

## AYDIN'DA KURULACAK BİR ÇOCUK BAKIMEVİ İŞLETMESİ İÇİN YAPILAN PAZAR ARAŞTIRMASI SONUÇLARI

Nihat KARAKOÇ\*

### ÖZET

*Çağdaş işletmelerin kuruluş kararları bilimsel araştırma ve değerlendirmelere dayalıdır. Bu çalışmada, Aydın il merkezinde bir çocuk bakimevi (ÇBE) işletmesi kurma kararına, temel olmak üzere yapılan pazar araştırmasının bulguları değerlendirilmiştir. Bu değerlendirmede, Aydın il merkezindeki çocuk bakım hizmet pazarının yapısı belirlenip analiz edilmiş ve kısa dönemli talep tahmini yapılmıştır. Çalışmanın sonunda, Aydın'da bir işletme kurmayı düşünen girişimcilerin diğer seçenekler arasında ÇBE işletmesini de gözönünde bulundurabileceği belirlenmiştir.*

### I. GİRİŞ

İşletme kurma kararı, belirsizliği yoğun olan bir ortamda çok yönlü değerlemeyi ve önemli bir riski göze almayı gerektiren bir süreçtir. Girişimcinin "bir işletme kurma" düşüncesi ile başlayan bu süreçteki kararlar ekonomik, teknik, mali ve yasal olmak üzere dört ana konu başlığı altında toplanabilecek niteliktedir. Bu konularda alınması gereken kararların sadece basın yayında yer alan bir haber ya da değerlemeye, küçük çaptaki kişisel gözlemlere ya da sezgiye dayanması sonradan giderilmesi güç zararlar doğurabilecektir. Dolayısıyla söz konusu kararlar, kurulması düşünülen işletmenin türüne ve büyüklüğüne göre değişen nitelikteki araştırmalara dayalı olmalıdır. Kurulacak işletmenin verimli ve kârlı olup olmadığını ortaya koyan bu araştırma ve değerlendirmelere ön yapılabilirlik araştırması (Fizibilite etüdü) adı verilmektedir<sup>1</sup>.

\* Doç. Dr.; Balıkesir Üniversitesi, Balıkesir Meslek Yüksekokulu Öğretim Üyesi.

<sup>1</sup> İlhan Cemalçılar - Doğan Bayar - İnal Cem Aşkun - Şan Özalp; *İşletmecilik Bilgisi, İşitme Özürlü Çocuklar Eğitim ve Araştırma Vakfı Yayını, No: 3, Eskişehir, 1985, s. 41.*

Ön yapılabilirlik araştırmasına, işletme kurma düşüncesinin ekonomik bakımdan yapılabilirliği kararının temeli niteliğindeki talep araştırması ile başlanmaktadır. Bu çalışmada, girişimcinin işletme kurma düşüncesi ile birlikte ilk aşamada karşısına çıkan belli başlı şu sorulara yanıt aranmaktadır<sup>2</sup>:

- Kurulması düşünülen işletme toplumdaki hangi gereksinimi karşılayacaktır? Bu gereksinim toplum tarafından açıkça ortaya konmuş mudur? Yoksa, sözkonusu gereksinim işletme tarafından mı yaratılacaktır?
- Bu gereksinimi karşılamaya yönelik üretilen mal yada hizmetler varsa, bunların nitelikleri, toplam üretim ve tüketim miktarları nedir? Söz konusu ürünlerin tüketicilerdeki gereksinimi giderebilme ölçüsü nedir? Herhangi bir yetersizlik varsa, hangi düzeydedir?
- Kurulacak işletmenin üreteceği mal ya da hizmetlerin piyasadakilerden farkı olacak mıdır? Bu fark, hangi konularda ve ne ölçüde olacaktır?
- Üretilen mal ya da hizmetten yararlanması beklenen tüketicilerin belli başlı özellikleri nelerdir?
- Üretilen mal ya da hizmeti satan mevcut işletmelerin ve diğer üretim kaynaklarının başlıca nitelikleri nelerdir? vb. gibi.

Kurulması düşünülen işletmenin büyüklüğüne ve girişimcinin niteliğine bağlı olarak bu çalışmayı, girişimci kendisi yapabileceği gibi uzman kimselere de yaptırabilir.

Bu çalışmada, Aydın il merkezinde çocuk bakım işletmesi kurmayı düşünen bir girişimcinin ilk aşamada karşısına çıkabilecek belli başlı sorulara yanıt olmak üzere, Aydın'da yapılan pazar araştırmasının sonuçları ortaya konarak değerlendirilecektir.

## II. ARAŞTIRMANIN AMACI

Bu çalışma, Aydın Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu'nda tarafımızdan yürütülen işletmecilik bilgisi dersinin uygulama çalışması olarak, bir grup öğrenci ile birlikte yapılmıştır. Dolayısıyla araştırmanın birinci amacı, eğitsel nitelik taşımaktadır. Buna göre, öğrencilerin işletmecilik bilgisi dersi kapsamındaki uygulamalı bir çalışmaya katılarak;

1. Derste edindikleri kuramsal (teorik) nitelikteki bilgilerini kazanılmış becerilere dönüşmesini sağlamak.
2. Edindikleri kuramsal bilgilerin uygulamada ne şekilde kullanıldığını görmesini sağlamak.

<sup>2</sup> A.g.k., s. 39. Halil Can - Doğan Tuncer - Doğan Yaşar Ayhan, *Genel İşletmecilik Bilgileri*, Adım Yayını, No: 9, B 2, Ankara, 1990, s. 56.

3. Gerçek bir işletmecilik sorunu ile somut olarak karşı karşıya kalmalarını sağlamak. Kuramsal bilgi eksiklerini görmelerini ve bu eksikleri doğal yolla gereksinime bağlı olarak gidermelerini sağlamak.
4. Sahip oldukları bazı yeteneklerin farkına vararak ve bilgi düzeylerini görerek, yetersizlik ve başarısızlık endişelerini yok etmelerine yardımcı olmak. Kısacası, eğitim gördükleri alanda kendilerine güven duymalarını sağlamak biçiminde sıralanabilecek yararlar amaçlanmıştır.

**Araştırmanın ikinci temel amacı,** Aydın'da çocuk bakım işletmesi kurmayı düşünebilecek bir girişimciye ilk aşamada ışık tutabilecek nitelikteki pazar bilgileri sağlamaktır. Bu amaçla;

1. Pazardaki tüketicilerin sayısını, niteliklerini, şimdiki hizmetlerle ilgili doyum düzeylerini ve sorunlarını belirlemek.
2. Pazarda hizmet sunanların sayısını, niteliklerini, pazar paylarını ve pazardaki hizmet fiyatlarını belirlemek.
3. Pazardaki tüketicilerin yeni açılacak bir işletmeden beklentilerini ve hizmet satın alma eğilimlerini belirlemek.

### III. ARAŞTIRMANIN KAPSAMI

Araştırma üç aşamada gerçekleştirilmiştir. Birinci aşamadaki talep miktarını belirlemeye yönelik araştırmanın örnek kütlelerini, Aydın il merkezindeki 6 tane kamu kurumunda çalışan toplam 2468 personel oluşturmaktadır. Ana kütledeki birim sayısı bilinmemekle birlikte, bu sayının 10.000-11.000 civarında olduğu tahmin edilmektedir. Buna göre örnek kütlelerin ana kütleyle oranı % 22-24 civarındadır.

