karasu, 1990: 32).

Başka bir tanıma göre de kongre turizmi, “insanların ortak konular üzerinde toplu olarak görüşmelerde bulunmak amacıyla oturdukları yerin dışına organize bir biçimde seyahat etmeleri, gerektiğinde geçici konaklamalar yapacak şekilde bir yerde toplanmaları ve bu arada etrafi görmek, dinlenmek eğlenmek gibi eğilimlerini tatmin etmeleri olayıdır” (Küçükaltan ve Havuç, 1996: 61). Bu tanıma daha da açacak olursak organize edilen toplantılar, aynı zamanda bir turizm olayı meydana getiriyorlarsa o zaman kongre turizminden söz edilebilmektedir. Kongrenin yapıldığı şehirde ikamet eden bir kongre katılımcısı, kongre turisti değildir (Aymanıkuy, 2006: 7). Düzenlenen kongreler, kongre katılımcılarını ve kongre izleyicilerini kongrenin yapıldığı bölgeye çekeceğinden dolayı turizm hareketine sebep olmaktadır (Aydın, 1997: 13).

Kongre turizmi terimi, bütün toplantı türleri için kullanılan bir terimdir. Yani seminer, sempozyum, konferans, panel gibi toplantı türleri de kongre turizmi içindedir. Toplantı turizmi yerine kongre turizmi denilmesi, Türkiye ve dünya turizm literatüründe daha sık kullanılmasıyla ilgilidir (Aymanıkuy, 2006: 7).

II.3. Kongre Turizminin Diğer Turizm Türleri İle Etkileşimleri

Kongre turizmi, diğer turizm dallarından farklılık gösterse de kongre katılımcılarının günlük çalışma yerlerinden yani işyerlerinden uzakta olmaları ve boş zamanlarını kullanmak istemeleri turist gibi davranmalarına neden olmaktadır (Park ve Boo, 2010: 95). Kongre programları sadece toplantılardan meydana gelmez. Toplantı dışındaki boş zamanlarda eğlence, gezi, alışveriş gibi faaliyetler düzenlenmektedir. Aynı zamanda kongre katılımcıları gittikleri bölgede kongreler bittikten sonra kalış sürelerini uzatarak bölgeyi gezme ve tanıma amacı taşıyabilirler. Kongre turizminin bölgede etkili ve verimli olabilmesi, diğer turizm çeşitleri ile uyumlu olmasını gerektirir (Erdoğan, 2006: 56).

Kongre turizmi, ulusal ve uluslararası platformdaki sürekli olarak çok yönlü gelişmelerin sonucu olarak ortaya çıkmıştır. Çünkü bilgi alışverişi yoğun olarak toplumsal ve kültürel ilişkileri gerektirir. Konunun turizm açısından ele alınmasının nedeni budur. Kongre turizmi; tatil turizmi, kültür turizmi, politik turizm, lüks turizm, hafta sonu turizmi, ekonomik turizm ve iş turizmi ile yakından ilgilidir (Aymankuy, 2006: 7).

Kongre turizmi ile diğer turizm çeşitleri arasındaki ilişki, çoğunlukla konaklama işletmelerinin kullanımında ortaya çıkmaktadır. İlişki incelendiğinde bazı turizm tipleri ile kongre turizmi arasında uyumlu bir ilişki bulunurken, bazıları ile gerçekleşen zaman ve mekan açısından bağımsızlık, bazıları ile de zıtlık bulunmaktadır (Erdoğan, 2006: 57). Kongre turizmi, aşağıdaki turizm türleri ile etkileşim içindedir:

Kongre Turizmi ve Tatil Turizmi: Kongre turizmi ve tatil turizmi arasında sezon farklılığı vardır. Bundan dolayı kongre turizminin tatil turizmini olumsuz yönde etkilemesi mümkün değildir. Çoğunlukla kongre düzenleyicileri, kongre zamanı olarak ilkbahar ve sonbahar aylarını tercih etmektedirler. Yapılan toplantıların % 15'i Eylül ayındadır. Eğer kongre, yaz sezonu gibi çok yoğun bir dönemde gerçekleştirilirse, iki turizm türü birbirlerini olumsuz yönde etkileyecektir (Aymankuy, 2006: 8).

Kongre Turizmi ve Kültür Turizmi: Kültür turizmi, özel ilgi turizminin bir çeşidi olup, özellikle tarihi, sanatsal ve kültürel değerleri tanıma ve görme amacıyla yapılan bir seyahat türüdür. Günümüzde özellikle sanayileşmiş ve gelişmiş endüstri ülkelerinden kültürel mirası zengin olan ülkelere karşı yüksek bir talep vardır (Erdoğan, 2006: 56).

Kongreyi kültürel bir faaliyet olarak da görmek mümkündür. Kongre katılımcılarının asıl amacı yeni bir ülke ya da medeniyet tanıma olmasa da, imkanları elverdiği sürece bunu gerçekleştirmek isteyeceklerdir. Farklı bir ülkeden gelen katılımcılar kongre amacıyla gelmiş oldukları ülkenin ya da bölgenin kültürünü tanımak amaçlı gezilere katılmak amacı taşıyabilmektedirler (Aymankuy, 2006: 8). Kültür turizmine katılan turistlerin amaçları eski sanat eserlerini ve tarihi mekanları görmek iken, kongre turizmine katılan katılımcıların birincil amaçları kongreye bildirili veya dinleyici olarak katılmaktır. Bu iki turizm türü her ne kadar farklılık gösterebilir de kongre turizmine katılan katılımcıların gittikleri yerlerde varolan kültürel değerlere büyük ilgi gösterdikleri de bilinmektedir (Aymankuy, 2006: 9).

Kongre Turizmi ve Politik Turizm: “Diplomatların ve politikacıların değişik amaçlarla yapmış oldukları seyahatler politik turizm olarak adlandırılırlar.” Diplomatik toplantılara katılmak için başka ülkelere giden katılımcılar, her ne kadar turist sayılmasalar da, yaptıkları harcama ve olayın amaç ve hacmi bakımından kongre kavramı içerisinde değerlendirilmesi gerekmektedir. Siyasi amaçlı toplantılara ve siyasi partilerin genel kurullarına katılan katılımcıların konaklama tesislerini, toplantı salonlarını, ulaşım araçlarını kullanmaları bu tarz toplantıların kongre turizmi kapsamında yer almasını sağlamaktadır (Aymankuy, 2006: 9).

Kongre Turizmi ve Lüks Turizm: Gelir düzeyleri yüksek kişilerin bireysel ya da küçük gruplar halinde gerçekleştirdikleri, lüks olarak sınıflandırılan turistik işletmelerin üretmiş oldukları mal ve hizmetleri satın alarak gerçekleştirdikleri turizm çeşidine lüks turizm denilmektedir. Uluslararası kongreler, lüks imkanları talep ederler. Ulusal kongreler ise genellikle orta sınıf imkanları kullanmaktadır. Kongre turizmi ve lüks turizm arasında kullanım benzerlikleri olmasına rağmen, amaç ve işlev farklılıkları vardır (Aymankuy, 2006: 10).

Kongre Turizmi ve Hafta Sonu Turizmi: Ulusal kongreler genellikle hafta sonları yapıldıklarından dolayı, hafta sonu turizmini olumsuz yönde etkileyebilirler. Uluslararası kongrelerde ise, kongre katılımcılarının genellikle Cuma günü biten kongreden sonra birkaç gün daha kalış süresini uzatarak kültürel etkinliklere katıldıkları görülmektedir. Bu da, hafta sonu turistlerinin konaklama işletmelerinde yer bulmasını zorlaştıran bir durumdur (Erdoğan, 2006: 57). Bu özelliğiyle kongre turizmi ve hafta sonu turizmi birbirlerini olumsuz yönde etkileyebilmektedir.

Kongre Turizmi ve İş Turizmi: Mesleki nedenlerle yapılan her türlü seyahat, iş seyahati olarak değerlendirilmektedir. Kongre, konferans, seminer gibi aktiviteler, çoğunlukla bu aktivitelerin yapıldığı yere yurt içinden ve dışından gelenlerin birkaç gün süren birlikteliğini ifade ederler. Genel olarak iş turizmi kapsamında;

- 1- Uluslararası kongreler
- 2- Birlik ve mesleki konferans ve kongreler
- 3- Firma toplantıları
- 4- Teşvik (Incentive) seyahatleri
- 5- Eğitim seyahatleri
- 6- Fuar ve sergi ziyaretleri vardır (Koşan, 1996: 52-53).

Teşvik seyahati, bir şirkete hizmet eden çalışanların bütün masrafları çalıştıkları şirket tarafından karşılanması koşuluyla, iş ve tatil amaçlı olarak düzenlenen turistik seyahatlerdir. Teşvik seyahatlerin başlıca amaçları şunlardır (Aymankuy, 2006: 14).

- Satışları arttırmak,
- Şirket imajını korumak ve geliştirmek,
- Yeni ürünleri tanıtmak ve sunmak,
- Satış eğitimi yapmak,
- Tüketiciler için promosyon yapmak,
- Rekabeti arttırmak,
- İş hacminin düşük olduğu sezonları değerlendirmek ve

- Seyahate gönderilen çalışanların mesleki bilgiler edinmesini sağlamak (Aymankuy, 2006: 15).

II.4. Kongre Turizminin Gelişimini Etkileyen Faktörler

Kongre turizminin gelişimini etkileyen faktörlerin neler oldukları incelendiğinde; teknolojik gelişmelerin sonucu olarak kitle ulaşım araçlarının süratli ve daha ekonomik olması, ülke ekonomilerinin, dolayısıyla da insanların gelirlerinin artması, seyahate özgü bazı formalite uygulamaların kaldırılması ya da basit hale getirilmesi, bireylerin iş dışında geçirdikleri sürenin yani boş vakitlerinin artması gibi faktörler sıralanabilir. Fakat bu maddelerin yanında belki de en önemli etkenlerden birisi de günümüzde teknoloji ve bilimin sürekli gelişmesi sonucunda değişimleri açıklamak ve tanıtmak veya tanımak amacıyla insanların bir araya gelmesidir. Teknolojik ve bilimsel gelişmelerden mahrum olmak istemeyen kurum ya da kuruluşlar, kısaca kongre katılımcılarının işverenleri tarafından ödenen kongre masrafları da bu gelişimi kolaylaştıran etkenlerden birisidir (Aymankuy, 2006: 25-26). Kongre turizminin gelişmesini kolaylaştıran nedenleri arz ve talep açısından olmak üzere iki grupta incelemek mümkündür (Çizel, 1999: 19-20):

Talep Açısından:

- Ulusal, uluslararası kurum ve kuruluşların artması ve bu kuruluşların toplantı yapma ihtiyaçlarının ortaya çıkması,

- Bilimsel ve teknolojik gelişmeler ve bu gelişmelerin paralelinde bilgi alışverişi gereğinin doğması,
- Aynı veya birbirlerini tamamlayan sektörlerin arasındaki ilişkilerin toplantı gereksinimi duymaları,
- Yeni ürünlerin tanıtılması amacıyla yapılan sergi ve fuar etkinlikleri.

