

# Alıcı-satıcı ilişkilerinde güvenin performansa etkileri: Eczane-ecza deposu ilişkisi örneği

A. Elif Şengün

*Başkent Üniversitesi, İşletme Bölümü, Bağlıca Kampusü, 06530 Bağlıca, Ankara*

S. Nazlı Wasti

*ODTÜ, İşletme Bölümü, İnönü Bulvarı, 06531 Ankara*

## Özet

Bu çalışmada firmalar arası güvenin performansa etkileri eczane-ecza deposu ilişkisi bağlamında incelenmiştir. Modelde risk alma eğilimi ile güven arasındaki ilişki sorgulanmakta, böylece yazında incelenmemiş bir alana bakılmaktadır. Çalışmanın sonuçlarına göre güvenin işlem maliyetleriyle olumsuz, işbirliği, çatışma çözümü, memnuniyet ve risk alma eğilimiyle olumlu ilişkisi bulunmaktadır. Güven artınca risk alma eğiliminde artış olacağına ilişkin sonuç akademik yazına önemli bir katkı sağlamaktadır. Bir diğer önemli bulgu karşılıklı bağımlılığın güven üzerinde etkileşimsel bir etkisi olduğu, yani güven ile memnuniyet arasındaki ilişkiyi güçlendirdiğidir. Buna göre taraflar birbirlerine bağımlı olmadıklarının düşündüklerinde ilişkiden daha memnun olmaktadırlar. Çalışma hem hizmet sektöründe yapılması, hem de gelişmekte olan ülke bağlamında olması nedeniyle mevcut yazına yeni bir boyut kazandırmayı amaçlamaktadır.

## 1. Giriş

Bu çalışmanın amacı insanlar arası bir olgu konumundan firmalar arası bir olgu konumuna gelen “güven” konusunu Türkiye ortamında ele almak ve firmalar arası ilişkinin performansına yönelik bir model geliştirmektir. Bazı akademisyenlere göre bir ülke ekonomisinin etkinliği o ülkede yüksek düzeyde güvene dayalı bir kurumsal çevrenin bulunmasıyla doğrudan orantılıdır. Örneğin,

Fukuyama'ya (1995) göre bir ülkenin ekonomik başarısı ve rekabet edebilirliği sözkonusu toplumdaki güven seviyesine bağlıdır. Firmalar arası ilişkilerde güven değerli bir finansal varlık olarak düşünülmektedir. Bunun sebebi güvenin sadece önemli bir eşgüdüm mekanizması olmakla kalmayıp (Bradach ve Eccles, 1989) aynı zamanda yüksek performans ve rekabet üstünlüğü için bir önkoşul olarak değerlendirilmesidir (Ring ve Van de Ven, 1992; Sako, 1992; Zaheer ve diğerleri, 1998).

Ekonomik ilişkilerde güven ve performans arasındaki ilişki görgül anlamda halen net değildir. Bazı anekdot ve vaka çalışması türü veriler (Dore, 1983; Fukuyama, 1995) dışında güven ve performans ilişkisi üzerine yapılmış geniş örneklemlili iki tane görgül çalışma vardır (Dyer ve Chu, 2003; Zaheer ve diğerleri, 1998). Her iki çalışma güvenin performansa etkilerini gelişmiş ülkelerin imalat sektörlerinde ele almaktadır. Ancak gelişmiş ülke ortamında yapılmış çalışmaların sonuçlarının Türkiye gibi gelişmekte olan bir ülke ortamına tam olarak uyması kültürel, ekonomik, hukuki, sosyal, vb. farklılıklar nedeniyle genellikle mümkün değildir (Wasti, 1998). Dolayısıyla alıcı-satıcı (veya ana sanayi-yan sanayi) ilişkilerinde özellikle üzerinde durulan bir konu olan “firmalar arası güven”in Türkiye ortamında incelenmesinin dünya yazınına katkıda bulunacağı düşünülmektedir.

Çalışmanın sağladığı bir diğer kuramsal katkı, yazından esinlenerek oluşturulan güven-performans modelinin geliştirilerek ‘risk alma’ eğiliminin yeni bir bağımlı değişken olarak eklenmesidir. Yazında şimdiye kadar güvenin *risk algısını* azalttığı yönünde çalışmalar olmasına rağmen, güvenin *risk alma eğilimi* üzerine olan etkisi incelenmemiştir. Ayrıca ‘ taraflar arası bağlılık’ ve ‘ tarafların bağımlılığı’ değişkenleri, güven üzerinde yazının öngördüğü etkileşimsel etkileri yapıp yapmadıklarının incelenmesi amacıyla modele dahil edilmiştir.

Bu çalışmada güven ve performans arasındaki ilişki Ankara’daki eczaneler ve ecza depoları arasında incelenmektedir. Eczaneyle ecza deposu arasındaki ilişki uzun vadeli tedarik ilişkisi (Das ve Teng, 2001) özelliklerini taşır. Bu ilişkide taraflar bağımsız işletmeler olup birbirleri üzerinde sermaye hakkı iddia edemezler. Temel ekonomik işlem ilaç tedarikiğidir ve taraflar birbirleriyle sık (her gün) görüşürler. Beklenmeyen bir durum (ör. eczane ile depo arasında ilişkinin devamını etkileyecek önemli bir anlaşmazlık, deponun kapanması, vb.) olmadığı müddetçe ilişki kesintisiz devam eder. Eczanelerin sahipleri genellikle eczacılardır ve bu işletmeler KOBİ (Küçük veya

Orta Boyutlu İşletme) olarak değerlendirilirler. Eczanenin ana deposu eczacının diğer depolara oranla daha fazla sipariş verdiği, daha sık görüştüğü (telefonda veya yüzyüze), bunlara bağlı olarak da daha yakın bir ilişki içinde olduğu depodur. Genellikle depo ile eczane arasında resmi bir sözleşme olmamasına rağmen ilişkiyi yönlendiren sözel norm ve prosedürler sözkonusudur. Bunların yanısıra, devlet %72 oranıyla sektördeki en önemli alıcıdır (DPT, 2001a). Sektörün en önemli finansal sorunu ise eczanelerin devlete bağlı sosyal sigorta kurumlarından alacaklarının gecikmesidir (DPT, 2001b). Bu gecikme sonucu eczaneler depolara, depolar da üretici firmalara borçlarını geç ödemekte ve bu durum sektörün gelişimini olumsuz yönde etkilemektedir. Özellikle eczaneler güçsüz finansal yapıları nedeniyle sektörün zayıf halkasını oluşturmaktadırlar.

Bu tür bir araştırma ortamı, satılan ilaçların fiyatlarının sabit olması ve satılan ürünün (ilaç) standart olması açılarından daha önce güven–performans ilişkisini inceleyen yazındaki araştırma ortamlarına göre farklılık arz etmektedir. Bu tip bir sektörde fiyat rekabetine dayalı anlık alıcı-satıcı ilişkileri geçerli olamayacağından, daha uzun vadeli ve ilişkiyel (*relational*) sözleşmelere dayalı ilişkiler görülecektir (Larson, 1992). Bu durumda ilişkiyel sözleşmenin en önemli etmenlerinden olan güven kavramı öne çıkacaktır (Zaheer ve Venkatraman, 1995). Dolayısıyla güvene dayalı ilişkilerin adeta kaçınılmaz olduğu bu ortamda güvenin performansa etkilerinin araştırılması önem arz etmektedir.

Aynı şekilde, satılan ürünün ve fiyatının sabit olması nedeniyle sözkonusu sektörde firmaların maliyet açısından göreceli üstünlük kazanabilmelerinin en önemli yollarından biri işlem maliyetlerindeki (*transaction costs*) azalma olacaktır. Alınan hizmetin uygunluğunun ölçülmesinin zor olması sebebiyle işlem maliyetleri hizmet sektörlerinde büyük önem taşımaktadır (Gilson, 2003). Dolayısıyla, eğer yazında kuramsal olarak ifade edildiği gibi güven işlem maliyetini düşürüyorsa ve dolayısıyla toplam maliyette azalmaya sebep oluyorsa, bu kuramsal ilişkinin en önemli olacağı ortamlardan biri eczane-ecza deposu ilişkisidir.

Karşı tarafa bağımlılık ve karşılıklı bağlılığın işbirliği ve memnuniyet üzerinde etkileri olduğu yazında belirtilmesine karşılık bu etkinin dolaylı mı dolaysız mı ve/veya olumlu mu olumsuz mu olduğu netlik kazanmamıştır. Örneğin, bazı araştırmacılar işbirliğine dayalı örgütlerarası ilişkilerde önemli ölçüde güvensizlik olduğunu tesbit etmiş ve bağımlılık yoluyla zoraki bir işbirliğinin dayatılabileceğini ortaya atmışlardır (Young ve Wilkinson, 1989).

Diğer bir grup araştırmacı ise işbirliğine yol açan olgunun ‘güven’ değil ‘bağlılık’ olduğunu söylemektedirler (Morgan ve Hunt, 1994). Buna göre, iş ilişkisindeki iki taraf birbirlerine güvenmeden, sadece ilişkinin devamına yönelik bir istek (bağlılık) duydukları takdirde de işbirliği içine girebilirler. Güven ile memnuniyet arasındaki ilişki için ise bazı yazarlar yüksek seviyede güvenin memnuniyeti artıracığını öngörmekte (Andersen ve Narus 1990; Armstrong ve Yee, 2001; Michell ve diğerleri, 1998; Siguaw ve diğerleri, 1998), diğer bazı yazarlar ise iki taraf arasındaki güven artışının mutlaka memnuniyette bir artışa neden olmadığını, tek başına güvenin hizmetteki aksamalardan kaynaklanan memnuniyetsizliği telafi edemeyeceğini bildirmektedirler (Ganesan, 1994; Selnes, 1998; Söderlund ve Julander, 2003; Yu ve Pysarchik, 2002). Bağımlılık ve bağlılık değişkenlerinin taraflar arasındaki güveni etkileyerek memnuniyet seviyesi üzerinde dolaylı olumlu veya olumsuz etki yaptıkları varılan araştırma bulguları arasındadır (Andaleeb, 1996; Selnes, 1998). Dolayısıyla bu çalışmada bağımlılık ve bağlılığın güven, işbirliği ve memnuniyet üzerindeki dolaysız ve/veya dolaylı etkileri incelenmektedir.

## 2. Konuyla ilgili yazın ve hipotezler

Ekonomi, psikoloji, sosyoloji, ve işletme bilimleriyle uğraşan pek çok araştırmacı güvenin insan ilişkilerindeki önemi konusunda hemfikir olsa da kavram henüz yeterli derecede açıklığa kavuşmuş değildir. Bunun temel sebebi ise farklı disiplinlerden araştırmacıların güven kavramına değişik anlamlar yüklemeleridir. Örneğin, iktisatçılar güveni hesaplamaya dayalı (Williamson, 1975) veya kurumsal (Zucker, 1986) bir kavram olarak görürken, psikologlar kavramı güvenen ve güvenilen kişilerin kişisel özellikleri çerçevesinde ele almakta (Kramer, 1999), sosyologlar ise güveni kişiler veya kurumlar arasındaki sosyal ilişkilerde aramaktadırlar (Granovetter, 1985).

Bu çalışmada temel alınan güven tanımı disiplinler arası akademik yazında sıkça kullanılan, “bir tarafın, ilişkideki diğer taraf tarafından zayıf yanlarının istismar edilmeyeceğine dair inancı” olarak belirlenmiştir (Barney ve Hansen, 1994; Ring ve Van de Ven, 1992). Ayrıca örgütlerarası güven yazınında kullanılan iki genel güven tanımı da temel alınan tanımlar arasındadır. Bu tanımlar (Doney ve Cannon, 1997; Ganesan, 1994; Ring ve Van de Ven, 1992):

1. Bir tarafın diğer tarafın davranışı hakkındaki beklentilerine olan itimadı ve bu beklentilerin tahmin edilebilir olması,
  2. Bir tarafın diğer tarafın iyi niyetine olan inancı
- olarak belirtilebilir.