İkinci aşamadaki tüketicilere yönelik araştırmanın ana kütlelerini 0-6 yaş grubunda çocuğu olan ve çalışan kadınlar oluşturmuştur. Bu araştırmanın kapsamına, tüm kamu kurumları ile kadınların yoğun olarak bulunduğu özel kesimdeki iş yerlerinden 8 özel banka ve 1 özel hastane alınmıştır. Bu kurumlardan bazılarında, tanımlanan ana kütleyle giren personel bulunmadığından ya da anket formunu yanıtlamadığı gibi engeller nedeniyle araştırma yapılamamıştır. Sonuç olarak bu araştırma Çizelge 6'da görülen ve kamu kurumlarının çoğunlukta bulunduğu toplam 13 değişik alandaki iş yerlerinde yapılabilmektedir. Bu iş yerlerinde yapılan araştırmada 0-6 yaş grubunda çocuğu olan kadınlardan toplam 150 tanesine ulaşılabilmektedir. Anketlerin 150 tanesinden 17'si eksik yanıtladığından değerlendirme dışı bırakılmıştır. Böylece değerlemeye alınan örnek sayısı 133; örnekleme oranı ise (talep araştırmasında belirlenen) ana kütledeki tahmini birim sayısına göre  $133/815 = \% 16$  olmuştur.

Üçüncü aşamadaki çocuk bakım hizmeti üreten kuruluşlara yönelik araştırma kapsamına, Aydın'daki çocuk bakım hizmeti üreten toplam 5 kuruluşun tümü alınmıştır.

#### IV. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Araştırma, 1993-1994 öğretim yılında işletmecilik bilgisi dersi almakta olan ve önceki yıllarda almış olan toplam 16 kişiden oluşan bir öğrenci grubu ile gerçekleştirilmiştir.

Araştırmanın uygulama öncesindeki başlıca hazırlık aşamaları şunlardır:

1. Araştırmanın grubundaki öğrenciler, işletmelerin kuruluşu, araştırmaları ve pazar araştırması konularında bilgi tazelemeye yönelik bir eğitimden geçirilmiştir.
2. Aydın il merkezinde kurulabilecek işletme türleri gözden geçirilmiş ve bunlardan çocuk bakım işletmesine karar verilmiştir.
3. Araştırmanın amaçları, süresi, kapsamı, aşamaları, araştırmada kullanılacak sorular ve bunların uygulanacağı gruplar ve uygulanma biçimi kararlaştırılarak uygulamaya geçilmiştir.

Araştırmanın uygulaması üç aşamada gerçekleştirilmiştir. Birinci aşamada, pazardaki toplam talep miktarını belirlemeye yönelik bir araştırma yapılmıştır. Toplumda 0-6 yaş grubundaki çocukların bakım hizmetine olan gereksinimin; kadınların ailedeki rolünün değişip iş yaşamında yer almasıyla ortaya çıktığı ve çalışan kadın sayısına paralel olarak artış gösterdiği bilinmektedir. Bu saptamaya göre; araştırma kapsamına giren Aydın il merkezindeki işyerlerinde çalışanların sayısını, cinsiyetini, kamu ve özel işyerlerine dağılımını gösteren istatistiksel bir bilgi bulunamamıştır. Sadece 1994 yılı sonu itibarıyla Aydın il merkezinde görev yapan toplam kamu personeli sayısının 9269 olduğu öğrenilmiştir.

Araştırmada örnek büyüklüğünün belirlenmesinde istatistikteki

$$n_o = \frac{t^2 \cdot (P \cdot Q)}{d^2}$$

formülünden yararlanılmıştır<sup>3</sup>. Bu formülde yer alan ana kütledeki kadınların oranı konusunda ön tahmin  $P = \% 30$ ; dolayısıyla da erkeklerin oranı  $Q = 1-P = 0,70$  olmuştur. Gerçek oran ile örnek oranı arasında kabul edilebilecek fark,  $d = \% 2$ ;  $\% 95$ 'lik güven düzeyinde normal dağılım katsayısı,  $t = 1,96$  olarak belirlenmiştir. Bu sayılar formüldeki yerlerine konduğunda, örnek kütleyle alınması gereken birim sayısı;

$$n_o = \frac{(1,96)^2 \times (0,30 \times 0,70)}{(0,02)^2} = 2016 \text{ olarak hesaplanmıştır.}$$

<sup>3</sup> Orhan İdil, *Yönetimde İstatistik*, İşletme İktisadi Enstitüsü Ya. No. 41, İstanbul, 1979, s. 190

Aydın il merkezindeki iş yerleri gözden geçirilerek, çalışan kadınların % 85'inin kamu kurumlarında, kalan % 15'inin özel kesimdeki iş yerlerinde görev yaptığı biçiminde bir ön tahmin yapılmıştır. Buna göre, örnek kütlelinin kamu kesimindeki iş yerlerinden alınmasına karar verilmiş ve kümelere göre örnekleme yöntemi uygulanmıştır<sup>4</sup>. İl merkezindeki kamu kurumları, çalışan tahmini kadın oranı esasına göre kümelere ayrılmıştır. Buna göre kadın oranı yüksek, orta ve düşük olduğu varsayılan üç küme oluşturulmuştur. Her kümeden iki tane kamu kurumu tesadüfi yöntemle seçilmiş ve seçilen 6 kurumdan 5'indeki tüm personel örneğe alınmıştır. Sadece eğitim kurumu için tesadüfi yöntemle belirlenen 5 okuldaki toplam personel sayısı alınmıştır. Araştırma kapsamına alınan 6 kurumdaki toplam personel sayısı 2468'e ulaştığından, örneğe alınması gereken birim sayısını 452 tane aşan bir örnek büyüklüğü elde edilmiştir.

Bu araştırmada durum belirleyici nitelikte toplam 3 sorudan oluşan bir soru kağıdı kullanılmıştır. Soruların yanıtları kurum yöneticisi ya da personel birimlerindeki yetkiliden telefonla görüşme yoluyla alınmıştır.

İkinci aşamada, tüketicilere yönelik bir araştırma yapılmıştır. Bu araştırmada uygulanan anket formu iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde, tüketicilerin başlıca niteliklerini belirlemeye yönelik 8 soru bulunmaktadır. İkinci bölümde ise, tüketicilerin şimdiki hizmetlerle ilgili düşünceleri, sorunları ve yeni açılacak bir işletmeden beklentilerini belirlemeye yönelik 7 soruya yer verilmiştir. Böylece anket formundaki toplam soru sayısı 15 olmuştur. Birinci bölümdeki sorular ile ikinci bölümdeki 3 soru durum belirleyici nitelikteki açık uçlu sorulardır. İkinci bölümdeki 4 soru ise, seçenekli yanıtları olan sorulardır. Anket formundaki soruların yanıtları, 0-6 yaş grubunda çocuğu olan kadınlardan yüzyüze görüşme yolu ile alınmıştır.

## V. ARAŞTIRMANIN BULGULARI

Araştırma sonucunda elde edilen bulgular pazardaki talep, üreticiler ve tüketiciler olmak üzere üç bölümde toplanmıştır.

### 1. Pazardaki Talep

Aydın il merkezindeki çocuk bakım hizmetine olan talep miktarını belirlemek amacıyla yapılan araştırmanın sonuçları Çizelge 1'de görülmektedir.