Arz Açısından:

- Birçok ülkede ve büyük şehirlerde, kongre ve toplantı düzenleyebilme olanaklarını artırabilmek için kongre ve ziyaretçi bürolarının kurulması,
- Her ülkede kongre merkezleri ve toplantı salonlarının yapımına yönelik yatırımların çoğalması, kongre merkezlerinin fuar ve sergi alanları gibi birimleri içlerine almaları ve sundukları hizmetlerde farklılaştırmaya yönelmesi,
- Toplantılara uygun salonları bulunan kongre otelleri toplantı pazarının ihtiyaçlarını dikkate alarak, sahip oldukları olanakları daha iyi hale getirmeleri veya yeni toplantı salonlarını hizmete sunmaları,
- Seyahat acenteleri, konaklama tesisleri ve ulaştırma şirketlerinin kongre pazarından pay alabilmek için yaptıkları çalışmalar ve bazı acentelerin kongre organizasyonu alanında uzman hale gelmeleri,
- Havayolu ulaşımındaki gelişmeler sonucu ulaşım maliyetlerinin oldukça azalması ve gerek ulusal gerek uluslararası kongre ve toplantılara daha düşük maliyetlerle katılım olanaklarını arttırması,
- Toplantı teknolojilerindeki gelişmelerin hem organizatörlere, hem de katılımcılara büyük kolaylıklar sağlaması (Khalilov, 2009: 54).

II.5. Kongre Turizmi ve Özellikleri

Kongre turizminin en çok yaygın olduğu ülkeler sıralandığında, en önde gelen ülkenin ABD olduğu görülse de, bölgesel olarak en büyük payın Avrupa ülkelerinde olduğu anlaşılmaktadır. Ayrıca Asya ülkelerinin de giderek artan bir şekilde kongre turizmini arttırdığı da anlaşılmaktadır (Oppermann, 1996: 12). Toplantı sayısına göre ilk on ülke, şu şekilde sıralanmaktadır: ABD, Almanya, İspanya, Fransa, İngiltere, İtalya, Hollanda, Avustralya, Japonya ve Avusturya (Türkiye Seyahat Acentaları Birliği [TÜRSAB], 2006).

Kongre turizminin özellikleri şu şekilde sıralanmaktadır (Tavmergen, Aksakal, 2004: 33-34):

- Kongre turizmi, turizm ekonomisine mevsim uzatabilme özelliğiyle katkı sağlar.
- Kongre turizminin, ulusal turizme çeşitli konularda sayısal olarak katkıda bulunabilme ve yapısal değişiklikler yapabilme gücü vardır.
- Kongre turizmi ve kongre otelciliği, güçlü ve sorunsuz bir altyapı gerektirir.
- Teknik donanımın güçlü ve sorunsuz olması, vazgeçilmez bir özelliktir.
- Kongre turizmi, tatil sezonu dışındaki dönemlerde otellerin doluluk oranlarını ve diğer turizm işletmelerinin iş yoğunluklarını olumlu yönde etkiler.
- Kongre turizmi, yan sektörlerin oluşmasını sağlar, istihdama katkıda bulunur. Kongrelerin düzenlenmesi ve diğer faaliyetlerin gerçekleşmesi için konusunda uzmanlaşmış kişilere ihtiyaç duyulur.

- Toplantı binaları ve kongre sarayları gibi kongre turizmi amaçlı sabit yatırımlar, yüksek maliyetli yatırımlar olmakla birlikte, bu tarz yatırımlar çoğunlukla yerel idare veya devlet tarafından gerçekleştirilmektedir.
- Sezon dışında düzenlendiğinden ve turizmin çok çeşitli hizmetlerini kapsadığından dolayı turizmin en çok gelir getiren şeklidir. Kongre turistlerinin harcamalarının da genel olarak diğer turistlerin harcamalarından iki ya da üç kat fazla olduğu bilinmektedir. 2004 yılında, delege başına yapılan harcama tutarı 1742 dolar olarak gerçekleşmiştir (TÜRSAB, 2006).
- Bir ülke için önemli bir tanıtım aracıdır. Uluslararası kongre düzenlemek, genel turizm potansiyelini olumlu yönde etkiler.
- Kongre turizmi; profesyonel beceri ve detay gerektiren programları içerir. Bunlar: anında (simültane) tercüme, özel gece programları, davetiye hazırlama ve dağıtımı, çeşitli ülkelerden gelen ziyaretçilere çeşitli transferler, değişik otellerde çalışmalar, medya ile toplantı katılımcılarının bir araya getirilmesi, grup çalışmalarının yönlendirilmesi, kongre binası ve merkezinin ayarlanması, bildirilerin değerlendirilmesi ve derlenmesi, karşılama programlarının düzenlenmesi, eşler için ayrı tur paketlerinin hazırlanması ve bildirilerin gruplanarak salona dağıtılmasıdır.
- Geniş çaplı bir toplantı turizminde başarılı olmak için sadece özel sektörün değil toplumun bütününe destek vermesi ve farklı kesimler arasında etkin ve hızlı koordinasyon olması gerekmektedir.
- Kongre şehri olabilmek için; ulaşım, alt yapı, konaklama, kongre salonu ve imkanları, personel eğitim durumu, güvenlik, yan hizmetler, çevre ve kültürel zenginlikler konularında belirli bir kalitede ve kapasitede olmak gerekmektedir.

- Ticari amaçlı kongre ve toplantılar, ülke ekonomisini de olumlu etkileme gücüne sahiptir. Bunun nedeni de diğer sektörlere olan olumlu etkisidir.

II.6. Kongre Turizminin Önemi

Teknolojik ve bilimsel gelişmelerin çok hızlı yaşandığı çağımızda, bu gelişmeler ve bilgiler sistematik olarak kamuoyuna duyurulmaktadır. Bu nedenle de düzenlenen kongre sayısında ciddi bir artış gözlenmektedir. Bu artış da kongrelere ve kongre turizmine giderek artan bir önemin verilmesine neden olmaktadır (Dölalan, 2008: 13).

Kongre turizminin öneminin daha iyi anlaşılabilmesi için bazı istatistiksel verilere göz atılması yeterlidir. Dünyada uluslararası kongre harcamaları yaklaşık 150 milyar doları bulmaktadır. Bu rakam ise dünya uluslararası turizm ve seyahat cirosunun % 30'una denk gelmektedir. Türkiye'nin kongre ve toplantı turizminde aldığı pay konusunda net rakamlar vermek mümkün değildir. Fakat, belli kriterlere göre bazı rakamları tahmin etmek mümkün olmaktadır. Buna göre, 2005 yılında Türkiye'nin, dünya kongre turizminden aldığı pay binde 2,7 oranındadır. Bu oranın yüzde 1'e çıkarılması bile yılda 1,5 milyar dolar düzeyinde gelir anlamına gelmektedir (TÜRSAB, 2006).

II.6.1. Kongre Turizminin Ekonomik Açıdan Önemi

Dünya ekonomisi ve ticaret hacmindeki artış, turizm sektörünü de olumlu olarak etkileyen gelişmelerdir. Kongre turizminden beklenmekte olan faydaların temelinde

de ekonomi yatmaktadır. Turizmin getireceği daha refah bir yaşama ulaşmak, özellikle de bir turizm türü olan kongre turizmine harcanan çaba ve yapılan uygulamaların esasını oluşturmaktadır (Aymankuy, 2006: 26).

Kongrelerde yapılan harcamalar;

1- Kongre organizatörlerinin yaptıkları harcamalar

2- Katılımcıların yaptıkları harcamalar olmak üzere iki gruba ayrılabilir (Koşan, 1996: 54).

Kongre organizatörlerince yapılan harcama alanları şunlardır:

Yönetim harcamaları:

- Dokümantasyon (promosyon materyalleri ve kongre ile ilgili açıklamalar),
- Kira harcamaları (konfor ve teknik düzenlemeler),
- Tercüman ve mütercimler,
- İkramlar (kahve araları ikramları, kokteyller, öğle yemeği vb.),
- Uzmanlar için yapılan harcamalar (ücretler, ulaşım, transfer ve konaklama, şehir turları vb.) (Koşan, 1996: 54).

Kongre katılımcısının harcamaları: Kongre katılımcısının harcamaları farklı faktörlere göre değişiklik gösterirler. Bunlar:

- Kongre yerinin fiyat seviyesi
- Kongre çalışma süresi ve yoğunluğu
- Katılımcının kongre konusuna yakınlık derecesi (Koşan, 1996: 54).

Kongre katılımcılarının harcama düzeyleri, toplantı süresine ve toplantının uluslararası, ulusal veya bölgesel nitelikte olup olmamasına da bağlıdır (Gökdeniz, 1996: 72).

Kongre turizminin ekonomik olarak turizme ve ülke ekonomisine etkilerini aşağıdaki başlıklar altında toplamak mümkündür (Dölalan, 2008: 15-21):

Döviz Kazandırıcı Etkisi: Döviz sıkıntısı çeken, dış ticaret bilançosu açık veren az gelişmiş veya gelişmekte olan birçok ülke için döviz girdisi çok önemlidir ve kongre katılımcılarının daha fazla para harcadıkları düşünülürse bu ülkeler için kongre turizminin ne kadar önemli olduğu görülebilir (Aymankuy, 2006:33). “1996 yılında Türkiye’ye gelen 8.5 milyon kişi yaklaşık 6 milyar dolarlık harcama yapmıştır. Bununla birlikte 1996 yılında yapılmış olan Habitat II için 25.000 kişi katılmıştır ve bu kongre neticesinde Türkiye’nin 50 milyon dolar kazandığı tahmin edilmektedir. Tek bir büyük kongrenin doğrudan yarattığı ekonomik getirisinin büyüklüğünün, toplam turizm gelirleri içindeki payı açısından iyi bir örnektir “ (Dölalan, 2008: 15).

Delegelerin Yüksek Miktardaki Harcamaları: Uluslararası Toplantı ve Kongreler Birliği (ICCA) tarafından hazırlanan rapora göre, ICCA kriterlerine uyan (katılımcı sayısı en az 50 kişi olmalı, katılımcıların % 40’ı yabancı olmalı, toplantılar rutin olarak düzenlenmeli ve rotası en az üç farklı ülkeyi kapsamalı) uluslararası kongrelere katılan katılımcılar 2004 yılında kişi başına yaklaşık 1742 ABD doları, tatil amaçlı gelen turistler ise, kişi başına yaklaşık olarak 692,2 ABD doları harcama yapmışlardır. Toplantı

amacıyla gelen turistlerin yapmış oldukları harcamanın, tatil amaçlı gelişlerde yapılan harcamaların oldukça üzerinde olduğu görülmektedir (TÜRSAB, 2006).

Kongre katılımcılarının daha yüksek harcama yapmasının nedenleri şu şekilde sıralanabilmektedir: gelir düzeylerinin daha yüksek olması, kongreye katılması sırasındaki harcamalarının bağlı buldukları kuruluşlarca ödenmesi ve bu şirketlerin harcamalarının vergiden düşülmesi buna bağlı olarak da daha rahat harcama yapabilme imkanlarının olması, kongre bitimi kalış sürelerini uzatarak bölgeyi daha iyi tanımak istemeleridir (Aydın, 1997: 32).

Yeni İstihdam Olanaklarının Yaratılması: Bir ülkede kongre turizminin gelişmiş olmasının görülebilen etkilerinden birisi de turizm sektöründe ve kongre turizmi bağlantılı diğer sektörlerde istihdam artırıcı etkisidir. Vancouver’da 1967’de yapılan 24 kongrenin istihdam etkisi, her biri 200 işçi çalıştıran 10 fabrikanın etkisine eşit olmuştur (Ayman, 2006: 33).

