



İŞGEM'İN KOSGEB GİRİŞİMCİLERİNE SAĐLAMİŐ OLDUĞU HİZMETLERİN HİZMETLERDEN YARARLANAN İŞLETMELER AÇISINDAN MAXQDA İLE DEĞERLENDİRİLMESİ: OSMANİYE İŞGEM ÖRNEĞİ

Dr. Öğr. Üyesi Hüseyin Aslan
huseyinaslan11@gmail.com
ORCID: 0000-0002-0547-1317

ÖZ: Bu çalışmanın amacı yeni ve küçük işletmelerin oluşumuna ve KOBİ'lerin desteklenmesine yönelik olarak uygulanan İş Geliştirme Merkezi'nde (İŞGEM) sunulan hizmetlerin hizmetlerden yararlanan işletmeler açısından değerlendirilmesidir. Bu amaçla Osmaniye, Hatay ve Kahramanmaraş illerini kapsayan TR63 Düzey 2 Bölgesinde kurulan Osmaniye İŞGEM kuluçkasında faaliyet gösteren 16 işletme ile görüşme yapılmıştır. Yapılan görüşmede ise İŞGEM hizmetlerinin hangilerinden yararlandıkları tespit edilmeye çalışılmıştır. Uygulama yöntemi olarak ise nitel araştırma yapılmış ve verilerin analizinde ise MAXQDA nitel veri analiz programı kullanılmıştır. Araştırmada elde edilen bulgular neticesinde İŞGEM kuluçkasında yer alan girişimcilerin genel olarak İŞGEM'in sunmuş olduğu finansman hizmetleri, fiziksel alt yapı olanaklarına erişim, ofis desteği hizmetleri ve danışmanlık hizmetlerinden faydalandıkları tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: İş geliştirme merkezi, girişimcilik, içerik analizi.

Jel Kodları: M10, L26

THE EVALUATION OF THE SERVICES PROVIDED BY İŞGEM TO KOSGEB ENTREPRENEURS IN TERMS OF THE BUSINESSES THAT BENEFIT FROM THE SERVICES WITH MAXQDA: THE CASE OF OSMANİYE İŞGEM

ABSTRACT: The aim of this study is to evaluate the services offered in the Business Development Center (İŞGEM), which is implemented for the formation of new and small businesses and to support SMEs, in terms of businesses benefiting from the services. For this purpose, interviews were conducted with 16 enterprises operating in the Osmaniye İŞGEM incubation established in the TR63 Level 2 Region, which includes the provinces of Osmaniye, Hatay and Kahramanmaraş. In the interview, it was tried to determine which İŞGEM services they benefited from. Qualitative research was carried out as the application method and MAXQDA qualitative data analysis program was used in the analysis of the data. As a result of the findings obtained in the research, it has been determined that entrepreneurs in İŞGEM incubation generally benefit from financial services, access to physical infrastructure opportunities, office support services and consultancy services offered by İŞGEM.

Key Words: Business development center, entrepreneurship, content analysis.

Jel Codes: M10, L26

Makale Gönderim Tarihi: 07.08.2021

Makale Kabul Tarihi: 01.09.2021

Citation Information / Kaynakça Bilgisi: Aslan, H. (2021). İŞGEM'in KOSGEB girişimcilerine sağlanmış olduğu hizmetlerin hizmetlerden yararlanan işletmeler açısından MAXQDA ile değerlendirilmesi: Osmaniye İŞGEM örneği, *Türk Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 6(2), 115-129.

1. GİRİŞ

Tüm ülkeler açısından hayati öneme sahip olan KOBİ'ler rekabet avantajının sağlanmasında devletler ve devlet kurumlarının en temel hedefleri arasında yer almaktadır (Kandemir vd., 2017). Bu nedenle ülkeleri ekonomik olarak ilerletme konusunda daha verimli olabilmeleri için operasyonlarını iş stratejileriyle uyumlu hale getirmeleri için teşvik edilirler (Adobi, 2012).

KOBİ'ler tipik olarak büyük ölçüde hibelere ve kamu finansmanına dayanarak kurulurlar ve misyonlarını gerçekleştirmek için şirketler ve devlet kurumları gibi geleneksel hibe yapıcılardan gelen fonlara dayalı olarak faaliyet gösterirler (Bengo ve Arena, 2019). KOBİ'lerin gelişimine yardımcı olarak kurulan özel sektör ve devlet destekli girişimci destekleme merkezlerinden birisi de İş Geliştirme Merkezleri (İŞGEM) dir. Büyüme odaklı bir işletmenin erken aşamalarında ölçeklendirilmesini ve geliştirilmesini desteklemeyi amaçlayan bir süreç olarak tanımlanan İŞGEM, işletmelerin hayatta kalması ve büyümesi için girişimcilere başlangıç aşamasında elverişli bir ortam sunarak bir iş kurma ile ilgili maliyetlerin azaltılmasına, girişimcinin güveninin artmasına ve girişimcilerin ağlara bağlanmasına yardımcı olurlar (Lukeš vd., 2019). Bu nedenle İŞGEM, bir işletmenin büyümesini hızlandırır, ekonomik ve sosyal faydalar sağlar ve işletme için para ve zaman tasarrufu sağlarlar (Alpenidze vd., 2019). İş Geliştirme Merkezlerinin (İŞGEM) işletmelerin hayatta kalabilmeleri ve büyüebilmelerine yardımcı olmak amacıyla kuluçkalarındaki girişimcilere işletme geliştirme koçluğu, destek ağlarına ulaşım, finans kaynaklarına erişim imkânı, uygun koşullarda iş yeri mekânı, ortak ofis ekipmanı, ofis hizmetleri gibi hizmetler sunarak işletmelerin en kırılgan oldukları ilk yıllarını sağlıklı bir şekilde aşmalarını sağlarlar (KOSGEB, 2018; Wolniak vd., 2019; Lukeš vd., 2019; Sanyal ve Hisam, 2018; Almubarakı vd., 2010; Aaboen, 2009; Aerts vd., 2007; Smilor, 1987; Sungur ve Dulupçu, 2013; Yayar vd., 2015). Kuluçkadaki tüm işletmeler bu hizmetlerden yararlanma hakkına sahiptir (Wolniak vd., 2019).

Tüm gelişmiş ülkeler, istihdam olanakları ve ekonomik kalkınma üreterek iş kuluçka sisteminden yararlanmaktadır. İş Geliştirme Merkezleri (İŞGEM) son yirmi yılda Kuzey Amerika ve Batı Avrupa'da önemli ve başarılı performans sergilediler ve şu anda tüm dünyada girişimciliği ve yerel ekonomik kalkınmayı güçlendirmek için önemli bir rol oynamaktadırlar (Sanyal ve Hisam, 2018). Bu açıdan İş Geliştirme Merkezlerinin (İŞGEM) kuluçkasındaki girişimcilere sağlamış olduğu hizmetlerin hizmetlerden yararlananlar açısından değerlendirilmesi bu çalışmanın amacını oluşturmaktadır. Bu amaçla araştırmanın odağını Osmaniye İş Geliştirme Merkezi (İŞGEM) kuluçkasındaki 16 işletme oluşturmaktadır.

Uygulama yöntemi olarak nitel araştırma durum çalışması (case study) desenlerinden biri olan "iç içe geçmiş tekli durum" deseni uygulanmıştır. Verilerin analiz edilmesinde ise araştırmanın güvenilirliğinin artırılmasına katkıda bulunulması amacıyla MAXQDA nitel veri analiz programı kullanılarak verilerin analizi yapılmıştır.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. İş Geliştirme Merkezi (İŞGEM)

KOBİ'ler ülkenin ekonomik ve sosyal ihtiyaçlarının karşılanmasındaki payını ve etkinliğini artırmak amacıyla Sanayi ve Teknoloji Bakanlığına bağlı olarak Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme ve Destekleme İdaresi Başkanlığı (KOSGEB) kurulmuştur (KOSGEB, 2021a). KOSGEB bünyesinde ise girişimciliği destekleme programlarından biri olan ve temel amacı girişimcilik ekosisteminde yer alan aktörler arası iş birliği ile ulusal plan ve programlar doğrultusunda işletmelerin kurulmasını ve sürdürülmesini sağlamak için ön inkübasyon, inkübasyon ve inkübasyon sonrası hizmetleri sağlayacak İş Geliştirme Merkezlerinin ve işletilmesini sağlamak için uygulanan İŞGEM Destek Programı yürürlüğe girmiştir (KOSGEB, 2021b).