Çizelge 1'de görüldüğü gibi 6 kurumda çalışan kadınların oranı, birinci gruptakilerde % 50-56; ikinci gruptakilerde % 24-41; üçüncü gruptakilerde

<sup>4</sup> A.g.k., s. 182.

ise % 18-20'dir. Bu sonuçlara göre örneğe alınan kamu kurumlarındaki kadın personel oranı,  $825/2468 = 0,33$ 'dür. Bu orandan hareket edilerek ana kütledeki oran % 95 güvenlilikle aşağıdaki formül yardımıyla şu şekilde hesaplanabilir<sup>5</sup>.

### Çizelge: 1

#### Aydın'daki Kamu Kurumlarından 6 Tanesinde Çalışan Kadın Personelin ve Kadınlara Ait 0-6 Yaş Grubundaki Çocukların Dağılımı

Grup No.	Kurum Adı	Toplam Personel Sayısı	Kadın Personel Sayısı	Kadın Personel Oranı (%)	0-6 Yaş Çocuk Sayısı
1	- SSK Hastanesi	375	210	56	35
	- Eğitim Kurumu*	379	192	50	47
2	- SSK Müdürlüğü	168	69	41	15
	- PTT	1053	261	24	82
3	- Tarım İl Müdürlüğü	291	57	20	17
	- Bayındırlık Müd.lüğü	202	36	18	8
	TOPLAM	2468	825	33	204

\* 2 ilkokul, 1 ortaokul ve 2 liseden oluşan bir örneği göstermektedir.

$$p = 0,33 \text{ (örnekteki kadın oranı)}$$

$$q = 0,67 \text{ (örnekteki erkek oranı)}$$

$$n = 2468 \text{ (örnekteki toplam personel sayısı)}$$

$$N = 9269 \text{ (kamu kurumlarındaki toplam personel sayısı)}$$

$$t = 1,96 \text{ (% 5 yanılma payı)}$$

$$\frac{n}{N} = \frac{2468}{9269} = 0,26 \text{ % } 26 > 0,05 \text{ olduğundan sonlu anakütle düzeltilmesi yapılmalıdır.}$$

$$\delta P = \sqrt{\frac{p \cdot q}{n}} \cdot \sqrt{\frac{N-n}{N-1}} = 0,00946 \times 0,8566 = 0,0081$$

$$\hat{P} = 0,33 \pm 1,96 (0,0081) = 0,33 \pm 0,01$$

Bu sonuca göre ana kütledeki kadın oranı % 95 olasılıkla % 32-34 arasındadır. Dolayısıyla kurumlarındaki kadın personel sayısı % 95 olasılıkla  $9269 \times 0,33 = 3058 \pm 93$  olacaktır. Bu sayıya il merkezinde çalışan

<sup>5</sup> A.g.k., s. 188.

kadınlardan özel kesimde olduğu varsayılan % 15 oranındaki kısım eklendiğinde;

$(3058/85 = 36 \times 15 = 540)$  toplam sayı  $3058 + 540 = 3598 \pm 93$  olmaktadır.

Çizelge 2'ye göre örnekteki kadınlara ait 0-6 yaş grubundaki çocukların sayısı 204'dür. Her kadının tek çocuğu olduğu varsayılırsa, 0-6 yaş grubunda çocuğu olan kadın sayısı da 204 olur. Dolayısıyla örnekteki kadınlar içerisinde 0-6 yaş grubunda çocuğu olanların oranı (ya da 0-6 yaş grubundaki çocuk sayısının kadın sayısına oranı)  $204/825 = 0,25$ 'dir. Bu orandan hareketle ana kütledeki oran % 95 olasılıkla aşağıdaki biçimde hesaplanabilir.

$$p = 0,25$$

$$q = 0,75$$

$$n = 825$$

$$N = 3598$$

$$t = 1,96$$

$$\frac{n}{N} = \frac{825}{3598} = \% 23 > 0,05 \text{ olduğundan sonlu anakütle}$$

düzeltilmesi yapılmalıdır.

$$\delta P = \sqrt{\frac{p \cdot q}{n}} \cdot \sqrt{\frac{N-n}{N-1}} = 0,01507 \times 0,87802 = 0,0132$$

$$\hat{P} = 0,25 \pm 1,96 (0,0132) = \underline{0,25 \pm 0,025}$$

Bu sonuca göre ana kütledeki (il merkezinde çalışan kadınlar içerisinde) 0-6 yaş grubunda çocuğu olanların oranı -ya da 0-6 yaş grubundaki çocukların çalışan kadınlara oranı- % 95 olasılıkla % 22-26 arasındadır. Dolayısıyla Aydın il merkezindeki çalışan kadınlardan 0-6 yaş grubunda çocuğu olanların sayısı (ya da 0-6 yaş grubundaki toplam çocuk sayısı 1995 yılı için tahminen  $(3598 \times 0,25 = 900)$   $900 \pm 90$ 'dir.

## 2. Pazardaki Üreticiler

Araştırma sonucunda, Aydın il merkezindeki çocuk bakım hizmeti üreticileri ile ilgili aşağıdaki bulgular elde edilmiştir.

### A. Hizmet Üreten Kuruluşların Nitelikleri

Çizelge 2'de görüldüğü gibi, Aydın il merkezinde çocuk bakım hizmeti veren 6 kuruluş bulunmaktadır. Bunların tümü kamu kurumlarına bağlı

kuruluşlardır. Kuruluşlardan 3 tanesi 0-6 yaş grubundaki çocuklara; 2 tanesi de 3-6 yaş grubundaki çocuklara hizmet vermektedir. Kuruluşlardan 5 tanesi tam kapasitede; kalan 1 tanesi ise, % 70 kapasitede çalışmaktadır. Aydın'da kuruluşlar tarafından verilen çocuk bakım hizmetinde en büyük payı % 28,5 ile Belediye ÇBE, ikinci sırayı % 21,5 ile Sosyal Hizmetler ÇBE almaktadır.

### Çizelge: 2

#### Aydın İl Merkezindeki ÇBE İşletmelerinin Mülkiyeti, Kapasitesi ve Hizmet Verdiği Yaş Grupları

İşletme Adı	Mülkiyet	Yaş Grupları	Kapasite			
			Pratik		Fili	
			(s)	(%)	(s)	(%)
- Belediye ÇBE	Kamu	0 - 6	150	36	106	28,5
- Sos. Hiz. ÇBE	Kamu	0 - 6	80	19	80	21,5
- PTT ÇBE	Kamu	3 - 6	66	16	66	18
- Devlet Hast. ÇBE	Kamu	0 - 6	60	14,5	60	16
- Kız Mes. Lis. ÇBE	Kamu	3 - 6	60	14,5	60	16
TOPLAM			416	100	372	100

### B. Hizmet Üretenlerin Pazar Payları

Çizelge 3'de görüldüğü gibi tüketicilere yönelik araştırmada, çocuk bakım hizmeti üretimindeki en büyük payı % 35 ile kamu kurumlarına bağlı ÇBE kuruluşları almaktadır. Geriye kalan % 65'lik payın % 33'ünü akrabalar, % 32'sini de ücretli bakıcılar almaktadır. Buna göre Aydın'da çalışan kadınlara ait 0-6 yaş grubundaki çocukların % 67'sine ücretli bakım hizmeti verilirken, kalan % 33'ü bu hizmetten ücretsiz yararlanmaktadır.