Kongre turizminin istihdam artırıcılığı etkisinin üç aşamalı olduğu söylenebilir: Kongre merkezinin faaliyetlerini gerçekleştirebilmesi için çalışacak personel birinci aşamada sayılabilir. Katılımcının ülkeye, şehre ya da bölgeye ulaşımını sağlayan acentalar veya ulaştırma şirketleri, konakladıkları otellerin, yeme ve içme ihtiyaçlarını karşıladıkları restaurantların, hediyelik eşya satılan yerlerin çalışanlarına sağladığı istihdam yönü ikinci aşamadır. Üçüncü aşama ise, bu sayılan tüm işyerlerinin ihtiyaçlarını karşıladıkları, malzemeleri üreten ve satan işyerlerinin çalışanlarına sağladıkları istihdam olanağıdır.

Kongre turizminden yararlanan ve kongre turizmine hizmet eden sektörlerin sayısı yaklaşık olarak 30'dur (Dölalan, 2008: 16-17).

Turizmde Mevsimselliğin Ortadan Kaldırılması: Kongreler, genellikle tatil turizmi sezonu dışındaki zaman diliminde gerçekleştirilirler. Tatil turizmine hizmet eden birçok otelin, sezon dışındaki doluluk oranlarının düşmesi nedeniyle kapatılması gündeme gelmektedir. Bunu önlemenin bir yolu da konaklama işletmelerinin toplantı yapmaya elverişli mekanlar oluşturmasıdır. Otel işletmeleri bunu gerçekleştirdiği takdirde sezon dışındaki doluluk oranları, dolayısıyla karlılığı artacak ve ölü sezonda fiyat düşürmek zorunda da kalmayacaklardır (Aymankuy, 2006: 35).

Şehirleşme Sürecine Olumlu Katkıları: Kongre merkezlerinin inşa edilmesi ve kongrelerin düzenlenmesi şehirleşmeye büyük katkılar sağlar. Başka bir katkısı da kongre merkezlerinin kurulması sırasında verimsiz arazilerin kullanılmasıdır (Aymankuy, 1996: 32).

Bir bölgede özellikle de kongre turizmi gelişmişse bölgedeki tarihi ve kültürel eserlerin korunması, onarımı ve bakımı daha bir titizlikle yapılır. Kongre turizminin geliştiği bölgelerde, diğer bölgelerde görülebilen alt ve üst yapı bozuklukları en az düzeydedir. Kongre turizmi aynı zamanda kongre şehrinin dünya ve ülke şehirleri arasındaki önemini de arttırmaktadır (Aymankuy, 2006: 34).

Yerel Halkın ve Yönetimin Gelirlerini Artırıcı Etkisi: Kongre turizminin geliştiği bölgelerde kongre katılımcılarının harcamaları ile yerel işletmelerin sayılarının

arttığı yadsınamaz bir gerçektir. Bu durum, yörenin ekonomisine olumlu bir şekilde yansır. Bu gelişmenin farklı boyutlarından birisi de, yerel halkın iş olanaklarına kavuşması, gelirlerinin ve satın alma güçlerinin artmasıdır. İşletme sayısının artmasının sonucu olarak satış, gelir, emlak fiyatları ve vergiler artar. Yeni iş yerleri; yeni iş olanaklarını, yeni vergi kaynaklarını ve beraberinde ekonomik canlılığı getirir (Dölalan, 2008: 21).

II.6.2. Kongre Turizminin Sosyo-Kültürel Açıdan Önemi

Kitle turistleri, yerli halktan farklı olup, içinde buldukları toplum tarafından çevrelenirler fakat bu topluma adapte olmaları için yeterli olmamaktadır. Kitle turizmi bu farklılığın derecesini daha da arttırmaktadır. Kongre turizmi de katılımcıyı meşgul edip, yerli halktan farklı kılan bir faaliyet programı içerisindedir (Hiller, 1996: 4). Bu konuda farklı görüşler de bulunmaktadır:

Turizmde iki yönlü sosyal etkileşim söz konusudur. Turistler hem gittikleri ülke ve bölgeleri sosyal ve kültürel bakımdan etkilemekte, hem de buralardaki insanlardan, sosyal ve kültürel yapıdan etkilenmektedirler. Destinasyonda bulunan halkın turistlerle daha fazla iletişime girebilmek için daha fazla okumak ve araştırmak zorunda hissetmelerinden dolayı eğitim ve kültür seviyeleri yükselmektedir. Bunun yanında, turistlere daha fazla bilgi verebilmek için kendi bölgeleri veya ülkeleriyle ilgili bilgi eksikliklerini gidermek yoluna gidebilmektedirler (Gülbahar, 2006: 87).

Turizm, farklı toplumları birbirine yaklaştırarak insanların birbirlerini daha iyi tanımalarına yardımcı olur. Ayrıca turizmin alt dallarından biri olan kongre turizminde,

delegelerin kendi alanlarında uzman olmaları, gittikleri bölgelerdeki insanları eğitim, sosyal ve kültürel açıdan olumlu yönde etkileme şansını arttırmaktadır. Ev sahibi toplum kendini geliştirme ihtiyacı hissettiğinden, özellikle yabancı dil öğrenme isteği ortaya çıkmaktadır. Kongre turizmindeki iş olanaklarının parlak bir gelecek vaat etmesi, eğitim seviyesini yükseltme isteği doğurabilmektedir. Bunun sebebi, özellikle kongre turizmi alanında çalışan kişilerin hizmet ettikleri insanların düzeylerine uygun olarak daha eğitilmiş ve kültürlü olma zorunluluğudur (Gülbahar, 2006: 87).

Kongreler genelde bölge ve ülke basınının ilgi alanına girmektedir. Kongreler ile ilgili bilgiler gerek kongrenin konusu, gerekse çarpıcı yönleri ve sonuçları- özet olarak basın yoluyla halka duyurulmaktadır. Bunlar, toplumun sosyo-kültürel alanda gelişmesine yardımcı olmaktadır. Ayrıca, konularla ilgili olarak bazı bilim adamlarının düşüncelerini de röportajlar yoluyla yansıtmaktadırlar. Basın, halkın kongre düzenlenen konu hakkında doğru bilgilendirilmesi sonucunda bilinçli bir şekilde hareket etmelerini sağlamaktadır (Gülbahar, 2006: 88).

II.6.3. Kongre Turizminin Diğer Açılardan Önemi

Kongre turizmi, sadece ekonomik bakımdan değil, alınan sosyo-politik kararlar bakımından da önem taşımaktadır. Kongre, konvansiyon gibi toplantılarda alınan kararlar, sadece katılımcıları değil, o bölgede ve ülkede yaşayan insanları, hatta tüm dünya ülkelerini yakından ilgilendirebilmektedir (Gülbahar, 2006: 89).

Kongre turizmi sadece ekonomik açıdan değil sosyo-politik açıdan da önemli olabilmektedir. Toplantıda alınan kararlar sadece ilgili toplantıların katılımcılarını değil, o bölgede ve ülkede yaşayan herkesi etkileyebilmektedir. Bu duruma örnek olarak Sivas ve Erzurum Kongreleri verilebilir (Çakıcı, 2006: 11).

Kamuoyu ve ekonomi dünya çapında en büyük güç olarak karşımıza çıkmaktadır. Kamuoyu oluşturmada başvurulan modern yolların başında turizm ve medya gelmektedir. Kongre delegeleri, konularında hem ülkelerinde hem de uluslararası alanda etkili olduklarından, maliyetleri neredeyse hiç olmayan ve kongreye katıldıkları bölge için etkin bir tanıtım kadrosu olmaktadır (Gülbahar, 2006: 89).

II.7. Akademik Kongreler ve Önemi

Akademik kurumlarda görev alan kişilerin katılımına açık olan ve bilimsel amaçlarla düzenlenen toplantılara, akademik kongreler denilmektedir (Turizm Gazetesi, 2009). Kongreler, akademik personel için kendilerini geliştirmelerine yönelik iyi birer fırsattır. Özellikle paralel oturumlar şeklinde icra edilen sunumlarda, akademik personel hangi konuya ilgi duyuyorsa, o konu ile ilgili oturuma katılma fırsatı bulabilmektedir (Oppermann, 1996: 11).

2004 verilerine göre kongrelerde, tıbbi kongreler % 29.1 ile birinci sırayı alırken, bilim % 12.4 ile ikinci, teknoloji ise % 9.5 ile üçüncü sırada yer almaktadır. Kongrelerde en fazla tercih edilen mekanlardan da üniversiteler, kongre merkezleri ve toplantı salonlarına sahip otellerin arkasında üçüncü sırayı almaktadır (TURSAB, 2006).

Türk Tabipleri Birliği'nin tıp kongrelerini kredilendirerek akredite etme uygulaması, Avrupa ve Amerika'dan sonra 1994 yılından itibaren ülkemizde de başlamış, bu uygulamadan sonra ülkemizde yapılan tıbbi kongrelerin sayısı % 330'luk bir artış göstermiştir (Baskan, 2010: 12).

Bilimsel kongrelerin en önemli ve vazgeçilmez özelliklerinden birisi de araştırmacıların yapmış oldukları bilimsel çalışmalarını çeşitli formatlarda sunmaları ve bunların tartışılmasıdır. Bilimdeki çoğu önemli gelişme, tıpkı bir duvarın üst üste konulan tuğlalarla örülmesi gibi, birbirini destekleyen veya farklılıkları ortaya koyan zincirleme çalışmaların sonunda gelmektedir. Oluşturulan tartışma ortamı, görüş alış verişleri, bilgi birikimi ve tecrübenin paylaşımı araştırmacının zihninde yeni ufuklara yelken açılmasını sağlamaktadır (Kadayıfçı ve Savaş, 2008: 19). Kongreler ilgili konuda çalışan akademisyenleri bir araya getirir. Kongre, yeni konuların görüşülmesine zemin hazırlar, akademik yayınların seyrini etkileyebilme özelliği vardır (<http://pazarakademi.blogspot.com/2006/11/pazarlama-kongresi-ka-gugllk.html>).

Bilimsel kongrelerde her katılımcı kendi alanı ile ilgili en son gelişmeleri takip etme ve konu ile ilgili diğer kişilerle güncel bilgileri paylaşma olanakları bulabilecektir (Oppermann, 1996: 11). Ayrıca, akademik kongrelere katılarak bildiri sunumu yapan bilim adamları ve akademisyenler için seslerini duyurabilme, mensubu buldukları bilim dalında önemli bir yer teşkil etme imkanı vermektedir. Bilim adamlarının çalışmalarını, bilim dünyasına katkıda bulunurken aynı zamanda ülkesine de prestij kazandıracaktır (Aydın, 1997: 55).

Akademik kongreler, üretilen bilgilerin öncelikle ilgili alandaki bilim insanlarıyla paylaşımının en önemli aracıdır. Akademik bir kongrede, katılımcılar bildiri sunan meslektaşlarının ürettiklerini öğrenebilirken, bildiri sunanlar da katılımcıların eleştirisi ve önerileriyle çalışmalarını yetkinleştirme olanağı bulabilmektedirler. Ülkemizde ancak çok sınırlı sayıda üniversitemizde öğretim elemanları yurtdışı kongrelere katılabilme olanağı bulabilmektedir. Ancak yurtiçinde düzenlenen kongrelere katılma olanakları oldukça fazladır. Hatta ilgilendikleri alanda birden fazla konuda ve kuruluş tarafından düzenlenen kongreler bulunmaktadır ki, katılmak istedikleri kongreleri seçme olanakları bulunmaktadır (Evrensel, 2003). Üniversiteler tarafından düzenlenen akademik kongreler, sadece bilim açısından değil, turizm açısından da önem kazanmıştır (Kinesiology, 2004: 104). Kongreler, akademik hayatı iş hayatıyla birleştirmesi açısından da önemli bir yer tutar (Oppermann, 1996: 11).