Bu inancın ilişkideki güvenilen tarafın,

1. Önceden belirlenmiş taahhütlere uygun davranmak üzere iyi niyetle çaba harcaması (Mayer ve diğerleri, 1995),
2. İlişkideki diğer taraf tarafından 'adil' olarak algılanan düzenlemeleri (piyasa koşulları değiştikçe) yapması (Klein-Woolthuis ve diğerleri, 2002),
3. Üzerine düşen sorumlulukları yerine getireceğine inanılması (Anderson ve Weitz 1989), ve
4. Elverişli fırsat olması durumunda dahi ilişkideki diğer taraftan faydalanmaya çalışmaması (Andersen ve Narus, 1990)

durumlarında ortaya çıkması beklenebilir.

Bu güven tanımları akademik yazında alıcı-tedarikçi ilişkileri (ör. Sako ve Helper, 1998), ortak girişimler (*joint ventures*) (ör. Inkpen ve Currall, 1997) ve stratejik ortaklıklar (*strategic alliances*) (ör. Ring ve Van de Ven, 1992; Zaheer ve Venkatraman, 1995) gibi örgütlerarası ilişkileri inceleyen araştırmalarda kullanılmışlardır.

İşbirliğini geliştirici, işlem maliyetlerini düşürücü, alışverişleri etkinleştirici ve kolaylaştırıcı olması, firmaların piyasa koşullarının zorluklarına ve değişime uyum kabiliyetlerini artırıcı etkisi nedeniyle güven, performansı artıran önemli bir varlık olarak düşünülmektedir. Daha önce güven ile performans arasındaki ilişkiyi geniş kapsamlı örneklerle görgül olarak analiz eden iki çalışmada (Dyer ve Chu 2003; Zaheer ve diğerleri 1998) işbirliği, memnuniyet ve risk alma eğilimi performans sonuçları olarak modele dahil edilmemiştir. Yine bu çalışmalarda güven ile performans arasındaki ilişkinin çalışmanın yapıldığı ülkeye ve sektöre göre farklı sonuçlar verebileceği ve çalışmanın farklı kültür ve sektörlerden alıcı-satıcı ilişkilerinde tekrar edilmesi gerektiği belirtilmektedir. Dolayısıyla bu çalışmada güvenin beş performans değişkeni (işlem maliyetleri, işbirliği, çatışma çözümü, memnuniyet, ve risk alma eğilimi/tercihi) üzerindeki etkisi Türkiye'deki ecza deposu-eczane ilişkisi kapsamında incelenmektedir.

### 2.1. Güven ve işlem maliyetleri

Güven sözleşmeye dayalı olmadığı durumlarda en fazla ekonomik değeri taşır (Dyer ve Chu, 2003). Bu iddianın temelinde güvenin yazılması, yürürlüğe konması ve takibi mali açıdan külfetli olan resmi sözleşmelere olan ihtiyacı ortadan kaldırması yatmaktadır (Hill, 1990; Barney ve Hansen, 1994). Bu açıdan güvenin işlem maliyetlerini azalttığı düşünülür. İşlem maliyeti ekonomisi kuramına göre bir değer zincirinin verimliliği üretim maliyetlerine olduğu kadar işlem maliyetlerine de bağlıdır (Williamson, 1985). İşlem maliyetleri, bir firmanın diğer bir firmayla yaptığı alışverişten doğan iki tür maliyeti kapsar (Hennart, 1993; North, 1990; Williamson, 1985): 1. araştırma ve sözleşme maliyetleri, 2. denetleme ve uygulama maliyetleri. Williamsoncu görüşe göre iş dünyası ve işletmeler açısından önemli olmadığı düşünülen güven kavramı Dyer ve Chu'ya (2003) göre iki şekilde işlem maliyetlerini azaltmaktadır. Birincisi, yüksek seviyede güvenin olduğu ortamlarda ticari taraflar, karşı tarafın fırsatçı davranmayacağından emin oldukları için alışveriş yapacakları tarafı seçebilmek için uzun araştırmalar yapmayacak, sözleşmenin ayrıntılarını belirlemek için yoğun uğraşlara girmeyeceklerdir. İkinci şekilde ise, yüksek seviyede güvenin olduğu ortamlarda ticari taraflar diğer tarafın görevlerini tam olarak yerine getirip getirmediğini veya sözleşmenin ruhuna uygun davranıp davranmadığını denetlemek için daha az zaman ve gayret harcayacaklardır. Taraflar diğer tarafın iyi niyetle hareket ettiği varsayımıyla karşı tarafın davranışlarını daha olumlu bir şekilde değerlendireceklerdir. Böyle olunca taraflar arasında daha az sorun ve çatışma çıkacak, dolayısıyla bunların çözümü için daha az zaman ve gayret harcanacaktır. Buna göre, bir eczacı ana deposuna güveniyorsa, çalışma şartlarını ayrıntılı bir şekilde belirlemeye ve deponun yaptığı işlemleri fırsatçılık açısından değerlendirmeye daha az vakit ve çaba harcayacaktır.

*HİPOTEZ 1:* Taraflar arasında güven arttıkça işlem maliyetleri azalır.

### 2.2. Güven ve işbirliği

İşbirliği bir ilişkide güvenin varlığıyla bağlantılıdır (Deutsch, 1973; Loomis, 1959; Marwell ve Schmitt, 1975; Bonoma, 1976; Lindsfold, 1978; Matthews ve Shimoff, 1979). Araştırmacılar güvenin kişiler, gruplar ve örgütler arasında işbirliğine dayalı davranışlara yol açacağını kabul etmekte (Axelrod, 1984; Mayer, Davis ve Schoorman, 1995; McAllister, 1995), güveni temel bir işbirliği mekanizması olarak görmekte ve işbirliğini güvenin bir yansıması olarak

düşünmektedirler (Komorita ve diğerleri, 1968; Kramer ve Tyler, 1996; Smith ve diğerleri, 1995). Rousseau ve diğerlerinin (1998, s. 394) tanımına göre, “bir kişiye güvendiğimizi veya onun güvenilir olduğunu söylediğimiz zaman, aslında o kişinin bize faydası olacak, ya da en azından bize zarar vermeyecek şekilde davranma olasılığının onunla bir tür işbirliğine girişmemizi düşündürecek kadar yüksek olduğunu söylemiş oluruz.” Bu tanımdan da anlaşılacağı üzere güven, insanlar, gruplar ve örgütlerarası işbirliği için temel teşkil etmektedir. Buna göre, ana depoyla eczane arasında oluşturulan güven ortamı iki tarafın farklı çıkarlar peşinde koşmayı, amaçlarını uyumlu hale getirmelerine yol açarak işbirliğini arttıracaktır.

*HİPOTEZ 2: Taraflar arasında güven arttıkça işbirliği artar.*

Yazında bağlılık (*commitment*) bir firmanın diğer bir firmayla iş ilişkisinden memnun olmasından dolayı o firmayla ilişkisini sürekli kılma isteği olarak nitelenmiştir (Buchanan, 1974). Bağımlılık (*dependence*) ise bir tarafın amaçlarına ulaşabilmek için diğer tarafla iş ilişkisini sürdürme gerekliliğidir (Frazier, 1983). Bağlılık ve bağımlılığın güven ile işbirliği arasındaki ilişkiyi etkilediği yolunda veriler olmasına karşın (ör. Morgan ve Hunt, 1994; Young ve Wilkinson, 1989) bu değişkenler arasındaki ilişki netlik kazanmamıştır. Örneğin, bazı yazarlar işbirliğine dayalı ilişkilerde önemli ölçüde güvensizlik tesbit etmiş (ör. Young ve Wilkinson, 1989) ve işbirliğinin bağımlılık yoluyla zorla sağlanabileceğini öne sürmüşlerdir. Buna göre, piyasadaki tek bir alıcıya bağımlı olan bir satıcı, güven duymasa da o örgütle işbirliği içinde olmak zorundadır. Başka yazarlar ise işbirliğine yönelik davranışlara güvenden çok bağlılığın yol açabileceği görüşünü ortaya koymaktadırlar (ör. Morgan ve Hunt, 1994). Örneğin, ana deposuyla ilişkisinden memnun olan bir eczacı depoya güven duyup duymamasına bağlı olmaksızın o depoyla işbirliğini sürdürecektir.

Bu tartışmalara görgül olarak katkıda bulunmak üzere bu çalışmada bağlılık ve bağımlılık değişkenleri etkileşimsel değişkenler olarak analizlere dahil edilmiştir.

*HİPOTEZ 2a: Karşılıklı bağımlılık arttıkça güven ile işbirliği arasındaki olumlu ilişki güçlenir.*

*HİPOTEZ 2b: Karşılıklı bağımlılık azaldıkça güven ile işbirliği arasındaki olumlu ilişki güçlenir.*

*HİPOTEZ 2c: Karşılıklı bağlılık arttıkça güven ile işbirliği arasındaki olumlu ilişki güçlenir.*

*HİPOTEZ 2d: Karşılıklı bağlılık azaldıkça güven ile işbirliği arasındaki olumlu ilişki güçlenir.*

### 2.3. Güven ve çatışma çözümü

Alışveriş ilişkilerinde çatışma, amaç farklılığı ve tarafların günlük ilişkilerinde ortaya çıkan beklenmedik durumlara bağlı olarak gelişir (Dwyer, 1980; Zaheer ve diğerleri, 1998) ve düşmanlık, tecrit vb. tatsız sonuçları beraberinde getirebilir (Selnes, 1998). Bu türden anlaşmazlıklar alışveriş ilişkilerindeki taraflar arasında sıkça görüldüğünden (Dwyer ve diğerleri, 1987) çatışma çözümü bir alışveriş ilişkisinin devamı için hayati önem taşır.

Akademik yazın karşılıklı güvenin kurulduğu ilişkilerde çatışmanın kendi içinde uyumlu bir şekilde çözüldüğünü, ilişkinin devamının normlar ve sosyal süreçlerden oluşan bir düzenek tarafından sağlandığını göstermektedir (Dwyer ve diğerleri, 1987). Anlaşmazlıkların dostça bir ortamda çözümlendiği bu tür ilişkilerdeki çatışmalara ‘fonksiyonel çatışma’ denmektedir (Morgan ve Hunt, 1994). Çatışmanın fonksiyonelleşmesi, anlaşmazlıkların ortamdaki ‘havayı temizlemek’ ve çatışmanın verimli sonuçlar doğurmasını sağlamak amacıyla kullanılması anlamına gelmektedir. Andersen ve Narus (1990) güven ile çatışma arasında olumsuz, güven ile fonksiyonel çatışma arasında ise olumlu bir ilişki bulmuşlardır. Örgütler arasında güvenin yüksek olduğu ilişkiel sözleşmelerde, taraflar münasebetlerinde birbirlerine daha geniş hareket alanı—ve dolayısıyla birbirlerinden şüphelenme fırsatı—sağlayacak, böylece sorunları açık bir şekilde tartışarak gereksiz çatışmaların önüne geçeceklerdir (Zaheer ve diğerleri, 1998). Dolayısıyla güven yapıcı çatışma yönetimiyle ilişkilendirilmektedir. Eczane ile ana deposu arasında güven varsa birbirleriyle ilişkilerinde daha anlayışlı davranacaklar, en ufak bir hatalı davranışın arkasında art niyet aramayacaklardır. Böylelikle, çatışmalar daha kolay çözümler hale gelecektir.