### Çizelge: 3

#### Araştırma Kapsamına Giren Çocukların Bakım Hizmetini Verenler Bakımından Dağılımı

Hizmeti Verenler	(s)	(%)
- ÇBE	50	35
- Akrabalardan Birisi	47	33
- Ücretli Bakıcı	45	32
TOPLAM	142	100

### C. Hizmet Fiyatları

Çizelge 4'de görüldüğü gibi ÇBE kuruluşları verdikleri hizmet için kurum içindeki personele ve kurum dışından gelenlere olmak üzere iki ayrı



fiyat tarifesi uygulamaktadır. Buna göre 1993 ve 1994 yıllarında fiyatları en yüksek olan kuruluş Devlet Hastanesi ÇBE; en düşük olan kuruluş ise PTT ÇBE olmuştur. Kuruluşlardaki ortalama hizmet fiyatları 1993 yılında 457-675 bin TL.; 1994 yılında 742-1.084 bin olmuştur. 1994 yılında bir önceki yıla göre en yüksek fiyat artışını % 109 ile PTT ÇBE; en düşük fiyat artışını ise, % 54 ile Belediye ÇBE yapmıştır. Bu kuruluşlardaki ortalama fiyat artışının % 65 olduğu görülmektedir.

#### Çizelge: 4

### Aydın İl Merkezindeki Kamu ve Özel ÇBE Kuruluşlarında Uygulanan Hizmet Fiyatlarının Dağılımı

ÇBE Kuruluşu	1993 Ort. Fiyat (1000)		1994 Ort. Fiyat (1000)		Yıllık Fiyat Art. Oranı (%)	
	K. İçi	K. Dışı	K. İçi	K. Dışı	K. İçi	K. Dışı
PTT ÇBE	275	-	575	-	109	-
Sosyal Hiz. ÇBE	300	550	575	817	92	49
Belediye ÇBE	412	550	635	845	54	54
Devlet Hast. ÇBE	700	900	1000	1500	43	67
Kız Mes. Lis. ÇBE	600	700	925	1175	54	68
ORTALAMA	457	675	742	1084	70	60
	1993 Yılı Fiyatı (1000)		1994 Yılı Fiyatı (1000)			
	Taban Fiy.	Tavan Fiy.	Taban Fiy.	Tavan Fiy.		
ÖZEL ÇBE	700	900	1300	1500	86	67

Sosyal Hizmetler Müdürlüğü'nden alınan bilgiye göre Aydın'da Özel ÇBE'leri için saptanan hizmet fiyatları 1993'de 700-900 bin TL; 1994'de 1300-1500 bin TL.dir. Taban ve tavan fiyatlarında yapılan yıllık artış oranı sırasıyla % 86 ve % 67 olmuştur.

Tüketici araştırması sırasında elde edilen bulgulara göre, Çizelge 5'de görüldüğü gibi, ücretli bakıcı çalıştıran kadınların bakım için ödedikleri ücretler 300 - 1.500 bin TL arasında değişmektedir. Bu tüketicilerin bakıcı için ödedikleri ortalama ücret ise 787 bin TL. dir.

### 3. Pazardaki Tüketiciler

Tüketici araştırması sonucunda çocuk bakım hizmetinden yararlanan tüketicilerle ilgili aşağıdaki bulgular elde edilmiştir.

**Çizelge: 5****Ücretli Bakıcı Çalıştıran Kadımların Ödedikleri Bakım Ücretlerine Göre Dağılımı (1993 Yılı)**

Bakıcı Ücreti (1000)	Sayı (x)	%
300 - 400'den az	1	2,3
400 - 500'den az	3	6,8
500 - 600'den az	6	13,7
600 - 700'den az	11	25
700 - 800'den az	4	9,1
800 - 900'den az	3	6,8
900 - 1000'den az	1	2,3
1000 - 1100'den az	9	20,5
1100 - 1200'den az	3	6,8
1500	1	2,2
Yanıt Yok	2	4,5
TOPLAM	44	100
Ortalama Ücret = 787		

**A. Tüketicilerin Nitelikleri**

Çizelge 6'da görüldüğü gibi araştırma kapsamındaki kurumlarda kadınların en fazla bulunduğu yerler eğitim kurumları (% 25,6) ve sağlık kurumlarıdır (% 15). Bu iki kurumdaki tüketici kadımların sayısı toplam tüketicilerin % 40,6'sını oluşturmaktadır. Bu orana DSİ, SSK ve Tarım İl Müdürlüğü'ndeki tüketicilerin toplam oranı olan 29,4 eklendiğinde sadece 5 kurumdaki tüketicilerin oranı % 70 olmaktadır.

**Çizelge: 6****Kadınların Görev Yaptığı Kurumlara Göre Dağılımı**

Kurumun Adı	(s)	(%)	Kurumun Adı	(s)	(%)
- Eğitim K.	34	25,6	- Emniyet Md.	6	4,5
- Sağlık K.	20	15	- Belediye	5	3,7
- DSİ	13	9,8	- PTT	5	3,7
- SSK	13	9,8	- Turizm İl Müd.	3	2,2
- Tarım İl Md.	13	9,8	- Bay ve İsk. Md.	2	1,5
- Banka	9	6,8	- Nüfus Md.	2	1,5
- Mahkeme	8	6			
			TOPLAM	133	100

Çizelge 7'de görüldüğü gibi araştırma kapsamındaki kadınlar 21 değişik görev ünvanına dağılım göstermişlerdir. Memur ve öğretmen görev ünvanı ile çalışan kadınların oranı diğerlerine göre oldukça yüksektir. Bu iki ünvanlar görev yapanların oranı % 52,6'yı bulmaktadır.

**Çizelge: 7**

**Kadınların Görev Ünvanları Bakımından Dağılımı**

Görev Ünvanı	(s)	(%)	Görev Ünvanı	(s)	(%)
1. Memur	42	31,6	12. Doktor	2	1,5
2. Öğretmen	28	21	13. Sekreter	2	1,5
3. Hemşire	13	9,7	14. V. Haz. K. İşl.	2	1,5
4. Zabıt Katibi	7	5,2	15. Daktilograf	1	0,7
5. Mühendis	6	4,5	16. Kartograf Yrd.	1	0,7
6. Teknisyen	6	4,5	17. Mimar	1	0,7
7. Ebe	5	3,7	18. Sağlık M.	1	0,7
8. Bilgisayar İşl.	4	3	19. Şehir Plancısı	1	0,7
9. İşçi	4	3	20. Şube Md.	1	0,7
10. Polis	3	2,2	21. Veznedar	1	0,7
11. Şef Yard.	3	2,2			
			TOPLAM	133	100

Çizelge 8'de görüldüğü gibi hizmetten yararlanan tüketici ailelerinin ortalama geliri 10,5 milyondur. Ailelerin % 55,7'sinin aylık geliri 7-11 milyon arasında, % 80'inin aylık geliri ise 13 milyonun altındadır.

**Çizelge: 8**

**Ailelerin Aylık Toplam Gelir Gruplarına Göre Dağılımı  
(Aralık 1993)**

Gelir Grubu (Milyon)	Sayı (x)	(%)
3 - 5'den az	2	1,5
5 - 7'den az	17	12,8
7 - 9'dan az	32	24,1
9 - 11'den az	42	31,6
11 - 13'den az	14	10,5
13 - 15'den az	6	4,5
15 - 17'den az	11	8,3
19 - 21'den az	4	3
30	1	0,7
Cevap Yok	4	3
TOPLAM	133	100

Çizelge 9'a göre tüketici kadınlara ait çocuklar 1 yaş aralığına göre gruplandırıldığında, en fazla çocuk "4 ile 5'den küçük" yaş grubunda (% 19,7); en az çocuk ise "0 ile 1'den küçük" yaş grubunda (% 6,3) bulunmaktadır. Bu çizelgede dikkat çekici diğer bir nokta, yaş gruplarının küçükten büyüğe doğru artmasına bağlı olarak gruplardaki çocuk sayısının da artış göstermesidir. Bu eğilim 2 yaş aralığına göre yapılan gruplamada daha açık biçimde görülmektedir. 2. gruplamaya göre, çocukların yaklaşık yarısı (% 48,6) 4-6 yaş grubunda; % 32,4'ü 2-4 yaş grubunda; % 19'u ise 0-2 yaş grubunda bulunmaktadır.