III. BÖLÜM

AKADEMİK KONGRELERDE KATILIMCILARIN TATMİN DÜZEYLERİNİ ETKİLEYEN UNSURLARIN BELİRLENMESİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

III.1. Araştırmanın Amacı ve Yöntemi

III.1.1. Araştırmanın Amacı

Araştırmanın amacı, akademik kongrelere katılan bireylerin tatmin düzeylerini etkileyen hususları belirlemektir. Tatmin düzeylerini etkileyen hususların bilinmesi, kongre pazarlaması araçlarının, kongre düzenleyicilerinin, kongre merkezlerinin ve konaklama tesislerinin daha doğru politikalar izlemelerine yardımcı olacak; tatmin düzeyi yüksek ve verimli bilimsel kongrelerin organize edilmesi daha da kolaylaşacaktır.

Kongre turizmi ile ilgili birçok araştırma olmasına karşın, akademik kongrelerde katılımcı tatminine yönelik araştırma sayısının yok denecek kadar az olduğu tespit edilmiştir. Araştırma bu yönüyle literatürdeki bu boşluğu doldurması açısından önemli sayılabilecektir.

Akademik amaçlı kongrelerde katılımcıların tatmin düzeyini etkileyen hususları belirlemeye yönelik bu araştırma ile aşağıdaki araştırma sorularının yanıtları bulunmaya çalışılmaktadır:

1. Kongre katılımcılarının tatmin düzeylerini etkileyen hususlar nelerdir?
Bu hususlar hangi boyutlar altında toplanmaktadır?
2. Kongre katılımcılarının tatmin düzeyini etkileyen hususlar demografik özelliklere göre farklılık göstermekte midir?
3. Kongre katılımcılarının tatmin düzeylerini etkileyen hususlar, katılımcıların kongreden duydukları genel tatmin düzeylerini etkilemekte midir?

III.1.2. Araştırmanın Yöntemi

Araştırma tanımlayıcı türde tasarlanmıştır. Tanımlayıcı araştırmanın amacı, hakkında veri toplanmak istenen bir konunun verileri toplamadan önce çok iyi bir tanımının yapılması, açıklanması ve imalarının ortaya konmasıdır (Altunışık ve diğ., 2007: 61).

III.1.2.1. Veri Toplama Aracının Geliştirilmesi

İlk aşamada akademik amaçlı kongrelerde katılımcıların tatmin düzeyini etkileyen hususlarla ilgili olarak literatür taranmıştır. Literatür taramasına dayalı olarak birincil veri toplamada kullanılacak anket formu geliştirilmiştir (Ek 1). Anket, belirli bir

amaç için gerçekleştirilen bir plana göre düzenlenmiş soru listesidir (Karasar, 2008: 176). Anket soruları belirlenirken, bu konuda fikir üretebileceği düşünülen Mersin Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulunda görev alan ve ulaşılabilen öğretim üyeleri ile yüz yüze görüşmeler yapılarak içerik geçerliliği sağlanmaya çalışılmış, gelen eleştiriler ve öneriler ışığında anket sorularına karar verilmiştir. İçerik geçerliliği, uzman bir kişinin ölçekleri kontrol etmesi ve değerlendirmesi olup, sübjektif bir yöntemdir (Nakip, 2003: 124).

Oluşturulan taslak anket, 21-24 Ekim 2009 tarihleri arasında Mersin’de düzenlenen 10.Ulusal Turizm Kongresi’ne katılan akademisyenlere kolayda örnekleme metoduyla ön teste tabi tutulmuş, ön test sonucunda anlaşılmayan, açık olmayan sorularda düzeltme yapılmış ve ankete son şekli verilmiştir. Kolayda örnekleme yönteminde, anketi uygulayan kişi, uygun gördüğü kişilere anketi doldurmasını teklif eder (Nakip, 2003: 184).

Araştırmada veri toplamak amacıyla kullanılan ölçekte isimsel, aralıklı ve oranlı sorular bulunmaktadır. İlk altı soru, çoktan seçmeli ve açık uçlu sorulardan oluşmaktadır. Bu sorular, kongre katılımcılarının demografik özelliklerini öğrenmeye yöneliktir. Yedinci soru, 23 maddeli bir ölçekten oluşmaktadır. Ölçeğin yanıt kategorileri beşli Likert derecesine göre yapılmıştır. Likert derecesine, anket uygulanan kişinin bir nesne, tutum veya bir davranış konusunda önceden hazırlanmış ve kendisine sunulan ifadelerle katılma veya katılmama derecesini ölçen ölçektir (Nakip, 2003: 119). Beşli Likert derecesinde, “Kesinlikle katılmıyorum” (1), “Katılmıyorum” (2), “Kararsızım” (3), “Katılıyorum”(4), “Kesinlikle katılıyorum”(5) olmak üzere yanıt kategorileri bulunmaktadır.

Sekizinci soru, genel tatmin düzeyini belirlemeye yönelik yine beşli Likert derecelmeli bir sorudur. Katılımcılardan katıldıkları kongreden duydukları genel tatminin derecelemesinde, “Hiç tatminkar değil” (1), “Tatminkar değil” (2), “Kararsızım”(3), “Tatminkar”(4), “Çok tatminkar”(5) olmak üzere yanıt kategorileri vardır. Dokuzuncu soru ise eleştiri ve öneride bulunmak isteyen katılımcılar için açık uçlu olarak tasarlanmıştır.

III.1.2.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklem Seçimi

Araştırmanın evrenini, 2009-2010 eğitim öğretim döneminde işletme ve turizm alanında ulusal düzeyde yapılan akademik kongrelere katılan katılımcılar oluşturmaktadır. 2009-2010 eğitim öğretim döneminde 14.Ulusal Pazarlama Kongresi 14-17 Ekim 2009 tarihleri arasında, 10.Ulusal Turizm Kongresi 21-24 Ekim 2009 tarihleri arasında, 13.Ulusal Finans Sempozyumu 21-24 Ekim tarihleri arasında, 18.Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi 20-22 Mayıs 2010 tarihleri arasında ve 5.Lisansüstü Turizm Öğrencileri Araştırma Kongresi 27-30 Mayıs 2010 tarihleri arasında yapılmıştır. Bu kongrelerden araştırmacının ilgi alanı ve ulaşım olanakları dikkate alınarak 10.Ulusal Turizm Kongresi, 18.Yönetim ve Organizasyon Kongresi ve 5.Lisansüstü Turizm Öğrencileri Araştırma Kongresine katılanlar örneklem çerçevesini oluşturmuştur.

Geliştirilen anket, kolayda örnekleme yöntemiyle, 10.Ulusal Turizm Kongresi katılımcılarına kongre sonrası internet üzerinden, 18.Yönetim ve Organizasyon Kongresi ve 5.Lisansüstü Turizm Öğrencileri Araştırma Kongresi katılımcılarına kongrelerin son iki gününde yüz yüze uygulanmıştır. Toplam 298 katılımcıya ulaşılmıştır.

III.1.2.3. Varsayımlar

Yapılan araştırmada, kullanılan tatmin ölçeğinin, akademik kongre katılımcılarının tatmin düzeylerini ölçmek için yeterli olduğu ve araştırmaya katılan akademisyenlerin anket sorularını yansız olarak yanıtladıkları varsayılmıştır.

III.2. Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırmanın kapsamını, akademik amaçlı kongrelerde katılımcıların tatmin düzeyini etkileyen unsurların belirlenmesi oluşturmaktadır. Bu kapsamda, 10. Ulusal Turizm Kongresi, 18.Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi ve 5. Lisansüstü Turizm Öğrencileri Araştırma Kongresine katılan katılımcılar üzerine araştırma yapılmıştır. Bu çerçevede araştırmanın başlıca sınırlılıkları şunlardır:

- 1- Her araştırmada olduğu gibi, bu araştırmada da zaman ve maddi kaynak yönünden sınırlılıklar vardır.
- 2- Toplanan verilerin güvenilirlik ve geçerliği, araştırmada kullanılan ölçeğın özelliklerine bağlı olması ile sınırlıdır.
- 3- Araştırma, toplam üç kongreden elde edilen verilerle sınırlandırılmıştır.
- 4- Böyle bir araştırmanın kongre katılımı sonrası yapılması gerektiğinden 10.Ulusal Turizm Kongresine katılanlara anket formu kongre sonrasında internet üzerinden e-posta yoluyla ulaştırılmıştır. Ancak 18.Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi ve 5.Lisansüstü Turizm Öğrencileri Araştırma Kongrelerinde katılımcı veri tabanı bulma ve zaman güçlüğü nedeniyle katılımcılarla kongrenin son günlerinde olmak üzere yüz yüze görüşülmüştür.

5- Araştırmada kolayda örnekleme yönteminin kullanılmış olması, başka bir sınırlamadır. Dolayısıyla, bu araştırmada ulaşılan bulgular, kendi örneklemeyle sınırlıdır.

III.3. Verilerin Düzenlenmesi ve Analizi

Anketlerden elde edilen veriler bilgisayar ortamına aktarılmış ve analizler yapılmıştır. Her araştırmada olabileceği gibi, bu araştırmada da eksik verilerle (missing values) karşılaşmıştır. Bu durumun giderilmesinde çeşitli yöntemler vardır: araştırmacı, eksik veri olan anketleri veri grubundan çıkarabilir, veriye yeni gözlem değerleri ekleyebilir veya verideki eksik değerler çeşitli istatistiksel yaklaşımlarla gidermeye çalışabilir (Kalaycı, 2009: 16). Araştırmada ilk olarak eksik veriler incelenmiştir. Burada amaç, eksik verilerin rastgele olup olmadığını araştırmak ve uygun bir yöntemle verideki eksik değerlerin giderilmesidir. Eksik verilerin rastgele olup olmadığını incelemek amacıyla yapılan eksik veri analizi sonucu elde edilen Separate Variance t Test tablosundaki (2-tail) değerleri incelenmiş, inceleme sonucunda sadece 9, 19 ve 23 numaralı maddelerin anlamlılık değerlerinin 0,05'ten küçük olduğu görülmüştür. Dolayısıyla kullanılan veri setinde yüksek oranda rastgelelik olduğu söylenebilir (Kalaycı, 2009: 21). Veriler çok değişkenli istatistik tekniklerle analiz edileceğinden, çok değişkenli sapan analizi ve çok değişkenli normal dağılım analizi yapılmıştır. Dolayısıyla bu üç maddenin önemli bir sorun teşkil etmeyeceği düşünülmektedir. Eksik verilerin yerine tepe değeri (mod) atama metodu kullanılarak eksik veriler tamamlanmıştır. Tepe değeri; bir veri setinde en çok ortaya çıkan yani en yüksek frekanslı değerdir (Kalaycı, 2009: 52). Tepe değeri atandıktan sonra, eksik veri bulunan durumdaki ortalama ile atama yapıldıktan sonraki ortalamaların değişip değişmediği Tek Örnek t-Testi ile kontrol edilmiştir. “Tek

Örnek t-testi; herhangi bir örneklem grubuna ait ortalamanın, daha önceden belirlenmiş bir değerden önemli bir derecede farklı olup olmadığını belirlemek için kullanılır. Analizi yapan kimsenin grup ortalamasına ilişkin belirlediği değerle, grup ortalaması karşılaştırılır” (Kalaycı, 2009: 79). Önceki ortalamaya göre yapılan karşılaştırma sonucunun istatistiki açıdan anlamlı olmaması (0,05’ ten büyük olması) beklenir. Bütün sorular tek tek kontrol edilmiş ve 9. sorunun bu şartı sağlamadığı görülmüştür. Bu nedenle 9.soruda, tepe değeri (mod) yerine ortalama değer atama yöntemiyle eksik veri tamamlanmıştır (ortalama:3,9336).