*HİPOTEZ 3:* Taraflar arasında güven arttıkça çatışma çözümü kolaylaşır.

### 2.4. Güven ve memnuniyet

Memnuniyet, alışveriş ilişkilerinin önemli bir ögesi olarak görülmektedir (Crosby, Evans ve Cowles 1990; Dwyer 1980; Frazier, 1983). Alışveriş ilişkilerinde memnuniyetin olumlu sonuçları yüksek moral seviyesi, daha fazla işbirliği, daha uzun süreli ilişkiler, daha az yasal işlem olarak belirtilebilir (Hunt ve Nevin, 1974). Akademik yazında güven ile memnuniyet arasında olumlu bir ilişki öngörülmektedir (Andersen ve Narus, 1990; Armstrong ve Yee, 2001; Michell ve diğerleri, 1998; Siguwaw ve diğerleri, 1998; Söderlund ve



Julander, 2003; Yu ve Pysarchik, 2002). Yukarıda belirtilen olumlu etkiler göz önüne alındığında eczaneye depo arasındaki güvenin iki taraf için genel bir rahatlık ve memnuniyet duygusunu beraberinde getireceği düşünülebilir.

*HİPOTEZ 4:* Taraflar arasında güven arttıkça ilişkiden duyulan memnuniyet artar.

Bu tartışmalara karşıt bir görüş ortaya koyan Söderlund ve Julander (2003) kötü hizmetten kaynaklanan olumsuz etkilerin sadece güven ile ortadan kaldırılamayacağını öne sürmektedirler. Güven ile memnuniyet arasındaki olumlu ilişkinin iki taraf arasında ilişkiyi sürdürme yönünde bir bağlılığın olduğu durumlarda pekiştiği de ortaya atılan bulgular arasındadır (Andaleeb, 1996; Selnes, 1998). Diğer bazı çalışmalar ise bağımlılığın güven ile memnuniyet arasındaki ilişkiyi dolaylı veya dolaysız olarak etkileyip etkilemediğini araştırmış, ancak ortaya net bir ilişki çıkaramamışlardır (Anderson ve Narus, 1990; Dwyer, 1980; Keith ve diğerleri, 1990). Örneğin, Kotter'a (1979) göre bağımlılık örgütün devamlılığını tehdit edecek kadar fazla olursa memnuniyetsizliğe yol açabilir. Andersen ve Narus'a (1990) göre ise bir taraf diğer tarafa bağımlı değilse, o tarafa daha az ihtiyaç duyacağı ve dolayısıyla ilişki üzerinde daha fazla etkiye sahip olacağından ilişkiden daha fazla memnuniyet duyacaktır. Öte yandan, Lewis ve Lambert'a (1985) göre karşı taraftan duyulan memnuniyet, bir tarafın diğer tarafın kendi performansı üzerindeki etkisini nasıl algıladığına bağlıdır. Buna göre, bağımlı olan taraf, performans sonuçlarını bağımlı olduğu tarafa atfedecek ve ilişkiden daha memnun kalacaktır.

Bahsi geçen yazından anlaşılacağı üzere bağımlılık ve bağlılığın güven ile memnuniyet arasındaki ilişki üzerine etkileri belirsizdir. Dolayısıyla bu çalışmada ek bir analiz olarak bağımlılık ve bağımlılığın güven ile memnuniyet üzerindeki etkileşimsel etkisi araştırılmıştır:

*HİPOTEZ 4a:* Taraflar arasındaki bağımlılık arttıkça güven ile memnuniyet arasındaki olumlu ilişki güçlenir.

*HİPOTEZ 4b:* Taraflar arasındaki bağımlılık düştükçe güven ile memnuniyet arasındaki olumlu ilişki güçlenir.

*HİPOTEZ 4c:* Taraflar arasındaki bağımlılık arttıkça güven ile memnuniyet arasındaki olumlu ilişki güçlenir.

*HİPOTEZ 4d:* Taraflar arasındaki bağımlılık düştükçe güven ile memnuniyet arasındaki olumlu ilişki güçlenir.

### 2.5. Güven ve risk alma eğilimi

Risk, bir karar alıcı tarafından algılanan öznel kaybetme olasılığıdır (Chiles ve McMackin, 1996) ve güvene temel özelliğini veren bir öge olarak düşünülmüştür (Johnston-George ve Swap, 1982). Eğer hiç risk olmasaydı kararlar tam belirlilik ortamlarında alınabilirdi ve böyle bir ortamda güvene gerek kalmazdı. Çok sayıda yazarın güveni anlamada riskin önemine işaret etmesine karşın (March ve Shapira, 1987; Vos ve Wielers, 2003), riskin güvenin belirleyicisi mi, güvenin kendisi mi, yoksa güvenin bir sonucu mu olduğu konusunda tereddütler vardır (Mayer ve diğerleri, 1995). Bazı yazarlar risk almanın güvenin bir sonucu olduğunu ve bir tarafın karşı tarafa güvendiği durumda daha yüksek seviyede risk alacağını düşünmektedirler (Inkpen ve Currall, 1998). Bu düşünceye göre güven yoluyla belirsizlikteki azalma fırsatçı davranış beklentisini azaltacaktır (Sako ve Helper, 1998) ve böylece karşı taraf tarafından aldatılma riski algısal olarak azalacaktır (Anderson ve Weitz, 1989; Ganesan, 1994). Diğer bazı yazarlar güven ile riski birbirinin aynadaki yansıması olarak düşünmektedirler (ör., Das ve Teng, 1998). Bu düşünceye göre güvenen taraf, duyduğu güvenin verdiği rahatlıkla risk alma eğiliminde bulunacak, güvenen tarafın bu davranışı ise güvenilen tarafta bir sorumluluk duygusu uyandırarak onu daha güvenilir bir şekilde davranmaya itecektir (Madhok, 1995).

Yazında güven, örgütlerarası ilişkilerde algılanan riskin azalmasıyla bağlantılı olarak düşünülmüştür (Corbitt ve diğerleri, 2003; Doney ve Cannon, 1997; Siegrist, 2000; Yousafzai ve diğerleri, 2003). Risk algısındaki azalmayla risk alma eğilimi/tercihi arasında ise olumlu bir ilişki bulunmaktadır (Forlani ve Mullins, 2000). Buna göre karar alıcının risk algısı ne kadar düşükse risk alma eğilimi o kadar yüksek olacaktır.

Bu çalışmada ilk etapta eczane-depo ortamında güven ve olası sonuçlarının daha iyi anlaşılabilmesi amacıyla nitel bir araştırma yapılmıştır<sup>1</sup>. Araştırmanın nitel aşamasında Ankara'daki bazı eczacılarla yapılan mülakat sonuçlarına göre Türkiye'de ecza deposu-eczane ilişkisinde risk iki şekilde ortaya çıkmaktadır: 1. sözleşme riski, 2. satın alma riski. *Sözleşme riski*, eczacının geri ödemesi gecikebilecek sosyal sigorta kurumlarıyla olan sözleşmeleri sonucu ortaya çıkmaktadır. İlaç alımlarından doğan borcunu depoya zamanında ödeyemeyen eczacının borcuna faiz işler. Eczacı borcun

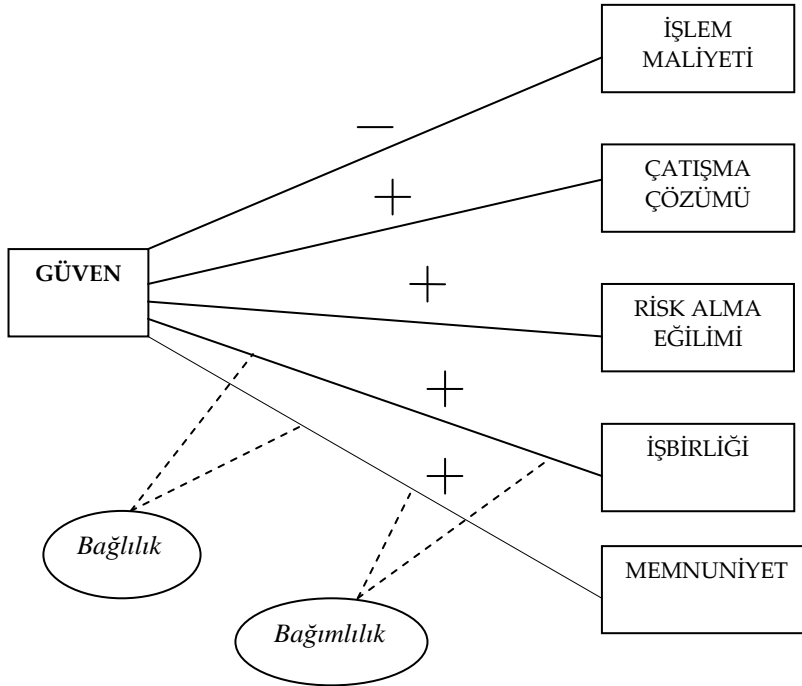
<sup>1</sup> Nitel analiz yöntemiyle ilgili ayrıntılar çalışmanın "Yöntem ve Örneklem" bölümünde bulunabilir.

miktarına göre eczanenin batmasıyla bile sonuçlanabilecek finansal bir riskin altına girer. *Satın alma riski* ise eczacının deponun önerdiği ilaçları satın alması ve ilaç kampanyalarına girmesi sonucu ortaya çıkar. Kendi eczanesinin satış kapasitesini aşarak yüksek miktarda ilaç alımı yapan eczacı, aldığı ilaçları çeşitli nedenlerle (ör. sosyal sigorta kurumunun artık o ilacın geri ödemesini yapmaması, ilacın yasaklanması, ilaca talebin az olması, vb.) elinden çıkaramadığı durumda ağır bir finansal yükün ve borç riskinin altına girmektedir. Yapılan nitel analiz sonuçlarına göre eczaneye depo arasındaki güven arttıkça eczacı daha fazla sözleşme ve satın alma riski alma eğilimi göstermektedir.

**HİPOTEZ 5:** Taraflar arasında güven arttıkça eczacının risk alma eğilimi/tercihi artar.

Şekil 1'de güven ile performans değişkenleri arasında bu çalışmada öngörülen ilişkiler gösterilmektedir.

**Şekil 1**  
Güvenin Performans Değişkenleri Üzerine Öngörülen Etkisini Gösteren Model



### 3. Yöntem ve örneklem

Bu araştırmada eczanelerle ecza depoları arasındaki güvenin işlem maliyetleri, işbirliği, anlaşmazlıkların çözümü, memnuniyet ve risk alma performans değişkenleri üzerindeki etkileri nitel ve görgül araştırma yöntemleri kullanılarak incelenmiştir. Nitel analiz kapsamında mülakat, odak grubu, gözlem, yansıtımlı teknikler ve tarihi analiz yöntemleri kullanılmıştır<sup>2</sup>. Bağlamla ilgili günlük hayat, anlamsallıklar ve ilişkiler hakkında birinci elden bilgi edinmek amacıyla orta büyüklükte bir eczane iki saat süreyle gözlenmiş, yazarlardan biri dışarıdan gözlemci rolünü üstlenmiştir. Bunun yanısıra her biri birer buçuk saat süren yarı-yapılandırılmış iki mülakat ve iki buçuk saat süren bir odak grubu yapılmıştır. Mülakatlar katılımcıların içinde buldukları bağlamdaki ilişkileri anlatım biçimlerini ve hikaye repertuarlarını oluşturma biçimlerini anlamak amacıyla yapılmış, odak grubunda ise katılımcıların konu üzerinde açık bir biçimde tartışmaları hedeflenmiştir. Bunların yanısıra duygu, düşünce, hayal gücü, fantezi ve sezgilerin ifadesine çok uygun olduğu düşünülen kolaj yöntemi bir buçuk saat süreyle bir katılımcıya uygulanmıştır. Bu bağlamda katılımcıya pek çok farklı alanı içine alan dergiler sağlanmış ve ‘depoya güven’i bu dergilerden keseceği resim, kelime, sembol, vs. ile büyük bir karton pano üzerinde oluşturacağı kolaj yoluyla ifade etmesi istenmiştir. Tüm çalışmalara toplam dört eczacı katılmıştır. Nitel analiz sonuçları çalışmada kullanılacak anketin Türkiye ortamına uygunluğunun sağlanmasında önemli bir kılavuz görevi görmüş, ayrıca ilk defa bu çalışmada kullanılan risk alma eğilimi değişkeni nitel analiz verilerine göre tasarlanmıştır.