Öte yandan çizelge 9'daki sonuçlara göre, araştırma kapsamındaki çocuk sayısı anne sayısından 9 tane fazladır. Buna göre kadınların (9/133) % 6,7'sinin 0-6 yaş grubunda iki çocuğu olduğu söylenebilir.

Ayrıca araştırma sırasında bu çocuklardan 5 tanesinin özel bakım gerektiren engelli çocuklardan olduğu ve kadınlardan 6 tanesinin de hamile olduğu belirlenmiştir.

### Çizelge: 9

#### Araştırma Kapsamına Giren Çocukların Yaş Gruplarına Göre Dağılımı

Yaş Grupları	1. Gruplama		2. Gruplama	
	(s)	(%)	(s)	(%)
0-1'den küçük	9	6,3	27	19
1 - 2'den küçük	18	12,7		
2-3'den küçük	22	15,5	46	32,4
3-4'den küçük	24	16,9		
4-5'den küçük	28	19,7	69	48,6
5-6'dan küçük	24	16,9		
6 Yaş	17	12		
TOPLAM	142	100	142	100

#### B. Tüketicilerin Şimdiki Hizmetlerden Doyum Düzeyleri

Tüketicilerin şimdiki çocuk bakım hizmetlerinden doyum düzeyleri 5 faktör boyutunda ayrı ayrı ve faktörlerin ortalaması alınıp genel olarak değerlendirildiğinde, aşağıdaki sonuçlar ortaya çıkmıştır.

Çizelge 10'da görüldüğü gibi çocuk bakımını akrabalarından birisinin üstlendiği kadınlar, verilen hizmeti değerlendirdiklerinde, 5 faktör içerisinde en yüksek doyum "ortamın güvenliği" konusunda ve % 81 düzeyinde elde etmektedirler. En düşük doyum ise, "yaşına uygun eğitim" konusunda ve % 57 düzeyindedir. Bu tüketicilerin verilen hizmetten 5 faktör boyutundaki ortalama doyumunu % 68 düzeyindedir. Ayrıca bu tüketicilerin yararlandıkları

çocuk bakım hizmeti için genellikle ücret ödemedikleri halde, ödedikleri manevi bedel konusundaki doyum düzeylerinin düşük olması dikkat çekicidir.

**Çizelge: 10**

**Akrabalardan Birisi Tarafından Verilen Bakım Hizmetinden Tüketicilerin (Kadınların) Doyum Düzeyleri (n=47)**

Çocuk Bakım Koşulları				Doyum Düzeyi	
	(x)	(n)	(%)	(x)	(%)
<b>A. ORTAMIN GÜVENLİĞİ</b>				2,43	81
- Az	1	2	4		
- Yeterli	2	22	47		
- Çok İyi	3	22	47		
- Bilmiyorum	-	1	2		
<b>B. DENGELİ VE DÜZENLİ BESLENME</b>				2,17	72
- Yetersiz	1	7	15		
- Yeterli	2	25	53		
- Çok İyi	3	15	32		
<b>C. YAŞINA UYGUN EĞT.</b>				1,71	57
- Yetersiz	1	17	36		
- Yeterli	2	24	51		
- Çok İyi	3	4	9		
- Bilmiyorum	-	2	4		
<b>D. DÜZENLİ UYKU</b>				2,02	67
- Yetersiz	1	9	19		
- Çok İyi	2	27	58		
- Yeterli	3	10	21		
- Bilmiyorum	-	1	2		
<b>E. BAKIM BEDELİ</b>				1,95	65
- Yüksek	1	9	19		
- Normal	2	25	53		
- Ucuz	3	7	15		
- Bilmiyorum	-	6	13		
<b>GENEL DURUM</b>				2,06	68,6

Çizelge 11’de görüldüğü gibi ücretli bakıcıdan yararlanan kadınlar, verilen hizmeti değerlendirdiklerinde, 5 faktör içerisinde en yüksek doyumunu “çocuk bakılan ortamın güvenliği” konusunda ve % 79 düzeyinde elde etmektedirler. En düşük doyum ise, “yaşına uygun eğitim” konusunda ve % 49 düzeyindedir. Bu tüketicilerin verilen hizmetten 5 faktör boyutundaki ortalama doyumunu % 66 düzeyindedir.

Çizelge: 11

**Ücretli Bakıcı Tarafından Verilen Bakım Hizmetinde Tüketicilerin  
(Kadınların) Doyum Düzeyleri (n=44)**

Çocuk Bakım Koşulları				Doyum Düzeyi	
	(x)	(n)	(%)	(x)	(%)
<b>A. ORTAMIN GÜVENLİĞİ</b>				2,37	79
- Az	1	4	9		
- Yeterli	2	19	43		
- Çok İyi	3	20	46		
- Bilmiyorum	-	1	2		
<b>B. DENGELİ VE DÜZENLİ BESLENME</b>				2,09	69,6
- Yetersiz	1	10	23		
- Yeterli	2	19	43		
- Çok İyi	3	14	32		
- Bilmiyorum	-	1	2		
<b>C. YAŞINA UYGUN EĞT.</b>				1,48	49,3
- Yetersiz	1	25	57		
- Yeterli	2	15	34		
- Çok İyi	3	3	7		
- Bilmiyorum	-	1	2		
<b>D. DÜZENLİ UYKU</b>				2,1	70
- Yetersiz	1	10	23		
- Yeterli	2	19	43		
- Çok İyi	3	13	29,5		
- Bilmiyorum	-	2	4,5		
<b>E. BAKIM BEDELİ</b>				2	66,6
- Yüksek	1	3	7		
- Normal	2	38	86		
- Ucuz	3	3	7		
<b>GENEL DURUM</b>				2	66,6

Çizelge 12 incelendiğinde, ÇBE'den yararlanan kadınların 5 faktör içerisinde en yüksek doyumunu, "ortamın güvenliği" ile "düzenli uyku" konularında ve % 76 düzeyinde elde ettikleri anlaşılmaktadır. En düşük doyum ise, "dengeli ve düzenli beslenme" konusunda ve % 70 düzeyindedir. Bu tüketicilerin verilen hizmetten 5 faktör boyutundaki ortalama doyumunu % 73 düzeyindedir.

Çizelge 10, 11 ve 12'den yararlanılarak oluşturulan Çizelge 13'de görüldüğü gibi, tüketicilerden "ortamın güvenliği" ve "dengeli beslenme" konularında en yüksek doyumunu elde edenler, çocuk bakımını akrabalarından birisinin üstlendiği tüketicilerdir. "Yaşama uygun eğitim", "düzenli uyku" ve

“bakım ücreti” konularında ise tüketicilere en yüksek doyumunu sağlayan hizmetin ÇBE’den elde edildiği anlaşılmaktadır. Genel duruma bakıldığında, üç türdeki bakım hizmetinden tüketicilerde en yüksek doyumunu sağlayan hizmetin ortalama % 73 doyum düzeyi ile ÇBE’den elde edildiği anlaşılmaktadır. İkinci sırayı, % 68 doyum düzeyi ile akrabalar ve üçüncü sırayı % 66 doyum düzeyi ile ücretli bakıcı almaktadır.