Her ne kadar çok değişkenli istatistik teknikler kullanılacak olsa da, ölçekte yer alan 23 maddenin her birine ait basıklık ve çarpıklık değerleri kontrol edilmiştir. Bu değerlerin -3 ile +3 arasında olması, değerlerin normal dağıldığını göstermektedir (Kalaycı, 2009: 209).

Araştırmanın veri setinde çarpıklık (skewness) değerleri 23 madde için de -3 ile +3 arasındadır. Basıklık (kurtosis) değerleri incelendiğinde ise 5, 15, 21 ve 22 numaralı maddelerin basıklık değerlerinin istenilen aralıkta olmadığı bulgulanmıştır. 5 numaralı maddenin basıklık değeri 4,280; 15 numaralı maddenin 3,778; 21 numaralı maddenin 4,716 ve 22 numaralı maddenin 5,036 olduğu görülmektedir. Çok değişkenli sapan analizinin yapılacak olması nedeniyle, ilk etapta bu maddeler için herhangi bir işlem yapılmamıştır.

Çok değişkenli istatistik teknikleri uygulayabilmek amacıyla çok değişkenli sapan analizi ve çok değişkenli normal dağılım testi uygulanmıştır. “Çok değişkenli sapan birimler, analizde kullanılacak bağımsız değişkenler arasındaki Kareli Mahalanobis

uzaklıkları (MD^2) hesaplanarak saptanabilmektedir” (Kalaycı 2009: 212). Kareli Mahalanobis uzaklık değeri serbesti derecesine (araştırmada 23’tür) bölünerek (MD^2/sd) elde edilen değer, t dağılımına uymaktadır. Herhangi bir birimin sapan değer olarak değerlendirilebilmesi için ilgili birim değerinin 0,005’te 2.807 ve 0,0005’te 3.767’den büyük olması gerekmektedir (Altunışık ve diğ., 2007: 364). Yapılan analizlerde veri setinde çok değişkenli sapan değer olmadığı görülmüştür.

Daha sonra çok değişkenli normal dağılım testi uygulanmıştır. İlk önce Kareli Mahalanobis uzaklıklar küçükten büyüğe doğru sıralanmıştır. Daha sonra her bir MD^2 için (birim değeri-0,5) / birim sayısı) formülü ile yüzdeler bölünmüşür. Üçüncü aşamada ise ikinci aşamada elde ettiğimiz yüzdeler için ters birikimli yüzdeler hesaplanmıştır. Dördüncü aşamada ters birikimli yüzde değeri için ters ki-kare değerleri hesaplanmıştır. Daha sonra küçükten büyüğe sıralanmış olan MD^2 uzaklık değerleri ile ters ki-kare değerleri arasındaki korelasyon katsayısı karşılaştırılmıştır (Kalaycı, 2009: 215). Hesaplanan korelasyon katsayısı, .972’dir. Elde edilen korelasyon katsayısı sayısı 23 serbesti derecesinde %1 anlam düzeyinde 0,933’den büyük olduğu için çok değişkenli normal varsayımı sağlanmıştır. Böylece verilere çok değişkenli istatistik teknikleri uygulanabilir. Bu nedenle, basıklık değerleri -3 ile +3 aralığının dışında kalan maddelere herhangi bir işlem yapılmamasına karar verilmiştir.

Kayıp veri, çoklu sapan ve çoklu normal dağılım analizleri yapılarak veri seti, sonraki analizler için hazır hale getirilmiştir. Analizlerde frekans dağılımı, güvenilirlik analizi, faktör analizi, t-testi, ANOVA gibi istatistiksel yöntemler kullanılmıştır.

III.4. Veri Toplama Aracındaki Ölçeğin Güvenilirlik Analizi

Güvenilirlik, ölçekte yer alan maddelerin birbirleriyle olan tutarlığını ve ölçeğin ilgili sorunu yansıtıp yansıtmadığını belirlemek için gerekli bir kavramdır. Elde edilen ölçümlerin yorumlanması ve analizinde temel teşkil eder. Güvenilirlik analizi, ölçeklerin özelliklerini ve güvenilirliklerini değerlendirmek için geliştirmiş bir yöntemdir (Kalaycı, 2009: 403).

Araştırmada kullanılan 23 maddelik ölçeğin iç tutarlılık katsayısı olarak Cronbach Alfa katsayısı .907 olarak bulunmuştur. Buna göre ölçek, yüksek derecede güvenilir (Kalaycı, 2009: 405). Ayrıca, madde toplam korelasyonlarının da .291-.706 arasında değiştiği tespit edilmiştir. İkiye Bölünmüş Model (Split Half); ölçekte yer alan soruları ikiye bölerek bu parçalar arasındaki korelasyonu ve her bir parça için Alfa (α) katsayılarını hesaplamaktadır (Kalaycı, 2009: 405). İlk 12 maddenin güvenilirlik katsayısı .852 ve 11 maddelik ikinci parçanın güvenilirlik katsayısı .835'dir. Bu veriler, kullanılan ölçeğin güvenilir olduğunu ortaya koymaktadır.

III.5. Araştırma Bulguları ve Değerlendirme

Araştırmaya 298 akademisyen katılmıştır. Tablo 3.1'e göre araştırmaya katılan akademisyenlerin 174'ünü (% 58,4) erkekler, 122'sini (% 40,9) kadınlar oluşturmaktadır. Anketi cevaplayan 298 akademisyenden 96 kişi (% 32,2) 20 ve 29 yaş aralığında, 101 kişi (% 33,9) 30 ve 39 yaş aralığında, 64 kişi (% 21,5) 40 ve 49 yaş aralığında, 21 kişi (% 7) 50

ve 59 yaş aralığında, 8 kişi (% 2,7) ise 60 yaş ve üzerindedir. Medeni duruma bakıldığında 176 kişi (% 59,1) evli, 115 kişi ise (%38,6) bekarıdır.

298 katılımcıdan 35'i (%11,7) yüksek lisans ve doktora öğrencisi, 12'si (%4) doktor, 65'i (%21,8) araştırma görevlisi, 40'ı (%13,4) öğretim görevlisi, 56'sı (%18,8) Yrd.Doç. Dr., 27'si (%9,1) Doç. Dr., 32'si (%10,7) Prof. Dr., 4'ü (%1,3) Okutmandan oluşmaktadır.

Tablo 3.1: Katılımcıların Demografik Özelliklerine Göre Dağılımları

Özellikler	Frekans	Oran (%)	Özellikler	Frekans	Oran (%)
Cinsiyet			Akademik Unvan		
Erkek	174	58,4	YL - Doktora Öğrencileri	35	11,7
Kadın	122	40,9	Dr.	12	4
Cevapsız	2	0,7	Araştırma Görevlisi	65	21,8
Toplam	298	100	Öğretim Görevlisi	40	13,4
Yaş Grubu			Yrd.Doç.Dr.	56	18,8
20 – 29	96	32,2	Doç.Dr.	27	9,1
30 – 39	101	33,9	Prof.Dr.	32	10,7
40 – 49	64	21,5	Okutman	4	1,3
50 – 59	21	7	Cevapsız	27	9,1
60 +	8	2,7	Toplam	298	100
Cevapsız	8	2,7	Medeni Durum		
Toplam	298	100	Evli	176	59,1
			Bekar	115	38,6
			Cevapsız	7	2,3
			Toplam	298	100

Yapılan araştırmada en az ortalamayı alarak en düşük tatmin düzeyine sahip olan madde; bildirilerin niteliğinden duyulan tatmindir. Daha sonra sırasıyla toplantı

salonlarının büyüklüğü, konaklanılan otelin hizmetleri, toplantı salonlarının havalandırmasının yeterliliği ve transfer hizmetlerinden duyulan tatmin düzeyidir. En yüksek ortalamayı alarak katılımcıların en yüksek tatmin duydukları maddeler ise sırasıyla, kayıt kabul işlemlerinin rahatlıkla tamamlanması, kongre görevlilerinin yaklaşımından duyulan memnuniyet, toplantı salonlarının temizliği, kongreye hazırlık dönemindeki iletişimin rahatlıkla kurulabilmesi ve kahve aralarında verilen sürelerin yeterliliğinden duyulan tatmin düzeyleridir (Tablo 3.2).

Tablo 3.2: Maddelerin Katılımcı Cevaplarına Göre Ortalamaları ve Sıralaması

	Ortalama	Std.Sapma
s7.7. Bildirilerin niteliği tatminkardı	3,6544	,95240
s7.10.Toplantı salonlarının büyüklüğü tatminkardı	3,8289	1,41454
s7.19.Konakladığım otelin hizmetlerinden memnun kaldım	3,8691	,99814
s7.12.Toplantı salonlarının havalandırması yeterliydi	3,8993	1,24314
s7.9. Transfer hizmetlerinden memnun kaldım(havaalanı-otel-kongre oteli)	3,9336	,97420
s7.11.Toplantı salonlarının atmosferi iyiydi	3,9396	1,17910
s7.18.Bildiriler için ayrılan süreler yeterliydi	3,9966	,99999
s7.6. Kongre akademik açıdan tatminkardı	4,0134	,96390
s7.17.Oturumlardaki soru cevap süresi yeterliydi	4,0906	,95796
s7.3. Kongre internet sitesi tüm ihtiyaçlarıma cevap verdi	4,0940	,96639
s7.14.Toplantı salonlarının işitsel(ses düzeni) teknik donanımı tatminkardı	4,1342	1,00274
s7.20.Kongre programının akışı iyi düzenlenmişti	4,1913	,84904
s7.8. Kongredeki sosyal etkileşim memnuniyet vericiydi	4,1913	,83706
s7.13.Toplantı salonlarının aydınlatması yeterliydi	4,2047	,98561
s7.4. Bildiri takip süreci memnuniyet vericiydi	4,2450	,86285
s7.23.Kahve aralarındaki ikramların kalitesi tatminkardı	4,3255	,77291
s7.1. Kongrenin duyurusu iyi yapıldı	4,3624	,79319
s7.15.Toplantı salonlarının görsel(projeksiyon,bilgisayar vb.) teknik donanımı tatminkardı	4,3691	,84367

s7.16.Kahve aralarında verilen süreler yeterliydi	4,3725	,68080
s7.2. Kongreye hazırlık döneminde ihtiyaçlarım doğrultusunda rahatlıkla iletişim kurabildim	4,3725	,78207
s7.22.Toplantı salonlarındaki temizlik hizmetleri tatminkardı	4,4396	,78584
s7.21.Kongre görevlilerinin yaklaşımından memnun kaldım	4,4564	,86832
s7.5. Kayıt kabul işlemlerimi rahatlıkla tamamlayabildim	4,5201	,77063

1: Kesinlikle katılmıyorum, 2: Katılmıyorum, 3: Kararsızım, 4: Katılıyorum, 5: Kesinlikle katılıyorum

Akademik amaçlı kongrelerde katılımcıların memnuniyet düzeyini etkileyen hususları incelemek ve birinci araştırma sorusunun yanıtını bulabilmek için 7. soruyu oluşturan 23 maddeli ölçeğe faktör analizi uygulanmıştır. Faktör analizinde, aralarında yüksek korelasyon olan değişkenler setinin bir araya getirilmesiyle, genel değişkenler oluşturulur bu değişkenlere de faktör adı verilir Bu işlemin gerçekleştirilmesindeki amaç; değişken sayısını azaltmak ve değişkenleri sınıflandırmaktır (Kalaycı, 2009: 321).