İş kuluçkaları olarak da adlandırılan İş Geliştirme Merkezleri (İŞGEM) ilk olarak, Amerika Birleşik Devletleri'nin New York eyaletinde yer alan Batavia kentinde 1959 yılında özel sektör girişimi olan Mancuso Business Development Group tarafından kurulmuştur. Daha sonra ise yine Amerika Birleşik Devletleri'nde 1964 yılında Philadelphia'daki ilk kamu iş kuluçkası kurulmuştur (Wolniak vd., 2019; Hausberg ve Korreck, 2021). Amerika Birleşik Devletleri'nden sonra ise Birleşik Krallık ve Avrupa da yaygınlaşan iş kuluçkaları Avrupa Birliği tarafından 2000 yılında Santa Maria da Feira da

Avrupa Birliği Konseyi'nde Kobi'lerin desteklenmesi için İş kuluçkalarının geliştirilmesi ve yaygınlaştırılması adına AB liderleri ortak mutabakata varılmış ve zamanla dünya geneline yayılmıştır. Ulusal İş kuluçka Merkezi derneğine göre ise hali hazırda şuan dünya genelinde 17.000 iş kuluçka merkezi vardır (Hausberg ve Korreck, 2021; Sanyal ve Hisam, 2018; Aerts vd., 2007).

İŞGEM, girişimcilerin iş planları oluşturmada ve işletmeler için iş stratejileri geliştirmede ve ayrıca yeni teknolojilerin uygulanmasıyla ilgili yenilikçi çözümler oluşturmada profesyonel bilgi ve yardım bulabilecekleri bir kurumdur (Wolniak vd., 2019). İş geliştirme merkezleri kuluçkada faaliyet gösterdiği iş yardım programlarının üreticileri, girişimciler ise kuluçkadaki tüketicilerdir (Rice, 2002).

İş Geliştirme Merkezlerinin (İŞGEM) temel amacı ise az gelişmiş bölgelerde ekonomik büyümeyi canlandırmak için (Harima vd., 2019; Wolniak vd., 2019). girişimci yeteneklerden yararlanmak, teknolojinin ticarileştirilmesini hızlandırmak ve yeni şirketlerin gelişimini teşvik etmek için yetenek, teknoloji, sermaye ve bilgi birikimini etkili bir şekilde birbirine bağlamaktır (Smilor, 1987). İŞGEM'lerin bu amaçlarının arkasında ise fikirleri ve araştırmaları ticarileştirmek, istihdam yaratmak, yoksulları güçlendirmek, toplulukları canlandırmak ve canlandırmak, yeniliği teşvik etmek ve desteklemek, ihracat gelirleri yaratmak, genç mezunları kendi işlerini kurmaya teşvik etmek, yeni endüstri sektörleri geliştirmek ve mevcut bir sektörün rekabet gücünü artırma hedefleri vardır (Baskaran vd., 2019).

İş geliştirme merkezleri (İŞGEM) temel amacına uygun olarak girişimcilere bir takım hizmet sağlarlar. Bu hizmetler ise şu şekilde sınıflandırılmıştır; **Finansman hizmetleri** (girişim sermayedarları veya kamu kurum ve kuruluşlarının girişimcilere sağladığı desteklere ulaşma için aracı olma), **fiziksel alt yapı olanaklarına erişim** (iş yeri için uygun atölyeler veya ofis alanları, laboratuvar, eğitim salonları ve güvenlik hizmeti sağlama), **ofis desteği hizmetleri** (sekretarya, mobilya, bilgisayar, internet ağı, faks ve fotokopi hizmeti sağlama), **danışmanlık hizmetleri** (işletme yönetimine yardımcı olabilmek adına iş planları, yasal danışmanlık, istihdam planları, muhasebe, pazarlama vb. konularda danışmanlık yapma. Ağ hizmeti olarak ise iş geliştirme merkezlerinin iş birliği içerisinde olduğu kamu kurum ve kuruluşları ile iş birliği imkanı sağlama hizmeti). (KOSGEB, 2018; Wolniak vd., 2019; Lukeš vd., 2019; Sanyal ve Hisam, 2018; Almubarakı vd., 2010; Aabo, 2009; Aerts vd., 2007; Smilor, 1987; Sungur ve Dulupçu, 2013; Yayar vd., 2015).

İş Geliştirme Merkezlerine (İŞGEM) Türkiye açısından bakıldığında ise Türkiye'de iş kuluçkası tanıma uyan üç yapılanma olduğu görülmektedir. Bunlar; Teknoloji Geliştirme Merkezleri (TEKMER), Duvarsız Teknoloji İnkübatörleri (DTİ) ve İş Geliştirme Merkezleri (İŞGEM)'dir. İş Geliştirme Merkezleri (İŞGEM) Türkiye'de yerel kalkınma ve girişimcilik geliştirme modeli olarak desteklenmektedir (Sungur ve Dulupçu, 2013).

Türkiye'deki İş Geliştirme Merkezlerinin (İŞGEM) girişimcilere sağladığı hizmetler ise genel olarak şu şekildedir (Sungur ve Dulupçu, 2013; Akkaya, 2011).

- Uygun koşullarda kiralık işletme alanları,
- Bilgisayar, fotokopi, faks, telefon, internet gibi ofis ekipmanları ile muhasebe, hukuk danışmanlığı gibi büro hizmetlerinin yanında günlük ihtiyaca dönük (Laboratuvar, teşhir salonu, eğitim salonları, tuvalet, mutfak vs.) olarak kullanılan alanlar ortak alanlar,
- Pazarlama, yönetim, üretim, konularında profesyonel yöneticiler tarafından danışmanlık ve iş destek hizmetleri. Bunların yanında iş ağlarının oluşturulması, kümelenme, finans kaynaklarına ulaşım gibi hizmetler.

Girişimcilik Dairesi Başkanlığı ve Teknoloji, Yenilik ve Yerlileştirme Dairesi Başkanlığı tarafından tasarlan ve çalışmaya konu olan Türkiye'deki İş Geliştirme Merkezleri (İŞGEM) ise girişimcilere hizmet sağlayabilmek adına AB ve Dünya Bankası tarafından sübvans edilen KOSGEB tarafından finanse edilerek aşağıdaki desteklerden yararlanarak kendi kuluçkasındaki girişimcilere destek olmaya çalışmaktadırlar (Akkaya, 2011).

Tablo 1. İŞGEM Girişimci Destek Unsurları

DESTEK UNSURU	DESTEK TÜRÜ	ÜST LİMİTİ (TL)	DESTEK ORANI
Mobilya ve donanım desteği	Geri Ödemesiz	300.000 TL	%75
Ortak kullanıma yönelik makine-teçhizat ve yazılım desteği*	Geri Ödemesiz	500.000 TL	%75
	Geri Ödemeli	1.000.000 TL	%75
Personel giderleri desteği	Geri Ödemesiz	1.000.000 TL	%75
Eğitim, danışmanlık, organizasyon ve tanıtım giderleri desteği	Geri Ödemesiz	1.000.000 TL	%75

*Makine, teçhizat ve yazılımın yerli malı olması durumunda, destek oranına %15 ilave edilir.

Kaynak: KOSGEB (2021c). İŞGEM/TEKMER Programı

İş Geliştirme Merkezi (İŞGEM) programına başvurarak kendi iş kuluçkasını oluşturarak Tablo 1’de yer alan desteklerden yararlanabilecek kurumlar ise; İl Özel İdaresi, Belediye, Organize Sanayi Bölgesi (OSB) yönetimi, Türkiye Odalar ve Borsalar Birliğine bağlı odalar olabilir ve kurucu olabileceklerden en az ikisi müştereken başvuru yapabilirler (KOSGEB, 2021c).

3. YÖNTEM

Araştırmada yöntem olarak, nitel araştırma durum çalışması (case study) desenlerinden biri olan “iç içe geçmiş tekli durum” deseni uygulanmıştır. Bu yöntemin seçilmesinde amaç, tek bir problem durumundan hareketle incelenecek problemin detaylı incelemesine imkân tanınmasıdır. Durum çalışması, bir olayın derinlemesine ve yoğun bir biçimde çalışılmasıyla ilgilidir. Bu bağlamda, girişimcilerin İŞGEM’den almış oldukları hizmetler üzerine görüşleri incelenmiştir. Araştırma konusuna dair detaylı fikir edinebilmek ve konuya ilişkin en ufak ayrıntıya ulaşabilmek için derinlemesine görüşme yöntemi tercih edilmiş ve araştırma konusu “ne” “neden” “nasıl” gibi sorular yardımıyla incelenerek ayrıntılandırılmıştır (Glesne, 2014: 30; Yıldırım ve Şimşek, 2013: 327).

Verilerin analiz edilmesinde bilgisayar programlarından da yararlanılarak araştırmanın güvenilirliğinin artırılmasına katkıda bulunulmuştur. Bilgisayar programlarının kullanılması araştırmacıya araştırma verilerinin analizinde birçok kolaylık sağlamaktadır. Bu araştırmada MAXQDA nitel veri analiz programı kullanılarak verilerin analizi yapılmıştır (Silverman, 2010:251-266; Creswell, 2015: 253).