Nitel analiz kapsamında Ankara Eczacı Odasının 2004 yılı eczacı listesindeki on bölgedeki toplam 1500 eczaneden 360’ına 67 sorudan oluşan bir anket 2004’ün Mayıs ayında bağımsız bir araştırma firması tarafından yazarların gözetiminde uygulanmıştır. Anket eczane sahibi eczacı, eczane sahibi<sup>3</sup>, mesul müdür, stajyer eczacı ve kalfalara dönük olarak hazırlanmış, ankete yanıt veren kişilerden soruları ana depolarını (“X deposu”) düşünerek cevaplamaları istenmiştir. Bölgelerden alınacak örneklem sayısı bölgedeki eczane yoğunluğuna göre kümeleme örnekleme (*cluster sampling*) yöntemiyle önceden belirlenmiş, her bölgede anketörler eczaneleri uygunluk (*convenience*) kriterine göre ziyaret etmişlerdir. Uygunluk kriterinin temel alınmasının nedeni katılımcılardan Türkiye’de ilk defa uygulanan bir ankete azami işbirliği

<sup>2</sup> Nitel analiz bulguları için bkz. Şengün ve Wasti (2005).

<sup>3</sup> Bazı durumlarda eczanenin sahibi eczacı olmayabilir. Bu durumda eczaneyi sahibi adına bir eczacı mesul müdür yönetir.

sağlamaktır. Bu şekilde, anketör bir eczaneyi ziyaret ederek ankete katılımını sağlamak ve aynı eczaneden kendisini tanıdığı bir diğer eczaneye tavsiye etmesini istemektedir. *Kartopu yöntemi* olarak da bilinen bu yöntem sayesinde eczanelerin ankete gönüllü bir şekilde katılımına olanak verilmiş ve sorular üzerinde düşünmeleri sağlanmıştır.

Bu çalışma için özel olarak geliştirilmiş sorulardan oluşan yeni 'risk alma eğilimi' ölçeği hariç tüm ölçekler güvenin performans sonuçlarını araştıran bu çalışmaya uygunlukları, araştırma ortamının özellikleri ve nitel analiz verileriyle örtüşme derecelerine göre seçilmişlerdir. Güven ölçeği akademik yazının geniş bir incelemesi ve nitel analiz sonucu elde edilen verilerin yorumu sonucunda oluşturulmuştur. Bu inceleme ve yorumlama sonucunda eczane-depo ilişkisine uyarlanabilen Zaheer ve diğerleri (1998), Doucette (1993) ve Möllering'in (2003) güven ölçekleri seçilmiştir. 'İşlem maliyetleri' ölçeği Grover ve Malhotra'dan (2003), işbirliği, çatışma çözümü ve memnuniyet ölçekleri Doucette'ten (1993), bağımlılık ölçeği Doucette (1993) ve Svensson'dan (2001), bağlılık ölçeği ise Möllering (2003) ve Svensson'dan (2004) uyarlanmışlardır. 'Risk alma eğilimi' ölçeği ise nitel analiz verileri sonucu varılan bulgular ışığında oluşturulmuştur. Tüm değişkenler beşli Likert tipi ölçekle ölçülmüşlerdir (1-hiç katılmıyorum, 2-katılmıyorum, 3-ne katılıyorum, ne katılmıyorum, 4-katılıyorum, 5-tamamen katılıyorum; bkz. Ek-1 Tablo Ek-1).

#### 4. Bulgular

360 eczaneden oluşan örneklemdaki katılımcılar hakkındaki demografik bilgiler Tablo 1'dedir. Katılımcı eczanelerin çoğunluğunun (%70) beşten az, sadece %10'unun ise yedi ve daha fazla depoya çalıştığı görülmektedir. Bu durum katılımcı eczanelerin çoğunlukla küçük ve orta boyutta eczanelerden oluştuğunu göstermektedir. 360 katılımcı eczaneden %86'sı ana depo olarak özel depolarla çalışırken %14'ü kooperatiflerle çalışmaktadır. Dolayısıyla ana depo seçiminde öncelik özel depolara verilmektedir. Katılımcıların %42'si 6 yıldan az, %58'ise 6 yıl ve daha fazla süredir depolarıyla ilişkilerini sürdürmektedir. Bu durum eczanelerin depolarıyla çoğunlukla uzun süreli ilişkiler kurduğuna işaret etmektedir. Bu ilişkilerin çok büyük bir kısmı (%80) kesintisiz bir biçimde devam ederken küçük bir bölümü (%20) çeşitli nedenlerle kesintiye uğramaktadır. En önemli kesinti sebepleri arasında ödeme koşulları ve faiz problemi gelmekte (%15), bunu telefoncu<sup>4</sup> ile ilgili durumlar izlemektedir (%7).

---

<sup>4</sup> Bir eczacı bir depoya çalışmaya başladığında siparişlerini almak üzere kendisine bir telefoncu atanır. Eczacı ile telefoncu günde en az iki defa görüşürler. Bu çalışmanın

**Tablo 1**  
Örneklem Özellikleri

<b>Cevaplayanın cinsiyeti</b>	<b>%</b>	<b>Cevaplayanın görevi</b>	<b>%</b>
Erkek	48	Eczane sahibi eczacı	65
Kadın	52	Kalfa	27
		Diğer	8
<b>Cevaplayanın sektördeki tecrübesi</b>	<b>%</b>	<b>Eczanenin çalıştığı depo sayısı</b>	<b>%</b>
<10 yıl	50	<5	70
10-20	25	>5	30
>20	25		
<b>Anlaşılabilir sosyal güvenlik kurumu sayısı</b>	<b>%</b>	<b>Birinci deponun çeşidi</b>	<b>%</b>
<5	59	Beşeri	27
5-10	27	İthal	3
>10	14	Beşeri ve ithal	70
<b>Depoyla ilişkinin süresi</b>	<b>%</b>	<b>Depo ile ilişkide kesinti olup olmadığı</b>	<b>%</b>
<6 yıl	42	Evet	20
6-10	38	Hayır	80
>10	20		
<b>Kesinti olduysa nedeni</b>	<b>%</b>	<b>Depo türü</b>	<b>%</b>
Borç ve faiz ödemeleri	15	Ecza kooperatifi değil	86
Telefoncu	4	Ecza kooperatifi	14
Hizmet kalitesi	2		
Depo kapandı	1		
Belirtilmemiş	78		

## 5. Ölçekler

Çalışmadaki analizler LISREL 8.3 ve SPSS 11 programları kullanılarak yapılmıştır. Kullanılan tüm ölçeklerin Cronbach alfa değerlerinin yazında uygun görülen 0.7 seviyesini sağladıkları veya bu değere çok yakın oldukları görülmüştür (Nunnally 1978) (bkz. Ek-1 Tablo Ek-1). Regresyon analizi yapılmadan önce ölçekleri oluşturan maddelerin ortalama değerleri hesaplanarak GÜVEN, İŞLEM MALİYETİ, İŞBİRLİĞİ, ÇATIŞMA ÇÖZÜMÜ, MEMNUNİYET ve RİSK ALMA EĞİLİMİ temel değişkenleri ve BAĞIMLILIK ve BAĞLILIK etkileşimsel değişkenleri elde edilmiştir. Ölçeklerin

---

nitel analiz kısmından elde edilen sonuçlar telefoncunun depo ile eczane ilişkisinde önemli bir arayüz elemanı (*boundary spanner*) olduğunu ortaya koymaktadır.

ortalama değerleri ve standart sapmaları Ek-1 Tablo Ek-2'de verilmiştir. Daha sonra bu değişkenler normallik ve doğrusallık analizlerinden geçirilerek regresyon için uygunlukları saptanmıştır. Son olarak tüm değişkenler için uç noktada olup analiz sonuçlarını saptırabilecek gözlemler olup olmadığı incelenmiş ve 77. gözlem uç noktada (*outlier*) olduğu için<sup>5</sup> veri tabanından çıkarılmıştır.

### 5.1. Temel etkiler

Hipotezlerde öngörülen ilişkiler verilere SPSS 11.0 programı kullanılarak regresyon analiziyle görgül olarak test edilmiştir (Tablo 2). Sonuçlara göre GÜVEN ve İŞLEM MALİYETİ arasında anlamlı ve olumsuz bir ilişki bulunmaktadır (beta= -0.594,  $p < 0.01$ ,  $R^2 = 0.353$ ). Dolayısıyla birinci hipotez desteklenmektedir. GÜVEN ve İŞBİRLİĞİ arasında anlamlı ve olumlu bir ilişki ortaya çıkmıştır (beta= 0.544,  $p < 0.01$ ,  $R^2 = 0.296$ ). Böylece ikinci hipotez de destek bulunmaktadır. Üçüncü hipotezde GÜVEN ve ÇATIŞMA ÇÖZÜMÜ arasında olumlu bir ilişki olduğu ortaya atılmaktadır. Sonuçlar üçüncü hipotezi doğrular yöndedir (beta= 0.662,  $p < 0.01$ ,  $R^2 = 0.438$ ). GÜVEN ve MEMNUNİYET arasında anlamlı ve olumlu bir ilişki vardır (beta= 0.624,  $p < 0.01$ ,  $R^2 = 0.390$ ), ki bu da dördüncü hipotezi doğrulamaktadır. Son olarak beşinci hipotezde GÜVEN ve RİSK ALMA EĞİLİMİ arasında olumlu bir ilişki olduğu öngörülmektedir. Sonuçlar bu iki değişken arasında anlamlı ve olumlu bir ilişki olduğunu göstermektedir. Böylelikle son hipotez de desteklenmiş olmaktadır (beta= 0.192,  $p < 0.01$ ,  $R^2 = 0.034$ ).

### 5.2. Etkileşimsel etkiler

BAĞIMLILIK ve BAĞLILIK değişkenlerinin güven-memnuniyet ve güven-işbirliği ilişkileri üzerinde etkileşimsel bir etkisi olduğu yukarıdaki hipotezlerde öngörülmüştü. Bu etkileşimsel etkinin anlamlı olup olmadığını incelemeye önce GÜVEN, BAĞLILIK, ve BAĞIMLILIK değişkenleri ortalanmış<sup>6</sup> (Aiken ve West, 1991) ve ortalanmış yeni değişkenlere OGÜVEN, OBAĞLILIK ve OBAĞIMLILIK isimleri verilmiştir. OGÜVEN ile OBAĞLILIK ve OGÜVEN ile OBAĞIMLILIK değişkenlerinin gözlemsel değerleri birbirleriyle çarpılarak etkileşimsel değişkenler olan OETKİ-BAĞIMLILIK ve OETKİ-BAĞLILIK değişkenleri elde edilmiştir.

<sup>5</sup> Bu gözlemin z-değerleri yukarıda sayılan beş değişken için +(-) 2,5'un üzerinde olduğundan bir uç noktayı temsil ettiği anlaşılmıştır.

