

e-ISSN: 2149-5939



IJ§ER

Volume: 8 Issue:3

Year: 2022

*International Journal of Social Sciences and
Education Research*





*International Journal of Social Sciences and
Education Research*

IJ§ER

e-ISSN: 2149-5939

Volume:8 Issue:3

Year: 2022

Editor-in-Chief

Prof. Mahmut DEMİR, Ph.D.
Isparta University of Applied Sciences, Isparta, Turkey



Editor-in-Chief/Baş Editör

Prof. Mahmut DEMİR, Ph.D.
Isparta University of Applied Sciences, Isparta, Turkey

Editors/Editörler

Prof. Şirvan Şen DEMİR, Ph.D.
Subjects: Social Sciences & Humanities
Institution: Süleyman Demirel University, Isparta, TURKEY

Emre YAŞAR
Subjects: Economics & Management
Institution: NHBV University, Nevşehir, TURKEY

Prof. Mahmut DEMİR, Ph.D.
Subjects: Educational Sciences
Institution: Isparta University of Applied Sciences, Isparta, TURKEY

Anna L. PURDEE, MSc.
Subjects: Educational Sciences & Linguistics (English)
Institution: Bruges University, BELGIUM

Bedia Ü. GAFAR
Subjects: Linguistics (English)
Institution: Isparta University of Applied Sciences, Isparta, TURKEY

Contact / İletişim

Address/Adres: Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Eğirdir, Isparta - Türkiye

Tel: +90 (246) 2147100

E-mail: ijsser.contact@gmail.com

Web: <https://dergipark.org.tr/en/pub/ijsser>

Unless otherwise indicated, all materials on these pages are copyrighted by the IJSSER. All rights reserved. No part of these pages, either text or image may be used for any purpose. Therefore, reproduction, modification, storage in a retrieval system or retransmission, in any form or by any means, electronic, mechanical or otherwise, for reasons other than academic and scientific use, is strictly prohibited without prior written permission. IJSSER is context of TÜBİTAK Journal Park Project.

Legal Responsibility: The authors and translators are responsible for the contents of their paper.

Dergide yayınlanan makalelerin tüm yayın hakları IJSSER'e aittir. Yayınlanan makaleler yayın kurulunun yazılı izni olmadan herhangi bir amaçla kısmen veya tamamen hiçbir şekilde elektronik, ya da basılı olarak kopya edilemez, çoğaltılamaz ve yayınlanamaz. Bilimsel ve akademik araştırmalar için kurallara uygun alıntı ve atıf yapılabilir. IJSSER TÜBİTAK DergiPark Projesi kapsamındadır.

Yasal Sorumluluk: Dergide yayınlanan yazıların sorumluluğu yazarlarına ve çevirmenlerine aittir.

SCIENTIFIC AND ADVISORY BOARD / BİLİM VE DANIŞMA KURULU

- Dr. Adi FAHRUDIN-Center for Social Welfare Research and Development, INDONESIA
Dr. Alessandro DANОВI - University of Bergamo, ITALY
Dr. Catarina do Vale BRANDÃO - The University of Porto, PORTUGAL
Dr. Celina MANITA - University of Porto, PORTUGAL
Dr. Ekant VEER -University of Canterbury, NEW ZEALAND
Dr. Ekaterina GALIMOVA - American University of Central Asia, KIRGHIZISTAN
Dr. Eleni SELLA - National and Kapodistrian University of Athens, GREECE
Dr. Elmira MƏMMƏDOVA-KEKEÇ - Khazar University, AZERBAIJAN
Dr. Ermira QOSJA - Universiteti Europian i Tiranes, ALBANIA
Dr. Erzsébet CSEREKLYE - Eötvös Loránd University, HUNGARY
Dr. Ewa OZIEWICZ - University of Gdańsk, POLAND
Dr. Fred DERVIN - University of Helsinki, FINLAND
Dr. Gözde YİRMİBEŞOĞLU - Akdeniz University, TURKEY
Dr. Gueorgui PEEV - New Bulgarian University, BULGARIA
Dr. Ilze IVANOVA - University of Latvia, LATVIA
Dr. Indra ODİNA - University of Latvia, LATVIA
Dr. İsmail SEVINÇ - N. Erbakan University, TURKEY
Dr. Joanna BŁASZCZAK - University of Wrocław, POLAND
Dr. Juan José Padial BENTICUAGA - University of Málaga, SPAIN
Dr. Kevin NIELD - Sheffield Hallam University, ENGLAND
Dr. Ksenofon KRISAFI - Universiteti Europian i Tiranes, ALBANIA
Dr. Lejla SMAJLOVIĆ - University of Sarajevo, BOSNIA AND HERZEGOVINA
Dr. Lilia HALIM - Universiti Kebangsaan Malaysia, MALAYSIA
Dr. Ljudmil GEORGIEV - New Bulgarian University, BULGARIA
Dr. Muammer TUNA - Muğla S. Koçman University, TURKEY
Dr. Nesrin ŞALVARCI TÜRELİ – S. Demirel University, TURKEY
Dr. Oktay EMİR - Anadolu University, TURKEY
Dr. Olga DEBICKA - University of Gdańsk, POLAND
Dr. Ozan BAHAR - Muğla S. Koçman University, TURKEY
Dr. Phatima MAMARDASHVILI - Tbilisi State University, GEORGIA
Dr. Puiu NISTOREANU - Academia de Studii Economice din Bucureşti, ROMANIA
Dr. Qızılgül ABBASOVA - Baku State University, AZERBAIJAN
Dr. Tamar DOLBAIA -Tbilisi State University, GEORGIA
Dr. Yusuf GÜNAYDIN – International Final University, TRNC

Focus and Scope: *International Journal of Social Sciences and Education Research* is a peer-reviewed online journal which publishes original research papers. *IJSSER* welcomes submissions related to academic and scientific practices, approaches, applied research studies, critical reviews on major issues, development of new technologies and tools in social science and education research in English or Turkish.

Peer Review Process: All submitted manuscripts by author(s) are subject to initial appraisal by the section editors to peer review as a double-blind by at least two independent and expert referees. For the article to be published, at least two referees agree on the publication of the work.

Indexes & Databases:

- ISI - International Scientific Indexing
- ESJI - Eurasian Scientific Journal Index
- OAJI- Open Academic Journals Index
- CiteFactor
- Google Scholar
- IPIndexing
- ResearchBib-Academic Research Index
- DRJI - Directory of Research Journals Indexing
- SIS - Scientific Indexing Services
- JournalSeek
- SOBIAD
- Türk Eğitim İndeksi
- Türkiye Turizm Dizini
- ASOS Index

Odak ve Kapsam: Uluslararası Sosyal Bilimler ve Eğitim Araştırmaları Dergisi orijinal araştırma makalelerini yayınlayan hakemli online bir dergidir. *IJSSER* Sosyal Bilimler ve Eğitim Araştırmaları ile ilgili uygulamalar, yaklaşımlar, araştırma çalışmaları, önemli konularda kritik yorumlar, yeni teknolojilerin ve araçların geliştirilmesini içeren akademik ve bilimsel içeriğe sahip İngilizce veya Türkçe hazırlanmış her türlü makaleyi kabul etmektedir.

Değerlendirme süreci: Yazar(lar) tarafından gönderilen çalışmalar öncelikle bölüm editörleri tarafından değerlendirilerek alanından uzman ve birbirinden bağımsız, yazarlarla akademik olarak eş düzeydeki en az iki hakeme gönderilmektedir. Makalenin yayımlanması için en az iki hakemin olumlu görüş bildirmesi şarttır.

İndeks ve Veri tabanları:

- ISI - International Scientific Indexing
- ESJI - Eurasian Scientific Journal Index
- OAJI- Open Academic Journals Index
- CiteFactor
- Google Scholar
- IPIndexing
- ResearchBib-Academic Research Index
- DRJI - Directory of Research Journals Indexing
- SIS - Scientific Indexing Services
- JournalSeek
- SOBIAD
- Türk Eğitim İndeksi
- Türkiye Turizm Dizini
- ASOS Index

Table of Contents / İçindekiler

Cover-Contents / Kapak-İçindekiler	<i>i-vi</i>
★Research Articles / Ampirik Araştırma Makaleleri	
Turizm destinasyonlarına yönelik pahalılık algısının internet gazetelerinde temsili: Bodrum örneği <i>Ersin ARIKAN, Fatma Doğanay ERGEN</i>	<i>218-227</i>
Covid-19 pandemi sürecinde uzaktan eğitimin twitter yansımalarının duygu analizi <i>Engin KANDIRAN, Burcu GUMUS, Mehmet Ali ÖZER</i>	<i>228-242</i>
İş yaşamı kalitesinin sosyal kaytarma davranışı üzerindeki etkisi: Hemşireler üzerinde bir araştırma <i>Abdullah SOYSAL, Zuhâl KURTOĞLU</i>	<i>243-258</i>
Non-Fungible Token'i (NFT) anlamak ve Türkçe isim önerisi <i>Gökçin ÇUBUKCU</i>	<i>259-273</i>
Yerel halkın kültürel miras değerlerine yönelik metaforik algılarının belirlenmesi: Mersin örneği <i>Cemile YÜCEL, Sevda SAHİLLİ BİRDİR</i>	<i>274-287</i>
Uncovering teacher's situation amidst the pandemic: Teacher's coping mechanisms, initiatives, constraints, and challenges encountered <i>Kevin D. CARATIQUIT, Lovely Jean C. CARATIQUIT</i>	<i>288-298</i>
Causes and consequences of technology addiction: A review of information systems and information technology studies <i>Osman USLU</i>	<i>299-306</i>
The effects of customer incivility and employee incivility on depersonalization: The mediation effect of forgiveness <i>Ali DALGIÇ</i>	<i>307-317</i>

International Journal of Social Sciences
and Education Research
Volume:8, Issue:3, 2022

Research article/Araştırma makalesi

Turizm destinasyonlarına yönelik pahalılık algısının internet gazetelerinde
temsili: Bodrum örneği

Ersin ARIKAN, Fatma Doğanay ERGEN

Turizm destinasyonlarına yönelik pahalılık algısının internet gazetelerinde temsili: Bodrum örneği

Representation of the perception of expensiveness for tourism destinations in internet newspapers: the case of Bodrum

Ersin Arıkan¹ ve Fatma Doğanay Ergen²

¹Dr. Öğr. Üyesi, Sinop Üniversitesi, Rekreasyon Yönetimi Bölümü, Sinop/Türkiye, e-mail: earikan@sinop.edu.tr ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6171-1813>

²Dr. Öğr. Üyesi, Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Isparta/Türkiye, e-mail: fatmaergen@isparta.edu.tr ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2818-8944>

Makale Bilgisi	Öz
<p>Araştırma Makalesi</p> <p>Gönderilme: 24 Nisan 2022 Düzeltilme: 9 Haziran 2022 Kabul: 25 Haziran 2022</p> <p>Anahtar kelimeler: Destinasyon imajı, Pahalılık algısı, Bodrum</p>	<p>Potansiyel turistler için önemli olan konulardan biri olan destinasyon imajı, başarılı bir destinasyon yönetimi için gerekli görülmektedir. Bu kapsamda destinasyon imajını oluşturan unsurlardan biri olan bilgi kaynaklarında internet önemli bir yer tuttuğundan bu çalışma ile internet gazetelerinde pahalılık ile ilgili yapılan haberlerin genel dağılımı ve içerik türlerini Bodrum örneğinde belirlemek amaçlanmıştır. "Google Haberler Arama Motoru" üzerinden ikincil kaynaklar kullanılmış olup veriler üzerinden içerik analizi gerçekleştirilmiştir. Google haberler uygulamasında 1 Ocak 2020 ile 31 Aralık 2021 yılları arasında yayınlanmış "Bodrum" ve "pahalı" kelimeleri geçen tüm farklı internet gazetelerinde yer alan haberler değerlendirilmiştir. Yapılan değerlendirmeler sonucunda, Bodrum'a yönelik pahalılık ile ilgili haberlerin en çok haziran ayında gerçekleştiği belirlenmiştir. Genellikle haberlerin olumsuz ifadeler içeren haber başlıkları ve içeriklerinden oluştuğu görülmektedir. Bununla birlikte Bodrum'a yönelik pahalılık haberlerinde sıklıkla çözüm önerisi olan haberlere yer verilmediği ve en çok lahmacun görselinin kullanıldığı sonucuna ulaşılmıştır.</p>
Article Info	Abstract
<p>Research Article</p> <p>Received: 24 April 2022 Revised: 9 June 2022 Accepted: 25 June 2022</p> <p>Keywords: Destination image, Perception of expensiveness, Bodrum</p>	<p>Destination image, one of the crucial issues for potential tourists, is considered necessary for successful destination management. In this context, since the internet has an essential place in the information sources, which is one of the elements that make up the destination image, it is aimed to determine the general distribution and content types of the news about the expensiveness on the internet newspapers in the example of Bodrum. Secondary sources were used through the "Google News Search Engine" and content analysis was carried out on the data. The news published in the Google news application between January 1, 2020, and December 31, 2021, in all different internet newspapers containing the words "Bodrum" and "expensive" were evaluated. As a result of the evaluations, it was determined that the news about the expensiveness of Bodrum took place in June the most. Generally, it is seen that the news consists of news headlines and content containing negative statements. However, it has been concluded that the news with a solution suggestion is not frequently included in the news about the expensiveness of Bodrum, and the image of lahmacun is used the most.</p>

1. Giriş

Rekabetçi turizm endüstrisinde eşsiz bir imajın yaratılmasını kolaylaştırmak için, turistlerin destinasyon hakkında ne düşündüklerini ve bunun turizm destinasyonları olarak gelişmekte olan küçük ulusların pazarlamasını

* Bu çalışma internet gazetelerinde yer alan haberler incelenerek gerçekleştirilmiştir. İnsan üzerine veri toplama, analizi ya da sonuçları ile ilgili olmadığı için Etik Kurul Onayı gerekmemektedir. Tüm sorumluluk yazarlara aittir.

Kaynak göster: Arıkan, E. & Ergen, F.D. (2022). Turizm destinasyonlarına yönelik pahalılık algısının internet gazetelerinde temsili: Bodrum örneği. *International Journal of Social Sciences and Education Research*, 8 (3), 218-227. DOI: <https://doi.org/10.24289/ijsser.1108143>

nasıl etkilediğini anlamak önemli olmaktadır (Pahu vd. 2010: 758). Destinasyon imajı, turistlerin belirli tatil yerlerini ziyaret etme kararını etkilemesi ve pazarlamanın hem arz hem de talep yönü üzerindeki etkisinden dolayı, destinasyon pazarlamasında önemli bir unsur olarak kabul edilmektedir (Tapachai ve Waryszak, 2000: 37; Tascı ve Gartner, 2007: 413). Destinasyon imajını belirlemek karmaşık olarak görülmesine ve genellikle subjektif olarak değerlendirilmesine rağmen, destinasyon imajının değerlendirilmesi ve analizi, ilgili akademik literatürde ilgi konusu olmuş ve turist davranışının daha iyi anlaşılmasına önemli bir katkı sağlamıştır (Beerli ve Martin, 2004: 657; Stepchenkova ve Mills, 2010: 575).

Destinasyon imajını incelemek, destinasyonlarda istenilen farklılaşma ve konumlandırma konusunda, potansiyel gezginlerin destinasyon hakkında sahip oldukları algılarını daha iyi anlamalarına, bir destinasyonda meydana gelen olumsuz olayların neden olduğu hasarı onarmalarına ve nihayetinde ekonomik açıdan önemli pazarlarda destinasyonun arzu edilen imajlarını yansıtmalarına yardımcı olmaktadır (Stepchenkova ve Mills, 2010: 575-576). Kişilerin büyüleyici ucuz alışveriş, egzotik yiyecekler, insanların samimiyeti, tarihi yerler, bozulmamış kırsal alanlar ve güzel manzara dahil olmak üzere tüm faydalı özelliklerden etkilendiği görülürken (Tapachai ve Waryszak, 2000: 42), trafik, pahalılık, gasp, güvensizlik, kalabalık ve alt yapı yetersizliği gibi olumsuz durumlardan da etkilendikleri çalışmalarla ortaya konmaktadır (Ayaz vd. 2020; Başaran ve Somuncu 2021; Eroğlu 2018; Ertaş ve Taş Gürsoy, 2016; Ilgın ve Uruç, 2018; Özgüneş 2017; Özsezgin ve Ünlüöner, 2018; Savaşçı ve Yıldırım 2021; Ulema vd. 2020).

Bodrum'un destinasyon imajına ilişkin yapılmış çalışmalar incelendiğinde sınırlı sayıda çalışmanın olduğu görülmekte olup (Özgüneş 2017; Özsezgin ve Ünlüöner 2018; Savaşçı ve Yıldırım 2021), Bodrum'un pahalılık algısına ilişkin çalışmaya rastlanmamış olması bu çalışmanın yapılmasında belirleyici olmuştur. Bu kapsamda internet gazetelerinde pahalılık ile ilgili yapılan haberlerin genel dağılımının ve içerik türlerinin Bodrum örneğinde belirlenmesi amaçlanmıştır. Çalışmada öncelikle destinasyon imajı kavramı incelenmiş olup yöntem, bulgular, sonuç ve öneriler başlıkları altında çalışma sunulmuştur.

2. Literatür taraması

Turist gerçekleştirdiği seyahatlerde, beklentileri ile destinasyonun özelliklerinin uyuşmasını arzu etmektedir. Dolayısıyla turist, kendini seyahate yönelten psikolojik, fiziksel ve sosyal nedenlerin yanı sıra, destinasyonun çekiciliklerini, kolaylıklarını, ulaşılabilirliğini, fiyatlarını ve imajını da düşünerek bir karara varmaktadır (Çakıcı ve Aksu, 2007: 183). Turistlerin bir turizm bölgesini ziyaret etmeden önce erişebilecekleri bilgiler genellikle o bölgeye ilişkin kendi zihinsel imajlarıyla tamamlanmakta olup çoğu durumda, bir turistin nereye seyahat edeceğine dair kararın verilmesinde gerçek bilgidен çok imaj yer almaktadır (LaPage ve Cormier, 1977: 21). İmaj, psikolojik bir kavram olup bireylerin bir yer veya ürünle ilgili sahip oldukları zihinsel resimleri ifade etmektedir (Gibson vd. 2008: 429). İmaj kavramı, genel olarak, "*bireyin bilgi (inançlar), duygular ve bir nesne ya da varış yeri hakkındaki genel izleniminin zihinsel temsilinden oluşan bir tutumsal yapı*" olarak görülmektedir (Baloğlu ve McCleary, 1999: 870).

Destinasyon imajı ise Mayo (1971) tarafından "*bir destinasyon bölgesinin imajının, destinasyon seçim sürecinde kritik bir faktör*" ve "*imajın aslında herhangi bir bölgenin turiste sunduklarının gerçek bir temsili olup olmadığına bakılmaksızın, önemli olan tatilcinin zihninde var olan imaj*" olduğu ifade edilmektedir (Hunt, 1975: 1). Destinasyon imajı, "*sadece bireysel destinasyon niteliklerinin algılanması olmamakta aynı zamanda destinasyonun yarattığı bütünsel izlenim*" olarak tanımlanmakta diğer yandan daha genel ve basit bir dille "*bir yerin izlenimleri*" veya "*bir alanın algıları*" olarak belirtilmektedir (Echtner ve Ritchie, 2003: 41-43). İlgili tanımlar doğrultusunda destinasyon imajı, "*bir destinasyona ilişkin bir dizi algısal inanç, fikir ve izlenimden oluşan ve sırasıyla geçmiş promosyonlardan, itibardan, tur operatörlerinin görüşlerinden ve akran değerlendirmesinden etkilenen bir kavram*" olarak kabul edilmektedir. Bir bireyin algısal inançları, tüketicinin zihninde beklentiler oluşturmada ve bir destinasyonun memnuniyet potansiyelini belirlemektedir (Coshall, 2000: 85).

Destinasyon imajının tüketici davranışları üzerinde doğrudan etkileri olmaktadır. Destinasyon imajı, yolculuk öncesi, sırasında ve sonrasında tüketici davranışları üzerindeki etkilerle ilişkilendirilmektedir. Destinasyon imajı tüketici seyahati karar verme sürecinde önemli bir yer tutmakta ve destinasyonun bir temsilcisi olarak imaj, tüketicilerin bir destinasyonu ziyaret etmeden önce niyetlerini ve kararlarını etkilemektedir (Stepchenkova ve Mills, 2010: 576; Tascı ve Gartner, 2007: 422). Bir destinasyona ilişkin potansiyel ziyaretçilerin algılarının, o bölgenin gelişimi ve nihai başarısı üzerinde önemli etkisi olduğu ileri sürülmektedir. Potansiyel ziyaretçilerin bir alan hakkında sahip oldukları algı, o bölgenin turist-rekreasyon bölgesi olarak yaşayabilirliği üzerinde önemli etkilere sahip olabilmektedir. Bölge, geniş bir yelpazede ve yüksek kalitede turist-rekreasyon kaynakları içermesine rağmen çarpık bir imaja sahipse potansiyel kullanım veya optimum ekonomik kalkınmanın gerçekleştirilmesi mümkün

olamayabilir. Dolayısıyla bir bölgenin turizminin gelişmesinde rol oynayan turizm kaynakları kadar bireyler tarafından algılandığı şekliyle destinasyon imajının da önemli olması gerekmektedir (Hunt, 1975: 1-7).

Potansiyel turistler alternatif destinasyonların daha rafine uyarlanmış imajlarını geliştirmekte ve karşılığında kendileri için en iyi faydaları ve imajları sunan destinasyonu değerlendirip seçmektedirler. Seçilen destinasyonu ziyaret eden turistler, bölgedeki gerçek temas ve deneyimlerden kaynaklanan daha karmaşık bir imaj da geliştirebileceklerdir (Gibson vd. 2008: 430). Turistlerin ziyaret ettikleri tatil ortamına ilişkin algılarını değiştirebilecekleri ve meydana gelen algısal değişikliklerin ziyaret edilen yerle sınırlı kalmayıp, kişinin kendi ülkesine ve bazen de genellikle yakın zamanda ziyaret edilene benzer olarak kabul edilen diğer tatil ortamlarına geri yansıtılabilmektedir (Pearce, 1982: 163). Dolayısıyla herhangi bir tatil destinasyonunun başarısı, turistin destinasyonu ziyaret etme isteğine ve niyetine bağlı olduğundan, destinasyonla ilgili doğru bilgi sağlamak için gösterilen her türlü çaba, bu turistlerin ihtiyaç ve beklentilerine uygun hale getirilmelidir (Pahu vd. 2010: 763). Bu kapsamda destinasyon imajını oluşturan unsurların bilinmesi önemli görülmekte olup bireylerin belirli bir destinasyon hakkında sahip oldukları imaj; motivasyonlar, ilgi alanları, kültürel geçmiş, duygusal durum, benlik imajı ve diğer birçok faktör ile iç içe olmaktadır (Stepchenkova ve Mills, 2010: 576).

Destinasyon imajı, hem algısal/bilişsel hem de duygusal değerlendirmeler içermektedir. Algısal/bilişsel değerlendirmeler, bir destinasyonun nitelikleri hakkındaki inanç veya bilgilere atıfta bulunurken duygusal değerlendirme, destinasyona yönelik duygular veya bağlılık anlamına gelmektedir. İmaj, daha çok nesnelere bilişsel değerlendirmesine bağlı olmakta ve duyuşsal tepkiler ise bilişsel tepkilerin bir fonksiyonu olarak oluşmaktadır. Algısal/bilişsel değerlendirmeleri de bilgi kaynaklarının çeşitliliği (miktarı), bilgi kaynaklarının türü, yaş ve eğitimin etkilediği görülmektedir. Dolayısıyla bir yerin genel imajı, o yerin hem algısal/bilişsel hem de duyuşsal değerlendirmeleri sonucunda oluşmaktadır (Baloğlu ve McCleary, 1999: 870). Bununla birlikte bir destinasyonun imajı fiyat seviyeleri, ulaşım altyapısı, konaklama türleri, iklim vb. gibi belirli ortak işlevsel ve samimiyet düzeyi, güvenlik, beklenen hizmet kalitesi, şöhret vb. psikolojik özelliklere göre de derecelendirilebilmektedir. Destinasyon imajı, destinasyonun daha somut yönleriyle ilgili işlevsel özelliklerden ve daha soyut yönleriyle ilgili psikolojik özelliklerden oluşmaktadır (Echtner ve Ritchie, 2003: 43).

Destinasyon imajı üzerine gerçekleştirilen Tascı ve Gartner, (2007: 422)'in destinasyon imajına ilişkin sundukları modelde destinasyon imajının, destinasyon (arz) ve algılayıcılar (talep) dahil olmak üzere geniş bir girdi yelpazesinin bir bileşimi olduğu belirtilmektedir. Arz kısmında pazarlama stratejisi, konumlandırma, promosyon vb. destinasyon odaklı dinamik ve kontrol edilebilir unsurlar yer almaktadır. Genellikle destinasyon pazarlamacılarının doğrudan kontrolü dışında olan eğitim materyalleri, haberler, filmler, kulaktan kulağa vb. gibi yarı dinamik ve yarı kontrol edilebilir bağımsız belirleyiciler de bulunmaktadır. Talep kısmı ise, algılayıcı özellikleri içermekte olup sosyo-demografik, psikografik, kültür, deneyim, ziyaret, tutumlar, ihtiyaçlar/motivasyonlar gibi dinamik ve kontrol edilemez olarak ifade edilmektedir. Aynı zamanda destinasyon imajı üzerine yapılan araştırmalarda ortak görüş; turizm motivasyonları, sosyo-demografik ve çeşitli bilgi kaynakları olmak üzere üç ana unsur olarak yer almaktadır.

Bilgi kaynakları uyarıcı değişkenler olarak ifade edilirken, motivasyon ve sosyo-demografik unsurlar tüketici özelliklerini temsil etmektedir (Baloğlu ve McCleary, 1999: 870). Dolayısıyla her insan bir destinasyonla ilgili benzersiz bir imaja sahip olmaktadır. İmaj benzersizliği kültür, önceki deneyim ve karşılanması gereken ihtiyaçlar dahil olmak üzere birçok değişkeni içermektedir. İnsanların sosyo-demografik ve kültürel özellikleri, ihtiyaçlarını ve motivasyonlarını tanımlamakta, bu sosyo-demografik ve kültürel özellikler ile ihtiyaçların ve motivasyonların birleşimi de nihai olarak destinasyon imajını etkileyen davranışları belirlemektedir. İnsanların sosyo-demografik ve kültürel özelliklerine bağlı olarak, görmeyi, duymayı, okumayı, düşünmeyi ve dikkat etmeyi seçtikleri şeyleri tanımlayan farklı ihtiyaçları, eğilimleri, ilgileri ve motivasyonları vardır. Bu da destinasyon özelliklerini ve nihai olarak destinasyon imajını nasıl yorumladıklarını etkilemektedir (Tascı ve Gartner, 2007: 422). Bilgi kaynakları açısından ele alındığında ise imaj; reklam ve tanıtım, haber hesapları, dergilerdeki yazılar ve tanıdıklarla yapılan konuşmalar dahil olmak üzere birçok yolla elde edilmektedir (Gartner ve Hunt, 1987: 15). Bir tatil yeri seçerken internet, seyahat rehberleri, seyahat acenteleri ve broşürlerin hepsinin önemli bilgi kaynakları olarak algılandığı görülmektedir. Bilgi kaynakları içinde internet, en yüksek puana sahip bilgi kaynağı olmakta ve potansiyel turistlerin bir tatil destinasyonu imajı oluşturmaları için önemli bir araç olarak hizmet etmektedir. Aynı zamanda internetin insanların günlük yaşamlarındaki kapsamı ve entegrasyonu genişlemeye de devam etmektedir (Pahu, Shanka ve Dhayan, 2010: 762-763).

Konuyla ilgili yapılmış çalışmalar incelendiğinde; Savaşçı ve Yıldırım (2021)'in Bodrum üzerine gerçekleştirdikleri destinasyon imajına ilişkin çalışmada trafik, kalabalık, pahalılık, güvensizlik, hırsızlık, düzensiz kentsel yapılaşma düşüncelerinin Bodrum destinasyonuna yönelik risk düşünceleri oluşturduğu ortaya konmuştur. Özsezgin

ve Ünlüöner (2018)'in destinasyon imajının markalaşmaya etkisine yönelik Bodrum örneğinde yapmış oldukları çalışmada ziyaretçilerin Bodrum'a ilişkin trafik, pahalılık, gasp, güvensizlik, hiçbir olumsuzluk yok, hırsızlık, düzensiz şehirleşme, kalabalık olarak görüş bildirdikleri belirtilmiştir. Söz konusu çalışmada katılımcıların Bodrum ile ilgili olumsuz görüşlerinde birçok etken içerisinde pahalılık da yer almaktadır. Özgüneş (2017)'in destinasyon imajının yerleşik yabancıların yerleşim yeri seçimine etkisini incelediği çalışmada, Bodrum'a bir yabancı gözüyle bakıldığında temel sorunlar olarak gürültü kirliliği, hayat pahalılığı, trafik güvenliğinin yeterli olmayışı, alt yapı yetersizliği, ana yolların bakımsızlığı, aşırı betonlaşma gibi faktörlerin belirlendiği görülmektedir.

Çalışmanın konusuna ilişkin benzer çalışmalar incelendiğinde ise; Başaran ve Somuncu (2021)'nin Assos antik kenti örneğinde sürdürülebilir destinasyon için ziyaretçi görüşlerinin değerlendirildiği çalışmada, ön plana çıkan olumsuz temalar pahalılık, sahil kullanımının kısıtlılığı ve otopark olarak belirlenmiştir. Ayaz vd. (2020)'in turist rehberi adaylarının Marmaris'e ilişkin destinasyon imajı algılarının metafor yoluyla incelenmesine yönelik yapmış oldukları çalışmada Marmaris'i pahalı, sürekli para yutan bir banka, güzel, göz alıcı, paha biçilmeyen bir mücevher olarak algıladıkları ortaya konmuştur. Ulema vd. (2020)'nin kış turizmi kapsamında destinasyonlara yönelik e-şikayetlerin Uludağ kayak merkezi örneğinde değerlendirildiği çalışmada, fiyat teması başlığında Uludağ kayak merkezinin genel olarak pahalı bir destinasyon olarak algılandığı belirlenmiştir. Eroğlu (2018)'nin turizmde destinasyon markalaşmasını Niğde üzerine gerçekleştirdiği çalışmada, Niğde'ye gelen turistlerin Niğde denildiğinde akıllarına gelen en olumsuz sözcük trafik yoğunluğu ve ikinci sözcük ise pahalılık olarak yer almıştır. Ilgın ve Uruç (2018)'un Marmara Ereğlisi'ne yönelik destinasyon imajı araştırmasında katılımcılar, Marmara Ereğlisi'nin doğal çekiciliğine, yaşanabilir iklimine ve ilçenin pahalılığına ilişkin görüş bildirmişlerdir. Ertaş ve Taş Gürsoy (2016)'un destinasyon marka imajında paydaş etkisinin Pamukkale örneğinde değerlendirildiği çalışmada, Pamukkale'nin destinasyon imaj gücünü olumsuz etkileyen özelliklerin pahalılık, ulaşım zorluğu, kalabalık, yetersiz tanıtım, bakımsızlık ve düzensizlik gibi unsurların, destinasyondaki kamu ve özel kuruluşlarının sorumluluk alanlarında değerlendirilmesi gereken konular olduğu belirlenmiştir.

3. Yöntem

Çalışmanın amacı, destinasyonlara yönelik yapılan haberlerin pahalılık açısından internet gazetelerinde nasıl sunulduğunun Bodrum üzerinden belirlenmesidir. Bu kapsamda internet gazetelerinde yer alan haberlerde pahalılığın nasıl temsil edildiği belirlenmeye çalışılmış olup Bodrum'a yönelik oluşturulan haberlerin pahalılık algısı sunumu incelenmiştir. Pahalılık algısına yönelik haberlerin incelenmesinde taraf olma veya karşı çıkma durumu söz konusu olmamakla birlikte temel amaç, pahalılık kavramının nasıl temsil edildiğini belirlemek ve bu konuya odaklanmaktır. Aynı zamanda çalışma ile iç turizmde etkisi olduğu düşünülen haberlerin, destinasyona yönelik satın alma faaliyetinde bulunabilecek kişilerin görüşlerini olumsuz etkileyebilecek kadar etkisi olup olmadığını değerlendirmek amacıyla gerçekleştirilmektedir. Araştırma sorularının belirlenmesi Aydoğdu (2021) tarafından gerçekleştirilen çalışmadan yararlanılarak oluşturulmuştur.

Bu bağlamda araştırmanın soruları aşağıda yer almaktadır.

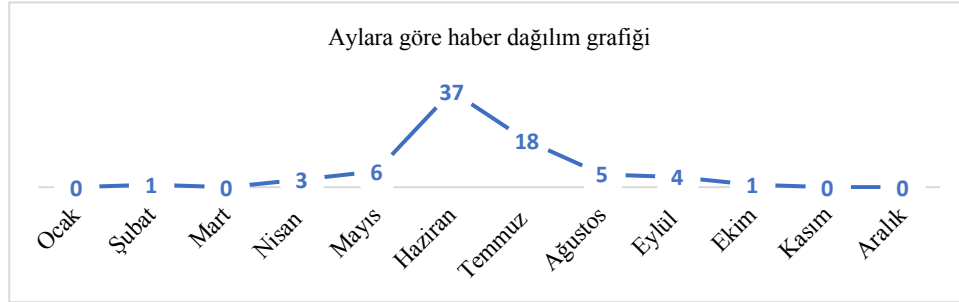
- Bodrum'a yönelik pahalılık ile ilgili haberlerin aylara göre dağılımı nasıldır?
- Bodrum'a yönelik pahalılık, haberlerde nasıl sunulmaktadır?
- Haberlerin sunumunda pahalılık eleştirilmekte midir?
- Haberlerde pahalılık ile ilgili görsel temsil unsurları nelerdir?

Belirlenen sorulara ilişkin verilerin toplanması sürecinde, ikincil kaynakların kullanılması ve dolaylı veriler üzerinden içerik analizinin gerçekleştirilmesi amacıyla "Google Haberler Arama Motoru"ndan yararlanılmıştır. Bu kapsamda Google Haberler uygulamasında "Bodrum" ve "pahalı" terimi geçen 1 Ocak 2020 ile 31 Aralık 2021 yılları arasında yayınlanmış farklı haber sitelerindeki haberler ele alınmıştır. Haberlerin taranmasıyla içerik ve kapsam bakımından tekrar eden haberler çalışma dışında tutularak 75 haber üzerinden değerlendirme gerçekleştirilmiştir. Haber sitelerine news.google.com sitesi üzerinden erişim 01-10 Mart 2022 tarihlerinde gerçekleştirilmiştir. Ayrıca çalışma sonucunun geçerliliğini yansıtmak amacıyla her kategori içerisinde yer alan haber metinlerinden örneklerle sıklıkla yer verilmiştir. Çalışma kapsamında haberlerin başlığının "Bodrum" ve "pahalı" kelimelelerini içermesi veya içeriğinde "bodrum" "pahalı" ile ilgili konularda en az bir paragraflık yazı içeriğine sahip olması kriterleri göz önünde bulundurulmuştur. Pahalılık konusunun Bodrum destinasyonu özelinde araştırılmasının nedenleri arasında; destinasyon imajı, destinasyon markalaşması ve destinasyon kişiliği çalışmalarında (Duran, 2020; Ilgın ve Uruç, 2018; Ulema vd., 2020; Yıldırğan, 2015) pahalılık algısının önemli bir sonuç olarak değerlendirilmesidir. Bununla birlikte Bodrum'un seçilmesinin nedeni Bodrum'un Türkiye turizmde önemli bir ilgi merkezi olmasıdır.

4. Bulgular

İnternet gazetelerinde yer alan haberler içerik analizi ile incelenmiş olup frekans ve yüzde dağılımları sunulmuştur. İki anahtar kelime kullanılarak veri toplanması, çok fazla bilgi ve habere ulaşılmasını sağlamış ve doğru- dan istenen bilgiye ulaşılmasına yardımcı olması amacıyla iki anahtar kelime üzerinden çalışma yürütülmüştür. Elde edilen bulguların yorumlanmasında anlamın güçlendirilmesi amacıyla birebir alıntılardan yararlanılmıştır.

Grafik 1. Pahalılık ile ilgili haberlerin aylara göre dağılımı



Aylara göre haber dağılımların sunulduğu grafik 1 incelendiğinde Bodrum'a ilişkin haberlerin, mayıs ayında artış gösterdiği ve en çok haberin, yüksek sezonun başlangıcı olarak değerlendirilen haziran ayında yapıldığı görülmektedir (n=37). Temmuz ayı ise en çok haber yapılan ikinci ay olarak yer almaktadır (n=18). Haber sayılarının ağustos ayında azaldığı, ekim ayında bir haberin yer aldığı, kasım ve aralık aylarında ise hiç haberin olmadığı görülmektedir.

Tablo 1. Pahalılık haberlerinde işletme isim bilgisinin sunumunun dağılımı

İşletme isim bilgisinin sunumu	Sayı (n)	Yüzde (%)
Evet	11	14.7
Hayır	64	85.3
Toplam	75	100

Pahalılık ile ilgili haberlerde işletme bilgisinin yer alma durumlarının incelendiği tablo 1'de yer alan sonuçlara göre, Bodrum'a yönelik pahalılık haberlerinde işletme isim bilgisinin yüksek oranda yer almadığı (%85.3) belirlenmiştir. Diğer yandan işletme ismi verilerek de (n=11) haberler oluşturulduğu ve işletme isim bilgisinin yer aldığı haber oranının %14.7 olduğu görülmektedir.

Tablo 2. Haber başlığında kullanılan ifade biçimleri

İfade biçimleri	Sayı (n)	Yüzde (%)	
Olumlu	10	13.3	"Bodrum'da fahiş fiyat tartışması: "40 liraya su normal" açıklaması" CNNTürk "15 TL'ye lahmacun, 25 TL'ye hamburger, ücretsiz şezlong ve şemsiye... Bodrum'da ucuzu da var" T24 "Bodrum'da yemek pahalı' haberlerine itibar edilmesin çağrısı" Anadolu Ajansı
Olumsuz	57	76	"Bodrum ve Çeşme'de tatil ateş pahası! Deniz içinde locanın bedeli 3 bin TL" Takvim "Bodrum'da bir restoran masaya 26 bin lira hesap gönderdi: Su 40 lira peynirli sandviç 140 lira" Yenişafak "Geceliği 600 Euro! Boş oda yok... Oteller yüzde 100 doluluğa ulaştı" Hürriyet
Yansız	8	10.7	"Bu yaz tatil fiyatları kaç liraya çıkacak?" NTV
Toplam	75	100	

Tablo 2'de incelenen haberler pahalılığın eleştirildiği ve karşı çıkıldığı olumsuz, pahalılığın turizm destinasyonlarında normalleştirildiği haberler olumlu, haber başlıklarında pahalılık ile ilgili olumsuz veya olumlu bir anlamın verilmediği haberler ile herhangi bir görüşün bildirilmediği haberler yansız olarak kodlanarak değerlendirilmiştir. Bu bağlamda gazetenin tarafsız olarak haberi aktarıp aktarmadığı veya okuyucuya Bodrum'da pahalılık ile ilgili olumlu ya da olumsuz bir yönlendirme yapıp yapılmadığı değerlendirilmiştir. Söz konusu değerlendirme neticesinde haberlerin %76'sının olumsuz ifadeler içeren haber başlıklarından oluştuğu belirlenmiştir. Olumlu haberlerin yer aldığı haber başlıkları veya pahalılık konusunun normal bağlamda değerlendirildiği haberlerin %13.3 oranında yer aldığı, %10.7 oranında ise sadece pahalılık ile ilgili bilgilendirmenin yapıldığı görülmektedir.

Tablo 3. Haberlerin çözüm önerisi sunulması bakımında sınıflandırılması

Haberde çözüm önerisi/eleştirisi durumu	Sayı (n)	Yüzde (%)	
Var	4	5.3	<i>Buna bir son verilmeli... Dolar ve Euro ile satış yapanlara da ciddi cezalar kesilmeli." İnternethaber</i> <i>İtiraz edin! Suyunuzu dışardan getirin! Ne bileyim, bir şeyler yapın." HaberGlobal</i>
Yok	71	94.7	<i>"Fiyatlar dudak uçuklatıyor! Giriş 400, lahmacun 100, loca 3 bin TL" HaberGlobal</i> <i>Bodrum'u yine fiyatlar karıştırdı. Yenişafak</i> <i>"Gören şaşkına döndü! Bodrumda 0.33'lük su için 40 TL hesap" Haberler</i>
Toplam	75	100	

Pahalılık ile ilgili haberlerde çözüm önerilerine yönelik sınıflandırma sonuçları ve örnek haber ifadeleri tablo 3'de sunulmuştur. Haber içeriklerinde pahalılığa ilişkin eleştiriler neticesinde tüm haberler içerisinde %5.3 oranında çözüm önerilerinin yer aldığı belirlenmiştir. Haberlerde %94.7 oranında bir çözüm önerisinin yer almadığı pahalılığın eleştirel ve durum tespiti olarak yer aldığı sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 4. Pahalılık haberleriyle ilgili kullanılan görsel malzeme

Görsel malzeme	Sayı (n)	Yüzde (%)
Fotoğraf	70	93.3
Video	5	6.7
Görsel kullanılmamış	-	-
Toplam	75	100

Pahalılık ile ilgili kullanılan görsel malzemelere ilişkin haberler tablo 4'de yer almaktadır. Pahalılık ile ilgili haberler içerisinde %93.3 oranında fotoğraf ve beş haberde (%6.7) ise video kullanıldığı sonucuna ulaşılmıştır. Pahalılık ile ilgili incelenen haberlerde görsel kullanılmadan haber yapılmadığı belirlenmiştir.

Tablo 5. Haberde kullanılan görsel içeriği

Görsel içeriği	Sayı (n)	Yüzde (%)
Lahmacun	30	24.1
Sahil	27	21.7
İşletme	26	20.9
Fatura/ödeme fişi	20	16.1
Ayran	14	11.2
Cadde-sokak	7	5.6
Toplam	124	100

Haberlerde kullanılan görsellerin içeriklerine ilişkin bilgilerin sunulduğu tablo 5 incelendiğinde bir haberde birden fazla görselin kullanıldığı görülmektedir. Pahalılık ile ilgili haberlerde en çok lahmacun görselinin (%24.1) kullanıldığı, bu görseli sırasıyla sahil (%21.7), işletme ve yapı (%20.9), yemek faturaları (%16.1), ayran (%11.2) ve cadde-sokak (%5.6) görselleri izlediği sonucuna ulaşılmıştır.

5. Sonuç ve öneriler

Destinasyonlarda sunulan turistik ürün ve hizmet fiyatlarında adil olma durumu, destinasyon imajı açısından önemli görülmektedir. Turistler için uygun, adil ve değerli olarak algılanan fiyatların olduğu destinasyonlarda, memnuniyetsizlik azalabilirken aksi durumda oluşan memnuniyetsizlik destinasyonların rekabet gücünü olumsuz etkileyen bir faktör olarak ortaya çıkabilecektir (Buhalis, 2010). Turizm faaliyetlerine katılma durumu, gelir ile doğru orantılı olduğu düşünüldüğünde, kişilerin gelirlerinin düşmesi turizm faaliyetlerine katılmayı ikinci plana atabilecektir. Gelirlerin düşmesine rağmen turizm faaliyetleri için bütçe ayırabilen kişiler ise gelirlerine uygun fiyat sunan destinasyonlara yöneleceklerdir. Dolayısıyla fiyatı diğer destinasyonlara göre daha yüksek olan turizm merkezleri özellikle kriz dönemlerinde tercih sebebi olamamaktadırlar (Yıldız ve Durgun, 2010). Bu doğrultuda değerlendirildiğinde destinasyon imajının pahalılık algısında şekillendiği destinasyonlar kriz dönemlerinde talep konusunda diğer destinasyonlara göre dezavantajlı bir durumda konumlanabilecektir. Bodrum'un destinasyon imajına ilişkin yapılmış çalışmalar incelendiğinde sınırlı sayıda çalışmanın olduğu görülmekte olup (Özgül 2017; Özsezgin ve Ünlüöner 2018; Savaşçı ve Yıldırım 2021), Bodrum'un pahalılık algısına ilişkin çalışmaya rastlanmamış olması bu çalışmanın yapılmasında belirleyici olmuştur. Destinasyonlara yönelik yapılan haberlerin pahalılık açısından internet gazetelerinde nasıl sunulduğunun Bodrum üzerinden incelendiği bu çalışmanın önemli

bulguları incelendiğinde; genellikle haberlerin olumsuz ifadeler içeren haber başlık ve içeriklerinden oluştuğu görülmektedir. Haberlerde pahalılığın yüksek oranda olumsuz olarak değerlendirildiği ancak pahalılığa ilişkin çözüm önerisinin çoğunlukla yer almadığı ortaya konmuştur. Bununla birlikte pahalılık ve Bodrum bağlamında haberlerde görsel ve videolar kullanıldığı, kullanılan görsel malzemelerin ise daha çok lahmacun ve sahil görselleri olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Konuyla ilgili benzer çalışmalar incelendiğinde Özsegin ve Ünlüönen (2018)'in destinasyon imajı üzerine yaptıkları çalışmada Bodrum ziyaretçilerinin belirttikleri olumsuz görüşlerde pahalılığın da yer aldığı belirlenmiştir. Bununla birlikte Özgüneş (2017)'in destinasyon imajı üzerine gerçekleştirdikleri çalışmada, Bodrum'a bir yabancı gözüyle bakıldığında temel sorunlar arasında hayat pahalılığı faktörünün de yer aldığı görülmektedir. Uluçay (2018)'in turizmin kent sakinleri üzerinde yarattığı Bodrum algısını tespit etmenin amaçlandığı çalışmada turizme dayalı olarak artan hayat pahalılığı, turizmin yarardan fazla zarar getirdiği görüşleri ön plana çıkmaktadır.

Çalışmadan elde edilen bulgular neticesinde sektöre katkı sağlayacağı düşünülen öneriler şu şekildedir;

- Destinasyonların başarılı bir şekilde yönetimi için turistik ürün ve hizmet fiyatlarının turistlerin satın alma kararlarında etkisi olduğunun göz önünde bulundurulması ve farklı gelir grupları için uygun fiyat politikalarının geliştirilmesine çalışılması destinasyon imajı için önemli görülmektedir.
- İncelenen pahalılık haberlerine ilişkin çözüm önerilerinin yer almadığı sonucu göz önünde bulundurulduğunda, potansiyel turistlerin kaybedilmemesi için destinasyonun pahalılık algısına yönelik imajın değiştirebilmesi konusunda paydaşlara yapılacak farkındalık çalışmaları önemli görülmektedir. Bu kapsamda yerel yönetimlerin turizm paydaşlarını bir araya getirmesi ve paydaşlarda konuyla ilgili farkındalık oluşturacak bilgilendirmeleri yapması gerektiği düşünülmektedir.

Literatür incelendiğinde destinasyon imajının özellikle pahalılık algısı açısından ele alındığı çalışmaya rastlanmamış olduğu dikkate alındığında, pahalılık algısına ilişkin farklı destinasyonlar üzerine gerçekleştirilecek çalışmaların yapılmasının önemli olduğu düşünülmektedir. Bununla birlikte ziyaretçilerde pahalılık algısı dışında oluşabilecek diğer olumsuz algılar da göz önüne alındığında internet gazetelerindeki haber başlıklarının, turizmde öne çıkan bir başka destinasyon için farklı terimler ile inceleneceği çalışmalar gerçekleştirilebilir. Konuyla ilgili yapılacak çalışmalar ile hem literatüre hem de destinasyonların imajının geliştirilmesine katkı sağlanabilecektir.

Çalışmanın veri toplama sürecinde anahtar kelime olarak "Bodrum" ve "pahalı" kelimelerinin kullanılması söz konusu bu çalışmanın sınırlılığını oluşturmaktadır. Bodrum'un pahalılık algısına ilişkin çalışmaya rastlanmamış olması çalışmanın özgünlüğünü oluşturmakta olup aynı zamanda bulguların karşılaştırmalı değerlendirilmesi mümkün olmadığından söz konusu durum çalışmanın bir diğer sınırlılığını oluşturmaktadır.

Yazarların katkı oranı beyanı

Yazarlar makalenin veri toplama, veri analizi, raporlaştırma ve diğer aşamalarından eşit düzeyde sorumlu olduğunu beyan ederler.

Çıkar çatışması

Bu çalışmada yazarlar tarafından herhangi bir çıkar çatışması belirtilmemiştir.

Etik kurul onayı

Bu çalışma internet gazetelerinde yer alan haberler incelenerek gerçekleştirilmiştir. İnsan üzerine veri toplama, analizi ya da sonuçları ile ilgili olmadığı için Etik Kurul Onayı gerekmemektedir. Tüm sorumluluk yazarlara aittir.

Kaynakça

- Ayaz, N., Ön Esen, F. ve Kılıç, B. (2020). Turist Rehberi Adaylarının Marmaris Destinasyon İmajı Algılarının Metafor Yoluyla İncelenmesi. *Gaziantep University Journal of Social Sciences*, 19 (4), 1511-1526.
- Aydoğdu, Z. (2021). Sağlık Sektöründe Şiddet Olgusunun İnternet Gazetelerinde Temsili. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Ege Üniversitesi, İzmir.
- Baloğlu, S. ve McCleary, W.K. (1999). A model of destination image formation. *Annals of Tourism Research*, 26(4), 868-897.
- Başaran, T. ve Somuncu, M. (2021). Sürdürülebilir Destinasyon İçin Ziyaretçi Görüşlerinin Önemi: Assos Antik Kenti Örneği. *Ankara Üniversitesi Çevre Bilimleri Dergisi*, 8 (2), 31-45.
- Beerli, A. ve Martin, D. J. (2004). Factors Influencing Destination Image. *Annals of Tourism Research*, 31(3), 657-681.
- Buhalis, D. (2000). Marketing the Competitive Destination of the Future. *Tourism Management*, 21, 97-116.

- Coshall, J.T. (2000). Measurement of Tourists' Images: The Repertory Grid Approach. *Journal of Travel Research*, 39, 85-89.
- Çakıcı, C. A. ve Aksu, M. (2007). Çekim Yeri Seçiminde Grup Etkisi: Yerli Turistler Üzerine Bir Araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 18(2), 183-194.
- Duran, H. (2020). Denizli'nin Algılanan ve Sunulan Çevrimiçi Destinasyon İmajının Değerlendirilmesi, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Pamukkale Üniversitesi, Denizli.
- Echtner, M.C. ve Ritchie, J., R., B. (2003). The Meaning and Measurement of Destination Image. *The Journal of Tourism Studies*, 14(1), 37-48.
- Eroğlu, S. (2018). Turizmde Destinasyon Markalaşması: Niğde Üzerine Bir Uygulama. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Nevşehir.
- Ertuş, M. ve Taş Gürsoy, İ. (2016). Destinasyon Marka İmajında Paydaş Etkisi: Pamukkale Üzerine Bir Araştırma. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 25, 159-179.
- Gibson, H., J., Qi, C., X. ve Zhang, J., J. (2008). Destination Image and Intent to Visit China and the 2008 Beijing Olympic Games. *Journal of Sport Management*, 2008, 22, 427-450.
- Hunt, D., J. (1975). Image as a Factor in Tourism Development. *Journal of Travel Research*, 13(1), 1-7.
- İlgin, H. Ö. ve Uruç, H. (2018). Destinasyon İmajı Araştırmaları Perspektifinden Marmaraeğlisi Üzerine Bir Değerlendirme. *Sosyal Bilimler Metinleri*, 2, 2-15.
- LaPage, W.F. ve Cormier, P.L. (1977). Images of Camping-Barriers to Participation. *Journal of Travel Research*, 15, 21-25.
- Mayo, E. J. (1973). *Regional Images and Regional Travel Behavior .Research For Changing Travel Patterns: Interpretation and Utilization*. In Proceedings of the Travel Research Association, Fourth Annual Conference, 211-218.
- Özgüneş, R.E. (2017). Destinasyon İmajının Yerleşik Yabancıların Yerleşim Yeri Seçimine Etkisi: Bodrum. (Yayınlanmamış YL Tezi). Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Özsezgin, İ. ve Ünlüönen, K. (2018). Destinasyon İmajının Markalaşmaya Etkisi: Bodrum Örneği, *Journal of Recreation and Tourism Research*, 5 (4), 45-62.
- Pahu, I., Shanka, T. ve Dhayan, N. (2010). Destination Image and Choice Intention of University Student Travellers to Mauritius. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 22(5), 758-764.
- Pearce, P., L. (1982). Perceived Changes in Holiday Destinations. *Annals of Tourism Research*, 9, 145-164.
- Savaşçı, U. ve Yıldırım, M., H. (2021). Destinasyon İmajı ve Algılanan Riskin, Davranışsal Niyete Etkisi: Bodrum Örneği. *GSI Journals Serie A: Advancements in Tourism, Recreation and Sports Sciences (ATRSS)*, 4(2), 17-36.
- Stepchenkova, S. ve Mills, E., J. (2010). Destination Image: A Meta-Analysis of 2000–2007 Research. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 19(6), 575-609.
- Tapachai, N. ve Waryszak, R. (2000). An Examination of the Role of Beneficial Image in Tourist Destination Selection. *Journal of Travel Research*, 39, 37-44.
- Tascı, A.D. A. ve Gartner, C.W. (2007). Destination image and its functional relationships. *Journal of Travel Research*, 45(4), 413–425.
- Ulema, Ş., Uzut, İ. ve İnançlı, S. (2020). Kış Turizmi Kapsamında Destinasyonlara Yönelik E-Şikayetlerin Analizi: Uludağ Kayak Merkezi Örneği. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4 (3), 2945-2959.
- Uluçay, N. Ö. (2018). Turizmin Geleneksel Bodrum Konut Yapısı ve Kent Sakinleri Üzerindeki Etkisi. *The Journal of Academic Social Science Studies*, 72, 299-310.
- Yıldırğan, R., Batman, O. ve Sarışık, M. (2015). Sapanca'nın Turistik Destinasyon İmajı Üzerine Bir Alan Araştırması. *İşletme Bilimi Dergisi*, 3 (2), 109-125.
- Yıldız, Z. ve Durgun, A. (2010). 2008 Küresel Ekonomik Krizi ve Turizm Sektörü Üzerine Etkileri. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 2 (1), 1-15.
- İnternet Haber Kaynakları
- <https://www.yenisafak.com/foto-galeri/gundem/bodrumu-yine-fiyatlar-karistirdi-2049320?page=1> (E.T: 03.03.2022)
- <https://www.haberler.com/ekonomi/goren-saskina-dondu-bodrumda-0-33-luk-su-icin-40-14253121-haberi/> (E.T: 02.03.2022)
- <https://haberglobal.com.tr/gundem/fiyatlar-dudak-ucuklatiyor-giris-400-lahmacun-100-locu-3-bin-tl-54559> (E.T: 02.03.2022)
- <https://haberglobal.com.tr/gundem/bodrum-da-8-litre-su-icin-gelen-hesap-saskina-cevirdi-ama-su-bu-su> (E.T: 01.03.2022)
- <https://www.internethaber.com/bodrumda-1-kucuk-sise-su-10-euro-2194791h.htm> (E.T: 01.03.2022)
- <https://www.ntv.com.tr/turkiye/bu-yaz-tatil-fiyatları-kac-liraya-cikacak,JfyebU6pEE2Wk2ylyq-4fg> (E.T: 02.03.2022)
- <https://www.hurriyet.com.tr/ekonomi/geceligi-600-euro-bos-oda-yok-oteller-yuzde-100-doluluga-ulasti> (E.T: 03.03.2022)
- <https://www.yenisafak.com/hayat/bodrumda-bir-restoran-masaya-26-bin-lira-hesap-gonderdi-su-40-lira-...> (E.T: 03.03.2022)
- <https://www.takvim.com.tr/ekonomi/2020/06/25/bodrum-ve-cesmede-tatil-ates-pahasi-deniz-icinde-...> (E.T: 09.03.2022)
- <https://www.aa.com.tr/tr/turkiye/bodrumda-yemek-pahali-haberlerine-itibar-edilmesin-cagrisi/1895663> (E.T: 10.03.2022)
- <https://t24.com.tr/haber/15-tl-ye-lahmacun-25-tl-ye-hamburger-ucretsiz-sezlong-ve-semsiye-bodrum-da-...> (E.T: 02.03.2022)
- <https://www.cnnturk.com/turkiye/bodrumda-fahis-fiyat-tartismasi-40-liraya-su-normal-aciklamasi> (E.T: 02.03.2022)
- <https://news.google.com/search?q=pahal%C4%B1%20bodrum&hl=tr&gl=TR&ccid=TR%3Atr> (E.T: 02.03.2022)

Extended Abstract**Purpose**

Destination image, which is one of the important issues for potential tourists, is considered necessary for a successful destination management. In this context, since the internet has an important place in the information sources, which is one of the elements that make up the destination image, it is aimed to determine the general distribution and content types of the news about the expensiveness in the internet newspapers in the example of Bodrum.

Method

Secondary sources were used through the "Google News Search Engine" and content analysis was carried out on the data. The news published in the Google news application between January 1, 2020 and December 31, 2021 in all different internet newspapers containing the words "Bodrum" and "expensive" were evaluated.

Conclusion

Destination image is considered as an important element in destination marketing, as it affects the decision of tourists to visit certain holiday destinations and marketing has an impact on both supply and demand (Tapachai and Waryszak, 2000: 37; Tascı and Gartner, 2007: 413). Although determining the destination image is seen as complex and is often evaluated subjectively, the evaluation and analysis of destination image has been the subject of interest in the relevant academic literature and has made an important contribution to a better understanding of tourist behavior (Stepchenkova and Mills, 2010: 575; Beerli and Martin, 2004: 657). Examining the destination image helps potential travelers better understand their perceptions of the destination, repair the damage caused by adverse events that occur in a destination, and ultimately reflect the desired images of the destination in economically important markets (Stepchenkova and Mills, 2004). 2010: 575-576). Destination image, on the other hand, is stated by Mayo (1971) as "the image of a destination region is a critical factor in the destination selection process" and "what matters is the image that exists in the mind of the vacationer, regardless of whether the image is actually a true representation of what any region offers to the tourist" (Hunt, 1975: 1).