**Çizelge: 12**

**Çocuk Bakımevi Tarafından Verilen Hizmetten Tüketicilerin  
(Kadınların) Doyum Düzeyleri (n=42)**

Çocuk Bakım Koşulları				Doyum Düzeyi	
	(x)	(n)	(%)	(x)	(%)
<b>A. ORTAMIN GÜVENLİĞİ</b>				2,3	76
- Az	1	3	7		
- Yeterli	2	21	50		
- Çok İyi	3	15	36		
- Bilmiyorum	-	3	7		
<b>B. DENGELİ VE DÜZENLİ BESLENME</b>				2,1	70
- Yetersiz	1	2	5		
- Yeterli	2	29	69		
- Çok İyi	3	6	14		
- Bilmiyorum	-	5	12		
<b>C. YAŞINA UYGUN EĞT.</b>				2,15	71
- Yetersiz	1	3	7		
- Yeterli	2	28	67		
- Çok İyi	3	9	21		
- Bilmiyorum	-	2	5		
<b>D. DÜZENLİ UYKU</b>				2,29	76
- Yetersiz	1	3	7		
- Yeterli	2	23	55		
- Çok İyi	3	15	36		
- Bilmiyorum	-	1	2		
<b>E. BAKIM BEDELİ</b>				2,2	73
- Yüksek	1	3	7		
- Normal	2	31	74		
- Ucuz	3	8	19		
<b>GENEL DURUM</b>				2,2	73

Çizelge 13’de dikkat çekici bir nokta da, çocuk bakım hizmetin; akrabalarından sağlayan tüketicilerin, genellikle bakım ücreti ödemedikleri halde, ödedikleri bakım bedeli konusunda diğer tüketicilere göre daha düşük

doyum elde etmeleridir. Başka deyişle bakım bedelini daha yüksek bulmalarıdır.

Çocuk bakan akrabalar genellikle tüketicilerin annesi ya da eşinin annesi gibi yaşlı kimselerdir. Bunlar çocuk bakımı için yerine göre kendi evlerinden ve yaşadıkları yöreden uzakta, yaşama düzenlerini değiştirmek zorunda kalmaktadırlar. Aynı zamanda çocuk bakımının verdiği fiziksel ve psikolojik yorgunluğa da katlanmaktadırlar. Bütün bunların çocuk baktıran tüketicilere şu ya da bu biçimde yansıyarak onlarda "yüksek bir bedel ödediği" düşüncesini yaratan etkiler yaptığı söylenebilir.

### Çizelge: 13

#### Çocuk Bakım Hizmetlerinin Tüketicilerde Yarattığı Doyum Düzeylerinin Karşılaştırmalı Durumu

Çocuk Bakım Koşulları	Hizmetin Yarattığı Doyum		
	Ücretli Bakıcı (%)	Akraba (%)	ÇBE (%)
A. Ortamın Güvenliği	79	81	76
B. Dengeli ve Düzenli Beslenme	69	72	70
C. Yaşına Uygun Eğitim	49	57	71
D. Düzenli Uyku	70	67	76
E. Bakım Ücreti (Bedeli)	66	65	73
GENEL DURUM	66	68	73

#### C. Tüketicilerin Şimdiki Hizmetlerle İlgili Sorunları

Tüketicilerin çocuk bakım hizmet türlerine göre karşılaştıkları sorunlar şunlardır:

##### a) Ücretli Bakıcı Hizmetinden Yararlanan Tüketicilerin Sorunları:

1. Bakıcının cahil olması nedeniyle çocuğun yaşına uygun eğitimi ve disiplini alamaması, konuşma, temizlik, yemek yeme vb. konularda yanlış alışkanlıklar ve bilgiler edinmesi.
2. Çocuğun uzun süre kapalı ortamda arkadaşsız kalması nedeniyle paylaşmayı öğrenememesi, içine kapanık ve sıkılgan bir kişilik geliştirmesi.
3. Çocuğun bakıcıyı sevmemesi ya da bakıcı tarafından çok şımartılması.
4. Bakıcının kendi özel sorunlarını iş ortamına yansıtması ve tüketici aileyi etkilemesi.
5. Bakıcının geç gelmesi, izin alması ya da aniden işi bırakmasıyla ortaya çıkan sorunlar.



**b) Akrabaların Bakım Hizmetinden Yararlanan Tüketicilerin Sorunları:**

1. Çocuğun ÇBE'ye gidip gelirken hasta olması.
2. Çocuğu ÇBE'ye götürüp getirmenin güç ve zaman alıcı olması.
3. Servis şoförlerinin yeterince eğitimli ve dikkatli olmaması.
4. ÇBE'deki öğretmen sayısının çocuk sayısına oranla az olması ve çocuğa yeterli ilgi ve eğitimin verilememesi.
5. Çocuğa diğer çocuklardan bazı hastalıklar ya da kötü alışkanlıklar geçmesi.
6. Öğretmenlerde çocuklara kötü örnek olacak davranışlar bulunması.
7. ÇBE'nin tam gün (24 saat) hizmet verememesi nedeniyle gece nöbetlerinde çocuğu bırakacak yer bulunamaması.

**D. Tüketicilerin Çocuk Bakım Hizmetinden Beklentileri**

Çizelge 14'de görüldüğü gibi çocuk bakım hizmeti vermek üzere açılacak bir özel işletmede tüketicilerin bulunmasını istedikleri niteliklerin başında, "güvenli bir ortam" bulunmaktadır. Bu niteliğin önem yüzdesi % 28,5'dur. İkinci sırayı % 24,5 ile "dengeli ve düzenli beslenme"; üçüncü sırayı % 23 ile "yaşına uygun eğitim"; dördüncü sırayı % 15,5 ile "iş yerinde yakınlık" almaktadır. Geriye kalan nitelikler toplam oranı % 8,5'dur.

**Çizelge: 14**

**Tüketicilerin Çocuk Bakımevi İşletmesinde Bulunmasını İstedikleri Nitelikler ve Bunların Önem Dereceleri**

Nitelikler	Önem Dereceleri							Niteliklerin	
	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	Tartılı(*) Önem P.	Önem %
- Güvenli bir ortam olması	69	11	4	2	-	-	-	577	28,5
- Dengeli ve sağlıklı beslenme	9	51	20	5	1	2	-	496	24,5
- Yaşına uygun eğitim	5	20	55	8	1	-	-	465	23
- İşyerine yakın olma	3	5	1	57	6	4	2	312	15,5
- Çalışanların uzman olması	2	-	5	3	3	-	-	60	3
- Fiyatın ucuz olması	2	-	3	-	5	3	-	50	2,5
- Eve servis olması	-	-	-	1	6	-	-	22	1
- Diğer	2	2	-	2	1	-	-	37	2
<b>TOPLAM</b>	<b>92</b>	<b>89</b>	<b>88</b>	<b>78</b>	<b>23</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>2019</b>	<b>100</b>

(\*) Sütundaki tartılı önem puanları; her nitelik için, önem derecelerine göre belirlenen seçim sıklığı sayılarının ilgili önem derecesinin katsayısı ile çarpılıp çarpım sonuçlarının toplanması ile elde edilmiştir. Önem derecelerinin katsayıları, 1. dereceden 7. dereceye doğru 7, 6, 5, 4, 3, 2, 1 biçiminde saptanmıştır.