Araştırmacı yapmış olduğu kodlamanın güvenilirliğini ve doğruluğunu ölçümlemek amacıyla nitel araştırma alanında uzman üç ayrı akademisyenin görüşlerini almış ve kodlamaların doğruluğu hakkında fikirlerini değerlendirmiştir. Ayrıca yapılan kodlamaların tutarlılık oranlarının hesaplanması amacıyla hem araştırmacı hem de nitel araştırma alanında 4 uzman olan bağımsız bir kişi tarafından 3 farklı görüşmeye dair veriler ayrı ayrı kodlanmış ve habersiz (blind) bir şekilde yapılan kodlamalar karşılaştırılarak tutarlılık oranları hesaplanmıştır. Kodlar arası tutarlılık oranının yani kodlar arası uyum yüzdesinin %80’nin üzerinde olması durumunda yapılan kodlamanın yüksek bir güvenilirliğe sahip olduğu düşünülmektedir. Bu araştırmada kodlar arası tutarlılık (kod uyum oranı) oranının hesaplanmasında aşağıdaki formül kullanılmıştır. Aşağıdaki formül kullanılarak yapılan güvenilirlik analizinde kod uyum oranı %91 olarak bulunmuştur (Miles ve Huberman, 2015: 64):

$$\text{Güvenirlik} = \text{Görüş Birliği Sayısı} / \text{Toplam Görüş Birliği} + \text{Görüş Ayrılığı Sayısı}$$

Yapılan bu araştırmada elde edilen kod uyumu yüzdesi, güvenilirlik için gerekli oran olan %80'nin üzerinde (%97) olduğundan araştırmada yapılan kodlamanın yüksek bir güvenilirliğe sahip olduğu düşünülmektedir.

Araştırmanın örnekleme; bu araştırmada, nitel araştırma geleneğinde doğup şekillenen amaçlı örnekleme yöntemleri kullanılmıştır. Nitel araştırmalarda örneklemin seçilmesinde amaç genelleme yapmak değil, duruma ilişkin spesifik açıklamaların yapılmasıdır (Creswell, 2015: 157). Nitel araştırmalarda önemli olan, örneklemin araştırma evrenini temsil etmesi değil, araştırma yapılacak olaya uygun olmasıdır. Farklı bir ifadeyle, örneklem amaçlı bir şekilde araştırma sorularına ve incelenecek olaya uygun olarak seçilir. Amaçlı örnekleme esas amaç, araştırma konusunu teşkil eden durum, olay ya da kişi hakkında belirli bir amaca yönelik olarak derinlemesine veri toplamaktır (Maxwell, 1992; 1996).

Bu araştırmada elde edilen verilerin ana kaynağını önceden tasarlanarak yapılmış olan ve derinlemesine görüşmelerden (mülakatlardan) elde edilen ham veriler ile araştırmanın amacına ve problemine ilişkin belgelerin incelenmesinden elde edilen veriler oluşturmaktadır. Görüşme verileri, Osmaniye İŞGEM'de faaliyet gösteren girişimciler ile yapılan mülakatları içermektedir. Araştırmada, 16 girişimci ile mülakat gerçekleştirilmiştir. Yapılan mülakatların 6'si manuel şekilde araştırmacı tarafından not tutularak gerçekleştirilirken, 10'u ses kayıt cihazı ile kaydedilmiştir. Daha sonra, yapılan mülakatların tamamı bilgisayar ortamında word dokümanı haline getirilmiştir. Gerçekleştirilen mülakatlar sonucunda analiz edilmek üzere 35 sayfalık ham veri elde edilmiş ve bu verilerin elde edilmesinde aktif olarak harcanan zaman ise, 320 dakika olarak tespit edilmiştir. Sonuç olarak mülakatların zamansal maliyet ortalamasına bakıldığında her bir mülakatın ortalama olarak 20 dakikada gerçekleştiği görülmektedir.

Bu araştırmada veri toplama yöntemleri olarak iki yöntem seçilmiştir. Öncelikle, derinlemesine "görüşme yöntemi" seçilmiş ve yarı yapılandırılmış görüşme tekniği kullanılarak veriler ses kayıt cihazı ile kaydedilmiş ya da not alınmıştır. Araştırma verilerinin toplanmasında kullanılan ikinci yöntem ise, "doküman incelemesidir" (Yıldırım ve Şimşek, 2013: 218; Güler vd., 2015: 114-117).

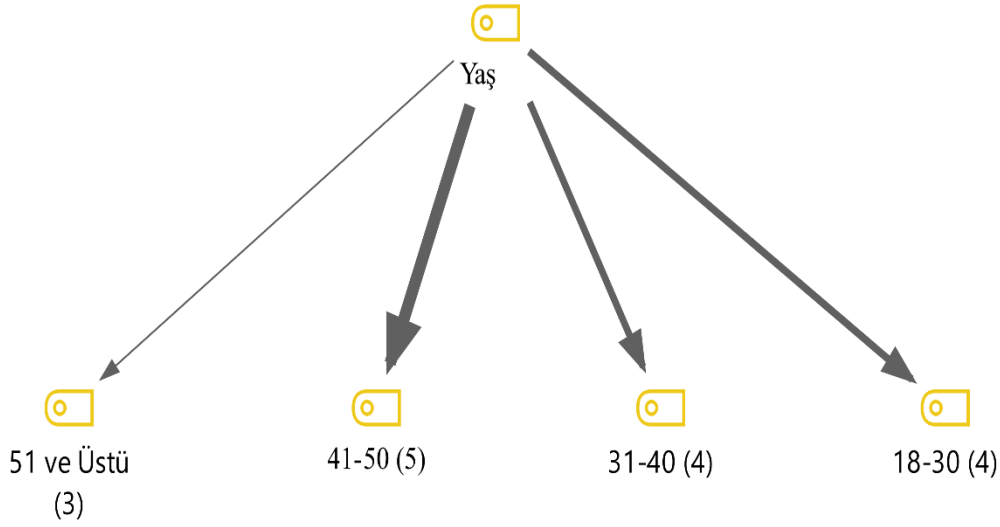
3.1. Verilerin Kodlanması

Bu araştırmada elde edilen verilerinin çözümlenmesinde tematik analiz tekniği kullanılarak, tematik analizin aşamaları takip edilmiştir. Tematik analizin en önemli yönlerinden biri verilerin kodlanmasıdır. Verilerin kodlanmasındaki asıl amaç, metin içindeki mevcut ya da desteklenen anlamı bulmaktır. Verilerin kodlanmasına geçmeden önce tüm veriler dikkatlice ve defalarca okunmuştur. Verilerin okunması işlemi kodlamada zihinsel olgunluğa erişim için farklı günlerde defalarca tekrarlanmıştır. Okumalar sonrasında tüm veriler analitik dosyalara ayrılarak başlangıç kodlama şeması geliştirilmiştir. İçerik analizinde ilk aşama verilerin kodlanması (indekslenmesi) dir. Bu aşamada, öncelikle içerik analizi çerçevesinde verilerin anlamlı bölümlere ayrılması ve isimlendirilmesi işlemi olarak tanımlanan kodlamalar yapılarak, görüşme verilerinin kavramsallaştırılması yapılmıştır. Verilerin kodlanmasıyla aynı biçimde kodlanmış tüm veriler tekrardan okunarak öncelikli olarak o kodun özünde ne olduğu bulunmaya çalışılmıştır (Glesne, 2014: 259-265; Berg ve Lune, 2017: 396).