Destination image has direct effects on consumer behavior. Destination image is associated with effects on consumer behavior before, during and after travel. Destination image has an important place in the consumer travel decision-making process, and as a representative of the destination, the image affects consumers' intentions and decisions before visiting a destination (Tascı and Gartner, 2007: 422; Stepchenkova and Mills, 2010: 576). Therefore, the destination image as perceived by individuals should be included as well as the tourism resources that play a role in the development of tourism in a region. It is argued that the perceptions of potential visitors regarding a destination have a significant impact on the development and eventual success of that region. The perception that potential visitors have about an area can have significant effects on the viability of that area as a tourist-recreation area. What potential customers think of a region's natural environment, climate and people can shape perceptions or images that negatively affect or contribute to successful development (Hunt, 1975: 1-7). While people appear to be attracted by all the beneficial features, including enchanting cheap shopping, exotic food, friendliness of people, historical sites, unspoiled countryside and beautiful scenery (Tapachai and Waryszak, 2000: 42), traffic, expensiveness, extortion, insecurity, crowding and infrastructure It is revealed by studies that they are also affected by negative situations such as inadequacy (Warrior and Yıldırım 2021; Başaran and Somuncu 2021; Ayaz, Esen and Kılıç, 2020; Ulema, Uzut and İnançlı, 2020; Özsezgin and Ünlüönen, 2018; Eroğlu 2018; Ilgın and Uruç, 2018; Özgüneş 2017; Ertaş and Taş Gürsoy, 2016).

When the studies on the destination image of Bodrum are examined, it is seen that there are a limited number of studies (Savaşçı and Yıldırım 2021; Özsezgin and Ünlüönen 2018; Özgüneş 2017), the absence of any study on the perception of expensiveness of Bodrum has been a determining factor in the conduct of this study. In this context, the aim of the study is to determine how the news about the destinations are presented in internet newspapers in terms of cost, through Bodrum. In this context, the news published in the Google news application between January 1, 2020 and December 31, 2021 in all different internet newspapers containing the words "Bodrum" and "expensive" were evaluated. When the important findings of the study are examined; It was determined that the news generally consisted of news titles and contents containing negative statements. In the news, it is seen that expensiveness is evaluated negatively at a high rate, but the solution proposal for expensiveness is mostly not included. However, it has been concluded that images and videos are used in the news in the context of expensiveness and Bodrum, and the visual materials used are mostly lahmacun and beach images. As a result

of the findings obtained from the study, the suggestions that are thought to contribute to the literature and the sector are as follows;

- Considering that touristic product and service prices have an impact on tourists' purchasing decisions for successful management of destinations, it is important for destination image to try to develop affordable price policies for different income groups.
- Considering the result that there are no solution proposals regarding the expensive news, it is thought that local governments should bring together the tourism stakeholders and inform the stakeholders about the issue to raise awareness. In order not to lose potential tourists, it is considered important to raise awareness of stakeholders to change the image of the destination's perception of expensiveness.
- Considering that no study has been found in the literature, which deals with the destination image especially in terms of the perception of expensiveness, it is thought that it is important to conduct studies on different destinations regarding the perception of expensiveness. Studies on the subject will contribute to both the literature and the development of the image of destinations.

The use of the words "Bodrum" and "expensive" as keywords in the data collection process of the study constitutes the limitation of this study. The fact that there is no study on the perception of expensiveness in Bodrum constitutes the originality of the study, and at the same time, this situation constitutes another limitation of the study, since it is not possible to evaluate the findings comparatively.

International Journal of Social Sciences
and Education Research
Volume:8, Issue:3, 2022

Research article/Araştırma makalesi

Covid-19 pandemi sürecinde uzaktan eğitimin twitter yansımalarının duygu
analizi

Engin KANDIRAN, Burcu GUMUS, Mehmet Ali ÖZER

Covid-19 pandemi sürecinde uzaktan eğitimin twitter yansımalarının duygu analizi

Sentiment analysis of twitter reflections of distance education in the Covid-19 pandemic process

Engin Kandiran¹, Burcu Gümüş² ve Mehmet Ali Özer³

¹Sorumlu Yazar, Dr. Öğr. Üyesi, Yeditepe Üniversitesi, Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu, Yazılım Geliştirme Bölümü, İstanbul/Türkiye, e-mail: engin.kandiran@yeditepe.edu.tr ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6171-1346>

²Dr. Öğr. Üyesi, Doğuş Üniversitesi, Fen Edebiyat Fakültesi, İletişim Bilimleri, İstanbul/Türkiye, e-mail: burcugumus@dogus.edu.tr ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2643-2744>

³Arş. Gör., Yeditepe Üniversitesi, Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu, Yazılım Geliştirme Bölümü Yüksek Lisans Öğrencisi İstanbul/Türkiye, e-mail: mali.ozer@outlook.com.tr ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2254-0254>

Makale Bilgisi	Öz
<p>Araştırma Makalesi</p> <p>Gönderilme: 12 Nisan 2022 Düzeltilme: 15 Haziran 2022 Kabul: 27 Haziran 2022</p> <p>Anahtar kelimeler: Uzaktan eğitim, Sentiment analiz, Twitter, Covid-19, BERT modeli</p>	<p>Çalışmanın amacı Covid-19 pandemi sürecinde uzaktan eğitime geçilmesinin Türk toplumu tarafından nasıl değerlendirildiğini sosyal medya paylaşımları üzerinden duygu (sentiment) analizi yapılarak anlamaktır. Bu amaçla örgün eğitime ara verilen tarih olan 16 Mart 2020 ile 17 Mayıs 2021 arasında Twitter’da eğitim ile ilgili öne çıkan 28 etiket belirlenmiştir. Twitter API aracılığıyla sadece Türkçe 8545 tweet elde edilerek veri seti oluşturulmuştur. Ayrıca ilgili dönemde yetkililer tarafından günlük aktarılan vaka sayılarının paylaşımları olumlu mu olumsuz mu etkilediği de değerlendirilmiştir. Son olarak veri setinin içinde en çok tekrar eden kelimeler değerlendirilmiştir. Böylece en çok tekrar eden açıklamaların ne-ler olduğu belirlenmiştir. Analizler sonucunda, uzaktan eğitime ilişkin tweet’lerin vaka sayı-larındaki artış ile paralellik gösterdiği belirlenmiştir. Ayrıca, paylaşımda bulunan kişile-rin genelde sağlığa dayalı endişelerden ötürü uzaktan eğitim ilgili pozitif paylaşımlarda bu-lunulduğu belirlenmiştir.</p>
Article Info	Abstract
<p>Research Article</p> <p>Received: 12 April 2022 Revised: 15 June 2022 Accepted: 27 June 2022</p> <p>Keywords: Distance education, Sentiment analysis, Twitter, Covid-19, BERT model</p>	<p>The aim of the study is to understand how the Turkish society evaluates the transition to distance education during the Covid-19 pandemic process by making sentiment analysis over Twitter posts. Hence, 28 prominent education-related tags were determined between 16.03.2020 - 17.05.2021. The data set was created by obtaining 8545 tweets in Turkish via the Twitter API. In addition, it was evaluated whether the number of cases reported daily by the authorities in the relevant period affected the shares positively or negatively. Finally, the most repeated words were evaluated to establish the most repetitive explanations. As a result, it was determined that the tweets related to distance education were in parallel with the increase in the number of cases and positive sharing due to health-related concerns.</p>

1. Giriş

Dünya Sağlık Örgütü’nün 2021’de yayınladığı rapora göre (WHO, 2021a) koronavirüsün Çin’in Vuhan ken-tinde ilk tespit edilmesinden bir yıl sonra, 27 Mayıs 2021 itibarıyla dünya nüfusunun yaklaşık %2’si (168 milyon kişi) enfekte olmuştur. Enfekte olanların %2’si (3,5 milyon kişi) hayatını kaybetmiştir. Doğrudan Covid-19’un neden olduğu enfeksiyon ve ölümlerin dışında, pandemi salgının başladığı günden bu yana dünya genelinde ölüm

* İhtiyaç duyulan veri seti Python’un tweepy modülü kullanılarak resmi Twitter API aracılığıyla elde edilmiştir. Sosyal medyada yer alan açık hesap paylaşımları için etik kurul raporu istenilmemektedir. Zira çalışmada hiçbir kişisel bilgi ya da paylaşıma yer verilmemiştir. Açık hesaplardan elde edilen veri seti belli analizlere tabi tutularak değerlendirilmiştir. Tüm sorumluluk yazara aittir.

Kaynak göster: Kandiran, E., Gümüş, B. & Özer, M.A. (2022). Covid-19 pandemi sürecinde uzaktan eğitimin twitter yansı-malarının duygu analizi. *International Journal of Social Sciences and Education Research*, 8 (3), 228-242. DOI: <https://doi.org/10.24289/ijsser.1102248>

oranlarına ilişkin ortaya çıkan artış, virüs nedeniyle bugüne kadar 3 milyon kişinin daha hayatını kaybetmiş olabileceğini düşündürmektedir (WHO, 2021b). 11 Mart 2020'de Covid-19'un küresel bir salgın olarak ilan edilmesinden sonra (WHO, 2020) ülkeler, virüsün yayılmasını kontrol altına almak için çeşitli politikalar benimsemeye başlamıştır. Bu politikaların başında, birçok insanın çalışma, sosyalleşme, öğretme ve öğrenme dahil olmak üzere çeşitli amaçlar için bir araya gelme ve toplanmalarını engelleyen sosyal izolasyon önlemleri yer almıştır. Virüsten etkilenen insanların yanı sıra virüsün yayılmasını kontrol altına almak için uygulanan çeşitli politikalarından çok daha fazla sayıda insan etkilenmiştir. Covid-19 pandemisi dünyadaki çoğu ülkede eğitim sistemlerini sarsmış, her düzeydeki birçok öğrenci için eğitim fırsatlarının kısıtlanmasına sebep olmuştur (Aksoğan ve Duma, 2020; Kırmızıgül, 2020). Alman sosyal izolasyon kararları sonucunda okullarda ve üniversitelerde yüz yüze eğitimin kesintiye uğraması neticesinde farklı düzeylerdeki eğitim kurumları eğitime devam etmek için alternatif yollar ortaya koyarken, bu düzenlemelerin etkinlikleri çeşitlilik göstermiş ve farklı sosyo-ekonomik koşullardaki öğrencilere çeşitli derecelerde başarılı şekilde ulaşmıştır (Asandaş ve Hacıcaferoğlu, 2021; Yamamoto ve Altun, 2020).

Virüsün aile bireylerine, akrabalara, arkadaşlara bulaştığına dair haberlerinin yaşattığı şoklar ve travmalar, toplumun büyük bir kısmının sınırlı bir yaşam alanını hane halkının tamamıyla paylaşması, kapanma sonrasında uygulanmaya başlanan çevrimiçi eğitimlerin dijital cihazlar ya da internet bağlantısı gerektirmesi, üstüne bir de ailelerin, çocukların ve gençlerin eğitim yaşamlarına destek vermenin ötesine geçerek eğitimlerinin içerisinde yer almak zorunda kalması, öğrenmeyi olumsuz etkileyen unsurları oluşturmuştur (Demir ve Özdaş, 2020). Ayrıca, virüsün sürekli evirildiğine dair çıkan haberler ve pandemi sürecinin sona ermesi konusundaki belirsizliğin neden olduğu, herhangi birinin enfekte olabileceği ve potansiyel olarak hayatını kaybedebileceği bilgisinden kaynaklanan uzun süreli stres, birçok çocuk ve gencin okul çalışmalarına gereken odaklanmayı ve bağlılığı engelleyen travmatik bir bağlam yaratmıştır (Cao vd., 2021). Birçok ailede çocuklara dersleri konusunda ebeveynlerin yardımcı olamaması, farklı yaş gruplarındaki öğrencilerin yüz yüze eğitimdeki ders disiplini benimseyememesi, derslere katılmak konusunda teknik anlamda yaşanan eksiklikler, öğrenilen bilginin değerlendirilmesi konusunda yaşanan sıkıntılar ve daha birçok unsur alınan sosyal izolasyon kararları sonucunda birçok kişinin değişen eğitim ortamında karşılaştığı sorunlar için örnek olarak verilebilir.

Tablo 1. Türkiye’de Covid -19 sürecinde uzaktan eğitimi şekillendiren önemli tarihler

Tarih	Açıklanan önemli kararlar
16 Mart 2020	Okulların kapatılması
24 Mart 2020	Uzaktan eğitimin ilk günü
31 Ağustos 2020	Yüz yüze eğitim kararlarından vazgeçilerek uzaktan eğitime devam edilmesi kararı (2020 Güz dönemi uzaktan eğitimle başlıyor)
21 Eylül 2020	Kademeli olarak yüz yüze eğitime geçileceğine dair kararın açıklanması
17 Ekim 2020	Uzaktan eğitime dönüleceğinin açıklanması (2020-2021 Eğitim Öğretim Yılı sonu)
24 Şubat 2021	Öğretmenlerin aşılama öncelikli gruplar arasında olacağı
1 Mart 2021	Normalleşme kararları kapsamında illerin risk durumuna göre yüz yüze eğitime geçilmesi
13 Mayıs 2021	Kısmi kapatma kararı ile 8. ve 12. sınıflar ile okul öncesi hariç tüm diğer eğitim seviyelerinde uzaktan eğitime geçilmesi
17 Mayıs 2021	Tüm resmî, özel, örgün ve yaygın eğitim ve öğretim kurumlarında eğitimin uzaktan yapılacağı kararı

Kaynak: Yazarlar tarafından oluşturulmuştur.

Covid-19 pandemisinin neden olduğu mevcut eğitim kesintisi, çok sayıda yatırımı ve uzaktan eğitim ve öğretim teknolojilerinin kullanımını tetiklemiştir (Çiçek vd., 2020; Kırmızıgül, 2020). Pandemi sürecinde uzaktan öğrenmenin önemine rağmen, salgın sırasında söz konusu eğitim hakkında toplumda farklı ve karışık algılar da ortaya çıkmıştır. Covid-19 sürecinde eğitim sisteminin uzaktan olmasına ilişkin hissedilen sıkıntılar başta Twitter olmak üzere birçok sosyal medya mecrasında en çok paylaşımda bulunan ve öne çıkan konu başlıkları (trend topic, tt) arasında yer almıştır. Bu çalışmanın temel amacı, Türkiye’de 2020 yılında başlayan Covid-19 kaynaklı pandemi sürecinde uygulanmaya başlanan uzaktan eğitim sürecine ilişkin kararın Twitter’da nasıl bir tepki yarattığının, yapılan Türkçe paylaşımlar üzerinden anlaşılması ve geliştirilen tepkinin süreç içerisinde nasıl bir değişiklik gösterdiğini incelemektir. Söz konusu değerlendirme duygu (sentiment) analizi yapılarak incelenmiştir. Bu amaçla, 16 Mart 2020 – 17 Mayıs 2021 tarihleri arasında Twitter’da, öne çıkmış uzaktan eğitime dair belirlenen 28 farklı etiketle paylaşılan 8545 tweet Python programı ile toplanarak bir veri seti elde edilmiştir. Bu tarih aralığının seçilmesinin temel nedeni, hükümet yetkililerinin Covid-19 sürecinde eğitim ile ilgili önemli açıklamaları içermesinden kaynaklanmaktadır. İlgili tarih aralığında açıklanan kararlar Tablo 1’de gösterilmiştir. Ayrıca günlük olarak açıklanan vaka sayılarının uzaktan eğitime ilişkin yapılan yorumların olumlu ya da olumsuz olmasına nasıl etki ettiği de karşılaştırmalı şekiller yardımıyla değerlendirilmiştir. Bu çalışma kapsamında içerik analizi yer almakla birlikte olumlu ve olumsuz olarak kategorize edilen veri kümelerinin içinde en çok tekrar eden kelimeler

3'lü öbekler şeklinde değerlendirilmiştir. Böylece paylaşımlarda öne çıkan ifadelerin neler olduğu tespit edilmiştir. Son olarak, olumlu ve olumsuz yapılan paylaşımların iller bazında karşılaştırması yapılarak, Türkiye'nin hangi illerinde uzaktan eğitime ilişkin nasıl bir değerlendirmede bulunduğu anlaşılmasına çalışılmıştır.

2. Literatür

2.1. Dijital toplumlarda öğrenme ve öğretme

Öğrenmek, bilimsel akıl yürütme, soyut düşünce ve formel işlemlere götüren entelektüel birikimin artmasını sağlar. Sanal çalışma alanları, dijital kütüphaneler gibi bilgi teknolojilerinin gelişmesiyle, öğrenme ve öğretmeye ilişkin alternatif mecralar ortaya çıkmıştır. Bilişim ve iletişim teknolojileri (BİT) ile geliştirilmiş öğrenme hız kazanmıştır. Uzaktan eğitim son zamanlarda geleneksel sınıf öğrenimine umut verici bir alternatif haline gelmiş ve toplumun yaşam boyu ve talep üzerine öğrenme vizyonuna doğru ilerlemesine yardımcı olmuştur (Warschauer, 2004). Uzaktan eğitim, etkili ve ekonomik bir şekilde eğitim veya eğitim içeriği oluşturmak ve sunmak için yapılandırılabilir bir altyapı sağlamayı amaçlamaktadır (Ofcom, 2008). Günümüzde artık farklı konularda binlerce çevrim içi (online) derse kolaylıkla ulaşmak mümkündür. Bu derslerin öğretim materyalleri de internette yer almaktadır. Ama bunun yanında bu dersler çevrim içi ortak çalışmaya dayalıdır ve ders kapsamında sadece öğrencilerin dersi dinlemesi değil aynı zamanda derslere katılmaları da sağlanmaktadır. Teknolojik değişimlerin toplum içinde yaygınlaşması ve benimsenmesi göz önüne alındığında, eğitim kavramının aslında BİT'den ayrı değerlendirilemeyeceği anlaşılmaktadır. Zira, BİT'e dayalı öğrenim sistemleri eğitimciler tarafından, telefon veya televizyon gibi diğer teknolojilerin aksine, okul ortamlarında demokratik idealleri teşvik etmek için tasarlanmıştır (Carter, 2004). Eğitim – öğretim faaliyetleri tarihsel olarak sosyal eşitlik, hareketlilik ve yetkilendirmenin eşik beklisi olarak değerlendirilmiştir. Halen de dünyadaki tüm eğitim programlarında uygulanmaktadır. Eğitim ve öğrenime ilişkin gelişmeler toplumun ihtiyaçlarına bağlı olarak Covid-19 pandemi sürecinden önce de gelişimini sürdürmüştür. Eğitime teknolojinin entegre edilmesi, yenilikçi ve farklı öğretim yöntemlerinin kullanılması, aslında pandemi öncesi dönemlerden beri uygulanan yöntemlerdir (Corcuera ve Alvarez, 2021).

Covid-19 nedeniyle yüz yüze eğitime ara verilmesi bu yeniliklerin ve gelişmelerin dünya genelinde yoğunlaşmasına neden olmuştur. Dünyanın çeşitli yerlerindeki birçok akademisyen ve araştırmacı Covid-19 yüzünden uzaktan eğitime geçilen süreci yeni normal olarak değerlendirmiştir. Bu hızlı geçiş sürecine ilişkin farklı bakış açılarını ve alternatif eğitim sistemlerini içeren çok sayıda çalışma kısa sürede ortaya çıkmıştır (Basilaia ve Kvaadze, 2020; Bozkurt ve Sharma, 2020; Danjou, 2020; Ho ve Tay, 2020; Toquero, 2020). Her ne kadar uzaktan eğitime ilişkin farklı konu başlıklarına dayalı tartışmalar Covid-19 pandemi süreci ile gündeme gelse de dünyada ve Türkiye'de uzaktan eğitim uygulamaları yeni değildir. Dünyadaki ilk uzaktan eğitim uygulaması 1728 yılında Boston gazetesinde yayımlanan "Steno Dersleri" ilanı ile başlamıştır (Yamamoto ve Altun, 2020). Türkiye'deki ilk uzaktan eğitim uygulaması ise 1953'te Limasollu Naci markasının yabancı dil eğitimi için mektupla öğrenme uygulaması başlatmasıyla hayata geçmiştir (Yamamoto ve Altun, 2020). 80'li yıllarda Anadolu Üniversitesi Açık Öğretim Fakültesinin açılması ile uzaktan eğitim Türkiye'de yayılmaya başlamıştır (Arat ve Bakan, 2011; Kırık, 2014; Yamamoto ve Altun, 2020). Zaman içerisinde internet teknolojilerinin günlük hayatın içindeki her noktada yer almaya başlaması uzaktan eğitim derslerinin önce bilgisayar ortamında daha sonra da mobil eğitime doğru evrilmesine neden olmuştur. Başlarda daha ziyade fiziki ve ekonomik zorluklar nedeniyle örgün eğitime devam edemeyen bireyler için bir alternatif olan uzaktan eğitim sistemi (Kırık, 2014) bugün yaşam boyu öğrenme kapsamında zaman ve mekân sınırlarını ortadan kaldırmakta ve eğitim-öğrenim faaliyetlerinin sürekli hale gelmesine imkân sağlamaktadır (Warschauer, 2004). Covid-19 pandemi sürecinde eğitim faaliyetlerinin devamlılığının sağlanmasının tek yolu olarak dünya genelinde benimsenen uzaktan eğitim hem öğrenciler hem de eğitimciler açısından bu eğitim türünün adaptasyon sürecini hızlandırmıştır.

2.2. Covid-19 pandemisi ve Türkiye'de eğitim süreci

Dünyada ilk olarak 2019'da Çin'de görülen Koronavirüs bulaşıcı yapısından ötürü çok kısa sürede tüm dünyaya yayılmıştır. Virüsün evrilerek farklı varyantlarının ortaya çıkması etkisinin sürmesine neden olmaktadır (Yip ve Chau, 2020). Virüsü engellemek için geliştirilmiş kesin bir tedavi yöntemi de henüz bulunmamaktadır (Guragai, 2020). Dünya Sağlık Örgütü (WHO, 2020) başta olmak üzere dünyadaki birçok sağlık otoritesi virüsün bulaş riskini azaltmak için fiziksel mesafenin korunmasını etkili bir yol olarak savunmaktadır. Türkiye'de ilk vakanın 11 Mart 2020'de görülmesi üzerine fiziksel ve sosyal mesafenin korunmasına ilişkin önlemler Türkiye'de yetkilileri tarafından hayata geçirilmiştir. Alınan bu önlemler günlük hayatta çeşitli değişiklikleri ve zorlukları da beraberinde getirmiştir (Özdoğan ve Berkant, 2020). Uzaktan eğitim, zamandan ve mekândan bağımsız, tamamen öğ-

renen ile öğretmenin bir araya gelmesinin gerekmediği, sanal ortamlarda gerçekleşen bir eğitim sistemidir. Uzaktan eğitim sistemi, eğitimde fırsat eşitsizliğine önemli bir çözüm getiren, öğrencilerin eğitim ihtiyaçlarını karşılayan, eğitim teknolojilerinin kullanımına dayalı ve daha çok kendi kendine öğrenen bir sistem olarak da tanımlanabilir (Aksoğan ve Duma, 2020). Bu eğitim sisteminde en yaygın kullanılan araçlar, çevrimiçi öğretim platformları ve televizyon aracılığıyla yayınlanan derslerdir (Özdoğan ve Berkan, 2020; Valentine, 2002).

Virüsün bulaş riskinin azaltılabilmesi için Türkiye’de 2020’de okul öncesi, ilkökul, ortaokul, lise ve yükseköğretim kademelerinde eğitime ara verilmiştir. 23 Mart 2020 tarihinde ise Millî Eğitim Bakanlığı ve YÖK tarafından alınan karar doğrultusunda yüz yüze eğitim yerine uzaktan eğitim sürecine geçilmiştir. Bu durum, berabere eğitim ve öğretim sisteminde zorunlu değişikliklerin yapılmasını doğurmuştur. Bu doğrultuda, 23 Mart 2020 tarihinden itibaren Millî Eğitim Bakanlığı üç televizyon kanalı ve EBA (Eğitim Bilişim Ağı) üzerinden ilkökul, ortaokul, lise düzeyindeki öğrenciler için hem internet hem de televizyon kanalı aracılığıyla uzaktan eğitim kapsamında dersler gerçekleştirmiştir (MEB, 2020a). 16 Mart 2020 tarihinde yüz yüze eğitime ara verilmesiyle birlikte Türkiye genelinde öğrencilerin öğrenimden geri kalmamaları için MEB tarafından her tür ve düzeylerde öğrenim gören öğrenciler için hazırlanan ders içerikleri çevrimiçi eğitim platformlarına yüklenmiştir. 23 Mart 2020’den itibaren 18 milyonun üzerinde öğrenci için uzaktan eğitim program yapısına uygun dersler EBA TV, EBA Canlı Ders ve EBA Akademik Destek uygulamaları yürürlüğe konulmuştur. Uzaktan eğitim sürecinin başında dersler okul ders programları ile senkronize şekilde hafta içi sınıf düzeyine göre planlanmışken daha sonra programlar hafta sonlarını da kapsayacak şekilde yenilenmiştir (Sözen, 2020). MEB’in ana sayfasında yer alan bilgilere göre 23 Mart -19 Haziran 2020 tarihleri arasında Android işletim sistemine sahip cihazlar tarafından 16 milyon 700 bin, iOS işletim sistemine sahip cihazlar tarafından 1 milyon 800 bin indirilme sayısına ulaşılmıştır. Aynı sitedeki bilgilere göre TRT EBA’da 2 bin 516 saat yayın yapılmıştır. Türkiye genelinde 7 milyon 383 bin 213 öğrenci ile 1 milyon 30 bin 516 öğretmen EBA’yı aktif şekilde kullanmıştır.

Üniversitelerde öğrencilerin şehirlerarası hareketliliği arttırması ve yurt ortamında sosyal mesafeyi korumanın zorlukları gibi sebeplerden Yüksek Öğretim Kurumu’nun kararı ile üniversitelerde de eğitim öğretim süreci geçici süre ile durdurulmuştur. Genelde çevrimiçi yazılımlar aracılığıyla canlı ders anlatımları veya konuya ilişkin dersin hocası tarafından hazırlanan video kayıtlarının sisteme yüklenmesi şeklinde dersler gene uzaktan işlenmiştir (YÖK, 2020a). Her ne kadar uzaktan eğitim sürecinde evinde internet bağlantısı bulunmayan ya da bilgisayar ya da televizyon olmayan öğrencilerin eğitimlerinde aksamaların ortaya çıkmasına neden olmuştur. Bu aksamalarda pandemi sürecinde öğrencilerin aldıkları eğitim açısından eşitsizliklerin ortaya çıkacağı konusunda haklı eleştirilere neden olmuştur (Can ve Koroğlu, 2020; Kocabaş, 2020; Özen, 2020; Pınarcıoğlu, Kanbak ve Şiriner Öner, 2021). Fakat pandemi sürecinde MEB’in yanı sıra İstanbul Büyükşehir Belediyesi başta olmak üzere Türkiye’nin farklı illerindeki çeşitli belediyeler, Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği, iş insanları başta ihtiyaç sahibi çocuklar olmak üzere her seviyedeki öğrenci için ücretsiz bilgisayar ve tablet dağıtımında bulunmuştur (MEB, 2020; 2021).

Uzaktan eğitim her ne kadar COVID-19 salgını sürecinde gerek eğitimciler gerekse de öğrenciler tarafından hızlı şekilde adapte olunmuş bir sistem olsa da hem yerel hem de uluslararası alan dizinde yer ala çalışma sonuçları göstermiştir ki aslında eğitimciler ve öğrencilerin teknolojik altyapıya ve bilişim okuryazarlığına sahip olmaları gerektirmektedir. Bunun yanı sıra, eğitimcilerin çevrimiçi araçlar kullanarak verdikleri derslerde özellikle öğrencilerle yüz yüze eğitimdekine benzer şekilde duygusal bağlantı kurabilmeleri, çevrimiçi öğretim süreçlerini yönetebilmeleri, sanal sınıfların oluşturulması, ders materyallerinin eğitimciler tarafından oluşturulması gibi birçok boyut sürecin başarısını etkileyen faktörler arasındadır (Koloğlu vd., 2016; Mishra vd., 2020). Diğer bir ifadeyle, uzaktan eğitim, pandemi sürecinde eğitim faaliyetlerinin kesintiye uğramaması için bir çözüm sunarken, diğer yandan başarılı olabilmek için eğitimcilerin ve öğrencilerin bilgi teknolojileri aracılığıyla yeni öğrenme ve öğretim rollerine uyum sağlamasını gerektirmektedir. Bugün sosyal yaşamın ayrılmaz bir parçası haline gelen teknolojik cihazlar, pandemi sürecinde toplumsal bilincin ve zihniyet yapısının değerlendirilmesinde hayati bir öneme sahiptir. Covid-19 salgını sırasında Facebook, Instagram, TikTok ve Twitter gibi sosyal medya platformları, başkalarıyla etkileşime geçme ve bağlantı kurma aracı olarak daha da önemli bir rol üstlenmiştir (Kar ve Dwivedi, 2020). Başta sağlık ve eğitim olmak üzere Covid-19 pandemi sürecinde hükümet yetkilileri tarafından duyurulan kararlar çeşitli sosyal medya platformları üzerinden değerlendirilmiş, paylaşılmıştır.

Doğal afetler ve kriz durumlarında, bilgilerin hızlı bir şekilde aktarılmasının gerekliliği, sosyal medya kullanımının önemli ölçüde arttığını göstermektedir (Gottlieb ve Dyer, 2020). Bu hızlı yayılma, önemli kararların alınmasına yardımcı olmak için halk, sağlık sistemleri ve sağlık hizmeti sağlayıcıları da dahil olmak üzere paydaşlara geleneksel medyanın getirdiği engelleri ve statikliği aşma imkânı sunmaktadır (Gupta ve Coven, 2020, Hermida vd., 2012). Bu da bireylerin bilgiye ulaşma, haber alma sürelerini kısaltmaktadır. Sosyal medya Covid-19 salgınında sadece haberlerin yayılma hızına etki etmekle kalmamış aynı zamanda bireylere sosyal ve fiziksel mesafeye

baş etmede yardımcı bir araç olarak varlığını güçlendirmiştir. D'Agostino'nun 2020'de Dünya Sağlık Örgütü'nün verilerine göre hazırladığı çalışmada Amerika Birleşik Devletleri'nde Twitter'da bir günde COVID ile ilgili 548.152.410 paylaşımda bulunularak maksimum sosyalleşme hacmine ulaşıldığını belirlemiştir. Gottlieb ve Dyer'in (2020) yaptığı çalışmaya göre ise Amerika Birleşik Devletleri'nde 12 -18 Mayıs 2020 tarihleri arasında COVID-19 sosyal medyada 40,2 milyon kez ifade edilmiştir. Sosyal medyanın Türkiye'de pandemi sürecindeki önemini ve gücünü paylaşım sayılarına dayanarak gösteren bir rapor veya çalışmaya bu araştırmanın hazırlık sürecinde rastlanmadığı için Türkçe alan dizinden, sosyal medyanın pandemi sürecinde hangi oranlarda kullanıldığı konusunda referans vermek mümkün olmamıştır. Ancak pandemi sürecinin getirdiği benzer endişeler, korkular ve hükümet uygulamaları Türk toplumunda da sosyal medyanın dünyadaki diğer ülkelerle benzer yoğunlukta kullanıldığını düşündürmektedir.

Sosyal medya platformlarındaki algoritmalar ve araçlar sayesinde, sosyal medya mecralarında paylaşılan bilginin devasa hacmi içinde ihtiyaç duyulan bilgiyi bulmak mümkündür. Bu da çalışılan konu özelinde alan yazına katkı sağlayacak çalışmaların yapılmasına olanak tanımaktadır. Bu açıklama doğrultusunda, söz konusu bu araştırmanın amacı, 16 Mart 2020- 17 Mayıs 2021 tarihleri arasında eğitime ilişkin hükümet yetkililerinin verdikleri kararların nasıl bir duygusal tepki yarattığını Twitter paylaşımları üzerinden duygu (sentiment) analizi yaparak değerlendirilmiştir.

3. Yöntem

Bu çalışmada pandemi sürecinde uzaktan eğitime geçilmesinin nasıl değerlendirildiği sosyal medya paylaşımları üzerinden sentiment analiz yapılarak değerlendirilmiştir. Elde edilen veri seti, Türkiye'de pandemi döneminde hükümet yetkililerinin eğitim ile ilgili açıkladığı kararlar doğrultusunda 16 Mart 2020 – 17 Mayıs 2021 tarihleri arasında Twitter'da yapılan paylaşımlara dayanmaktadır. Hükümet yetkililerinin Covid-19 sürecinde eğitim ile ilgili önemli açıklamaları ve veri setini oluşturan tarihleri Tablo 1'de gösterilmiştir.

İhtiyaç duyulan veri seti Python'un tweepy modülü (Twitter API'ya ulaşım sağlar) kullanılarak resmi Twitter API (Uygulama Programlama Arayüzü) kullanılarak elde edilmiştir. Twitter'dan programlama vasıtasıyla veri çekimine olanak sağlayan bir araç, aracılığıyla elde edilmiştir. Kullanıcılar, Twitter API vasıtasıyla, profil bilgilerini görüntüleyebildikleri gibi, kendi akışlarını, arkadaş listesinin düzenlenmesi ve arama terimlerine göre tweet verilerine ulaşım sağlayabilmektedirler. Sosyal medyada yer alan açık hesap paylaşımları için etik kurul raporu istenmemektedir. Çalışmada hiçbir kişisel bilgi ya da paylaşımına yer verilmemiştir. Elde edilen veri setinde toplam 8545 adet tekil, Türkçe tweet bulunmaktadır. Twitter platformundan yapılan belirli bir sosyal paylaşımı metnin çok fazla tekrar paylaşılması (retweet)ve yorum almasından dolayı aranan anahtar kelimelerde farklı kullanıcılar üzerinden veri setine dahil olması dikkat edilmesi gereken bir problem olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu sorunu engelleyebilmek için resmi API konfigürasyonlarında yorum ve retweet olmayan tweet-id leri toplamaya özen gösterilmiştir. Veri setini oluşturmak için Covid-19 pandemi sürecinin başından itibaren uzaktan eğitim ile ilgili 2020'den bu yana kullanılan 28 etiket (hashtag) belirlenmiştir. Twitter API'si kullanarak belirlenmiş etiketlerle paylaşılan tweet'lerden veri seti oluşturulmuştur. Belirlenen 28 etiket aşağıdaki gibidir:

#MebYökKurtuluşUzaktanEğitim,#TürkiyeninGeleceğiİçinOnline,#UzaktanEğitim,#VelilerEndiseliOnline-Gelmeli,OnlineEğitimBirHaktı,#uzaktaneğitim,#EğitimOnlineVirüsOffline,#velilerdeonlineistiyor,#VelilerdeOnlineistiyor,#OnlineEğitim,#uzaktaneğitimelzemdir,#BilimKuruluÖğrencilerOnlineİstiyor,#YaOnlineYaCanımız,#BilimKuruluEğitimİcinToplansın,#OnlineEğitimCanKurtarır,#OkullarVirueshaneOldu,#OnlineEğitimGerekli,#OnlineEğitimŞart,#onlineEğitimTalepEdiyoruz,#OnlineİstekDeğilZorunluluktur,#okullarkapansın,#okullarkapansın,#KabineOnlineEğitimHaktır,#KabinedenOnlineKararı,#Geçolmadanonlineeğitim,#GeçOlmadanOnlineEğitim,#Bilimkuruluonlineistiyoruz,#TBMMdenOnlineOnayı

Belirlenen tarih aralığında paylaşımda bulunan kişilerin ilgili anahtar kelimeleri (etiketleri) kullanarak uzaktan eğitim ile ilgili paylaştığı metinler toplanmıştır. Uzaktan eğitim ile ilgili belirlenen etiketlerin yansıttığı farklılaşmanın görülebilmesi adına olayın tarihinin önceki ve sonraki 10 günlük periyodundaki paylaşımlar toplanmıştır. Toplanan tüm tweet'ler, aşağıda detaylı şekilde açıklanan, Türkçe BERT Modeli kullanılarak olumlu ve olumsuz olarak etiketlenmiştir.

3.1. Metin ön işleme

Sosyal medya platformları üzerinden toplulukların belirli bir konuya ilişkin görüşlerine kolayca erişilebilir ve araştırılan konunun veri kümesine rahatlıkla ulaşılabilir. Fakat bu platformları kullanan insanların görüşlerini yazarken yaptıkları yazım hataları (*spell-type mistake*) ve/veya platformun kullanıcılarına tanıdığı duyguları, nesnelere veya durumları (*emoji*), insanları (*mentions*) ve konuları (*hashtags*) referans gösterme fırsatı veren özellikler

metinlerde ön işleme gereksinimini doğurmaktadır. Kullanılacak olan sınıflandırma modelinin performansını kötü etkilememesi için öncelikle elde edilen veri setinin içindeki tüm paylaşımlarda yer alan; türkçe olmayan karakterler, özel karakterler, tweet içerisinde kullanılan URL- linkler, emoji ve emotikonlar kaldırılmıştır. İkinci olarak, tweet'lerdeki tüm mention'lar (@kullanıcıadı) ve hashtag'ler(#tags) temizlenmiştir.

3.2. Duygu (sentiment) analizi

Duygu (sentiment) analizi; metin, söyleşi, sosyal medya paylaşımları gibi çevrimiçinde yer alan paylaşımları veri tabanı kaynakları ve bilgisayar algoritmaları aracılığıyla içlerinde barındırdıkları duygu, beğeni seviyesi ve konu ile ilgili görüşleri belirlemeye ya da ortaya çıkarmaya dayanmaktadır. Bu nedenle, öznellik analizi, fikir madenciliği veya değerlendirme çıkarımı olarak da adlandırılmaktadır. Bu belirleme sürecinde Doğal Dil İşleme (NLP) metotları kullanılmaktadır (Kharde ve Sonawane, 2016). Duygu analizi yöntemiyle, elde edilen metinler pozitif, negatif ve nötr olarak sınıflandırılır. Duygunun yönü pozitif – negatif olarak gruplandırılırken duygu şiddetinin 0-1 aralığında değer alması beklenir.

Bu çalışma kapsamında paylaşımlarda yer alan metinlerin anlamlandırmasında fikir, duygu, görüş ve inanç gibi kavramların tanımlarının baştan yapılması, konunun daha rahat anlatılması ve anlaşılması açısından önemlidir. Fikir, duygu, görüş ve inanç kelimeleri birbirinin yerine sıklıkla kullanılmakla beraber, aralarında farklılıklar vardır. Bu farklılıkları şöyle özetlemek mümkündür:

- Fikir: Tartışmaya açık bir sonuç (çünkü farklı uzmanların farklı görüşleri var)
- Görünüm: öznel görüş
- İnanç: kasıtlı kabul ve entelektüel onay
- Duygu: kişinin duygularını temsil eden görüş

Bu tanımlamalar doğrultusunda duygu analizi terminolojisini şu örnek cümle ile açıklanabilir:

“Filmin hikayesi zayıf ve sıkıcıydı.”

Bu cümlede:

<FİKİR SAHİBİ> =<yazar>
 <NESNE> = <film>
 <ÖZELLİK> = <hikâye>
 <FİKİR >= <zayıf><sıkıcı>
 <POLARİTE> = <negatif>

Etiketleri verilmiştir. Bu temsilde kullanılan etiketlere ilişkin tanımlama şu şekilde yapılabilir:

- Nesne: Kişi, olay, ürün olabilen bir varlık, kuruluş veya konu
- Özellik: Nesneye göre nesnenin bir özelliği (veya bir parçası) değerlendirme yapılır.
- Fikir yönelimi veya kutupluluk(polarite): Bir görüşün yönelimi f özelliği üzerinde görüşün olup olmadığının temsil eder: pozitif, negatif veya nötr.
- Fikir sahibi: Bir görüşün sahibi, kişi veya görüş bildiren kuruluş veya kuruluş.

Bu çalışmanın ilk aşamasında belirlenen etiketlere göre paylaşılan tweet'ler nesnel veya öznel olarak sınıflandırılmıştır. İkinci aşamada, öznel tweet'ler olumlu veya olumsuz olarak sınıflandırılmıştır. Bu sınıflandırmada kullanılan özellik alanı retweet'ler, hashtag'ler, bağlantı, noktalama işaretleri ve ünlem işaretleri ile kelimelerin ön polaritesi gibi özelliklerdir. WordNet veritabanını kullanarak, kelimelerin duygusal içeriklerini değişik boyutlardan belirlemek mümkündür. WordNet veritabanı üzerinden bir mesafe ölçeği geliştirilerek, sıfatların semantik kutupları belirlenmiştir (Kamps ve 2004). Duygu analizi yaparken Makine Öğrenimi Yaklaşımı ve Sözlük (Lexicon) Tabanlı Yaklaşım olmak üzere iki temel teknik kullanılmaktadır.

Makine öğrenimi yaklaşımında denetimli ve denetimsiz olmak üzere iki farklı öğrenme yöntemi esas alınır. Denetimli öğrenme, etiketli veri setlerine dayanır ve etiketler modellerin eğitilmesinde kullanılır. Bu etiketlerin sayesinde eğitilen modeller karar verme aşamasında anlamlı sonuçların çıkmasında kullanılır. Denetimli Öğrenme modellerine, yapay sinir ağları, destek vektör makineleri, Naive Bayes örnek verilebilir. Denetimsiz öğrenme de sonuç çıktılarının doğru kategorizasyonu hakkında bilgi verilmeden oluşturulan modellerdir ve veri içindeki de-

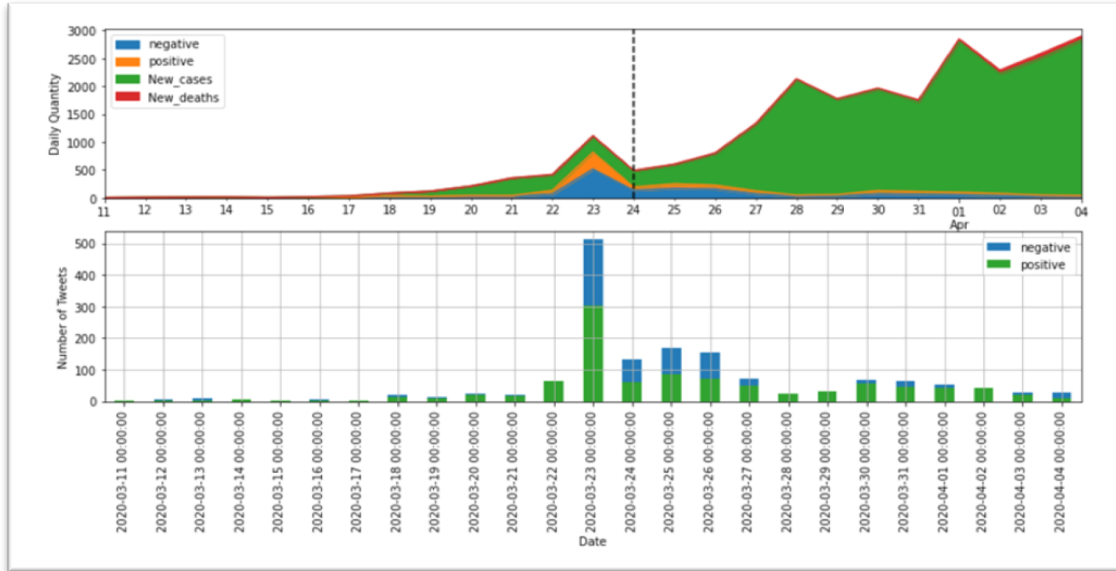
ğişkenleri parametre alan kümeleme tabanlı bir yaklaşımdır. Sentiment analizinde ağırlıklı olarak denetimli öğrenme yöntemleri kullanılmaktadır. Sözlük tabanlı yöntem (Taboada vd., 2011), fikir tabanlı kelimelerden oluşan bir duygu (sentiment) sözlüğe dayanır ve verilen metnin kategorisini belirlemek için bu sözlüğü kullanır. BERT (Bidirectional Encoder Representations from Transformers) Google tarafından 2018 yılında tanıtılmış, derin öğrenme tabanlı bir ön eğitilmiş dil modelidir ve spesifik doğal dil işleme görevleri için eğitilip kullanılabilir (Devling vd., 2019). Bu çalışmada, tweet metinlerinin sınıflandırılmasında makine öğrenimi yaklaşımı olan türkçe dili için eğitilmiş BERTürk duygu analizi modeli kullanılmıştır BERTürk duygu analizi modeli Demirtas, Erkin ve Pechenizkiy'in (2013) yaptıkları çalışma ile bir online alışveriş mağazasının ürün incelemelerinde ve ayrıca beyazperde.com dan alınan sinema yorumlarının toplanmasıyla oluşturulmuş bir Türkçe veri seti üzerinde eğitilmiştir. Demirtas, Erkin ve Pechenizkiy'in çalışmaları Twitter tabanlı bir çalışma olan Hayran ve Sert'in (2017) çalışmasına dayanmaktadır. Bu çalışma kapsamında elde edilen tweet metinleri, BERTürk duygu analizi modeli kullanılarak negatif ve pozitif olmak üzere iki kategori altında sınıflandırılmıştır.

4. Bulgular

Twitter aracılığıyla elde edilen veri seti üzerinde gerçekleştirilen, Bert Tabanlı Türkçe Duygu analizi sonucunda, veriler belirlenen zaman aralıklarına göre ayrıştırılmış ve dikkat çekici zaman aralıklarına ait gözlemler ve sonuçlar aşağıda belirtilmiştir. Türkiye'de yeni vaka sayılarının hızla artması ve Covid-19 kaynaklı ölüm haberlerinin yayılmaya başlaması üzerine hükümet yetkilileri bulaşma riskinin azaltılması adına yüz yüze eğitime 16 Mart 2020'de son vermiştir (DW, 2020). 24 Mart 2020'de ise uzaktan eğitime başlanmıştır.

11 Mart – 4 Nisan 2020 tarihleri arasında yapılan paylaşımların dağılımı, Şekil 1'de gösterilmiştir. Şekil 1, 2, 3 ve 4 iki kısımdan oluşmaktadır. Üst kısmında yer alan dağılımlar ilgili dönem içerisindeki vaka sayılarını göstermektedir. Aynı şeklin alt tarafta yer alan kısım ise uzaktan eğitime ilişkin yapılan paylaşımların duygu analizlerini ifade etmektedir. Vaka sayılarına ilişkin bilgilendirmeler gün bazından ve sağlık bakanlığı tarafından sürekli açıklandığı için çalışma kapsamında bu sayıların yapılan yorumlara etki ettiği düşünülmüştür. Bu sebeple yapılan yorumların duygu analizleri incelenirken seçilen dönem içerisindeki vaka sayılarının kararları ne denli etkilediği de anlaşılmaya çalışılmıştır. Bu sebeple her iki görsel birlikte sunulmuştur.

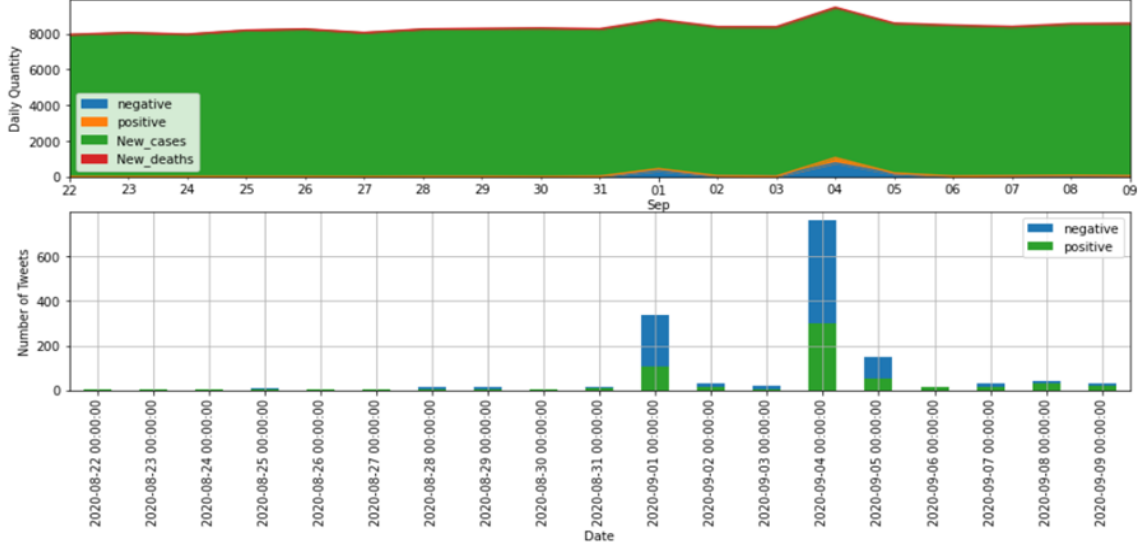
Şekil 1. 11 Mart-4 Nisan 2020 arası gözlem (24 Mart uzaktan eğitim başlangıcı)



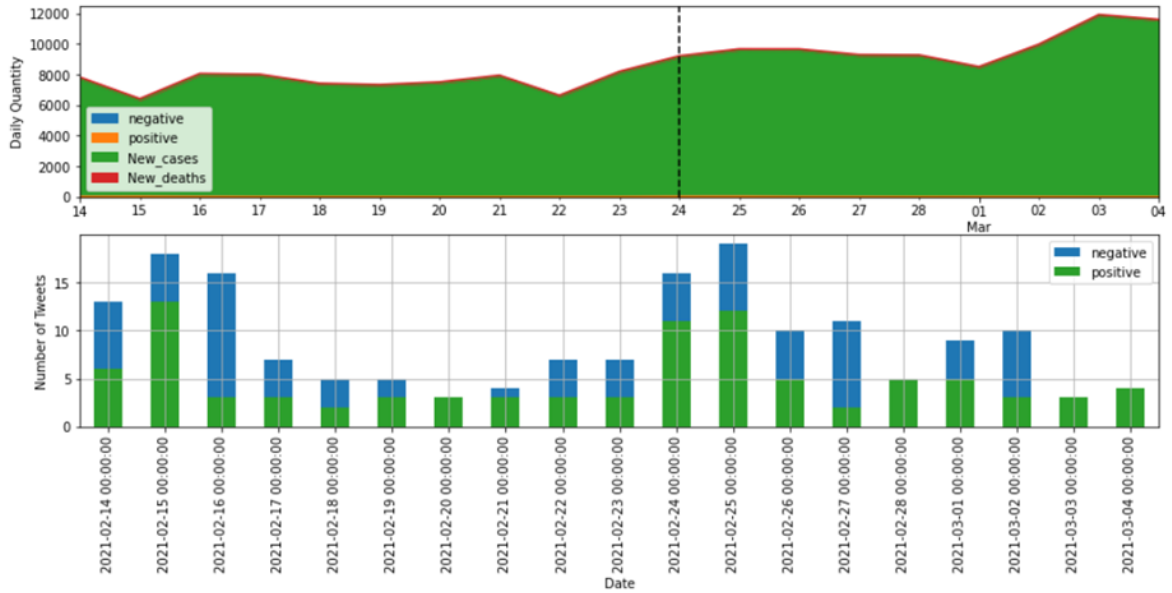
Buna göre 11 – 20 Mart arasında yeni vaka sayıları ve ölüm oranlarına ilişkin bir hareketlilik görünmemektedir. Bu da sosyal medyada uzaktan eğitime ilişkin herhangi bir paylaşım hareketliliği yaratmamıştır. Özellikle 22 – 24 Mart tarihleri arasında yapılan paylaşımlar incelendiğinde, yeni vaka sayılarındaki hızlı artışa bağlı olarak paylaşımların bir anda dikkat çekici şekilde arttığı görülmüştür. Aynı zamanda bu tweet'lerde olumsuz duygu içerikli paylaşımların olumlu duygu içeren paylaşımlardan çok daha fazla olduğu görülmektedir. Devam eden süreçte ise yeni vaka sayılarındaki artışların öne çıktığı belirlenmiştir. Şekil 1'de 23 Mart'taki paylaşım sayısındaki artış dikkat çekicidir. Bu artışın temel sebebi 24 Mart'ta uzaktan eğitimin başlayacak olması olarak değerlendirilmektedir. 24 Mart – 4 Nisan arasındaki 10 günlük sürece dair yapılan paylaşımlar incelendiğinde, 23 Mart'tan sonra sadece

üç gün paylaşımların hareketlendiği görülmektedir. 27 Mart'tan sonra paylaşımlar muhtemelen vaka artışlarına bağlı olarak devam etmiştir. Ancak dikkat çekici bir artış ya da azalış görülmemektedir. Yapılan paylaşımların ise 23 – 27 Mart arasındaki paylaşımlarda olumsuz duygular içerdiği görülmektedir. 27 Mart'tan sonra uzaktan eğitim ile ilgili paylaşımların olumlu içeriklere sahip olduğu görülmektedir.

Şekil 2. 22 Ağustos- 9 Eylül 2020 arası etiketlenmiş tweet, vaka ve ölüm sayıları



Şekil 3. 14 Şubat-3 Mart 2021 arası etiketlenmiş tweet, vaka ve ölüm sayıları

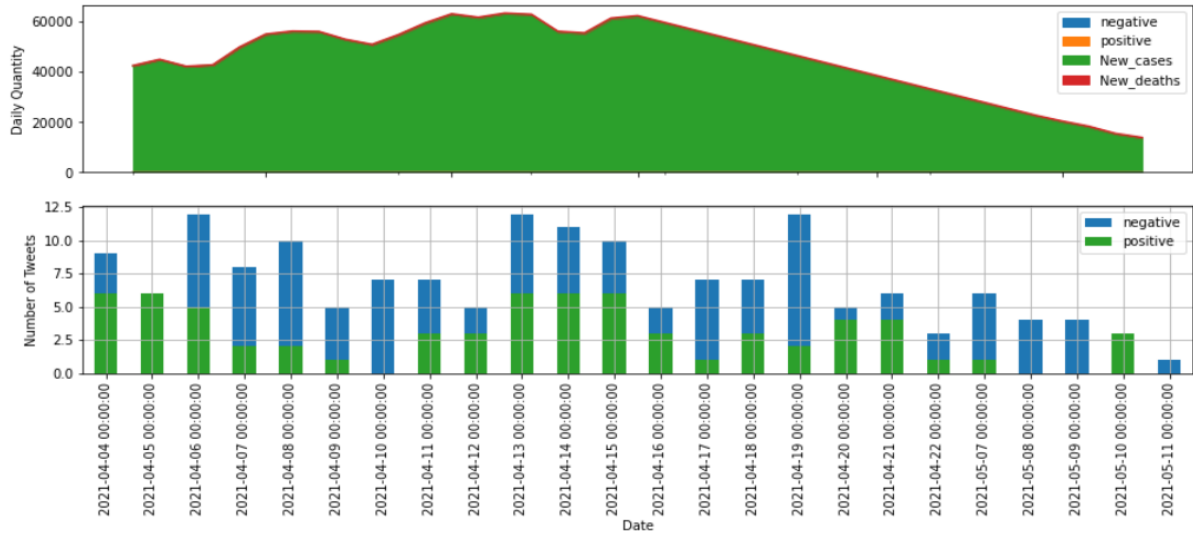


31 Ağustos tarihinde yüz yüze eğitimin başlaması beklenirken uzaktan eğitime devam edilmesi kararı çıkmıştır. Bu karar doğrultusunda Şekil 2' de, 22 Ağustos- 9 Eylül 2020 tarihleri arasındaki etiketlenmiş veri sayılarına ve paylaşımların hangi tür duygular içerdiğine yer verilmiştir. Elde edilen veriler, devam eden pandemi sürecinde vaka sayılarında azalma olmaması ve hatta artışların ortaya çıkması neticesinde sosyal medyada yapılan paylaşımlarda, uzaktan eğitim başlığının bazı istisna tarihler dışında olumsuz duygusal tepkileri oluşturmadığı sonucunu göstermektedir. Bu süreçte yapılan paylaşımların sadece belli tarihlerde tepe noktalarına ulaştığı görülmektedir. 1 ve 4 Eylül 2020 tarihleri dikkat çeken iki tepe noktası olarak değerlendirilmektedir. Bu iki tarihte vaka ve ölüm sayılarındaki artışların olduğu tarihlere denk gelmektedir. Söz konusu iki tarihteki vaka artışlarına dair yapılan paylaşımların olumsuz duygular barındırdığı görülmektedir. Bu tarihler arasında uzaktan eğitim ile ilgili yapılan paylaşımların içerdiği duyguların vaka sayısındaki artışa paralel olarak olumsuz duygular içerdiği görülmektedir. Özellikle vaka sayısındaki artışın yüksek olduğu 4 Eylül tarihinde uzaktan eğitime ilişkin yapılan paylaşımlardaki olumsuz duyguların öne çıktığı görülmektedir.

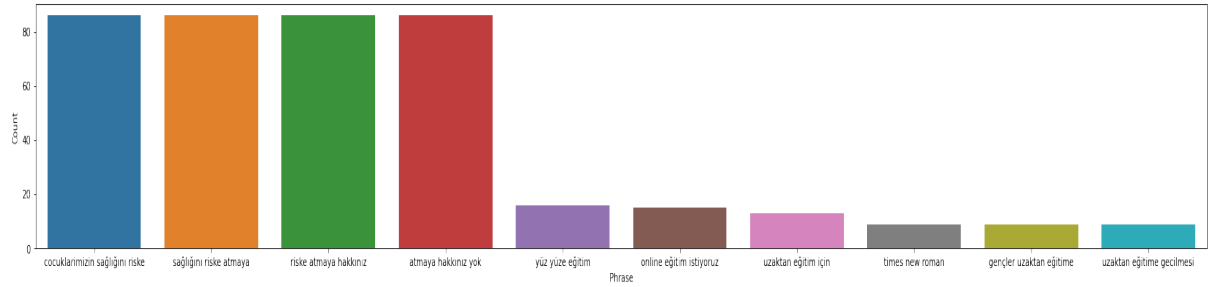
Sağlık Bakanlığı 24 Şubat 2021’de aşılama da öğretmenlerin öncelikli gruplar arasında olacağını belirtmiştir. 14 Şubat- 3 Mart 2021 tarihleri arasında elde edilen paylaşımlar (Şekil 3) bu açıklamanın yapıldığı dönemi kapsamaktadır. Bu süreçte yapılan paylaşımlardaki olumlu ve olumsuz duyguları içeren ifadelerin farklılık gösterdiği görülmektedir. Başlarda vaka sayılarının stabile yakın bir davranış gösterdiği fakat süreç içerisinde artışların ortaya çıkması beraberinde uzaktan eğitime ilişkin yapılan paylaşımlarda olumlu duyguları içeren paylaşımların artış eğiliminde olduğu gözlenmiştir.