<sup>6</sup> Bu değişkenlerin genel ortalama değerleri her gözlemin sayısal değerinden çıkarılmıştır.

Analizler sonucunda sadece BAĞIMLILIK değişkeninin GÜVEN ile MEMNUNİYET arasındaki ilişki üzerinde etkileşimsel bir etkisi olduğu (beta= -0.703, t= -1.781, p< 0.1) (bkz. Ek 2 Tablo Ek-2), diğer etkileşimsel etkilerin ise gözlenemediği görülmektedir (bkz. Ek-2, Tablolar Ek-1, Ek-3, Ek-4).

**Tablo 2**

Bağımsız Değişken (Güven) ile Bağımlı Değişkenler (İşlem Maliyetleri, İşbirliği, Çatışma Çözümü, Memnuniyet ve Risk Alma Eğilimi) Arasındaki İstatistiksel İlişkiler

Öngörülen İlişki	Standardize edilmemiş katsayılar			Standardize edilmiş katsayılar	R <sup>2</sup>	t	Anlamlılık
	Sabit	B	Std. hata				
H1: Güven-işlem maliyetleri	4.688	-.647	.046	-.594	.353	-13.962	.000
H2: Güven-işbirliği	1.803	.592	.048	.544	.296	12.258	.000
H3: Güven-çatışma çözümü	1.267	.715	.043	.662	.438	16.691	.000
H4: Güven-memnuniyet	1.551	.704	.047	.624	.390	15.102	.000
H5: Güven-risk alma eğilimi	1.559	.264	.071	.192	.034	3.703	.000

Bağımlılığın güven ile işbirliği arasındaki ilişki üzerinde etkileşimsel bir etkisi olduğu anlaşıldıktan sonra bu etkinin bağımlılık yüksek (ör., ortalanmış bağımlılık değerlerine bir standart sapma eklenerek) ve düşükken (ör., ortalanmış bağımlılık değerlerinden bir standart sapma çıkarılarak) nasıl olduğunu anlamak üzere bir regresyon analizi yapılmıştır. Bu analiz sonucunda bağımlılık düşükken güven ile memnuniyet arasındaki ilişkinin bağımlılık yüksekken olduğundan daha güçlü olduğu (beta= .673'e karşı beta= .535) ortaya konmuştur (bkz. Ek 2 Tablo Ek-5, Ek 2 Şekil Ek-1). Dolayısıyla sadece Hipotez 4b kabul edilmekte, diğer etkileşimsel hipotezler reddedilmektedir.

## 6. Tartışma

Bu çalışmada güvenin performans üzerine etkileri Türk ilaç dağıtım sektöründe görgül analiz teknikleri kullanılarak incelenmiştir. Sonuçlar temel hipotezleri destekler niteliktedir. Regresyon analizi sonucunda örgütler arası güvenin işlem maliyetini azalttığı, işbirliği, memnuniyet ve risk alma eğilimini arttırdığı, işletmeler arasında



çıkabilecek anlaşmazlıkların çözümünü kolaylaştırdığı görülmüştür. Bu sonuçlar güven ile performans arasında olumlu bir ilişki bulan çalışmaları teyit eder niteliktedir (Dyer ve Chu, 2003; Zaheer ve diğerleri, 1998). Bu çalışmanın daha önce güven-performans ilişkisini inceleyen çalışmalardan farkı, fiyata dayalı rekabetin olmadığı ve devlet (Sağlık Bakanlığı) tarafından denetlenen bir hizmet sektörünü geliştirmekte olan bir ülke ortamında ele alıyor olmasıdır. Bu tür bir sektörde bir eczanenin diğer eczanelerden göreceli olarak üstün olmasının en önemli yollarından biri işlem maliyetlerini asgariye indirmesidir. İlaç tedarik zinciri içerisinde bir halkayı oluşturan eczanelerin ekonomik yapısının tedarik zincirindeki tüm firmaların (ör. üretici firma, ecza deposu) ekonomik durumunu etkilediği düşünüldüğünde eczanelerin işlem maliyetlerindeki güvene bağlı azalmanın zincirdeki tüm firmaların refahını etkileyecek bir sonuç olduğunu söylemek yanlış olmayacaktır.

Yukarıdaki yorum Williamson'un kuramlarını tamamlar nitelikte görünmekle birlikte bu kuramların güvenin ilişkilere etkileri konusunda geniş bir bakış açısına sahip olduğu söylenememektedir. Güvenin performans üzerindeki olumlu etkilerini yansıtan yukarıdaki sonuçlar Williamsoncu güven yaklaşımının yeterince sosyalleşmemiş (*under-socialized*) bir bakış açısını yansıttığının da göstergesidir. Williamson'a (1985) göre güven, çıkar odaklı bir hesaplama dayandırmadığı sürece ekonomik piyasalarda anlamı olmayan körlemesine bir güveni temsil eder. Çıkar odaklı hesaplama dayalı güven ise tam bir güven sayılamaz. Dolayısıyla iş dünyasında güvenden bahsetmek çok yerinde olmayacaktır; bunun yanı sıra, rasyonel karar alıcılar kıt kaynakların dağıtımında salt güvene dayalı olarak hareket etmemelidirler. Bu çalışmadaki bulgulara göre ise güven, araştırma ve sözleşme maliyetleri ile denetim ve uygulama maliyetlerinden oluşan işlem maliyetlerini azaltarak, işbirliğini, memnuniyeti, çatışma çözümünü ve risk alma eğilimini arttırmakta, böylece işletmelerin daha etkin ve verimli çalışmasına yol açmaktadır. Bu bulgular güvenin iş hayatında rasyonel karar alıcılar tarafından kullanılmamasını öğütleyen Williamsoncu yaklaşımı yadsıyan sonuçlardır.

Bu çalışmada elde edilen diğer sonuçlar ise güvenin işbirliğini, çatışma çözümünü ve memnuniyeti artırıcı yönde rol oynamasıdır. Artan işbirliği, amaç birlikteliği ve daha iyi eşgüdüm gibi iki firma arasındaki alveriş ilişkisi açısından önemli iki sonucu beraberinde getirmektedir. Özellikle eczane–ecza deposu ilişkisinde olduğu gibi tekrar eden alışverişlerde eşgüdüm, işlemlerin uyumlu bir şekilde

götürülmesi bakımından önemlidir. Amaç birlikteliği ise hedeflerin daha açık bir biçimde anlaşılmasını ve bunlara ulaşmak üzere yapılacak uygulamaların daha fazla benimsenmesini sağlayacaktır (Das ve Teng, 1998). Güven sayesinde çatışma çözümünün kolaylaşması, alışveriş ilişkisi sırasında ortaya çıkabilecek sorunların daha az zaman ve enerji harcanarak çözümlenmesini ve çıkacak çatışmaların yapıcı sonuçlar doğurmasını sağlayacak, bu ise firmaların birbirlerine olan güvenlerini pekiştirecektir (Andersen ve Narus, 1990; Zaheer ve diğerleri, 1998). Güvenin işlem maliyetlerini düşürücü, işbirliği, ve çatışma çözümünü arttırıcı etkisi tüm alışveriş ilişkisine yansıtacağından tarafların aralarındaki ilişkiden daha fazla memnuniyet duyacakları kuşkusuzdur. Ayrıca güven ile memnuniyet arasındaki olumlu ilişkinin taraflar arasında uzun vadeli ilişki beklentisini arttırması da beklenebilir (Armstrong ve Yee, 2001; Chiou ve diğerleri, 2004). Memnuniyetin bazı çalışmalarda doğrudan bir performans ölçüsü olarak değerlendirilmesi (Artz, 1999; Claro ve diğerleri, 2003; Zaheer ve diğerleri, 1998) güvenin performansı arttırıcı rolünü bir kez daha ortaya koymaktadır.

Daha önceki çalışmalarda güvenin algılanan riski azalttığına ilişkin bulgular olmasına karşın (Anderson ve Weitz, 1989; Ganesan, 1994; Sako ve Helper, 1998), güvenin risk alma eğiliminde bir artışa yol açıp açmadığı araştırılmamıştır. Risk, risk algısı ve risk yönetiminin işletme ve strateji konusundaki araştırmalarda önemli konu başlıklarını teşkil ettiği düşünüldüğünde (Das ve Teng, 2001) bu çalışmada elde edilen güvenin risk alma eğiliminde artışa yol açtığına ilişkin sonucun akademik yazına önemli bir katkı sağladığı söylenebilir. Güven ile risk arasındaki ilişki kavramsal olarak adeta aynadaki yansıma olarak düşünülür (Das ve Teng, 1998). Ancak güvenin tek başına risk almaya ifade etmediği, sadece risk almaya daha istekli olmaya işaret ettiğine yönelik bir görüş de mevcuttur (Mayer, Davis and Schoorman, 1995). Bunun yanısıra, kavramsal olarak riskin güvenle eşanlamlı olduğu düşünülse de bunun görgül olarak ortaya konması gerekir. Aksi halde örneğin risk almaya eğilimli insanların kolaylıkla başkalarına güvenebileceği veya risk alma eğilimi yüksek olan toplumlarda güvenin de yüksek çıkması gerektiği düşünülebilir. Das ve Teng'in yakın tarihli bir makalesinde (Das ve Teng, 2004) ise bunun böyle olmadığını görgül olarak ortaya konduğu belirtilmektedir. Şimdiye kadar yazında görgül olarak incelenmemiş bir ilişki olan güven-risk alma eğilimi ilişkisinin çalışmamızda ele alınmasının yazına çok önemli bir katkı yaptığını düşünmekteyiz.

Bu çalışma ile elde edilen bir diğer önemli bulgu karşılıklı bağımlılığın güven üzerinde etkileşimsel bir etki yaratıp memnuniyeti dolaylı olarak etkilediğinin ortaya çıkarılmasıdır. Bu sonuca göre karşılıklı bağımlılık yüksekken işletmelerarası güven ile memnuniyet arasında olumlu bir ilişki olmaktadır. Karşılıklı bağımlılık düşükken ise güven ile memnuniyet arasında yine olumlu ve daha güçlü bir ilişki bulunmuştur. Yani karşılıklı bağımlılığın düşmesi, güven ile memnuniyet arasındaki ilişkiyi bağımlılığın yükseldiği duruma kıyasla daha fazla pekiştirmektedir. Dolayısıyla eczacı, depo ile eczanesi arasında vazgeçilmez bir bağımlılık olmadığını, her iki firmanın da piyasada iş yapabileceği başka firmaların olduğunu düşündüğünde depo ile arasındaki iş ilişkisinden daha fazla memnuniyet duymaktadır. Bu sonuçlar, yazında bağımlılığın yüksek olduğu durumlarda memnuniyetin azalacağı yönündeki bulguları (ör. Andersen ve Narus, 1990; Kotter, 1979) ve ekonomik bir ilişkide memnuniyetin bir tarafın diğer tarafın performansı üzerindeki etkisini nasıl algıladığına göre değişebileceği görüşünü (Lewis ve Lambert, 1985) desteklemektedir. Buna göre, ekonomik bir ilişkide amaçlarını gerçekleştirmek için karşı tarafa bağımlı olan taraf, kendi performans sonuçlarını bağımlı olduğu tarafa atfedecek ve dolayısıyla bu tarafla olan ilişkisinden daha fazla memnun olacaktır.