### E. Tüketicilerin Aydın'da Yeni Açılacak Özel Bir ÇBE'den Hizmet Satın Alma Eğilimleri

Çizelge 15'de görüldüğü gibi Aydın'da beklentileri büyük ölçüde karşılayan özel bir ÇBE açılması durumunda, ücretli bakıcı çalıştıranların % 77'si; çocuğuna akrabalarından birisine baktıranların % 72'si ve ÇBE'den yararlananların % 55'i bu işletmeden hizmet satın alacağını belirtmiştir. Genel duruma göre, araştırma kapsamındaki tüketicilerin % 69'u, beklentilerini büyük ölçüde karşılaması durumunda yeni açılacak özel bir ÇBE'nin hizmetinden yararlanacağını belirtmiştir. ÇBE'den yararlanan tüketicilerden yarıdan fazlasının yeni açılacak bir ÇBE hizmetinden yararlanma eğiliminde olması, Aydın'daki şimdiki ÇBE hizmetlerinin tüketicilerde yeterli doyumu sağlayamadığını açıkça ortaya koymaktadır.

**Çizelge: 15**  
**Tüketicilerin Aydın'da Açılacak Özel Bir ÇBE'den Hizmet Satın Alma Eğilimleri**

Çocuğun Şimdiki Bakım Biçimi	(s)	(%)
<b>A. AKRABALARDAN BİRİSİ (n: 47)</b>		
- Hayır	9	19
- Evet	34	72
- Yanıtsız	4	9
<b>B. ÜCRETLİ BAKICI (n: 44)</b>		
- Hayır	9	21
- Evet	34	77
- Yanıtsız	1	2
<b>C. ÇOCUK BAKIMEVİ (n: 42)</b>		
- Hayır	17	40
- Evet	23	55
- Yanıtsız	2	5
<b>D. GENEL DURUM (n: 133)</b>		
- Hayır	35	26
- Evet	91	69
- Yanıtsız	7	5

### F. Tüketicilerin ÇBE Hizmeti İçin Ödeyebileceği Fiyatlar

Tüketicilerin beklentilerine büyük ölçüde yanıt verecek bir ÇBE işletmesi açılması durumunda ödeyebilecekleri hizmet fiyatlarını belirlemek amacıyla sorulan sorunun yanıtları Çizelge 16'da görülmektedir. Çizelge 16'ya göre tüketicilerin yarıya yakın bölümü (% 47,6'sı), beklentilerini karşılayan bir ÇBE hizmeti için 950.000 - 1.000.000 TL. fiyat

ödeyebilecektir. Ayrıca tüketicilerin % 54,7'sinin böyle bir hizmet için en az 950.000 TL. fiyat ödemeye hazır olduğu anlaşılmaktadır. Bu fiyat, Aydın il merkezindeki özel ÇBE'lerin 1993 yılında uygulayabileceği tavan fiyatın üzerindedir (Çizelge: 4).

**Çizelge: 16**

**Tüketicilerin Beklentilerini Karşılamanın Bir ÇBE İşletmesine Ödeyebilecekleri Hizmet Fiyatlarının Dağılımı (Aralık-1993)**

Hizmet Fiyat (1000)	(s)	(%)
350 - 400	5	4
450 - 500	18	14,3
550 - 600	7	5,5
650 - 700	12	9,5
750 - 800	13	10,4
850 - 900	2	1,6
950 - 1000	60	47,6
1250 - 1500	7	5,5
- 2000	2	1,6
<b>TOPLAM</b>	<b>126</b>	<b>100</b>

## VI. BULGULARIN DEĞERLENDİRİLMESİ

Aydın'da çocuk bakım hizmeti vermek üzere kurulacak bir işletme için yapılan pazar araştırması sonucunda elde edilen bulgulara göre, Aydın il merkezindeki çocuk bakım hizmet pazarının yapısı aşağıdaki nitelikleri taşımaktadır.

1. Aydın il merkezinde çocuk bakım hizmetine olan yıllık tahmini talep miktarı 1995 yılı için  $900 \pm 90$ 'dir.

2. Aydın il merkezinde çocuk bakım hizmet talebinin % 35'ini kamu kurumlarına bağlı olarak çalışan 5 tane ÇBE; % 33'ünü tüketicilerin akrabaları ve % 32'sini ücretli bakıcılar karşılamaktadır. İl merkezinde özel ÇBE işletmesi yoktur.

3. Aydın il merkezindeki ÇBE kuruluşlarında kurum personeli tüketicilere indirimli ve diğer tüketicilere indirimsiz olmak üzere iki ayrı hizmet fiyatı tarifesi uygulanmaktadır. Buna göre, ÇBE kuruluşlarında uygulanan indirimli ve indirimsiz ortalama hizmet fiyatları 1993 yılında 457-675 bin TL., 1994 yılında 742-1084 bin TL. olmuştur. Yıllık ortalama hizmet fiyatı artışı % 65'dir. 1994 yılında gerçekleşen enflasyon oranı gözönüne alınırsa 1995 yılı ÇBE hizmet fiyatlarının bir önceki yıla göre en az ortalama % 110-120 artması beklenmektedir.

4. Aydın il merkezindeki özel ÇBE'ler için saptanan taban ve tavan hizmet fiyatları 1993 yılı için 700-900 bin TL.; 1994 yılı için 1.300-1.500 bin TL. dir. Yıllık ortalama fiyat artışı, % 76,5'dur. Bu sonuca göre özel ÇBE'leri için saptanan ortalama hizmet fiyatları kamu ÇBE'lerinden % 11,5 daha fazla artış göstermiştir. 1994 yılı enflasyon oranı gözönüne alınırsa özel ÇBE'ler için 1995 yılı ortalama hizmet fiyatlarında, bir önceki yıla göre en az % 120-130 artış olması beklenmektedir.

5. Bakıcı çalıştıran tüketicilerin çocuk bakım hizmeti için Aralık 1993'de ödedikleri ücretler 300-1.500 bin TL. arasında değişmektedir. Bu sonuca göre bakıcı çalıştıran tüketicilerin ödedikleri ortalama ücret, ÇBE'den yararlanan tüketicilerin ödedikleri ortalama ücretin (787.000 - 566.000 = 221.000) % 39 üzerindedir. Özel ÇBE'ler için saptanan ortalama ücrete çok yakındır.

6. Çocuk bakım hizmetinin tüketicileri, 0-6 yaş grubunda çocuğu olan ve çoğunluğu kamu kurumlarında görev yapan memur aileleridir.

7. Tüketici ailelerin % 55,7'sinin aylık geliri 7-11 milyondur. Ailelerin ortalama aylık geliri 10,5 milyondur.

8. Tüketicilerden büyük çoğunluğunun (% 93,3) 0-6 yaş grubundaki çocuk sayısı 1, kalan % 6,7'sinin 2'dir. Tüketicilerden % 48,6'sının çocukları 4-6 yaş grubunda; % 32,4'ünün 2-4 yaş grubunda; % 19'unun 0-2 yaş grubundadır. Bu sonuçlar, tüketicilerin çocuk sayılarında belirgin bir azalma olduğunu göstermektedir. Bunun çocuk bakımındaki güçlüklerden kaynaklandığı söylenebilir.

9. Çocuk bakım hizmetleri 5 faktör boyutunda değerlendirildiğinde, tüketicilerde en yüksek doyum sağlayan hizmet kaynağı, % 73 doyum düzeyi ile ÇBE'dir. Bu konuda ikinci sırayı % 68 doyum düzeyi ile akrabalar ve üçüncü sırayı % 66 doyum düzeyi ile ücretli bakıcılar almaktadır.