4 Nisan -16 Mayıs 2021 tarihleri arasındaki veriler incelendiğinde, vaka sayılarında artış ve azalışların yaşandığı bir süreç karşımıza çıkmaktadır. 16 Mayıs sonrasında ise vaka sayılarının azalan bir seyir izlediği görülmektedir. 4 Nisan – 11 Mayıs tarihleri arasındaki uzaktan eğitime ilişkin paylaşımlar incelendiğinde ise genel olarak paylaşımların uzaktan eğitime ilişkin olumsuz duygular içerdiğini göstermektedir.

Şekil 4. 4 Nisan -11 Mayıs 2021 arası etiketlenmiş tweet, vaka ve ölüm sayıları

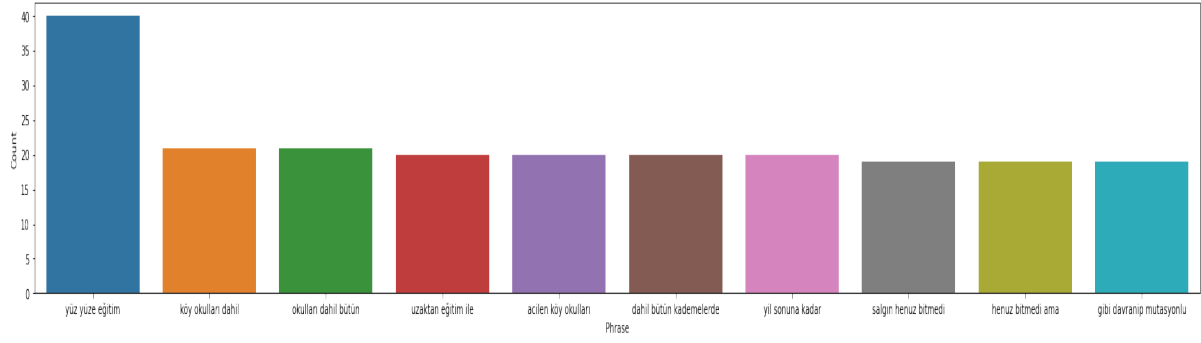


Şekil 5. Pozitif etiketlenmiş tweet’lerde öne çıkan 3’lü kelime öbekleri



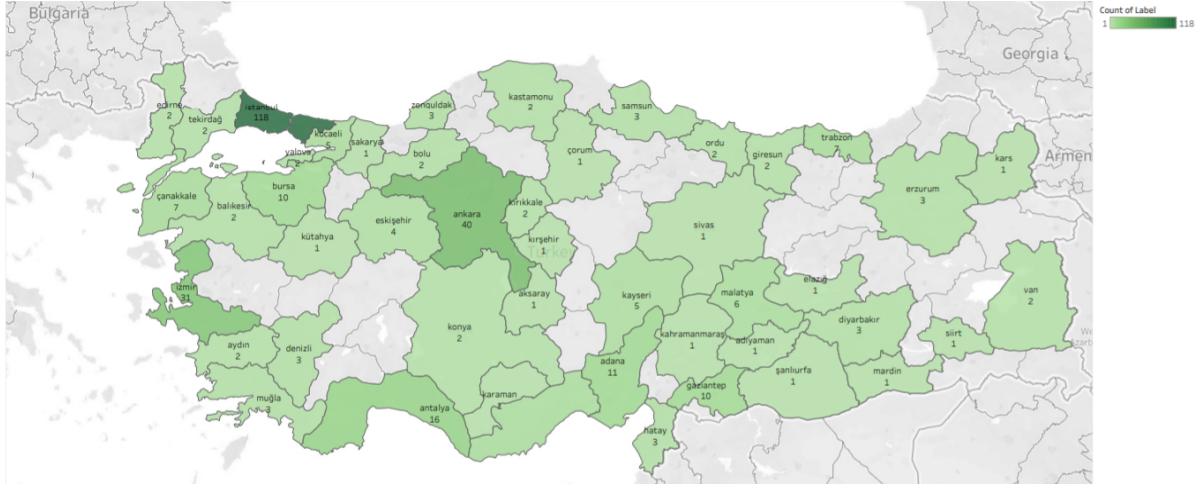
Bütün veri seti periyotlar halinde değerlendirildiğinde, ortaya çıkan sonuç salgın sürecini ve uzaktan eğitimin başladığı süreçte, vaka sayıları görece kontrol altında olmasına rağmen, sosyal medya görüşlerin belirtildiği ortam olarak daha fazla etkin şekilde kullanılmış. Özellikle salgın süreci algısının toplumda oturmasıyla sosyal medya da görüş paylaşımlarının sayısı düşmüştür. Bu da durumun normale indirgenmesi algısı oluşturduğu görüşü doğurmuştur. Tweetler’de sıklıkla kullanılan beraber geçen 3’lü kelime öbekleri tespit edilmiştir. Pozitif ve Negatif olarak etiketlenen tweet’ler de ayrı ayrı 3’lü kelime öbekleri ve tekrar sayıları Şekil 5 (Negatif etiketlenmiş tweet’lerde öne çıkan 3’lü kelime öbekleri) ve Şekil 6’da (Pozitif etiketlenmiş tweet’lerde öne çıkan 3’lü kelime öbekleri) verilmiştir. Burada yapmak istenilen, en çok kullanılan söylemleri tespit edip, oluşan bildirimlerden ortaya çıkan yaklaşımları belirlemektir. Pozitif etiketlenmiş tweetler’de en çok öne çıkan söylemin “çocuk”, “sağlık”, “risk” üzerine odaklanmış olduğu görülmüştür, ki bu da aslında uzaktan eğitimi savunanların genel argümanı veya dayanağının uzaktan eğitimin faydasından çok sağlık ile ilgili risklerden ötürü pozitif yönde uzaktan eğitime destek vermede motivasyon oluşturduğu izlenimi vermektedir. Uzaktan eğitim hakkında, negatif olarak etiketlenmiş tweet’lerde ise genel olarak “yüz yüze eğitim” kelime öbeği önem göstermiş diğer kelime öbekleri ise benzer kullanım oranına sahip olarak karşımıza çıkmaktadır. Negatif işaretlenmiş tweetler’de öne çıkan söylemler kaygıların direkt olarak salgının gidişatı ile ilgili şekillendiği, aslında eğitim kalite kaygısını yine geri planda kaldığını göstermektedir.

Şekil 6. Negatif etiketlenmiş tweet'lerde öne çıkan 3'lü kelime öbekleri

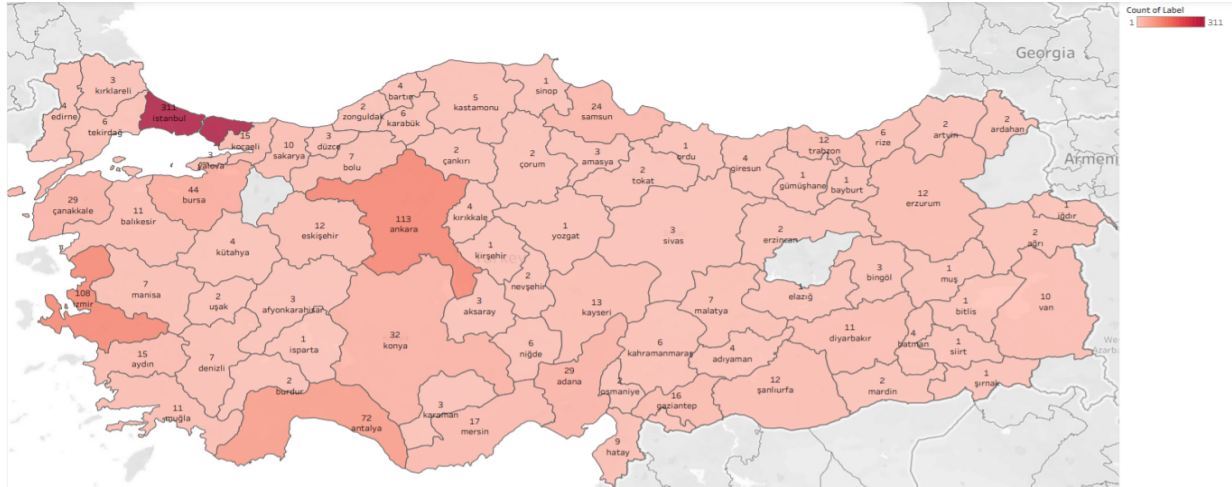


Şekil 7 ve Şekil 8, elde edilen veri seti içinde lokasyon bilgisi yer alan 2026 adet tweet için oluşturulmuş, illere göre tweet sayılarını göstermektedir. Buna göre, pozitif olarak etiketlenmiş tweet'ler daha çok İstanbul, Ankara, İzmir ve Antalya gibi şehirlerden paylaşılmıştır. Şekil 7'de yer alan koyu yeşil iller pozitif paylaşım yapılan illeri gösterirken, açık yeşil olan renkler olumlu paylaşımların daha az yapıldığı illeri göstermektedir. Bu sonucun doğrulamasında, internet ve teknoloji erişimi daha kolay illerde uzaktan eğitimin daha başarılı bir izlenim oluşturduğu şeklinde değerlendirilmiştir.

Şekil 7. Pozitif tweet'lerin illere göre dağılımı



Şekil 8. Negatif tweet'lerin illere göre dağılımı



Doğu Anadolu bölgesine doğru gidildikçe pozitif görüş sayısının çok düştüğünü gözlemlenmektedir. Negatif etiketli tweet'lerin dağılımı pozitif etiketli tweet'lerin dağılımından daha homojen olmakla beraber, yine İstanbul, Ankara, İzmir ve Antalya şehirlerindeki kullanıcıların paylaşım sayısının daha fazla olduğu görülmektedir. Şekil

8’de, Şekil 7’dekine benzer biçimde kırmızı renklerin koyu ve açıklığı iller Twitter üzerinden yapılan negatif yorumların sayıları ile orantılıdır.

5. Tartışma ve sonuç

Teknolojinin günlük hayatın içinde çok fazla yer almasına ve teknolojiye çok fazla güvenmemize rağmen yine de birçok sınıfta teknolojik cihazlar ve onlarla üretilen metinler, içerikler, çocukların eğitilmesi mevzu bahis olduğunda alakasız ve hatta tehlikeli olarak değerlendirilmektedir. Bugüne kadar, hatta hala, eğitim müfredatına ilişkin politikalar, çocukların ve gençlerin eğitimlerinde yazılı ya da basılı metinlerin ve kaynakların dikkate alınarak müfredatlarına oluşturulmasına dayanmaktadır.

Covid – 19 pandemisi öncesine kadar her gün Türkiye’nin farklı yerlerinde yaşayan yüzbinlerce çocuk, genç teknolojinin kendilerine sağladığı imkanlar sonucu edindikleri dijital yetkinliklerini, bilgilerini ve dijital içerik üretimlerini geride bırakarak okullarından içeri girmekteydi. Çok yönlü ve yeni bilgilerle dolu bir yazın ve öğrenme yapısından tek taraflı, yetişkin – çocuk otoritesine dayalı ve bilgi hiyerarşinin var olduğu bir ortamda eğitim almaktaydı. Her geçen gün hayatımıza ziyadesiyle artarak giren dijital içerikler ve öğrenme şekilleri, özellikle gençler açısından, artık ne marjinal ne de niş eğitim yapısını ifade etmektedir.

Dijital teknolojilerle donanmış günlük yaşamlarından tipik sınıflara giren öğrencilerin öğrenmelerine olumsuz anlamda etki edecek ve verilen bilginin öğrenilmesi konusunda bocalamaya neden olabilecek standart öğrenim kalıplarının değişmesi, tartışılması gereken önemli konuların başında gelmektedir. Bu durum yazılı kaynaklara dayalı klasik eğitim ve öğretim anlayışını itibarsızlaştırmamakla birlikte söz konusu değişimin ve gelişimin takibi kuşaklar arası çatışmaların azalmasına neden olacağı gibi yeni nesillerin daha etkin öğrenim görmesini de sağlayacaktır. Ortaya çıkan yeni eğitim – öğretim türlerinin varlığı öğrenme şekillerine etki ederken dijital ortamdaki bilgi üreticilerinin arasında gençlerin de olması ve paylaşım hızları eğitim ve öğretim yapısının değişmesine etki etmektedir. Bu nedenle de dikkatle incelenmesi gereken noktaları barındırmaktadır. Hayatın her aşamasında yer alan ve herkes tarafından kullanılan teknolojik gelişmelerin neden olduğu toplumsal ve kültürel değişimlerin, başta eğitimciler olmak üzere farkında olunması ve söz konusu bu değişim ve gelişimlere ilişkin yeni nesillerin bilinçlendirilmesi ve yönlendirilmesi gerekmektedir.

Prensky (2007) dijital teknolojilere doymuş gündelik hayat tarzından tipik, eski usul sınıflara geçişi “güc kesmek” olarak adlandırmaktadır. Burada Prensky, öğrencilerin sadece dijital teknolojileri okulun kapısının dışında bırakmak zorunda olduklarını ima etmemekte, aynı zamanda teknolojiye ilişkin kendi kişisel yetkinliklerini de içeriye alamadıklarını, öğrencilerin her gün dışarıdan okula girdiklerinde benimsemeleri gereken farklı öğrenme kalıpları, entelektüel katılım ve bağlılık seviyelerine de atıfta bulunmaktadır. Diğer bir ifadeyle, teknolojideki ilerlemeler ve kullanım yaygınlığının artmasıyla gençlerin ihtiyaç duyduğu eğitim becerilerine ilişkin repertuarın genişlediğine tanıklık etmekteyiz. Ancak bu durum, yüz yüze olan klasik eğitim sisteminin hiçbir şekilde tehlike altında olduğu anlamına gelmemektedir. Sadece yeni ve daha birbirini tamamlayan bir eğitim sistemi oluşturmak için dijital teknolojilerle daha fazla etkileşime geçilmeyi sağlayan ve yeni nesillerin beklentilerine uygun alternatif eğitim yapılarının geliştirilmesi gerektiği bu çalışma kapsamında ileri sürülmektedir.

Covid-19 virüsü hala evrimleşerek dünyanın dört bir yanında etkisini sürdürmeye devam etmektedir. Bu da pandemi tam anlamıyla kontrol altına alınmadıkça eğitim de dahil olmak üzere yarattığı zorlukların birçok alanda devam edeceği anlamına gelmektedir. Covid-19 salgını dünyada olduğu gibi Türkiye’de de her seviyedeki eğitim kurumunu, öğrencileri, öğretmenleri ve eğitim sisteminin içinde bulunan tüm paydaşları etkilemiştir. Pandemi sürecinde eğitimin kesintiye uğramaması için uzaktan eğitim tek çözüm olarak hayata geçirilmiştir. Ancak hızlı şekilde hayata geçirilen bu yeni eğitim sistemi tecrübe edildikçe başta olumsuz yanları olmak üzere bu eğitim sürecine ilişkin gerek akademiden gerekse de sosyal medya kullanıcılarından çok sayıda çalışma ve geri bildirim gelmeye başlamıştır.

Bu çalışma kapsamında da Türk halkının sosyal medya üzerinden uzaktan eğitime ilişkin kararları nasıl değerlendirildiği sağlık bakanlığı tarafından yapılan günlük vaka sayılarına bağlı olarak değerlendirilmiştir. Yapılan analizler sonucunda toplumdaki kaygıların direkt olarak salgının gidişatı ile ilgili şekillendiği, aslında uzaktan eğitimin kalitesine ya da erişimine ilişkin endişelerin ikinci planda kaldığı görülmüştür. Bu çalışmanın hazırlık sürecinde Covid-19’a ilişkin Türkçe alan yazında 2020’den bu yana Covid-19 pandemisinin çok farklı başlıklar çerçevesinde incelendiği ve geniş bir literatürün ortaya çıktığı görülmüştür. Ancak, yapılan çalışmaların içerisinde alınan uzaktan eğitim kararları ile ilgili yapılmış, sosyal medyadaki Türkçe paylaşımlara dayalı bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu yönüyle bu çalışmanın ilgili alana mütevazı bir katkı sağlaması hedeflenmektedir.

5.1. Kısıtlar ve öneriler

Bu çalışma kapsamında kullanılan analiz yöntemi sonucunda Türk halkının resmi makamlar tarafından verilen uzaktan eğitim kararını olumlu mu yoksa olumsuz mu değerlendirdiğini araştırmaktadır. Kullanılan analiz daha önce konunun incelenmesinde hiç kullanılmadığı için ve çok daha geniş bir kitlenin düşüncelerini değerlendirmesi açısından çalışmanın güçlü yanını oluşturmakla birlikte çalışmanın kısıtını da oluşturmaktadır. Zira, konun daha derinlikli incelenmesi mümkündür. Bu amaçla sosyal medya paylaşımlarına ilişkin yapılacak olan Ekman ve Davidson'un (1994) duygu sınıflandırmalarına dayalı bir analiz, uzaktan eğitimin Türk halkı tarafından hangi duygular çerçevesinde değerlendirildiğinin anlaşılmasını sağlayacaktır. Böylece bu çalışmanın bir adım daha ötesine gidilmesi sağlanabilecektir. Aynı şekilde yapılacak olan içerik analizleri paylaşımların nelerden bahsettiğinin daha iyi anlaşılmasına olanak verecektir. Söz konusu yapılabilecek bu analiz önerileri uzaktan eğitim ile ilgili çalışmaların Türk toplumu tarafından nasıl değerlendirildiğinin anlaşılması açısından önemli çalışmalar olarak değerlendirilmektedir.

Yazarların katkı oranı

Yazarlar makalenin veri toplama, verilerin çözümlenmesi, raporlaştırma ve diğer aşamalarından eşit düzeyde sorumlu olduğunu beyan ederler.

Çıkar çatışması

Bu çalışmada yazarlar tarafından herhangi bir çıkar çatışması belirtilmemiştir.

Etik kurul beyanı

İhtiyaç duyulan veri seti Python'un tweepy modülü kullanılarak resmi Twitter API aracılığıyla elde edilmiştir. Sosyal medyada yer alan açık hesap paylaşımları için etik kurul raporu istenilmemektedir. Zira çalışmada hiçbir kişisel bilgi ya da paylaşımına yer verilmemiştir. Açık hesaplardan elde edilen veri seti belli analizlere tabi tutularak değerlendirilmiştir.

Kaynakça

- Aksoğan, M., & Duman, Ç.M., (2020). A research on academician opinions on distance education in the COVID-19 Process. *NATURENGS, MTU Journal of Engineering and Natural Sciences, Special Issue*, 38-49.
- Arat, T., ve Bakan, Ö. (2011). Uzaktan eğitim ve uygulamaları. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksek Okulu Dergisi*, 14, (1-2), 363-374.
- Asandaş, N. ve Hacicaferoğlu, S. (2021). Koronavirüs (COVID-19) döneminde uzaktan eğitim süreci. *Mustafa Kemal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 5(7), 213-22.
- Basalaia, G., ve Kvavadze, D. (2020). Transition to online education in schools during a SARS-Cov-2 Coronavirus (COVID-19) pandemic in Georgia. *Pedagogical Research*, 5(4), 1-9.
- Bozkurt, A., ve Sharma, R. C. (2020). Emergency remote teaching in a time of global crisis due to Corona virus pandemic. *Asian Journal of Distance Education*, 15(1), i-vi. doi:10.5281/zenodo.3778083
- Can, N. ve Köroğlu, Y. (2020). Covid-19 döneminde yaygınlaşan uzaktan eğitimin değerlendirilmesi ve eğitim emekçileri açısından incelenmesi. *Madde, Diyalektik ve Toplum*, 3(4), 370-381.
- Cao, G., Shen, L., Evans, R., Zhang, Z., Bi, Q., Huang, W., Yao, R., Zhang, W. (2021). Analysis of social media data for public emotion on the Wuhan lockdown event during the COVID-19 pandemic. *Computer Methods and Programs in Biomedicine*, 212, 1-11.
- Carter, R. (2004). *Language and creativity; the art of common talk*. London: Routledge.
- Corcuera, L.C., ve Alvarez, A.V. (2021). Teacher's roadblocks in the time of quarantine teaching. *International Journal of Social Sciences and Education Research*, 7 (4), 427-434.
- Çiçek, İ., Tanhan, A. & Tanrıverdi, S. (2020). COVID-19 ve eğitim. *Milli Eğitim Dergisi*, Salgın Sürecinde Türkiye'de ve Dünyada Eğitim, 1091-1104.
- D'Agostino M. (2020). Analysis of social media data about COVID-19 in the Americas, WHO. (2020) https://www.who.int/docs/default-source/epi-win/presentations-of-all-speeches/webinar-18-sgs-ib-8-april-2020.pdf?sfvrsn=db304bde_2
- Danjou, P. E. (2020). Distance teaching of organic chemistry tutorials during the COVID-19 pandemic: Focus on the Use of videos and social media. *Journal of Chemical Education*, A-D.
- Demir, F. ve Özdaş, F. (2020). Covid-19 sürecindeki uzaktan eğitime ilişkin öğretmen görüşlerinin incelenmesi. *Milli Eğitim Dergisi*, Salgın Sürecinde Türkiye'de ve Dünyada Eğitim, 273-292.

- Demirtas, E., ve Pechenizkiy, M. (2013). Cross-Lingual polarity detection with machine translation. In proceedings of the second international workshop on issues of sentiment discovery and opinion mining (WISDOM '13).
- Devlin, J., Chang, M.W., Lee K., ve Toutanova, K. (2019). BERT: Pre-training of deep bidirectional transformers for language understanding <https://huggingface.co/savasy/bert-base-turkish-sentiment-cased>
- DW (2020). Okulların kapatılması hareketliliği azaltacak mı? <https://www.dw.com/tr/okullar%C4%B1n-kapat%C4%B1lmas%C4%B1-hareketlili%C4%9Fi-azaltacak-m%C4%B1/a-55660637> web adresinden.
- Ekman, P. E., ve Davidson, R. J. (1994). The Nature of Emotion: Fundamental Questions. Oxford: Oxford University Press.
- Gottlieb, M., ve Dyer, S. (2020). Information and disinformation: social media in the COVID-19 crisis. *Academic Emergency Medicine*, 27, 640-641.
- Gupta, A. ve Coven, J. (2020) Disparities in mobility responses to COVID-19 <https://static1.squarespace.com/static/56086d00e4b0fb7874bc2d42/t/5ebf201183c6f016ca3abd91/1589583893816/DemographicCovid.pdf>
- Guragai, M. (2020). Nepalese medical students in the COVID-19 pandemic: Ways forward, *Journal of the Nepal Medical Association*, 58(225), 352-354.
- Hayran, A., & Sert, M. (2017). Sentiment analysis on microblog data based on word embedding and fusion techniques, IEEE 25th Signal Processing and Communications Applications Conference (SIU 2017), Belek, Turkey
- Hermida, A., Fletcher, F., Korell, D., ve Logan, D. (2012). Share, like, recommend. *Journalism Studies*, 13, 815-824.
- Ho, J., ve Tay, L. Y. (2020). Ensuring learning continues during a pandemic. *International Studies in Educational Administration*, 48, 49-55.
- Kamps, J. Marx, M., Mokken, R. J. ve De Rijke, M. (2004). Using wordnet to measure semantic orientations of adjectives, proceedings of the fourth international conference on language resources and evaluation (LREC'04), Lisbon, Portugal 1115 - 1188 <http://www.lrec-conf.org/proceedings/lrec2004/pdf/734.pdf>
- Kar, A. K., ve Dwivedi, Y. K. (2020). Theory building with big data-driven research –moving away from the “what” towards the “why”. *International Journal of Information Management*, 54, 1–10. 10.1016/j.ijinfomgt.2020.102205
- Kharde, V.A. & Sonawane, S. (2016). Sentiment analysis of twitter data: A survey of techniques. *International Journal of Computer Applications* (0975 – 8887), 139(11), 5 – 15.
- Kırık, A. M. (2014). Uzaktan eğitimin tarihsel gelişimi ve türkiye’deki durumu. *Marmara İletişim Dergisi / Marmara University Journal of Communication*, 73-94, 21.
- Kırmızıgül, H.G. (2020). Covid-19 Salgını ve beraberinde getirdiği eğitim süreci. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi* 7(5), 283-289.
- Kocabaş, A. (2020). Eşitsizlik ve Covid-19, TTB Covid-19 Pandemisi Altıncı Ayı Değerlendirme Raporu, 05.04.2021 tarihinde https://www.ttb.org.tr/kutuphane/covid19-rapor_6/covid19-rapor_6_Part50.pdf adresinden edinilmiştir.
- Koloğlu, T. F., Kantar, M., ve Doğan, M. (2016). Öğretim elemanlarının uzaktan eğitimde hazır bulunurluklarının önemi, *AUAd*, 2(1): 52-70.
- MEB (2020). 500.000 tablet bilgisayar dağıtımının ikinci fazındayız <https://www.meb.gov.tr/500000-tablet-bilgisayar-dagitiminin-ikincifazindayiz/haber/22182/tr> web adresinden.
- MEB (2021). Tablet bilgisayar desteğinin 12. Fazında, 42 bin 873 tablet daha 62 ildeki öğrencilerimize ulaşıyor <https://www.meb.gov.tr/tablet-bilgisayar-desteginin-12-fazinda-42-bin-873-tablet-daha-62-ildeki-ogrencilerimize-ulasiyor/haber/23030/tr>.
- Millî Eğitim Bakanlığı. (2020a). Bakan Selçuk, koronavirüs’e karşı eğitim alanında alınan tedbirleri açıkladı. <https://www.meb.gov.tr/bakan-selcuk-koronaviruse-karsi-egitimalaninda-alinan-tedbirleri-acikladi/haber/20497/tr>
- Mishra, L., Gupta, T., ve Shree, A. (2020). Online teaching-learning in higher education during lockdown period of Covid-19 pandemic. *International Journal of Educational Research Open*, 1.
- Ofcom. 2008. Social networking: *A quantitative and qualitative research report into attitudes, behaviours and use*. Office of Communications: London.
- Özdoğan, A. Ç., ve Berkant, H. G. (2020). COVID-19 pandemi dönemindeki uzaktan eğitime ilişkin paydaş görüşlerinin incelenmesi. *Millî Eğitim*, 49(1), 13-43.
- Özen, H. (2020). Eğitimde sınıflararası eşitsizlik artıyor, Merve Akman’ın Röportajı 30.10.2020, 05.04.2021 <https://www.eskisehir.net/eskisehir/egitimde-siniflar-arasi-esitsizlik-artiyor-h39632.html>, adresinden edinilmiştir
- Pınarcıoğlu, N.Ş., Kanbak, A. ve Şiriner Öner, M. (2021). Covid-19 pandemisi sürecinde kırsal-kentsel ve sosyo-ekonomik farklılıkların uzaktan eğitime etkisi. *MSGÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 1 (23), 28-48.
- Prensky, M. (2007). How to teach with technology: Keeping both teachers and students comfortable in an era of exponential change. *Emerging Technologies for Learning*, 2, 40-46.
- Sözen, N. (2020). COVID 19 sürecinde uzaktan eğitim uygulamaları üzerine bir inceleme. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi* (ASEAD), 7(12), 302-319.

- Taboada, M., Brooke, J., Tofiloski, M., Voll, K., ve Stede, M. (2011). Lexicon based methods for sentiment analysis. *Computational Linguistics*, 37(2), 267-307.
- Toquero, C. M. (2020). Emergency remote teaching amid COVID-19: The turning point. *Asian Journal of Distance Education*, 15(1), 185-188. doi:10.5281/zenodo.3881748
- Valentine, D. (2002). Distance learning: Promises, problems, and possibilities. *Online Journal of Distance Learning Administration*, 5(3). 1-11 <https://www.westga.edu/~distance/ojdla/fall53/valantine53.pdf>
- Warschauer, M. (2004). *Technology and social inclusion: Rethinking The digital divide*. Cambridge, Massachusetts: The MIT Press.
- WHO (2020). Responding to community spread of COVID-19: Interim guidance, <https://www.who.int/docs/defaultsource/coronaviruse/20200307-responding-to-COVID-19-communitytransmission-final.pdf>.
- WHO (2021a). WHO Coronavirus (COVID-19) Dashboard. <https://covid19.who.int/>.
- WHO. (2021b). COVID-19 Global excess mortality. Retrieved from <https://www.who.int/data/stories/the-true-death-toll-of-covid-19-estimating-global-excess-mortality>
- Yamamoto Telli G., ve Altun, D. (2020). Coronavirüs ve çevrimiçi (Online) eğitimin önlenemeyen yükseliři. *Journal of University Research* 3(1), 25-34.
- Yip, P. S. F., ve Chau, P.H. (2020). Physical distancing and emotional closeness amidst COVID-19. *Crisis*, 41(3), 153-155.
- YÖK (2020a). Üniversitelerde uygulanacak uzaktan eğitime ilişkin açıklama. <https://www.yok.gov.tr/Sayfalar/Haberler/2020/>

Extended Abstract

Introduction

The main purpose of this study is to understand how the distance education process, which started to be applied in Turkey in 2020 during the COVID-19 pandemic, is evaluated on Twitter. For this purpose, the main research questions of this study are: whether the Turkish people support the transition to distance education or not, is there any relationship between the number of COVID-19 cases announced daily and the decision to switch to distance education, what positive or negative thoughts Turkish people have about distance education constitute?

During the literature review of the study, it has been seen that a rich literature has been emerged on different topics related to the COVID-19 pandemic in the last two years. It has been determined that there are, also, many studies on the transition from face-to-face education to distance education. It has been observed that these studies are generally examined from only students, only teachers or third parties related to education experiences. It has been observed that very few studies in the related Turkish literature have made an evaluation of the distance education process using social media data (Sarıman ve Mutaf, 2020; Karahmetoğlu, Ersöz ve Karahmetoğlu, 2021; Karaca ve Aslan, 2021; Özyurt ve Kısa, 2021). Among these studies, Özyurt and Kısa's (2021) research shows parallelism with this study. But the tweets used in the research are in English. This fact makes us think that the evaluation will be insufficient to make sense of the reactions of the Turkish people.

Method

Within the scope of this study, whether the transition from face-to-face education system to distance education was evaluated positively or negatively by the Turkish people during the pandemic process was investigated by sentiment analysis through social media posts. The required data set was obtained through the official Twitter API using Python's tweepy module. There are 8545 single Turkish tweets in total in the data set. To create the data set, 28 hashtags related to distance education have been determined since the beginning of the COVID-19 pandemic process. A data set was created from tweets shared with specified hashtags using the Twitter API. In other words, a data set was obtained by collecting 8545 tweets shared with 28 hashtags regarding distance education on Twitter between March 16, 2020, and May 17, 2021, using the Python program. Main reason for choosing this date range is because it includes important disclosures from government officials regarding education during the COVID-19 process. The obtained data set was evaluated with Bert-based Turkish sentiment analysis. While analyzing the sentiments of the shares, it was tried to understand how the number of reported cases in the selected period affected the decisions about distance learning. For this reason, the evaluations are shown with comparative tables showing the number of cases and sentiment analysis together. Although this study was not included content analysis, the most frequently used 3-word phrases were determined in the shares obtained. These clusters are grouped separately as positive and negative. The aim here is to identify the most used discourses and to determine the approaches that emerged from the tweets. As a result of the examination, the data set obtained was evaluated in periods depending on the decisions announced by the government officials on distance education.

Results

The results show that, although the number of cases was relatively under control in the distance education process, which started due to the epidemic process, social media was used more effectively as a medium for expressing opinions. Especially with the widespread perception of the epidemic process in the society, the number of posts about distance education in social media has decreased. This was considered as a normal assessment of the situation.

Discussion and conclusion

In the evaluation of the three-word phrases, it was seen that the most prominent discourse in positively tagged tweets focused on "child", "health", "risk", which in fact, the general argument or basis of distance education advocates is rather than the benefit of distance education. It gives the impression that it creates motivation in supporting distance education positively due to health-related risks. In terms of distance education, we generally see "face-to-face education" in the triple phrases labeled as negative. The prominent discourses in the negatively marked tweets showed that the concerns were shaped directly about the course of the epidemic, in fact, the quality of education remained in the background. The prominent discourses in the negatively marked tweets showed that the concerns were shaped directly about the course of the epidemic, and in fact, this is evaluated as the quality of education did not care by the people who shared tweets.

International Journal of Social Sciences
and Education Research
Volume:8, Issue:3, 2022

Research article/Araştırma makalesi

İř yaşamı kalitesinin sosyal kaytarma davranışı üzerindeki etkisi: Hemşireler
üzerinde bir araştırma

Abdullah SOYSAL, Zuhall KURTOĞLU

İş yaşamı kalitesinin sosyal kaytarma davranışı üzerindeki etkisi: Hemşireler üzerinde bir araştırma*

The effect of quality of worklife on social loafing behavior: A research on nurses

Abdullah Soysal¹ ve Zuhal Kurtoğlu²

¹Prof. Dr., Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sağlık Yönetimi Bölümü, Kahramanmaraş/Türkiye, e-mail: asoyosal2005@hotmail.com, ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6411-4988>

²Yüksek Lisans Öğrencisi, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kahramanmaraş/Türkiye, e-mail: zuhal.kurtoğlu@hotmail.com, ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9867-764X>

Makale Bilgisi	Öz
<p>Araştırma Makalesi</p> <p>Gönderilme: 9 Mart 2022 Düzeltilme: 9 Haziran 2022 Kabul: 27 Haziran 2022</p> <p>Anahtar kelimeler: İş yaşam kalitesi, Sosyal kaytarma, Hemşirelik</p>	<p>Bu çalışmada sağlık kurumlarında çalışan hemşirelerin iş yaşamı kalitesinin sosyal kaytarma davranışı üzerindeki etkisinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda, Kahramanmaraş ilinde Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Hastanesi'nde çalışan 224 hemşire üzerinde anket uygulanmıştır. Araştırmada frekans analizi, t testi, ANOVA testi, korelasyon ve regresyon analizi yapılmıştır. Sonuç olarak, hemşirelerde iş yaşamı kalitesinin sosyal kaytarma algısını istatistiksel olarak anlamlı ve negatif yönde etkilediği belirlenmiştir. İş yaşamı kalitesi alt boyutlarından iş algısı alt boyutunun sosyal kaytarma algısını istatistiksel olarak anlamlı ve negatif yönde etkilediği saptanmıştır.</p>
Article Info	Abstract
<p>Research Article</p> <p>Received: 9 Mart 2022 Revised: 9 June 2022 Accepted: 27 June 2022</p> <p>Keywords: Quality of worklife, Social loafing, Nursing</p>	<p>In this study, it was aimed to determine the effect of worklife quality of nurses working in health institutions on social loafing behavior. For this purpose, a questionnaire was applied to 224 nurses working in Kahramanmaraş Sütçü İmam University Health Practice and Research Hospital in Kahramanmaraş. In this study, frequency analysis, t-test, ANOVA test, correlation and regression analysis were performed. As a result, it has been determined that the quality of worklife in nurses has a statistically significant and negative effect on the perception of social loafing. It was determined that the job perception sub-dimension, which is one of the sub-dimensions of worklife quality, significantly and negatively affected the perception of social loafing.</p>

1. Giriş

İnsan hayatında iş ve iş ortamı önemli bir yere sahiptir. Çoğu insan, çalıştığı işi sadece maddi kaynak olarak görmez aynı zamanda o, işi yapıyor olmanın verdiği başarı hissini (Koroğlu, 2011), iş tatminini (Özpehlivan, 2018), yaptığı iş ile milli ekonomiye ve yaşadığı topluma katkı sunma hissini de (Türkyay, 2015) yaşamaktadır. Eğer kişi işinden memnun değil ise tam aksine kendisini memnuniyetsiz, stresli ve mutsuz hissedebilmektedir (Türkyay, 2015). Bu bakımdan, çalışanın hayatında iş ve iş ortamı çok önemli ve doldurulamaz bir yere sahiptir. Uluslararası literatüre ilk defa 1972 yılında Uluslararası İş Yaşam Kalitesi Derneği tarafından Newyork'ta düzenlenen konferansta "Quality of Worklife" olarak (Erdem, 2010) giren iş yaşamı kalitesi kavramı, bir taraftan daha iyi çalışma koşulları oluşturmayı, örgütün verimliliğini artırmayı hedeflerken diğer taraftan da çalışanların niteliklerini ve iş tatminlerini artırmayı amaçlayan bir teknik olarak kullanılmaya başlanmıştır (Şirin, 2011; Tokmak,

* Bu makale Prof. Dr. Abdullah Soysal danışmanlığında Zuhal Kurtoğlu tarafından yazılan yüksek lisans tezinden türetilmiştir.

Bu çalışmanın Etik Kurul Onayı, 10/04/2019 tarih ve 15079 sayılı karar ile Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimleri Etik Kurulu'ndan alınmıştır. Tüm sorumluluk yazara aittir.

Kaynak göster: Soysal, A. & Kurtoğlu, Z. (2022). İş yaşamı kalitesinin sosyal kaytarma davranışı üzerindeki etkisi: Hemşireler üzerinde bir araştırma. *International Journal of Social Sciences and Education Research*, 8 (3), 243-258. DOI: <https://doi.org/10.24289/ijsser.1084509>

2021). Bu nedenle, iş yaşamının kalitesi örgütteki çalışanların motivasyon (Kılıç ve Keklik, 2012), tatmin, işe bağlılık (Karaköse ve Bozgeyikli, 2012) ve yönetime katılım düzeyleriyle (Demirbilek ve Türkan, 2008) ilişkilidir (Kanten, 2014: 252). Dolayısıyla iş yaşamı kalitesi çalışanların sadece işgörmeye kapasitelerini değil performanslarını da geliştirilebilir (Rismawati vd., 2015:43; Tokmak, 2021). Tam aksi durumda yani; çalışanların iş yaşamı kalitelerinin bekledikleri düzeyde olmaması halinde ise ne tür sonuçları olacağı konusunda kesin bir şey söylemek mümkün değildir.

Günümüz dünyasında kurumların sahip olduğu en önemli üretim faktörünün insan kaynağı olduğu kabul edilen bir gerçektir (Güngör, 2013). İnsana değer vermek yatırım yapmak için önemli bir hal almıştır. Çalışanlara motive olabilecekleri, çalışmaktan zevk duyacakları bir ortam yaratmak örgütlere rekabet avantajı sağlayacaktır (Ünsar vd., 2010). Bu bakımdan çalışanların performanslarını etkileyen olumlu ve olumsuz faktörlerin tespiti önemli bir hale gelmiştir. Sağlık kuruluşları gibi ekip çalışmasının önemli bir yer kapladığı organizasyonlarda kalabalıkta kendini geri çekme olarak ifade edilen sosyal kaytarmanın emek yoğun hizmet veren sağlık kurumlarında hizmet üretim hacmini düşüreceği ve maliyetleri artıracığı öngörüldüğünden örgüt çalışma şartlarını ne kadar iyileştirirse, çalışanın verimliliği o derecede artacak ve bu şartlardan kurumun kendisi faydalanacaktır (O’Leary vd., 2010: 117-121). Bu doğrultuda bu çalışmanın amacı iş hayatında sıklıkla karşılaşılan sosyal kaytarma davranış düzeyinin iş yaşamı kalitesinden ne kadar etkilendiği ve iş yaşamı kalitesinin bu sorunsalları ne kadar açıkladığını tespit etmeye çalışmaktır. Literatür incelendiğinde (Başkale vd., 2016; Bearfield, 2003; Çatak ve Bahçecik, 2015; Karau ve Williams, 1993; Liden vd., 2004; Normala, 2010; Saraji ve Dargahi, 2006; Şen, 2016) hemşirelerin iş yaşamı kalitesi ile ilgili çalışmalar bulunmakla birlikte sosyal kaytarma ile birlikte ilişkilendirildiği sınırlı sayıda çalışmanın bulunması ve bu yönüyle literatüre katkı sağlamayı amaçlaması mevcut araştırmanın önemini göstermektedir.

2. Kavramsal çerçeve

2.1. İş yaşam kalitesi

Günümüz örgütlerinde fiziksel kaynakların taklit edilebilirliğinin kolaylaşmasından dolayı, örgütlerin rekabet üstünlüğü denklemlerinde finansal olmayan faktörler yer almaya başlamıştır (Karaman, 2018:3). Bu bağlamda örgütsel performansı belirleyici olan unsurun “iş görenler” olduğunun açıklıkla fark edilmesiyle son zamanlarda iş yaşam kalitesi uygulamalarına olan ilgi de artmıştır (Yalçın vd., 2016:206-207). İşgörenlerin yenilik ve yaratıcılık potansiyellerinin örgütlerin rekabet üstünlüğünü artırmada fayda sağlayan temel bir kaynak olduğu ifade edilebilir (Kanten vd., 2018:561; Martel ve Dupuis, 2006:355). Örgütlerde işgören ve yöneticiler iş yaşam kalitesi kavramını çalışanın fiziksel gereksinimlerinin yanında sosyal, psikolojik ve zihinsel ihtiyaçlarını da dikkate alan ve onun onur ve kişiliğine olumlu katkıda bulunan çalışma şartlarının iyileştirilmesi şeklinde ortaya koymuşlardır (Akar ve Üstüner, 2017:163; Alan ve Yıldırım, 2016:87).

İş yaşamı kalitesinin bireyin genel yaşam kalitesi, örgütsel performansı ve sonuç olarak toplumun genel işleyişi üzerinde olumlu bir etkiye sahip olduğu söylenebilir (Martel ve Dupuis, 2006:355). Layard (2006) bireylerin iş yaşamı kalitesinin iş yaşamında deneyimlemiş oldukları olumlu tatmin sonucunda ortaya çıktığını belirtmiştir. Bu anlamda işten iyi bir gelir elde etme, başarı, otonomi ve işten duyulan tatmin olarak ifade edilebilen iş yaşamı kalitesi (Özmete, 2002:4-5) daha geniş anlamda; yeterli ve adil ücret, güvenli çalışma ortamı, insan hakları, insan kapasitesinin gelişmesine –insani gelişme- olanak sağlayabilme, terfi imkanları, iş ile yaşamın diğer alanlarını (aile, arkadaşlar vb.) dengeleyebilme, işveren ve çalışan ilişkileri, çalışanların kararlara katılımı gibi konularını içeren yönetsel bir kavramdır (Başol vd., 2018:76; Sirgy vd., 2001:242; Türkay, 2015:241). İş yaşam kalitesi; “örgütte çalışanların kararlara katılımını, daha insancıl ve sağlıklı iş sağlanması, gelirin ve kârların daha eşit paylaşımı,” olarak ifade edilmektedir (Martel ve Dupuis, 2006:331-338; Mert, 2018:2; Perçin ve Yabancı, 2020; Solmuş, 2000). İş yaşam kalitesi, bir çalışanın, kariyeri için öngördüğü memnuniyeti iş ve iş ortamlarından özel yaşamına yansıtabilmesine ve geliştirmesine imkan sağlayan önemli bir olgudur (Bağdadioğlu, 2019:33).

Yüksek iş yaşam kalitesinin, örgütsel bağlılığı, örgütsel etkililiği, verimliliği, iş doyumunu artırdığı, işgücü devrini, iş devamsızlığını ve iş yavaşlatmayı azalttığı ifade edilmektedir (Ayaz, 2014). İş yaşam kalitesinin sadece verimliliği değil performansta da olumlu bir artış sağladığı görülmüştür (Arslan, 2018). Bununla birlikte iş yaşam kalitesi iyileştirildiğinde örgütün amaçları ve ihtiyaçları karşılanmakta ve örgüt hedeflerine ulaşmak kolaylaşmaktadır (Ayden ve Gündoğdu, 2020). Dahası çalışanların iş yaşam kalitesinin artmasıyla aile içi çatışmaların da azaldığı ve çalışanların hem örgütlerine hem de ailelerine karşı görev ve sorumluluklarını yerine getirmede daha özverili oldukları belirlenmiştir (Perçin ve Yabancı, 2020; Srivistava ve Kanpur, 2014). İş yaşam kalitesinin artması ile çalışanlar, kendini sürekli geliştiren, öğrendiklerini çevresine aktaran, mutluluk düzeyi yükselen, bunların yansımaları olarak performansını artıran ve işinden tatmin olan kişilere dönüştükleri ifade edilebilir (Turan, 2017).

2.1.1. Hemşirelerde iş yaşamı kalitesi

Günümüzde tüm dünyada sağlık hizmetleri kapsamı genişlediğinden sağlık çalışanlarının sosyal, psikolojik, liderlik, ekip çalışması, yüksek performans gibi niteliklerine olan taleplerde de önemli artışlar olmuştur. Dolayısıyla mevcut sağlık çalışanlarını elde tutmak ve nitelikli hemşirelerin kuruma kazandırılması öncelikli konular arasında yer almıştır. Bu kapsamda sağlık kuruluşları nitelikli hemşireleri elde tutan ve kuruma kazandıran faktörleri belirlemeli ve çalışanları iş ortamında daha mutlu ve verimli kılan iş ortamları oluşturmalarıdır (Hsu ve Kernohan, 2006; Şirin, 2011:2). Bu anlamda çalışanı iş yaşamında daha verimli, huzurlu ve mutlu olmalarını sağlamaya yönelik İş Yaşamı Kalitesi (İYK) ile ilgili araştırmalar literatürde oldukça fazla yer almaktadır (Başkale vd., 2016; Bearfield, 2003; Brooks ve Anderson, 2004; Demirler vd., 2014; Normala, 2010; Saraji ve Dargahi, 2006).

Uluslararası Hemşireler Birliği (International Council of Nurses-ICN), 2007’de yapılan hemşireler günü etkinlikleri kapsamında “Hemşirelik İş Yaşamı Kalitesi” kavramına dayalı olarak “Olumlu Çalışma Ortamları: Kaliteli İşyerleri = Kaliteli Hasta Bakımı” konusunu ana tema olarak ele almış ve bu konudaki duyarlılığı artırmayı amaçlamıştır (Açık, 2019:1). Dünya Sağlık Asamblesinde de “Herkesin Sağlık Stratejileri” doğrultusunda sağlık çalışanlarında önemli bir yere sahip olan hemşireliğin önemli olduğu belirtilerek, hemşirelik hizmetlerinin kalitesinin yükseltilmesi, hemşirelerin motive edilmesi ve görevde tutulması için en uygun çalışma ortamının sağlanması gerektiği belirtilmiştir (Özlek, 1992; Tokmak, 2021). Brooks ve Anderson (2005), iyileştirilmiş hastane üretkenliğinin daha iyi bir iş yaşam kalitesi ile ilişkili olduğunu belirtmektedirler. Donald’a (1994) göre hemşireler için en kaliteli bir iş ortamı “*Hemşirelerin bireysel ve mesleki olarak ihtiyaçlarının karşılandığı, bununla birlikte hastaların da kendi sağlıklarıyla ilgili memnuniyet düzeylerine ulaştığı ve tarafların karşılıklı fayda beklentilerini gerçekleştirdiği bir yer*” olarak ifade edilmiştir (Uğur ve Abaan, 2008:299). Dolayısıyla hemşireler için iş yaşamı kalitesi, hemşirelere daha iyi çalışma ortamı oluşturarak hemşireleri tatmin eden, motivasyonlarını yükselten, beklentiye uygun hasta bakımının sağlandığı kapsamlı bir yapı olarak ifade edilmiştir (Güçlü ve Kurşun, 2018; Vagharseyyeddin vd., 2011).

Hemşirelik; zor ya da karmaşık görevler, zaman baskısı, aşırı iş yükü, fiziksel olarak kötü iş koşulları, yetersiz dinlenme, uzun süreli çalışma, tekdüzelik, beslenme ve uyku düzensizlikleri ve meslek hastalıkları (enfeksiyon, bel ağrısı, varis gibi) gibi risk faktörlerini içine alan bir meslek grubudur (Demirler vd., 2014: 28). Bununla beraber hemşireler özellikle son yıllarda giderek artan sağlıkta şiddet ile de karşılaşmaktadırlar (Şen, 2016:3). Yine hemşirelerde mesleğin getirdiği zorlukların yanı sıra ev hayatında kadın ve anne rolünün getirmiş olduğu sorumluluklar da hemşireler üzerindeki stres ve kaygıyı arttırmaktadır (Tice ve Baumeister, 1997). Hemşirelerin iş yaşam kalitesinin hasta bakım kalitesine de etki ettiği düşünüldüğünde bu durum daha önemli bir hale gelmektedir (Çatak ve Bahçecik, 2015:86; Demirler vd., 2014: 28). İş yaşamı kalitesi düzeyinin hemşirelerce düşük algılanması onların yaptıkları işten memnuniyet durumlarını, verimliliklerini ve sunulan hemşirelik hizmetlerinin kalitesini de olumsuz etkilemektedir (Açık, 2019:22). Bu unsurlara dikkat edilmediğinde hemşirelerde tükenme, motivasyon eksikliği ve iş yaşamı kalitesinin bozulması gibi sorunlar oluşabilmektedir (Alan ve Yıldırım, 2016; Coşkun vd., 2015).

İş yaşamı kalitesinin sağlanmasında esas amaç, çalışanların verimliliklerini ve etkinliklerini, beklentilerini ve isteklerini nihayetinde umutlarını destekleyen bir çalışma ortamının oluşturulmasıdır. Hemşirelerin daha etkin hale gelmelerini sağlayacak yönetsel, ekonomik, örgütsel ve psiko-sosyal, motivasyon unsurlarıyla donatılmış kaliteli çalışma ortamı (Şirin, 2011) ve koşullarının sağlanması ve geliştirilmesi ise tercihten öte bir zorunluluktur (Çatak ve Bahçecik, 2015). Bu bağlamda hemşirelerin iş yaşamı kalitesine olumlu etki bırakan faktörler şu şekilde sıralanabilir (Uğur ve Abaan, 2008); nitelikli ve yeterli sayıda hemşire bulunması, olumlu iş ilişkileri, kaynaklara ulaşma, mesleki otonomilerinin sağlanması ve kariyer fırsatları. Bunun yanında adalet duygusu, üstlerle olumlu iletişim içerisinde olma, örgüte olan bağlılık, düşük rol çatışmaları, örgütsel kararlardaki kontrol odağının belirliliği, iyi ve adil ücretlendirmenin olması, iş aktivitelerinin bilinirliği, performansa dair geri bildirim alma da hemşirelerin iş yaşamlarının kalitesinin artması üzerinde olumlu katkılar yaptığı söylenebilir. Dolayısıyla iş yaşam kalitesi yüksek olan sağlık çalışanlarının hasta bakım hizmetlerinden hastaların daha fazla memnun olduğu belirtilmiştir (Başkale vd., 2016). Bundan dolayı sağlık kurumları tarafından çalışanlarının yaşam kalitesi ve motivasyon seviyelerini yüksek tutmaları kaçınılmaz bir zorunluluk olarak görülmektedir (Brooks vd., 2007; Perçin ve Yabancı, 2020).

2.2. Sosyal kaytarma

Dünyada en önemli görevlerin büyük bir çoğunluğu ancak grup çalışmalarıyla yerine getirilebilmektedir (Ilgın, 2013). Ancak, gerçekte başkaları ile birlikte çalışmanın her zaman bireyler açısından teşvik edici bir faktör olup olmadığı halen tartışılmaktadır (Bozkurt, 2012:32). Araştırma sonuçları şaşırtıcı bir şekilde, bireylerin kolektif olarak çalıştıkları zaman bireysel çalıştıklarına kıyasla çoğunlukla daha az çaba gösterdiklerini ortaya koymuştur

(Asfaw vd., 2014; Karau ve Williams, 1993). Grup içerisinde bireyin çabasının belirlenememesi (Şeşen ve Kahraman, 2014) ve sonucunda verimlilik kaybı, bireysel yeteneklerin ortaya çıkmasının engellenmesi, tükenmişlik, düşük katılım gibi negatif sonuçlar doğuran (Harkins ve Petty, 1982) bu kavram sosyal kaytarma olarak adlandırılmaktadır (Ilgın, 2013).

Performans artışı ve sinerji yaratma vb. amaçlarla tercih edilen takım çalışmalarında ortaya çıkan sosyal kaytarma, takım üyelerinin bilerek veya bilmeyerek işlerden kaçınma eğilimini ifade etmektedir (Harcum ve Badura, 1990: 629). Bu sebeple sosyal kaytarma bir süreç kaybı olarak da değerlendirilmektedir (Yıldız vd., 2016). Sosyal kaytarmayı bireyler, toplum ve sosyal kurumlar için olumsuz sonuçlara neden olan herkes için oluşacak olan faydaların azalmasına yol açan bir toplumsal hastalık türü olarak ifade edilmektedir (Latane vd., 1979:831). Bu anlamda Latane vd. (1979) sosyal kaytarmayı, bireyin çalışma grubu içerisinde benzer işi yapan diğer çalışanlarla karşılaştırıldığında çabasını azaltma eğilimi olarak ifade etmiştir (Uysal, 2016:733). Sosyal kaytarma grup üyelerini hayal kırıklığına uğratma, bireylerin üretkenliğinin azalması, verimliliğin azalması, bireysel bilgi ve becerilerin ortaya çıkmasının engellenmesi, tükenmişlik, güvensizlik, iletişimsizlik, grup performansının düşmesi, koordinasyon kaybı, düşük katılım gibi negatif etkiler meydana getirebilmektedir (Açar, 2018:17; Demir Uslu ve Çavuş, 2014:52; Harkins ve Petty, 1982; Karau ve Williams, 1993).

Günümüz örgütlerinde ekip çalışmalarının artması ve genişlemesiyle sosyal kaytarma davranışı daha önemli hale gelmektedir. Bu doğrultuda bireylerin gösterecekleri performans hem örgütün rekabette yer edinebilmesi açısından hem de bireyin kendi amaçları doğrultusunda hedeflerine ulaşabilmesi anlamında önem taşımaktadır (Brooks ve Anderson, 2005:323-324; Kafes ve Kaya, 2017:228). Sonuç olarak örgütler amaçlarını gerçekleştirmek için çalışanlarından kendini işine adan ve verimli çalışan kişiler bekliyorsa, aynı şekilde çalışanlarda örgütlerin kendilerine destek olmasını istemektedirler. Örgütte çalışanların işten kaytarma eğiliminde olması, örgütün verimli ve etkin olması noktasında kayıplar yaşamasına, hedefe ulaşma konusunda problemler yaşamasına sebep olmaktadır (Perçin ve Yabacı, 2020). Özellikle hastaneler gibi grup ve ekip çalışmasının giderek fazlaştığı ve önemli bir hale geldiği örgütlerde çalışanların memnuniyetleri, kuruma bağlılıkları elzemdir. Bu doğrultuda kurumların çalışanların beklentilerini karşılamaları hem çalışanlar açısından hem de örgütsel hedeflere ulaşmak açısından oldukça önemli olduğu ifade edilebilir.

3. Yöntem

3.1. Araştırmanın amacı

İş yaşamı kalitesi düzeyinin hemşirelerce düşük algılanması onların yaptıkları işten memnuniyetsizliği, verimsizliklerini, işi aksatma ve işten kaytarmalarını ve sunulan hemşirelik hizmetlerinin kalitesizliğini de beraberinde getirebilmektedir (Açık, 2019:22). Hemşirelerin iş yaşam kalitesinin hasta bakım kalitesine de etki ettiği düşünüldüğünde bu durum daha önemli bir hale gelmektedir (Çatak ve Bahçecik, 2015:86; Demirler vd., 2014: 28). Dolayısıyla bu çalışmada, hemşirelerde iş yaşamı kalitesinin sosyal kaytarma davranışı üzerindeki etkisinin ortaya çıkarılması amaçlanmıştır. Buna ek olarak iş yaşamı kalitesi alt boyutları ile sosyal kaytarma davranışı arasındaki ilişkinin ortaya konulması amaçlanmıştır. Ayrıca araştırmanın bir diğer amacı da katılımcıların iş yaşamı kalitesi ve sosyal kaytarma davranışları algılarının demografik değişkenler açısından bir farklılık olup olmadığının belirlenmesidir.

3.2. Araştırmanın hipotezleri

H₁: Hemşirelik iş yaşamı kalitesinin katılımcıların sosyal kaytarma davranışları üzerinde istatistiksel olarak anlamlı ve negatif bir etkisi vardır.

H_{1a}: Hemşirelik iş yaşamı kalitesi ölçeği alt boyutu olan iş/çalışma ortamının katılımcıların sosyal kaytarma davranışı üzerinde anlamlı ve negatif bir etkisi vardır.

H_{1b}: Hemşirelik iş yaşamı kalitesi ölçeği alt boyutu olan yöneticiler ile ilişkilerin katılımcıların sosyal kaytarma davranışı üzerinde anlamlı ve negatif bir etkisi vardır.

H_{1c}: Hemşirelik iş yaşamı kalitesi ölçeği alt boyutu olan iş koşullarının katılımcıların sosyal kaytarma davranışı üzerinde anlamlı ve negatif bir etkisi vardır.

H_{1d}: Hemşirelik iş yaşamı kalitesi ölçeği alt boyutu olan iş algısının katılımcıların sosyal kaytarma davranışı üzerinde anlamlı ve negatif bir etkisi vardır.

H1e: Hemşirelik iş yaşamı kalitesi ölçeği alt boyutu olan destek hizmetlerinin katılımcıların sosyal kaytarma davranışı üzerinde anlamlı ve negatif bir etkisi vardır.

3.3. Evren ve örneklem

Araştırma için öngörülen evren, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Hastanesi'nde çalışan hemşirelerdir. Yetkili kişilerden araştırma evreni sayısının 500 olduğu bilgisine ulaşılmıştır. Örneklem hesaplama yöntemi ile %95 güven aralığında toplam 500 hemşire sayısından 217 kişinin örneklem olarak yeterli olduğu belirlenmiş ve kolayda örnekleme yöntemiyle gönüllük esas alınarak 224 kişiye ulaşılmış ve hepsinden geri dönüş alınmıştır. Anket örneklem grubuna 10.06.2019-29.07.2019 tarihleri arasında uygulanmıştır.

3.4. Veri toplama araçları ve ölçeklerin güvenilirlik analizleri

Bu çalışmada verilerin toplanmasında anket yönteminden faydalanılmıştır. Anket formu, sosyo-demografik, "Hemşirelik İş Yaşam Ölçeği (HİYKÖ)" ve "Sosyal Kaytarma Ölçeği" olmak üzere üç bölümden oluşmaktadır. Sosyo-demografik bölümde katılımcılara cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim, çalışma birimi, kurumda çalışma süresi ve toplam mesleki sürelerine yönelik sorular yöneltilmiştir. Bu çalışmada Likert tipli ölçekler kullanıldığından ölçeklerin Cronbach Alfa derecelendirmesi ($0.00 < \alpha < 0.40$ güvenilir değil; $0.40 < \alpha < 0.60$ düşük güvenilirlikte; $0.60 < \alpha < 0.80$ oldukça güvenilir; $0.80 < \alpha < 1.00$ yüksek güvenilirlikte) şekilde belirtilmiştir (Kalaycı, 2006: 405; Yıldız ve Uzunsakal, 2018:19).