## 7. Sonuç

Bu çalışmanın işletme yöneticileri açısından önemli sonuçları vardır. Güvenin işlem maliyetlerini azaltıcı, işbirliği, memnuniyet, risk alma eğilimini arttırıcı ve anlaşmazlıkların çözümünü kolaylaştırıcı etkisi, işletmeler arasında güvene dayalı ilişkiler kurulmasının önemini ortaya koymaktadır. Alıcı-satıcı ilişkilerinde güvenin işlem maliyetlerini azaltması, bürokratik ve yasal kontrol mekanizmalarının daha az kullanılmasına yol açarak ekonomiye önemli faydalar sağlayacaktır. Ayrıca işbirliğinin eşgüdüm ve amaç birlikteliğini arttırıcı etkisi düşünüldüğünde güvene dayalı alıcı-satıcı ilişkilerinin daha etkin ve verimli olacağı düşünülebilir. Bunun yanısıra, güvene dayalı bir ilişkide iki tarafın ilişkiden memnun olması, ilişkinin devamlılığını olumlu yönde etkileyeceğinden tarafların daha uzun vadeli yatırımlar ve bağlantılara girmesi, böylece her iki tarafın amaçlarını daha etkili bir biçimde gerçekleştirmesi beklenebilmektedir. Anlaşmazlıkların daha kolay çözümlenmesi zaman ve çaba açısından tasarruf sağlayacağından işletmeler arasında yapıcı tartışmaların yolunu açabilmektedir. Güven sonucu risk alma

eğiliminde bir artış ise stratejik açıdan işletmelerin farklı seçimler yapabilmesine yardımcı olabilecektir.

Bu çalışmada güvenin olumlu sonuçları ele alınmıştır. Ancak güvenin olumsuz sonuçları da olabilir. Gilson'a (2003) göre bunlardan biri karşılıklı güvenin taraflar arasında yozlaşma ve yolsuzluklara yol açabilmesidir. Bu olasılık, ekonomik bir ilişkideki iki tarafın ilişkinin dışında olan üçüncü bir taraf aleyhine kazanç sağlaması durumunda ortaya çıkabilmektedir. Örneğin, ticari bir ilişkide bir taraf aralarındaki güvene bağlı olarak diğer tarafa daha yüksek fiyat iskontosu sağlar, aynı durumdaki başka taraflara sağlamazsa ilişki dışındaki üçüncü taraflar aleyhine bir kazanç sağlama durumu söz konusu olabilecektir. Her ne kadar yasa bu tür kazançları yasaklasa da, güven taraflar arasındaki gizlilik için paravan olarak kullanılabilir.

Buna ek olarak, her ne kadar bürokratik ve yasal kontrol mekanizmalarına yapılan yatırımlardaki azalma işlem maliyetlerinin azalmasını sağlayarak güvenin olumlu bir sonucu olarak değerlendirilse de, bu tür bir durum Türkiye gibi kayıt dışı ekonominin önemli bir sorun olduğu ülkelerde kayıt dışılığın artmasına ve buna bağlı bazı denetleme sorunlarına neden olabilir. Özellikle ekonomik ilişkilerin saydam olmadığı gelişmekte olan ülke ekonomilerinde, güvene dayalı klan türü ilişki yapılarının içe kapalı ve denetlenmesi zor yapılar ortaya çıkardığı düşünülmektedir (Van Ees ve Bachmann, 2003).

Bu çalışmanın bazı kısıtları bulunmaktadır. Örneğin, eczacılar ankete ana depolarını düşünerek yanıt vermişlerdir. Alternatif bir inceleme olarak eczacıların birinci ve ikinci depolarını düşünerek verdiği cevaplar karşılaştırılıp satıcı firmanın önemi ve sosyal beğeni eğilimi gibi araştırma sonuçlarını saptıran yönelimler ortadan kaldırılabilir. Ayrıca verilen yanıtlar ilişkinin süresi, eczacının sektördeki tecrübesi, ilişkide kesinti olup olmaması gibi değişkenlere göre yığılma analizine tabi tutulabilir. Benzer şekilde, bahsi geçen değişkenler regresyon analizlerinde kontrol değişkenleri olarak analize dahil edilip incelenen ilişkiler üzerinde bir etki yapıp yapmadıklarına bakılabilir.

Çalışma sonuçlarının farklı sektörlere genellenmesinde dikkatli davranmak gerekmektedir. Eczane sahipleri genellikle eczacılardır, dolayısıyla bu tür bir ilişkide güvenin örgütsel yansımalarının yanı sıra kişisel yansımaları da olması beklenebilir. Eczacılarla yapılan mülakatlar sırasında değinilen telefoncunun eczane ile ecza deposu arayüzünde önemli bir kişi olması gerçeği bu beklentiye

güçlendirmektedir. Dolayısıyla eczane ile depo arasındaki güven ilişkisinde örgütler arası güvenin yanısıra kişiler arası güven boyutunun varlığı gözden kaçırılmamalıdır.

Bunlara ek olarak, geniş bir kavram olan güvenin alt boyutları (güven tipleri) ile ilişkisel sözleşmenin performans sonuçları arasındaki ilişki daha ayrıntılı bir biçimde incelenerek güven bileşenleriyle risk alma eğilimi arasındaki ilişki daha ayrıntılı bir şekilde ele alınabilir. Türk kültürünün riskten kaçınan bir yapı sergilediği bilinmektedir (Wasti, 1998). Bir diğer çalışmaya göre ise insanlar güvendikleri bir kişi tarafından aldatılma riskine karşı, bir şans oyununda kaybetme riskine karşı olduğundan daha fazla riskten kaçınan bir davranış sergilerler (Bohnet ve Zeckhauser, 2004) Bu sonuçların ışığında şu sorular gelecekteki çalışmalara ışık tutabilir: Ecza deposu-eczane ilişkisinde tarafların risk alma eğilimini artıran faktör(ler) nedir? Risk alma eğilimindeki artıştan belli bir güven türü mu sorumludur? Tarafların arasında güvene olunca hangi tür riskleri alırlar? Bu bağlamda güvenin farklı alt boyutları ve risk tipleri arasındaki etkileşim incelenmesi gereken konulardan birisidir. Bunun yanısıra, güven ile anlaşmazlık çözümü arasındaki olumlu ilişki kültürel bir açıdan incelenebilir. Bu olumlu ilişki tamamen güvene atfedilebilecek bir durum mu, yoksa kültürel bir olgu mudur? Bu sorular ileride yapılacak araştırmalar için ilginç birer zemin oluşturabilecek niteliktedir.

**EK-1****Ölçekler, ölçek güvenilirliği ve tanımsal değerleri****Tablo Ek-1**  
Araştırmada Kullanılan Ölçekler ve Güvenilirlik Değerleri

Ölçek soruları	Ölçek güvenilirliği ( $\alpha$ )
<p><b>Firmalar arası güven</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. X deposu eczaneme her zaman tam doğru bilgi verir.</li> <li>2. Sıkışık bir durumda X deposu kendi çıkarlarını eczanemin çıkarlarının önüne alır.</li> <li>3. X deposunu çok güvenilir bulurum.</li> <li>4. X deposunun çalışanları işlerini iyi yaparlar.</li> <li>5. X deposu çok dürüştür.</li> <li>6. X deposu eczanem için bir şey yapmaya söz verdiğinde bu sözünü tutmayabilir.</li> <li>7. X deposu eczanemin amaçlarına ulaşmasına yardımcı olmaya çalışır.</li> <li>8. X deposu hizmetlerinin hem avantajlarını hem de dezavantajlarını söyler.</li> <li>9. X deposu uygulamalarında tutarlıdır.</li> <li>10. X deposu bizimle pazarlıklarında hep adil olmuştur.</li> <li>11. X deposu karşısına çıkan fırsatları eczanemin aleyhine de olsa kendi yararına kullanır.</li> <li>12. X deposu ile bütün şartları önceden belirlemeden iş yapmakta tereddüt yaşıyorum.</li> <li>13. X deposu bu piyasada iyi bir şöhrete sahiptir.</li> <li>14. X deposu ile yasal sorunlar yaşamamız pek olası değildir.</li> </ol> <p>Ölçek: 1-Hiç katılmıyorum, 2-Katılmıyorum, 3-Ne katılıyorum ne katılmıyorum, 4-Katılıyorum, 5-Tamamen katılıyorum.</p>	0.83
<p><b>İşlem maliyetleri</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. X deposu ile ilişkimizin esaslarını belirlemek yoğun çaba gerektirdi.</li> <li>2. X deposu ile ilişkimiz geliştikçe sonradan çözülmesi gereken pek çok mesele ortaya çıktı.</li> <li>3. X deposunun önceden belirlediğimiz şartlara uyup uymadığının takibi zordur.</li> <li>4. X deposunun bize ne derece adil davranıp davranmadığını değerlendirebilecek durumdayız.</li> <li>5. X deposunu doğru şekilde değerlendirebilmemiz yoğun çaba gerektirir.</li> <li>6. X deposunun bu ilişkide fırsatçılık yapacağını düşünmem.</li> <li>7. X deposu ile ilişkimizde ortaya çıkabilecek sorunların nasıl çözüleceği bellidir.</li> <li>8. X deposu ile aramızdaki sorunları çözmek zahmetlidir.</li> </ol> <p>Ölçek: 1-Hiç katılmıyorum, 2-Katılmıyorum, 3-Ne katılıyorum ne katılmıyorum, 4-Katılıyorum, 5-Tamamen katılıyorum.</p>	0.75

**Tablo Ek- 1 (devamı)**

Ölçek soruları	Ölçek güvenilirliği ( $\alpha$ )
<p><i>İşbirliği</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Eczanemle X deposunun faaliyetleri arasında koordinasyon vardır.</li> <li>2. Eczanemle X deposu arasında karşılıklı saygı vardır.</li> <li>3. Eczanemle X deposu arasında karşılıklı güven vardır.</li> <li>4. X deposu ile çalışmak kendi amaçlarımıza ulaşmamızı sağlar.</li> </ol> <p>Ölçek: 1-Hiç katılmıyorum, 2-Katılmıyorum, 3-Ne katılıyorum ne katılmıyorum, 4-Katılıyorum, 5-Tamamen katılıyorum.</p>	0.78
<p><i>Çatışma çözümü</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. X deposu ile aramızdaki görüş ayrılıkları birlikte çaba sarfederek çözülür.</li> <li>2. X deposu sıkça bize kendi istediğini yaptırmaya çalışır.</li> <li>3. X deposuyla aramızdaki anlaşmazlıkları çözerken her iki taraf da işbirliği yapar.</li> <li>4. X deposu eczanemin iyiliğini düşünür.</li> <li>5. X deposu eczanemle ilişkilerinde uzlaşmacı değildir.</li> <li>6. X deposu eczanemle ilişkilerinde istediği olsun diye dayatır.</li> </ol> <p>Ölçek: 1-Hiç katılmıyorum, 2-Katılmıyorum, 3-Ne katılıyorum ne katılmıyorum, 4-Katılıyorum, 5-Tamamen katılıyorum.</p>	0.75
<p><i>Memnuniyet</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. X deposu iş yapmak için iyi bir firmadır.</li> <li>2. Elimde olsa X deposu ile iş ilişkiimi bitirirdim.</li> <li>3. Herşeye baştan başlayacak olsam yine X deposu ile çalışırdım.</li> <li>4. X deposundan aldığım hizmet ve mallardan memnunum.</li> <li>5. X deposu ile aramızdaki temaslardan memnunum.</li> </ol> <p>Ölçek: 1-Hiç katılmıyorum, 2-Katılmıyorum, 3-Ne katılıyorum ne katılmıyorum, 4-Katılıyorum, 5-Tamamen katılıyorum.</p>	0.83
<p><i>Risk alma eğilimi</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. X deposu ana depom olduğu sürece ödemeleri gecikebilecek sosyal sigorta kurumlarıyla anlaşma yapmaya çekinmem.</li> <li>2. X deposu ana depom olduğu sürece askeri kurumlarla anlaşma yapmaya çekinmem.</li> <li>3. X deposunun önerdiği malları o an ihtiyacım olmasa bile alırım.</li> <li>4. X deposunun önerdiği malları daha önce hiç satmamış olsam bile alırım.</li> <li>5. X deposunun yaptığı ilaç kampanyalarına o an ihtiyacım olmasa bile girerim.</li> </ol> <p>Ölçek: 1-Hiç katılmıyorum, 2-Katılmıyorum, 3-Ne katılıyorum ne katılmıyorum, 4-Katılıyorum, 5-Tamamen katılıyorum.</p>	0.83