4. BULGULAR VE YORUM

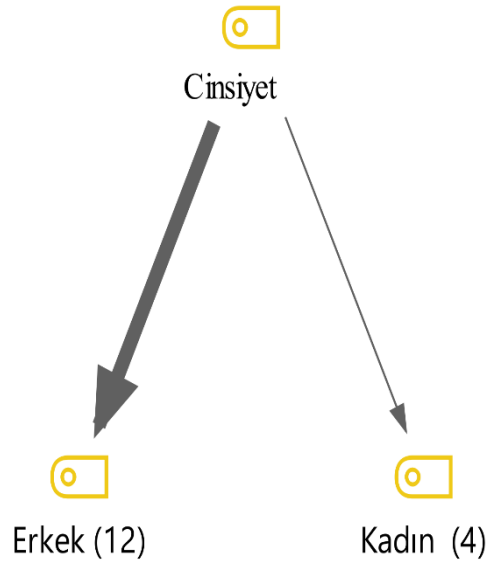
İŞGEM tarafından desteklenen girişimcilerin içerik analizi ile araştırılması amacıyla yapılan görüşme ve doküman analizlerinin irdelenmesi sonucunda elde edilen bulgular 11 ana tema altında toplanarak incelenmişlerdir. Bunlar; (1) Girişimcilerin iş kurmadan önce finans temini ile ilgili yaşadıkları sorunlar, (2) Girişimcilerin İŞGEM'i tercih etme nedenleri, (3) Girişimcilerin İŞGEM'den faydalandığı hizmetler, (4) Girişimcilerin İŞGEM ile ilgili yaşadıkları prosedür engelleri, (5) Girişimcilerin İŞGEM ödemeleri alırken yaşanan güçlükler, (6) Girişimcilerin yer temin süreci ile ilgili yaşanan güçlükler, (7) Girişimcilerin insan kaynağı temin sürecinde yaşamış oldukları sorunlar, (8) Girişimcilerin ürün veya hizmet için pazar bulma sorunları, (9) Girişimcilerin İŞGEM'den uzman desteği alma ve türü, (10) Girişimcilerin İŞGEM'in sunmuş olduğu hizmetlerden memnuniyeti ve (11) Girişimcilerin İŞGEM'in geliştirilmesinin istendiği yönler şeklindedir. Bu bölümde, her tema ve onu oluşturan alt temalara ait veriler şekil ve tablolar yardımı ile açıklanarak sistematik bir yol izlenmiştir. Bulguların aktarımında öncelikli olarak, her temanın ne anlam ifade ettiğine açıklık getirilerek kapsadığı alt temalar hakkında bilgilendirme yapılmıştır. Daha sonra, ilgili alt temaların ayrıntılarına ayrı bir başlık

altında yer verilerek şekil ve tablolar yardımı ile ulaşılan bulguların yorumlaması yapılmıştır. Ayrıca ulaşılan bulgular literatürde yer alan diğer araştırmaların sonuçları ile de tartışılmıştır.



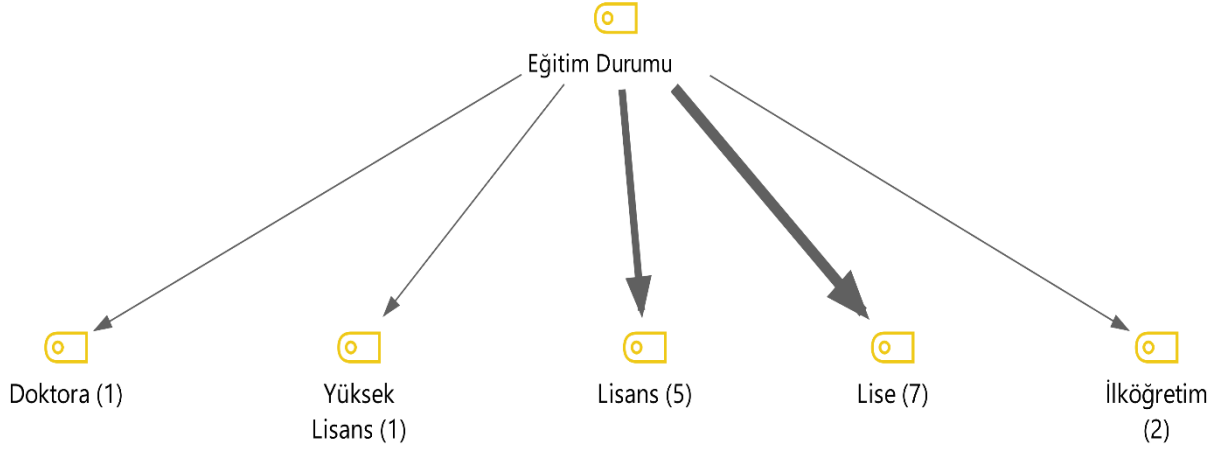
Şekil 1. Girişimcilerin Yaşlarına İlişkin Bulgular

Araştırmaya katılan girişimcilerin yaşlarına ilişkin bulgular incelendiğinde; 41-50 yaş grubuna ait beş girişimci, 31-40 yaş grubuna ait dört girişimci, 18-30 yaş grubuna ait dört girişimci ve 51 üstü yaş grubuna ait ise üç girişimci olduğu görülmektedir.



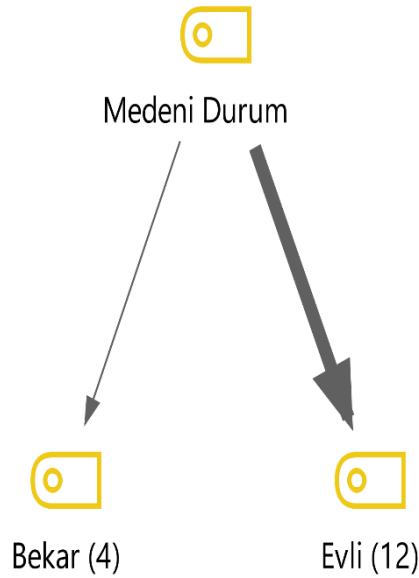
Şekil 2. Girişimcilerin Cinsiyetlerine İlişkin Bulgular

Araştırmaya katılan girişimcilerin cinsiyetlerine ilişkin bulgular incelendiğinde; 4'ü Kadın, 12'sinin Erkek olduğu görülmektedir.



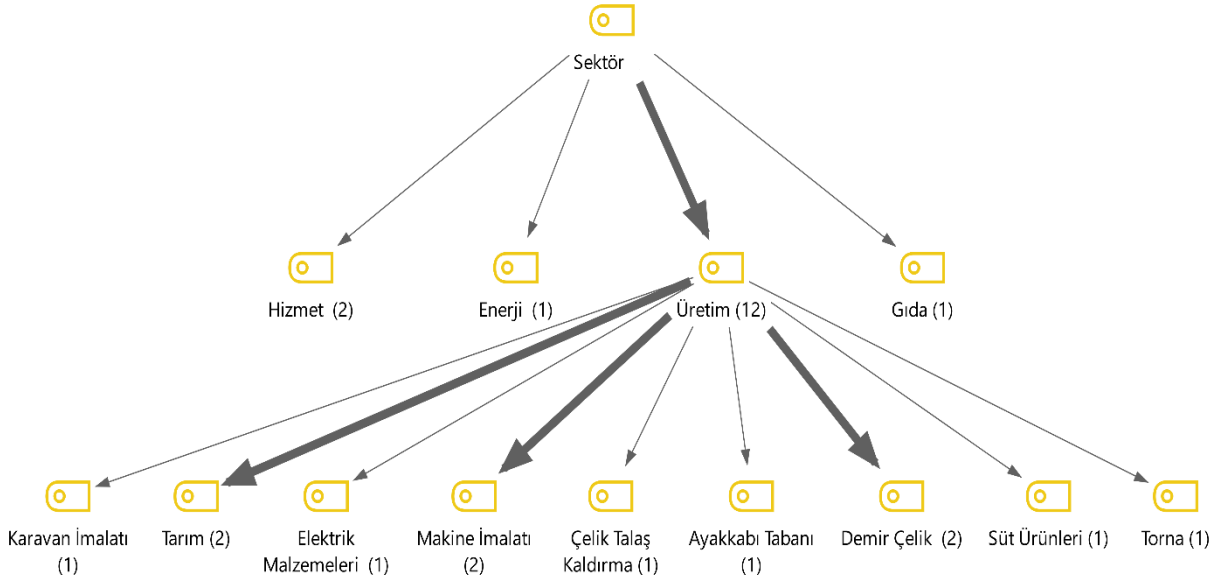
Şekil 3. Girişimcilerin Eğitim Durumlarına İlişkin Bulgular

Araştırmaya katılan girişimcilerin eğitim durumlarına ilişkin bulgular incelendiğinde; 7'sinin lise, 5'inin lisans, 2'sinin ilköğretim, 1'inin yüksek lisans ve 1'inin de doktora mezunu olduğu görülmektedir.