3.4.1. Hemşirelik iş yaşamı kalitesi ölçeği (HİYKÖ)

Araştırmada kullanılan HİYKÖ, Brooks (2001) tarafından geliştirilmiş ve Türkçeye çevrilmesi, geçerlilik ve güvenilirlik çalışması ise Şirin (2011) tarafından yapılmıştır. Ölçeğin Cronbach Alfa katsayısının 0.89, alt boyutlarının Cronbach Alfa katsayılarının ise 0.62-0.81 arasında olduğu bulunmuştur (Şirin, 2011). Ölçek 35 maddeden ve 5 faktörden oluşmaktadır. Bu çalışmada ise ölçeğe ait güvenilirlik katsayısı 0.91 olarak bulunmuştur. Bu değer ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğunu ifade etmektedir. Ölçek maddeleri 5'li likert tipi (1: Kesinlikle Katılmıyorum, 2: Katılmıyorum, 3: Kararsızım, 4: Katılıyorum, 5: Kesinlikle Katılıyorum) şeklinde yanıtlanmıştır. Ölçeğin 4, 11, 15 ve 19 numaralı soruları ters puanlanmaktadır. Ölçek 5 faktörden oluşmaktadır; (1) İş/çalışma ortamı boyutu: bu grup 5., 13., 20., 27., 30., 31., 32., 33., 34. maddeler olmak üzere 9 maddeden oluşmaktadır. Bu faktörün güvenilirlik katsayısı 0.85 olarak bulunmuş olup bu değer ölçeğin yüksek güvenilir olduğunu göstermektedir. (2) Yöneticiler ile ilişkiler boyutu : bu grup 5 maddeden (8., 10., 21., 25., 29.) oluşmaktadır. Bu faktörün güvenilirlik katsayısı 0.80 olarak bulunmuş olup bu değer ölçeğin yüksek derecede güvenilirlikte olduğunu göstermektedir ($0.80 < \alpha < 1.00$ yüksek güvenilir; Kalaycı, 2006: 405). (3) İş koşulları boyutu: bu grup 4., 6., 11., 12., 15., 16., 17., 19., 23., 24. Maddeler olmak üzere 10 maddeden oluşmaktadır. Bu faktörün güvenilirlik katsayısı 0.72 olarak bulunmuştur. Bu değer ölçeğin oldukça güvenilir olduğunu ifade etmektedir ($0.60 < \alpha < 0.80$ oldukça güvenilir; Kalaycı, 2006: 405). (4) İş algısı boyutu: Hemşirelerin iş ortamları ve meslekleri ile ilgili görüşlerini tanımlayan bu grup 3., 7., 14., 18., 26., 28., 35. maddeler olmak üzere 7 maddeden oluşmaktadır. Bu faktörün güvenilirlik katsayısı 0.75 olup bu değer ölçeğin oldukça güvenilir olduğunu göstermektedir ($0.60 < \alpha < 0.80$ oldukça güvenilir; Kalaycı, 2006: 405). (5) Destek hizmetler boyutu: bu grup 4 maddeden (1., 2., 9., 22.) oluşmakta olup, bu faktörün güvenilirlik katsayısı 0.67 olarak bulunmuş ve bu değer ölçeğin oldukça güvenilir olduğunu göstermektedir ($0.60 < \alpha < 0.80$ oldukça güvenilir; Kalaycı, 2006: 405).

3.4.2. Sosyal kaytarma ölçeği

Bu çalışmada Sosyal Kaytarma Ölçeği olarak Liden ve diğerlerinin (2004) geliştirdikleri ve Ülke (2006:42) tarafından Türkçe'ye uyarlanan 13 maddelik ölçek kullanılmış ve ölçeğe ait güvenilirlik katsayısı 0.96 olarak bulunmuştur. Bu çalışmada ise ölçeğe ait güvenilirlik katsayısı 0.88'dir. Bu değer ölçeğin yüksek güvenilirlikte olduğunu göstermektedir. Katılımcıların maddelerdeki ifadelerine cevap verebilmeleri amacıyla maddeler 5'li Likert tipi (1: Kesinlikle Katılmıyorum, 2: Katılmıyorum, 3: Kararsızım, 4: Katılıyorum, 5: Kesinlikle Katılıyorum) şeklinde derecelendirilmiştir. Her bir madde için katılımcılardan seçeneklerden kendisi için en uygun ifadeyi işaretlemeleri istenmiştir. Bu ölçekten elde edilen değerlerin yüksekliği gruptaki sosyal kaytarmanın yüksekliğini vermektedir. Ölçeğin 2 ve 13 numaralı maddeleri analizler öncesi ters çevrilerek analize devam edilmiştir.

3.5. Veri toplama araçlarının uygulanışı

Araştırma kullanılan anketler 10.06.2019-29.07.2019 tarihlerinde Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Hastanesi'nde aktif çalışan hemşirelere araştırma kapsamı, içeriği hakkında bilgiler verilerek ve katılımcıların gönüllük esasına göre yürütülmüştür.

3.6. Verilerin analizi

Araştırmada elde edilen veriler, öncelikle SPSS programına giriş yapıldıktan sonra normal dağılım analizine bakılmıştır. Verilerin Skewness (çarpıklık) ve Kurtosis (basıklık) değişkenlerine bakılarak (-1,5) ile (+1,5) arasında değer aldıkları ve böylece verilerin normal dağılım gösterdiği (Tabachnick ve Fidell, 2013) belirlenmiştir. Araştırmada parametrik analiz yöntemlerinden bağımsız örneklem t testi, ANOVA testi, post hoc tukey testi, Pearson korelasyon analizi ve regresyon analizi yöntemlerinden yararlanılmıştır.

3.7. Araştırmanın etik yönü

Bu araştırma için Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal ve Beşerî Bilimler Etik Kurulundan onay alınmıştır (Tarih: 11.04.2019 ve sayı:15079). Araştırma verilerinin toplanabilmesi için Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Hastanesi Başhekimliğinden de yazılı izin alınmıştır (Tarih: 26.04.2019 ve sayı: 17028).

3.8. Araştırmanın Varsayımları

Araştırmada verileri toplamada kullanılan ölçeklerin uygun araçlar olduğu varsayılmaktadır. Araştırmaya dahil olanların anket sorulara objektif ve samimi görüşlerini yansıtarak cevap verdikleri varsayılmıştır. Araştırmaya dahil olanların kişiler gönüllü olarak katılanlar üzerinde uygulanmıştır.

3.9. Araştırmanın Sınırlılıkları

Bu araştırma Kahramanmaraş ilinde 10.06.2019-29.07.2019 tarihinde bulunan Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Hastanesinde çalışan hemşirelerin verdikleri cevaplarla sınırlıdır. Araştırmanın sadece bu hastanedeki hemşireler üzerinde yapılmış olması, bu araştırmanın genellenebilirliği açısından sınırlılık oluşturmaktadır. Araştırmada katılımcıların ifadelerine dürüst ve samimi cevaplar verdikleri ile sınırlıdır.

4. Bulgular

Araştırmaya dahil olanlara ait demografik özellikler ilişkin bulguların dağılımı aşağıda Tablo 1.'de verilmiştir.

Tablo 1. Katılımcıların sosyo-demografik özellikleri

		n	%
Cinsiyet	Kadın	153	68,3
	Erkek	71	31,7
Medeni durum	Evli	114	50,9
	Bekar	110	49,1
Yaş	18-24	79	35,3
	25-31	96	42,9
	32-38	32	14,3
	39 yaş ve üzeri	17	7,6
Eğitim durumları	Lise	55	24,6
	Yüksekokul	47	21,0
	Lisans	107	47,8
	Lisansüstü	15	6,7
Çalışma birimi	Dahiliye Servisi	24	10,7
	Cerrahi Servis	29	12,9
	Poliklinik Servisi	29	12,9
	Ameliyathane	24	10,7
	Acil Servis	23	10,3
	Yoğun Bakım	95	42,4
Buldukları kurumda çalışma süresi (yıl)	1 yıl ve altı.	46	20,5
	2-5	108	48,2
	6-10	58	25,9
	11 yıl ve üzeri.	12	5,4
Toplam mesleki yıl	1 yıl ve altı.	33	14,7
	2-5	71	31,7
	6-10	86	38,4
	11 yıl ve üzeri.	34	15,2

Araştırma dâhilinde katılımcıların %68,3'ünün kadın, % 50,9'unun evli, % 42,9'unun 25-31 yaş arasında olduğu (n=96), % 14,3'ü 32-38 yaş arası (n=32) ve % 7,6'sı ise 39 yaş ve üzerinde (n=17) olduğu, % 47,8'inin lisans mezunu olduğu belirlenmiştir. Katılımcıların çalışma birimlerine göre dağılımları incelendiğinde %10,7'si dahiye servisi (n=24), %12,9'u cerrahi servis (n=29), %12,9'u poliklinik servisi (n=29), %10,7'si ameliyathane (n=24), %10,3'ü acil servis (n=23) ve %42,4'ü yoğun bakım (n=95) servislerinde çalıştıkları görülmüştür. Katılımcıların %48,2'sinin 2-5 yıldan arası çalıştıkları kurumda çalıştıkları ve % 38,4'ünün ise 6-10 yıl arası kurumlarında çalıştıkları belirlenmiştir.

Tablo 2. Ölçek puan ortalamaları

	n	Ortalama	Standart Sapma
Hemşirelik iş yaşamı kalitesi ölçeği	224	3,01	0,56
İş/çalışma ortamı alt boyut	224	2,88	0,76
Yöneticiler ile ilişkiler alt boyut	224	3,36	0,84
İş koşulları alt boyut	224	2,46	0,63
İş algısı alt boyut	224	3,57	0,68
Destek hizmetler alt boyut	224	3,30	0,77
Sosyal kaytarma ölçeği	224	2,82	0,70

Araştırmada kullanılan ölçeklerin puan ortalamalarına dair betimleyici istatistik verilere bakıldığında (Tablo 2); HİYKÖ puan ortalaması ($\bar{X} = 3,01 \pm 0,56$) olarak bulunurken, ölçek alt boyutlarında ise iş/çalışma ortamı ($\bar{X} = 2,88 \pm 0,76$), yöneticiler ile ilişkiler ($\bar{X} = 3,36 \pm 0,84$), iş koşulları ($\bar{X} = 2,46 \pm 0,63$), iş algısı ($\bar{X} = 3,57 \pm 0,68$), destek hizmetler alt boyutunda ($\bar{X} = 3,30 \pm 0,77$) olarak elde edilmiştir. Sosyal kaytarma ölçeği puan ortalaması ($\bar{X} = 2,82 \pm 0,70$) olarak bulunmuştur.

Tablo 3. Katılımcıların cinsiyetleri ile hemşirelik iş yaşam kalitesi, sosyal kaytarma davranışı arasındaki t testi

	Kadın (n:153)		Erkek (n:71)		t	p
	Ortalama	Standart Sapma	Ortalama	Standart Sapma		
Hemşirelik iş yaşamı kalitesi ölçeği	3,04	0,55	2,96	0,58	0,990	0,323
İş/çalışma ortamı alt boyut	2,88	0,75	2,87	0,78	0,019	0,985
Yöneticiler ile ilişkiler alt boyut	3,41	0,83	3,25	0,84	1,302	0,194
İş koşulları alt boyut	2,45	0,63	2,49	0,65	-0,377	0,707
İş algısı alt boyut	3,62	0,66	3,46	0,72	1,542	0,124
Destek hizmetler alt boyut	3,40	0,71	3,08	0,86	2,763	0,007*
Sosyal kaytarma ölçeği	2,72	0,72	3,04	0,58	-3,469	0,001*

p<0,05

Araştırmada kullanılan ölçekler ile katılımcıların cinsiyetleri ile arasında yapılan t testi analiz sonuçlarına bakıldığında (Tablo 3); araştırmaya dahil olan hemşirelerin cinsiyet değişkenleri ile HİYKÖ'nin alt boyutu olan destek hizmetlerde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık belirlenmiştir [(t:2,763); (p:0,007)]. Analizde HİYKÖ'nin diğer alt boyutları ile cinsiyet değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmamıştır. Katılımcıların sosyal kaytarma ölçeği [(t:-3,469); (p:0,00)] ile cinsiyet değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmuştur.

Örnek grubundaki katılımcıların HİYKÖ ve sosyal kaytarma davranışı ölçeği ile medeni durumları arasında yapılan t testi analiz sonuçlarına bakıldığında; katılımcıların medeni durumları ile HİYKÖ ile alt boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanamamıştır (p>0,05). İş koşulları alt boyutunda ise katılımcıların medeni durumları ile aralarında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu saptanmıştır [(t:-2,517); (p:0,013)]. Alt boyutlardan iş koşullarının ölçek puan ortalaması bekar olan ($\bar{X} = 2,57 \pm 0,66$) hemşirelerde evli olanlara göre daha anlamlı düzeyde yüksek çıktığı belirlenmiştir. Katılımcıların medeni durumları ile sosyal kaytarma davranışı ölçeği arasında ise istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı saptanmıştır.

Katılımcıların çalışma kapsamında kullanılan ölçekler ile yaş demografik değişkeni arasında yapılan ANOVA sonuçlarına bakıldığında; katılımcıların yaşları ile HİYKÖ ile alt boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanamamıştır (p>0,05). Yine araştırmada katılımcıların çalışma kapsamında kullanılan ölçekler ile eğitim durumları demografik değişkeni arasında yapılan ANOVA sonuçları incelendiğinde; katılımcıların eğitim durumları ile HİYKÖ ile alt boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanamamıştır (p>0,05).

Katılımcı hemşirelerde sosyal kaytarma ölçeği ile eğitim durumu demografik değişkeni arasında anlamlı bir farklılık olmadığı saptanmıştır.

Katılımcıların çalışma kapsamında kullanılan ölçekler ile çalışma birimleri demografik değişkeni arasında yapılan ANOVA sonuçları incelendiğinde; katılımcıların hemşirelik iş yaşamı kalitesi destek hizmetler alt boyutu [(F:4,407); (P:0,001)] ile çalışma birimleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Tukey testi sonucuna göre çalışma birimlerine ait alt gruplar olan destek hizmetler alt boyutunda acil serviste çalışanlar ile dahiliye cerrahi ve poliklinik servislerinde çalışan hemşireler arasında bu grup lehine istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Araştırmada katılımcıların çalışma kapsamında kullanılan ölçekler ile buldukları kurumda çalışma süreleri demografik değişkeni arasında yapılan ANOVA sonuçlarına bakıldığında; katılımcıların buldukları kurumda çalışma süreleri ile HİYKÖ alt boyutları arasında ise istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı belirlenmiştir (p>0,05). Katılımcı hemşirelerde sosyal kaytarma ölçeği ile buldukları kurumdaki çalışma süresi demografik değişkeni arasında anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir.

Katılımcıların çalışma kapsamında kullanılan ölçekler ile toplam mesleki çalışma süreleri demografik değişkeni arasında yapılan ANOVA sonuçları incelendiğinde; katılımcıların sırasıyla iş koşulları alt boyutu [(F:3,323); (P:0,021)], sosyal kaytarma [(F:3,656); (P:0,013)] ölçekleri ile toplam mesleki çalışma süreleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu saptanmıştır. Yapılan Tukey testine göre toplam mesleki çalışma sürelerine ait alt gruplara bakıldığında; iş koşulları alt boyutunda 1 yıl ve altında çalışanlar ile 6-10 yıl arası ve 11 yıl ve üzerinde çalışanlar arasında yine aynı ölçekte 2-5 yıl arası çalışanlar ile 6-10 yıl arası ve 11 yıl ve üzeri çalışanların lehine istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir. Sosyal kaytarma ölçeğinde ise Tukey testi sonucuna bakıldığında, 6-10 yıl arası çalışanlar ile 11 yıl ve üzeri çalışanlar arasında ikinci grup lehine istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu saptanmıştır. Bu durumun olası nedeni olarak ise kıdemli olan hemşirelerin hiyerarşik olarak amir pozisyonunda olması ve göreve yeni başlayan hemşireleri denetim altında çalıştırmaları olarak ifade edilebilir. Araştırmada katılımcı hemşirelerin, HİYKÖ ve alt boyutları ile sosyal kaytarma davranışı ölçeği arasındaki ilişki korelasyon testi ile değerlendirilmiştir (Tablo 4).

Tablo 4. Hemşirelik iş yaşamı kalitesi, sosyal kaytarma davranışı ölçeği arasındaki korelasyon testi

		1	2	3	4	5	6	7
1. İş/çalışma ortamı alt boyut	r	1						
	p							
2. Yöneticiler ile ilişkiler alt boyut	r	0,591**	1					
	p	,000						
3. İş koşulları alt boyut	r	,587**	,307**	1				
	p	,000	,000					
4. İş algısı alt boyut	r	,595**	,632**	,331**	1			
	p	,000	,000	,000				
5. Destek hizmetler alt boyut	r	,551**	,484**	,398**	,479**	1		
	p	,000	,000	,000	,000			
6. Hemşirelik iş yaşamı kalitesi ölçeği	r	,893**	,746**	,734**	,766**	,695**	1	
	p	,000	,000	,000	,000	,000		
7. Sosyal kaytarma	r	-,128	-,221**	-,100	-,263**	-,091	-,202**	1
	p	,056	,001	,135	,000	,174	,002	

** p<0,01

Katılımcıların sosyal kaytarma davranışı ile hemşirelik iş yaşam kalitesi ölçeği alt boyutları olan yöneticiler ile ilişkiler (r:-0,221; p:0,001), iş algısı (r:-0,263; p:0,000) ve HİYKÖ (r:-0,202; p:0,002) ile sosyal kaytarma davranışları arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Katılımcıların iş yaşamı kalitesi düzeyleri, yöneticiler ile ilişkiler ve iş algısı alt boyutlarındaki artışla sosyal kaytarma algılarında bir azalış sağlanabileceği söylenebilir. Araştırmada ön görülen hipotezlerin testi için regresyon analizi kullanılmıştır. Araştırmanın H1 hipotezi, "İş yaşamı kalitesinin katılımcıların sosyal kaytarma davranışları üzerinde anlamlı ve negatif bir etkisi vardır." şeklindedir.

Tablo 5. Hemşirelik iş yaşamı kalitesinin sosyal kaytarma algısına etkisi

Değişken	B	Standart Hata	β	t	p	F	Model(p)
Sabit	3,578	0,250		14,327	0,000	9,429	0,002**
Hemşirelik İş Yaşamı Kalitesi	-0,250	0,081	-0,202	-3,071	0,002**		
R ² : 0,041	R: 0,202	**p<0,05	Düzeltilmiş R ² :0,036				

Araştırmaya katılan hemşirelerin iş yaşamı kalitelerinin sosyal kaytarma algıları üzerine etkisini incelemek için regresyon analizi sonucunda oluşturulan model (F:9,429; $p<0,05$) ve t değerlerine bakıldığında (t: -3,071; $p<0,05$) sonuçların istatistiksel olarak anlamlı olduğu belirlenmiştir. Değişkenler arası ise (R:0,202; $p<0,000$) anlamlı ve negatif yönlü bir ilişkinin varlığı saptanmıştır (Tablo 5). Bağımsız değişkenin bağımlı değişkeni açıklama ise $R^2:0,041$ olarak elde edilmiştir. Bundan dolayı iş yaşamı kalitesinin katılımcı hemşirelerin sosyal kaytarma algısındaki değişimlerin %4,1'ini açıkladığı bulgulanmıştır. Basit doğrusal regresyon analizi sonucuna göre hemşirelerin iş yaşamı kalite düzeylerinin sosyal kaytarma algıları üzerinde negatif yönlü ve istatistiksel olarak anlamlı ($p:0,002$) bir etkisinin olduğu belirlenmiş ve katılımcı hemşirelerin iş yaşamı kalitesi düzeylerinin sosyal kaytarma üzerinde istatistiksel olarak anlamlı ve negatif bir etkisinin olduğunu belirten H1 hipotezi desteklenmiştir.

Tablo 6. Hemşirelik iş yaşamı kalitesi alt boyutlarının sosyal kaytarma davranışlarına etkisi regresyon analizi sonuçları

Değişken	B	Standart Hata	β	t	p	VIF
Sabit	3,816	0,273		13,976	0,000	
İş/çalışma ortamı	0,091	0,093	0,100	0,980	0,328	2,468
Yöneticiler ile ilişkiler	-0,113	0,076	-0,136	-1,498	0,136	1,951
İş koşulları	-0,066	0,089	-0,060	-0,741	0,459	1,557
İş algısı	-0,250	0,092	-0,246	-2,719	0,007**	1,944
Destek hizmetler	0,055	0,074	0,061	0,751	0,454	1,577
F:3,910	$R^2:0,082$	R:0,287	* $p<0,000$	Model	Düzeltilmiş $R^2:0,061$	
				(p):0,002		
** $p<0,05$	Durbin-Watson:1,998					

Araştırmada hemşirelik iş yaşamı kalitesi ölçeği alt boyutlarının sosyal kaytarma algısına etkisini belirlemek amaçlı regresyon analizi yapılmış ve hipotez sonuçları aşağıda verilmiştir. Bu amaçla yapılan çoklu regresyon analizi sonuçları Tablo 6'da sunulmuştur. Çoklu regresyon analizi işlemi yapılmadan Varyans Şişme Faktör (VIF) katsayılarına Durbin-Watson katsayısına bakmak gerekmektedir (Korkmazer vd., 2016:277). Bu çalışmadaki Durbin-Watson katsayısı 1,998 ve VIF değerleri 1,577 ile 2,468 arasında değiştiği görülmüştür. Buna göre çoklu bağılantı ve otokorelasyon problemlerinin olmadığı söylenebilir.

HİYKÖ alt boyutlarının sosyal kaytarmaya olan etkisini belirlemek amacıyla yapılan regresyon analizi (F:3,910; $p<0,000$) istatistiksel olarak anlamlı olduğu belirlenmiştir. Regresyon katsayılarının anlamlılığı hakkında bilgi veren t istatistik değerleri; iş/çalışma ortamı (t: 0,980; p: 0,328), yöneticiler ile ilişkiler (t:-1,498; p: 0,136), iş koşulları (t: -0,741; p: 0,459) ve destek hizmetler(t: 0,751; p: 0,454) için anlamsız iken iş algısı (t: -2,719; p: 0,007) için anlamlı olduğu belirlenmiştir. Değişkenlerin istatistiksel olarak anlamlı (R:0,287; $P<0,000$) ve negatif yönlü bir ilişkisinin olduğu belirlenmiştir. Bağımsız değişkenlerden iş algısı alt boyutunun bağımlı değişken olan sosyal kaytarma algısını açıklama oranı R^2 değeri 0,082 olarak hesaplanmıştır. Bu sonuç, katılımcı hemşirelerin sosyal kaytarma algılarındaki değişimlerin % 8,2'sinin HİYKÖ alt boyutlarından iş algısı alt boyutu ile açıklandığını göstermektedir.

Bağımsız değişkenler incelendiğinde; iş algısındaki bir birimlik artış bağımlı değişkende (sosyal kaytarma) -0,250'lik bir azalışı sağlamaktadır. Bununla birlikte iş algısı (β :-0,246; $p:0,007$) düzeylerinin katılımcı hemşirelerin sosyal kaytarma algıları üzerinde istatistiksel olarak etkisinin anlamlı ve negatif yönlü olduğu belirlenmiştir (Tablo 6). Buna göre; hemşirelik iş yaşamı kalitesi ölçeğinin alt boyutu olan iş algısının sosyal kaytarma davranışı üzerinde anlamlı ve negatif bir etkisi olduğunu ileri süren H1a hipotezi kabul edilirken, diğer alt boyutlar olan iş/çalışma ortamının, yöneticiler ile ilişkilerin, iş koşulları ve destek hizmetlerinin sosyal kaytarma davranışlarını negatif yönde etkilediğini ileri süren H1b, H1c, H1e hipotezleri desteklenmemiştir.

5. Tartışma

Bu araştırma, iş yaşamı kalitesi ile sosyal kaytarma arasında nasıl bir ilişkinin var olduğunu, iş yaşamı kalitesi düzeyinin sosyal kaytarma davranışını etkileyip etkilemediğini ve herhangi bir etki var ise bu etkinin hangi düzeyde olduğunu tespit etmeyi amaçlamıştır. Araştırmada katılımcı hemşirelerde hemşirelik iş yaşamı kalitesi ölçeği puan ortalaması ($\bar{X} = 3,01\pm0,56$) olarak saptanmıştır. Literatür incelendiğinde; Açık'ın (2019) çalışmasında bu ortalamanın ($\bar{X} = 3,27\pm1,24$) olduğu görülürken, Çatak ve Bahçecik'in (2015) çalışmasında ise bu ortalama ($\bar{X} = 3,26\pm0,84$) olarak raporlamıştır. Bu raporlarda iş yaşamı kalitesi ölçeği puan ortalamalarının 3 ve üzerinde olduğu saptanmış ve buna göre katılımcıların iş yaşamı kalitesini tanımlamada kararsız yakın olduğu ifade edilebilir. Literatür kapsamında yapılmış çalışmaların sonuçları değerlendirildiğinde bu çalışma dahilinde elde edilen puan ortalamasının literatür ile örtüştüğü söylenebilir.

HİYKÖ alt boyutlarının puan ortalamalarına bakıldığında en yüksek puan ortalamasının iş algısı alt boyutuna ($\bar{X} = 3,57 \pm 0,68$), en düşük puan ortalamasının iş/çalışma ortamı alt boyutuna ($\bar{X} = 2,88 \pm 0,76$) ait olduğu görülmüştür. Çatak ve Bahçecik (2015)'in çalışmasında bu çalışmadaki bulgular ile benzer sonuçlara ulaşıldığını söylemek mümkündür. Perim (2007) yapmış olduğu araştırmada, katılımcı hemşirelerin önemli bir kısmının yaşam kalitesini kötü olarak değerlendirdiği ve fiziksel çevresini sağlıklı bulmadığını saptamıştır. Bu doğrultuda iş algısı alt boyutunun yüksek düzeyde olması katılımcı hemşirelerin meslekleri ve iş ortamları ile ilgili tutum davranış ve düşüncelerinin olumlu ve yüksek düzeyde algılarının olduğunu ve meslekleriyle ilgili düşüncelerinin pozitif olduğu söylenebilir. İş/çalışma ortamının diğer alt boyutlardan düşük düzeyde olması hemşirelerin çalışma ortamlarını olumlu tanımlamakta zorlandıklarını göstermektedir. Ortalama ile yakın bir değerde bulunan iş/çalışma ortamı alt boyutunda katılımcıların iş ortamları konusundaki düşüncelerinin kararsızca yakın olduğu söylenebilir.

Literatür incelendiğinde benzer çalışmalar az olmakla beraber yapılan çalışmalarla benzer sonuçlar elde edildiği görülmüştür. İş koşulları ve iş/çalışma ortamı alt boyutunun düşük düzeyde olması örgütteki iş yaşamı kalitesine verilen önemin hassasiyetini düşündürmektedir. İş yaşamı kalitesinde amaç iş ortamını olumlu hale getirmektir. Bu bağlamda iş ortamını hemşirelerin beklentilerine uygun hale getirmekle, kararlara katılım, rol çatışması, üstlerle olumlu iletişim kurma, kuruma bağlılık ve takım çalışması gibi konularda sorunlar giderilmiş olunur. Dolayısıyla hastane yönetimlerinin sağlık hizmetinin kalitesini artırmaları bir zorunluluktur (Uğur ve Abaan, 2008:306-308). Literatür çalışmaları incelendiğinde birbirinden farklı çıkan sonuçların nedeni olarak katılımcıların kültürel yapısı iş yaşamı kalitesine yönelik algı farklılıkları, boyutlara verilen önem düzeyleri katılımcıların tutum ve davranışları, kişisel ve ortak normlar, sosyal ağ bağlantılarının düzeyleri, çalışmaların yapıldığı örneklemelerin farklı olması gibi nedenler düşünülebilir.

Araştırma kapsamında kullanılan sosyal kaytarma ölçeği puan ortalaması ($\bar{X} = 2,82 \pm 0,70$)'dir. Alan yazın incelendiğinde Ilgin (2013) çalışmasında ($\bar{X} = 2,65 \pm 0,75$); Bozkurt (2012)'un çalışmasında ($\bar{X} = 2,36 \pm 0,05$); Özek (2014) çalışmasında ($\bar{X} = 2,19 \pm 0,24$); Açar (2018) çalışmasında ($\bar{X} = 2,56 \pm 0,03$) ve Doğan vd. (2012)'in çalışmasında ($\bar{X} = 2,06 \pm 0,72$) olarak bulunmuştur. Bu doğrultuda ilgili çalışmadaki katılımcıların sosyal kaytarma ölçeği puan ortalamasının literatür ile uyumlu olduğu söylenebilir.

Araştırmada analiz verilerin normal dağılım gösterdiği için ölçek alt boyutları ve ölçekler arasındaki ilişkiyi belirlemek amaçlı Pearson korelasyon analizi yapılmıştır. Katılımcıların iş yaşamı kalitesi ölçeği ile alt boyutlarının korelasyon analizi sonuçlarına göre; iş/çalışma ortamı alt boyutunun yöneticiler ile ilişkiler, iş koşulları, iş algısı ve destek hizmetler alt boyutları arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Katılımcıların yöneticiler ile ilişkiler, iş koşulları, iş algısı ve destek hizmetler düzeyleri arttıkça iş/çalışma ortamı düzeylerinin de aynı yönde artacağı şeklinde ifade edilebilir. Benzer şekilde yöneticiler ile ilişkiler alt boyutunun iş koşulları, iş algısı, destek hizmetler düzeyleri arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır. İş koşulları alt boyutunun iş algısı ve destek hizmetler iş algısı alt boyutunun da destek hizmetler düzeyleri arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu söylenebilir ve literatür ile uyumlu olduğu ifade edilebilir (Kılıç ve Keklik, 2012; Kanten vd., 2018). Yöneticiler ile ilişkiler, iş algısı, HİYKÖ ile sosyal kaytarma algıları arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki vardır. Katılımcıların iş yaşamı kalitesi düzeyleri, yöneticiler ile ilişkiler ve iş algısı alt boyutlarındaki artışla sosyal kaytarma algılarında bir azalış sağlanabileceği söylenebilir.

İş yaşamı kalitesinin sosyal kaytarma üzerindeki etkisini ortaya çıkarmak amacıyla yapılan regresyon analizi sonuçlarına bakıldığında, iş yaşamı kalitesinin sosyal kaytarma üzerindeki değişimleri açıklama oranı % 4,1 ve bu bulguların literatür ile örtüştüğü belirlenmiştir. Kanten vd. (2018) tarafından yapılan çalışmada bu oran % 5 olarak bulunmuştur. Hemşirelik iş yaşamı kalitesi ölçeği alt boyutları ile sosyal kaytarma arasındaki regresyon analizi sonuçlarına bakıldığında, alt boyutlardan iş algısı alt boyutunun sosyal kaytarma algısındaki değişimlerin %8,2'sini açıkladığı belirlenmiştir. Katılımcıların sosyal kaytarma algılarında iş algısı düzeylerinin istatistiksel olarak etkisinin anlamlı ve negatif yönlü olduğu belirlenmiştir. Araştırma kapsamında iş yaşamı kalitesinin sosyal kaytarma üzerinde negatif yönlü ve anlamlı bir etkiye sahip olduğu saptanmıştır. Bu bağlamda bu çalışmaya katılan katılımcılar kapsamında iş yaşam kalitesi arttıkça sosyal kaytarma davranışının azaldığı ifade edilebilir.

Alan yazın incelendiğinde araştırma kapsamındaki değişkenlerin birlikte incelendiği çalışmalara rastlanmadığı için değişkenleri açıklayabileceği düşünülen aşağıdaki benzer çalışmalar incelenmiştir. Bu doğrultuda; Acar (2016) konaklama işletmelerindeki çalışanlar üzerine yaptığı çalışmada iş yaşam kalitesi arttıkça tükenmişlik sendromunda bir azalışa neden olduğu tespit edilmiştir. Eren (2013) bir üniversite hastanesinde çalışan hemşireler üzerine yaptığı çalışmasında örgüte bağlılık ile iş yaşamı kalitesi arasında olumlu bir ilişki gözlemlemiş ve hemşirelerin örgüte bağlılıklarının iş yaşamı kaliteleri arttıkça dolaylı olarak arttığını tespit etmiştir. Dedeoğlu vd. (2016) çeşitli sektörlerde çalışan katılımcılarla yaptığı çalışmasında çalışanların kendilerini işe vermiş olmalarının

onların iş yaşamı kalitesi algılamalarını pozitif yönde etkilediğini tespit etmiştir. Gillet ve arkadaşları (2013) çalışmalarında, iş yaşam kalitesi ile iş sorumluluğu ve liderlik tarzı arasında anlamlı ilişki bulmuşlardır. Açık (2019) iş sağlığı hizmetlerinde çalışan sağlık personelleri üzerine yaptığı çalışmada çalışanların iş yaşamı kalitesi düzeyleri arttıkça işten memnuniyet durumları da aynı oranda artmaktadır. Yapılan inceleme sonucunda iş yaşamı kalitesinin bütün sektörlerde iş yaşamı kalitesi olgusunun gerçekleştirilmesinin örgütte olması beklenen olumlu davranış düzeylerini artırdığı olumsuz davranış düzeylerini ise azalttığı gözlemlenmiştir. Bu doğrultuda çalışmanın literatür ile uyumlu olduğu söylenebilir.

6. Sonuç ve öneriler

Katılımcıların HİYKÖ puan ortalaması literatür ile karşılaştırıldığında orta düzeyde olduğu ve literatür ile benzer sonuçlar gösterdiği ifade edilebilir. HİYKÖ alt boyutlarından en yüksek puan ortalaması iş algısı alt boyutunda, en düşük puan ortalaması ise iş koşulları alt boyutunda olduğu ve bunun literatür ile uyumlu olduğu belirlenmiştir.

Çalışmada korelasyon analizi sonuçları dikkate alındığında, çalışanların iş yaşamı kalitesi düzeyleri ve alt boyut seviyelerindeki artışla sosyal kaytarma düzeylerinde de önemli bir azalış sağlanacağı belirtilebilir. Katılımcıların sosyal kaytarma algıları ile iş yaşamı kalitesi ve alt boyutları arasında negatif yönlü bir ilişki vardır. Bu ilişkinin HİYKÖ ve yöneticiler ile ilişkiler, iş algısı alt boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı düzeyde olduğu belirlenmiştir. Bu çalışmadan elde edilen bulgular, iş yaşamı kalitesi ile sosyal kaytarma arasında bir ilişkinin varlığını göstermekte olup çalışma sonuçlarına göre iş yaşamı kalitesinin iki boyutu sosyal kaytarma üzerinde negatif bir etkiye neden olmaktadır. Bu durum sağlık kurumlarında iş yaşamı kalitesinin önemini göstermektedir.

İş yaşamı kalitesi düzeyinin sosyal kaytarma algısına olan etkisinin ne düzeyde olduğunu tespit etmek amacıyla regresyon analizi yapılmıştır. Bağımsız değişken olan iş yaşamı kalitesinin bağımlı değişken olan sosyal kaytarma algısındaki değişimleri açıklama oranı %4,1 olarak bulunmuştur. İş yaşamı kalitesi alt boyutları ile sosyal kaytarma arasındaki çoklu regresyon analizi sonuçlarına bakıldığında ise; iş yaşamı kalitesi alt boyutlarından iş algısı alt boyutunun sosyal kaytarma algısındaki değişimlerin %8,2'sini açıkladığı görülmüştür. Bundan dolayı iş yaşamı kalitesinin sosyal kaytarmayı negatif yönde etkilediği ifade edilebilir. Yapısal özellikleri gereği ekip çalışmasının yoğun olarak kullanıldığı sağlık sektöründe grup çalışmasının olumsuz etkilerinden biri olan sosyal kaytarma davranışını azaltmak için iş yaşamı kalitesinin önem taşıdığı görülmekte ve sosyal kaytarmayı azaltıcı yönde etkileyeceği düşünülmektedir.

Çalışmanın literatüre katkısı iş yaşamı kalitesinin sosyal kaytarma davranışını anlamlı olarak etkilediği tespit edilmiştir. Bu sonuçlar doğrultusunda sağlık çalışanlarının önde gelen paydaşlarından biri olan hemşirelerin iş yaşamı kalitesi düzeylerinde meydana gelecek olumlu artışların ve değişikliklerin onların sosyal kaytarma davranışlarını azaltıcı etkiler sağlayacağı ifade edilebilir. İş yaşamı kalitesi etkili iletişimin sağlanmasına, çalışanların yönetimle etkileşim sağlamasına, kararların daha hızlı işleyişine, etkin ve verimli çalışmaya, çalışan memnuniyetine ve neticesinde örgütün doğru çıktılar elde etmesine katkı sağlar.

Araştırma sonuçları göz önüne alınarak aşağıdaki önerilere yer verilmiştir:

Katılımcıların iş yaşamı kalitesi seviyeleri orta düzeyde bulunmuştur. Yaşanan hızlı değişimler ve rekabet ortamı düşünüldüğünde çalışanların iş yaşamı kalitesi düzeylerinin yükseltilmesi konusunda iyileştirme çalışmalarının devamlılığının sağlanması gerektiği ifade edilebilir. Her çalışmada olduğu gibi bu çalışmada da bazı temel kısıtlılıklar mevcuttur. En önemli kısıtlılardan biri belli bir ilde ve bir hastanede yapılmış olmasıdır. Bu noktada çalışma sonuçlarının genellenebilirliği açısından yetersiz kalmaktadır. Farklı illerde farklı hastanelerde benzer araştırmaların yapılması ile farkların araştırılması, daha geniş ve evreni temsil eden örneklem grubu üzerinde yürütülmesi yararlı olacaktır.

Katılımcıların iş yaşamı kalitesi düzeylerini iyileştirici ve artırıcı çalışmaların sosyal kaytarmayı da aynı şekilde azaltacağı unutulmamalıdır. Bu doğrultuda aynı çabalar katılımcıların sosyal kaytarma davranışlarındaki azaltma çalışmaları için de gösterilebilir. Bu şekilde daha etkin ve verimli bir çalışma ortamı ve doğru çıktılar elde edilebilir. Bu bağlamda ilgili konulara yönelik eğitim faaliyetleri, destekleyici etkinlikler ve programlar yapılabilir. Sıfır hata ile çalışmasını beklediğimiz, emek yoğun hizmet veren hemşirelerin iş tatmin düzeylerinin artırılması gerektiği ifade edilebilir.

Hemşirelerin iş yaşam kalitesini geliştirmek için çalışma ortamı ve iş koşulları iyileştirilmeli, iletişim kanalları açık ve çok yönlü olması sağlanmalı, olumlu iş algısı oluşturulmalı ve destek hizmetleri artırılmalıdır. Bir diğer öneri ise hemşirelerin işleri üzerinde kontrol düzeyleri artırılmalı ve işe anlam yüklemelerine imkan veren yaklaşımlara ağırlık verilmelidir.

Kaynakça

- Acar, A. (2016). *Çalışma Yaşam Kalitesinin Tükenmişlik Sendromu Üzerinde Etkileri: Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Açar, V. (2018). *Sağlık Çalışanlarında Sigara Ve İnternet Kullanımı İle Sosyal Kaytarma Algısının Değerlendirilmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Kırklareli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kırklareli.
- Açık, E. (2019). *İş Sağlığı Hizmetlerinde Çalışan Diğer Sağlık Personelinin İş Yaşamı Kalitesi Ve İlişkili Faktörlerin İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Ege Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Akar, H. ve Üstüner, M. (2017). İş Yaşam Kalitesi Ölçeğinin Türkçe Uyarlaması: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması, *İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 18(2),159-176.
- Alan, H. ve Yıldırım, A. (2016). Hemşirelerin İş Yaşam Kalitesi ve Etkileyen Faktörlerin İncelenmesi, *Sağlık ve Hemşirelik Yönetimi Dergisi*, 3(2), 86-98.
- Arslan, I. (2018). *Sağlık Çalışanlarında İş Yaşam Kalitesinin İş Performansı Üzerine Etkisinde Örgütsel Desteğin Aracılık Rolü*, Doktora Tezi, Okan Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Asfaw, A. G., Chang, C. C. ve Ray, T. K. (2014). Workplace Mistreatment And Sickness Absenteeism From Work: Results From The 2010 National Health Interview Survey, *American Journal of Industrial Medicine*, 57(2), 202-213.
- Ayaz,S. ve Beydağ, K. D. (2014). Hemşirelerin İş Yaşamı Kalitesini Etkileyen Etmenler: Balıkesir Örneği, *Sağlık ve Hemşirelik Yönetimi Dergisi*, 2(1), 60-69.
- Ayden, C. ve Gündoğdu, G. (2020). İşgörenlerin Çalışma Yaşam Kalitesi Algısı Ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi: Elazığ İli Sağlık Çalışanları Örnek Uygulaması, *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 30(1), 177-197
- Bağdadioğlu, Ş.A. (2019). *Etik Davranışlarının İş Yaşamı Kalitesi Üzerindeki Etkisi*, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Üniversitesi, İstanbul.
- Başkale, H., Partlak Güntüsen, N. ve Serçekuş, P. (2016). Bir Devlet Hastanesinde Görev Yapan Hemşirelerin Çalışan Yaşam Kalitesi Düzeylerininve Etkileyen Faktörlerin İncelenmesi, *Pamukkale Tıp Dergisi*, 9(2), 125-133.
- Başol, O., Sağlam, Y. ve Çakır, N.N. (2018). Engelli Ve Yaşlı BakımPersonelinin Tükenmişlik Seviyeleri İle Çalışma Yaşamı Kalitesi Algısı İlişkisi, *Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi*, 29(2), 71-97.
- Bearfield, S.(2003). Quality of Working Life: Comparing the Perceptions of Professionals and Clerical Salesand Service Workers, *Acirrt-Working Paper-86*,Universityof Sydney, 1-22.
- Bozkurt, F. G. (2012). *Yetki Devrinin Psikolojik Güçlendirme ve Amirin AlgılananSosyal Kaytarması İle İlişkisinde Amire Duyulan Güvenin Düzenleyici Etkisine Yönelik Bir Araştırma*. Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Brooks, B. A. (2001). *Development Of An Instrument To Measure Quality Of Nurses' Worklife*, Doktora Tezi, The University of Illinois at Chicago.
- Brooks, B.A Ve Anderson, M.A. (2005). Defining Quality of Nursing Work Life, *Nursing Economics*, 23(6), 319-326.
- Brooks, B.A., Storffjell, J., Omoike, O., Ohlson, S., Stemler, I., Shaver, J., Brown, A. (2007). Assessing The Quality Of Nursing Work Life, *Nurs Admin Q.*, 31(2), 152-157
- Coşkun, S., Şarlak, K. Ve Taştan, H., (2015). Psikiyatri Hemşirelerinde Öğrenilmiş Güçlülük Düzeyi ve İş Yaşamı Kalitesi: Karşılaştırmalı BirÇalışma, *Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 4(1), 84-101.
- Çatak, T. ve Bahçecik, N. (2015). Hemşirelerin İş Yaşamı Kalitesinin EtkileyenFaktörlerin Belirlenmesi, *Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Dergisi*, 5(2), 85-95.
- Dedeoğlu, T., Öz, M. ve Oflazer, S. (2016). Örgütlerde İşe Gömülmüşlüğü (Job Embeddedness) Çalışanların İş Ve Yaşam Kalitesi Üzerindeki Etkisi: İyimsizliğin Rolü, *Erciyes Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi*, 47(1), 135-146.
- Demir Uslu, Y. ve Çavuş, M. F. (2014). Örgütsel Adalet ve Kaytarma Davranışları, *Ordu Üniversitesi Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 4(9), 51-54.
- Demirler, S., Koca Kutlu, A. ve Baydur, H. (2014). Yönetici Hemşirelerin Yaşam Kaliteleri İle Çalışma Yaşamı Kalitelerinin İncelenmesi, *Ege Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi*, 30(2), 26-39.
- Doğan, A., Bozkurt, S. ve Demir, R. (2012). Sosyal Kaytarma Davranışı İle Algılanan Görev Görünürlüğü Arasındaki İlişkinin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma, *SÜ İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 12(24), 53-80.
- Erdem, M. (2010). Öğretmen Algılarına Göre Liselerde İş Yaşamı Kalitesi ve Örgütsel Bağlılıkla İlişkisi, *Educational Administration: Theory and Practice*, 16(4), 511-536.
- Eren, H. (2013). *Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin Algıladıkları İş Yaşamı Kalitesi Ve Örgüte Bağlılık Durumları*, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Gillet, N., Fouquereau, E., Bonnaud-Antignac, A., Mokoukolo, R.ve Colombat, P. (2013). The Mediating Role Of Organizational Justice in TheRelationship Between Transformational Leadership and Nurses' Quality Of WorkLife: A Cross-Sectional Questionnaire Survey, *International Journal of Nursing Studies*, 50(10), 1359-1367.

- Güçlü, A. ve Kurşun, Ş. (2018). Cerrahi Kliniklerinde Çalışan Hemşirelerin İş Yaşam Kalitesi ve İlişkili Faktörler, *Florence Nightingale Hemşirelik Dergisi*, 26(3), 187-197.
- Güngör, M.K. (2013). *Bilgi Çağında İnsan Kaynakları Yönetimine Bakış: Öğretmenlerde Yetenek Yönetimi ve Çalışan Performansına Etkisi Üzerine Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Haliç Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Harkins, S. G. ve Petty, R. E. (1982). Effects Of Task Difficulty And Task Uniqueness On Social Loafing, *Journal of Personality and Social Psychology*, 43(6), 1214-1229.
- Harcum, E. R. ve Badura, L. L. (1990). Social Loafing as Response to an Appraisal of Appropriate Effort, *The Journal of Psychology*, 124 (6), 629-637.
- Hsu, M. Y. ve Kernohan, G. (2006). Dimensions of hospital nurses' quality of working life, *Journal of Advanced Nursing*, 54(1), 120-131.
- İlgin, B. (2013). Toplumsal Bir Hastalık: Sosyal Kaytarma, *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(3), 238-270.
- Kafes, M. ve Kaya, Ş. D. (2017). Sosyal Kaytarma Davranışı Üzerine Yapılmış Çalışmaların İncelenmesi, *Türk ve İslam Dünyası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 4(11), 227-245.
- Kalaycı, Ş., (2006). SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri (2. Baskı). Ankara: Asil Yayınları
- Kanten, P. (2014). Effect Of Quality Of Worklife (Qwl) On Proactive And Prosocial Organizational Behaviors: A Research On Health Sector Employees, *Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi*, 19(1), 251-274.
- Kanten, S., Esirgemez, M., Hasekioğlu, Y.A. ve Keçeli, M. (2018). İş Yaşamının Kalitesinin Sosyal Kaytarma Ve İş Erteleme Davranışı Üzerindeki Etkisinde Etik İklim Algısının Rolü, *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 16(31), 559-576.
- Karaköse, B. ve Bozgeyikli, H. (2012). Örgütsel Bağlılık Ve Çalışma Yaşamı Kalitesi Arasındaki İlişki: Rehberlik Araştırma Merkezlerinde Çalışan Personel Üzerine Bir Çalışma, *HAK-İŞ Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi*, 1(2), 164-180.
- Karaman, M. (2018). *Psikolojik Sermaye ve Maneviyat Algısının Algılanan Performansa Etkisi: Sağlık Çalışanlarında Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kahramanmaraş.
- Karau, S. J. ve Williams, K. D. (1993). Social Loafing: A Meta-Analytic Review and Theoretical Integration, *Journal of Personality and Social Psychology*, 65(4), 681- 706.
- Kılıç, R. Ve Keklik, B. (2012). Sağlık Çalışanlarında İş Yaşam Kalitesi ve Motivasyona Etkisi Üzerine Bir Araştırma, *Afyon Kocatepe Üniversitesi İİBF Dergisi*, 14(2), 147-160.
- Korkmazer, F., Ekingen, E. ve Yıldız, A. (2016). Psikolojik Sermayenin Çalışan Performansına Etkisi: Sağlık Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma, *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 19(3), 271-281.
- Köroğlu, Ö. (2011). İşgören Doyumu Ve Turizm İşletmelerinde Yapılan Araştırmalara İlişkin Bir Değerlendirme, *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(14), 245-266
- Layard, R. (2006). Happiness and Public Policy: A Challenge to The Profession, *The Economic Journal*, 116(510), C24-C33.
- Latane, B., Williams, K. ve Harkins, S. (1979). Many Hands Make Light the Work: The Causes and Consequences of Social Loafing, *Journal of Personality and Social Psychology*, 37(6), 822-832.
- Liden, R. C., Wayne, S. J., Jaworski, R. A. ve Bennett, N. (2004). Social Loafing: A Field Investigation, *Journal of Management*, 30(2), 285-304.
- Martel, J. ve Dupuis, G. (2006). Quality Of Worklife: Theoretical And Methodological Problems, And Presentation Of A New Model And Measuring Instrument, *Social Indicators Research*, 77(2), 333-368.
- Mert, T.Y. (2018). *Hemşirelerin İş Yaşamı Kalitesi, İş Stresi Ve İş Doyumu Düzeylerinin Belirlenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sivas.
- Normala, D. (2010). Investigating The Relationship Between Quality Of Work Life And Organizational Commitment Amongst Employees In Malaysian Firms, *International Journal of Business and Management*, 5(10), 75-82.
- O'Leary K.J., Ritter C.D, Wheeler H, Szekendi M.K, Brinton T.S. ve Williams M.V. (2010). Teamwork on Inpatient Medical Units: Assessing Attitudes And Barriers, *Qual Saf Health Care*. 19(2), 117-121.
- Özek, H. (2014). *Örgütlerde Sosyal Kaytarma Davranışı İle Psikolojik İklim İlişkisi Ve Komuyla İlgili Bir Araştırma*, Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Öztek, O. Z. (1992). *Temel Sağlık Hizmetleri*. 2nci Baskı. Ankara: Hacettepe Halk Sağlığı Vakfı Yayın NO.92/2, 1992.
- Özmete, E. (2002). *Özel Sektörde Kadın İşgücünün Çalışma Yaşamı Kalitesi*, Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Özpehlivan, M. (2018). İş Tatmini: Kavramsal Gelişimi, Bireysel Ve Örgütsel Etkileri, Yararları ve Sonuçları, *Kırklareli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Aralık 2018, 2(2), 43-70
- Perçin, N.Ş., ve Yabancı, N. (2020). Otel İşletmelerinde İşgörenlerin Çalışma Yaşam Kalitesinin Demografik Özellikler Açısından İncelenmesi, *Journal of Tourism Research Institute*, Yıl 2020, 1(1), 34-48,
- Perim, A. (2007). *Trakya Üniversitesi Eğitim, Araştırma Ve Uygulama Hastanesi'nde Çalışan Hemşirelerin Kaliteli Yaşam Algısının Belirlenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi Tıp Fakültesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Edirne.

- Rismawati, M.U.G., St. Sukmawati, Zakaria J. (2015). An Examination Of The Work Culture, Motivation, Quality Of Work Life On The Relations Between Job Performance And Job Satisfaction, *International Journal Of Humanities And Social Science Invention*, 4(9), 41-49.
- Saraji, G. N. ve Dargahi, H. (2006). Study of Quality of Work Life (QWL), *Iranian J Publ Health*, 35(4), 8-14.
- Sirgy, M.J., Efraty, D., Siegel, P. ve Lee, D. (2001). A New Measure of Quality of Worklife (QWL) Based on Need Satisfaction And Spillover Theories, *SocialIndicators Research*, 55(3), 241–302.
- Solmuş, T. (2000). İş Yaşamında Kalite ve Kaliteyi Artırmaya Yönelik Programlar, *Türk Psikoloji Bülteni*; 18(6), 37-41.
- Srivastava, S. ve Kanpur, R. (2014). A Study On Quality Of Work Life: Key Elements & It's Implications, *Journal of Business and Management*, 16(3), 54-59.
- Şen, M.A. (2016). *Dicle Üniversitesi Hastanesinde Çalışan Hemşirelerde İş Yaşamı Kalitesi ve Etkileyen Etmenlerin Değerlendirilmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Dicle Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Diyarbakır.
- Şeşen, H., ve Kahraman, Ç. A. (2014). İş Arkadaşlarının Sosyal Kaytarmasının, Bireyin İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık ve Kendi Kaytarma Davranışlarına Etkisi, *İş ve İnsan Dergisi*, 1(1), 43-51.
- Şirin, M., (2011). *Hemşirelik İş Yaşamı Kalitesi Ölçeği'nin Geçerlilik Ve Güvenilirlik Çalışması*, Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Üniversitesi, Erzurum.
- Tabachnick, L.S., Fidell, B.G. (2013). *Using Multivariate Statistics* (Sixth Ed.) Pearson, Boston.
- Tice, D.M. ve Baumeister, R.F. (1997). Longitudinal Study of Procrastination, Performance, Stress and Health: The Costs and Benefits of Dawdling, *Psychological Science*, 8(6), 454-458.
- Tokmak, M. (2021). Çalışanların İş Yaşam Kalitesinin Bağlamsal ve Görev Performansı Üzerindeki Etkisine Yönelik Bir Araştırma, *Manisa Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2021; 19 (Armağan Sayısı), 54-68
- Turan, A. (2017). *Muhasebe Meslek Mensuplarında İş Yaşamı Kalitesi Ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi*, Yüksek Lisans Tezi, Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Üniversitesi, Gaziantep.
- Türkey, O. (2015). Çalışma Yaşamı Kalitesinin İş Memnuniyeti ve Bağlılık Üzerine Etkileri: Seyahat Acentaları Üzerine Bir Araştırma, *Celal Bayar Üniversitesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 22(1), 239-256.
- Uğur, E. ve Abaan, S. (2008). Hemşirelerin İş Yaşamı Kalitesi ve Etkileyen Faktörlere İlişkin Görüşleri, *Türkiye Klinikleri J Med Sci*, 28(3), 297-310.
- Uysal, H. T. (2016). Örgütlerde Sosyal Kaytarma Algısının Çalışanların Tükenmişlik Duygusuna Etkisi, 3. Ulusal Meslek Yüksekokulları Sosyal ve Teknik Bilimler Kongresi, 732-743.
- Ülke, H. E. (2006). *Investigating The Role Of Personality And Justice Perceptions On Social Loafing*, Yüksek Lisans Tezi, Orta Doğu Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Ünsar, A.S., İnan, A. ve Yürük, P. (2010). Çalışma Hayatında Motivasyon Ve Kişiyi Motive Eden Faktörler: Bir Alan Araştırması, *Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Haziran 2010, 12(1), 248-262.
- Vagharseyyedin, S.A., Vanaki, Z. ve Mohammadi, E. (2011). The Nature Nursing Quality of Work Life: An Integrative Review of Literature. *Western Journal of Nursing Research*, 33(6), 786-804.
- Yalçın, S., Yıldırım, İ. ve Akan, D. (2016). Öğretmenlerin İş Yaşam Kaliteleri İle Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, *Erzincan Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 18(1), 205-224.
- Yıldız, D. ve Uzunsakal, E. (2018). Alan Araştırmalarında Güvenilirlik Testlerinin Karşılaştırılması Ve Tarımsal Veriler Üzerine Bir Uygulama, *Uygulamalı Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(1), 14-28.
- Yıldız, M. L., İşçi, E. ve Taşçı, S. (2016). İzlenim Yönetimi Taktiklerinin Sosyal Kaytarma Üzerine Etkisi: Sağlık Sektöründe Bir Araştırma, *İstanbulKemerburgaz Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 1(1), 103-120.

Extended Abstract

Purpose

This study integrates the concepts of quality of Worklife and social loafing. This study was conducted on nurses, one of the most important stakeholders of the health sector. In this study, it was aimed to determine the effect of worklife quality of nurses working in health institutions on social loafing behavior. For this purpose, Worklife quality scale and social loafing scales were applied to 224 nurses working in Kahramanmaraş Sütçü İmam University Health Practice and Research Hospital in Kahramanmaraş.

The mean score of the Participating Nurses' Quality of worklife Scale was compared with the studies in the literature and discussed in detail. Looking at the results of the research; It can be said that the mean score of the Nurses' Quality of Worklife Scale is at a moderate level when compared with the studies conducted and it is compatible with the literature. The highest average score of the Nursing Worklife Quality Scale sub-dimensions was found in the job perception sub-dimension, and the lowest average score was found in the work conditions sub-dimension. When these results were compared with the literature, similar results were found.

Methodology

Considering the results of the correlation analysis made to reveal the mutual relationship between the scales in the study, it can be stated that a significant decrease will be achieved in the levels of social loafing with the increase in the levels of worklife quality and sub-dimension levels of the employees. There is a negative relationship between the participants' perceptions of social loafing and the quality of worklife and its sub-dimensions. It was determined that this relationship was statistically significant in the Nursing Worklife Quality Scale and the sub-dimensions of relationships with managers and job perception. The findings obtained from this study show the existence of a relationship between the quality of worklife and social loafing, and according to the results of the study, two dimensions of the quality of worklife make a negative contribution to social loafing. This situation shows the importance of the quality of worklife in health institutions.

Regression analysis was conducted to determine the effect of the level of worklife quality on the perception of social loafing. The rate of explaining the changes in the social loafing perception, which is the dependent variable, of the quality of worklife, which is the independent variable, was found to be 4.1%. Considering the results of the multiple regression analysis between the sub-dimensions of quality of Worklife and social loafing; It was seen that the work perception sub-dimension, one of the sub-dimensions of quality of worklife, explained 8.2% of the changes in the perception of social loafing. Therefore, it can be stated that the quality of worklife affects social loafing negatively. It is seen that the quality of worklife is important in order to reduce the social loafing behavior, which is one of the negative effects of group work in the health sector, where teamwork is used intensively due to its structural characteristics, and it is thought that it will affect social loafing in a reducing way.

Results

The contribution of the study to the literature was that the quality of worklife significantly affected social loafing behavior. In line with these results, it can be stated that positive increases and changes in the quality of worklife of nurses, who are one of the leading stakeholders of health workers, will contribute to reducing their social loafing behaviors. The quality of worklife contributes to the provision of effective communication, the interaction of the employees with the management, the faster functioning of the decisions, the effective and efficient work, the employee satisfaction and, as a result, the correct outputs of the organization.

Considering the results of the research, the following suggestions were made: The worklife quality levels of the participants were found to be moderate. Considering the rapid changes and the competitive environment, it can be stated that the continuation of improvement works in order to increase the quality of worklife of the employees should be ensured. As in every study, there are some basic limitations in this study. One of the most important limitations is that it was conducted in a certain province and in a hospital. At this point, the generalizability of the results of the study is insufficient. It would be beneficial to conduct similar studies in different hospitals in different provinces, to investigate the differences, and to conduct them on a larger sample group that represents the universe.