Faktör analizinde, eşkökenliliği .500'ün altında olan önermelerin analizden çıkarılmasına, bir maddenin bir faktöre boyutlanabilmesi için ilgili faktörle ile en az .400 düzeyinde korelasyona sahip olmasına, faktör sayısını belirleme yöntemi olarak da öz değeri 1'den büyük olanların dikkate alınmasına karar verilmiş ve varimax dönüşümü uygulaması tercih edilmiştir.

“Bir maddenin faktörlerdeki en yüksek yük değeri ile bu değerden sonra en yüksek olan yük değeri arasındaki farkın en az .10 olmasına dikkat edilmelidir. Çok faktörlü bir yapıda, birden çok faktöre yüksek yük değeri veren madde, binişik bir madde

olarak tanımlanır ve ölçekten çıkarılır”(Büyüköztürk, 2002: 119). Bu koşulu sağlamadığı için 20 ve 21 numaralı maddeler tablodan çıkarılmıştır.

Verilerin faktör analizine uygunluğu Bartlett ve Kaiser-Meyer-Olkin örneklem yeterliliği testi ile kontrol edilmiştir. Bartlett testi sonucu 2536,594; $p < 0,001$ ve Kaiser-Meyer-Olkin örneklem yeterliliği 0,883 olarak. Kaiser-Meyer-Olkin (KMO), gözlenen korelasyon katsayıları büyüklüğü ile kısmi korelasyon katsayılarının büyüklüğünü karşılaştıran, örneklem yeterliliği ölçütüdür. KMO oranının 0,5’in üzerinde olması gerekir. Oran ne kadar yüksek olursa veri seti faktör analizi yapmak için o kadar iyidir (Kalaycı, 2009: 322). Yapılan faktör analizinde KMO testi kabul edilebilir sınırların üzerinde ve yeterlidir. Bartlett testi, korelasyon matrisinde değişkenlerin en azından bir kısmı arasında yüksek oranlı korelasyonlar olduğu olasılığını test eder (Kalaycı, 2009: 322). Verilere göre Bartlett testi de anlamlıdır. Yani veri seti faktör analizi için uygundur (Kalaycı, 2009: 327).

Faktör analizinde Varimax faktör döndürme seçeneği kullanılmış ve özdeğerleri 1’in üzerinde olan faktörler değerlendirmeye alınmıştır. Faktör analizi sonucunda bu ön kabullere uygun olmadığı tespit edilen 9, 19, 20, 21, 23 numaralı maddeler olmak üzere toplam 5 madde değerlendirme dışında bırakılmıştır. Bu maddeler şu şekildedir: 9. “Transfer hizmetlerinden memnun kaldım (havaalanı-otel-kongre oteli)”, 19. “Konakladığım otelin hizmetlerinden memnun kaldım”, 20. “Kongre programının akışı iyi düzenlenmişti”, 21. “Kongre görevlilerinin yaklaşımından memnun kaldım”, 23. “Kahve aralarındaki ikramların kalitesi tatminkardı”.

Faktör analizi sonucunda veri azaltımından sonra kalan 18 maddenin 4 faktör altında, toplam farkı (varyans) % 63,972 oranında tanımlayarak oluşturduğu bulgulanmıştır. Faktör analizi sonuçları Tablo 3.3'de gösterilmiştir.

Tablo 3.3: Akademik Kongre Katılımcılarının Tatmin Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Sonuçları

	Eşköken- lilik	Yükü	Öz değeri	A. varyan s	Orta- lama	Alfa
I. Salonların fiziksel özellikleri (7 madde)			4,641	25,782	4,116	,904
11.Toplantı salonlarının atmosferi iyiydi	,791	,846				
13.Toplantı salonlarının aydınlatması yeterliydi	,753	,841				
12.Toplantı salonlarının havalandırması iyiydi	,688	,795				
14.Toplantı salonlarının işitsel teknik donanımı tatminkardı	,662	,793				
10.Toplantı salonlarının büyüklüğü tatminkardı	,694	,792				
15.Toplantı salonlarının görsel teknik donanımı tatminkardı	,621	,760				
22.Toplantı salonlarındaki temizlik hizmetleri tatminkardı	,449	,567				
II. Kongre Öncesi Hazırlıklar(5 madde)			2,859	15,881	4,319	,776
2.Kongreye hazırlık döneminde ihtiyaçlarım doğrultusunda rahatlıkla iletişim kurabildim	,626	,764				
1.Kongrenin duyurusu iyi yapıldı	,506	,698				
4.Bildiri takip süreci memnuniyet vericiydi	,577	,689				
3.Kongre internet sitesi tüm ihtiyaçlarıma cevap verdi	,505	,662				
5.Kayıt kabul işlemlerimi rahatlıkla tamamlayabildim	,475	,660				
III. Bilimsel ve Sosyal Ortam(3 madde)			2,063	11,461	3,953	,779
7.Bildirilerin niteliği tatminkardı	,826	,862				
6.Kongre,akademik açıdan tatminkardı	,787	,806				
8.Kongredeki sosyal etkileşim memnuniyet vericiydi	,545	,599				
IV. Faktör: Sürelerin Yeterliliği (3 madde)			1,952	10,848	4,153	,710
18.Bildiriler için ayrılan süre yeterliydi	,745	,856				
17.Oturumlardaki soru cevap süresi yeterliydi	,769	,837				
16.Kahve aralarında verilen süre yeterliydi	,496	,490				

Faktör çıkarma metodu: Temel bileşenler analizi; Döndürme metodu: Varimax
Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Yeterliliği: ,883
Bartlett's Küresellik Testi için Ki-Kare: 2536,594 p<0.0001;
Açıklanan toplam varyans: % 63,972 ; Ölçeğin tamamı için güvenilirlik katsayısı: ,891
Cevap seçenekleri: 1: Kesinlikle katılmıyorum, 2: Katılmıyorum, 3:Kararsızım, 4:Katılıyorum, 5:Kesinlikle katılıyorum.

Birinci faktörün tanımladığı fark yüzdesi (varyans) 25,782' dir ve 7 madde ile ifade edilmektedir. Bu faktörün alt maddeleri; toplantı salonlarının atmosferi, aydınlatması, havalandırması, büyüklüğü, temizliği, işitsel ve görsel teknik donanımı üzerinedir. Alt maddeler incelendiğinde, faktörün toplantı salonlarının fiziksel özellikleri ile ilgili olduğu görülmektedir. Bu faktörde, salonlarının atmosferinin ve aydınlatmasının temel maddeler olduğu görülmektedir.

İkinci faktörün tanımladığı fark yüzdesi (varyans) 15,881' dir ve 5 madde ile ifade edilmektedir. Bu faktörün alt maddeleri; kongreye hazırlık döneminde katılımcıların ihtiyaçları doğrultusunda rahatlıkla iletişim kurabilmeleri, kongre duyurusunun iyi yapılması, bildiri takip sürecinden memnuniyet, kongre internet sitesinin katılımcı ihtiyaçlarına cevap verebilmesi ve katılımcıların kayıt kabul işlemlerini rahatlıkla tamamlayabilmesi üzerinedir. Alt maddeler incelendiğinde, faktörün kongre öncesi hazırlıklar ile ilgili olduğu söylenebilir. İlk madde göreceli olarak daha fazla yüke sahip olmakla birlikte, hepsi minör etkili maddelerdir.

Üçüncü faktörün tanımladığı fark yüzdesi (varyans) 11,461'dir ve 3 madde ile ifade edilmektedir. Bu faktörün alt maddeleri; bildirilerin niteliğinden duyulan tatmin, kongrenin akademik açıdan tatminkar olması ve kongredeki sosyal etkileşimin memnuniyet derecesi üzerinedir. Alt maddeler incelendiğinde, faktörün bilimsel ve sosyal ortam ile ilgili olduğu görülmektedir. Akademik niteliği ilgilendiren ilk iki madde temel madde durumundadır.

Dördüncü ve son faktörün tanımladığı fark yüzdesi (varyans) 10,848' dir ve 3 madde ile ifade edilmektedir. Bu faktörün alt maddeleri; bildiriler için ayrılan sürelerin, oturumlardaki soru cevap sürelerinin ve kahve aralarında verilen sürelerin yeterliği üzerinedir. Alt maddeler incelendiğinde, faktörün süre yeterliliği ile ilgili olduğu söylenebilmektedir. İlk iki madde temel madde özelliğindedir.

Birinci faktörün (salonların fiziksel özellikleri) ortalaması 4,116; ikinci faktörün (kongre öncesi hazırlıklar) ortalaması 4,319; üçüncü faktörün (bilimsel ve sosyal ortam) ortalaması 3,953; dördüncü faktörün (sürelerin yeterliliği) ortalaması 4,153'tür. Buna göre, araştırmaya katılanlar, göreceli olarak en fazla ikinci faktör olan 'kongre öncesi hazırlıktan' hoşnut olmuşlardır. En az tatmin düzeyi göreceli olarak bilimsel ve sosyal ortamdandır.

Akademik amaçlı kongrelerde katılımcıların memnuniyet düzeyini etkileyen dört faktör ile kongreden duyulan genel tatmin düzeylerinin katılımcıların demografik özelliklerine göre farklılık gösterip göstermediğine dönük analizler yapılmıştır. Bu analizlerin yapılış amacı, ikinci araştırma sorusunun yanıtlarını bulabilmektir.

Tablo 3.4; katılımcıların tatmin düzeyini etkileyen dört faktör ile kongreden duyulan genel tatmin düzeylerinin katılımcıların medeni durumuna göre olan karşılaştırmasını göstermektedir. Evli katılımcılar, salonların fiziksel özelliklerinden, kongre öncesi hazırlıklardan, sürelerin yeterliliğinden ve genel olarak kongreden bekarlara kıyasla, göreceli olarak daha fazla tatmin düzeyine sahiptirler. Sadece, bilimsel ve sosyal ortam faktörü bakımından evli ve bekar olma arasında herhangi bir anlamlı farklılık yoktur.