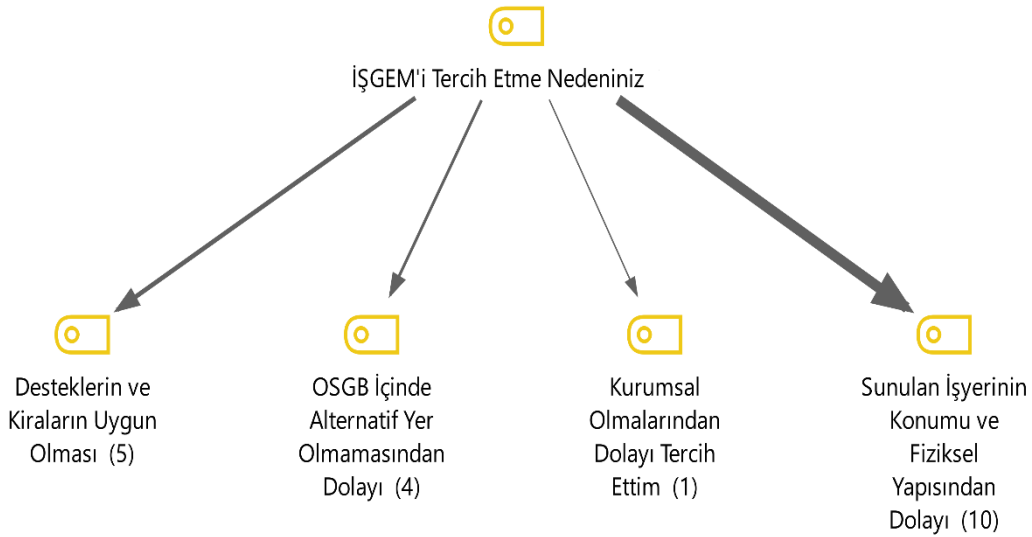
Şekil 4. Girişimcilerin Medeni Durumlarına İlişkin Bulgular

Araştırmaya katılan girişimcilerin medeni durumlarına ilişkin bulgular incelendiğinde; 12'sinin evli, 4'ünün ise bekâr olduğu görülmektedir.



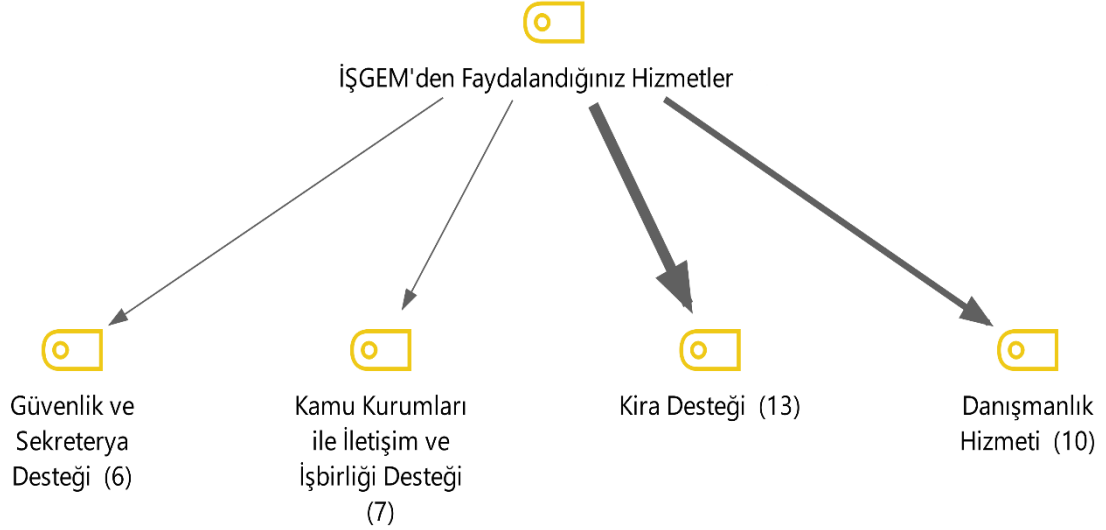
Şekil 5. Girişimcileri Sektörlerine İlişkin Bulgular

Araştırmaya katılan girişimcilerin sektörlerine ilişkin bulgular incelendiğinde; 12'sinin üretim sektöründe, 2'sinin hizmet sektöründe, 1'inin enerji sektöründe, 1'inin ise gıda sektöründe faaliyet gösterdikleri görülmektedir. Üretim sektöründe faaliyet gösteren girişimcilerin alanları incelendiğinde ise; 2 girişimcinin makine imalatı, 2 girişimcinin tarım, 2 girişimcinin demir çelik diğer girişimcilerin ise karavan, elektrik, çelik talaş, ayakkabı tabanı, süt ürünleri ve torna işi ile uğraştıkları görülmektedir.



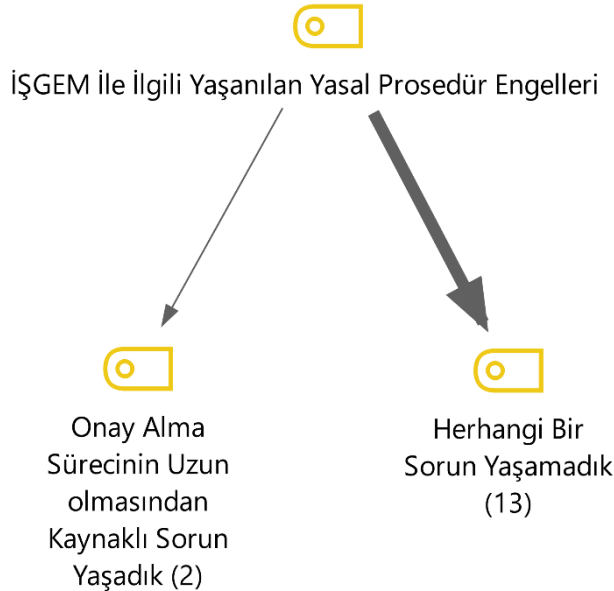
Şekil 6. Girişimcilerin İŞGEM'i Tercih Etme Nedenlerine İlişkin Bulgular

Araştırmaya katılan girişimcilerin İŞGEM'i tercih etme nedenlerine ilişkin bulgular incelendiğinde; sunulan işyerinin konumu ve fiziksel yapısından dolayı tercih edilmesinin 10 defa tekrarlandığı, Desteklerin ve kiraların uygun olmasından dolayı tercih edilmesinin 5 defa tekrarlandığı, Organize Sanayi Bölgesi içinde alternatif yer olmamasından dolayı tercih edilmesinin 4 defa tekrarlandığı ve İŞGEM'in kurumsal olmasından dolayı tercih edilmesinin ise 1 defa tekrarlandığı görülmektedir.



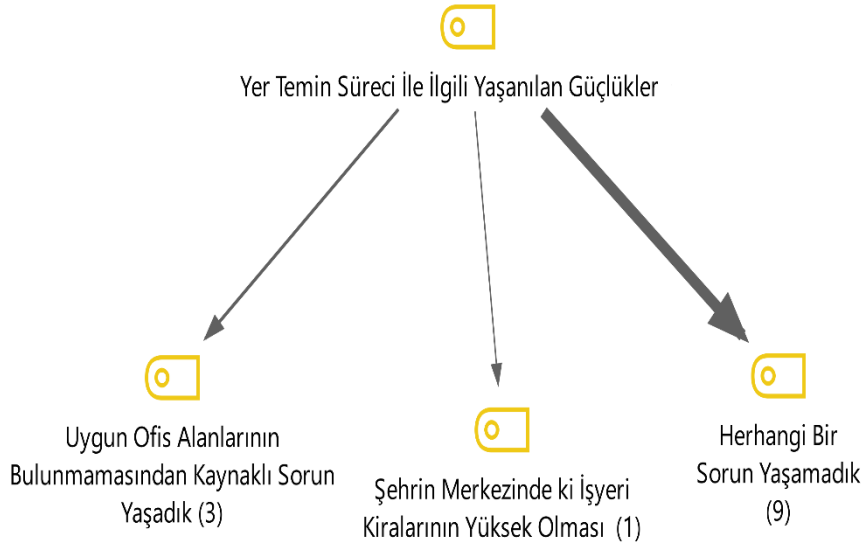
Şekil 7. Girişimcilerin İŞGEM'den Faydalandığı Hizmetlere İlişkin Bulgular

Araştırmaya katılan girişimcilerin İŞGEM'den faydalanılan hizmetlere ilişkin bulgular incelendiğinde; kira desteğinin 13 defa tekrarlandığı, danışmanlık hizmetinin 10 defa tekrarlandığı, kamu kurumları ile iletişim ve iş birliği desteğinin 7 defa tekrarlandığı ve güvenlik, sekreter ya desteğinin ise 6 defa tekrarlandığı görülmektedir.