It should not be forgotten that efforts to improve and increase the quality of worklife of the participants will also reduce social loafing. In this direction, the same efforts can be made for reducing the social loafing behaviors of the participants. In this way, a more effective and efficient working environment and accurate outputs can be obtained. In this context, training activities, supporting activities and programs can be made on related subjects. It

can be stated that the job satisfaction levels of nurses, who we expect to work with zero errors, and who provide labor-intensive service, should be increased. In order to improve the quality of worklife of nurses, the working environment and working conditions should be improved, communication channels should be open and versatile, positive work perception should be created and support services should be increased. Another suggestion is that nurses' level of control over their work should be increased and approaches that allow them to attribute meaning to work should be emphasized.

International Journal of Social Sciences
and Education Research
Volume:8, Issue:3, 2022

Research article/Araştırma makalesi

Non-Fungible Token'i (NFT) anlamak ve Türkçe isim nerisi
Gökçin ÇUBUKCU

Non-Fungible Token’i (NFT) anlamak ve Türkçe isim önerisi

Understanding Non-Fungible Token (NFT) and name suggestion in Turkish

Gökçin Çubukcu¹

¹Dr. Öğr. Üyesi, Hatay Mustafa Kemal Üniversitesi, Güzel Sanatlar Fakültesi, Grafik Bölümü, Hatay/Türkiye, e-mail:gokcincu-
bukcu@gmail.com ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1113-3610>

Makale Bilgisi	Öz
Araştırma Makalesi Gönderilme: 12 Mayıs 2022 Düzeltilme: 27 Haziran 2022 Kabul: 27 Haziran 2022 Anahtar kelimeler: Dijital tasarım, Non-Fungible Token, NFT, Kripto para, Pazar yeri	<i>Bu çalışmanın amacı; NFT hakkında bilgisi kısıtlı olan fakat bu alanda bir şeyler üretmek isteyen insanlara anlaşılır bir biçimde konunun aktarılmasını ve aynı zamanda Türkçe anlamına daha yakın ve yerinde bir karşılık oluşturmaya çalışmaktır. Yöntem olarak; literatür taraması ve ilgili olan kaynakların analizleri yapılmıştır. Konunun aktarılmasına katkı sağlayacak görsellerden veya tablolardan yararlanılmış ya da oluşturulmuştur. Bu kapsamda araştırma yöntemi nitel araştırma yöntemlerinden betimleyici analiz yöntemi kullanılmıştır. Bulgular; NFT oluşturma sürecinde birden fazla token kullanımı olduğu saptanmıştır. Her platformun taleplerinin birbirinden farklı olduğu belirlenmiştir. Bu yüzden kullanıcıların platform belirleme süreçlerinde birden çok noktayı göz önünde bulundurmaları gerekmektedir. Sonuç olarak; NFT temel anlamda aktarılmış olup platform üyeliklerinde kullanıcılara uygun olan seçenekler kısmen belirlenmiştir. Oluşturulan NFT'nin nasıl takip edileceğine dair yöntem gösterilmiştir. Son olarak alternatif Türkçe isim önerisinde bulunulmuştur.</i>
Article Info	Abstract
Research Article Received: 12 May 2022 Revised: 27 June 2022 Accepted: 27 June 2022 Keywords: Digital design, Non-Fungible Token, NFT, Cryptocurrency, Marketplace	<i>The purpose of this study is to ensure that the subject is communicated in an understandable way to people who have limited knowledge about NFT, but who want to produce something in this field, while also attempting to produce a more understandable and acceptable Turkish meaning. As a method; A literature review was made and the relevant sources were analyzed. Images or tables that will contribute to the transfer of the subject have been used or created. In this context, descriptive analysis method, one of the qualitative research methods, was used. Findings; It has been determined that the NFT creation procedure makes use of more than one token. It has been found that the requirements of each platform differ from one another. For this reason, while deciding on a platform, consumers must evaluate a number of factors. In conclusion; NFT has been transferred in a basic sense and the options suitable for users in platform memberships have been partially determined. The method on how to follow the created NFT has been shown. Finally, a Turkish name suggestion was made.</i>

1. Giriş

Sanat birçok şekilde yorumlanabilmektedir. Sanatın değeri, bazı kişiler tarafından insanlıkla duygusal bağ kurma yeteneğinden gelebilirken, bazı kişiler için ise satın aldıkları eserden elde edecekleri finansal getiri olarak görülebilmektedir. Bundan dolayı sanat; kimilerine evlerinde veya ofislerinde bir sanat eseri sergilemek maksadıyla veya sosyal statü elde etmek ya da ileriye yönelik yatırım aracı olması amacıyla çekici gelmektedir.

Artık sanatın günümüzdeki yeni biçimi ise Non-Fungible Token’dır (herkesin bildiği isimle NFT). NFT’nin bu kadar gündemde olmasının nedeni olarak herkes tarafından kolaylıkla oluşturulabilir ve satılabilir olmasından kaynaklandığı düşünülmektedir. Fakat yine de yeni olan her şeye karşı olduğu gibi NFT’ye karşı da bir önyargı ve çekingenlik bulunmaktadır. Bu çalışma sayesinde NFT’nin temel düzeyde de olsa anlaşılabilir olmasını sağlamak hedeflenmiştir.

* Bu çalışma, insan ile ilgili veriler içermemesi nedeniyle “Etik Kurul Onayı” gerektirmemektedir. Tüm sorumluluk yazara aittir.

Kaynak göster: Çubukcu, G. (2022). Non-Fungible Token’i (NFT) anlamak ve Türkçe isim önerisi. *International Journal of Social Sciences and Education Research*, 8 (3), 259-273. DOI: <https://doi.org/10.24289/ijsser.1115987>

Non-Fungible Token blok zincir teknolojisini kullanan kendisine ait kimliği olan ve kripto varlıklar sayesinde satışı yapılabilen sanal bir üründür. Bu yüzden bütün dünyayı etkisi altına alan yeni bir sanatsal ürün oluşumu, sergileme ve satış biçimidir diyebilmek mümkündür. Yapılan haberler neticesinde ülkemizde de oldukça ilgi görmektedir. Bu ilgi kaynağının estetik ve sanatsal kaygılardan daha ziyade haberlere konu olan muazzam derecedeki satış rakamlarından ve birçok insanın bu pastadan pay almayı istemesinden kaynaklandığı düşünülmektedir. Fakat bu kadar yoğun ilgi olmasına karşın NFT'nin ne olduğu sorulduğunda tam olarak cevap verilememektedir. Türkçe karşılığı olarak da çeşitli ifadeler kullanılmaktadır. NFT alanındaki bu anlam kargaşası çalışmanın ortaya çıkmasında belirleyici bir rol oynamıştır.

NFT alanında üretim yapmaya istekli ama ne olduğu konusunda tam bilgiye sahip olmayan insanlara anlaşılır bir biçimde konunun aktarılmasını ve böylece herkesin oluşan bu kültürün bir parçası olmasını sağlamak, aynı zamanda daha anlaşılır ve yerinde bir Türkçe anlam karşılığı oluşturmaya çalışmak bu makalenin başlıca amacını oluşturmaktadır.

NFT konusuyla ilgili Türkçe kaynak yetersizliği bulunmaktadır. Aynı zamanda Non-Fungible Token ifadesinin Türkçe kullanımlarında çeşitlilik olduğu gözlemlenmiştir. İnternet üzerinde NFT konusuna ilişkin bazı anlatım videolarına rastlanmış olsa da akademik olarak bu konuya yeterince değinilmediği saptanmıştır. Bu durum gelişmekte olan sanatsal yaklaşımın algılanmasını, tanımlanmasını zorlaştırmakta ve bu alanda hizmet gösteren platformların kullanılması yönündeki isteği olumsuz yönde etkilemektedir. Çünkü güvenilir bilgi eksikliği mevcut olmakla birlikte bu eksiklik bir kısıt oluşturmaktadır. Böylece bu çalışma, ileride yapılacak Non-Fungible Token (NFT) kapsamındaki çalışmalar için kaynak teşkil edeceği için önem arz etmektedir.

NFT nedir, nelerden oluşur, kullanılacak token'lar nelerdir, platform seçimlerinde nelere dikkat edilmesi gerekir, oluşturulan NFT nasıl takip edilir ve Non-Fungible Token'a Türkçe alternatif ne olabilir sorularına cevap aranmıştır. Elde edilen bulgular ışığında NFT'ye modern dünyanın getirisi olan teknoloji sayesinde dijital sanat ürünlerinin alım, satım ve sergilemedeki en güvenilir kullanım biçimidir diyebilmek mümkündür. NFT oluşturma sürecinde birden fazla token kullanımı olduğu saptanmıştır. Platform üyeliklerinde kullanıcılara uygun olan seçenekler kısmen belirlenmiştir. Oluşturulan NFT'nin nasıl takip edileceğine dair yöntem gösterilmiştir. Son olarak alternatif Türkçe isim önerisinde bulunulmuştur.

2. Yöntem

2.1. Araştırma modeli

Araştırmada nitel araştırma yöntemlerinden betimleyici analiz yöntemi kullanılmıştır. “Nitel araştırma, yorumlayıcı yaklaşıma dayanır. Nitel araştırma, yapılandırılmamış gözlem, yapılandırılmamış görüşme ve doküman inceleme gibi nitel veri toplama tekniklerinin kullanıldığı, olgu ve olayların kendi doğal ortamları içinde gerçekçi ve bütüncül bir şekilde ortaya konmasına yönelik nitel bir sürecin izlendiği araştırmadır” (Yıldırım & Şimşek 2005:39).

“Betimsel analizde veriler önceden belli olan kategori ya da boyutlara göre özetlenir ve yorumlanır. Dört aşamadan oluşur. Birincisi analiz için bir çerçeve oluşturmaktır. Yani verilerin hangi kavram ya da temalar altında düzenleneceği başlangıçta belirlenir. İkinci aşamada hazırlanmış olan bu tematik çerçeveye göre veriler okunur, düzenlenir ve işlenir. Hatta önceden belirlenmiş olan tematik çerçevenin dışında kalan verilerin dikkate alınmaması da söz konusu olabilir. Üçüncü aşamada tematik çerçeveye göre düzenlenmiş olan bulgular, kolay anlaşılır bir dille tanımlanır ve gerekirse ilginç ve vurucu alıntılarla desteklenir. Dördüncü aşamada ise bulgular yorumlanır. Yani tanımlanmış olan bulgular açıklanır, ilişkilendirilir ve anlamlandırılır” (Yıldırım ve Şimşek, 2021:77)

Bunun için literatür taraması modeli kullanılmıştır. Bununla birlikte Non-Fungible Token ifadesine Türkçe isim önerisi getirilmeye çalışılmıştır.

2.2. Evren ve örneklem

Konunun daha iyi aktarılması ve yorumlamada bulunabilmek için tablolardan ve platformda yer alan görsellerden istifade edilmiştir. Non-Fongible Token isimlendirmesine Türkçe alternatif sunmadan önce NFT nedir sorusuna cevap vermeye çalışılmıştır. Ardından bu konuya ilgisi olan kişilere akademik bir kaynak sunabilmek adına kullanılan bazı terimler açıklanmış, kullanılan token'lar belirtilmiş, NFT pazar yerini seçerken dikkat edilmesi gerekenler üzerinde durulmuş, bazı pazar yerlerine ait bilgiler tablo halinde verilmiş, oluşturulan NFT'nin nasıl takip edileceği konusunda bilgilendirme yapılmış ve son olarak alternatif Türkçe isim önerisi sunulmuştur.

3. Bulgular

3.1. NFT nedir?

Non-Fungible Token¹ ismi belki de daha çok kısaltması olan NFT şeklindeki kullanımıyla bilinmektedir. Şekil 2’de görülebileceği üzere dünya üzerindeki birçok insan bu konuyla ilgilenmektedir. Ülkemizde de bu konuya eğilen pek çok kişinin bulunduğu tahmin edilmektedir. NFT alanına girmeye istekli olan çoğu insanın aklına, peki bu NFT nedir sorusu gelebilir varsayımıyla;

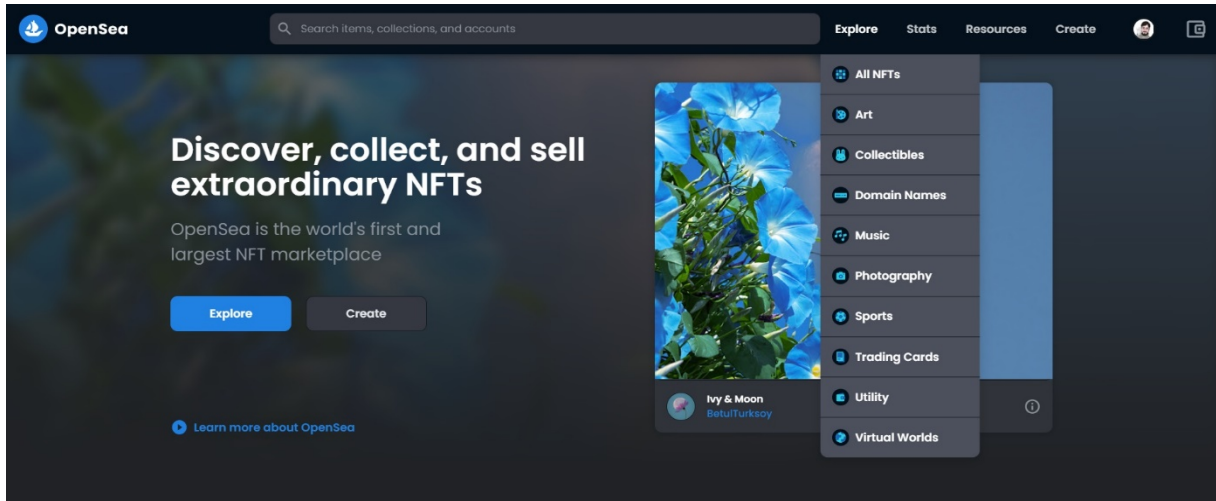
“NFT’ler veya Takas Edilemez Jetonlar, bir blok zinciri tarafından güvence altına alınan aktarılabılır varlıklardır. Blok zinciri, kriptografi kullanılarak birbirine bağlanan sıralı bir blok listesidir. Bloklar, işlemlerle ilgili verileri içerir ve bir fikir birliği protokolü aracılığıyla doğrulanır ve zincire eklenir. Blok zincir, çoğu kripto para biriminin halka açık işlem defterleri olarak kullanılır. Bu nedenle bir NFT, blok zincirlerde benzersiz olan herhangi bir şeyi temsil etmenin mükemmel bir yoludur. Birkaç amaç için kullanılabilirler, ancak özellikleri nedeniyle genellikle dijital sanat olarak kabul edilirler” (Schnoering & Inzirillo, 2022:1).

Bu tanım, her NFT’nin bir diğerinden farklı olduğu ve dünyada yalnızca bir kez var olabileceği anlamına gelmektedir. Fakat nadirlik tek başına bir etken değildir ve oluşturulan her NFT ürününün potansiyeli olsa dahi yüksek rakamlardaki satış değerlerini yakalayacağı anlamına gelmediği bilinmelidir. NFT’ler;

“Yalnızca nadirlik gibi bir değere sahipse ve arkasında herhangi bir bağlam, topluluk, hikâye yoksa ve sadece rekabetten oluşuyorsa, olmaz. Örneğin, büyükannenizin el örgüsü kazağı veya arkadaşınızın yaptığı nadir bir sanat eseri gibi diğer benzersiz nesnelere farklı olması gerekir. Ancak bu şeylerin bir değeri olduğu kanısı ve satın alma isteği görünüş, aidiyet, ilgi ve bir tür teşvikin bir araya gelmesiyle oluşur” (Blum vd. 2019:569).

Bu yüzden bir NFT varlık ya da koleksiyon oluşturulmak istendiğinde tüm maddi fayda düşüncesinden arındırılmış olarak hareket edilmesi gerekmektedir. Benzersizlik ya da nadirlik özelliği NFT’yi başlı başına başarılı kılmayabilmektedir. Yapılan ürünün öncelikle bir hikayesinin olması ve ardından bir grupla hareket ederek bu hikâyenin başkalarına ulaştırılması adımları da süreç içerisinde değerlendirmeye alınmalıdır. Aslında hikâyenin ulaştırılması basamağı bir pazarlama işlemidir. Dolayısıyla sosyal medya, halkla ilişkiler, finans vb. uzmanlık alanlarına sahip ekip üyeleriyle birlikte hareket etmek gerekliliği doğmaktadır. Bu kadar uzmanlık sadece bir görsel oluşturmak için mi bir araya getirilmelidir? Diğer bir yaklaşımla, NFT sadece görsellerden mi oluşmaktadır?

Şekil 1. Sıra dışı NFT’leri keşfedin, toplayın ve satın



Kaynak: Opensea (2022a). Discover, collect, and sell extraordinary NFTs. <https://opensea.io/>

NFT’ler tasarım, fotoğraf, müzik, alan adı vb. bir dizi disiplini kapsayan unsurlar olarak oluşturulabilmektedirler. Ayrıca dijital oyun endüstrisinde oyun içi varlıkların temsili amacıyla da kullanılmaktadırlar. Bazı NFT’ler ise oyunculara, sahip olunması zor olan nadir öğeleri veya diğer varlıkları elde etmek için imkân sağlamaktadır. Bir NFT ürünü herhangi bir şeyi temsil ederken bir diğeri bambaşka bir şeyi temsil edebilmektedir. Bu durumu NFT’lerin oluşturdukları alanlardan da anlayabilmek mümkündür. Ürün elde edildikten sonra, artık o ürün kullanıcıya aittir. NFT’ler benzersiz bir kimliğe sahiptirler ve böylece mülkiyet hakkını da sağlamış olmaktadır.

¹ Bu makale boyunca Non-Fungible Token adı “Değiştirilemez Semboller” Türkçe ismi ile kullanılacaktır.

Yazar bu konuyla ilgili olarak “blok zincirleri bir veri tabanı olarak kullanarak, mülkiyet hakkı imkânı sağlar. Dijital koleksiyonlar çok kolay bir şekilde kopyalanabilirken, blok zincir teknolojisi sahip olduğu özellikler çerçevesinde güvenli ve etkili mülkiyet hakkı sunarak bunu olanaksız kılar.” diye belirtmiştir (Tasdemir, 2021).

Bahsi geçen özelliklere ek olarak gerçek dünyanın fiziksel kısıtlamaları ile sınırlı değildir diye belirtmek mümkündür. Bu yaklaşım her NFT ürününün sanal ya da soğuk cüzdanlarda saklanabileceği anlamına gelmektedir. Cüzdan kullanımı kopyalanma ve mülkiyet hakkı gibi süreçlerin haricinde internet korsanlığı (hacklenme) süreçlerinin de önüne geçilmesi için etkili bir yöntemdir. Sanal cüzdanlar; platform üyelikleri için kullanılması gereken enstrümanların başında gelmektedir. Tablo 2’de platformlar tarafından kullanılan sanal cüzdanların bazılarına yer verilmiştir. Kripto para aktarımları, transferler, imzalama işlemleri ve farklı kripto para ağlarının tek bir yerde kullanımı da yine sanal cüzdanlar vasıtasıyla gerçekleştirilmektedir. Bilgisayarlarda bulunan internet tarayıcısındaki eklentiler yoluyla ya da mobil cihazlara indirilen uygulamalar sayesinde istenilen herhangi bir yerden erişim sağlanabilmektedir. Google Play ve Apple App Store dikkate alındığında, en çok kullanılan sanal cüzdanlardan birisi olan MetaMask uygulamasının milyonlarca kez indirilmiş olduğunu belirtebilmek mümkündür. Soğuk cüzdanlar ise usb bellek boyutlarında olan içerisine şifrelenmiş bilgilerimizi ve varlıklarımızı aktarabildiğimiz, bunun yanı sıra akla gelebilecek (hırsızlık (hacklenme) vb.) herhangi bir olumsuzluktan etkilenmeyen fiziksel donanımlardır. Sanal cüzdanları mobil banka hesabı ve bankacılık işlemleri, soğuk cüzdanları ise kasa gibi düşünebilmek mümkündür.

Şekil 1’de, dünya üzerinde en çok kullanılan (Şekil 2’de belirtilmiştir) NFT platformlarından birisi olan OpenSea’ye ait ana sayfa ve keşif listesinin bir görseli yer almaktadır (Opensea, 2022a). İnternet sayfasının üst menüsünde yer alan gezinme sekmesinde görüldüğü üzere OpenSea platformu kullanıcılarına; Sanat, koleksiyonlar, alan adları, müzik, fotoğraf, spor, değiş tokuş kartları, hizmetler ve sanal dünyalardaki (metaverse) alanlarla alakalı olarak NFT oluşturmasına destek olmaktadır.

3.2. NFT oluşturma sürecinde kullanılan bazı temel terimler nelerdir?

“NFT Nedir” başlığı içerisinde cüzdan terimi üzerinde durulmuştur. Fakat bir NFT ürününü ortaya çıkarabilmek için başlangıç aşamasında bilinmesi gereken sadece cüzdan terimi değildir. Bu terime ek olarak bazı diğer temel terimler de bulunmaktadır. Bunları kısaca; pazar yeri, basmak, listelemek, açık artırma, gas ücreti olarak belirtebilmek mümkündür. Bazı terimlerin adlarından anlamları çıkarılabilirken bazılarının ne anlama geldiği belirsiz olabilmektedir. Başka bir ifadeyle terimler tek başına anlamsız görünebilmektedirler.

Cüzdan; “Bitcoin cüzdanı genel hatlarıyla Bitcoin ağındaki gerçek cüzdanınız gibidir. Cüzdanınız, blok zincire girmesi için bitcoin'lerinizi harcamanıza yarayacak özel anahtar (ya da anahtarları) içerir. Her Bitcoin cüzdanı size kontrol ettiği toplam bitcoin bakiyesini göstererek istediğiniz kişiye istediğiniz miktarda gönderim yapabileceğinizi sağlar. Paranız kadar harcayabildiğiniz için kredi kartları gibi değildir” (Bitcoin, 2022). Pazar Yeri; blok zincirde koda sahip bir ürünü satışa çıkaran galeri siteleri ya da bu işlemler için oluşturulmuş kurumsal siteler pazar yeri olarak adlandırılabilir. Pazar yerlerinde belirtilen kripto paralar üzerinden alım satım, transfer vb. işlemleri yapabilmek mümkündür. Bu yüzden özellikle pazar yeri seçimi yaparken çok dikkat edilmesi gerekmektedir.

Basmak; “Ethereum Blockchain’inde NFT oluşturma işlemine "mint" ismi verilmektedir. İngilizce mecazi bir terim olan "para basmak"tan gelmektedir. NFT’lerin aynı zamanda birer token olduğunu düşünürsek seçilen terimi daha kolay anlamlandırabiliriz” (İçözü, 2022). Açık Artırma; oluşturulan NFT ürününün listelenmesi aşamasında satış miktarı belirleyerek ilgililerin bu miktarın üzerinde teklifler vermesini sağlamak ya da belirli bir tutarın altında satışın yapılmasına izin vermemektir.

Listelemek; değiştirilemez Semboller basıldıktan sonra belirlenen fiyat üzerinden pazar yerinde satışa çıkarılması işlemidir. Gas Ücreti “Gas, Ethereum blokzincirindeki işlemlerin gerçekleştirilmesi için gereken maliyetlerin hesaplanmasında kullanılan bir ölçü birimidir. Kullanıcılar, Ethereum blokzincirinde yapacakları işlemleri ağa iletmeden önce, Gas Fee adı verilen işlem ücretini ödemeleri gerekir” (Btcturk, 2022).

3.3. NFT pazar yerleri nelerdir?

NFT oluşum sürecindeki önemin yanı sıra pazar yerlerinin de seçiminde dikkat edilmesi gereken hususlar bulunmaktadır. Bazı platformlar gaz ücreti talep ederken bazıları ise istememekte bazılarıdaysa kripto para cinsine göre bu durum değişiklik göstermektedir. Buradan da bir pazar yerinde birden çok kripto para türünün kullanılabilmesi sonucu çıkarılabilmektedir. NFT üretimi ve alım satım işlemleri için çok çeşitli kripto para türleri bulunmaktadır. Bu varlıkların değerleri de birbirlerinden farklılık göstermektedir. Dolayısıyla sahip olunması için de belli bir miktar sermaye gerektirmektedir. Bir kripto paranın sermaye yapılması adına kolay ulaşılması demek

pazarda da geçerliliği olduğu anlamına gelmemektedir. Aynı zamanda bu kripto paraların ne kadar hacme sahip oldukları ve hangi sıklıkta kullanıldıkları da önem arz etmektedir. Bu yüzden öncelikle hangi kripto para cinsinden işlem yapılacağına karar vermek başlangıç olarak doğru bir adım olacaktır.

Coin Market Cap'te Piyasa Değerine Göre En Büyük Collectibles & NFTs DeFi Token'ların bir listesi bulunmaktadır. Kısaltmalarıyla belirtmek gerekirse; MANA, SAND, AXS, THETA, XTZ, APE, CAKE, FLOW, GALA ve CHZ kripto para birimleri 04 Nisan 2022 tarihine ait güncel fiyat, 24 saatlik yükseliş ya da düşüş, yedi günlük değişim, hacim, dolaşan arz ve yedi günlük grafik bilgilerinden arındırılarak sadece piyasa değerine göre sıralandıktan sonra listedeki ilk 10 olarak Tablo 1'de belirtilmiştir (Coinmarketcap, 2022). Bu listede yer alan çoğu token'ın kendine özgü oyun ekosistemi bulunduğunu belirtmek yerinde olacaktır. Bu yüzden bu ağlarda kullanılmak üzere kendi token'ları bulunmaktadır. Ayrıca Tabloda görüldüğü üzere sıralama yapıldıktan sonra sadece ilk on arasına giren token'ların piyasa değerleri toplamı ₺464.107.243.270 tutarını bulmaktadır. Dolayısıyla bu tabloya bakarak NFT alanının ne kadar büyük bir değere sahip olduğunu söylemek yanlış olmayacaktır. Bu veriler aynı zamanda bize hangi kripto para birimiyle değiştirilemez sembollerin oluşturularak alınıp satılacağına dair de bilgi vermektedir.

Tablo 1. Piyasa değerine göre en büyük Collectibles & NFTs defi token'lar

Listelenen Yer	İlk 10	Piyasa Değeri
Coin Market Cap	1- Decentraland (MANA)	₺ 70,788,550,027
	2- The Sandbox (SAND)	₺ 57,600,703,334
	3- Axie Infinity (AXS)	₺ 56,489,558,641
	4- Theta Network (THETA)	₺ 55,255,648,246
	5- Tezos (XTZ)	₺ 50,081,989,211
	6- ApeCoin (APE)	₺ 47,897,533,934
	7- PancakeSwap (CAKE)	₺ 39,685,283,200
	8- Flow (FLOW)	₺ 37,175,772,314
	9- Gala (GALA)	₺ 25,845,603,380
	10- Chiliz (CHZ)	₺ 23,286,600,983
	Toplam	₺ 464.107.243.270











NFT sergileme ve alım satımı yapabilmek için aracılık hizmeti sunan bazı galerilerle birlikte, Şekil 2'de üyelik oluşturmak suretiyle bireysel olarak işlem yapılabilen birçok platform olduğu görülmektedir. Bu platformların kullanıcı sayıları ve hacimleri değişkenlik göstermektedir. Bunun yanı sıra her platformun belirlemiş olduğu gas ücreti, komisyon vb. taleplere ek olarak, kullanılan kripto para birimlerinde de çeşitlilik vardır. Bu yüzden NFT üretimi yapacak olan kişiler ya da sadece alım-satımla uğraşacak olan koleksiyoncular bir ya da birden çok platformu kullanabilmektedirler.

Gas ücretlerinin istenip istenmemesindeki en büyük etken olarak işlem ücretlerindeki tutar ön plana çıkmaktadır. Platformlar, ethereum gibi yüksek işlem ücretine sahip kripto paralardaki gas ücretlerini kullanıcılara yansıtabilirlerken daha düşük işlem ücretlerini ise platformun gelişmesi ve daha fazla kişi tarafından kullanılması için kendileri üstlenerek kullanıcılarına yansıtmayabilmektedirler. Diğer unsur olarak NFT oluşturma ücretleri gelmektedir. Oluşturulacak olan her NFT ürününe blok zincirde bir yer ayrılmaktadır. Dolayısıyla gas ücretinin yanında NFT başına da ücret ödemek gerekebilmektedir. Platformlar yine tercih edilen kripto para cinsine göre bu ücreti talep etmekte, daha az miktar belirlemekte ya da hiç istemeyabilmektedirler. Bir diğer madde olarak komisyon ücretleri karşımıza çıkmaktadır. Platformlar NFT'lerin oluşturulması ya da satışından sonra belirli oranlarda komisyon talep etmektedirler. Bir platform komisyonunu ve diğer ücretleri NFT oluşturma sırasında talep ettiği takdirde, kullanıcının sanal cüzdanında belirtilecek olan miktar kadar kripto paranın bulunması gerekmektedir. "Başka bir cüzdana kripto gönderdiğinizde veya OpenSea kullanarak bir NFT satın aldığınızda, gaz ücretlerini ödemek için cüzdanınızda yeterli ETH'ye ihtiyacınız olacak" (Opensea.io. 2022b). Son olarak NFT yaratıcısı için belirlenmiş olan telif oranından bahsetmek yerinde olacaktır. Genellikle %0-%10 arasında değişebilen oranlar bulunmaktadır. Telif oranının belirlenmesi NFT'yi satın alan kişinin başka birisine satış yaptığı zaman yaratıcısına ödenecek tutarı belirlemektedir.

Aşağıda 31/01/2022 tarihine ve DappRadar tarafından belirtilen NFT Pazar Yeri Piyasa Değeri sıralamalarına ait verilerin yer aldığı şekil bulunmaktadır. DappRadar bu verileri sunarken saatlik, yirmi dört saatlik, günlük, yedi günlük, otuz günlük ve tüm zamanlar olarak filtreleyebilme imkânı sağlamaktadır. Veriler tüm zamanlara ait olacak şekilde filtrelenmiş ve işlem hacmi baz alınarak listelenmiştir. Toplamda 48 adet pazar yerinin olduğu tabloda ilk 10'da yer alan pazar yerleri gösterilmiştir (Dappradar, 2022). Belirtilen tarihten bu yana bilgilerde değişiklik olabilmektedir. Bununla birlikte DappRadar bu tabloda platformların ortalama fiyat bilgilerini, platformlardaki alım-satım yapan kişilerin (tüccarların) sayısını ve pazar yerine ait işlem hacmine dair bilgileri de paylaşmaktadır.

Şekil 2'ye göre birinci sırada yer alan OpenSea platformunun tüm zamanlara ait ortalama fiyatı 966,05 Dolar'dır. Belirtilen tarihte Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası (TCMB) verilerine göre "1 Amerikan Doları 13.4015 Türk Lirası" na karşılık gelmektedir (TCMB, 2022). OpenSea pazar yerindeki ortalama fiyatı belirtilen tarih baz alındığında yaklaşık olarak 12.946 TL'ye tekabül etmektedir. Aynı zamanda 1.172.747 kişi bu platform üzerinden alım satım işlemi yapmaktadır. Bu kişilerin yapmış oldukları alım satım işlemleri neticesinde platformda oluşan işlem hacmi ise 19.560.000.000 Dolar değerindedir. Bu değer tahmin edileceği üzere birçok ülkenin hacminden fazladır.

Şekil 2. Nft pazar yeri piyasa değeri

MARKETPLACES			
MARKET	AVG. PRICE	TRADERS	VOLUME
1  OpenSea ETH · Polygon	\$966,05	1.172.747	\$19,56B
2  LooksRare ETH	\$301,73k	29.416	\$11,32B
3  Axie Infinity ETH · RONIN	\$205,6	1.791.556	\$4,07B
4  CryptoPunks ETH	\$126,88k	5.851	\$2,53B
5  NBA Top Shot FLOW	\$59,75	516.814	\$831,95M
6  Solanart SOLANA	\$1,01k	202.976	\$628,32M
7  Mobox BSC	\$780,17	64.879	\$582,99M
8  Magic Eden SOLANA	\$287,66	307.966	\$488,28M
9  AtomicMarket WAX	\$23,21	944.997	\$354,45M
10  Rarible ETH · TEZOS	\$515,12	96.413	\$290,48M

Kaynak: Dappradar (2022). NFT Marketplaces. <https://dappradar.com>

Yukarıda belirtilen hususların yanı sıra, NFT pazar yerindeki tercih sebebi olarak platformun gücünü de değerlendirmeye almak gereksinimi ortaya çıkmaktadır. Tüccar sayısının fazla olması ve işlem hacminin yoğunluğu oluşturulan NFT ürünlerinin fark edilmesi ve satışında da büyük rol oynayacaktır.

Bu başlık altında son olarak, 31/01/2022 tarihinde en çok tercih edilen platformlar arasındaki dört farklı platform seçilmiş ve bilgiler derlenerek Tablo 2'de yer alan NFT Pazar Yeri Özellikleri oluşturulmuştur. Belirtilen tarihten sonra platformlar şartlarında değişikliğe gitmiş olabilir. Tablo 2'de pazar yerlerinin kullanıma izin verdikleri kripto para birimleri belirtilmiştir. Binance ilk NFT yüklemesi için herhangi bir ücret talep etmezken (Binance, 2021). Rarible ve Solanart ücret talep etmekte (Rarible, 2022a; Solanart, 2022). OpenSea platformu Ethereum için ücret talep etmekte fakat Polygon için ücret istememektedir (Opensea, 2022c). NFT üretiminin yanı sıra platformlar kullanıcılarına NFT kazanma şansı da sunabilmektedirler. Binance NFT kazanılması durumunu kazılarla gerçekleştirilmekte ve bunun için belli bir tutarın ödenmesini istenmektedir (Binance, 2022a). OpenSea ise bu süreci hediye ya da transfer yoluyla sağlamaktadır. Diğer platformlarda bu özelliğe dair bir bilgi yer almamaktadır. Komisyon ücretleri platformlar arasında değişiklik göstermektedir. Tabloda yer alan platformlarda %2-%3 arasında komisyon oranları bulunmaktadır. Gas ücretini Binance ve Rarible platformları istemekte (Binance, 2022b; Rarible, 2022b). Solanart platformu istememekte ve OpenSea platformunda ise işlem gerçekleştirilen kripto para birimine göre değişiklik göstermektedir (Solanart, 2022; Opensea, 2022b).

Aşağıdaki tabloda geçen bazı kripto para türlerine açıklık getirmek faydalı olacaktır. Sırasıyla Binance Chain (BNB), "Haziran 2017'de oluşturulan, Temmuz ayında bir ICO sırasında başlatılan ve başlangıçta bir ERC-20 jetonu olarak yayınlanan bir kripto para birimidir. Binance borsasında ücret indirimini için kullanılmak üzere tasarlanan kapsamı yıllar içinde genişletildi." (Binance, 2022a). Diğer kripto para birimi Binance USD (BUSD), "New York Eyaleti Finansal Hizmetler Departmanı (NYDFS) tarafından onaylanan 1:1 USD destekli bir stabilcoindir." (Binance, 2022b). Bir diğer birim olan Ethereum (ETH), 2013 yılında Vitalik Buterin tarafından oluşturulan merkezi olmayan bir ağdır (genellikle "dünya bilgisayar" olarak anılır). Ağ, akıllı sözleşmeler adı verilen programları yürüten açık kaynaklı, küresel olarak merkezi olmayan bir bilgi işlem altyapısından oluşur. Bu ağ, ether (ETH) adlı bir kripto para birimi tarafından desteklenmektedir (Binance, 2022c).

Tablo 2. NFT pazar yeri özellikleri

NFT pazar yeri	Binance	OpenSea	Rarible	Solanart
Kullanılan para birimleri	BNB, BUSD	ETH, MATIC, KLAY	ETH, FLOW, XTZ	SOL
İlk yükleme ödemesi	-	ETH için Evet, MATIC için Hayır	Evet	Evet
NFT kazanma şansı	Kazılarak	Hediye Olarak	-	-
Kazanılan NFT için ücret ödemesi	0,005 BNB	-	-	-
NFT oluşturma ücreti	0,005 BNB	MATIC için ücretsiz	ETH için Evet, XTZ daha düşük ücretli, FLOW çok düşük ücretli	Koleksiyona bağlı olarak değişen içerik oluşturucu ücreti satış fiyatı üzerinden alınır
Satış sonrası komisyon	%2	%2,5	%2,5	%3
Gas ücreti	Evet	ETH için Evet, MATIC için Hayır	Evet	Hayır
Cüzdan türleri	Metamask, Trustwallet	Metamask, Coinbase Wallet, Wallet Connect, +10	Metamask, Coinbase, Beacon, Blocto,	Solflare, Phantom, Clover, Sollet, Slope, +3

Ardından Polygon (MATIC), “Polygon (önceden Matic Network), Ethereum ölçeklendirme ve altyapı geliştirme için ilk iyi yapılandırılmış, kullanımı kolay platformdur. Ethereum’u etkili bir şekilde tam teşekküllü birçok zincirli sisteme (aka Blok Zincirlerinin İnterneti) dönüştürür.” (Binance, 2022f) gelmektedir. Daha sonra Klaytn (KLAY), “Klaytn, Kore’nin internet devi Kakao’nun dünya çapında 50 milyon kullanıcıya sahip blok zinciri kolu Ground X tarafından geliştirilen halka açık bir blok zinciridir. Klaytn, Asya’da NFT’lerin, Merkezi Olmayan Finansmanın (DeFi) ve ötesinin fiili platformu olmayı hedefliyor.” (Binance, 2022e). Bir diğeri Flow,

“Hızlı, merkezi olmayan ve geliştirici odaklı olmayı hedefleyen bir Layer-1 blok zinciridir. Oyunlara, uygulamalara ve ilgili dijital varlıklara güç sağlamak için temel olarak tasarlanmıştır. Flow, geliştiricilerin Merkezi Olmayan Uygulamalar (dApp’ler) ve kripto özellikli işletmeler oluşturmasına olanak tanır. Flow ağında kullanıcılar, açık pazarlarda ticareti yapılabilen, verilerinin kontrolünü ve sahipliğini sürdüren ve topluluklarının sahip olduğu açık ekonomiler oluşturan yeni dijital varlık türleri oluşturabilir.” (Binance, 2022d).

Başka bir kripto para birimi olan Tezos, “maliyetli hard fork senaryolarından kaçınmak için yönetişimin verimli ve sürdürülebilir bir şekilde demokratikleştirildiği dijital bir topluluk fikrine dayanan akıllı sözleşmeleri ve uygulamaları destekleyen bir blok zinciri platformudur.” (Binance, 2022h). Son olarak Solana, “şu anda Proof-of-History ("PoH") adlı bir ağ zaman damgası sistemi kullanarak saniyede 65 bin işlem ve 400 ms’lik blok sürelerinin en yüksek kapasitesini destekleyen yüksek hızlı tek katmanlı bir blok zinciridir” (Binance, 2022g) gelmektedir.

Platformlar işlem yapılabilmesi adına farklı cüzdan türlerini bünyelerinde barındırmaktadırlar. Bu duruma Tablo 2’de değinilmiştir ve aynı cüzdanın birden çok platformda bulunması durumunda daha da önemli bir hal almaktadır. Tek bir cüzdanla birden fazla platform üzerinde çalışabilmesi kripto para birimlerinin tanımlanmasını ve işlemlerin gerçekleştirilmesini, oluşturulacak farklı hesaplarla platformlara ait gelir ya da ödeme akışının tek bir noktadan izlenmesini ve gerekli izinlerin oluşturulması (imza süreçleri) gibi karmaşık olabilecek süreçlerin idaresinde kolaylık sağlayacaktır. Başlangıç olarak, burada bir kısmı belirtilen terimlerle ilgili bilgi sahibi olduktan ve pazar yerine karar verdikten sonra kişilerin kendilerine ait bir Değiştirilemez Sembol oluşturmayı isteyebilmesi olasıdır. Fakat oluşturulan NFT ürünün kime ait olduğu nasıl gösterilecek ve nasıl takip edilecektir?

3.4. Değiştirilemez sembolleri takip edebilir miyiz?

Paranın takibi, kullanılmaya başlandığından bugüne kadar türlü biçimlerde yapılmaktadır. Muhasebe, Ekonomi ve Finans gibi disiplinlerin ilgi alanlarına girmeden günlük yaşantılardan yapılan gözlemlerle kısaca değinecek olursak; genellikle bu takip şekli bir alacak verecek defterine yazılarak (bugün hala kullanılmaktadır ve birçok yerde veresiye ya da borç defteri olarak adlandırılmaktadır), değerli kağıt ve para yerine kullanılan çeklerin arkasına ciro edilerek, senetler üzerinde miktar belirtilerek ve imzalanarak kendisini göstermektedir.

Zamanla banka ve kredi kartları herkesin hayatında yer almaya başlamıştır. Böylece para fiziki ya da yerine geçen değerli kağıt formundan çıkarak dijitalleşmiştir. Bu dijitalleşme paranın harcanması, transferi, değerlendirilmesi ya da başka para birimlerine ya da emtialara dönüştürülmesi adına kolaylıklar sağlamıştır. Aynı zamanda kaydı ve takibi de bir o kadar kolay olmaya başlamıştır. Bu süreçte tutulan kayıtlara ilişkin belgeler bankalardan istenebilmekte ve istenilen yere ya da kişiye ibraz edilebilmektedir.

Teknolojinin gelişmesiyle birlikte kripto paralar da hayatımızın bir parçası olmaya başlamıştır. Özellikle Bitcoin günümüzde yapılan alım satım işlemlerinde kullanılmak üzere alternatif bir değer olmak için geliştirilmiştir. Fakat kripto paraların takip mekanizması konvansiyonel (fiziki ya da bankalar üzerinden aktarılan para) mekanizmalardan biraz daha farklı yürütülmektedir. “Elektronik parayı dijital imzalar zinciri olarak tanımlıyoruz. Her sahip, bir önceki işlemin bir karmasını ve bir sonraki sahibin açık anahtarını dijital olarak imzalayarak ve bunları paranın sonuna ekleyerek parayı bir sonrakine aktarır. Alacaklı, mülkiyet zincirini doğrulamak için imzaları doğrulayabilir.” (Nakamoto, 2008:2) Bu şekilde bir kod (mülkiyet zinciri) üretilmiş olmakta ve bu kod aracılığıyla para takip edilebilmektedir.

Blok zincir sanat eserinin takibinde eskiye nazaran herhangi bir yenilik getirdi mi? Bu soru akılları meşgul edebilir diye düşünülmektedir. Sanat eserlerinin özgünlüğü, kime ait olduğu, hangi tarihe ait olduğu, kaç kere satıldığı ya da el değiştirdiği vb konular eser sahibinin ya da galerinin belgelendirmesi gereken hususlardır. Süreç genellikle, bir uzman tarafından eserin orijinal olup olmadığı tespit edilip, uluslararası bilinirliği ve güvenilirliği olan galeri tarafından sertifikalandırılıp ya da resmi makamlarca onaylatılmak şeklinde ilerletilmektedir ya da öyle olması beklenmektedir. Fakat bu herkesin yaptırılmayacağı kadar uzun süren ve pahalı bir süreçtir. Bu yüzden suistimale ve dolandırıcılık riskine açıktır. Blok zincir bu anlamda yeni bir yöntem olmamakla birlikte “Ama bence bu çok iyi bir tür, sanat piyasasına kaynak ve şeffaflık getiren yeni bir dalga. Sadece sanat eserinin menşeinin ve özgünlüğünün olduğuna dikkat çekmek için gerçekten önemli.” (Blum vd. 2019)

Kopyalanamayacakları gerçeği nedeniyle genellikle dijital sanat olarak kabul edilen NFT’ler, bu yüzden de çoğunlukla dijital koleksiyon oluşturmak amacıyla da kullanılmaktadırlar. Çünkü büyüme potansiyeline sahiptirler, aynı zamanda kütüğü herkesçe görülebildiği için sahtecilik ve değer kaybı gibi sıkıntılı süreçlere maruz kalmamaktadırlar. Dolayısıyla ileride daha yüksek fiyatlara satılabilmektedirler. Bu yüzden NFT’leri takip edebilmek mümkündür diyebiliriz. Aşağıda bulunan Şekil 3’de OpenSea platformunda listelenmiş ve belli aşamalardan geçmiş bir NFT’ye ait etkinlik görseli bulunmaktadır. Honorary Bored Ape #32 isimindeki görsel Mart 2022 tarihinde platformdan alınmıştır ve görsel platformda tablo oluşumu şeklinde tasarlanmıştır. Bu tabloda etkinliğin türü, fiyatı, kimden kime transfer ya da satış yapıldığı ve tarih bölümleri yer almaktadır (Opensea, 2022d).

OpenSea platformunda bir profilin sahip olduğu değiştirilemez sembole ait olan bilgilerin yer aldığı görselde, NFT’nin ne zaman basıldığı (minted), kimlere transfer edildiği ve kim tarafından ne kadara satın alındığı gibi bilgilere ulaşabilmek mümkündür. Görsel bakıldığında NFT ürününün basıldığı zaman öncelikle boş bir adreste (Null Address) olduğu görüntülenmektedir. Bu boş adres OpenSea platformunun NFT yaratıcısı için blok zincire işlem yapan adrestir ve cüzdan adresi olarak diğer profillerden farklı bir şekilde 0000 biçiminde tanımlanmaktadır (Opensea, 2022e). NFT, basılma işlemi tamamlandıktan sonra anında yaratıcının cüzdan adresine, burada Bored Ape Yacht Club, tanımlanmaktadır. Bu yüzden NFT’nin BoredApeYachtClub tarafından Ağustos 2021 tarihinde oluşturulduğunu söylemek mümkündür.

Şekil 3. OpenSea platformunda bir öge etkinliği

Event	Price	From	To	Date
🛒 Sale	100	23342021	SOS1USD	2 months ago
🛒 Sale	25	C52F43	23342021	7 months ago
↔ Transfer		C52F43	23342021	7 months ago
↔ Transfer		BoredApeYachtClub	C52F43	7 months ago
🛒 Minted		NullAddress	BoredApeYachtClub	7 months ago

Kaynak: Opensea (2022d). OpenSea Platformunda Bir Öge Etkinliği, Honorary Bored Ape #32. <https://opensea.io/>

İşin yaratıcısı eğer direkt olarak bu ürünü listeleterek satışa sunmak isterse basılma işleminin hemen üstünde listelendi (List) ibaresi ve bununla ilgili fiyat ve kimin listelediğine dair bilgiler belirlemektedir. Aşağıdaki görselde basılma işleminden sonra C52F43 adlı kullanıcıya transfer yapıldığı görülmektedir. Bu kullanıcının da aynı ay içinde 23342021 adlı kullanıcıya NFT eserini transfer ettiği görülmektedir. C52F43 profili akabinde 25 WETH’ye 23342021 adlı profile satış işlemi gerçekleştirmiştir. Bu satış sonrasında 23342021 profili SOS1USD isimli profile 100 ETH’ye başka satış işlemi gerçekleştirmiştir. Burada görüldüğü üzere değiştirilemez sembole ait bilgiler liste halinde platform üzerinde bulunmaktadır. Dolayısıyla yapılan işlemlerin hepsi adım adım izlenebilmektedir. Bu durum güvenirliliği artırmaktadır.

3.5. Non-Fungible Token adlandırmasına Türkçe alternatif önerisi

Günümüzde NFT'lerin, yani uzun isimleriyle Non-Fungible Token'ların Türkçeleştirilmesiyle ilgili bazı söylemler geliştirilmeye çalışılmaktadır. Türkçe alternatifleri "değiştirilemez belirteçler", "takas edilemez jetonlar" ve "değiştirilemez tokenlar" olarak belirtebilmek mümkündür. Fakat bu Türkçe karşılıkların NFT'yi tanımlamada yetersiz kaldığı görülmektedir. Bu yüzden öncelikle Non-Fungible Token'ın İngilizce anlamına kelime kelime bakmanın, sonrasında Türkçe alternatiflerinin ne anlama geldiğinin incelenmesinin ve en sonunda daha uygun olabilecek bir alternatif Türkçe karşılık üretme yolunun daha doğru olacağı düşünülmektedir.

Non-Fungible Token'ı kelimelere ayırıp Cambridge Sözlükte tek tek incelediğimizde; Non- kelimesi, "sıfatlara ve isimlere "değil" veya "zıt" anlamlarını eklemek için kullanılır." (Cambridge Dictionary, 2022b) ve bir önek olarak karşımıza çıkmaktadır. Sıfat olarak kullanılan Fungible kelimesinin finansal olarak anlamı ise "değiştirilebilir hisse senetleri, tahviller, vb. aynı tür ve değerdeki diğerleriyle kolayca takas edilebilir." (Cambridge Dictionary, 2022a) demektir. Son kelime olan ve isim olarak kullanılan Token kelimesinin birkaç anlamı olsa da temelde "bazı makinelerde para yerine kullanılan yuvarlak, metal veya plastik disk." (Cambridge Dictionary, 2022c) anlamına gelmektedir.

Kelimelerin İngilizce anlamlarından yola çıkarak Türkçeleştirmeye çalıştığımızda "değiştirilemez/takas edilemez disk/para/(ya da daha kapsayıcı olan) varlık" anlamına ulaşabilmekteyiz. Böylesine bir çeviri yukarıda bahsedilen Türkçe söylemlerle neredeyse birebir biçimde örtüşmektedir. Fakat bu durum Türkçe söylemlerin de kelime kelime incelenmesi gerekliliğini ortaya koymaktadır. Buradan yola çıkarak "değiştirilemez belirteçler" söylemindeki kelimeleri ele aldığımızda, Türk Dil Kurumu'nun (TDK) Güncel Türkçe Sözlüğüne göre isim olarak kullanılan belirteçin; "zarf, ayıraç" anlamı taşıdığını görmekteyiz (TDK Güncel Türkçe Sözlük, 2022a). Bu iki anlamdan zarfın herkes tarafından bilindiği varsayılarak, diğer kelime olan ayıraç incelenmiştir. Ayıraç kelimesi bizlere "Maddeleri kimyasal birleşime veya ayrışma uğratarak niteliklerini belirlemede kullanılan bileşikler, belirteç, miyar, reaktif." anlamını vermektedir (TDK Güncel Türkçe Sözlük, 2022b). Dolayısıyla "değiştirilemez belirteç" söylemi NFT'nin Türkçe karşılığına uymamaktadır.

"Takas edilemez jetonlar" söyleminde ise isim olarak kullanılan jeton kelimesi "Gişelerde, telefon ve türlü oyunlarda para yerine kullanılan küçük, metal veya plastik nesne" olarak tanımlanmaktadır (TDK Güncel Türkçe Sözlük, 2022c). İngilizce'deki Token kelimesiyle birebir benzerlik gösterse de verilmek istenen anlam açısından ele alındığında karşılık bulamamaktadır. "Değiştirilemez Tokenlar" söylemi ise yarı Türkçe yarı İngilizce kullanımından dolayı elenmektedir. Bu söylemlerin hiçbirinin tam olarak NFT'nin Türkçe karşılığını veremediği düşünülmektedir. Çünkü sanat eserleri, koleksiyonlar, internet alan adları, müzik, fotoğraf, spor dalları, sanal dünyalar, kamusal alanlar, oyun kartları vb. birçok şey NFT olarak yapılabilmektedir. Bu yüzden, bunca farklı alanı "para yerine kullanılan küçük, metal veya plastik nesne" olarak tanımlamak haksızlık olacaktır.

Burada yine Cambridge Sözlüğünde yer alan Token'ın diğer anlamlarına bakmak Türkçe alternatif üretiminde kolaylık sağlayacaktır. İsim olarak kullanılan Token'ın bir diğer anlamı "hislerinizi veya niyetlerinizi ifade etmek için birine verdiğiniz veya biri için yaptığınız bir şey" demektir (Cambridge Dictionary, 2022d). Hislerin ve niyetlerin ifade edilme biçimi olarak düşünüldüğünde yakınmış gibi gözüken bu anlamın devamı olan birine vermek ya da biri için yapılan bir şey ifadesi akıllara "hediye" ya da "hediye etmek" kelimelerini getirmektedir. Token kelimesinin sıfat olarak kullanımı ise "küçük veya sınırlı ancak sembolik bir öneme sahip" anlamına gelmektedir (Cambridge Dictionary, 2022e). Bilindiği üzere NFTlerin oluşturulma aşamasındaki tanımlanan kodu sayesinde bilgileri kesindir ve değiştirilemezlerdir. Aynı zamanda dijital varlıklar olmaları hasebiyle piksellerden oluşmakta ve boyut olarak da çok küçük alanlar kaplamaktadırlar. Bunun yanı sıra yapılan NFT ürünü bir adet olabileceği gibi yaratıcısının belirlediği bir sayıda da olabilmektedir. Fakat asla sonsuz miktarda değildirler, yani sınırlıdır ya da bir limitleri vardır diyebilmemiz mümkündür. Dolayısıyla sembolik öneme sahiptirler çıkarımını yapabiliriz. Tüm bu bilgiler ışığında NFT'nin Türkçe karşılığı olarak "Değiştirilemez Sembol" alternatif söylemini ortaya koyabilmek mümkündür.

4. Tartışma ve sonuç

NFT sanat yaklaşımı ortaya çıktığı ilk günden bu yana gerek dünyada gerekse de ülkemizdeki katılımcıların sayısı katlanarak büyümektedir. Udemy ve Userpots gibi online eğitim platformları da bu konuda eğitimler düzenlemektedir. Udemy'de düzenlenen NFT Kursları başlığı altında 447.295 öğrencinin (Udemy, 2022), Userspots'da düzenlenen NFT Üretimi: Photoshop ve Procreate Eğitimi kursları vasıtasıyla da 2 binden fazla öğrenmeye istekli öğrencinin olduğunu görebilmek mümkündür (Userspots, 2022). Bu büyümenin en önemli etkenleri olarak sanat ürünlerinin sunumlarındaki, alım-satımlarındaki ve pazarlanmasındaki kolaylıklar sıralanabilmektedir.

Çünkü her birey NFT sanat yapıtını belirli platformlarda rahatlıkla blok zincire eklenmiş bir biçimde oluşturabilmekte, kripto para kullanımı ve sanal cüzdanlar aracılığıyla çok hızlı bir şekilde alıp satmakta ya da transfer edebilmekte ve sosyal medya vasıtasıyla da küresel çapta tanıtım ve pazarlamasını yapabilmektedir. Dolayısıyla bu olgular bireylere bağımsızlık kazandırmaktadır. Makale içerisinde NFT oluşturulma aşamasında bazı temel terimlerin ne anlam ifade ettiği konusunda bilinmesi gerekenlere yer verilmiştir. Bu terimlerin öğrenilmesinden sonra NFT basılması, ücretlendirmeler ve alım satım işlemleri için kullanılan kripto paraların bir bölümüne (en çok kullanılan kripto paraların ilk onuna) ve bu varlıklara ait toplam değerlere yer verilmiştir. Ardından ortalama fiyat, tüccar sayıları ve hacimlerin gösterildiği NFT pazar yerlerine ait tablo sunulmuştur. Bu tabloda da özellikle hacim kısmına dikkat çekilmiştir.

NFT üzerine verilen eğitimlerde (sertifikalı eğitimler de dahil) genellikle programlar aracılığıyla uygulama yapılması ve bu uygulamaların satışa çıkarılması üzerinde durulduğu gözlemlenmiştir. Çalışma içerisinde bahsedilen hususlar dikkate alındığında NFT'nin sadece uygulamadan ibaret olmadığı, daha birçok etkenin bulunduğu anlaşılmaktadır. Bu yüzden değiştirilemez sembol üretimi yapacak olan kişilerin sadece bilgisayar programları aracılığıyla tasarımlarını satışa sunmaları değil, teorik olarak da süreç içerisindeki tercihlerini yaparken daha bilinçli bir yol izleyeceği düşünülmektedir. Bunun yanı sıra oluşturulan NFT'nin kim tarafından yaratıldığı, kimlere hangi fiyattan satıldığı, hangi tarihlerde el değiştirdiği gibi bilgilerin nasıl takip edileceği konusu irdelenmiştir. Takip süreci özellikle yatırım amacıyla alınan çalışmaların ileride satılırken belgelendirilmesi için önemlidir. Şu şekilde örneklendirebilmek mümkündür; tıpkı geleneksel yöntemlerde olduğu gibi gelecek vadeden bir sanatçının yapmış olduğu eserin satın alındığını düşünelim. Bu sanatçıya ait eserin belli bir süre himaye edildikten ve sanatçı bu süreç içerisinde ün kazandıktan sonra eserin satışa çıkarıldığını varsayalım. Eseri alırken elimizde bir belgenin bulunması gerekmektedir. Bu belge sizin hangi tarihte bu esere sahip olduğunuzu kanıtlayan bir evraktır. Genellikle sözleşmeler bu işlemi görebilmektedir. Dolayısıyla ürünün orijinalliğini kanıtlamada da bir etkisi bulunmaktadır. Diğer adım eser analizi sürecidir. Bir uzman tarafından sanatçının diğer işleri de göz önünde bulundurularak o çalışmanın o sanatçıya ait olup olmadığını tespit edilmektedir. Bu süreçlerin sonunda eserin orijinal olup olmadığı ortaya çıkmaktadır ve satış rakamına dair bir fiyat belirlenmektedir. Belirlenen rakam sonrasında eser müzayede şeklinde ya da direkt olarak satışa çıkarılabilir ve belgeler sunulabilir. Buraya kadar anlatılan süreçlerin hepsi belli bir zaman almaktadır ve oldukça maliyetli olabilmektedir. NFT'lerdeki takip, fiyat belirleme, orijinalliğin belirtilmesi gibi süreçler sadece bir tıklama kadar zaman almaktadır. Konuyla ilgili olarak gerçek hayattan bir örnek vermek gerekirse,

Ateşler'in (2021) "7 dolara alınan Bepple NFT'si 270 bin dolara satıldı" başlığıyla hazırladığı yayına göre; 7 parça olarak yayınlanan iki eser 7 dolardan satışa sunuldu ve katılımcıların çekilişe katılması gerekiyordu. İki çekilişe de 16 binden fazla katılımcı geldi. İlk çekiliş 30 dakika, ikinci çekiliş ise 21 dakika sürdü. İki parça da Bepple'min ünlü 'Everydays' projesinin parçalarından oluşuyordu. Satış işlemleri kapandıktan sonra ise eserler ikinci el pazarında 6 haneli rakamlara ulaştı. ILLUMINATED PATH adlı bir parça 158 ETH yani yaklaşık 270 bin dolara alıcı buldu. Çekilişin diğer kazananları da eserler için 6 haneli teklifler aldıklarını söylediler. Corrosive adlı Twitter kullanıcısı da kazandığı eser için bir kişinin kendisine 350 bin dolar önerdiğini yazdı. Bu örneğin "NFT Nedir" başlığı altında Blum ve diğer yazarlardan yapılan alıntıyla ve sonrasında belirtilen ürünlerin bir hikayesi olması ve bir grupla hareket edilmesi süreçlerini de kapsadığı görülmektedir. Dolayısıyla bu çalışma uygulama safhalarında da kişilerin nasıl hareket etmeleri gerektiğine dair bir yol haritası oluşturması açısından önem kazanmaktadır. Kullanılacak olan bu yol haritasında birçok terim yabancı dildedir. Bu yüzden Türkçeleştirilmenin de önemli olduğu düşünülmektedir.