**Tablo Ek- 1** (devamı)

Ölçek soruları	Ölçek güvenilirliği ( $\alpha$ )
<p><i>Karşılıklı Bağımlılık</i></p> <p>1. X deposu gelecekteki karlılığımız için önemlidir.</p> <p>Ölçek: 1-Hiç katılmıyorum, 2-Katılmıyorum, 3-Ne katılıyorum ne katılmıyorum, 4-Katılıyorum, 5-Tamamen katılıyorum.</p> <p>2. Eczanenizin X deposuna bağımlılığını nasıl değerlendirirsiniz? 3. X deposunun eczanenize bağımlılığını nasıl değerlendirirsiniz?</p> <p>Ölçek: 1-Hiç bağımlı değil, 2-Oldukça bağımsız, 3-Ne bağımlı ne bağımsız, 4-Oldukça bağımlı, 5-Tamamen bağımlı</p>	0.69
<p><i>Karşılıklı Bağlılık</i></p> <p>1. X deposu ile güçlü bir ortaklık sürdürmeye çabalıyoruz. 2. X deposu ilişkimize derinden bağlıdır. 3. X deposu eczanemle iyi bir ilişki sürdürmek için sürekli gayret gösterir.</p> <p>Ölçek: 1-Hiç katılmıyorum, 2-Katılmıyorum, 3-Ne katılıyorum ne katılmıyorum, 4-Katılıyorum, 5-Tamamen katılıyorum.</p>	0.68

**Tablo Ek-2**  
Ölçeklerin Tanımsal Özellikleri

	N	Minimum değer	Maksimum değer	Ortalama	Standart sapma
Güven	359*	1.85	5.00	3.72	0.507
İşlem Maliyeti	359	1.00	3.63	2.27	0.552
İşbirliği	359	1.50	5.00	4.01	0.552
Çatışma Çözümü	359	2.00	5.00	3.93	0.548
Memnuniyet	359	2.20	5.00	4.18	0.572
Risk	359	1.00	5.00	2.54	0.697
Bağımlılık	359	1.00	5.00	3.39	0.724
Bağlılık	359	1.00	5.00	3.57	0.730
Geçerli sayı (N)	359				

\* 360 vakadan biri uç nokta olarak tesbit edildiği için analize alınmamıştır.



**EK-2****Etkileşimsel etkiler****Tablo Ek-1**

Katsayılar–Bağımlı Değişken: İşbirliği, Bağımsız Değişkenler:  
Bağımlılık, Güven

Öngörülen ilişki	Standardize edilmemiş katsayılar		Standardize edilmiş katsayılar	t	Anlamlılık
	B	Std. hata	Beta		
1 sabit	3.997	.024		164.399	.000
ogüven	.546	.051	.501	10.731	.000
obağımlılık	9.75E-02	.036	.128	2.735	.007
2 sabit	4.003	.026		156.883	.000
ogüven	.546	.051	.502	10.732	.000
obağımlılık	9.165E-02	.036	.127	2.705	.007
oetki-bağımlılık	-4.8E-02	.063	-.034	-0.771	.441

**Tablo Ek-2**

Katsayılar–Bağımlı Değişken: Memnuniyet, Bağımsız Değişkenler:  
Bağımlılık, Güven

Öngörülen ilişki	Standardize edilmemiş katsayılar		Standardize edilmiş katsayılar	t	Anlamlılık
	B	Std. hata	Beta		
1 sabit	4.166	.024		176.349	.000
ogüven	.680	.049	.603	13.759	.000
obağımlılık	5.020E-02	.035	.064	1.449	.148
2 sabit	4.180	.025		169.182	.000
ogüven	.681	.049	.604	13.818	.000
obağımlılık	4.803E-02	.035	.061	1.390	.165
oetki-bağımlılık	-.108	.061	-.703	-1.781	.076

**Tablo Ek-3**

Katsayılar–Bağımlı Değişken: Memnuniyet, Bağımsız Değişkenler:  
Bağımlılık, Güven

Öngörülen ilişki	Standardize edilmemiş katsayılar		Standardize edilmiş katsayılar	t	Anlamlılık
	B	Std. hata	Beta		
1 sabit	4.157	.023		179.782	.000
ogüven	.586	.052	.520	11.194	.000
obağımlılık	.164	.036	.210	4.519	.000
2 sabit	4.171	.025		166.940	.000
ogüven	.594	.053	.527	11.302	.000
obağımlılık	.164	.036	.210	4.519	.000
oetki-bağımlılık	-7.615E-02	.052	-.059	-1.464	.144

**Tablo Ek-4**  
Katsayılar–Bağımlı Değişken: İşbirliği, Bağımsız Değişkenler:  
Bağlılık, Güven

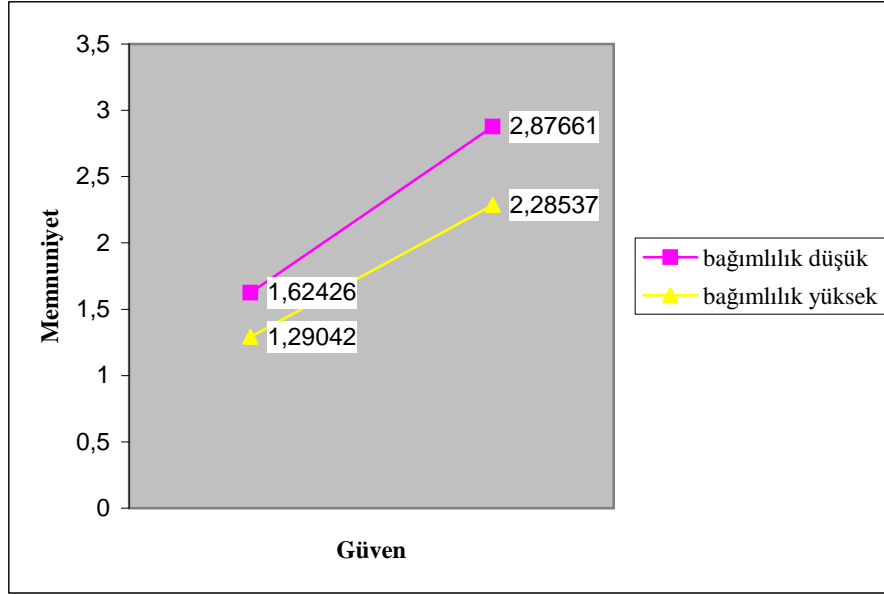
Öngörülen ilişki	Standardize edilmemiş katsayılar		Standardize edilmiş katsayılar	t	Anlamlılık
	B	Std. hata	Beta		
1 sabit	3.984	.024		168.666	.000
ogüven	.443	.053	.407	8.273	.000
obağlılık	.209	.037	.276	5.625	.000
2 sabit	3.992	.026		156.086	.000
ogüven	.447	.054	.411	8.309	.000
obağlılık	.209	.037	.276	5.618	.000
oetki-bağlılık	-4.4E-02	.053	-.035	-.821	.412

**Tablo Ek-5**  
Katsayılar–Bağımlılık Düşük ve Bağımlılık Yüksekken

Öngörülen ilişki	Standardize edilmemiş katsayılar		Standardize edilmiş katsayılar	t	Anlamlılık
	B	Std. hata	Beta		
1 sabit	4.145	.035		118.822	.000
ogüven	.759	.066	.673	11.464	.000
obağımdüşük	4.803E-02	.035	.061	1.390	.165
oetki-bağımdüşük	-.108	.061	-.101	-1.781	.076
2 sabit	4.214	.035		119.608	.000
ogüven	.603	.066	.535	9.202	.000
obağımyüksek	4.803E-02	.035	.061	1.390	.165
oetki-bağımyüksek	-.108	.061	-.101	-1.781	.076

Bağımlı değişken: memnuniyet

**Şekil Ek-1**  
Bağımlılık Düşük ve Yüksekken Güven ile Memnuniyet Arasındaki İlişki



### Kaynaklar

- AIKEN, L. S. ve WEST, S. G. (1991), *Multiple regression: Testing and interpreting interactions*, London: Sage.
- ANDALEEB, S. (1996), "An experimental investigation of satisfaction and commitment in marketing channels: The role of trust and dependence", *Journal of Retailing*, 72 (1), 77-93.
- ANDERSEN, J. ve NARUS, A. (1990), "A model of distributor firm and manufacturer firm working relationships", *Journal of Marketing*, 48, 42-58.
- ANDERSON, E. ve WEITZ, B. (1989), Determinants of continuity in conventional industrial channel dyads, *Marketing Science*, 8(4), 310-23.
- ARMSTRONG, R. ve YEE, S. (2001), "Do Chinese trust Chinese? A study of Chinese buyers and sellers in Malaysia", *Journal of International Marketing*, 9(3), 63-86.
- ARTZ, K. (1999), "Buyer-supplier performance: The role of asset specificity, reciprocal investments and relational exchange", *British Journal of Management*, 10, 113-126
- AXELROD, R. (1984), *The evolution of cooperation*, New York: Basic Books.
- BARNEY, J. ve HANSEN, M. (1994), "Trustworthiness as a source of competitive advantage", *Strategic Management Journal*, 15,175-190.
- BOHNET, I. ve ZECKHAUSER, R. (2004), "Trust, risk and betrayal", *Journal of Economic Behavior & Organization*, 55, 467-484.

- BONOMA, T. V. (1976), "Conflict, cooperation and trust in three power systems", *Behavioral Science*, 21, 499-514.
- BRADACH, J. ve ECCLES, R. (1989), "Price, authority and trust: From ideal types to plural forms", *Annual Review of Sociology*, 15, 97-118.
- BUCHANAN, B. (1974), "Building organizational commitment : The socialization of managers in work organization", *Administrative Science Quarterly*, 19, 533-546.
- CHILES, T. H. ve MCMACKIN, J. F. (1996), "Integrating variable risk preferences, trust and transaction cost economics", *Academy of Management Review*, 21(1), 73-99.
- CHIOU, J., HSIEH, C., YANG, C. (2004), "The effect of franchisor's communication, service assistance and competitive advantage on franchisee's intentions to remain in the franchise system", *Journal of Small Business Management*, 42(1), 19-36.
- CLARO, D., HAGELAAR, G., OMTA, O. (2003), "The determinants of relational governance and performance: How to manage business relationships?" *Industrial Marketing Management*, 32, 703-716.
- CORBITT, B., THANASANKIT, T., YI, H. (2003), "Trust and e-commerce: a study of consumer perceptions", *Electronic Commerce Research and Applications*, 2, 203-215.
- CROSBY, L. A., EVANS, K. R., COWLES, D. (1990), "Relationship quality in services selling: An interpersonal influence perspective", *Journal of Marketing*, 54, 68-81.
- DAS, T. K. ve TENG, B. S. (2004), "The risk-based view of trust: A conceptual framework", *Journal of Business and Psychology*, 19(1), 85-116.
- DAS, T. K. ve TENG, B. S. (2001), "Trust, control and risk in strategic alliances: An integrated framework", *Organization Studies*, 22(2), 251-83.
- DAS, T. K. ve TENG, B. S. (1998), "Between trust and control: Developing confidence in partner cooperation in alliances", *Academy of Management Review*, 23, 491-512.
- DEUTSCH, M. (1973), *The resolution of conflict*, New Haven: Yale.
- DEVLET PLANLAMA TEŞKİLATI. (2001a), *İlaç endüstrisi özel ihtisas komisyonu raporu*, Ankara: DPT Matbaası.
- DEVLET PLANLAMA TEŞKİLATI. (2001b), *Sekizinci beş yıllık kalkınma planı*, Ankara: DPT Matbaası.
- DONEY, P. ve CANNON, J. (1997), "An examination of the nature of trust in buyer-seller relationships", *Journal of Marketing*, 61, 35-51.
- DORE, R. (1983), "Goodwill and the spirit of market capitalism", *British Journal of Sociology*, 34, 459-82.
- DOUCETTE, W. R. (1993), *Interfirm trust in the drug wholesaler-pharmacy dyad*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Wisconsin Üniversitesi, Madison: Wisconsin.
- DWYER, F. R. (1980), "Channel member satisfaction: Laboratory insights", *Journal of Retailing*, 56, 45-65.
- DWYER, F. R., SCHURR, P. H., OH, S. (1987), "Developing buyer-seller relationships", *Journal of Marketing*, 51, 11-27.
- DYER, J. ve CHU, W. (2003), "The role of trustworthiness in reducing transaction costs and improving performance: Empirical evidence from the US, Japan and Korea", *Organization Science*, 14(1), 57-68.