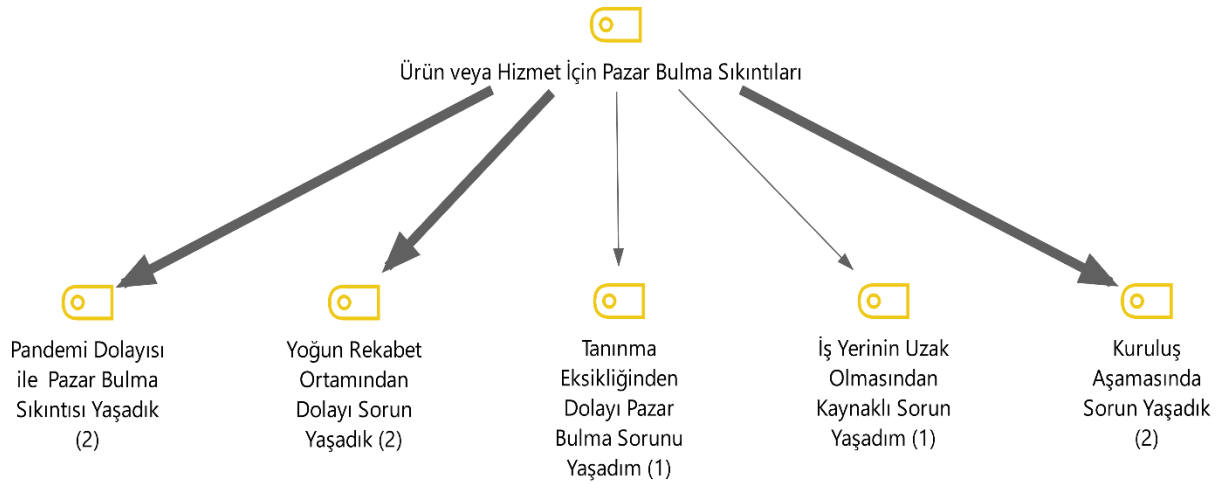
Şekil 8. Girişimcilerin İŞGEM ile İlgili Yaşadıkları Prosedür Engellerine İlişkin Bulgular

Araştırmaya katılan girişimcilerin İŞGEM ile ilgili yaşanan yasal prosedür engellerine ilişkin bulgular incelendiğinde; sorun yaşanmamasının 13 defa tekrarlandığı, onay alma sürecinin uzun olmasından kaynaklı sorun yaşanmasının ise 2 defa tekrarlandığı görülmektedir.

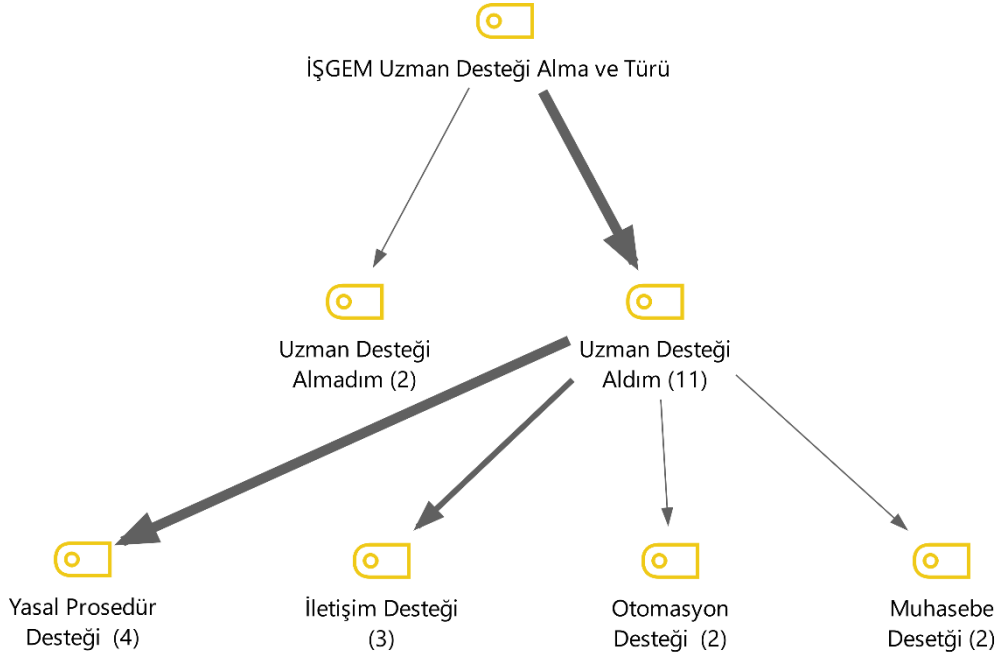


Şekil 9. Girişimcilerin Yer Temin Süreci ile İlgili Yaşanılan Güçlüklerle İlişkin Bulgular

Araştırmaya katılan girişimcilerin yer temin süreci ile ilgili yaşanan güçlüklerle ilişkin bulgular incelendiğinde; herhangi bir sorun yaşanmamasının 9 defa tekrarlandığı, uygun ofis alanlarının bulunmamasından kaynaklı güçlüklerin yaşanmasının 3 defa ve şehir merkezindeki iş yeri kiralarının yüksek olmasının ise 1 defa tekrarlandığı görülmektedir.

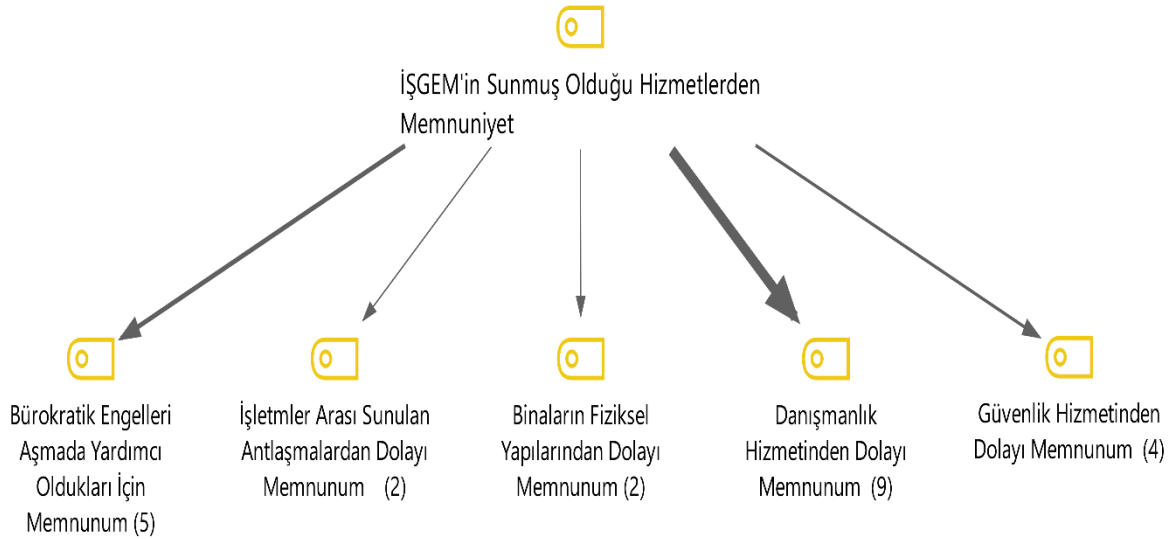


Araştırmaya katılan girişimcilerin ürün veya hizmet için pazar bulma sorunlarına ilişkin bulgular incelendiğinde; pandemi dolayısı ile pazar bulma sorununun 2 defa tekrarlandığı, yoğun rekabet ortamından dolayı sorun yaşanmasının 2 defa tekrarlandığı, kuruluş aşamasından dolayı sorun yaşanmasının 2 defa tekrarlandığı ve tanınma eksikliği, iş yerinin uzak olmasından kaynaklı sorunların ise 1'er defa tekrarlandığı görülmektedir.



Şekil 10. Girişimcilerin İŞGEM'den Uzman Desteği Alma ve Türüne İlişkin Bulgular

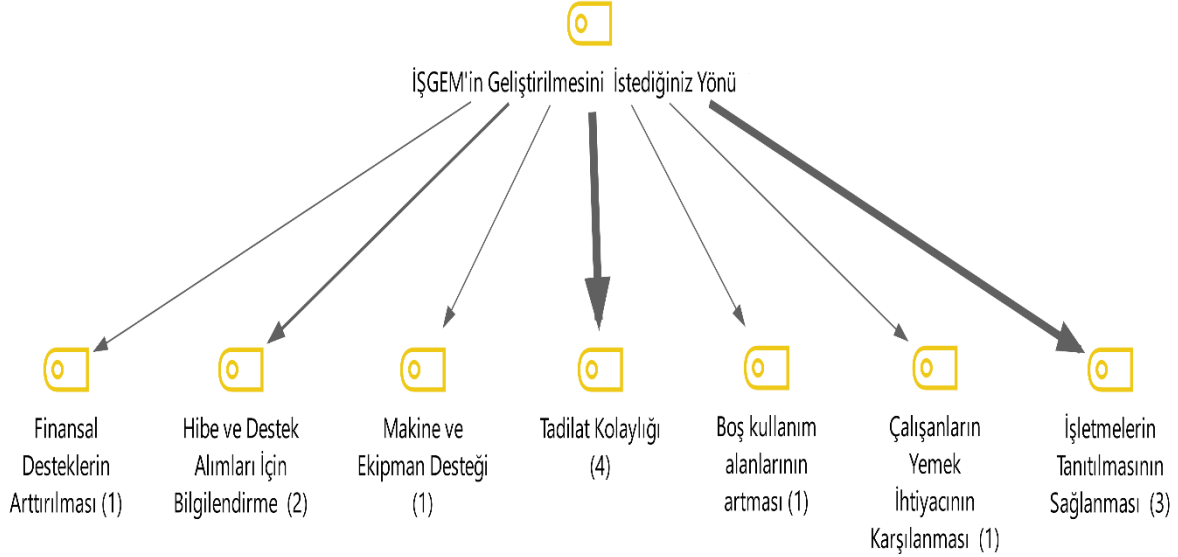
Araştırmaya katılan girişimcilerin İŞGEM'den uzman desteği alma ve türüne ilişkin bulgular incelendiğinde; uzman desteği almanın 11 defa tekrarlandığı, uzman desteği almamanın ise 2 defa tekrarlandığı görülmektedir. Alınan desteği türü incelendiğinde; yasal prosedür desteğinin 4 defa tekrarlandığı, iletişim desteğinin 3 defa tekrarlandığı, otomasyon ve muhasebe desteğinin ise 2'şer defa tekrarlandığı görülmektedir.