Non-Fungible Token adının Türkçeleştirilmesinde yaşanan problemler ve birkaç farklı kullanım olduğu çalışma içerisinde belirtilmiştir. Bu kullanım farklılıkları anlamlandırmada ve NFT'nin ne olduğunun bilinmesi hususunda belirsizlik yaratmaktadır. Dolayısıyla zaten yeni olan bu yaklaşıma bir de anlamlandırma problemi eklendiğinde insanların yaklaşımı da olumsuz yönde etkilenmektedir. Bu yüzden Non-Fungible Token isimlendirmesi kelime kelime analiz edilmiştir. Türkçe karşılığı olarak kullanılan alternatifler de yine aynı biçimde değerlendirmeye alınmıştır. Sonuç olarak Türkçe alternatiflerin İngilizce tanılamaya uygun olmadığı saptanmıştır. Bu yüzden özellikle Token kelimesi üzerinde durulmuş ve bu kelimeye ait diğer anlamlar incelenmiştir. İnceleme sonucunda sıfat olarak kullanılan anlamın NFT'nin doğasını daha iyi aktardığı düşünülmüştür. Tüm bilgiler bir araya getirildiğinde "Değiştirilemez Sembol" alternatif Türkçe önerisi oluşturularak literatüre katkı sağlamaya çalışılmıştır.

Kaynakça

Ateşler, H. (2021). 7 dolara alınan Bepple NFT'si 270 bin dolara satıldı. <https://uzmancoin.com/nft-beeples-7-dolar/> (Erişim Tarihi: 10.03.2022)

- Binance (2021). How to Make Your Own NFTs. <https://academy.binance.com/en/articles/how-to-make-your-own-nfts> (Erişim Tarihi: 31.01.2022)
- Binance (2022a). Binance KYC Gizemli Kutuları Nasıl Alınır. <https://www.binance.com/tr/support/faq/48a13db7b9aa4bc1a02b48fb109e49e9> (Erişim Tarihi: 29.03.2022)
- Binance (2022b). Binance'teki NFT İşlem Ücretleri Nelerdir. <https://www.binance.com/tr/support/faq/b0a16587e5394ce9b994d336a38dfb7f> (Erişim Tarihi: 29.03.2022)
- Binance (2022a). Binance Chain (BNB). <https://research.binance.com/en/projects/bnb> (Erişim Tarihi: 31.01.2022)
- Binance (2022b). Binance USD (BUSD). <https://research.binance.com/en/projects/binance-usd> (Erişim Tarihi: 31.01.2022)
- Binance (2022c). Ethereum (ETH). <https://research.binance.com/en/projects/ethereum> (Erişim Tarihi: 31.01.2022)
- Binance (2022d). Flow. <https://research.binance.com/en/projects/flow> (Erişim Tarihi: 31.01.2022)
- Binance (2022e). Klaytn (KLAY). <https://research.binance.com/en/projects/klaytn> (Erişim Tarihi: 31.01.2022)
- Binance (2022f). Polygon (MATIC). <https://research.binance.com/en/projects/matic-network> (Erişim Tarihi: 31.01.2022)
- Binance (2022g). Solana. <https://research.binance.com/en/projects/solana> (Erişim Tarihi: 31.01.2022)
- Binance (2022h). Tezos. <https://research.binance.com/en/projects/tezos> (Erişim Tarihi: 31.01.2022)
- Bitcoin (2022). Bitcoin ile alakalı duyabileceğiniz kelimeler. <https://bitcoin.org/tr/kelime-haznesi#imza> (Erişim Tarihi: 29.03.2022)
- Blum, Ross., Schindler, R. Steve., Whitaker, Amy., Zavelev, Elena., Buccafusco, Christopher (2019). Panel 1: Digital Art and Digital Collectibles, 2019 AELJ Spring Symposium: Digital Art & Blockchain [Panel Konuşması] s.567-603 New York, ABD <https://www.cardozoaelj.com/wp-content/uploads/2019/11/V37-Symposium-Transcript.pdf>
- Btcturk (2022). Ethereum Gas Nedir. <https://www.btcturk.com/bilgi-platformu/ethereum-gas-nedir/#:~:text=Gas%2C%20Ethereum%20blokzincirindeki%20i%20i%20C5%9Flemlerin%20ger%20C3%A7ekle%20C5%9Ftirilmesi,verilen%20i%20C5%9Flem%20C3%BCretini%20C3%B6demeleri%20gerekir> (Erişim Tarihi: 29.03.2022)
- Cambridge Dictionary (2022a). Fungible. <https://dictionary.cambridge.org/tr/s%3CB6z1%3CBCK/ingilizce/fungible> (Erişim Tarihi: 10.03.2022)
- Cambridge Dictionary (2022b). Non-. <https://dictionary.cambridge.org/tr/s%3CB6z1%3CBCK/ingilizce/non?q=non-> (Erişim Tarihi: 10.03.2022)
- Cambridge Dictionary (2022c). Token1. <https://dictionary.cambridge.org/tr/s%3CB6z1%3CBCK/ingilizce/token> (Erişim Tarihi: 10.03.2022)
- Cambridge Dictionary (2022d). Token2. <https://dictionary.cambridge.org/tr/s%3CB6z1%3CBCK/ingilizce/token> (Erişim Tarihi: 10.03.2022)
- Cambridge Dictionary (2022e). Token3. <https://dictionary.cambridge.org/tr/s%3CB6z1%3CBCK/ingilizce/token> (Erişim Tarihi: 10.03.2022)
- Coinmarketcap (2022). Piyasa Değerine Göre En Büyük Collectibles & NFTs DeFi Token'lar. <https://coinmarketcap.com/tr/view/collectibles-nfts/> (Erişim Tarihi: 04.04.2022)
- Dappradar (2022). NFT Marketplaces. <https://dappradar.com/nft/marketplaces/1> (Erişim Tarihi: 31.01.2022)
- İçözü. T. (2022). NFT pazar yeri rehberi: Öne çıkan kavramlar, artı ve eksileriyle NFT pazar yerleri. <https://webrazzi.com/2022/01/26/nft-pazar-yeri-rehberi/> (Erişim Tarihi: 29.03.2022)
- Nakamoto, S. (2008). Bitcoin: A Peer-to-Peer Electronic Cash System. <https://bitcoin.org/bitcoin.pdf> s.2 (Erişim Tarihi: 31.01.2022)
- Opensea (2022a). Sıra Dışı Nft'leri Keşfedin, Toplayın ve Satın. <https://opensea.io/> (Erişim Tarihi: 10.03.2022)
- Opensea (2022b). What are gas fees on Ethereum. <https://support.opensea.io/hc/en-us/articles/1500006315941-What-are-gas-fees-on-Ethereum-> (Erişim Tarihi: 10.03.2022)
- Opensea (2022c). Which blockchains does OpenSea support. <https://support.opensea.io/hc/en-us/articles/4404027708051-Which-blockchains-does-OpenSea-support-> (Erişim Tarihi: 10.03.2022)
- Opensea (2022d). OpenSea Platformunda Bir Öğe Etkinliği, Honorary Bored Ape #32. <https://opensea.io/assets/0x495f947276749ce646f68ac8c248420045cb7b5e/77640713120384568374012019702138515899014827990792433766817235646963068698625> (Erişim Tarihi: 11.03.2022)
- Opensea (2022e). Null Address. <https://opensea.io/NullAddress> (Erişim Tarihi: 11.03.2022)
- Rarible (2022a). How much does it cost to create an NFT. <https://rarible.com/how-it-works/getting-started/how-much-does-it-cost> (Erişim Tarihi: 31.01.2022)
- Rarible (2022b). Are Ethereum gas fees always so high. <https://rarible.com/how-it-works/getting-started/ethereum-gas-fees> (Erişim Tarihi: 31.01.2022)
- Schnoering, H. & Inzirillo, H. (2022). Constructing a NFT Price Index and Applications. arXiv preprint arXiv:2202.08966. <https://doi.org/10.48550/arXiv.2202.08966>
- Solanart (2022). Help Center. <https://solanart.io/help> (Erişim Tarihi: 31.01.2022)

- Tasdemir, F. (2021). NFT'nin İşleyiş Mantığı Nedir. <https://koinbulteni.com/nftnin-isleyis-mantigi-nedir-109887.html> (Erişim Tarihi: 29.03.2022)
- TCMB (2022). Gösterge Niteliğindeki Merkez Bankası Kurları. <https://www.tcmb.gov.tr/wps/wcm/connect/TR/TCMB+TR/Main+Menu/Istatistikler/Doviz+Kurlari/Gosterge+Niteligindeki+Merkez+Bankasi+Kurlarii/> (Erişim Tarihi: 31.01.2022)
- TDK Güncel Türkçe Sözlük (2022a). Belirteç. <https://sozluk.gov.tr/> (Erişim Tarihi: 10.03.2022)
- TDK Güncel Türkçe Sözlük (2022b). Ayıraç. <https://sozluk.gov.tr/> (Erişim Tarihi: 10.03.2022)
- TDK Güncel Türkçe Sözlük (2022c). Jeton. <https://sozluk.gov.tr/> (Erişim Tarihi: 10.03.2022)
- Udemy (2022). NFT (Değiştirilemez Belirteçler) Kursları. <https://www.udemy.com/tr/topic/nft-non-fungible-tokens/> (Erişim Tarihi: 05.06.2022)
- Userspots (2022). NFT Üretimi: Photoshop ve Procreate Eğitimi. <https://www.userspots.com/egitim/nft-uretimi-photoshop-ve-procreate-egitimi> (Erişim Tarihi: 05.06.2022)
- Yıldırım, A., Şimşek, H. (2005). Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri. (5. Baskı). Ankara: Seçkin Yayıncılık. s.39 ISBN: 9750200071
- Yıldırım, A., Şimşek, H. (2021). Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri (12. Baskı). Ankara: Seçkin Yayıncılık. s.77 ISBN: 9789750269820

Extended Summary

Introduction

Art may be understood in a variety of ways. While the worth of art may come from its capacity to emotionally connect with mankind for some, it may be seen as a financial return for others from the item purchased by others. Now the new form of art today is the Non-Fungible Token (NFT as everyone knows). Non-Fungible Token is a virtual product that uses blockchain technology, has its own identity, and can be sold using cryptocurrency. Despite such intense interest, when asked what NFT is, it is not possible to give an exact answer. Various expressions are also used as Turkish equivalents. The major goal of this essay is to guarantee that the subject is communicated to individuals who are willing to produce in the field of NFT but do not fully grasp what it is, so that everyone may be a part of this culture, while also attempting to establish a more intelligible and acceptable Turkish meaning.

Method

The descriptive analysis approach, one of the qualitative research methodologies, was employed in the study. Data are summarized and evaluated using predefined categories or dimensions in descriptive analysis. It is divided into four phases. The first step is to create an analytical framework. In other words, the ideas or topics under which the data will be grouped are determined before the outset. The data is read, grouped, and processed using the thematic framework created in the second step. It is also possible that material outside of the predetermined theme scope will be ignored. The findings, organized according to the topic framework, are expressed in an easy-to-understand language and backed, if appropriate, with fascinating and striking quotations in the third stage. The findings are interpreted at the fourth stage. In other words, the discovered facts are explained, connected, and interpreted.

Tables and images were employed on the platform to effectively explain the subject and create interpretations. Before offering a Turkish alternative to Non-Fungible Token nomenclature, an attempt was made to define NFT. Then, in order to provide an academic resource to those interested in this subject, some terms are defined, tokens are specified, points to consider when selecting an NFT market place are highlighted, information about some market places is provided in table form, how to follow the NFT created is presented, and finally, an alternative Turkish name suggestion is presented.

Findings

Assuming that most people who are willing to enter the NFT field, the question of what is this NFT may come to mind; NFTs or Non-Tradable Tokens are transferable assets secured by a blockchain. A blockchain is an ordered list of blocks linked together using cryptography. A consensus mechanism validates and adds blocks to the chain that include transaction data. Most cryptocurrencies employ blockchains as public transaction ledgers. This is why a non-fungible token (NFT) is an excellent way to represent anything unique on blockchains. They may be used for a variety of reasons, but due to their qualities, they are frequently referred to as digital art.

NFT may not be successful only due of its uniqueness or rarity. The stages of first developing a product narrative and then expressing this story to others by acting in a group should also be examined along the process. In reality, the delivery of the tale is a marketing phase. As a result, in areas like as social media, public relations, finance, and so on, it is vital to collaborate with team members who are experts in their respective professions. NFTs can be used for design, photography, music, domain name, and other fields. They can be constructed as components from several fields. It is also possible to understand this situation from the fields created by NFTs. After the product is obtained, that product now belongs to the user. NFTs have a unique identity and thus secure ownership.

One may argue that NFT is not constrained by physical limits in the actual world. Because of this technique, any NFT product may be held in virtual or solid wallets. The usage of a wallet is an efficient approach for preventing online piracy (hacking) procedures as well as copying and property rights. However, it is not just the word wallet that must be understood at the outset in order to expose an NFT product. In addition to this term, there are some other basic terms. These are briefly; It is possible to specify as market place, printing, listing, auction, gas fee. Aside from the necessity of the NFT development process, there are aspects to consider while selecting market sites. Some platforms charge gas fees, while others do not, and some vary based on the type of cryptocurrency. From this, it can be concluded that more than one type of crypto money can be used in a market place. As a result, choose which cryptocurrency to trade initially will be the correct move.

Top Collectibles & NFTs DeFi Tokens by Market Cap can be found on Coin Market Cap. Cryptocurrencies MANA, SAND, AXS, THETA, XTZ, APE, CAKE, FLOW, GALA, and CHZ current price, 24-hour increase or decrease, seven-day change, volume, circulating supply, and seven-day volatility It is ranked in the top ten in Table 1 after being stripped of visual content and classified only by market value.

Figure 2 shows that, in addition to certain galleries that provide intermediary services for NFT display and trading, there are various platforms that may be traded independently by obtaining a membership. Furthermore, each platform determines the gas charge, commission, and so on. Aside from the demands, there is also variety in the cryptocurrencies utilized. As a result, persons who will create NFTs or collectors who will just trade can utilize one or more platforms. On January 31, 2022, four alternative platforms were chosen from among the most favored platforms, and the information was collated, and the Nft Marketplace Features in Table 2 were produced.

Since the invention of money, it has been tracked in a variety of ways. Over time, debit and credit cards have started to take place in everyone's life. Thus, money has been digitized out of the physical form or the paper form that replaces it. This digitization has made it easier to spend, transfer, evaluate, and convert money into other currencies or commodities. At the same time, recording and tracking have become extremely simple. With the advancement of technology, cryptocurrencies have begun to enter our daily lives. Bitcoin, in particular, was created as an alternative value to be utilized in today's buying and selling transactions. However, the tracking mechanism of cryptocurrencies is carried out somewhat differently than conventional (physical or money transferred through banks) mechanisms. Electronic money is defined as a chain of digital signatures. Each owner transfers the money to the next by digitally signing a hash of the previous transaction and attaching it to the end of the money. The payee can confirm the chain of ownership by verifying the signatures. As a result, we may conclude that it is possible to follow NFTs. Figure 3 depicts an event picture of an NFT that has progressed through many phases and is now posted on the OpenSea platform.

Some discussions concerning the Turkishization of NFTs, or Non-Fungible Tokens with lengthy names, are taking place right now. It is possible to specify Turkish alternatives as "non-changeable tokens", "non-tradable tokens" and "unchangeable tokens". However, these Turkish counterparts are insufficient to define NFT. Therefore, it is thought that it would be more accurate to first look at the English meaning of the Non-Fungible Token word for word, then examine what the Turkish alternatives mean, and finally produce an alternative Turkish equivalent that may be more appropriate.

When we try to translate the terms into Turkish based on their English definitions, we get "non-changeable/unchangeable disk/money/(or more inclusive) thing." This translation nearly perfectly corresponds to the Turkish discussions mentioned above. However, this situation reveals the necessity of examining Turkish discourses word by word. As it is known, the information of NFTs is final and cannot be changed, thanks to the defined code during the creation phase. At the same time, because they are digital assets, they are made up of pixels and take up very little space. Furthermore, the NFT product might be one or a number chosen by the developer. However, they are never endless; rather, they are restricted or have a limit. Therefore, we can deduce that they have symbolic significance. In the light of all this information, it is possible to put forward the alternative discourse of "Immutable Symbol" as the Turkish equivalent of NFT.

Conclusion

The most important factors in the growth of NFT can be listed as the convenience in the presentation, buying-selling and marketing of art products. Because anybody can simply make NFT artwork on particular platforms that is linked to the blockchain, purchase and sell or transfer it rapidly using crypto money and virtual wallets, and promote and advertise it internationally via social media. As a result, these truths provide individuals with independence.

It has been found that most NFT trainings (including certified trainings) focus on creating apps using programs and selling these applications. When the issues described in the research are considered, it is clear that NFT is about more than just the application. For this reason, it is thought that the people who will produce unchangeable symbols will not only sell their designs through computer programs, but also follow a more conscious way while making their preferences in the theoretical process.

In NFTs, processes such as monitoring, pricing calculation, and authenticity need only one click. To provide a real-life example, according to Ateşler's (2021) publication titled "Beeple NFT, which was acquired for 7 dollars, was sold for 270 thousand dollars," two works, published in seven sections, were offered for sale for \$ 7 and participants were required to participate in a lottery. Both draws drew more than 16 thousand people. The first

draw took 30 minutes and the second draw took 21 minutes. Both pieces consisted of parts of Beeple's famous 'Everydays' project. After the sales transactions were closed, the works reached 6 digits in the second hand market. A piece called ILLUMINATED PATH was bought for 158 ETH, or about 270 thousand dollars. Other winners of the lottery also said that they received 6-digit bids for the works. Corrosive, a Twitter user, stated that a guy offered him \$350,000 for the task he won.

This example incorporates the procedures of creating a tale and working with a group, as well as the products described above and after the citation from Blum and other authors under the headline "What is NFT?" Therefore, this study gains importance in terms of creating a roadmap on how people should act during the implementation phases. In this roadmap to be used, many terms are in foreign languages. As a consequently, Turkishization is regarded to be crucial.

It was decided that Turkish alternatives were unsuitable for English diagnosis. As a result, the term Token has been highlighted, and various definitions of this word have been investigated. The analysis revealed that the meaning employed as an adjective better conveyed the essence of NFT. When all of the material was gathered, an attempt was made to add to the literature by developing an alternate Turkish suggestion for the "Unchangeable Symbol."

International Journal of Social Sciences
and Education Research
Volume:8, Issue:3, 2022

Research article/Araştırma makalesi

Yerel halkın kültürel miras değerlerine yönelik metaforik algılarının
belirlenmesi: Mersin rneęi
Cemile YÜCEL, Sevda SAHİLLİ BİRDİR

Yerel halkın kültürel miras değerlerine yönelik metaforik algılarının belirlenmesi: Mersin örneği

Determining local people's metaphorical perceptions regarding cultural heritage values: The case of Mersin

Cemile Yücel¹ ve Sevda Sahilli Birdir²

¹YL Öğrencisi, Mersin Ün., Turizm Fakültesi, Mersin/Türkiye, e-mail:yucemile@gmail.com, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2500-3609>

²Doç. Dr., Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Mersin/Türkiye, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1568-5837>

Makale Bilgisi	Öz
<p>Araştırma Makalesi</p> <p>Gönderilme: 5 Mayıs 2022 Düzeltilme: 8 Temmuz 2022 Kabul: 12 Temmuz 2022</p> <p>Anahtar kelimeler: Kültürel miras algısı, Metaforik algı, Yerel halk algısı</p>	<p>Araştırmanın amacı, Mersin'de yaşayan yerel halkın kültürel mirasa ilişkin algılarını metaforik olarak belirlemektir. Araştırmada olgubilim deseni kullanılmış ve Mersin'de yaşayan yerel halktan 417 kişiye ulaşılmıştır. Çalışmada, yarı yapılandırılmış form ile yerel halktan "Kültürel miras... gibidir. Çünkü ..." cümlesini tamamlamaları istenmiştir. Araştırmada içerik analizinden elde edilen bulgulara göre, yerel halk tarafından kültürel mirasa ilişkin toplam 93 farklı metafor geliştirilmiştir. Kültürel mirasa ilişkin yerel halk tarafından en fazla geliştirilen metaforlar; hazine, altın, geçmiş, tarih, ayna, hafıza, milli değerdir. Katılımcıların geliştirdiği metafor ifadeleri 6 kategori altında gruplandırılmıştır.</p>
Article Info	Abstract
<p>Research Article</p> <p>Received: 5 May 2022 Revised: 8 July 2022 Accepted: 12 July 2022</p> <p>Keywords: Cultural heritage perception, Metaphorical perception, Local people perception</p>	<p>The aim of this research is to metaphorically determine the perceptions of the local people living in Mersin regarding cultural heritage. The Phenomenology design was used in the research and 417 local people living in Mersin were reached. In the study, with the semi-structured form, it is like "Cultural heritage... from the local people. Because ..." were asked to complete the sentence. According to the findings obtained from the content analysis in the research, a total of 93 different metaphors related to cultural heritage were developed by the local people. Metaphors related to cultural heritage most developed by local people; treasure, gold, past, history, mirror, memory and national value. The metaphor expressions developed by the participants are under 6 categories.</p>

1. Giriş

Kültürel miras, geçmiş ve gelecek kuşaklar arasında iletişimi sağlayarak bireyin aidiyet duygusunun gelişimine katkı sunan ve bireyin toplumsal kimliğini fark etmesinde etkili olan değerlerdir (Kiper, 2004: 14). Çapar & Yenipınar'a (2017: 418) göre kültürel miras, ülkelerin kendine özgü taraflarına odaklanan ve diğer ülkelerden farklılaşmasını sağlayan ulusal veya evrensel niteliğe sahip değerlerdir. Kültürel mirasın önemi, mirasa sahip olan topluluğun söz konusu mirasa yönelik attığı değer ve duyduğu saygı düzeyinde saklıdır (Stephens & Tiwari, 2015: 101). Toplumun fertlerine ortak geçmişlerini sunması ve toplumda birlik, beraberlik, dayanışma duygularını güçlendiren unsur olması bakımından önemlidir (Gümüşçü, 2018). Kültürel mirasın korunması konusu, ona verilen önem ya da değer ile ilişkili bir kavramdır. İnsanların önem ya da değer verdikleri şeyleri koruma davranışları bu ilişkiyi açıklamaktadır (Emre, 2017:33). Buradan yola çıkarak kültürel mirasın kimlik ifade etmesi, tarihi,

* Bu çalışma, Doç. Dr. Sevda BİRDİR danışmanlığında yapılan Cemile Yücel'in Yüksek lisans tezinin bir bölümünden türetilmiştir. Bu çalışmanın Etik Kurul Onayı, 30/11/2021 tarih ve 192 sayılı karar ile Mersin Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimleri Etik Kurulu'ndan alınmıştır. Tüm sorumluluk yazara aittir.

Kaynak göster: Yücel, C. & Sahilli Birdir, S. (2022). Yerel halkın kültürel miras değerlerine yönelik metaforik algılarının belirlenmesi: Mersin örneği. *International Journal of Social Sciences and Education Research*, 8 (3), 274-287. DOI: <https://doi.org/10.24289/ijsser.1111276>

bilimsel, sanatsal, estetiksel ve ekonomik değer taşıması nedeniyle önemli olduğu ve korunması gerektiği düşünülmektedir (Karaca Yılmaz vd., 2017: 87).

Yerel halk ile ilişkisi açısından kültürel mirasların ne ifade ettiği de önemli bir konudur. Bir toplumun bireyleri arasındaki bağ, ortak tarih ve kültürü ile şekillenmekte ve güçlü bir kesit ortaya koymaktadır. Toplum, öz yapısı itibarıyla coğrafi, demografik, tarihsel ve geleneksel olarak ortak özellikleri yansıtmaktadır. Bu ortak tarih ve ortak kültür yerel sakinlerin kültürel mirasını temsil etmektedir (Keskin, Saçlı & Efe, 2020:63-64). Nesilden nesile aktarılan kültürel miras, toplumun aidiyet duygusuyla bağlantılı olması nedeniyle önemli bir değer haline gelmiştir (Rahil vd., 2020: 34). Kültürel miras varlıkları aynı zamanda, o bölgede yaşayan nüfusa ait yaşamların ve çalışmaların önemli bir bölümünün betimlemesidir (Grmuša, Šušnjar & Tanović, 2020: 299). Mirasın bulunduğu alandaki paydaşların söz konusu miras alanına yükledikleri olumlu özellik ve nitelikler bahsedilen değer içeriğini oluşturmaktadır. Kültürel miras ile toplum ilişkisinin ön plana çıktığını gösteren birçok durumdan kaynaklı kültürel mirasın korunmasında rolü bulunan paydaşların koruma sürecini anlama ve sürece katkıda bulunmaları konusu, gittikçe daha önemli hale gelmiştir (Eryazıcıoğlu, 2021: 119). Bu hususlar dikkate alındığında, kültürel mirasın korunmasında başarının anahtarı, yerel halkın bu sürece katılımı, desteği ve yaşatmaya yönelik çalışmalarına bağlıdır. Yerel halkın sadece kültürel değerlere yönelik bilinçlendirilmesi, bilgilendirilmesi, farkındalıklarının oluşmasına yönelik çalışmalar yeterli olmamaktadır. Bu çalışmaların yanı sıra koruma sürecinde eğitim ve teşvik edici programlarla yerel halkın etkin katılımının sağlanarak koruma politikalarına yön vermeleri önemli bir gerekliliktir (Gültekin & Uysal, 2018: 2039).

2. Literatür

2.1. Kültürel miras ve koruma çabaları

İkinci Dünya Savaşı küresel boyutta kültürel mirasın korunmasına yönelik çabaların dönüm noktası olmuştur. Savaş bittikten sonra savaşın enkazı altında kalan tarihin yeniden insanlık tarihine kazandırılması amacıyla başlatılan girişimler, kültürel miras hakkında yapıcı ve düzenleyici çalışmalara zemin hazırlamıştır (Ekinci, 2003: 236). Bu amaca yönelik uluslararası platformda birçok resmi/özel kurum ve kuruluş ile sivil toplum örgütünün etkin faaliyetler gösterdiği görülmüştür. Bu anlamda uluslararası örgütler arasında Birleşmiş Milletler Eğitim, Bilim ve Kültür Örgütü (UNESCO) ve Avrupa Konseyi'nin (COE) öncü kuruluşlar olduğu görülmektedir. UNESCO meclisinde imzalanan 1972 tarihli, 'Dünya Kültürel ve Doğal Mirasının Korunmasına Dair Sözleşme' ile dünya mirası kavramı literatüre kazandırılmış ve dünya mirası sayılacak alanları içeren Dünya Miras Listesi'nin hazırlanması gereklilik olarak görülmüştür. Dünya Miras Listesi'ni hazırlama görevini yürütmek üzere UNESCO bünyesinde Dünya Miras Merkezi kurulmuş (Emre, 2017) ve adaylık dosyalarının farklı metotlarla hazırlanmasına yönelik sözleşmeye taraf olan devletlere rehberlik yapma görevi Dünya Miras Merkezi'ne verilmiştir (Ürün, 2016). Dünya mirası sayılacak varlıkların tespiti ile Dünya Miras Listesi'nin oluşturulması ve listede bulunan alanların korunması sürecinin takibini sağlamak üzere Dünya Mirası Komitesi kurulmuştur. Dünya Mirası Komitesinin çalışmalarında kullanması amacına yönelik ise Dünya Miras Fonu oluşturulmuştur (Cuccia & Rizzo, 2016; Emre, 2017:33).

UNESCO'nun 1972 tarihli sözleşmesi somut miras değerlerine odaklanarak miras kavramını 'kültürel' ve 'doğal miras' olmak üzere sınıflandırmıştır (Varol, 2020: 1141). Sözleşmeye göre anıtlar, yapı grupları ve sit alanları somut kültürel miraslar olarak ifade edilmekte (Çapar & Yenipınar, 2017: 400) iken üstün evrensel değere sahip doğal özellikleri barındıran alanlar ise doğal miras olarak tanımlanmıştır (Varol, 2020: 1141). Kültürel miras değerlerinin büyük kısmını somut kültürel değerlerin oluşturması elle tutulur gözle görünür olmayan başka bir deyişle "somut olmayan" kültürel mirasa yönelik ayrı bir çalışmayı gerekli kılmıştır (Gümüşçü, 2018:109). Somut bakış açısına sahip kültürel miras kavramının içeriği, UNESCO'nun 2003 yılında kabul ettiği 'Somut Olmayan Kültürel Mirasın Korunması Sözleşmesi (SOKÜM) ile soyut mirasları da içerecek şekilde genişlemiştir (Varol, 2020). SOKÜM'e göre "Somut olmayan kültürel miras, toplulukların, grupların ve kimi durumlarda bireylerin, kültürel miraslarının bir parçası olarak tanımladıkları uygulamalar, temsiller, anlatımlar, bilgiler, beceriler ve bunlara ilişkin araçlar, gereçler ve kültürel mekânlar, anlamına gelir" şeklinde tanımlamıştır (Türker & Çelik, 2012).

Kültürel mirasın korunması geçmişte olduğu gibi bugün de birçok aktörün uluslararası çabalarını gözler önüne sermektedir. Bu koruma çabaları, devletlerin kamusal girişimlerinin yanı sıra sivil toplum kuruluşlarını, yerel halkı ve bireyleri de içermektedir (Jagielska-Burduk vd., 2021). Dünya Mirası Sözleşmesi kapsamında Dünya Miras Listesi'nde kayıt altına alınan kültürel miras varlıklarının sayısı ile ülkelerin kültür ve turizm alanındaki prestijleri arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu düşünülmektedir. Bu durum Dünya Miras Listesi'ne dahil olma adına ciddi bir rekabet olarak görülmektedir (Akpınar, 2007).

2.2. Kültürel miras ve metaforik algılar

Kültürel mirasın korunması ve gelecek nesillere aktarılmasında öncelikli görevi bulunan yerel halkın söz konusu miraslara yönelik algılarının belirlenmesi, bu sürece katılımlarını sağlama noktasında önemli bir çaba olarak görülmelidir. Algılar; ne gördüğümüzü, nasıl yorumladığımızı, neye inandığımızı, nasıl davrandığımızı bize göstermektedir. Algılarımız aynı zamanda zihnimizde değerler yaratmakta, problemler oluşturmakta ve bu problemleri de çözmektedir (Bakan & Kefe, 2012: 21). Algılama ise birey tarafından algıların yorumlanması, değerlendirilmesi, anlam atfedilmesi, bilinçli bir zihinsel bütünlük oluşturulmasıdır. Buradan hareketle, bireylerin duyuları vasıtasıyla dış çevrelerinden aldıklarını işleyerek ortaya bir ürün çıkarmaları algılama, bu işlem sonrası çıkan ürün ise algı olarak ifade edilmektedir (Tunç & Atılğan, 2017: 230-231). Yerel halk ve kültürel miras ilişkisinden yola çıkılarak bu çalışmada, Mersin’de yaşayan yerel halkın sahip oldukları kültürel miraslara yönelik algıları, metaforlar aracılığı ile belirlenmeye çalışılmıştır.

Metaforlar, geleneksel bakış açısıyla konuşma dilinin süslü betimsel ifadeleri olarak görülmekte iken son zamanlarda bilim insanları tarafından toplumsal konulara ait imgeleri yansıtan, algıların belirlenmesi ve bilginin aktarımında etkili olan bir yol olarak görülmeye başlanmıştır (Koroğlu vd., 2018). Kavram olarak metafor, bireyin üst bilişsel boyuttaki olguları anlamak ve açıklamak amacıyla görevlendirdiği zihinsel araçlardır (Saban vd., 2006). Örtük kalan bazı değerleri somut hale getirerek yansıtan ve toplamaştırıldığı takdirde farklı fikir ve eylem biçimlerini gölgede bırakacak gizil güçlere sahip olan her metaforun, kavramsal çerçevesi içinde bir kelime dağarcığı, sözlük, adlandırma şekli olduğu varsayılır (Cook-Sather, 2003). Lowery (2013) metaforların, belirli bir kültüre ya da alt kültüre ait özel dünya görüşünü yansıttığını, bu kültür ve alt kültüre mensup kişilerin dilsel olarak metaforları sezgisel olarak anladıklarını ifade etmektedir. İki fenomen arasında bağlantıyı sağlamak için kullanılan metafor aracılığı ile, özellikleri herkes tarafından iyi bilinen ilk fenomenin algılanan bir özelliğinden yola çıkılarak yeni fenomenle arasındaki ortak bağ ve özellikler kestirmeden anlatılmaya çalışılır (Güner, 2013).

Saban’a (2008a: 461) göre herhangi bir metaforun kaynağı, metaforun ana temasını farklı bir açıdan anlamak ve açıklamak konusunda zihinsel filtreleme işlevini yerine getirmektedir. Koç (2014: 53), metaforların sahip oldukları yazınsal ve sözel zenginliğin yanı sıra akademik anlamda yapılan çalışmalara daha derin bir anlam yükleyen gittikçe daha çok kabul gören bir teknik olarak düşünülmesi gerektiğini ifade etmiştir. Çalışmanın amacı doğrultusunda kültürel mirasa yönelik metaforik algılarının belirlenmesine odaklanılan çalışmalar araştırıldığında sınırlı sayıda araştırma olduğu görülmektedir. Günden (2021) çalışmasında, kültürel miras konusu ile ilişkili öğrenim gören üniversite öğrencilerinin somut kültürel mirasa yönelik tutumlarını ve kültürel miras kavramına yönelik metaforik algılarını belirlemeye çalışmıştır. Elde edilen veriler neticesinde kültürel miras ile ilişkili bölümlerde okuyan üniversite öğrencilerinin kültürel mirasa yönelik metaforik algı düzeyleri ile kültürel mirasa ilişkin tutum düzeyleri arasında yüksek düzeyde seyreden anlamlı ilişki bulunmuştur.

Afyon Kocatepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi’nde öğrenim gören 532 öğretmen adayının kültürel miras kavramına yönelik metaforik algılarını belirlemek amacıyla Selanik Ay & Kurtdele Fidan (2013) bir çalışma yapmışlardır. Katılımcılardan elde edilen veriler sonucunda en fazla kültürel mirasın önemli olduğuna yönelik metaforlar üretildiği belirtilmiştir. Bu bulgudan yola çıkarak öğretmen adaylarının, kültürel mirasın değeri, korunması ve sürdürülebilirliğine yönelik farkındalık yaşadıkları ifade edilmiştir. Koroğlu vd. (2018) tarafından, turizm rehberliği eğitimi alan öğrencilerin kültürel miras kavramına ilişkin algılarının belirlenmesi amacıyla yapılan araştırma sonucunda, öğrencilerin kültürel miras üzerine çok sayıda olumlu metafor geliştirdikleri belirtilmiştir. Bununla birlikte turist rehberliği okuyan öğrencilerin, kültürel mirasın tanıtımı, korunması ve yaşatılmasına yönelik sorumluluk almaya istekli olduklarının görüldüğü ifade edilmiştir.

Kültürel miras ve turizm konusunda önemli rolü bulunan turizm rehberliği lisans öğrencileri ile kültürel miras ve turizm önlisans öğrencilerinin kültürel miras kavramına yönelik algılarının tespit edilmesi amacıyla Günden & Güneren (2021) tarafından çalışma yapılmıştır. Yapılan çalışma sonucunda kültürel mirasın toplumsal ve tarihi açıdan önemine vurgu yapılan metaforların daha fazla üretildiği ve en fazla geliştirilen metafor kavramının ‘hazine’ olduğu bulgulanmıştır. Sundberg (2016) Güneybatı Minneapolis’te yaşayan bölge sakinlerinin miras ve kültür hakkındaki algılarını araştırdığı çalışmasında, katılımcıların yaşadıkları mahallenin karakterini ve miras kavramını üç kelime ile betimlemelerini istemiştir. Elde edilen veriler sonucunda miras kavramına yönelik algılarda en fazla ortak kullanılan kelimeler; tarih, kültür, gelenek olarak bulgulanmıştır. Yine çalışma verilerinin analizi sonucunda yaş ve bölgede yaşama süresi arttıkça katılımcıların miras algısının da arttığı bulgulanmıştır. Miras algısının tarihi alanlardan ziyade doğal alanlar ile ilişkilendirildiği görülmüştür.

Mersin’de yaşayan yerel halkın kültürel miras kavramına yönelik algılarının, metaforlar aracılığıyla belirlenmesi amacıyla gerçekleştirilen bu çalışmada araştırmanın problem cümlesi: “Mersin’de yaşayan yerel halkın

Kültürel mirasa ilişkin sahip oldukları algıları nedir?” şeklindedir. Kültürel miras konusuna yönelik metaforik algıların yerel halkın bakış açısıyla tespitine yönelik çalışmaların sınırlı sayıda olması nedeniyle çalışmanın literatürdeki bu boşluğu doldurmaya katkı sunacağı düşünülmüştür.

3. Yöntem

Bu araştırmada, nitel araştırma desenlerinden olgu bilim deseninden yararlanılmıştır. Olgu bilim, anlam olarak sezgilenen ancak detaylı bir görüşe sahip olunmayan olguları konu edinmektedir. Bu tür araştırmalarda veri toplanan kaynaklar, araştırmanın konu edildiği olguyla ilgili yaşanmışlığı olan, söz konusu olguyla ilgili görüşlerini yansıtabilecek kişi veya gruplardır (Büyüköztürk vd., 2008: 22). Bu çalışmada da Mersin’de yaşayan yerel halkın kültürel miras ile ilgili belirtmiş oldukları olgular incelenmiştir.

3.1. Çalışma grubu

Araştırmanın çalışma grubunu Mersin’de yaşayan yerel halktan 417 katılımcı oluşturmuştur. Yaşanılan herhangi bir yerdeki kültürel değerlerin öncelikli sahiplerinin yerel halk olması, kültürel miras ile ilgili katılımcıların metaforik algılarının çalışma açısından önemini göstermektedir.

3.2. Verilerin toplanması

Araştırma için veriler anket yöntemi ile toplanmıştır. Anket, “cevaplayıcılardan bilgi toplamak için, biçimlendirilmiş veri formlarıdır.” (Nakip & Yaraş, 2017: 163). Ankette araştırmaya cevap verecek kişilerin demografik özelliklerine yönelik sorular ile birlikte kültürel mirasa ilişkin sahip oldukları algılarını belirlemeye yönelik açık uçlu bir soru yer almıştır. Açık uçlu soru aracılığı ile katılımcılardan “Kültürel miras... gibidir. Çünkü ...” cümlesini tamamlamaları istenmiştir. Katılımcıların kültürel mirasa yönelik algı düzeylerinin metafor yoluyla belirlenmesine yönelik bu çalışmada “... gibi” kelimesi ile metaforun ana temasıyla bağlantılı zihindeki imgesel bağ, “çünkü ...” ile bu metaforla imgeleştirilen anlamın gerekçesi belirlenmeye çalışılmıştır (Koroğlu vd., 2018:101). Elde edilen bu cümleler araştırmanın veri kaynağını oluşturmuştur.

3.3. Verilerin analiz edilmesi

Katılımcıların geliştirdikleri metaforların analiz edilmesinde daha önce metafor yöntemi kullanılarak gerçekleştirilen çalışmalardan yararlanılmıştır (Saban, 2009; Koroğlu vd., 2018; Selanik Ay & Kurtdede Fidan, 2013). Metafor inceleme çalışması; (1) kodlama ve ayıklama aşaması, (2) örnek metafor imgesi derleme aşaması, (3) kategori geliştirme aşaması, (4) geçerlik ve güvenilirliği sağlama aşaması ve (5) nicel veri analizi için verileri SPSS paket programına aktarma aşaması şeklinde beş aşamada gerçekleştirilmiştir.

3.3.1. Kodlama ve ayıklama

Kodlama ve ayıklama aşamasında katılımcılar tarafından geliştirilen metaforlar ve gerekçeleri incelenmiştir. Her bir katılımcının geliştirdiği metaforlar basit ifadelerle kodlanmıştır (hazine, elmas, altın, ... vb.). Ayrıca, yapılan incelemede metafor ifadesi içermeyen, yazılan metafora ait gerekçe belirtilmeyen ve yazılan gerekçe ile metafor arasında uyumsuzluk bulunan 154 adet veri ayıklanarak 263 adet veri ile analiz yapılmıştır.

3.3.2. Örnek metafor imgesi derleme aşaması

Bu aşamada elde edilen geçerli metaforlar, her bir metaforun içerdiği mesaj esas alınarak ayrıştırılmış ve alfabetik sıraya konularak ortak metafor ifadeleri düzenlenmiştir. Düzenleme sonrası katılımcıların oluşturduğu metaforlar tekrar tekrar okunarak listeye son şekli verilmiştir.

3.3.3. Kategori geliştirme aşaması

Analizin en önemli aşaması olan kategori belirleme sürecinde “Kültürel miras” kavramına ait katılımcılar tarafından geliştirilen metaforların taşıdıkları ortak özellikler değerlendirilmiştir. Katılımcıların geliştirdiği metafor ifadesi ile metaforun gerekçesi arasındaki kavramsal bağdan yola çıkılarak elde edilen veriler 6 kategori altında gruplandırılmıştır. Bu kategoriler; (1) Önem açısından kültürel miras, (2) Toplumsal değerler açısından kültürel miras, (3) Yaşamsal değerler açısından kültürel miras, (4) Çekicilik açısından kültürel miras, (5) Tarihi açıdan kültürel miras ve (6) Aydınlatıcı bir unsur olarak kültürel miras kategorileridir. Kategorilerin belirlenmesinde ve adlandırılmasında Selanik-Ay & Kurtdede-Fidan (2013) ve Koroğlu vd. (2018) tarafından yapılan çalışmalarda belirtilen gerekçeler dikkate alınmıştır. Veriler içerisinde her kategori altında gruplandırılmış metafor

ifadelerinden en çok tekrar eden ve kültürel miras ifadesini en iyi açıkladığı varsayılan 3 metafor seçilmiştir. Elde edilen verilerin desteklenmesi amacıyla geliştirilen metafor ve gerekçelerinden doğrudan alıntılar yapılarak çalışmada belirtilmiştir.

3.3.4. Geçerlik ve güvenilirliği sağlama aşaması

Bir araştırmadan elde edilen verilerin inandırıcılığını sağlamak ve artırmak için kullanılan en önemli ölçütler geçerlik ve güvenilirliktir (Bayrı & Akçacı, 2020: 460). Nitel bir araştırmada geçerliliğin sağlanması için çalışma verilerinin ayrıntılı şekilde raporlaştırılması, sonuçlarının ise tam ve açık olarak sunulması şarttır (Yıldız vd., 2012: 92). Araştırma kapsamında elde edilen verilerin geçerliğinin sağlanması amacıyla analiz süreci kapsamlı bir şekilde açıklanmıştır. Kültürel miras kavramına yönelik katılımcılar tarafından üretilen tüm metaforlara, belirlenen kategoriler altında bulgularda yer verilmiştir. Güvenirliğine yönelik ise, belirlenen kavramsal kategoriler altında yer alan metafor ifadelerinin söz konusu kategorinin çıkarımını simgeleyip simgelemediğini kontrol etmek amacıyla uzman görüşünden yararlanılmıştır. Katılımcıların ürettiği metaforları içeren liste ile birlikte belirlenen kategoriler ve gerekçelerinin yazılı olduğu liste uzmana gönderilmiştir. Katılımcılar tarafından geliştirilen metaforların, çalışma için belirlenen 6 kategori altında listeye yerleştirilmesi istenmiştir. Uzman tarafından ilgili kategorilere yerleştirilen metafor ifadeleri ile araştırmacının yapmış olduğu çalışma karşılaştırılarak Miles & Huberman'ın güvenilirlik formülü [$\text{Güvenirlik} = (\text{görüş birliği sağlanan ifade}) / (\text{görüş birliği sağlanan ifade} + \text{görüş birliği sağlanamayan ifade})$] ile güvenilirlik hesaplanmıştır. Yazarlara göre, uzman ve araştırmacı tarafından yapılan değerlendirme sonucundaki uzlaşmanın %90 ve üzeri olması çalışmada istenilen düzeyde güvenirliliğin sağlandığını göstermektedir (Saban, 2008b:430). Hesaplama sonucuna göre çalışmanın güvenirliliği %92 (86/86+7) olarak bulunmuştur. Görüşüne başvuru uzman tarafından 7 metafor (anı, hüznün, ipucu, kültür, çocuk, iz, tohum), araştırmacının yerleştirdiği gruptan farklı bir gruba yerleştirmiştir.

3.3.5. Nicel veri analizi için verileri SPSS paket programına aktarma aşaması

Sonuç olarak, içeriklerine göre 6 kategori altında toplanan 93 metafor ifadesi ve katılımcı bilgileri SPSS istatistik programına aktararak bu metaforların kaç katılımcı tarafından üretildiğine ilişkin istatistikleri gösteren frekans(f) ve yüzde (%) tablosu oluşturulmuştur.

4. Bulgular

Bu araştırmaya Mersin'de yaşayan 417 yerel halk katılmıştır. Araştırmaya katılan yerel halkın demografik özelliklerine göre dağılımı Tablo 1'de gösterilmiştir.

Tablo 1. Katılımcıların demografik özelliklerine göre dağılımı

Mersin'de yaşayan yerel halkın demografik özellikleri					
	f	%		f	%
Cinsiyet			Medeni Durum		
Kadın	269	64,5	Bekâr	166	39,8
Erkek	148	35,5	Evli	251	60,2
Toplam	417	100	Toplam	417	100
Meslek			Yaş		
İşçi	41	9,8	21-30	132	31,7
Memur	197	47,2	31-40	149	35,7
Öğrenci	48	11,5	41-50	100	24,0
Diğer	79	18,9	51 ve üstü	36	8,6
Çalışmıyor	52	12,5	Toplam	417	100
Toplam	417	100			
Gelir Düzeyi			Eğitim Durumu		
Düşük	79	18,9	Lise	98	23,5
Ortanın altı	43	10,3	Ön Lisans	72	17,3
Orta	226	54,2	Lisans	194	46,5
Ortanın üstü ve Yüksek	69	16,5	Lisansüstü	53	12,7
Toplam	417	100	Toplam	417	100

Katılımcıların cinsiyet dağılımlarına bakıldığında %64,5'ini kadınların, %35,5'ini erkeklerin oluşturduğu görülmektedir. Yaş özelliklerine bakıldığında en yüksek oranı %35,7 oranla "31-40" yaş aralığı katılımcıları oluşturmuştur. Bunu sırasıyla, %31,7'lik bir oranla, "21-30" yaş aralığındaki katılımcılar; %24'lük bir oranla "41-50" yaş aralığındaki katılımcılar ve %8,6'lık bir oranla "51 ve üstü" yaş aralığındaki katılımcıların takip ettiği

görülmektedir. Katılımcıların medeni durumu incelendiğinde %39,8'inin "bekâr" ve %60,2'sinin ise, "evli" olduğu görülmektedir. Eğitim durumlarına göre demografik dağılım incelendiğinde, katılımcıların %46,5'sinin "lisans", %18,2'sinin "lise", %17,3'ünün "önlisans", %12,7'sinin "lisansüstü" mezunu olduğu ve %5,3'ünün ise, "ilköğretim" mezunu olduğu belirlenmiştir. Katılımcıların mesleklere göre dağılımı incelendiğinde, %47,2'sinin "memur", %11,5'inin "öğrenci", %9,8'inin "işçi", %18,9'unun "diğer" meslek grubunda yer aldığı ve %12,5'inin ise herhangi bir işte çalışmadığı tespit edilmiştir. Katılımcıların gelir durumları değerlendirildiğinde, %18,9'unun "düşük", %10,3'ünün "ortanın altı", %54,2'sinin "orta", %16,5'inin ise, "ortanın üstü ve yüksek" gelir düzeyine sahip oldukları tespit edilmiştir.

Mersin'de yaşayan katılımcı yerel halk tarafından kültürel miras kavramı ile ilgili olarak 93 metafor geliştirilmiştir. Katılımcıların geliştirdiği bu metaforlar 6 kategori altında toplanarak Tablo 2'de sunulmuştur. Tablo 2'ye bakıldığında geçerli metafor ifadesine sahip 263 katılımcının kültürel miras kavramı ile ilgili 93 adet metafor geliştirdiği görülmektedir. 50 katılımcı tarafından geliştirilen "hazine" metaforu en fazla geliştirilen metafor olmuştur. Bu metaforu, "altın (f=19)", "geçmiş (f=10)" ve "tarih (f=10)", "ayna (f=9)", "hafıza (f=8)" metaforlarının izlediği görülmektedir. Ayrıca, "millî değer (f=8)", "değer (f=7)", "geçmiş-gelecek (f=6)", "çocuk (f=6)", "emanet (f=5)", "gelecek (f=5)", "yaşam (f=5)", "elmas (f=4)", "hatıra (f=4)", "ışık (f=4)", "evrensel değer (f=3)", "kimlik (f=3)", "kitap (f=3)", "millî servet (f=3)", "zaman makinesi (f=3)" metaforları geliştirilen diğer metaforlar arasındadır.

Tablo 2. Kültürel mirasa yönelik metaforların kategorilere göre dağılımı

Kategoriler	Metafor/ Frekans(f)	Metafor sayısı	Toplam metafor frekansı	%
Önem açısından kültürel miras	Aile yadigarı (1), Altın (19), Altın yumurtlayan tavuk (1), Antika (2), Ata yadigarı (1), Değer (7), Dolar (1), Elmas (4), Emanet (5), Hazine (50), İnşaatın Temeli (1), Kitap (3), Maden (1), Millî servet (3), Miras (2), Mücevher (1), Para (1), Servet (1), Tarihi zenginlik (1), Yaşam (5)	20	110	41,83
Toplumsal değerler açısından kültürel miras	Aile (2), Araç (1), Ata (1), Bayrak (1), Ben (1), Canlı (1), Çeyiz (1), Dil (2), Evrensel değer (3), Geçmiş-gelecek (6), Gelecek (5), Gelenek (1), Genetik (2), Hamur (1), Hüznün (1), Kimlik (3), Köprü (2), Kültür (1), Mesaj (1), Millî değer (8), Özümüz (1), Vatan (2)	22	47	17,88
Yaşamsal değerler açısından kültürel miras	Ağaç kökü (1), Can (1), Çocuk (6), Evimiz (1), Göz (1), Hava (1), Kök (1), Nefes (2), Ruh (1), Yaşam kaynağı (2)	12	19	7,22
Çekicilik açısından kültürel miras	Dünya harikası (1), Film (2), Hediye (1), İpucu (1), Masal (1), Orkide çiçeği (1), Pınar (1), Sandık (1), Sonsuzluk (1), Şarap (2), Zaman yolculuğu (1)	11	13	4,94
Tarihi açıdan kültürel miras	Geçmiş (10), Geçmişin hafızası (1), Delil (1), Günlük (1), Hafıza (8), Hatıra (4), Hatıra defteri (1), Tarih (10), Tarihi eser (2), Yolculuk (1), Zaman (1), Zaman makinesi (3)	11	42	15,96
Aydınlatıcı bir unsur olarak kültürel miras	Ansiklopedi (1), Aydınlatıcı (1), Ayna (9), Belge (1), Bilgi (1), Fener (1), Geçmişin ışığı (1), Güneş (2), Işık (4), İz (1), Kanıt (2), Öğretmen (1), Pusula (1), Rehber (2), Somut belge (2), Yansıma (1), Yıldız (1)	17	32	12,17
		93	263	100

Önem açısından kültürel miras kategorisinde 110 katılımcının 20 metafor geliştirdiği bulgulanmıştır. Katılımcıların %41'inin bu kategoride metafor geliştirdiği ve en fazla geliştirdikleri metafor ifadelerinin "hazine (f=50)", "altın (f=19)", "değer (f=7)" olduğu Tablo 3'te görülmektedir. Bu metaforların geliştirilme gerekçelerinden bazıları katılımcılar tarafından şu şekilde belirtilmiştir.

".....kültürel miras hazine gibidir. Çünkü; maddi ve manevi değerleri çok yüksek olup gelecek nesile yol göstermesi bakımından çok değerli olduklarını düşünüyorum, yıllar geçtikçe değeri artar, geçmişimizi temsil eder, değeri pahayla ölçülemez ve hiç değerini kaybetmez aksine zaman geçtikçe daha da değeri artar, yaşadığın bölgeye maddi ve manevi değer katar, toplumları zenginleştirir ve yüceltir, çok değerlidir ve tarihimiz onda saklıdır".

“.....kültürel miras altın gibidir. Çünkü; değerlidir, değeri asla düşmez, gün geçtikçe değer kazanır, nadir bulunur”.

“.....kültürel miras değer gibidir. Çünkü; ülkemizi tüm dünyaya tanıtır, yaşanmışlıklar barındırır, geçmiş ve gelecek arasında köprü görevi görür geleceğe yön verir, kültürel açıdan önem taşıyan değerlerdir”.

Tablo 3. Önem açısından kültürel miras kategorisinde metaforların dağılımı

Metaforlar	f	%
Aile yadigarı	1	0,4
Altın	19	7,2
Altın yumurtlayan tavuk	1	0,4
Antika	2	0,8
Ata yadigarı	1	0,4
Değer	7	2,7
Dolar	1	0,4
Elmas	4	1,5
Emanet	5	1,9
Hazine	50	19,0
İnşaatin temeli	1	0,4
Kitap	3	1,1
Maden	1	0,4
Millî servet	3	1,1
Miras	2	0,8
Mücevher	1	0,4
Para	1	0,4
Servet	1	0,4
Tarihi zenginlik	1	0,4
Yaşam	5	1,9
Zaman yolculuğu	1	0,4
Toplam	110	41,83

Tablo 4. Toplumsal değerler açısından kültürel miras kategorisinde metaforların dağılımı

Metaforlar	f	%
Aile	2	0,8
Araç	1	0,4
Ata	1	0,4
Bayrak	1	0,4
Ben	1	0,4
Canlı	1	0,4
Çeyiz	1	0,4
Dil	2	0,8
Evrensel değer	3	1,1
Geçmiş-Gelecek	6	2,3
Gelecek	5	1,9
Gelenek görenek	1	0,4
Genetik	2	0,8
Hamur	1	0,4
Hüzün	1	0,4
Kimlik	3	1,1
Köprü	2	0,8
Kültür	1	0,4
Mesaj	1	0,4
Millî değer	8	3,0
Özümüz	1	0,4
Vatan	2	0,8
Toplam	47	17,88

Toplumsal değerler açısından kültürel miras kategorisinde 47 katılımcının 22 metafor geliştirdiği bulgulanmıştır. Katılımcıların %17,88'inin bu kategoride metafor geliştirdiği ve en fazla geliştirdikleri metafor ifadelerinin “millî değer (f=8)”, “geçmiş-gelecek (f=6)”, “gelecek (f=5)” olduğu Tablo 4'te görülmektedir. Bu metaforların geliştirilme gerekçelerinden bazıları katılımcılar tarafından şu şekilde belirtilmiştir.

“.....kültürel miras millî değer gibidir. Çünkü; ülkemizin içinde bulunduğu toprakların önceki durumunu yansıtır, geleceğe ışıktır, gelecek nesiller için korunmalıdır, ülkemizin geleceğine yön verir”.

“.....kültürel miras geçmiş-gelecek gibidir. Çünkü; geçmişimize ışık tutarak nereden nasıl geldiğimizi şu an nerede olduğumuzu ve gelecek nesillerimizin de nereden geldiğimizi öğrenmesi için gereklidir, geçmişini bilmeyenin geleceği olmaz, geçmişini öğrenip geleceği inşa edersin”.

“.....kültürel miras gelecek gibidir. Çünkü; yarınların garantisi için önemlidir, geleceğe ışık tutar, geçmişini bilmeyen geleceğini bilemez”

Yaşamsal değerler açısından kültürel miras kategorisinde 19 katılımcının 12 metafor geliştirdiği bulgulanmıştır. Katılımcıların %7,22’sinin bu kategoride metafor geliştirdiği ve en fazla geliştirdikleri metafor ifadelerinin “çocuk (f=6)”, “nefes (f=2)”, “yaşam kaynağı (f=2)” olduğu Tablo 5’te görülmektedir. Bu metaforların geliştirilme gerekçelerinden bazıları katılımcılar tarafından şu şekilde belirtilmiştir.

“.....kültürel miras çocuk gibidir. Çünkü; korunmaya sevgiye ilgiye muhtaçtır bunları yaparsak geleceğe yatırımımız olur, korumalı ve özen göstermeliyiz, hayatımızın parçasıdır ve geleceğe aktarmamız gerekir”.

“.....kültürel miras nefes gibidir. Çünkü; toplumların yaşaması kültürel mirasa bağlıdır”.

“.....kültürel miras yaşam kaynağı gibidir. Çünkü; yaşadığımız sürece buralara ihtiyaç vardır”.

Tablo 5. Yaşamsal değerler açısından kültürel miras kategorisinde metaforların dağılımı

Metaforlar	f	%
Ağaç kökü	1	0,4
Can	1	0,4
Çocuk	6	2,3
Evimiz	1	0,4
Göz	1	0,4
Hava	1	0,4
Kök	1	0,4
Nefes	2	0,8
Ruh	1	0,4
Tohum	1	0,4
Varolma biçimi	1	0,4
Yaşam kaynağı	2	0,8
Toplam	12	7,22

Çekicilik açısından kültürel miras kategorisinde 13 katılımcının 11 metafor geliştirdiği bulgulanmıştır. Katılımcıların %4,94’ünün bu kategoride metafor geliştirdiği Tablo 6’da görülmektedir. Bu metaforlardan bazıları “şarap (f=2)”, “film (f=2)”, “orkide çiçeği (f=1)” ifadeleridir ve geliştirilen bu metaforların gerekçelerinden bazıları katılımcılar tarafından şu şekilde belirtilmiştir.

“.....kültürel miras şarap gibidir. Çünkü; yıllar geçtikçe değeri önemi artar, tarihi geçtikçe değeri yükselir”.