10. Ücretli bakıcı ve akrabaların bakım hizmetinden yararlanan tüketicilerin başka ortak sorunları arasında, çocuğa gereken disiplinin verilememesi ve çocuğun yanlış alışkanlıklar ve bilgiler edinmesi bulunmaktadır. Nitekim bu şikayete paralel olarak tüketicilerden "çocuğun yaşına uygun eğitimi" konusunda ne düşük doyum elde edenler, ücretli bakıcı ve akrabaların bakım hizmetinden yararlanan tüketicilerdir.

11. Bakıcının geç gelmesi, bazı günler gelmemesi, aniden işi bırakması ücretli bakıcıdan yararlanan tüketicilere özgü diğer sorunlardır.

12. ÇBE'ye ait servisin olmaması, öğretmen sayısının ve niteliklerinin yetersizliği, çocuğa diğer çocuklardan istenmeyen davranışlar ve bazı hastalıklar geçebilmesi vb. ÇBE'den yararlanan tüketicilerin başlıca sorunlarıdır.

13. Tüketicilerin çocuk bakım hizmeti üreten bir işletmede bulunmasını istedikleri başlıca nitelikler önem sırasına göre şunlardır: Güvenli bir ortam

olması (% 28,5), çocuğun dengeli ve düzenli beslenmesi (% 24,5), çocuğa yaşına uygun eğitimin verilebilmesi (% 23), işyerine yakın olması (% 15,5).

14. Beklentilerini büyük ölçüde karşılaması durumunda, çocuk bakım hizmetini ücretli bakıcıdan sağlayanların % 77'si, akrabalarından sağlayanların % 72'si, ÇBE'den sağlayanların % 55'i ve toplam tüketicilerin % 69'u yeni açılacak bir ÇBE'nin hizmetini satın alma eğilimindedir.

15. Tüketicilerin % 54,7'si beklentilerini büyük ölçüde karşılayan bir ÇBE işletmesinin hizmeti için, il merkezindeki özel ÇBE'ler için saptanan 1993 yılı tavan fiyatın (900.000 TL. nin) 50-100 bin TL. üzerinde bir bedeli ödeme eğilimindedirler.

Aydın'daki çocuk bakım hizmet pazarının ana hatlarıyla ortaya çıkan bu yapısına göre şu değerlendirmeler yapılabilir.

1. ÇBE'lerinden yararlanan tüketicilerden % 55'inin, beklentilerini karşılayacak bir ÇBE açılması durumunda, şimdi ödedikleri fiyatın üzerindeki bir fiyattan hizmet satın alma eğiliminde olması ve şimdiki hizmetler konusundaki şikayetler; mevcut ÇBE'lerdeki yetersizliğin boyutları konusunda önemli bir veridir.

2. Gerek ücretli bakıcıdan gerek akrabalarından sağlanan çocuk bakım hizmetlerinden tüketicilerin 3. derecede önemli saydığı "çocuğun eğitimi" konusundaki doyum düşüklüğü; bu tüketicilerin yeni açılacak bir ÇBE'den hizmet satın alma eğilimlerini arttıran önemli bir etken olarak görülmektedir.

3. Aydın il merkezinde 1995 yılında açılacak bir özel ÇBE işletmesinden hizmet satın alma eğilimi olan tüketicilerin tahmini sayısı ( $900 \pm 90 \times 0,69$ )  $600 \pm 60$  civarındadır. Bu talebin % 25,4'ünü ÇBE'den yararlanan tüketiciler, % 37,4'ünü ücretli bakıcıdan yararlanan tüketiciler ve % 37,4'ünü de akrabadan yararlanan tüketiciler oluşturulmaktadır. Eğer istenirse kamu kurumlarındaki son on yıllık personel artışları gözönüne alınarak 5-10 yıl ileriye dönük talep tahmini yapılabilir.

4. Mevcut ÇBE'lerinin çocuk bakım koşullarını iyileştirmeleri ve kapasitelerini arttırmaları oranında yeni açılacak ÇBE için belirlenen tahmini talep miktarı bir miktar düşebilir. Ancak bu gelişmenin kısa dönemde olabileceği beklenmemektedir. Tüketicilerin bakımdaki güçlükler nedeniyle çocuk sahibi olma konusundaki eğilimlerinin düşmesi, toplam çocuk bakımı hizmet talebini düşürme yönünde etki yapabilir. Bu eğilim yıllık talep miktarını ilk 1-2 yıl % 10 civarında azaltabilir. Ancak toplumumuzdaki en az 1 çocuk sahibi olma biçimindeki genel eğilimin söz konusu azalmaya frenleyici etki yapacağı söylenebilir.

5. Aydın'da yeni gereksinimlere bağlı olarak kamu ve özel kesimde yer alan iş yerlerindeki kadın personel sayısının artması ve kadınların görev alabileceği yeni iş alanlarının açılması, söz konusu talep miktarını arttırıcı yönde etki yapacaktır. Örneğin, 1992 yılında kurulan Adnan Menderes

Üniversitesi'nin işgören gereksinimi, önümüzdeki yıllarda açacağı yeni birimler nedeniyle diğer kamu kurumlarına göre daha fazla olacaktır.

## VII. SONUÇ

Sonuç olarak pazar araştırması bulgularına göre Aydın il merkezinde yeni kurulacak bir ÇBE işletmesinin vereceği hizmete olan tahmini talep miktarı  $600 \pm 60$ 'dır. Bu talep miktarının önümüzdeki 5-10 yıl içerisinde yıllık % 5 civarında bir artışla sürmesi beklenmektedir.

Bu sonuç Aydın'da bir işletme kurmayı düşünen girişimcilerin diğer seçenekler arasında ÇBE işletmesini de gözönünde bulundurabileceğini ortaya koymaktadır.

Pazar araştırması, işletme kurma konusundaki ön yapılabilirlik araştırmalarının ilk adımda yer alan ve izleyen adımlardaki araştırmalara temel olacak nitelikte önemli bir aşamadır. Ancak kurulacak işletmenin verimli ve kârlı olup olmadığı konusunda sağlıklı kararlar alabilmek için pazar araştırmasını izleyen aşamalardaki araştırmaların da yapılması gereklidir.

Buna göre, ÇBE işletmesi kurmaya ilgi duyan girişimcilerin kesin yatırım kararı verebilmek için pazar araştırması dışında yapılmış başka araştırma ve değerlendirme sonuçlarını da öğrenmeye gereksinimleri vardır. Bunlar işletmenin kapasitesi, hizmet üretme biçimi, temel girdileri, en uygun hizmet yeri, yıllık giderleri, yatırımın tutarı, yatırımın finansman kaynağı ve sonuçta işletmeye yapılacak yatırımın kârlılığı biçiminde sıralanabilir.

## VII. KAYNAKLAR

- Cemalcılar, İlhan; Bayar, Doğan; Aşkun, İnal Cem; Özalp, Şan;** *İşletmecilik Bilgisi, İşitme Özürlü Çocuklar Eğitim ve Araştırma Vakfı Yayını, No: 3, Eskişehir, 1985, s. 41.*
- Can, Halil; Tuncer, Doğan; Ayhan, Doğan Yaşar;** *Genel İşletmecilik Bilgileri, Adım Yayını No: 9, B. 2, Ankara, 1990, s. 56.*
- İdil, Orhan;** *Yönetimde İstatistik, İşletme İktisadı Enstitüsü Yay. No: 41, İstanbul, 1979, s. 190.*