Şekil 11. Girişimcilerin İŞGEM'in Sunmuş Olduğu Hizmetlerden Memnuniyet Durumlarına İlişkin Bulgular

Araştırmaya katılan girişimcilerin İŞGEM'in sunmuş olduğu hizmetlerden memnuniyet durumlarına ilişkin bulgular incelendiğinde; danışmanlık hizmetlerinden dolayı duyulan memnuniyetin 9 defa tekrarlandığı, bürokratik engelleri aşma konusundaki memnuniyetin 5 defa tekrarlandığı, güvenlik

hizmetlerinden dolayı duyulan memnuniyetin 4 defa ve binaların fiziksel yapıları ile işletmeler arası sunulan anlaşmalardan dolayı duyulan memnuniyetin 2'şer defa tekrarlandığı görülmektedir.



Şekil 12. Girişimcilerin İŞGEM'in Geliştirilmesini İstediği Yönlerine İlişkin Bulgular

Araştırmaya katılan girişimcilerin İŞGEM'in geliştirilmesinin istendiğini yönlerine ilişkin bulgular incelendiğinde; tadilat kolaylığının 4 defa tekrarlandığı, işletmelerin tanıtılmasının sağlanmasının 3 defa tekrarlandığı ve hibe destek alımları için bilgilendirmenin 2 defa tekrarlandığı görülmektedir. Şekil'e göre ayrıca finansal desteklerin arttırılması, makine ve ekipman desteği, boş kullanım alanlarının arttırılması ve çalışanların yemek ihtiyacının karşılanması 1'er defa tekrarlanmaktadır.

5. SONUÇ

Bu çalışmada yeni ve küçük işletmelerin oluşumuna ve KOBİ'lerin desteklenmesine yönelik olarak uygulanan İş Geliştirme Merkezinde (İŞGEM) sunulan hizmetlerin hizmetlerden yararlanan işletmeler açısından değerlendirilmesi amaçlanmıştır. Bu amaçla Osmaniye, Hatay ve Kahramanmaraş illerini kapsayan TR63 Düzey 2 Bölgesinde kurulan Osmaniye İş Geliştirme Merkezi (İşgem) kuluçkasında faaliyet gösteren 16 işletme ile görüşme yapılmıştır. Yapılan görüşme de ise işletmelerin İŞGEM hizmetlerinin hangilerinden yararlandıkları tespit edilmeye çalışılmıştır. Uygulama yöntemi olarak ise nitel araştırma yapılmış ve verilerin analizinde ise MAXQDA nitel veri analiz programı kullanılmıştır.

Girişimcilere öncelikle İŞGEM'i tercih etme nedenleri sorulmuş ve elde edilen bulgular neticesinde 10 defa "sunulan iş yerinin konumu ve fiziksel yapısı", 5 defa "desteklerin ve kiralardan uygun olması" ifadeleri tekrarlandığı için girişimcilerin desteklerin ve iş yeri kiralardan uygun olması ile iş yerinin konumu ve fiziksel yapısından dolayı İŞGEM'i tercih ettikleri tespit edilmiştir.

Araştırmaya katılan girişimcilere İŞGEM'in hangi hizmetlerinden faydalandıkları sorulmuş ve elde edilen bulgular neticesinde "kira desteğinin" 13 defa tekrarlandığı, "danışmanlık hizmetinin" 10 defa tekrarlandığı, "kamu kurumları ile iletişim ve iş birliği desteğinin" 7 defa tekrarlandığı ve "güvenlik ve sekreteryaya desteğinin" ise 6 defa tekrarlandığı görülmektedir. Elde edilen bulgular neticesinde girişimcilerin İŞGEM'in ağırlıklı olarak finansman hizmetleri, ofis desteği hizmetleri ve danışmanlık hizmetlerinden faydalandıkları tespit edilmiştir.

Girişimcilere kuruluş aşamasında İŞGEM kuluçkasında yer alırken İŞGEM ile ilgili yasal prosedür engelleri yaşayıp yaşamadıkları sorulmuş ve elde edilen bulgular neticesinde 13 defa "herhangi bir sorun yaşamadık", 2 defa ise "onay sürecinin uzun olmasından dolayı sorun yaşadık" ifadeleri tekrarlanmıştır.

Elde edilen bulgular neticesinde girişimcilerin genel olarak İŞGEM kuluçkasında yer almak ve faaliyetlerini sürdürme noktasında yasal prosedür engelleri yaşamadıkları tespit edilmiştir.

Girişimcilerin yer temin süreci ile ilgili yaşanan güçlükler yaşayıp yaşamadıkları sorulmuş ve elde edilen bulgular neticesinde 9 defa “herhangi bir sorun yaşamadık ifadesi” ve 3 defa “uygun ofis alanlarının bulunmamasından kaynaklı güçlüklerin yaşadık” ifadeleri tekrarlanmıştır. Elde edilen bulgular neticesinde girişimcilerin genel olarak İŞGEM kuluçkasında işletmeleri için yer temini ile güçlük yaşamadıkları tespit edilmiştir.

Girişimcilere İŞGEM hizmetlerinden olan pazarlama hizmeti ile ilgili ürün veya hizmetleri için pazar bulma sıkıntısı yaşayıp yaşamadıkları sorulmuş ve genel olarak girişimcilerin pazarlama hizmeti ile ilgili sorun yaşadıkları tespit edilmiştir.

Araştırmaya katılan girişimcilere İŞGEM’den uzman desteği hizmeti alıp almadıkları sorulmuş ve elde edilen bulgular neticesinde 11 defa “uzman desteği aldım” ve 2 defa “uzman desteği almadım” ifadelerinin tekrarlandığı görülmüştür. İŞGEM’den Uzman desteği alan girişimcilerde ise 4 defa “yasal prosedür desteği”, 3 defa iletişim desteği, 2 defa “otomosyon desteği” ve 2 defa “muhasabe” desteği aldım ifadeleri tekrarlanmıştır. Elde edilen bulgular neticesinde girişimcilerin genel olarak İŞGEM uzmanlarından hizmet kategorisi olarak danışmanlık hizmetleri aldıkları tespit edilmiştir.

Girişimcilerin İŞGEM’in sunmuş olduğu hizmetlerden memnuniyet durumlarına ilişkin bulgular incelendiğinde; 1 danışmanlık hizmetlerinden dolayı duyulan memnuniyetin” 9 defa tekrarlandığı, “bürokratik engelleri aşma konusundaki memnuniyetin” 5 defa tekrarlandığı, “güvenlik hizmetlerinden dolayı duyulan memnuniyetin” 4 defa ve “binaların fiziksel yapılarından duyulan memnuniyetin 2 defa ve “işletmeler arası sunulan anlaşmalardan dolayı duyulan memnuniyetin” 2 defa tekrarlandığı görülmektedir. Elde edilen bulgular neticesinde girişimcilerin genel olarak İŞGEM hizmetlerinden memnun oldukları tespit edilmiştir.

Son olarak araştırmaya katılan girişimcilerin İŞGEM’in sunmuş olduğu hizmetlerin geliştirilmesinin istendiğini yönlerine ilişkin bulgular incelendiğinde, 4 defa “tadilat kolaylığı” ve 3 defa “işletmelerinin tanıtılmasının sağlanması” ifadelerinin tekrarlandığı görülmektedir. Elde edilen bulgular neticesinde girişimciler İŞGEM tarafından sunulan iş yeri ile alakalı olarak tadilat kolaylığının sağlanmasını ve işletmelerinin tanıtılmasına yönelik hizmetler geliştirilmesini istedikleri tespit edilmiştir.