Tablo 3.4: Katılımcıların Tatmin Düzeyini Etkileyen Faktörler ile Kongreden Duyulan Genel Tatmin Düzeylerinin Katılımcıların Medeni Durumuna Göre Karşılaştırması

	Medeni Durum	N	Ortalama	Std.Sapma	t-değeri	p-değeri
1.Salonların Fiziksel Özellikleri	Evli	174	4,2752	,79327	4,105	,000
	Bekar	115	3,8584	,92301		
2.Kongre Öncesi Hazırlıklar	Evli	174	4,4284	,56355	4,188	,000
	Bekar	115	4,1304	,63635		
3.Bilimsel ve Sosyal Ortam	Evli	174	4,0019	,78112	1,408	,160
	Bekar	115	3,8725	,74350		
4.Sürelerin Yeterliliği	Evli	174	4,2557	,65970	3,245	,001
	Bekar	115	3,9826	,76197		
S.8.Genel olarak bu kongreden tatmin derecenizi belirtiniz	Evli	166	4,4096	,63315	3,907	,000
	Bekar	107	4,0748	,77339		

Yanıt Kategorileri: 1 :Kesinlikle katılmıyorum,2:Katılmıyorum,3:Kararsızım,4:Katılıyorum,5:Kesinlikle katılıyorum

Tablo 3.5’de katılımcıların tatmin düzeylerini etkileyen dört faktör ile kongreden duyulan genel tatmin düzeylerinin katılımcıların yaş gruplarına göre karşılaştırılması gösterilmektedir. 20-29 yaş grubunda yer alan kongre katılımcılarının, kongre öncesi hazırlıklar, bilimsel ve sosyal ortam, sürelerin yeterliliği, salonların fiziksel özellikleri ve kongre genel tatmin düzeyleri 30-39 ve 40+ yaş grubunda yer alan katılımcılara kıyasla, göreceli olarak daha düşüktür. Bu durum, genç katılımcıların kongreden beklentilerinin yüksek olmasıyla açıklanabilmektedir. Orta yaş katılımcıları, gençlere oranla daha fazla kongreye katıldıklarından dolayı kongre şartlarını tahmin ederek beklentilerini daha düşük tutabilmektedirler.

Tablo 3.5: Katılımcıların Tatmin Düzeyini Etkileyen Faktörler ile Kongreden Duyulan Genel Tatmin Düzeylerinin Katılımcıların Yaş Gruplarına Göre Karşılaştırması

	Yaş Grupları	N	Ortalama	Std.Sapma	F-değeri	p-değeri
1.Salonların Fiziksel Özellikleri	20-29	96	3,7440	,98079	15,418	,000
	30-39	101	4,2291	,78092		
	40+	93	4,3748	,66970		
	Total	290	4,1153	,86138		

2.Kongre Öncesi Hazırlıklar	20-29	96	4,0771	,63137	13,418	,000
	30-39	101	4,4020	,61090		
	40+	93	4,4925	,49128		
	Total	290	4,3234	,60705		
3.Bilimsel ve Sosyal Ortam	20-29	96	3,7917	,72749	3,931	,021
	30-39	101	4,0660	,73033		
	40+	93	4,0358	,78245		
	Total	290	3,9655	,75405		
4.Sürelerin Yeterliliği	20-29	96	3,9306	,75690	7,758	,001
	30-39	101	4,2673	,66000		
	40+	93	4,2760	,66052		
	Total	290	4,1586	,70977		
S.8. Genel olarak bu kongreden tatmin derecenizi belirtiniz	20-29	91	3,9780	,77428	15,411	,000
	30-39	96	4,4063	,62539		
	40+	86	4,4884	,56868		
	Total	273	4,2894	,69700		

Yanıt Kategorileri: 1: Kesinlikle katılmıyorum, 2: Katılmıyorum, 3: Kararsızım, 4: Katılıyorum, 5: Kesinlikle katılıyorum

Tablo 3.6’da katılımcıların tatmin düzeylerini etkileyen dört faktör ile kongreden duyulan genel tatmin düzeylerinin katılımcıların akademik unvanlarına göre karşılaştırmasını göstermektedir. Öğretim üyesi olan katılımcılar, salonların fiziksel özelliklerinden, kongre öncesi hazırlıklardan, bilimsel ve sosyal ortamdaki sürelerin yeterliliğinden ve genel olarak kongreden öğretim üyesi olmayan katılımcılara kıyasla göreceli olarak daha fazla tatmin düzeyine sahiptirler.

Tablo 3.6: Akademik Kongrelerde Tatmin Düzeyini Etkileyen Faktörlerin Akademik Unvana Göre Karşılaştırması

	Unvan	N	Ortalama	Std.Sapma	t-değeri	p-değeri
1.Salonların Fiziksel Özellikleri	Öğretim Üyesi	127	4,4274	,65230	5,011	,000
	Öğretim Üyesi Değil	144	3,9286	,93989		
2.Kongre Öncesi Hazırlıklar	Öğretim Üyesi	127	4,4835	,53001	3,574	,000
	Öğretim Üyesi Değil	144	4,2264	,63960		
3.Bilimsel ve Sosyal Ortam	Öğretim Üyesi	127	4,0446	,77705	1,585	,114
	Öğretim Üyesi Değil	144	3,8981	,74304		

4.Sürelerin Yeterliliği	Öğretim Üyesi	127	4,2730	,65656	2,429	,016
	Öğretim Üyesi Değil	144	4,0648	,74304		
S.8.Genel olarak bu kongreden tatmin derecenizi belirtiniz	Öğretim Üyesi	118	4,5000	,60975	3,928	,000
	Öğretim Üyesi Değil	137	4,1679	,72324		

YanıtKategorileri: 1:Kesinliklekatılmıyorum,2:Katılmıyorum,3:Kararsızım,4:Katılıyorum,5:Kesinliklekatılıyor

Üçüncü ve son araştırma sorusu olan “kongre katılımcılarının tatmin düzeylerini etkileyen faktörler, katılımcıların kongreden duydukları genel tatmin düzeyini etkilemekte midir?” sorusuna yanıt bulabilmek amacıyla regresyon analizi yapılmıştır. Regresyon analizi, bağımsız değişkenlerin, bağımlı değişkeni ifade etme düzeyini ve bağımsız değişkenlerin katılımcılar tarafından hangi önem sırasına göre algılandıklarını belirlemek amacıyla kullanılan bir analizdir (Büyüköztürk, 2002: 88). Bu çalışmada bağımlı değişken, akademik kongre katılımcılarının genel memnuniyet düzeyleri, bağımsız değişkenler ise kongre katılımcılarının tatmin düzeylerini etkileyen faktörlerdir. Bu faktörler; salonların fiziksel özellikleri, kongre öncesi hazırlık, bilimsel ve sosyal ortam, sürelerin yeterliliğidir.

Regresyon analizine geçilmeden önce bağımlı ve bağımsız değişkenler arasındaki korelasyon katsayıları incelenmiştir. ,800’ün üzerinde bir korelasyon bulunmamıştır. Bu durum değişkenler arasında regresyon analizi yapılmasına olanak vermektedir.

Yapılan regresyon analizi sonucunda ANOVA tablosundaki F değeri istatistiksel açıdan anlamlıdır. Buna göre modele dayanarak tahmin yapılabilir. Dolayısıyla

en az bir bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerinde etkisi olduğu söylenebilir ($F=70,954$; $p<0,001$). Durbin-Watson değerinin 1,5 ile 2,5 aralığında olması değişkenler arasında otokorelasyon olmadığına işaret eder. Burada da Durbin-Watson değeri, 1,925 olarak bulunmuştur. Yani değişkenler arasında otokorelasyon yoktur denilebilir. 10'dan büyük VIF değeri ve ,200'den küçük tolerans katsayısı bulunmamıştır. Bu durum çoklu bağlantı sorununun olmadığını göstermektedir. Condition index değerlerinin 30'dan küçük olduğu görülmektedir.

Tablo:3.7 Akademik Kongre Memnuniyetine Etki Eden Faktörlerin Regresyon Analizi

Değişkenler	B	t-değeri	Anlam düzeyi	Con.Index	Tolerance Katsayısı	VIF
(Sabit)		2,781	,006	1,000		
Salonların fiziksel özellikleri	,239	4,886	,000	13,744	,747	1,339
Kongre öncesi hazırlık	,224	4,449	,000	15,350	,708	1,413
Bilimsel ve sosyal ortam	,416	8,237	,000	18,271	,701	1,427
Sürelerin yeterliliği	,022	,470	,639	22,898	,842	1,188

Not: Multiple R= 0,713; $R^2= 0,508$; Düzeltilmiş $R^2= 0,501$; $F= 70,954$; Sig. F= 0,000

Bağımlı değişken: Akademik kongrelerden genel tatmin düzeyi.

Bağımsız değişkenler: Salonların fiziksel özellikleri, kongre öncesi tatmin, bilimsel ve sosyal ortam, sürelerin yeterliliği.

Yapılan regresyon analizi sonucunda bağımlı değişkene etki eden üç adet bağımsız değişken olduğu tespit edilmiştir. Bağımsız değişkenlerin, bağımlı değişkendeki değişimi açıklama oranları % 51 ($R^2=0,508$) olarak bulunmuştur. Tatmin düzeyini açıklayan bağımsız değişkenlerin sırasıyla bilimsel ve sosyal ortam ($\beta=0,416$; $t=8,237$; $p<0,001$), salonların fiziksel özellikleri ($\beta=0,239$; $t=4,886$; $p<0,001$), kongre öncesi tatmin

($\beta=0,224$; $t=4,449$; $p<0,001$) olduğu bulgulanmıştır. Sürelerin yeterliliği faktörünün tatmin düzeyini açıklamada anlamlı bir etkiye sahip olmadığı saptanmıştır.

Akademik Kongrelerden Genel Tatmin= $0,239$ x salonların genel özellikleri + $0,224$ x kongre öncesi hazırlık + $0,416$ x bilimsel ve sosyal ortam + $0,012$ x sürelerin yeterliliği.

Bu sonuçla, akademik amaçlı kongre katılımcılarının tatmin düzeylerini etkileyen görece olarak en etkili bağımsız değişkenin bilimsel ve sosyal ortam olduğu, daha sonra da sırasıyla salonların fiziksel özellikleri ve kongre öncesi hazırlıklar olduğu bulgulanmıştır.

SONUÇ ve ÖNERİLER

Günümüzde yaşanan bilimsel ve teknolojik alanlardaki gelişmeler, ulaşım olanaklarının eskiye oranla daha hızlı ve ekonomik olması gibi birçok faktörlere bağlı olarak kongre turizmi hızla gelişmiştir ve gelişmeye de devam etmektedir. Akademik amaçlı kongreler de kongre turizmi içinde önemli bir paya sahiptir. Akademik kongrelerin önemi akademisyenlerin, kendi alanında yapılan en son çalışmalardan haberdar olmaları, yaptıkları çalışmaları meslektaşlarıyla paylaşarak anında geri bildirim almaları ve meslektaşları ile bir araya gelerek alanlarındaki gelişmeleri paylaşıp, fikir alışverişinde bulunmalarından kaynaklanmaktadır. Akademisyenlerin kongrelere katılımının sürekliliğini sağlamak, tatmin düzeyi yüksek kongreler düzenlemekten geçmektedir. Araştırma bu yönüyle yarar sağlamayı amaçlamıştır. Yapılan araştırmanın sonuçları şu şekilde özetlenebilmektedir:

- Katılımcıların tatminini etkileyen hususlar salonların fiziksel özellikleri, kongre öncesi hazırlıklar, bilimsel ve sosyal ortam ve sürelerin yeterliliği olmak üzere dört faktör altında toplanmıştır.

- Tatmin düzeyleri, katılımcıların demografik özelliklerine göre farklılık gösterebilmektedir. Buna göre bekarlar evlilere, genç katılımcılar orta yaşa göre ve öğretim üyesi olmayanlar öğretim üyesi olanlara göre daha düşük tatmin düzeyine sahiptirler. Bu durum, katılımcıların beklenti düzeyleri ile açıklanabilmektedir. Beklenti düzeyleri yüksek olan katılımcıların tatmin düzeyleri daha düşük olabilmektedir.