“.....kültürel miras film gibidir. Çünkü; atalarımızın hayatını izliyor gibi hissediyorum, geçmişte yaşayan uygarlıkların o dönemki yaşadıklarını film gibi zihnimde canlandırabilirim”.

“.....kültürel miras orkide çiçeği gibidir. Çünkü; ne kadar özen göstererek bakılırsa muhteşemliğini yitirmeden güzelliği ve estetiğiyle çoğu insanı etkileyebilir”.

Tablo 6. çekicilik açısından kültürel miras kategorisinde metaforların dağılımı

Metaforlar	f	%
Dünyanın harikası	1	0,4
Film	2	0,8
Hediye	1	0,4
İpucu	1	0,4
Masal	1	0,4
Orkide çiçeği	1	0,4
Pınar	1	0,4
Sandık	1	0,4
Sonsuzluk	1	0,4
Şarap	2	0,8
Zaman yolculuğu	1	0,4
Toplam	13	4,94

Tarihi açıdan kültürel miras kategorisinde 42 katılımcının 11 metafor geliştirdiği bulgulanmıştır. Katılımcıların %15,96'sının bu kategoride metafor geliştirdiği ve en fazla geliştirdikleri metafor ifadelerinin “geçmiş (f=10)”, “tarih (f=10)”, “hafıza (f=8)” olduğu Tablo 7’de görülmektedir. Bu metaforların geliştirilme gerekçelerinden bazıları katılımcılar tarafından şu şekilde belirtilmiştir.

“.....kültürel miras geçmiş gibidir. Çünkü; onları gezerken geçmişim gözümde canlanır, bizi geçmişte yaşanan zamana götürür, geleceğimizin inşaâ etmemimizde çok büyük etkendir, iyisiyle kötüsüyle bize aittir”.

“.....kültürel miras tarih gibidir. Çünkü; tarih gibi geleceğe ışık tutar, geçmişimiz hakkında bilgi verir, milletlerin tarihine sahip çıkması lazım”.

“.....kültürel miras hafıza gibidir. Çünkü; geçmişle ve dolayısıyla insanlıkla bağımızı korur, korunmazsa insanlığın yaşadıkları silinir, hafızasını kaybeden toplum benliğini yitirir”.

Tablo 7. Tarihi açıdan kültürel miras kategorisinde metaforların dağılımı

Metaforlar	f	%
Geçmiş	10	3,8
Geçmişin hafızası	1	0,4
Günlük	1	0,4
Hafıza	8	3,0
Hatıra	4	1,5
Hatıra defteri	1	0,4
Tarih	10	3,8
Tarihi eser	2	0,8
Yolculuk	1	0,4
Zaman	1	0,4
Zaman makinesi	3	1,1
Toplam	42	15,96

Tablo 8. Aydınlatıcı bir unsur olarak kültürel miras kategorisinde metaforların dağılımı

Metaforlar	f	%
Ansiklopedi	1	0,4
Aydınlatıcı	1	0,4
Ayna	9	3,4
Belge	1	0,4
Bilgi	1	0,4
Fener	1	0,4
Geçmişin ışığı	1	0,4
Güneş	2	0,8
Işık	4	1,5
İz	1	0,4
Kanıt	2	0,8
Öğretmen	1	0,4
Pusula	1	0,4
Rehber	2	0,8
Somut belge	2	0,8
Yansıma	1	0,4
Yıldız	1	0,4
Toplam	32	12,17

Aydınlatıcı bir unsur olarak kültürel miras kategorisinde 32 katılımcının 17 metafor geliştirdiği bulgulanmıştır. Katılımcıların %12,17'sinin bu kategoride metafor geliştirdiği ve en fazla geliştirdikleri metafor ifadelerinin “ayna (f=10)”, “ışık (f=4)”, “rehber (f=2)” olduğu görülmektedir. Bu metaforların geliştirilme gerekçelerinden bazıları katılımcılar tarafından şu şekilde belirtilmiştir.

“.....kültürel miras ayna gibidir. Çünkü; bize bizi anlatır, baktıkça geçmişin izlerini görürüz, geçmişini yansıtır ve gelecek için yol göstericidir, geçmiş yaşamların bilgi birikimini yansıtır”.

“.....kültürel miras ışık gibidir. Çünkü; nereden geldiğini unutan bir topluma geçmişten bir kalıntı ve gösterge olacağına inanyorum, önümüzü aydınlatır, geçmişe bakarak geleceğe yön veriyorum”.

“.....kültürel miras rehber gibidir. Çünkü; geçmişin izlerini estetiğini yaşamını yansıtır, geçmişte insanların nasıl yaşadığını gözlerimizle görmekle kalmaz o dokulara dokunarak hissetmeyi yaşama şansı bulurum”.

5. Sonuç ve öneriler

Mersin’de yaşayan yerel halkın kültürel mirasa ilişkin algılarının belirlenmesi amacıyla yapılan bu çalışmada 417 katılımcıdan metafor geliştirmeleri ve geliştirilen metaforun gerekçesini belirtmeleri istenmiştir. Geçerli metafor üretildiği belirlenen 263 katılımcıya ait verilerin analizi sonucunda toplam 93 metafor geliştirildiği tespit edilmiştir. Söz konusu metafor ifadeleri ile gerekçelerinden yola çıkılarak 6 kategori altında gruplandırılan veriler karşılaştırıldığında en fazla metaforun “önem açısından kültürel miras” kategorisinde geliştirildiği görülmüştür. Katılımcılardan 110 kişi tarafından geliştirilen “hazine($f=50$)” metaforunun en fazla tekrarlanan metafor olduğu görülmüştür. En az metafor ifadesinin geliştirildiği kategorinin ise “çekicilik açısından kültürel miras” olduğu belirlenmiştir. Bu bulgulardan yola çıkılarak, Mersin’de yaşayan yerel halkın kültürel mirasları önemsedikleri, onları korunması gerekli çok değerli emanetler olarak gördükleri ancak onları çok fazla çekici bulmadıkları söylenebilir. Mevcut çalışma bulguları, kültürel miras algısının metaforlar yoluyla tespit edilmeye çalışıldığı Köroğlu vd., (2018); Selanik-Ay & Kurtdede-Fidan (2013) ve Günden & Güneren’e (2021) ait çalışma bulguları ile örtüşmektedir. Ancak, Sarı vd., (2020) yaptıkları çalışmada en fazla metaforun “toplumsal değerler açısından kültürel miras” kategorisinde geliştirildiği ve en fazla üretilen metaforun “gelenek ve görenek” olduğunu bulgulamıştır. Yerel halkın kültürel miras kavramına ilişkin betimsel algılarını belirlemeye çalışan Sundberg (2016) çalışmasında, katılımcıların miras algısını en fazla “tarih” ve “kültür” kavramları ile betimlediklerini bulgulamıştır. Yerel sakinlerin, yaşadıkları tarihi alandaki turizm algılarının belirlenmesi için tarihi mirasa yönelik metaforik algılara odaklanan Dai ve diğerlerine (2017) ait çalışma bulguları, mevcut çalışma bulguları ile kısmen örtüşmektedir.

Çalışmada kültürel mirasa yönelik geliştirilen metaforların tamamının olumlu metafor ifadeleri olduğu görülmektedir. Metaforların gerekçelerine bakıldığında kültürel miras; geçmişi yansıtan, bugünü geleceğe taşıyan ve geleceğe ışık tutan değerler olarak ifade edilmiştir. Bununla birlikte, önem atfettikleri bu değerlere sahip çıkılarak korunması ve gelecek nesillere aktarılması gerektiği yönünde olumlu görüşlerini belirtmişlerdir.

Bu çalışmada, kültürel mirasın öncelikli sahiplerinden yerel halkın kültürel miras değerlerine yönelik algılarına odaklanılmıştır. Kültürel mirasın korunması ve sürdürülebilirliğinin sağlanması algı, farkındalık ve bilinç oluşturma konularını önemli kılmaktadır. İlkokul düzeyinden başlamak üzere tüm eğitim seviyelerinde öğrencilerin kültürel mirasları deneyimlemeleri sağlanarak, farkındalık seviyelerinin yükseltilmesi, olumlu algıların geliştirilmesi ve bilinçlerinin artırılmasına katkı sağlanabilir. Kültürel mirasa sahip bölgenin geleceğinin inşası ve gelişiminde sorumluluğu bulunan yerel otoritelerin mirasın sürdürülebilirliğine yönelik çalışmaları, mirasa dayalı kalınmayı destekleyici bir unsurdur. Bu bakımdan kültürel mirasın korunması konusunda yerel yönetimler, kamu kurumları, üniversiteler, sivil toplum kuruluşları ve yerel halk iş birliği sağlanarak katılımcılığın iyileştirilmesi sağlanabilir. Sürdürülebilirliğinin sağlanması için bölgesel stratejiler geliştirilebilir. Kültürel miras konusunda gelecekte yapılacak çalışmalar için bu çalışmadan farklı olarak kültürel mirasa yönelik algıların belirlenmesi amacıyla görüşme tekniğinden faydalanılarak daha derin ve farklı görüşlerin ortaya çıkması sağlanabilir.

Yazarların katkı oranı beyanı

Yazarlar makalenin veri toplama, veri analizi, raporlaştırma ve diğer aşamalarından eşit düzeyde sorumlu olduğunu beyan ederler.

Çıkar çatışması

Bu çalışmada yazarlar tarafından herhangi bir çıkar çatışması belirtilmemiştir.

Etik kurul onayı

Bu çalışma, Doç. Dr. Sevda Birdir danışmanlığında yapılan Cemile Yücel’in Yüksek lisans tezinin bir bölümünden üretilmiştir. Bu çalışmanın Etik Kurul Onayı, 30/11/2021 tarih ve 192 sayılı karar ile Mersin Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimleri Etik Kurulu’ndan alınmıştır. Tüm sorumluluk yazara aittir.

Kaynakça

Akpınar, E. (2007). Türkiye’nin dünya mirası listesindeki yeri ve yeni bir aday önerisi. *Erzincan Eğitim Fakültesi Dergisi*, 9, (1), 81-106.

- Bakan, İ. & Kefe, İ. (2012). Kurumsal açıdan algı ve algı yönetimi. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2(1), 19-34.
- Bayrı, Y. & Akçacı, T. (2020). Metafor yöntemi ile temel ekonomik ve finansal kavramların algı seviyelerinin belirlenmesi: Kilis örneği. *Akademik Araştırmalar ve Çalışmalar Dergisi*, 12(23), 452-473.
- Büyüköztürk, Ş., Kılıç Çakmak, E., Akgün, Ö. E., Karadeniz, Ş. & Demirel, F. (2008). *Bilimsel araştırma yöntemleri*. Ankara: Pegem Yayınları.
- Cook-Sather, A. (2003). Movements of mind: Thematrix, metaphors and re-imaging education. *Teachers College Record*, 105(6), 946-977.
- Cuccia, T., Guccio, C., & Rizzo, I. (2016). The effects of UNESCO World Heritage List inscription on tourism destinations performance in Italian regions. *Economic Modelling*, 53, 494- 508.
- Çapar, G. & Yenipınar, U. (2017). Kültürel ve doğal mirasın sürdürülebilirliğinde turist rehberlerinin rolüne ilişkin turist algısı. *Balıkesir University The Journal of Social Sciences Institute*, 20(38), 397-423.
- Dai, L., Wang, S., Xu, J.; Wan, L. & Wu, B. (2017). Qualitative analysis of residents' perceptions of tourism impactson historic districts: A case study of Nanluoguxiang in Beijing, China. *Journal of Asian Architecture and Building Engineering*, 16, 107-114.
- Ekinci, O. (2003). Kültürel ve doğal mirasın korunması. G. Tarı (Editör), Kültürel Açından Avrupa Birliğine Yaklaşım Sempozyumu, 22-24 Kasım 2001, Ofset Filmcilik Matbaacılık, İstanbul.
- Emre, G. (2017). 1 Nisan 2021 tarihinde Kültürel Mirasın Korunması (e-kitap). İstanbul: İstanbul Üniversitesi http://auzefkitap.istanbul.edu.tr/kitap/kulturelmiras_ao/kmkorunmasi.pdf adresinden alınmıştır.
- Eryazıcıoğlu, E. (2021). İstanbul'un tarihi alanları'nda koruma sürecinin haklar bağlamında incelenmesi. *MEGARON*, 16(1), 116-128.
- Grmuša, M., Šušnjar, S. & Tanović, M. L. (2020). The attitudes of the local population toward the importance of cultural and historical heritage. *Journal of the Geographical Institute "Jovan Cvijić" SASA*, 70(3), 299-307.
- Gültekin, N.T. & Uysal, M. (2018). Kültürel miras bilinci, farkındalık ve katılım: Taşkale köyü örneği. *OPUS Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 8(15), 2030-2065.
- Gümüşçü, O. (2018). Tarihi coğrafya ve kültürel miras. *Erdem*, 75, 101-120.
- Günden, B. (2021). *Yükseköğrenim gören bireylerin somut kültürel mirasa yönelik tutumları ile kültürel miras kavramına ilişkin metaforik algıları üzerine bir çalışma*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Ün., Nevşehir.
- Günden, B. & Güneren Özdemir, E. (2021). Turist rehberi ile kültürel miras ve turizm meslek elemanı adaylarının kültürel miras algıları üzerine bir çalışma. *Journal of Tourism Research Institute*, 2(1), 17-32.
- Güner, N. (2013). Öğretmen adaylarının matematik hakkında oluşturdukları metaforlar. *NWSA Education Sciences*, 8(4), 428-440.
- Jagielska-Burdak, A., Pszczyński, M., & Stec, P. (2021). Cultural heritage education in UNESCO cultural conventions. *Sustainability*, 13(6), 3548.
- Karaca Yılmaz, Ş., Akkuş, G., Şahbudak, E. & Işkın, M. (2017). Kültürel miras farkındalığı: Cumhuriyet üniversitesi öğrencilerine yönelik bir uygulama çalışması. *Akademik Araştırmalar ve Çalışmalar Dergisi*, 9(16), 86-100.
- Keskin, M. & Saçlı, Ç. & Efe, D. (2020). Turizm öğrencilerinin Hatay ili somut kültürel miras değerine yönelik algıları: İskenderun Teknik Üniversitesi örneği. *Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(2), 335-343.
- Kiper, P. (2004). Küreselleşme sürecinde kentlerimize giren yeni tüketim mekânları ve yitirilen kent kimlikleri. *Planlama Dergisi*, 4, 14-18.
- Koç, E. S. (2014). Sınıf öğretmeni adaylarının öğretmen ve öğretmenlik mesleği kavramlarına ilişkin metaforik algıları. *İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 15(1), 47- 72.
- Koroğlu, Ö., Yıldırım, H. U. & Avcıkurt, C. (2018). Kültürel miras kavramına ilişkin algıların metafor analizi yoluyla incelenmesi. *Turizm Akademik Dergisi*, 5(1), 98-113.
- Lowery, D. (2013). Helping metaphors take root in the EFL classroom. *English Teaching Forum*, 1, 12-17.
- Nakip, M. & Yaraş, E. (2017). SPSS uygulamalı pazarlamada araştırma teknikleri (4. bs.). Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Rahil, N. R. M., Ghani, M. Z. A., & Sarkom, Y. (2020). Archite cutorial heritage value sand sense of place of Kampung Morten, Melaka. *Planning Malaysia*, 18(14), 33-46.
- Saban, A. Koçbeker, B.N. & Saban, A. (2006). Öğretme adaylarının öğretmen kavramına ilişkin algılarının metafor analizi yoluyla incelenmesi. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 6(2), 461-522.
- Saban, A. (2008a). Okula ilişkin metaforlar. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 55, 459-496.
- Saban, A. (2008b). İlköğretim I. Kademe öğretmen ve öğrencilerinin bilgi kavramına ilişkin sahip oldukları zihinsel imgeler. *İlköğretim Online*, 7(2), 421-455.
- Saban, A. (2009). Öğretmen adaylarının öğrenci kavramına ilişkin sahip oldukları zihinsel imgeler. *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 7 (2), 281-326.

- Sarı, C., Kılıç, A. F., Güven, S., & Yaşar, H. B. (2020). Üniversite öğrencilerinin kültürel miras kavramına ilişkin algılarının metafor analizi yoluyla incelenmesi. *Uluslararası Dil, Eğitim ve Sosyal Bilimlerde Güncel Yaklaşımlar Dergisi*, 2(1), 334-353.
- Selanik Ay, T. & Kurtdebe Fidan, N. (2013). Öğretmen adaylarının “kültürel miras” kavramına ilişkin metaforları. *Türk Araştırmaları*, 8(12), 1135-1152.
- Stephens, J. & Tiwari, R. (2015). Symbolic states: community identity and empowerment through heritage. *International Journal of Heritage studies*, 21(1), 99-114.
- Sundberg, M. (2016). Heritage perceptions: A Study of south west minneapolis. Retrieved from the University of Minnesota Digital Conservancy, <https://hdl.handle.net/11299/182114> adresinden alınmıştır.
- Tunç, A. & Atılğan, A. (2017). Algı üzerine kurulu yönetsel bir anlayış: Algı'nın yönetimi. *International Journal Of Disciplines Economics Administrative Sciences Studies (IDEA studies)*, 3(5), 228-238.
- Türker, A. & Çelik, İ. (2012). Somut olmayan kültürel miras unsurlarının turistik ürün olarak geliştirilmesine yönelik alternatif öneriler. *Yeni Fikir Dergisi*, 9, 86-98.
- Ürün, Ş. (2016). Dünya kültürel ve doğal mirasın korunmasına dair sözleşme: doğal miras alanları başvuru, adaylık ve değerlendirme süreçleri. UNESCO Türkiye Millî Komisyonu, Ankara.
- Varol, F. (2020). Sürdürülebilir kültürel miras yönetimi: Turizm paydaşlarına yönelik bir araştırma. *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. 22(4), 1140-1156.
- Yıldız, C., Çekmez, E. & Bütüner, S. Ö. (2012). Fenomenografik araştırma yöntemi. *Necatibey Eğitim Fakültesi Elektronik Fen ve Matematik Eğitimi Dergisi*, 6(2), 77-102.

Extended Abstract

Purpose

The aim of this study is to metaphorically determine the perceptions of the local people living in Mersin regarding the cultural heritage.

Methodology

In this study, phenomenology design, one of the qualitative research designs, was used. In the study, the facts about the cultural heritage of the local people living in Mersin were examined. The study group of the research consisted of 417 participants from the local people living in Mersin. The data for the research was collected by questionnaire method. In the survey, there was an open-ended question to determine the perceptions of the people who will respond to the research, along with questions about the demographic characteristics of the respondents. Through an open-ended question, the participants were asked "Cultural heritage is like... Because ..." were asked to complete the sentence. In this study, which aims to determine the perception levels of the participants towards cultural heritage through metaphor, the imaginary link in the mind related to the main theme of the metaphor with the word "like", and the reason for the meaning imagined with this metaphor with "because ..." has been tried to be determined (Köroğlu et al., 2018: 101). These sentences formed the data source of the study. In the analysis of the metaphors developed by the participants, previous studies using the metaphor method were used (Saban, 2009; Köroğlu et al., 2018; Selanik Ay & Kurtdede Fidan, 2013). These categories are; (1) Cultural heritage in terms of importance, (2) Cultural heritage in terms of social values, (3) Cultural heritage in terms of vital values, (4) Cultural heritage in terms of attractiveness, (5) Cultural heritage in historical terms and (6) Cultural heritage as an illuminating element developed as in heritage.

Results

In this study, 417 local people living in Mersin participated. It is seen that 64.5% of the participants are women and 35.5% are men. Considering the age characteristics, the highest rate was formed by the participants in the "31-40" age range with 35.7%. It is seen that 39.8% of the participants are "single" and 60.2% are "married". It was determined that 46.5% of the participants were "undergraduate" graduates. When the distribution of the participants according to occupations is analyzed, 47.2% of them are in the "civil servant", 11.5% in the "student", 9.8% in the "worker", 18.9% in the "other" occupational group and it was determined that 12.5% of them did not work in any job. When the income status of the participants is evaluated, 18.9% of them are "low", 10.3% are "below middle", 54.2% are "medium", 16.5% are "above middle and high". It has been determined that they have income level. 93 metaphors related to the concept of cultural heritage were developed by the participating local people living in Mersin and these metaphors were grouped under 6 categories. It was seen that 41% of the participants developed metaphors in this category and the metaphor expressions they developed the most were "treasure (f=50)", "gold (f=19)" and "value (f=7)". It was found that 110 participants developed 20 metaphors in the cultural heritage category in terms of importance. It was found that 47 participants developed 22 metaphors in the cultural heritage category in terms of social values. It was determined that 17.88% of the participants developed metaphors in this category and the metaphor expressions they developed the most were "national value (f=8)", "past-future (f=6)" and "future (f=5)". It was found that 19 participants developed 12 metaphors in the cultural heritage category in terms of vital values. It was determined that 7.22% of the participants developed metaphors in this category and the metaphor expressions they developed the most were "child (f=6)", "breath (f=2)" and "source of life (f=2)". It was found that 13 participants developed 11 metaphors in the cultural heritage category in terms of attractiveness. It was determined that 4.94% of the participants developed metaphors in this category. Some of these metaphors are "wine (f=2)", "film (f=2)" and "orchid flower (f=1)". It was found that 42 participants developed 11 metaphors in the historically cultural heritage category. It was determined that 15.96% of the participants developed metaphors in this category and the metaphor expressions they developed the most were "past (f=10)", "history (f=10)" and "memory (f=8)". As an illuminating element, it was found that 32 participants developed 17 metaphors in the cultural heritage category. It was observed that 12.17% of the participants developed metaphors in this category and the metaphor expressions they developed the most were "mirror (f=10)", "light (f=4)" and "guide (f=2)".

Conclusion and discussion

In this study, which was conducted to determine the perceptions of the local people living in Mersin about the cultural heritage, 417 participants were asked to develop metaphors and state the reason for the developed metaphor. As a result of the analysis of the data of 263 participants, who were determined to have produced valid

metaphors, it was determined that a total of 93 metaphors were developed. When the aforementioned metaphor expressions and the data grouped under 6 categories based on their justifications were compared, it was seen that the most metaphors were developed in the category of "cultural heritage in terms of importance".

The findings of the current study are in line with the findings of Koroğlu et al. (2018); Selanik-Ay & Kurtdede-Fidan (2013) and Günden & Güneren (2021) studies in which the perception of cultural heritage is tried to be determined through metaphors. However, Sarı et al., (2020) found in their study that the most metaphor was developed in the category of "cultural heritage in terms of social values" and the most produced metaphor was "tradition and custom". In her study, Sundberg (2016), which tries to determine the descriptive perceptions of the local people about the concept of cultural heritage, found that the participants mostly describe their perception of heritage with the concepts of "history" and "culture".

It is seen that all of the metaphors developed for cultural heritage in the study are positive metaphor expressions. Considering the reasons for metaphors, cultural heritage; values that reflect the past, carry the present to the future and shed light on the future. Unlike this study, in order to determine perceptions about cultural heritage, it is possible to reveal deeper and different views by using the interview technique.

International Journal of Social Sciences
and Education Research
Volume:8, Issue:3, 2022

Research article/Araştırma makalesi

Uncovering teacher's situation amidst the pandemic: Teacher's coping mechanisms, initiatives, constraints, and challenges encountered

Kevin D. CARATIQUIT, Lovely Jean C. CARATIQUIT

Uncovering teacher's situation amidst the pandemic: Teacher's coping mechanisms, initiatives, constraints, and challenges encountered

Kevin D. Caratiquit¹ and Lovely Jean C. Caratiquit²

¹Senior High School Department, Lal-lo National High School, Cagayan, Philippines, e-mail: kevin.caratiquit@deped.gov.ph, ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0883-0300>

²Senior High School Department, Lal-lo National High School, Cagayan, Philippines, e-mail: lovelyjean.concejero@deped.gov.ph, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4411-6473>

Article Info	Abstract
<p>Research Article</p> <p>Received: 14 April 2022 Revised: 19 July 2022 Accepted: 22 July 2022</p> <p>Keywords: Distance learning, Covid-19, Coping mechanisms, Initiatives, Constraints and challenges</p>	<p><i>This paper aimed to discover the coping, initiatives, constraints, and challenges public secondary school teachers encounter in the new normal education. The central question of this paper lies in "What are the adapting and coping mechanisms of teachers and students in the distance learning modality amidst the pandemic?". This paper used the qualitative research design and employed a phenomenological approach to investigate secondary public-school teachers' coping mechanisms and initiatives in the new normal education. This paper focused on twelve public secondary school teachers in Cagayan, Philippines. The research's findings are: (1) Most teachers encountered substantial challenges due to a lack of resources, student supervision, and duties. (2) Most teachers were constrained by the advent of the digital era. (3) Public-school teachers cope with their students' needs by employing effective initiatives and teaching strategies. (4) Despite their weariness and stress, teachers report positive outcomes such as tremendous enthusiasm and building connections with the school community. Meanwhile, the schools' adaptation to distant learning should be guided and encouraged by the following policies and concepts: (1) Access to technology for students. (2) Regular monitoring and feedback (3) Providing curriculum and instruction of the highest quality. Through this paper, teachers may benefit from adopting various coping techniques and activities for the new normal education.</i></p>

1. Introduction

The global coronavirus illness of 2019 (COVID-19) is wreaking havoc on educational systems worldwide, including in the Philippines. Consequently, instructors' responsibilities are critical to ensuring their students achieve academic achievement. COVID-19 posed a challenge to schools, faculty, students, parents, and other stakeholders. For this reason, several school districts have moved activities to the internet to keep instruction going even while classrooms are closed (Caratiquit & Pablo, 2021; Nenakhova, 2021).

Aside from online learning, several public schools, particularly in rural regions, employed modular instruction, consisting of printed self-learning modules that supplemented classroom instruction. Furthermore, many students and parents favored the modular distance learning option (Manlangit et al., 2021). As a result, teachers' ability to deliver high-quality instruction and preparation to students has significantly decreased. Due to the pandemic, teachers have been compelled to play an essential role in assisting and monitoring students' growth in the face of barriers and changes to the educational platform, which now includes home-based learning. Exceptional learning experiences are not limited to the four walls of the classroom; they can take place at any time and from any location as long as they are of high quality. (Mishra et al., 2020).

Teachers encounter a variety of constraints and challenges because of the new educational system's significant changes. Several challenges arose when modular training was used in traditional learning continuity. On the other hand, teachers are accountable for the development and progress of their students. When possible, the instructor

* All responsibility belongs to the researchers. All parties were involved in the research of their own free will.

To cite this article: Caratiquit, K.D. Caratiquit, L.C.J. (2022). Uncovering teacher's situation amidst the pandemic: Teacher's coping mechanisms, initiatives, constraints, and challenges encountered. *International Journal of Social Sciences and Education Research*, 8 (3), 288-298. DOI: <https://doi.org/10.24289/ijsser.1103698>

should make house calls to students who require remediation or further support (Butron, 2021). Regularly adopting the recognized remote learning strategy has proven to be complicated. According to Dangle and Sumaoang (2020), a lack of school finance was one of the most significant problems found during the preparation and execution of courses. Also, Cardullo et al. (2021) and Iglesias-Pradas et al. (2021) reported that teachers were surprised when forced to give emergency remote instruction due to a lack of distant education competency and computer literacy.

Undoubtedly, the outbreak puts instructors' ability to adapt and be flexible in times of crisis. As a result, they are motivated to devise new and unique initiatives for connecting with their students and colleagues. Additionally, instructors received specific training to provide adequate education in light of the COVID-19 pandemic. Teachers, on the other hand, cannot simply disregard uncontrollable situations. Regardless of how difficult it is, teachers continue to make learning possible while aiding themselves and students in adjusting to the new normal (Agayon et al., 2022).

One of the instructors' strengths is their capacity to adapt when faced with hardship. Numerous roadblocks arise during this trying period, and educators are still adjusting to their new normal. As a result, instructors adopt a variety of coping strategies and innovations to overcome daily problems (Robosa et al., 2021). These coping strategies and improvements assist teachers in overcoming barriers and significantly enhance the classroom atmosphere. Based on the previous evidence and observations, this paper identified the constraints public secondary school teachers encountered when implementing a distance learning modality. Additionally, this paper defined their coping capabilities and initiatives, which will aid in addressing any issues and difficulties that arise throughout the shift to the new normal alternate learning approach. Finally, it proposes a plan of action or policy for preventing these difficulties depending on the individual's coping technique.

2. Literature

2.1. *Philippine education system in the face of an outbreak*

Teachers face hurdles in the new normal because of the COVID-19 pandemic involving children's parents (Castroverde & Acala, 2021). Even though other countries have been declared virus-free, the Philippines remains one of the worst affected. The disease has had a tremendous effect on education, with considerable changes occurring in academic institutions and schools because of the outbreak. Due to the outbreak, face-to-face instruction was challenging to offer (Abbas, 2021). The education sector must ensure that each school achieves its mission and goal of offering quality education to every Filipino student to ensure the continuation of successful education (Dangle & Sumaoang, 2020). Following these developments, the country's Department of Education (DepEd) issued an order establishing new instructional techniques and delivery modalities at all levels, as expressed in the Learning Continuity Plan (LCP) for the school year 2020-2021 to the present (Guiamalon, 2021). In either digital or paper version, the document addresses a variety of learning modalities, including distant online education, blended learning, homeschooling, and modular distance learning. The most common distribution method used by public schools is printed self-learning modules, which are available in various formats. This is because only a minority of learners, particularly those living in remote regions, have access to the internet. Students own a small number of gadgets, and internet access is limited (Castroverde & Acala, 2021; Alomyan, 2021).

2.2. *Constraints and challenges of teachers in the new normal*

Teachers ensure students get the most out of the lessons during the outbreak. Nevertheless, educators have faced a lot of constraints and challenges because of the COVID-19 outbreak, but they have continued to serve by producing modules that serve as learning aids for students in the classroom (Alea et al., 2020). Although Malipot (2020) highlighted that some teachers are concerned about modular distance learning, he also noted that other teachers are worried about the high cost of reproduction and must stay at school until evening to complete the printing on time. According to Macaraeg et al. (2021), the modular distance learning model has resulted in more work, increased health hazards, and increased expenses, prompting teachers to request contributions of bond paper and ink to print on to keep up with demand. These only underscore the fact that there are concerns with printed self-learning modules that must be addressed. Teachers must learn to deal with the new normal and carry out their responsibilities in the face of impediments that may develop in their work (De Villa & Manalo, 2020).

2.3. *Coping mechanisms and initiatives of teachers amidst the pandemic*

The rapid changes and advancements of today's world present new challenges and raise the bar for our educational system. The instructor, who viewed himself as a second parent to his students, was having difficulty adjusting to the new program. In the same way, the lack of equipment and material aid raises whether the country is

ready to start this new phase of education. As a result of teachers' efforts to deliver quality education, many academics, particularly instructors, feel stress and burnout (Ansley et al., 2021).

Even though the current school year ended without incident, teachers, school officials, parents, students, and other stakeholders continue to confront barriers to incorporating remote learning modes (Barcenas & Bobin, 2021). Due to the constant evolution of the curriculum, every teacher must devise innovative and imaginative approaches to facilitate learning for children who learn at home. Parents and other family members gained excellent skills as learning facilitators in their own homes. The teacher is responsible for monitoring their students' development. One can communicate with the teacher by e-mail, phone, text message/instant messaging, or other means. When feasible, the teacher makes home visits to students who need immediate attention, remediation, or help. (Agaton & Cueto, 2021).

Teachers occasionally need assistance from Barangay Local Government Units with module distribution and retrieval, whereas students receive printed modules and other educational materials from their parents or guardians. Since education is no longer contained within the school walls, parents have joined educators as academic partners. Parents are critical components of their children's education as home facilitators, guidance counselors, modulators, and facilitators, among other functions equivalent to classroom instructors. In modular or blended learning, their primary job is to develop a rapport with the students and guide them through the activities in the learning materials (Everaert & Safari, 2021). This paper was conducted to support the findings and perceptions by presenting arguments and developments about public secondary school teachers' challenges and coping techniques.

2.4. Research questions

This paper aimed to explore the coping, initiatives, constraints, and challenges public secondary school teachers encounter in the new normal education. The central question of this paper lies in "What are the adapting and coping mechanisms of teachers and students in the distance learning modality amidst the pandemic?"

This paper sought to answer the following queries:

- 1) How are teachers and students adapting to and coping with remote education during COVID 19 lockdowns?
- 2) What are teachers' and students' initiatives to adapt and cope with the distance learning modality?
- 3) What constraints and challenges do teachers encounter in delivering instruction in the distance learning modality?

3. Methods

3.1. Research design

This paper employed a qualitative research design. It employed a phenomenological approach to explore secondary public-school teachers' coping techniques, initiatives, constraints, and challenges in the new normal education. Phenomenology was preferred because it focuses on secondary public-school teachers' lived experiences adjusting to distance learning.

Table 1. Teacher's demographic profile

<i>Sex</i>	<i>n</i>	<i>Percent (%)</i>	<i>Department</i>	<i>n</i>	<i>Percent (%)</i>
Female	6	50.0	Junior High School	8	66.7
Male	6	50.0	Senior High School	4	33.3
<i>Grade Level</i>			<i>Specialization</i>		
Grade 10	2	16.7	English	5	41.7
Grade 11	1	8.3	Filipino	1	8.3
Grade 12	1	8.3	MAPEH	1	8.3
Grade 8	4	33.3	Mathematics	2	16.7
Grade 9	4	33.3	Science	1	8.3
			Social Science	2	16.7
<i>Position</i>					
Master Teacher II	3	25.0			
Teacher I	2	16.7			
Teacher II	1	8.3			
Teacher III	6	50.0			

3.2. Participants of the study

This paper gathered data from two public secondary schools in Cagayan, Philippines, under the Division of Cagayan. These public secondary schools provide Junior and Senior High programs along with the general education curriculum. Meanwhile, purposive sampling was applied in selecting the 12 participants with the following demographic characteristics. Table 1 illustrates the profile of the teachers. The results revealed that 50 percent of the teachers are female, whereas 50 percent are male. The results showed that 66.7 percent of the teachers are in Junior High School, whereas 33.3 percent are in Senior High School. The results indicated that 33.3 percent of the teachers belong to Grade 8. The same is true with Grade 9. Regarding specialization and position, most teachers teach English subjects (41.7 percent), and most are Teacher III (50 percent).

3.4. Instrumentation

In a formal letter submitted to the heads of the schools, permission to conduct the research was requested. When communication was authorized, the researchers used the channel to collect data from both participating schools' junior and senior high school coordinators. The interview procedures were self-administered to fully consented participants from the two schools through Google Meet with the assistance of the researchers. All teachers' responses from the two secondary schools were automatically entered into a database, which was then examined to ensure that no missing or erroneous information was included. Because the researchers used Google Meet to gather data for the study, they had to recode with the participants' permission to guarantee that the necessary data was correctly classified. Apart from acknowledging them for their cooperation, the study's findings were communicated to all participants in general terms. It was stated that general recommendations were made, and those specific directions were followed. An interview protocol divided into two sections was used to collect data in this study: (1) the Participants' Profile and (2) the Guide Questions, which included information on the coping mechanisms, initiatives, constraints, and challenges encountered during COVID 19 lockdowns.

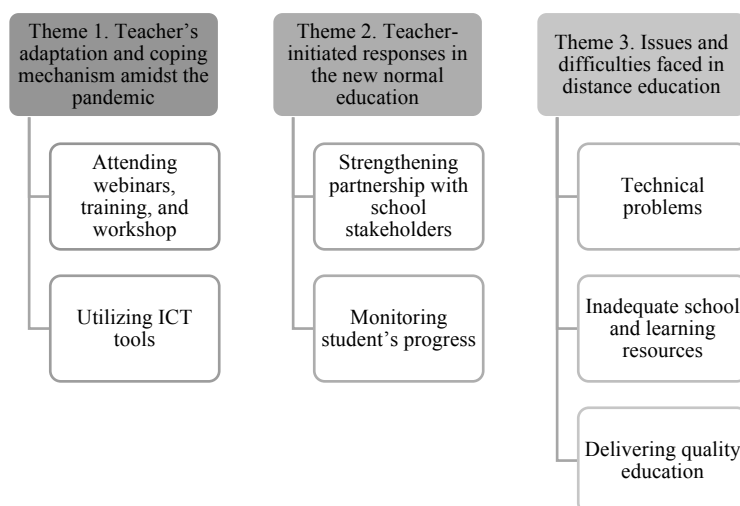
3.5. Analysis of data

The qualitative data collected was evaluated utilizing a thematic and content analysis. Qualitative content and thematic analysis are included in the qualitative descriptive design technique. These collections gather textual analysis approaches and themes for explaining textual data. The methodical process of coding, meaning inquiry, and presenting a description of social reality via theme creation that they undertake to differentiate themselves from other methods is their distinctive trait (Vaismoradi et al., 2016). The researchers used this data analysis to gather evidence that a specific story aspect was repeated throughout their responses.

4. Results and discussion

Three significant themes emerged from the data following a qualitative review of the responses from the 12 participants. Each topic is subdivided into connected sub-themes based on the results of the subsequent thematic analysis.

Figure 1. Themes and sub-themes



Theme 1. Teacher's adaptation and coping mechanism amidst the pandemic

Two sub-themes were identified from the responses of the participants. The teacher's adaptation and coping mechanism amidst the pandemic was categorized into (1) Attending Webinars, Training, and Workshop and (2) Utilizing ICT Tools.

Attending webinars, training, and workshop

Participants 3, 5, 7, 8, and 11 mentioned, "For me to cope in the new normal education, I attended seminars and training on the new modes of learning delivery like the training conducted by DepEd EdTech Unit. I busied myself on the different webinars to update myself on the construction of quizzes, exams, and answer sheets to ease my learners academically." They also added, "I indulge myself in learning new normal educational platforms, especially in joining webinars to cater to the needs of learners, and devoted my time to printed modules. Attendance in webinars in alternative distance learnings and advancement in ICT occupied our time as our means of adjusting to cater to our learners' needs." Also, Participant 6 mentioned, "I joined different virtual seminars about teaching our learners through various learning modalities. Finding pathways to engage students in group discussions to build collaboration and communication skills is critical this upcoming school year."

This suggests that teachers participated in various training programs, seminars, and workshops to better cope with and adapt to the new educational system structure and policies. This means that webinars provide several topics and opportunities for the professional growth of teachers. Teachers may share best practices, ideas, and resources with their peers in a safe and open environment during this time of new normal education. These strategies empower all teachers in their classes to handle and adapt to the new system by increasing their empowerment, creativity, and imagination. The results are consistent with prior studies.

According to De Villa and Manalo (2020) and Hazaymeh (2021), distance learning relies on technology. Teachers are constantly gaining exposure to a variety of online learning venues. They participate in webinar sessions, study video courses, and receive peer coaching to prepare for the new normal. This enables teachers to expand their knowledge base and build crucial skills while developing instructional strategies. Moreover, continuous learning enables teachers' professional growth and development by preparing them to adapt to changes in the educational landscape as they occur. Given teachers' vital role in raising the overall quality of education, developing their ability must be a primary objective (Aslam, 2014).

Utilizing ICT tools

Participants 8, 9, and 10 stated, "It became quite challenging for us educators as learning started to serve in the plates of our learners with much difficulty. So as an educator, I also pushed out ways to meet the needs of my learners. I created group chats to have a place of conversations with my learners to address some questions and clarifications in our lessons. I did my best to learn more on ICT." Participant 11 also reported, "I changed and adapted quickly to ensure my students' safety to slow the spread of COVID-19. I have moved classes online, created virtual classrooms, and developed innovative activities to provide physical distancing. For me, these changes have required us to adopt new technologies and teaching methods to fit these unique circumstances."

Participant 12 also mentioned, "Since there was no F2F learning, I needed to teach my learners online using Google meet, eduThinker, Messenger or even video call or text. All these platforms are used to ensure that teaching and learning go on. From delivery of instruction to retrieval of learning outputs and monitoring, these are the same ways I used." Participant 5 also added, "Used different platforms for distance learning like Google Meet, Google Classroom, Zoom, Facebook chat, and others. Whatever our current situation is, I always remind myself that I must ensure that my students learn something from me."

This indicates that teachers used ICT tools to cope and facilitate the delivery of classes and themes in remote education using computer- or internet-based technology. The use of ICT applications helps teachers and students communicate and collaborate more effectively. Among other things, smartphones, SMS, online forums, chat, blogs, social media platforms, and e-mail enable learners to connect and collaborate in order to create a meaningful learning experience. This also implies that the school can now make knowledge more accessible to everyone by utilizing information and communication technology. ICT tools can be used to teach a wide range of classes on a wide range of subjects and lessons. All of these can be accessed at any time and from any location to meet the needs and convenience of students. The findings are congruent with previous literature.

According to Jamon et al. (2021), teachers in the twenty-first century are encouraged to utilize technology. They must be digitally savvy in order to succeed in today's educational environment. In today's educational climate, students who do not understand how to use technology will struggle to succeed. Additionally, according to

Ertmer and Ottenbreit-Leftwich (2006), technology training through refresher course seminars improves teachers' technical literacy. Meanwhile, they argued that incorporating technology into education and introducing educational technology during instruction would better prepare students for the future of teaching and learning.

Theme 2: Teacher-initiated responses in the new normal education

The researchers selected two sub-themes based on the opinions of the participants. The teacher-initiated responses in the new normal education were divided into two categories: (1) Strengthening Partnership with School Stakeholders and (2) Monitoring Students' Progress.

Strengthening partnership with school stakeholders

According to Participant 2, "The school empowered school stakeholders who can provide technical assistance, such as the parents, siblings, LGU, Barangay officials, and volunteers. They are agents in delivering instructions by making a memorandum of agreement to share responsibility with the school to foster quality education in the community. Strengthening the strong partnership between the school and stakeholders would be a shared responsibility in delivering quality education to our learners." Furthermore, Participant 8 also asserted the importance of school stakeholders, "Even during the pre-pandemic period, the school could not stand without the support of our stakeholders. Much more than we needed them during the critical pandemic as it was a must to have command centers or catchment areas of modules and retrieved answer sheets in every barangay. Therefore, we coordinated with the barangay officials and other stakeholders for smooth learning delivery."

As a result, strong connections between instructors and other external stakeholders are crucial. This will allow the whole school community to work together in the best interests of students, particularly in the new normal education. This signifies that the school's curriculum relies on instructors and critical stakeholders from beyond the academic community. The new educational system emphasizes student and family interaction throughout the system. This also means that instructors enlisted the assistance of school stakeholders, such as parents or guardians, who served as classroom para-teachers. The findings coincide with prior research.

Teachers must be given direction and interventions to help them reach out to students and other teachers, with the help of school administrators and politicians. Furthermore, teachers must work in collaboration with parents, communities, and other stakeholders to reach students consistently (Fontanos et al., 2020). According to a previous study, working collaboratively is one of the essential skills in the twenty-first century. As a consequence of technology improvements, it has also become easier to work with other teachers, stakeholders, students, and school officials, among other benefits (Morel, 2014).

Monitoring student's progress

Participants 3 and 4 answered, "I made sure that I was available online or through my contact details to call or message me if they had problems or difficulties with their self-learning modules. I applied personal one-on-one feedback given to my students for their performance tasks. This strengthens the connection with students so they will not feel burdened with the shift in learning delivery." Participant 11 also added, "I find time to monitor and follow up always my students or visit them at home though it is hazardous. Because I think that one of the most effective initiatives that helped me cope with the new normal education is to embrace the changes in our educational setup." Participant 12 mentioned, "With students that seem problematic and show negligence in their learning, I usually text or call them. If I fail to receive a response, I do home visitation, so I can also talk with the parents to ask for their guidance for their children. Despite the many platforms, I have always believed that coping with the new normal is easy. Yes, I can teach, but the end question is, did they learn? Thus, it is a must for me not to rely on the outputs of the learners. Mainly I usually monitor how they are going with their activities. I always remind them that they can always ask for clarification if there is any part of the lesson they did not understand. That is when I do one-on-one chatting or talking with the learner and re-discuss or clarify part of the lesson that is vague to them."

This indicates that teachers strictly monitor and record student performance data and use it to make necessary instructional improvements in this new normal. Teachers constantly monitor students to ensure they grasp the learning material and progress. This also implies that teachers may be able to enhance student achievement, increase parent participation, address discipline concerns, and raise generally favorable opinions regarding school by conducting home visits. A home visit program, when properly implemented, may foster opportunities for connection, communication, and cooperation among teachers, parents, and children. The most significant advantage of home visits was a greater awareness of the student's environment and how that environment may affect his learning in distance learning. The results agree with other studies.

Monitoring the learner's improvement is the most effective method of determining if students continue to study by collecting their work, evaluating, and grading their assignments (Gross & Opalka, 2020). Furthermore, Blankstein et al. (2020) claimed that instructors must keep constant touch with their students despite the technological divide. Teachers should meet parents' requirements continuously, ensuring open communication between parents and their children's teachers. As previously stated, children who are not monitored and provided with assistance in the new normal are more likely to drop out. If they do not receive the appropriate care, they may lose hope of returning to school (Fontanos et al., 2020).

Theme 3: Issues and difficulties faced in distance education

Teachers' responses to issues and difficulties faced in distance education were divided into three categories: (1) Technical Problems, (2) Inadequate School and Learning Resources, and (3) Delivering Quality Education.

Technical problems

Participants 1, 2, 4, 5, 6, and 8 stated, "Weak internet connection disables many processes we do since we are heavily reliant on technology. Not all students can attend online classes due to slow internet connection and other problems like the laptop hanging in the middle of the discussion. Internet connection became another challenge when we sorted to e-module in place of print.

Participant 10 indicated, "Unstable internet connectivity. One of the most recurring difficulties experienced by students in remote learning is unstable internet connectivity. Most of the time, this problem is caused by geographic location. Furthermore, remote learning requires internet expenses needed for the online class. Even if they choose to take a job to support their studies, they cannot do it because of the current situation." Participant 11 also confirmed, "The biggest challenge I encountered was technical difficulties, reliability of internet connection, and being passive of students." This indicates that teachers and students experienced difficulties accessing the internet during their online sessions, one of the various learning modes available through distant learning. Some students and teachers do not have access to a computer at home, do not use it frequently, and do not have enough data or internet connection. In students from indigenous, lower socioeconomic, or rural origins, a digital divide in computer literacy must be bridged. The results are apparent in other studies.

Despite the country's constant development in internet connectivity over the last ten years, the internet connection speed is the biggest obstacle to using an online virtual platform. Salac and Kim (2020) recognized that the internet infrastructures of emerging Asian countries are pretty slow. Furthermore, not every student has access to the internet or other technological resources. Because the type of training necessitates the usage of an internet connection, a hybrid approach combining asynchronous and synchronous learning is required. According to the study, interruptions and internet issues have a detrimental effect on students' performance, perhaps resulting in more failures in this new normal. Both teachers and students may be dissatisfied with the consequences (Amiti, 2020)

Inadequate school and learning resources

Participant 8 stated, "In this time of the pandemic, it is necessary to become resourceful, upgraded, and updated with the trends in teaching so that learners can cope with this challenging situation they are experiencing. At first, adjusting was quite difficult because this was not what I was used to, but the passion empowers teachers to teach and instill learning in students. I had to get adjusted no matter what. However, our resources such as bond papers, printer inks, and printers are slowly running out, and even our printers in our respective faculty rooms backed down, so personal printers came to the rescue." Participants 10 and 12 mentioned, "Another difficulty that repetitively appears in the students' responses is the inadequacy of learning resources. Most students use only their phones and need other resources. One student said he needed a laptop and printer to study and accomplish my requirements well. Others have a challenge also regarding the storage capacity of their available gadgets which most of the applications used nowadays have a high device specification requirement."

This implies that teachers also have several problems, including enough access to technical help, school resources, instructional equipment, and time allotted to adopt new technology. It is possible that when students are obliged to bring their device to school, there will be significant variances in device capabilities, such as the difference between what a cheap android phone can accomplish and what an iPad can do. Students may find it challenging to write on tiny gadgets for extended periods. Teachers may be required to provide several instructions for various devices in the classroom. Meanwhile, it has been indicated that they also construct modules for students who do not have access to computers or the internet. They have expressed concern about the school's lack of resources, which has alarmed several teachers.

According to Onyema et al. (2020), inadequate facilities appeared to be the most significant hindrance to online education throughout the pandemic. It was also reported that most teachers felt that poor facilities, such as a lack of a computer, learning tools, and access to the internet, were the most significant obstacles limiting their participation in online education. Meanwhile, in accordance with the findings of Tria (2020), insufficient physical facilities, a shortage of instructors, and a scarcity of learning materials are some of the difficulties that schools are dealing with in the new normal. This is also in line with the statement of Tuga et al. (2021) that the following issues that may arise during professors' and students' flexible learning experiences: insufficient access to a steady internet connection; a lack of a suitable gadget or device; an inadequate learning management system or platform; and a lack of flexible learning rules and processes, particularly in the online mode.

Delivering quality education

Participants 1, 2,3, and 4 reported, "Maintaining a high-quality education requires more than just good hardware like technical infrastructure and connection, good software applications and content to be successful. Due to this pandemic, there is a lack of emotional bonds between learners and teachers. Since everyone faces virtual media, face-to-face interaction hinders the bond between our learners and us." Participant 4 also noted, "I am missing and working students. I had to adjust modes to accommodate them. I cannot discriminate since it is their chance to finish their secondary education. But the level of learning is sacrificed in this new normal." Participants 7 and 10 said, "Not being able to provide the utmost quality education we can give because of the many limitations this pandemic has imposed. The biggest challenge for me is delivering quality education, and there should be quality learning among all my students despite the pandemic."

This implies that teachers encountered issues and difficulties in delivering quality education in distance learning. One of the difficulties is the absence of physical, social interaction in a regular classroom setting. On the other hand, students may interact and express their opinions only through virtual means, such as chatrooms or social media, and cannot communicate physically. It is not suitable for all types of students. This also implies that teachers are not always available to assist students in the same way they are in a traditional classroom, leading to poor quality instruction and academic performance. In addition, not all instructors and students are computer proficient, which is another problem. Regarding distance learning, teachers and students are expected to have a working experience in various chat rooms, online examinations, and interaction opportunities. Nevertheless, many teachers and students are uncomfortable studying without physical means.

The findings are in line with the argument of Tuma et al. (2021). Students often considered that online education was inferior to face-to-face instruction. Most teachers expressed an interest in maintaining the current online strategy if necessary due to the outbreak. On the other hand, most students reported feeling overwhelmed and abandoning virtual learning altogether. This is a critical element to consider if one continues his education online. Meanwhile, educators must address students' concerns and create an environment favorable to learning. Additionally, Vilchez et al. (2021) revealed that teachers attempted to offer high-quality education lessons online when given the required resources. Teachers discussed the difficulties associated with redesigning lesson plans, acquiring new technology, sustaining student interest, and ensuring that all students have equitable access to quality education. While participants discussed practical approaches for developing an online learning environment, they also recognized additional areas for improvement.

5. Conclusion and recommendation

The researchers noted various difficulties when modular learning was used in a classroom environment. While teaching can be difficult at times but more so during these challenging times. As the teachers demonstrated, everything is possible with an optimistic approach to difficulties. Teachers addressed these challenges by developing their coping mechanisms. Despite their hardships, the good news is that they persisted in seeking potential initiatives to address the problems they experienced as teachers.

The school should devise solutions to the classroom's instructional material shortage problem. Teachers should deliver differentiated instruction based on the capacities of their learners. The school's internet connection should also be consistent and stable. Schools and teachers should communicate regularly with students and parents and provide feedback on their development. Teachers should conduct regular assessments of their students' development. Finally, teachers must be prepared for every eventuality. This situation is unlikely to change very soon, so teachers must adjust to and embrace the new normal education. At the same time, schools must develop internal regulations that serve as a road map for day-to-day activities.

For the proposed school policy development, the schools' adaptation to distant learning will be guided and

encouraged by the following concepts:

- 1) Access to technology for students. For students to fully participate in the distance learning program, the school must lend DepEd Computerization Program Tablet PCs to students who do not have distance learning devices. If internet connectivity is disrupted, the school must provide students with alternative teaching tools, such as paper-based materials.
- 2) Regular monitoring and giving feedback. Teachers must connect with students daily, provide weekly feedback, grade, and track student progress at regular intervals for each course in which a student is enrolled, and meet with parents at least once a quarter to discuss student achievement and expectations for family involvement in student learning.
- 3) Providing curriculum and instruction of the highest quality. To support and encourage the internal development of the remote learning program, promote and provide standards for training, including the inclusion of distant learning classes in instructors' responsibilities and technical help.

5.1. Limitation of the study

The study's limited sample size of only 12 individuals was viewed as a drawback. In order to corroborate the findings, the researchers recommend that future studies increase the sample size and geographic scope of the inquiry. The researchers strongly suggest that future researchers use triangulation, a qualitative research approach for determining validity that depends on the convergence of data from several sources.

Author contribution statements

The authors contributed all to the research's design and implementation, the analysis of the results, and the writing of the manuscript.

Kevin D. Caratiquit: Conceptualization, methodology, software, data curation, writing- original draft preparation, writing- reviewing and editing.

Lovely Jean Caratiquit: visualization, investigation, supervision, software, validation.

Disclosure statement

The authors reported no potential conflict of interest.

Ethics committee approval

All responsibility belongs to the researchers. All parties were involved in the research of their own free will.

References

- Abbas, K. D. A. (2021). Factors influencing students reading comprehension difficulties amidst the use of modular distance learning approach in Mindanao State University Sulu - Senior High School. *Open Access Indonesia Journal of Social Sciences*, 4(6), 447.
- Agaton, C. B., & Cueto, L. J. (2021). Learning at Home: Parents' Lived Experiences on Distance Learning during COVID-19 Pandemic in the Philippines. *International Journal of Evaluation and Research in Education*, 10(3), 901-911.
- Agayon, A. J. D., Agayon, A. K. R., & Pentang, J. T. (2022). Teachers in the new normal: Challenges and coping mechanisms in secondary schools. *International Journal of Humanities and Education Development (IJHED)*, 4(1), 67-75.
- Alea, L. A., Fabrea, M. F., Roldan, R. D. A., & Farooqi, A. Z. (2020). Teachers' Covid-19 Awareness, distance learning education experiences and perceptions towards institutional readiness and challenges. *International Journal of Learning, Teaching and Educational Research*, 19(6), 127-144.
- Alomyan, H. (2021). The Impact of Distance Learning on the Psychology and Learning of University Students during the Covid-19 Pandemic. *International Journal of Instruction*, 14(4).
- Amiti, F. (2020). Synchronous and asynchronous E-learning. *European Journal of Open Education and E-Learning Studies*, 5(2).
- Ansley, B. M., Houchins, D. E., Varjas, K., Roach, A., Patterson, D., & Hendrick, R. (2021). The impact of an online stress intervention on burnout and teacher efficacy. *Teaching and Teacher Education*, 98, 103251.
- Aslam, M. (2014). Capacity building of teachers needs top priority. Digital Learning Network. <https://digitallearning.eletsonline.com/2014/11/capacity-building-of-teachers-needs-top-priority/>

- Barcenas, J. M. A., & Bibon, M. B. (2021). Coping Mechanism of Island School Students on the Problems Encountered in Modular Distance Learning. *Int. J. Sci. Res. in Multidisciplinary Studies Vol*, 7(12).
- Blankstein, M., Frederick, J., & Wolff-Eisenberg, C. (2020). Student experiences during the pandemic pivot.
- Butron, P. V. V. (2021). Responsiveness, Emotions, and Tasks of Teachers in the New Normal of Education in the Philippines. *Journal homepage: www.ijrpr.com ISSN, 2582, 7421*.
- Caratiquit, K., & Pablo, R. (2021). Exploring the practices of secondary school teachers in preparing for classroom observation amidst the new normal of education. *Journal of Social, Humanity, and Education*, 1(4), 281-296.
- Cardullo, V., Wang, C. H., Burton, M., & Dong, J. (2021). K-12 teachers' remote teaching self-efficacy during the pandemic. *Journal of Research in Innovative Teaching & Learning*.
- Castroverde, F., & Acala, M. (2021). Modular distance learning modality: Challenges of teachers in teaching amid the Covid-19 pandemic. *International Journal of Research Studies in Education*, 10(8), 7-15.
- Dangle, Y. R. P., & Sumaoang, J. D. (2020, November). The implementation of modular distance learning in the Philippine secondary public schools. In *3rd International Conference on Advanced Research in Teaching and Education* (Vol. 100, p. 108).
- De Villa, J. A., & Manalo, F. K. B. (2020). Secondary teachers' preparation, challenges, and coping mechanism in the pre-implementation of distance learning in the new normal. *IOER International Multidisciplinary Research Journal*, 2(3), 144-154.
- Ertmer, P. A., Ottenbreit-Leftwich, A., & York, C. S. (2006). Exemplary technology-using teachers: Perceptions of factors influencing success. *Journal of computing in teacher education*, 23(2), 55-61.
- Everaert, P., & Safari, M. (2021). Digital self-contained module to assist a writing task on evaluating the financial, social, and environmental performance of a company: Teaching note. *Journal of Accounting Education*, 57, 100752.
- Fontanos, N., Gonzales, J. F., Lucasan, K., & Ocampo, D. S. (2020). Revisiting Flexible Learning Options (FLOs) in Basic Education in the Philippines: Implications for Senior High School (SHS).
- Gross, B., & Opalka, A. (2020). Too Many Schools Leave Learning to Chance during the Pandemic. *Center on reinventing public education*.
- Guiamalon, T. (2021). Teachers Issues and Concerns on the Use Of Modular Learning Modality. *IJASOS-International E-journal of Advances in Social Sciences*, 7(20), 457-469.
- Hazaymeh, W. A. (2021). EFL students' perceptions of online distance learning for enhancing English language learning during covid-19 pandemic. *International Journal of Instruction*, 14(3), 501-518.
- Iglesias-Pradas, S., Hernández-García, Á., Chaparro-Peláez, J., & Prieto, J. L. (2021). Emergency remote teaching and students' academic performance in higher education during the COVID-19 pandemic: A case study. *Computers in Human Behavior*, 119, 106713.
- Jamon, B. E. V., Boholano, H. B., Cabanes-Jamon, M. G., & Pardillo, M. F. (2021). Teachers lived experiences in the new normal in Philippine public schools: A phenomenology. *International Journal of Research*, 8(02), 773-782.
- Macaraeg, C. A., Barcelo, J. R., Reyes, D. N. G., Mercurio, M. E., Bernardo, J. A., & Santos, M. D. (2021). Modular Distance Learning Expenses of Senior High School Teachers amidst the Pandemic.
- Malipot, M. (2020, October 30). *DepEd calibrating learning delivery processes*. Manila Bulletin. <https://mb.com.ph/2020/10/30/depd-calibrating-learning-delivery-processes/>
- Manlangit, P., Paglumotan, A. M., & Sapera, S. C. (2021, February 17). 'Tagapagdaloy': How Filipino parents can help ensure successful modular distance learning. FlipScience - Top Philippine science news and features for the inquisitive Filipino. <https://www.flipscience.ph/news/features-news/tagapagdaloy-modular-distance-learning/>
- Mishra, L., Gupta, T., & Shree, A. (2020). Online teaching-learning in higher education during lockdown period of COVID-19 pandemic. *International Journal of Educational Research Open*, 1, 100012.
- Morel, N. J. (2014). Setting the Stage for Collaboration: An Essential Skill for Professional Growth. *Delta kappa gamma bulletin*, 81(1).
- Nenakhova, E. (2021). Distance Learning Practices on the Example of Second Language Learning during Coronavirus Epidemic in Russia. *International Journal of Instruction*, 14(3), 807-826.
- Onyema, E. M., Eucheria, N. C., Obafemi, F. A., Sen, S., Atonye, F. G., Sharma, A., & Alsayed, A. O. (2020). Impact of Coronavirus pandemic on education. *Journal of Education and Practice*, 11(13), 108-121.
- Robosa, J., Paras, N., Perante, L., Alvez, T., & Tus, J. (2021). The experiences and challenges faced of the public school teachers amidst the COVID-19 pandemic: A phenomenological study in the Philippines. *International Journal Of Advance Research And Innovative Ideas In Education*, 7(1), 10-6084.
- Salac, R. A., & Kim, Y. S. (2016). A study on the internet connectivity in the Philippines. *Asia Pacific Journal of Business Review*, 1(1), 67-88.
- Tria, J. Z. (2020). The COVID-19 pandemic through the lens of education in the Philippines: The new normal. *International Journal of Pedagogical Development and Lifelong Learning*, 1(1), 2-4.