Araştırmada elde edilen bulgulara yönelik genel bir değerlendirme yapılacak olunur ise, araştırma kapsamında girişimcilerin kategorik olarak İŞGEM’in sunmuş olduğu finansman hizmetleri, fiziksel alt yapı olanaklarına erişim, ofis desteği hizmetleri ve danışmanlık hizmetlerinden faydalandıkları tespit edilmiştir. Ayrıca girişimcilerin İŞGEM’in sunmuş olduğu hizmetlerden genel olarak memnun oldukları tespit edilmiştir.

Etik Beyanı: *Bu çalışmanın tüm hazırlanma süreçlerinde etik kurallara uyulduğunu beyan ederim. Aksi bir durumun tespiti halinde Türk Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisinin hiçbir sorumluluğu olmayıp, tüm sorumluluk çalışmanın yazarına aittir.*

Etik Kurul Onayı (Varsa): *Bu araştırma için Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi Rektörlüğü Sosyal Bilimler Bilimsel Araştırma ve Yayın Etik Kurulu'nun 21.04.2021 tarih ve 2021/3/5 sayılı kararı ile etik kurul onayı alınmıştır.*

Yazar Katkıları: *Yazar, çalışmada tüm bölümlere katkı sağlamıştır. Yazarın katkı oranı: %100*

KAYNAKLAR

- Aaboen, L. (2009). Explaining incubators using firm analogy. *Technovation*, 29(10), 657-670.
- Adobi, T. J. (2012). Strategic focus of Nigerian SMSEs: more of emergent or planned? *Journal of emerging trends in economics and management sciences*, 3(3), 229-232.

- Aerts, K., Matthyssens, P., ve Vandembemt, K. (2007). Critical role and screening practices of European business incubators. *Technovation*, 27(5), 254-267.
- Akkaya, F. (2011). İş Geliştirme Merkezleri (İşgem) <https://www.doka.org.tr/dosyalar/editor/files/doka-is-gelistirme-merkezleri-arastirmasi.pdf> . Erişim: 16.06.2021.
- Almubarakı, H. M., Al-Karaghoulı, W., ve Michael, B. (2010), “The Creation of Business Incubators in Supporting Economic Developments”, *European Mediterranean and Middle Eastern Conference on Information Systems 2010 (EMCIS2010)*, April 12-13, Le Royal Meridien Abu Dhabi.
- Alpenidze, O., Pauceanu, A. M., ve Sanyal, S. (2019). Key success factors for business incubators in Europe: An empirical study. *Academy of Entrepreneurship Journal*, 25(1), 1-13.
- Baskaran, A., Chandran, VGR., ve Ng, BK. (2019). Inclusive entrepreneurship, innovation and sustainable growth: Role of business incubators, academia and social enterprises in Asia. *Science, Technology and Society*, 24(3), 385-400.
- Bengo, I., ve Arena, M. (2019). The relationship between small and medium-sized social enterprises and banks. *International Journal of Productivity and Performance Management*. 68(2), 389-406.
- Berg, B. L. ve Lune, H. (2017). Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri. Konya: Eğitim Yayınevi.
- Creswell, J. W. (2015). Nitel araştırma yöntemleri: Beş yaklaşıma göre nitel araştırma ve araştırma deseni (3. Baskıdan Çeviri). M. Bütün ve S.B. Demir (Çev. Ed.). Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Glesne, C. (2014). Nitel araştırmaya giriş (4. Baskı). A. Ersoy ve P. Yalçınoğlu. (Çev. Ed.). Ankara: Anı Yayıncılık.
- Güler, A., Halıcıoğlu, M. B., ve Taşğın, S. (2015). Sosyal bilimlerde nitel araştırma: Teorik çerçeve, pratik öneriler, 7 farklı nitel araştırma yaklaşımı, kalite ve etik hususlar (2. Baskı). Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Harima, A., Freudenberg, J., ve Halberstadt, J. (2019). Functional domains of business incubators for refugee entrepreneurs. *Journal of Enterprising Communities: People and Places in the Global Economy*. 82-83, 25-34.
- Hausberg, J. P., ve Korreck, S. (2021). Business incubators and accelerators: a co-citation analysis-based, systematic literature review. *Handbook of Research on Business and Technology Incubation and Acceleration*. 45:151-176.
- Kandemir, T., Baykut, E., ve Avcı, A. (2017). KOSGEB desteklerinin destekleri kullanan işletmeler açısından değerlendirilmesi (TR33 bölgesi uygulaması). *Optimum Ekonomi ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 4(1), 97-114.
- KOSGEB. (2021a), “Küçük ve Orta Ölçekli İşletmeleri Geliştirme ve Destekleme (KOSGEB) Girişimcilik Destek Programı”, https://www.kosgeb.gov.tr/Content/Upload/Dosya/Mevzuat/cbaskanligi_4_kararname.pdf (Erişim: 19.06.2021).
- KOSGEB. (2021b), “İŞGEM/TEKMER Destek Programı Uygulama Esasları” [https://www.kosgeb.gov.tr/Content/Upload/Dosya/Girisimciligi%20Gelistirme%20Destek%20Programi/02.03.2020/isgem-tekmer/0_Ue_21_\(00\)_I%CC%87S%CC%A7GEM_TEKMER_Destek_Program%C4%B1_Uygulama_Esaslar%C4%B1.pdf](https://www.kosgeb.gov.tr/Content/Upload/Dosya/Girisimciligi%20Gelistirme%20Destek%20Programi/02.03.2020/isgem-tekmer/0_Ue_21_(00)_I%CC%87S%CC%A7GEM_TEKMER_Destek_Program%C4%B1_Uygulama_Esaslar%C4%B1.pdf)(Erişim: 19.06.2021).
- KOSGEB (2021c). “İŞGEM/TEKMER Programı”. <https://www.kosgeb.gov.tr/site/tr/genel/destekdetay/6985/isgemtekmer-programi> (Erişim: 18.06.2021).
- KOSGEB (2018). Girişimcilik Destek Programı Uygulama Esasları. UE-03/18. [https://www.kosgeb.gov.tr/Content/Upload/Dosya/Giri%C5%9Fimcilik/UE03_00\(18\)_GI%CC%8](https://www.kosgeb.gov.tr/Content/Upload/Dosya/Giri%C5%9Fimcilik/UE03_00(18)_GI%CC%8)

[7RI%CC%87S%CC%A7I%CC%87MCI%CC%87LI%CC%87K_DESTEK_PROGRAMI_UYGU_LAMA_ESASLARI.pdf](#). Erişim: 20.06.2021

- Lukeš, M., Longo, M. C., ve Zouhar, J. (2019). Do business incubators really enhance entrepreneurial growth? Evidence from a large sample of innovative Italian start-ups. *Technovation*, 82, 25-34.
- Maxwell, J. A. (1992). Understanding and validity in qualitative research. *Harvard Educational Review*, 62, 979 -1000.
- Miles, M. B., ve Huberman, A. M. (2015). Nitel veri analizi: Genişletilmiş bir kaynak kitap (1. Baskı). S. Akbaba Altun and A. Ersoy (Çev. Eds). Ankara: Pagem Akademi.
- Rice, M. P. (2002). Co-production of business assistance in business incubators: an exploratory study. *Journal of Business Venturing*, 17(2), 163-187.
- Sanyal, S., ve Hisam, M. W. (2018). The role of business incubators in creating an entrepreneurial ecosystem: A study of the Sultanate of Oman. *Indian Journal of Commerce and Management Studies*, 9(3), 60-77.
- Silverman, D. (2005). *Doing qualitative research: A practical handbook* (2nd. Ed). London: Sage Publications Ltd.
- Silverman, D. (2010). *Doing qualitative research* (3rd. Ed). Great Britain: Sage Publications Ltd.
- Smilor, R. W. (1987). Commercializing technology through new business incubators. *Research Management*, 30(5), 36-41.
- Sungur, O., ve Dulupçu, M. A. (2013). Türkiye'de İş Geliştirme Merkezlerinde (İŞGEM) Yer Alan Kiracı Firmaların Hayatta Kalma Performansı-Survival Performance of Tenant Firms in Business Incubators (ISGEMS) in Turkey. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(8), 1-25.
- Wolniak, R., Grebski, M. E., ve Skotnicka-Zasadzień, B. (2019). Comparative analysis of the level of satisfaction with the services received at the business incubators (Hazleton, PA, USA and Gliwice, Poland). *Sustainability*, 11(10), 2889, 2-22.
- Yayar, R., Çevik, İ., ve Çakar, S. (2015). Tokat İş Geliştirme Merkezi İhtiyaç Analizi Araştırması. *Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 10(1), 203-238.
- Yıldırım, A., ve Şimşek, H. (2013). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.