- FORLANI, D. ve MULLINS, J. W. (2000), "Choices in entrepreneurs' new venture decisions", *Journal of Business Venturing*, 15, 305-322.
- FRAZIER, G. L. (1983), "Interorganizational exchange behavior: A broadened perspective", *Journal of Marketing*, 47, 68-78.
- FUKUYAMA, F. (1995), *Trust: the Social Virtues and the Creation of Prosperity*, London: Hamish Hamilton.
- GANESAN, S. (1994), "Determinants of long-term orientation in buyer-seller relationships", *Journal of Marketing*, 58, 1-19.
- GILSON, L. (2003), "Trust and the development of health care as a social institution", *Social Science and Medicine*, 56, 1453-68.
- GRANOVETTER, M. (1985), "Economic action and social structure: A theory of embeddedness", *American Journal of Sociology*, 91, 481-510.
- GROVER, V. ve MALHOTRA, M. K. (2003), "Transaction cost framework in operations and supply chain management research: Theory and measurement", *Journal of Operations Management*, 21, 457-473.
- HENNART, J. F. (1993), "Explaining the swollen middle: Why most transactions are a mix of 'market' and 'hierarchy'", *Organization Science*, 4(4), 529-47.
- HILL, C. W. L. (1990), "Cooperation, opportunism, and the invisible hand: Implications for transaction cost theory", *Academy of Management Review*, 15, 500-513.
- HUNT, S. D. ve NEVIN, J. R. (1974), "Power in channels of distribution: Sources and consequences", *Journal of Marketing Research*, 11, 186-193.
- INKPEN, A. C. ve CURRALL, S. C. (1998), "The nature, antecedents and consequences of joint venture trust", *Journal of International Management*, 4(1), 1-20.
- JOHNSTON-GEORGE, C. ve SWAP, W. C. (1982), "Measurement of specific interpersonal trust: Construction and validation of a scale to assess trust in a specific other", *Journal of Personality and Social Psychology*, 43, 1306-17.
- KEITH, J. E., JACKSON, D. W., CROSBY, L. A. (1990), "Effects of alternate types of influence strategies under different channel dependence structures", *Journal of Marketing*, 54(3), 30-41.
- KLEIN-WOOLTHUIS, R., HILLEBRAND, B., NOOTEBOOM, B. (2002), "Trust and formal control in interorganizational relationships", ERIM Report Series Research in Management, ERS-2002-13-ORG.
- KOMORITA, S. S., SHEPOSH, J. P., BRAVER, S. L. (1968), "Power, the use of power and cooperative choice in a two-person game", *The Journal of Personality and Social Psychology*, 8, 134-142.
- KOTTER, J. (1979), "Managing external dependence", *Academy of Management Review*, 4(1), 87-92.
- KRAMER, R. (1999), "Trust and distrust in organizations: Emerging perspectives, enduring questions", *Annual Review of Psychology*, 50, 569-98.
- KRAMER, R. M. ve TYLER, T. R. (1996), *Trust in organizations*, Thousand Oaks, CA: Sage.
- LARSON, A. L. (1992), "Network dyads in entrepreneurial settings: A study of governance exchange relationships", *Administrative Science Quarterly*, 37, 76-103.
- LEWIS, C. M. ve LAMBERT, D. M. (1985), "A model of channel member performance, dependence, and satisfaction", *Journal of Retailing*, 67(2), 205-225.

- LINDSKOLD, S. (1978), "Trust development, the GRIT proposal, and the effects of conciliatory acts on conflict and cooperation", *Psychology Bulletin*, 85, 772-93.
- LOOMIS, J. L. (1959), "Communication and the development of trust", *Human Relations*, 12, 305-15.
- MADHOK, A. (1995), "Revisiting multinational firms' tolerance for joint ventures: A trust-based approach", *Journal of International Business Studies*, 26(1), 117-137.
- MARCH, J. G. ve SHAPIRA, Z. (1987), "Managerial perspectives on risk and risk taking", *Management Science*, 33, 1404-18.
- MARWELL, G. ve SCHMITT, G. C. (1975), *Cooperation: An experimental analysis*, New York: Academic Press Inc.
- MATTHEWS, B. A. ve SHIMOFF, E. (1979), "Expansion of exchange: Monitoring trust levels in ongoing exchange relations", *Journal of Conflict Resolution*, 23, 538-60.
- MAYER, R. C., DAVIS, J. H., SCHOORMAN, F. D. (1995), "An integrative model of organizational trust", *Academy of Management Review*, 20( 3), 709-734.
- MCALLISTER, D. J. (1995), "Affect and cognition based trust as foundations for interpersonal cooperation in organizations", *Academy of Management Journal*, 38(1), 24-59.
- MICHELL, P., REAST, J., LYNCH, J. (1998), "Exploring foundations of trust", *Journal of Marketing Management*, 14, 159-172.
- MORGAN, R. M. ve HUNT, S. D. (1994), "The commitment trust theory of relationship marketing", *Journal of Marketing*, 58(4), 20-38.
- MÖLLERING, G. (2003), "A typology of supplier relations: From determinism to pluralism in interfirm empirical research", *Journal of Purchasing and Supply Management*, 9, 31-41.
- NORTH, D. C. (1990), *Institutions, institutional change and economic performance*, Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- NUNALLY, J. L. (1978), *Psychometric theory*, New York: McGraw Hill.
- RING, P. S. ve VAN DE VEN, A. H. (1992), "Structuring cooperative relationships between organizations", *Strategic Management Journal*, 13, 483-98.
- ROUSSEAU, D. M., SITKIN, S. B., BURT, R. S., CAMERER, C. (1998), "Not so different after all: A cross-discipline view of trust", *Academy of Management Review*, 23(3), 393-404.
- SAKO, M. (1992), *Prices, quality and trust: Inter-firm relations in Britain and Japan*, Cambridge: Cambridge University Press.
- SAKO, M. ve HELPER, S. (1998), "Determinants of trust in supplier relations: Evidence from the automotive industry in Japan and the United States", *Journal of Economic Behavior and Organization*, 34, 387-417.
- SELNES, F. (1998), "Antecedents and consequences of trust and satisfaction in buyer-seller relationships", *European Journal of Marketing*, 32(3-4), 305-322.
- ŞENGÜN A. E. ve WASTI, S. N. (2005), "Alıcı-satıcı ilişkilerinde güvenin performans etkileri: Ankara'daki eczaneler üzerine nicel bir çalışma", *13. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı*, İstanbul, 12-14 Mayıs, 2005.
- SIEGRIST, M. (2000), "The influence of trust and perceptions of risks and benefits on the acceptance of gene technology," *Risk Analysis*, 20(2), 195-203.

- SIGUAW, J. A., SIMPSON, P. M., BAKER, T. L. (1998), "Effects of supplier market orientation on distributor market orientation and the channel relationship: The distributor perspective", *Journal of Marketing*, 62 , 99-111.
- SMITH, K. G., CARROL, S. J., ASHFORD, S. J. (1995), "Intra and inter organizational cooperation: Toward a research agenda", *Academy of Management Review*, 38, 7-23.
- SÖDERLUND, M. ve JULANDER, C. R. (2003), "The variable nature of services: An empirical examination of trust and its effects on customer's satisfaction responses to poor and good service", *Total Quality Management*, 14(3), 291-304.
- SVENSSON, G. (2001), "Perceived trust towards suppliers and customers in supply chains of the Swedish automotive industry" *International Journal of Physical Distribution and Logistics Management*, 31(9), 647-662.
- VAN EES, H. ve BACHMANN R. (2003), "Transition economies and trust building", *Proceedings of the 19th EGOS Colloquium*, July 3-5, Copenhagen.
- VOS, H. ve WIELERS, R. (2003), "Calculativeness, trust and the reciprocity complex: is the market the domain of cynicism?" B Nooteboom ve F. Six (Der.), *The Trust Process in Organizations: 75-104*, Cehltenham: Edward Elgar.
- WASTI, S. A. (1998), "Cultural barriers in the transferability of Japanese and American human resources practices to developing countries: The Turkish case", *International Journal of Human Resource Management*, 9(4), 608-631.
- WILLIAMSON, O. E. (1975), *Markets and Hierarchies*, New York: Free Press.
- WILLIAMSON, O. E. (1985), *The Economic Institutions of Capitalism*. New York: Free Press.
- YOUNG, L. C. ve WILKINSON, I. F. (1989), "The role of trust and cooperation in marketing channels: A preliminary study", *European Journal of Marketing*, 23(2), 109-122.
- YOUSAFZAI, S. Y., PALLISTER, J. G, FOXALL, G. R. (2003), "A proposed model of e-trust for electronic banking", *Technovation*, 23, 847-60.
- YU, J. P. ve PYSARCHICK, D. T. (2002), "Economic and non-economic factors of Korean manufacturer-retailer relations", *International Review of Retail, Distribution, and Consumer Research*, 12(3), 297-318.
- ZAHEER, A. ve VENKATRAMAN, N. (1995), "Relational governance as an interorganizational strategy: An empirical test of the role of trust in economic exchange", *Strategic Management Journal*, 19(5), 373-92.
- ZAHEER, A., MCEVILY B., PERRONE, V. (1998), "Does trust matter? Exploring the effects of interorganizational and interpersonal trust on performance", *Organization Science*, 9, 141-159.
- ZUCKER, L. G. (1986), "Production of trust: Institutional sources of economic structure, 1840-1920", *Research in Organizational Behavior*, 8, 53-111.

### **Abstract**

#### **The effect of trust on performance in buyer-supplier relationships: The case of the pharmacy-drug warehouse relationship**

In this study, the effect of interorganizational trust on relationship performance is studied in the context of the pharmacy-drug warehouse relationship context. The model investigates the relationship between trust and risk taking, thus looking at an under-researched area in the literature. According to the results of the study, trust has a negative association with transaction costs, and a positive association with cooperation, conflict resolution, satisfaction, and risk taking tendency. The finding that trust and risk taking tendency are positively correlated is an important contribution to the literature. Another significant result is that mutual interdependence is shown to moderate the relationship between trust and satisfaction. As such, the parties to an exchange experience greater satisfaction from the relationship when they feel they are not dependent on each other. The study aims to add a new dimension to extant literature through its focus on the service sector and a developing country context.