- Tatmini etkileyen faktörlerin kongreden duyulan genel tatmine etkisi ölçülmüş ve en çok etkileyen faktörler göreceli önem sırasına göre şu şekilde sıralanmıştır: bilimsel ve sosyal ortam, salonların fiziksel özellikleri, kongre öncesi hazırlık ve sürelerin

yeterliliği. Buna göre kongreden duyulan genel tatmin düzeyini en çok etkileyen faktör, bilimsel ve sosyal ortamdır.

Araştırma sonuçlarına bağlı olarak aşağıdaki temel öneriler geliştirilmiştir:

- Akademik kongre katılımcıları için sosyal ortam önemli olduğundan dolayı sosyal faaliyetlere ayrı bir önem verilmelidir. Katılımcıların kaynaşmasını sağlayacak faaliyetlere öncelik verilmelidir. Olanakların verdiği ölçüde açılış kokteyli, gezi programları, kapanış yemeği gibi katılımcıların tanışmasını ve toplantılar harici bilgi alışverişi yapabilecekleri ortamlar yaratılmalıdır.

- Kongreyi düzenleyen kişiler kongrenin yapılacağı otelin veya mekanın toplantı salonlarına ayrı bir önem vermeli, mekanın seçim aşamasında salonların gerekli kriterlere uygun olup olmadığını iyi analiz etmelidirler.

- Akademik kongrelerde katılımcı tatminin etkileyen faktörler sadece kongrenin yapıldığı zamanı kapsamamaktadır. Kongre ncesi hazırlık döneminde, kongrenin duyurusu iyi yapılmalıdır.

- İnternet sitesi, katılımcının ihtiyaçlarına cevap verebilecek donanımda ve düzende olmalıdır.

- Katılımcılar kongre öncesinde kongreyi dzenleyenlerle rahatlıkla iletişim kurabilmelidirler.

- Kongrenin gerekleşiği zaman diliminde srelere ayrı bir önem verilmeli, süre ayarlamaları iyi yapılmalıdır.

Akademik kongrelerde tatmin düzeyini konu edinen bu çalışmanın sınırlılıkları da dikkate alınarak aşağıdaki akademik öneriler getirilebilir:

- Veri toplama sürecinde daha çok sayıda ve çeşitli kongrelerden veri toplanabilir.
- Daha geniş kapsamlı, kongrenin bütün özelliklerini kapsayabilecek bir ölçekten yararlanılabilir.
- Kongre öncesinde katılımcıların beklentilerini, kongre sonrasında da tatmin düzeylerini ölçecek iki aşamalı bir çalışma yapılabilir.

KAYNAKÇA

- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S., Yıldırım, E., (2007). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri*, Sakarya Yayıncılık, Sakarya.
- Arber, E. (2008). *Türkiye’de kongre turizminin sorunları ve çözüm önerilerine yönelik bir alan araştırması*, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yayımlanmamış Doktora Tezi.
- Astroff, M. T. ve Abbey J. R. (1998). *Convention management and service* (5th ed.). Michigan: Educational Institute of the American Hotel and Motel Association.
- Aydın, Ş. (1997). *Kongre turizmi ve Türkiye’nin kongre turizmi potansiyeli*, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Aymankuy, Y. (1996). *Kongre turizmi ve fuar organizasyonları*. Detay Yayıncılık, Ankara.
- Aymankuy, Y. (1996). Kongre turizminin gelişimi ve Türkiye’de kongre turizmi. *Turizmde Seçme Makaleler:24 Turizm Geliştirme ve Eğitim Vakfı Yayını No:37*, 17-37 İstanbul.
- Bakır,O. *Kollektif emeğin ürünü*. (5 Eylül 2003). Erişim tarihi: 09,01,2010 <http://www.evrensel.net/ekonomi.html>
- Baskan, S. (2010). Kongre ve Toplantı Rehberi:Önsöz.
- Çakıcı, A. C. (2006). *Toplantı yönetimi kongre, konferans, seminer ve fuar organizasyonu*, Detay Yayıncılık,, Ankara.
- Çizel, B. (1999), *Kongre turizmi, kongre organizasyonu ve Antalya bölgesinin kongre turizmi potansiyeli, sorunları ve gelecekteki beklentilerine yönelik bir araştırma*. Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi.

- Dölalan, G. (2008), *Ankara’da kongre turizmi: A grubu seyahat acentalarının bakış açılarına yönelik bir araştırma*, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Eker, H. (2001), Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Kongre Turizmi, Ders Notları, Bursa.
- Erdoğan, C. (2006), *İzmir ili kongre turizmi arz potansiyelinin incelenmesi ve geliştirilmesine yönelik bir araştırma*. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Gallagher, G. R. (1980), How to develop a realistic master schedule. *Management Review*, 69 Issue 4,18-26.
- Gülbahar, O. (2006), *Bilgi toplumu ve küreselleşmenin şekillendirdiği kongre turizminin Türkiye’deki durumu (İstanbul örneği)*. İ.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayımlanmamış Doktora Tezi.
- Hiller, H. H. (1996). Mega olaylar olarak konvansiyonlar kongre-yerli halk ilişkilerinde yeni model. *Turizmde Seçme Makaleler:24 Turizm Geliştirme ve Eğitim Vakfı Yayını No:37, 1-16*.
- Hoyle, L. H., Dorf, D.C. Jones, T.J.A. (1995). *Convention management and service*. Michigan: Educational Institute of the American Hotel and Motel Association.
- Kadayıfçı,A., Savaş, C. (2008). Bildirileri kime bildirelim? *Güncel Gastroenteroloji Haziran 19-22*.
- Kalaycı, Ş. (2009). *SPSS uygulamalı çok değişkenli istatistik teknikleri*, Asil Yayın, Ankara.
- Karasar, N. (2008). *Bilimsel araştırma yöntemi*, Nobel Yayınevi, Ankara.

- Karasu, T. (1990). Kongre turizmi üzerine düşünceler. *Anatolia Dergisi*, Haziran-Temmuz:32-34.
- Khalilov, T. (2009). *Turistik ürün çeşitlendirilme stratejisi kapsamında kongre ve toplantı turizminin Azerbaycan'da gelişme potansiyeli, Bakü örneği*, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı Turizm İşletmeciliği Programı. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Kinesiology (Editor). (2004). *International scientific meeting "Management In Sport and Tourism"*. *Kinesiology*, 36 Issue 1, 104-105.
- Küçükaltan, D., Havuç, E., (1996). Trakya'da kongre turizmi olanakları: Edirne örneği. *TUGEV Turizmde Seçme Makaleler:24*, Özel Sayı: Kongre Turizmi, 59-67.
- Koşan, Abdülkadir (1996). Kongre turizmi. *TUGEV Turizmde Seçme Makaleler:24*, Özel Sayı, 50-58.
- Kozak, N. Akademisyenler kongre tercih ederken nelere dikkat ediyor? (2009 Ekim 7).
Erişim tarihi: 07.01.2010, <http://www.turizmgazetesi.com/articles.aspx?id>
- Lee, S. F. (2008), How should team meetings flow? *Journal for Quality & Participation*, 31 Issue 1, 25-28.
- Nakip, M. (2003). *Pazarlama araştırmaları*. Seçkin Yayınevi, Ankara.
- Oppermann, M. (1996). Convetion cities-images and changing fortunes. *The Journal of Tourism Studies*, 7(1): 10-19.
- Park, E., Boo, S. 2010, An assessment of convention tourism's potential contribution to environmentally sustainable growth. *Journal of Sustainable Tourism*, Vol. 18 Issue 1.95-113.
- Pazarlama Kongresi Kaç 'Gugıllık' Erişim Tarihi: 09.01.2010.
<http://pazarakademi.blogspot.com/2006/11/pazarlama-kongresi-ka-gugllk.html>

Tavmergen İ. P. ve Aksakal E. G. (2004). *Kongre ve toplantı yönetimi* (2.basım)Seçkin
Yayıncılık, Ankara.

TÜRSAB (2006), Ar-ge Departmanı Raporu.

EK: 1

Sayın Katılımcı,

Elinizdeki anket, siz kongre katılımcılarının ilgili kongreden memnuniyet düzeylerinizi belirlemeye yöneliktir. Vereceğiniz bilgiler yalnızca bilimsel amaçlı kullanılacak olup, hiçbir şekilde üçüncü şahıs ve kurumlara iletilmeyecektir. İşbirliğiniz ve katkılarınız için teşekkür eder, saygılarımı sunarım.

Şebnem YILDIZ
Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı
Yüksek Lisans Öğrencisi
Fax: 0 324 361 07 51

1. Cinsiyetiniz Bay Bayan

2. Yaşınız:

3. Üniversiteniz:

4. Bölümünüz:

5. Akademik unvanınız:

6. Medeni durumunuz: Evli Bekar

7. Aşağıdaki ifadelere katılma derecenizi lütfen (X) işaretleyiniz.

1= Kesinlikle katılmıyorum 2=Katılmıyorum 3=Kararsızım 4= Katılıyorum 5= Kesinlikle katılıyorum

		1	2	3	4	5
1	Kongrenin duyurusu iyi yapıldı					
2	Kongreye hazırlık döneminde ihtiyaçlarım doğrultusunda rahatlıkla iletişim kurabildim					
3	Kongre internet sitesi tüm ihtiyaçlarıma cevap verdi					
4	Bildiri takip süreci memnuniyet vericiydi					
5	Kayıt kabul işlemlerimi rahatlıkla tamamlayabildim					
6	Kongre, akademik açıdan tatminkardı					
7	Bildirilerin niteliği tatminkardı					
8	Kongredeki sosyal etkileşim memnuniyet vericiydi					
9	Transfer hizmetlerinden memnun kaldım (havaalanı-otel-kongre oteli)					
10	Toplantı salonlarının büyüklüğü tatminkardı					
11	Toplantı salonlarının atmosferi iyiydi					
12	Toplantı salonlarının havalandırması yeterliydi					
13	Toplantı salonlarının aydınlatması yeterliydi					
14	Toplantı salonlarının işitsel (ses düzeni) teknik donanımı tatminkardı					
15	Toplantı salonlarının görsel (projeksiyon, bilgisayar vb.) teknik donanımı tatminkardı					
16	Kahve aralarında verilen süreler yeterliydi					
17	Oturumlardaki soru cevap süresi yeterliydi					
18	Bildiriler için ayrılan süreler yeterliydi					
19	Konakladığım otelin hizmetlerinden memnun kaldım					
20	Kongre programının akışı iyi düzenlenmişti					
21	Kongre görevlilerinin yaklaşımından memnun kaldım					
22	Toplantı salonlarındaki temizlik hizmetleri tatminkardı					
23	Kahve aralarındaki ikramların kalitesi tatminkardı					
24	Diğer – belirtiniz					

8. Genel olarak bu kongreden (18. Yönetim ve Organizasyon Kongresi) tatmin derecenizi belirtiniz.

() Hiç tatminkar değil () Tatminkar değil () Kararsızım () Tatminkar () Çok tatminkar

9. Eklemek istediğiniz; düşünce, eleştiri, öneri ve değerlendirmeleriniz varsa belirtiniz:

.....

.....

.....

.....

.....