- Tuga, B. J., Jocson, J. V., & Mabunga, R. A. S. (2021). The impact of COVID-19 on a Philippine university: Challenges and responses towards a new normal in education. *AsTEN Journal of Teacher Education, 4*.
- Tuma, F., Nassar, A. K., Kamel, M. K., Knowlton, L. M., & Jawad, N. K. (2021). Students and faculty perception of distance medical education outcomes in resource-constrained system during COVID-19 pandemic. A cross-sectional study. *Annals of Medicine and Surgery, 62*, 377-382.
- Vaismoradi, M., Jones, J., Turunen, H., & Snelgrove, S. (2016). Theme development in qualitative content analysis and thematic analysis.
- Vilchez, J. A., Kruse, J., Puffer, M., & Dudovitz, R. N. (2021). Teachers and School Health Leaders' Perspectives on Distance Learning Physical Education During the COVID-19 Pandemic. *Journal of School Health, 91(7)*, 541-549.

International Journal of Social Sciences
and Education Research
Volume:8, Issue:3, 2022

Research article/Araştırma makalesi

Causes and consequences of technology addiction: A review of information
systems and information technology studies

Osman USLU

Causes and consequences of technology addiction: A review of information systems and information technology studies

Osman Uslu¹

¹Afyon Kocatepe University, Faculty of Economics and Administrative Sciences, Department of Management Information Systems, Afyon-karahisar, Turkiye, e-mail: ousluu@aku.edu.tr; ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0571-6281>

Article Info	Abstract
<p>Research Article</p> <p>Received: 15 June 2022 Revised: 9 July 2022 Accepted: 29 July 2022</p> <p>Keywords: Addiction, Technology addiction, Information technology</p>	<p><i>The purpose of current study is to review the causes and consequences of technology addiction. With conceptual and descriptive intent, scope of technology addiction, its similarities and differences with other addictions, and causes and consequences of technology addiction have been examined. It has been determined that substance addictions differ from technology addiction due to their destructive consequences. Internet, game, smartphone, and social networking sites addictions are most prominent types of technology addiction. Personality, personality traits, psychological mood, and environmental factors are significant in terms of both causes and consequences of technology addiction. Mentioned factors have been examined in detail and interpreted from a holistic view. Study will be expected to contribute to technology addiction and management information systems literature from a broad and holistic perspective.</i></p>

1. Introduction

Due to the many problems they cause, addictions are one of the most frequently discussed issues in the literature. Addiction is the inability to stop using a substance or behavior despite its psychological and physical harms (Luigies et al., 2019:9). Therefore, addicted people often use substances or engage in behaviors that persist and become compulsive, despite their harmful consequences (Lüscher et al., 2020:247). Described as chronic disorders (Dennis & Scott, 2007:49), addictions can seriously affect the course of daily life over time. Addictions can not only affect the addicted people itself but also harm their social environments. Anxiety, stress, depression, negative mental health, and permanent health complications are some of the prominent consequences (Akin & İskender, 2011:142). Neglecting social life and family, distancing from sociality, and inability to focus on the environment are among the social problems (Turel et al., 2011:90). There are many different types of addictions. They include the use of substances such as alcohol, drugs, cocaine, nicotine, and coffee (Kendler et al., 2007:1315) and behaviors such as gambling, sex and excessive use of technology (Amudhan et al., 2021:3). Technology addiction, which is the subject of the present study, in particular, is one of the prominent issues in the addiction literature with the spread use of technology.

Since the use of information and communication technologies facilitates many of our activities in social and daily life, it continues to be widely used and become an inseparable facet of our lives. Nowadays, technology is used in every environment and almost all activities are carried out employing technological tools. Listening to music, shopping, playing games, buying travel tickets, booking vacations, or transferring money are just some of them. There is no problem in performing basic activities, but technology addiction, which means excessive and inappropriate use of information and communication technologies (Amudhan et al., 2021:1), brings various individual and social problems. For instance, technology addiction results in loneliness, anxiety, depression, substance use, sleep problems, psychiatric problems, lack of social life, conflict, and academic deficiency (Kim et al., 2018:5; Young, 2004:405). In this sense technology addiction, like other addictions, is an important and critical issue that needs to be managed and examined. There are many studies in the literature based on the importance of the subject.

* All responsibility belongs to the researcher. All parties were involved in the research of his own free will.

To cite this article: Uslu, O. (2022). Causes and consequences of technology addiction: A review of information systems and information technology studies. *International Journal of Social Sciences and Education Research*, 8 (3), 299-306. DOI: <https://doi.org/10.24289/ijsser.1131136>

However, new studies are still needed to better understand technology addiction (Chou et al., 2005:382; D'Arcy et al., 2014:111). This situation has been the driving force in carrying out the current study. In this direction, it is aimed to examine the concept of technology addiction, detail its similarities and differences with other types of addictions, determine the scope of technology addiction, to reveal the causes and consequences of technology addiction. In line with the aim of the study, the studies accessed with the technology addiction and dependency keywords in the literature were examined and inferences were made at the general level. In this context, it is possible to say that the study has a conceptual and descriptive aspect. In this direction, general addictions, technology addiction, and the causes and consequences of technology addiction are presented respectively. This study seems important in three aspects. First it will help to better understand the technology addiction concept which misunderstood because of concepts such as problematic technology use or excessive technology use. Second, a general review of technology addiction studies will expand knowledge on the subject and contribute to the development of the relevant field. Finally, the study will reveal inputs that will guide future research. Thus, study is expected to contribute theoretically to future researchers studying technology addiction as well as it will provide practical clues to individuals struggling with technological addiction.

2. Method

As mentioned, with a conceptual and descriptive intent, a review of technology addiction studies was examined. Several reasons were effective on adopting the review method. First it allows to assess the current state of technology addiction field. It expands knowledge about related field and sheds light on future research. For this reason, previous studies examining technology addiction were examined. The scope of the study consists of article with "technology addiction" or "technology dependency" title. On the other hand, types of technology addiction such as games or the internet were not searched one by one due to huge literature. In the search of existing studies "Google Scholars" was preferred because it included all other databases. After search, approximately accessed 50 ones included in the study and they were examined in detail. Number of examined studies was considered sufficient due to the reason's findings began to resemble and general idea about technology addiction was already gathered.

3. Theoretical framework and literature review

3.1. Addictions and technology addiction

Addiction is defined by the APA (American Psychological Association) as a chronic disorder with biological, psychological, social, and environmental factors that affect its development and maintenance. Considering in more detail, it can be stated that addiction is a multifaceted situation arising from the combination of many elements. These elements include genetic, physiological, gender, psychological, trauma and abuse, family, peers, accessibility, and employment status (Belcher & Shinitzky, 1998:953; Cuomo et al., 2009; Parvizy et al., 2005). Almost all addictions affect the individual and the environment negatively. Social isolation, loneliness, depression, stress, anxiety, and conflict are just some of them. Addicted people can spend all their resources to seize the substance, especially in substance deprivation. The psychology of the addicts whose resources have expired deteriorates and there may be attempts to obtain the resources of their close circle by force. The most notable among addictions is substance abuse. Among these, there are those with severe consequences such as drugs, cocaine, and alcohol, as well as those with fewer problems with food and coffee (Kendler et al., 2007: 1315). Of course, addiction does not only consist of material elements (Chóliz et al., 2017:424). In addition to material factors, there are also behavioral addictions such as sex, gambling, gaming, and technology use which affect human life (Amudhan et al., 2021:3; Hall, 2011; Griffiths, 1995:14). In terms of consequences, although not as much as addictions caused by substance use, the harms of behavioral addictions are also critical. One of the types of addiction that has become widespread and continues to become widespread recently is technology addiction (Aagaard, 2021:559; Chen et al., 2021; Chóliz, et al., 2017:423).

Technology addiction has emerged as a result of increasing technology use and draws a similar appearance to other types of addictions. Therefore, in recent years, there has been a growing awareness that using technology every day is often impulsive and thoughtless and sometimes distracts attention from other activities (Aagaard, 2021:560). The concept of technology addiction is characterized by concepts such as preoccupation, mood change, and conflict. As in other types of addictions, individuals become more prone to technology addiction (Griffiths & Wood, 2000), due to reasons such as easy access, limited self-control, and increased peer pressure (Belcher & Shinitzky, 1998:953; Cuomo et al., 2009; Parvizy et al., 2005). In addition to these factors, exposure to technology can be considered another important antecedent. In terms of its consequences, technology addiction is similar to

the consequences of other types of addictions. These include sleep problems, psychiatric problems, loneliness, anxiety, stress, and depression (Jorgenson et al., 2016). In addition, neglecting social life and family can be considered among social problems. Dass et al. (2017) state that almost 80% of online gamers have lost at least one element of their lives such as sleep, work, education, or socializing with friends or family. At large, technology addiction negatively affects the health of individuals and consumes their resources. However, it is clear that technology addiction is not as painful and harsh as the consequences of substance abuse. At this point, technology addiction differs from substance addiction. Another issue that should be mentioned about the subject is the scope of technology addiction. There are various sub-dependencies described as technology addiction in the literature. Among these, game addiction, social media (social network) addiction, internet addiction, and mobile phone addiction are the ones that are emphasized most frequently (Amudhan et al., 2021:3; Chóliz et al., 2017:424). Each of these types is observed in all age groups. It can be argued that social media addiction is now effective not only in young people but also in older age groups. On the other hand, game and internet addictions are more common in younger individuals. It seems important to clarify which types of technology-related behaviors can be considered an addiction and which ones are out of this scope. Although the aforementioned issue is discussed in the literature, it is hard to give a clear answer since technology addiction has not a clear parameter. However, some researchers claim that technology addiction can be explained by other addiction criteria. Chóliz et al. (2012:290) argue the possibility to analyze technological addiction in terms of addiction criteria (DSM-IV-R). According to Chóliz et al. (2012:290), this will enable us to understand whether the abuse of the internet, mobile phones, or video games meets the mentioned criteria. The criteria proposed by Chóliz et al. (2012:290) for understanding technology addiction can be explained as follows.

- 1) Tolerance: The need for increased use of technology over time.
- 2) Withdrawal: Emotionally intense discomfort when an unusual amount of time passes or use is interrupted without using technology.
- 3) Use of more technology than intended.
- 4) Desire to stop using technology before doing so.
- 5) Spending too much time in activities related to technologies.
- 6) Stopping other activities to increase the use of the Internet, mobile phone, or video games.
- 7) Continuing to use the Internet, mobile phones, or video games despite being conscious of the harm caused.

A positive association can be expected between the amount of experience of the criteria mentioned above and the intensity of technology addiction. At this point, it may be possible to evaluate the technology addiction of some individuals as low and others as high. As technology addiction rises, social and individual problems will also increase. Because it is claimed that two-thirds of heavy technology addicts cannot eliminate their addictions (Kim et al., 2018). To better understand and explain technology addiction, it is useful to address its causes and consequences.

3.2. Causes of technology addiction

Since the scope of technology addiction is quite wide, factors causing technology addiction are also quite large. Especially the developments in information technologies are the most basic macro issue that causes the emergence of technology addictions (Chen et al., 2021:1). On the other hand, there are also very specific micro factors. Personality, mood, some negative habits, and environmental factors are some of them. For instance, in a study, self-control and the amount of time using media were found to be significantly related to internet addiction (Khang et al., 2013:2416). Similarly, sensation seeking, neuroticism, and dysfunctional impulsivity positively affect internet addiction (Kuem & Ray, 2021). Xu et al. (2012:331) in their research to identify the antecedents of game addiction, concluded that the need for mastering game mechanics and the need for relationships increase addiction. In another study, hedonic motivation, involvement, peer attachment, and trust were found to be causes of Facebook addiction (Nasr & Rached, 2021:9). Seo & Ray (2019:113) drew attention to focused immersion and concern for social acceptance as causes of addiction. One of the issues that can be associated with personality traits is emotional intelligence. According to a study, those who are emotionally intelligent are less technology addicted (Hamissi et al., 2013:310). On the other hand, dark personality traits seem to trigger addictions. For instance, highly narcissistic people tend to be more active on Facebook or other social networking sites (Buffardi & Campbell, 2008). Not only personality traits but also environmental factors have an impact on technology addiction. Positive correlations were found between perceived broken neighborhood relations and widespread phone use, and smartphone

addiction (Herrero et al., 2021:1108). In a study conducted on students, it was concluded that game addiction, neglecting daily chores, and bad relationships with professors were significantly associated with internet addiction (Baturay & Toker, 2019:2863). According to an interesting finding of a study, spending the weekend intensely increases social satisfaction and it triggers technology addiction (Li et al., 2017:613). As seen, the previous study points to many factors that cause technology addiction. These factors range from simple mood to personality traits, from neighborhood relationships to larger macro considerations. Of course, it is useful to address all the factors, but it seems difficult to fit each of them into a single study. The points mentioned above seem sufficient within the scope of this study and are current ones briefly summarized in Table 1.

Table 1. Some causes of technology addiction

Causes	Type of technology addiction	Reference
Advances in information technologies	General technology addiction	Chen et al. (2021)
Self-control The amount of time using media	Internet addiction	Khang et al. (2013)
Sensation seeking Neuroticism Dysfunctional impulsivity	Internet addiction	Kuem & Ray (2021)
Needs for mastering game mechanics Needs for relationship	Game addiction	Xu et al. (2012)
Hedonic motivation Involvement Peer attachment Trust	Facebook addiction (Social networking sites addiction)	Nasr & Rached (2021)
Focused immersion Concern for social acceptance	Social networking sites addiction	Seo & Ray (2019)
Low emotional intelligence	General technology addiction	Hamissi et al. (2013)
Narcissistic personality trait	Facebook addiction Other social networking sites addiction	Buffardi & Campbell (2008)
Poor neighborhood relations	Smartphone addiction	Herrero et al. (2021)
Game addiction Neglecting daily chores Poor relations with professors and friends	Internet addiction	Baturay & Toker (2019)
Heavy weekend	General technology addiction	Li et al. (2017)

Source: Compiled by the author.

3.3. Consequences of technology addiction

The types of technological addictions that arise due to the widespread use of information processing technologies often cause negative consequences. These emerging problems include psychological and health problems, negative mood problems, social and family problems, and work problems. It is emphasized that technology addiction creates mental health problems in modern societies (Chóliz et al., 2017:423; Brand et al., 2014). Oberts et al. (2017) specify internet addiction amongst adolescents has become a serious public health problem in some countries. In the emergence of such social problems, the possible effects of addictions on individuals' psychology could be the main reason. Because individuals with mental disorders affect the society they live in. Studies indicate that excessive internet use causes psychological problems (Barthakur & Sharma, 2012), and situations such as social phobia and hostile behaviors are caused by excessive internet use (Ko et al., 2009:937). According to Baturay & Toker (2019:2863), internet addiction decreases one's self-esteem, self-confidence, social self-efficacy, academic self-efficacy, and triggers loneliness. Other consequences of internet addiction include social anxiety (Wartberg et al., 2015), depression (Liang et al., 2016), attention deficit (Wang et al., 2017), poor academic performance (Kumar et al., 2018), and stress (Jun & Choi, 2015). Technology addiction is not limited to internet addiction. Addiction to social networking sites also has serious harmful consequences. For instance, social networking sites can negatively impact addicts' mental health (Bányai et al., 2017). According to Moqbel & Kock (2018:109), addiction to social networking sites reduces positive emotions which increase performance and improve health.

As a result, attention deficit increases, and performance decreases in individuals (Moqbel & Kock, 2018:109). The consequences of technology addiction are also related to social and business life. According to a study, excessive use of mobile social networking sites leads to three types of conflicts (tech-personal, tech-family, and tech-work) and increases perceived mobile technology stress (Zheng & Lee, 2016:71). Findings show that negative life experiences, poor health, and poor performance are linked to social network use (Fox & Moreland, 2015:173). Even at a micro level, the consequences of addiction are visible. For instance, even mobile e-mail addiction causes technology-family conflict, work overload, work-family conflict, and reduced organizational commitment (Turel et al., 2011). The consequences of technology addiction in the aforementioned studies are summarized in Table 2.

Table 2. Some consequences of technology addiction

Type of technology addiction	Consequences	Reference	
General technology addiction	Mental health problems	Chóliz et al. (2017) Brand et al. (2014)	
	Public health problems	Oberts et al. (2017)	
Internet addiction	Psychological problems	Barthakur & Sharma (2012)	
	Social phobia Hostile behaviors	Ko et al. (2009)	
	Low self-esteem Low self-confidence Low social self-efficacy Low academic self-efficacy High loneliness	Baturay & Toker (2019)	
	Social anxiety	Wartberg et al. (2015)	
	Depression	Liang et al. (2016)	
	Attention deficit	Wang et al. (2017)	
	Poor academic performance	Kumar et al. (2018)	
	Stress	Jun & Choi (2015)	
	Social networking sites addiction	Mental health problems	Bányai et al. (2017)
		Reduced positive emotions Decreased performance Increased attention deficit	Moqbel & Kock (2018)
Tech-personal conflict Tech-family conflict Tech-work conflict Increased tech-stress		Zheng & Lee (2016)	
Negative life experiences Poor health Poor performance		Fox & Moreland (2015)	
Mobile e-mail addiction	Technology-family conflict Work overload Work-family conflict Reduced organizational commitment	Turel et al. (2011)	

Source: Compiled by the author.

4. Discussion and conclusion

In this study, the scope, types, causes, and consequences of technology addiction were examined with a conceptual and descriptive intent. When general addiction and technology addiction are compared, similar causes and consequences are observed. However, at this point, it can be stated that the consequences of addictions created by alcohol and substance use are more destructive than technology addiction. This is the most important point where technology addiction differs from other addictions. Due to the integration of gambling and games with technology behavioral addictions such as gambling and gaming have also increased recently. Here, two types of addictive

behavior trigger each other. There are also efforts of researchers in the literature on what the concept is. Studies suggest that addiction criteria can be used to explain technology addiction (Chóliz et al., 2012:290). However, since technology addiction does not have a clear parameter, there is still a need for new studies on this subject. General factors that cause technology addiction are personality, personality traits, mood, and environmental factors. In addition to this, it is seen that neighborly relations and past activities (heavy weekends) also affect technology addiction. In this respect, it can be argued that technology addiction is affected by many factors, from macro to micro. Considering all factors, it is possible to say that personality traits and relations with the environment are among the main causes of technology addiction. Sensation seeking, neuroticism, dysfunctional impulsivity, poor relations with others, narcissistic personality traits, relationship needs, and emotional intelligence are the most frequently mentioned ones (Kuem & Ray, 2021; Baturay & Toker, 2019; Hamissi et al., 2013; Buffardi & Campbell, 2008). In terms of consequences, mental health, psychological states, conflict, and attention deficit are the most prominent ones (Moqbel & Kock, 2018; Oberts et al., 2017; Zheng & Lee, 2016; Brand et al., 2014). The scope of technology addiction is quite wide and includes various types of addiction-related to technology. These include internet addiction, social networking site addiction, mobile e-mail addiction, game addiction, and smartphone addiction (Herrero et al., 2021; Seo & Ray, 2019; Wartberg et al., 2015; Xu, Turel & Yuan, 2012; Turel et al., 2011). One of the striking details in the studies examined is that internet addiction and addiction to social networking sites, which are among the types of technology addiction, are intensely mentioned. Thus, it can be deduced that internet and social networking site addictions are more effective in terms of their consequences and therefore they are frequently discussed by researchers as a subject of in their studies. Present study has several implications for literature and practice. The findings of the study reveal that the causes of technology addiction are mostly based on psychological factors. This shows that it is important to question the psychological backgrounds of technology addicts in detail, as in other addictions. The factors affecting technology addiction are not only related to personality and psychological processes. In addition, environmental factors also seem to be important. Although studies on environmental factors are limited in the literature, it is obvious that the issue is quite significant. As internet-based transactions increase day by day, the use of technology also increases. This situation naturally causes an increase in technology addictions. In this context, more effort, information and therapy-like programs for addicts are needed more frequently in near future.

In literature, there are different types of technology addiction such as internet, mobile phone, or social media. In the present study, the studies accessed using the technology addiction keyword were examined from a broader perspective. This narrowing constitutes the limitation of the study. Another limitation is the general focus on only the causes and consequences of technology addiction. Focus studies on other types of technology addiction seem beneficial in future studies. For instance, studies examining social media addiction can be conducted. Such a study may be beneficial, especially in explaining the young generation and their behavioral tendencies who use social media more actively. In addition to the causes and consequences of technology addiction, it is possible to contribute to the development of the field by focusing on research on mediator and moderator variables. In this way, a different perspective will be reflected. The causes and consequences of technology addiction reveal the importance of personality, psychological mood, and environmental factors. At this point, it is difficult to change the personality, but if the emotional intelligence development of individuals can be achieved, addiction can be protected to some extent.

In addition to emotional intelligence development, several tips can be suggested to reduce technology addiction. Reducing the number of devices someone uses in their work or private life will be beneficial. Another way is controlling or limiting screen usage times per day or week via some programs such as Space (available in Android and IOS). This is also a feature possible on mobile phones and computers without the need for a program. One may also design their work or home environment to be away from technological devices. For instance, not go to bed or studying room with any technological devices or not keeping technological devices outside of only one room. Establishing real life connections is significant. It will enhance socialization with real people which helps to reduce technology addiction. The willingness of families to meet their children's psychological needs is also critical. It will be beneficial for them to guide their children, especially spending their spare time. Since it is very hard for the addicts to stay away from all games, gambling, and similar environments that are likely to cause addiction on the Internet, it will be beneficial for the policymakers to create preventive action plans such as closing harmful sites and software. For instance, access to addictive sites such as gambling or games is prohibited in some public institutions. Ensuring and disseminating this prohibition by law may be beneficial in reducing technology addiction. In the context of the current study, technology addiction was examined in general terms. So it has contributed to technology addiction from a broad perspective. But of course, more future studies about technology addiction are still needed.

Author contribution statements

The author contributed all to the research's design and implementation, the analysis of the results, and the writing of the manuscript.

Disclosure statement

The author reported no potential conflict of interest.

Ethics committee approval

All responsibility belongs to the researcher. All parties were involved in the research of his own free will.

References

- Akin, A., & İskender, M. (2011). Internet addiction and depression, anxiety and stress. *International online journal of educational sciences*, 3(1), 138-148.
- Amudhan, S., Prakasha, H., Mahapatra, P., Burma, A. D., Mishra, V., Sharma, M. K., & Rao, G. N. (2021). Technology addiction among school-going adolescents in India: epidemiological analysis from a cluster survey for strengthening adolescent health programs at district level. *Journal of public health (Oxford, England)*, fdaa257. Advance online publication. <https://doi.org/10.1093/pubmed/fdaa257>.
- Bányai, F., Zsila, Á., Király, O., Maraz, A., Elekes, Z., Griffiths, M. D., ... & Demetrovics, Z. (2017). Problematic social media use: Results from a large-scale nationally representative adolescent sample. *PloS one*, 12(1), e0169839. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0169839>.
- Barthakur, M., & Sharma, M. K. (2012). Problematic internet use and mental health problems. *Asian Journal of Psychiatry*, 5(3), 279-280. <https://doi.org/10.1016/j.ajp.2012.01.010>.
- Belcher, H. M., & Shinitzky, H. E. (1998). Substance abuse in children: Prediction, protection, and prevention. *Archives of pediatrics & adolescent medicine*, 152(10), 952-960. <https://doi.org/10.1001/archpedi.152.10.952>.
- Brand, M., Laier, C., & Young, K. S. (2014). Internet addiction: coping styles, expectancies, and treatment implications. *Frontiers in Psychology*, 5, 1256. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2014.01256>.
- Chóliz, M., Echeburúa, E., & Ferre, F. (2017). Screening tools for technological addictions: A Proposal for the strategy of mental health. *International Journal of Mental Health and Addiction*, 15(2), 423-433.
- Chóliz, M., Echeburúa, E., & J Labrador, F. (2012). Editorial (Hot Topic: Technological Addictions: Are These the New Addictions?). *Current psychiatry reviews*, 8(4), 290-291. <https://doi.org/10.2174/157340012803520540>.
- Chou, C., Condrón, L., & Belland, J. C. (2005). A review of the research on Internet addiction. *Educational psychology review*, 17(4), 363-388. <https://doi.org/10.1007/s10648-005-8138-1>.
- Cuomo, C., Sarchiapone, M., Di Giannantonio, M., Mancini, M., & Roy, A. (2008). Aggression, impulsivity, personality traits, and childhood trauma of prisoners with substance abuse and addiction. *The American journal of drug and alcohol abuse*, 34(3), 339-345. <https://doi.org/10.1080/00952990802010884>.
- D'Arcy, J., Gupta, A., Tarafdar, M., & Turel, O. (2014). Reflecting on the "dark side" of information technology use. *Communications of the Association for Information Systems*, 35(1), 5. <https://doi.org/10.17705/1CAIS.03505>.
- Dennis, M., & Scott, C. K. (2007). Managing addiction as a chronic condition. *Addiction Science & Clinical Practice*, 4(1), 45-55. <https://doi.org/10.1151/ascp074145>.
- Fox, J., & Moreland, J. J. (2015). The dark side of social networking sites: An exploration of the relational and psychological stressors associated with Facebook use and affordances. *Computers in Human Behavior*, 45, 168-176. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2014.11.083>.
- Griffiths, M. (1995, February). Technological addictions. In *Clinical psychology forum* (pp. 14-14). Division of Clinical Psychology of the British Psychol Soc.
- Griffiths, M., & Wood, R. (2000). Risk factors in adolescence: The case of gambling, videogame playing, and the internet. *Journal of Gambling Studies*, 16, 199-225. <https://doi.org/10.1023/A:1009433014881>.
- Hall, P. (2011). A biopsychosocial view of sex addiction. *Sexual and Relationship Therapy*, 26(3), 217-228. <https://doi.org/10.1080/14681994.2011.628310>.
- Jorgenson AG, Hsiao RC-J, Yen C-F. (2016). Internet addiction and other behavioral addictions. *Child Adolescent Psychiatric Clinics of North America*, 25(3), 509-520. <https://doi.org/10.1016/j.chc.2016.03.004>.
- Jun, S., & Choi, E. (2015). Academic stress and Internet addiction from general strain theory framework. *Computers in Human Behavior*, 49, 282-287. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2015.03.001>.
- Kendler, K. S., Myers, J., & Prescott, C. A. (2007). Specificity of Genetic and Environmental Risk Factors for Symptoms of Cannabis, Cocaine, Alcohol, Caffeine, and Nicotine Dependence. *Arch Gen Psychiatry*, 64(11), 1313-1320. doi:10.1001/archpsyc.64.11.1313.

- Kim H-J, Min J-Y, Min K-B, Lee T-J, Yoo S (2018) Relationship among family environment, self-control, friendship quality, and adolescents' smartphone addiction in South Korea: Findings from nationwide data. *PLoS ONE* 13(2): e0190896. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0190896>.
- Kim, H. J., Min, J. Y., Min, K. B., Lee, T. J., & Yoo, S. (2018). Relationship among family environment, self-control, friendship quality, and adolescents' smartphone addiction in South Korea: Findings from nationwide data. *PloS one*, 13(2), e0190896. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0190896>.
- Ko, C. H., Yen, J. Y., Chen, C. S., Yeh, Y. C., & Yen, C. F. (2009). Predictive values of psychiatric symptoms for internet addiction in adolescents: a 2-year prospective study. *Archives of Pediatrics & Adolescent Medicine*, 163(10), 937-943. <https://doi.org/10.1001/archpediatrics.2009.159>.
- Kumar, S., Kumar, A., Badiyani, B., Singh, S. K., Gupta, A., & Ismail, M. B. (2018). Relationship of internet addiction with depression and academic performance in Indian dental students. *Clujul Medical (1957)*, 91(3), 300–306. <https://doi.org/10.15386/cjmed-796>.
- Lemmens, J. S., Valkenburg, P. M., & Peter, J. (2009). Development and validation of a game addiction scale for adolescents. *Media psychology*, 12(1), 77-95. <https://doi.org/10.1080/15213260802669458>.
- Li, Q., Guo, X., & Bai, X. (2017). Weekdays or weekends: Exploring the impacts of microblog posting patterns on gratification and addiction. *Information & Management*, 54(5), 613-624. <https://doi.org/10.1016/j.im.2016.12.004>.
- Liang, L., Zhou, D., Yuan, C., Shao, A., & Bian, Y. (2016). Gender differences in the relationship between internet addiction and depression: A cross-lagged study in Chinese adolescents. *Computers in Human Behavior*, 63, 463-470. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.04.043>.
- Luigjes, J., Lorenzetti, V., de Haan, S., Youssef, G. J., Murawski, C., Sjoerds, Z., ... & Yücel, M. (2019). Defining compulsive behavior. *Neuropsychology Review*, 29(1), 4-13. <https://doi.org/10.1007/s11065-019-09404-9>.
- Lüscher, C., Robbins, T. W., & Everitt, B. J. (2020). The transition to compulsion in addiction. *Nature Reviews Neuroscience*, 21(5), 247-263. <https://doi.org/10.1038/s41583-020-0289-z>.
- Moqbel, M., & Kock, N. (2018). Unveiling the dark side of social networking sites: Personal and work-related consequences of social networking site addiction. *Information & Management*, 55(1), 109-119. <https://doi.org/10.1016/j.im.2017.05.001>.
- Oberst, U., Wegmann, E., Stodt, B., Brand, M., & Chamarro, A. (2017). Negative consequences from heavy social networking in adolescents: The mediating role of fear of missing out. *Journal of Adolescence*, 55, 51–60. <https://doi.org/10.1016/j.adolescence.2016.12.008>.
- Parvizy, S., Nikbahkt, A., Pournaghash Tehrani, S., & Shahrokhi, S. (2005). Adolescents' perspectives on addiction: qualitative study. *Nursing & health sciences*, 7(3), 192-198. <https://doi.org/10.1111/j.1442-2018.2005.00237.x>.
- Turel, O., Serenko, A., & Bontis, N. (2011). Family and work-related consequences of addiction to organizational pervasive technologies. *Information & Management*, 48(2-3), 88-95. <https://doi.org/10.1016/j.im.2011.01.004>.
- Turel, O., Serenko, A., & Bontis, N. (2011). Family and work-related consequences of addiction to organizational pervasive technologies. *Information & Management*, 48(2-3), 88-95. <https://doi.org/10.1016/j.im.2011.01.004>.
- Wang, B. Q., Yao, N. Q., Zhou, X., Liu, J., & Lv, Z. T. (2017). The association between attention deficit/hyperactivity disorder and internet addiction: a systematic review and meta-analysis. *BMC psychiatry*, 17(1), 1-12. <https://doi.org/10.1186/s12888-017-1408-x>.
- Wartberg, L., Kriston, L., Kammerl, R., Petersen, K. U., & Thomasius, R. (2015). Prevalence of pathological internet use in a representative German sample of adolescents: Results of a latent profile analysis. *Psychopathology*, 48(1), 25-30. <https://doi.org/10.1159/000365095>.
- Young, K. S. (2004). Internet addiction: A new clinical phenomenon and its consequences. *American behavioral scientist*, 48(4), 402-415. <https://doi.org/10.1177/0002764204270278>.
- Zheng, X., & Lee, M. K. (2016). Excessive use of mobile social networking sites: Negative consequences on individuals. *Computers in Human Behavior*, 65, 65-76. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.08.011>.

International Journal of Social Sciences
and Education Research
Volume:8, Issue:3, 2022

Research article/Araştırma makalesi

The effects of customer incivility and employee incivility on depersonalization:
The mediation effect of forgiveness
Ali DALGIÇ

The effects of customer incivility and employee incivility on depersonalization: The mediation effect of forgiveness

Ali Dalgıç¹

¹Assist. Prof., Isparta University of Applied Sciences, Faculty of Tourism, Department of Tourism Guidance, Isparta, Turkey, e-mail: alidalgic@isparta.edu.tr; ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5575-4825>

Article Info

Abstract

Research Article

Received: 25 April 2022

Revised: 9 July 2022

Accepted: 29 July 2022

Keywords:

Customer incivility,
Employee incivility,
Forgiveness,
Depersonalization,
Hotel employees

This study examined the effect of customer incivility and employee incivility on depersonalization as well as the mediation role of forgiveness in the effects of customer incivility and employee incivility on depersonalization. The study was conducted with 352 employees of five-star hotels in Antalya, Turkey. The results show that customer incivility and employee incivility increase hotel employees' depersonalization while forgiveness partially mediates the impact of customer incivility and employee incivility on depersonalization. These findings indicate that hotel managers should encourage employees' tendency to forgive, increase managerial support and training for employees, and learning about different cultures.

1. Introduction

Since service businesses are labor-intensive, they require constant communication and interaction. Generally, the producer and consumer share the same environment where the service is produced and consumed. Service environments are stressful for employees due to pressure to meet customers' expectations and demands while providing optimum service to ensure an excellent experience that is also good value for money. These pressures can increase incivility by both employees and customers, but particularly from the latter in accommodation businesses. Customer incivility, which is mostly conscious but sometimes unconscious, can cause negative outcomes for employees both individually and organizationally. More specifically, it increases employee stress (Boukis et al., 2020; Porath & Pearson, 2013; Sliter et al., 2010), impairs employee performance (Cheng et al., 2020; Porath & Pearson, 2013; Liu, Zhou & Che, 2019), reduces job satisfaction (Kim et al., 2014), raises the risk of burnout syndrome when employees are constantly exposed to customer incivility (Bani-Melhem, 2020; Kim & Qu, 2019; Yang & Lau, 2019), and increases turnover intention (Porath & Pearson, 2013; Rahim & Cosby, 2016; Lim, Cortina & Magley, 2008; Wilson & Holmval, 2013).

Hospitality employees may also have to deal with rudeness from colleagues. Employee incivility can be physical, verbal, or non-verbal, including lack of polite behavior, exclusion from the group, ignoring, and bullying. Employee incivility also increases employee stress (Lim & Cortina, 2005), reduces job satisfaction (Chen & Wang, 2019; Cortina et al., 2001), leads to desensitization (De Clercq et al., 2020; Rahim & Cosby, 2016), and increases turnover intention (Laschinger et al., 2009; Chen & Wang, 2019). Another effect is depersonalization, which is the advanced stage of burnout whereby people are seen as "objects" (Lee et al., 2018). This impairs job performance (Baker & Kim, 2021; Karatepe & Uludağ, 2008), reduces service quality (Cordes & Dougherty, 1993), promotes negative employee attitudes and behaviors (Cordes & Dougherty, 1993), and ultimately lead to lost customers by eliminating a customer orientation (Lee et al., 2018).

* This research has Ethics Committee Approval from Isparta University of Applied Sciences with 29/11/2021 date and 75/1 number. All responsibility belongs to the researcher. All parties were involved in the research of his own free will.

To cite this article: Dalgıç, A. (2022). The effects of customer incivility and employee incivility on depersonalization: The mediation effect of forgiveness. *International Journal of Social Sciences and Education Research*, 8 (3), 307-317. DOI: <https://doi.org/10.24289/ijsser.1108959>

Forgiveness, both individually and organizationally, is an important factor to protect employees facing customer and/or employee incivility from depersonalization and thereby prevent negative attitudes and behaviors. Employees with a high tendency to forgive have higher job satisfaction (Cox, 2011; Guchait et al., 2016; McCullough, 2000) and lower turnover intention (Guchait et al., 2016; McCullough, 2000). This study aimed to reveal the effect of customer and employee incivility, which are frequently encountered in hotel businesses, on employee depersonalization. It also aimed to disclose the mediating role of forgiveness on the effects of customer and employee incivility on depersonalization. Hypotheses were developed with “cognitive appraisal theory”, “conservation of resources theory”, “social information processing theory”, “social identity theory”, and previous empirical findings. The next section reviews the relevant literature before the hypotheses are introduced in terms of relevant theories and research findings. The following section expresses the sampling and data collection, including the scales used, and presents the participants’ demographic characteristics. The results are then discussed in detail before the conclusion, which suggests some implications for theorists and practitioners.

2. Literature review

2.1. Customer incivility

Koopmann et al. (2015) define customer incivility as “the low-quality interpersonal treatment that employees receive from their customers during service interactions”. Customer incivility include sexual harassment or physical aggression (Bhati & Pearce, 2016), verbal and non-verbal attacks (Cortina et al., 2017), physical violence and abuse of power, unintentional behaviors that adversely affect the employee, and unintentional dissemination of behavior by employees (Cheng et al., 2020). Customer incivility tends towards rudeness (talking too loudly, etc.) or disrespect (not thanking, not saying please, etc.) more than physical aggression (Sliter & Jones, 2016). The most common forms of customer incivility are verbal aggression and unreasonable customer demands (Dormann & Zapf, 2004; Koopmann et al., 2015). The latter can encourage customer rudeness, such as grumbling at service that customers think is too slow, blaming an employee for a problem that they did not cause, addressing employees in an unkind manner, and complaining about the prices of products or services (Wilson & Holmval, 2013).

Consumers want the best service at the best price and do not hesitate to use their power to get what they want. Service workers are particularly at risk of incivility if they lack power compared to those with greater organizational power (Sliter et al., 2010). With ever-increasing service expectations, customers can be dissatisfied with even the smallest problems. Therefore, behave rudely towards employees (Wilson & Holmval, 2013). Customer incivility harms employee well-being and work outcomes (Arnold & Walsh, 2015) while employees may behave badly towards customers in response to their incivility (Walker, Van Jaarsveld & Skarlicki, 2014). Customer incivility reduces “employee motivation” and “job performance”, and increases “negative emotions”, “psychological withdrawal”, and “counterproductive work behavior” (Hur, Moon & Jun, 2016). It can also induce burnout, especially among employees who consistently encounter this problem (Bani-Melhem, 2020).

Several theories can help in understanding how employees respond to incivility. Cognitive appraisal theory explains how people evaluate in two stages whether a particular encounter will be for their own good (Folkman et al., 1986). People first assess whether the encounter represents a hazard and then, if it does, assess whether they have the resources to deal with this threat (Arnold & Walsh, 2015). Conservation of resources theory explains how stress is caused by the risk of losing valuable resources (work, money, valuable objects, etc.) and how individuals are then motivated to seek different solutions (Hobfoll, 2011). The risk of resource loss can harm employees’ well-being and increase burnout (Arnold & Walsh, 2015; Halbesleben, 2006), job dissatisfaction, and turnover intention (Grandey & Cropanzano, 1999). Customer-facing employees are more prone to emotional exhaustion because of frequent interaction with customers (Karatepe, 2015). Customer incivility increases employee stress levels (Boukis et al., 2020; Porath & Pearson, 2013; Sliter et al., 2010), emotional exhaustion (Alola et al., 2019; Dormann & Zapf, 2004; Sliter et al., 2010; Karatepe et al., 2009; Kim & Qu, 2019; Yang & Lau, 2019), and burnout levels of hotel employees (Bani-Melhem, 2020; Kim & Qu, 2019; Yang & Lau, 2019). It impairs performance (Cheng et al., 2020; Porath & Pearson, 2013; Liu et al., 2019), reduces job satisfaction (Kim et al., 2014), and encourages job withdrawal in hotel employees (Boukis et al., 2020; Torres et al., 2017), and turnover intention (Porath & Pearson, 2013; Rahim & Cosby, 2016; Lim et al., 2008; Wilson & Holmval, 2013).

2.2. Employee incivility

Anderson and Pearson (1999) define employee incivility as “low intensity deviant behavior with ambiguous intent to harm the target, in violation of workplace norms for mutual respect”. Behaviors include shouting, not saying please or thank you, ignoring, excluding, or vilifying co-workers. It can also be seen as bullying (Yagil et

al., 2008), social undermining (Yoo, 2013), workplace aggression (Goussinsky, 2012), and abusive supervision (Madupalli & Poddar, 2014). Bullying refers to situations that constantly expose an employee to negative behavior (harassment, offensive words, teasing, social exclusion, etc.) from other employees. Social undermining interferes with the skill to establish and sustain positive interpersonal relationships, work-related achievement, and positive fame (Hur et al., 2014). Employee incivility has a spillover effect on third parties observing rude behavior among co-workers, which ultimately impairs both routine and creative tasks (Porath & Erez, 2009). Employee incivility increases job stress (Lim & Cortina, 2005), decreases job satisfaction (Chen & Wang, 2019; Cortina et al., 2001), reduces cooperation, impairs performance (Porath & Erez, 2007), increases turnover intention (Laschinger et al., 2009; Chen & Wang, 2019), and increases employee depersonalization (De Clercq et al., 2020; Rahim & Cosby, 2016).

2.3. Forgiveness

Forgiveness includes tolerating mistakes, showing understanding of problems, and not holding grudges (Cox, 2008; Cox, 2011). This requires reducing negativity in relationships, letting go of negative emotions, and avoiding hostile behaviors (Balaji et al., 2020). Forgiveness can reflect both personal traits and organizational climate, which can be used to solve interpersonal conflicts (Fehr & Gelfand, 2012). Bies et al. (2016) define organizational forgiveness as eliminating anger, resentment, and vengefulness against the person who harmed while strengthening positive feelings and thoughts towards that person. A climate of forgiveness includes avoiding blame, anger, and hatred towards the person who made the mistake while generally adopting a tolerant approach to mistakes (Cox, 2008). The perceived forgiveness climate refers to employees' beliefs about the organization's willingness to accept that violations, failures, and mistakes occur in the workplace (Guchait & Back, 2016). It also includes the perception that the organization will not hold a grudge against employees who make mistakes but instead will try to solve problems. The climate of forgiveness is a powerful organizational factor promoting employee forgiveness and positive work outcomes (Bennett & Cox, 2014).

When customers experience service failures, they consider the loss of financial and social benefits when deciding whether to terminate their relationship with the service provider. Thus, they may not abandon that provider, despite their regret, if switching providers would be costlier than the service failure (Haj-Salem & Chebat, 2014). The same reasoning can be applied to employees. That is, employees' organizational commitment, fear of losing their job, and the influence of their social environment can increase forgiveness behavior regarding other employees and customers. Forgiveness can mean condoning, forgetting, or denying the harmful actions (Coyle & Enright, 1997). This changes the employee's motivations away from blame and avoidance towards benevolence and prosociality (Fehr & Gelfand, 2012). Following others' mistakes by others, people can experience sadness, resentment, vengefulness, and withdrawal. However, they may become more likely to forgive in order to develop and maintain workplace relationships (McCullough, 2000). Forgiveness may be greater in individuals who are better at empathizing, and in employees who wish to avoid non-compliance (McCullough, 2000). High levels of forgiveness can increase job satisfaction in hotel employees (Cox, 2011; Guchait et al., 2016; McCullough, 2000), employees' learning behaviors (Guchait et al., 2016), well-being (McCullough, 2000), organizational citizenship behaviors (Cox, 2011), and cooperation (Balaji et al., 2020), and reduce turnover intention (Guchait et al., 2016; McCullough, 2000).

2.4. Depersonalization

Maslach and Jackson (1981) conceptualize depersonalization as "one of the three prominent syndromes of burnout alongside emotional exhaustion and a reduced sense of personal accomplishment". Burnout begins with emotional exhaustion and progresses to depersonalization (Maslach & Jackson, 1981). Depersonalization refers to callous, negative, or detached attitudes (Söderlund, 2017). It can be triggered in workplaces by psychological pressure from poor interpersonal interactions (Lee et al., 2018). Employees who experience apathy towards customers and co-workers due to depersonalization might become alienated (Karatepe & Uludağ, 2008). In particular, customer incivility can make employees become emotionally distant and desensitized (Baker & Kim, 2021). This depersonalization leads to problems in relations with customers (Leiter & Maslach, 1988), such as feeling incompetent and inadequate in their work (Akgunduz, Bardakoglu & Alkan, 2015).

Hobfoll (1989) states that people seek to acquire, build, and preserve resources. Therefore, they experience psychological stress if these resources are threatened or cannot be replenished despite significant effort. This then makes them feel tired, and exhausted of energy and resources. Employees who work to avoid losing scarce resources, or feel threatened with losing them, tend to view customers impersonally. Hence, they may distance themselves by behaving insensitively or cynically (Karatepe & Aleshinloye, 2009). It is important to manage the

desensitized responses of service workers because depersonalization weakens employees' motivation and performance, which in turn damages service delivery and customers' service quality perceptions (Stock & Hoyer, 2005). In response to high levels of emotional exhaustion, employees self-isolate, decrease their emotional and cognitive involvement, and treat customers as objects (Lee et al., 2018). For hotel employees, depersonalization encourages negative attitudes (Cordes & Dougherty, 1993) and discourages a customer orientation (Lee et al., 2018), which impairs job performance (Baker & Kim, 2021; Karatepe & Uludağ, 2008) and service quality (Cordes & Dougherty, 1993).

3. Hypotheses development

3.1. Customer incivility and depersonalization

According to the job demand-resources framework, employees experience stress, leading to physical and psychological effects, due to job demands and required resources. Job demands include sustained physical or psychological effort in various dimensions, including physical, psychological, social, and organizational (Bakker & Demerouti, 2014). Employees who constantly communicate and interact with customers due to their job function are likely to face customer incivility when they cannot meet customer demands, customers are dissatisfied with the service, or there are insufficient business resources. Even when the service is fully provided, customers may be unwittingly rude (e.g., by not saying please, thank you, etc.).

As outlined earlier, cognitive appraisal theory would suggest that employees evaluate whether such customer encounters are good or not (Folkman et al., 1986). Following exposure to rude customer behavior, employees may desensitize themselves by assuming that future customers will behave similarly (Arnold & Walsh, 2015). Conservation of resources theory would suggest that the risk of losing valuable resources causes stress for employees (Hobfoll, 2011). This could encourage withdrawal behaviors due to the perception that employees have some resources that they can lose as a result of constantly being rude to customers (Boukis et al., 2020; Torres et al., 2017). Indeed, customer incivility increases employee stress (Boukis et al., 2020; Porath & Pearson, 2013; Sliter et al., 2010), emotional exhaustion (Alola et al., 2019; Dorman & Zapf, 2004; Sliter et al., 2010; Karatepe et al., 2009; Kim & Qu, 2019; Yang & Lau, 2019), depersonalization (Baker & Kim, 2021), and burnout of hotel employees (Bani-Melhem, 2020; Kim & Qu, 2019; Yang & Lau, 2019). Interpreting previous research findings in terms of the job demand-resources framework, cognitive appraisal theory, and conservation of resources theory suggests the following hypothesis:

H₁: Customer incivility increases hotel employees' depersonalization.

3.2. Employee incivility and depersonalization

According to social information processing theory, employee perceptions of their work environment are influenced both by their personal judgments and social factors, such as cues from colleagues. Employees improve organizational climate perceptions while team members make judgments about their own and their colleagues' experiences in the work environment. Employees who are exposed to incivility from colleagues may therefore experience negative outcomes, individually and organizationally (Hur et al., 2014). Employee incivility reduces workplace cooperation and impairs performance (Porath & Erez, 2007). It increases job stress (Lim & Cortina, 2005), decreases job satisfaction (Cortina et al., 2001), increases employee depersonalization (De Clercq et al., 2020; Rahim & Cosby, 2016), and increases turnover intention (Lim et al., 2008). Interpreting previous research findings in terms of social information processing theory suggests the following hypothesis:

H₂: Employee incivility increases hotel employees' depersonalization.

3.3. Forgiveness and depersonalization

Social identity theory explains how people belong to different groups based on gender, race, educational and cultural conditions, etc. Group membership can increase forgiveness (Bhattacharya et al., 1995). Social identity derives from a sense of belonging to a group to the extent that a new individual identifies with it. Social identification results in organizational identification when organizational members identify themselves in terms of organizational membership (Bhattacharya, et al., 1995). Forgiveness is based on forgiving mistakes, ignoring negative behaviors, and being able to work at the same level despite problems (Cox, 2008; Cox, 2011). Forgiveness is an important factor in reducing individual and organizational negative outcomes (Bennett & Cox, 2014). High levels of forgiveness in hotel employees can increase job satisfaction (Cox, 2011; Guchait et al., 2016; McCullough, 2000), learning behaviors (Guchait et al., 2016), well-being (McCullough, 2000), organizational citizenship

behaviors (Cox, 2011), and cooperation (Balaji et al., 2020) while reducing turnover intention (Guchait et al., 2016; McCullough, 2000). Interpreting previous research findings in terms of social identity theory suggests the following hypothesis:

H₃: Forgiveness decreases hotel employees' depersonalization

3.4. Mediating effect of forgiveness

Hotel staff, especially frontline employees and those who lack power commonly suffer from customer incivility (Sliter et al., 2010), including unintentional rudeness (Cheng et al., 2020). Customer incivility, whether verbal or non-verbal, may cause employee depersonalization so that they view customers as objects (Lee et al., 2018). It also increases emotional exhaustion (Alola et al., 2019; Dorman & Zapf, 2004; Sliter et al., 2010; Karatepe et al., 2009; Kim & Qu, 2019; Yang & Lau, 2019), and burnout of hotel employees (Bani-Melhem, 2020; Kim & Qu, 2019; Yang & Lau, 2019). The forgiveness climate is an important factor in reducing burnout. Forgiveness, both organizationally and individually, allows employees exposed to customer incivility to ignore it and focus on their work. This in turn reduces depersonalization of hotel employees. These findings suggest the following hypothesis:

H_{4a}: Forgiveness mediates the relationship between customer incivility and depersonalization

Hotel employees are also subject to rudeness from colleagues. For the victims, employee incivility can cause withdrawal, decrease job satisfaction, impair performance, and promote depersonalization (De Clercq et al., 2020; Rahim & Cosby, 2016). However, the depersonalization effect of employee incivility may be reduced by forgiveness. These findings suggest the following hypothesis:

H_{4b}: Forgiveness mediates the relationship between employee incivility and depersonalization

4. Method

4.1. Sample and data collection

The study population was employees at 5-star hotels in Antalya, Turkey. Given that there are over 100,000 employees at such hotels, convenience sampling was used to target at least 384 respondents (Sekaran & Bougie, 2013). The questionnaire form was sent electronically to the relevant hotel managers. Data collection was conducted between October 2021 and February 2022. A total of 352 completed questionnaire forms were returned. Table 1 shows the respondents' profile.

Table 1. Respondents' profile

Gender	n	%	Education	n	%
Female	117	33.2	High School	57	16.2
Male	235	66.8	College	92	26.1
Age			University	157	44.6
18-29 years	188	53.4	Master or PhD	46	13.1
30-39 years	137	38.9	Experience in the organization		
40 years and above	27	7.7	0-365 days	72	20.5
Work Status			366 days and above	280	79.5
Seasonal	72	20.5	Departments		
Full-time	280	79.5	F&B	114	32.4
Business Life			Front Office	103	29.3
0-10 years	279	79.3	HK	42	11.9
More than 10 years	73	20.7	Others	93	26.4

4.2. Measures

Customer incivility was measured with six items from Alola et al. (2019) ($\alpha = 0.88$). Sample items include "Customer took out their anger on me" and "Customers showed that they are irritated or impatient". Employee incivility was measured with seven items from Cortina et al. (2001). Forgiveness was measured with three items from Balaji et al. (2020) ($\alpha = 0.88$). A sample item is "Following incivility incidents, I forgave the customer who was uncivil to me". Depersonalization was measured with five items from Akgunduz, Bardakoglu and Alkan, 2015 ($\alpha = 0.84$). Sample items include "I worry that this job is hardening me emotionally" and "I do not really care what happens to some customers". A five-point Likert-type scale was used for all items, ranging from 1 = "Strongly Disagree" to 5 = "Strongly Agree". All items were first translated from English to Turkish before being back-translated into English with the help of academic experts to ensure the quality of the questionnaire (Brislin, 1970).

5. Findings

Explanatory factor analysis was performed before confirmatory factor analysis. The data was first examined to ensure that the required assumptions were met, specifically that the item factor loadings were greater than 0.50, that loadings were at least 0.10 different if an item loaded on two dimensions, and that each dimension had at least three items. The explanatory factor analysis indicated that one item in the depersonalization scale should be excluded due to insufficient factor loading. For the confirmatory factor analysis, the standardized values of the expressions had to be greater than 0.50 (Hair et al., 2006), t-values greater than ± 1.96 (Schumacker & Lomax, 2004: 70), average variance extracted (AVE) values greater than 0.50 (Hair et al., 2010: 709), and composite reliability (CR) values greater than 0.70 (Hair et al., 2010: 710). All the standardized values, t-values, AVE, and CR values exceeded these thresholds (see Table 2). The normalized Chi-square value was 3.40, RMSEA was 0.080, AGFI was 0.84, GFI was 0.88, and SRMR was 0.060.

Table 2. Overall reliability of the constructs and factor loadings of indicators

Scale Items	Standardized loading	t-value	Factor loading	AVE	Cronbach's Alpha/ CR
Customer incivility				0.61	0.90/0.90
CI1	0.79	17.13	.827		
CI2	0.79	17.34	.828		
CI3	0.79	17.13	.826		
CI4	0.74	15.71	.796		
CI5	0.80	17.41	.831		
CI6	0.78	16.89	.823		
Employee incivility				0.66	0.93/0.93
EI1	0.83	18.64	.849		
EI2	0.80	17.88	.835		
EI3	0.85	19.49	.867		
EI4	0.78	16.99	.818		
EI5	0.82	18.38	.848		
EI6	0.81	18.03	.837		
EI7	0.80	17.78	.834		
Forgiveness				0.74	0.90/0.90
FG1	0.88	20.16	.917		
FG2	0.85	19.15	.906		
FG3	0.85	19.10	.905		
Depersonalization				0.58	0.85/0.85
DP2	0.70	14.26	.819		
DP3	0.81	17.47	.832		
DP4	0.72	14.79	.833		
DP5	0.81	17.52	.828		
Chi-Square: 557.91; df: 164; Normalized Chi-Square: 3.40; RMSEA: 0.080; AGFI: 0.84; GFI: 0.88; CFI: 0.97; SRMR: 0.060					

Correlations between the variables ranged from -0.320 to 0.613 (see Table 3). Customer incivility correlated positively with employee incivility ($r=0.263$; $p<0.01$) and depersonalization ($r=0.369$; $p<0.01$) and negatively with forgiveness ($r= -0.320$; $p<0.01$); employee incivility correlates positively with depersonalization ($r=0.613$; $p<0.01$) and negatively with forgiveness ($r= -0.315$; $p<0.01$).

Table 3. Correlations

n=352	Correlation			
	1	2	3	4
Customer incivility	1.000			
Employee incivility	.263**	1.000		
Forgiveness	-.320**	-.315**	1.000	
Depersonalization	.369**	.613**	-.529**	1.000

** $p<0.01$

Table 4 presents the discriminant validity results, which indicate how much the model factors are distinct from each other (Hair et al., 2010: 710). The table shows that, as required for discriminant validity, the AVE values are greater than the square of the correlation coefficients between them (Fornell & Larcker, 1981).

Table 4. Discriminant validity

Construct	1	2	3	4
1 Customer incivility	(.61)			
2 Employee incivility	.08**	(.66)		
3 Forgiveness	.13**	.12**	(.74)	
4 Depersonalization	.20**	.43**	.41**	(.58)

"The AVE values are presented in the diagonal while the off-diagonal values are the squared correlation coefficients of each factor with another. **denotes a significance level of 0.01"

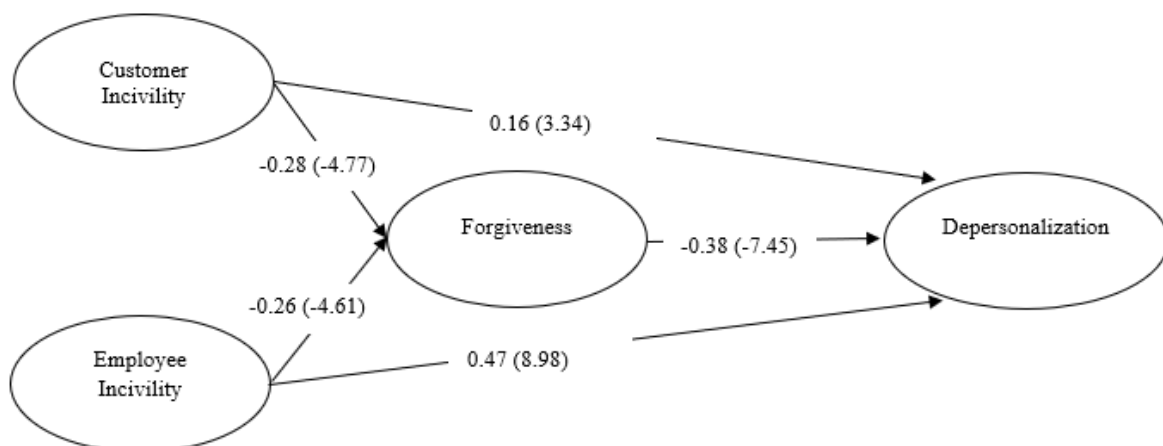
Path analysis was conducted to test the hypotheses using structural equation modeling. This showed significant positive effects between customer incivility and depersonalization ($\beta = 0.44$; $p \leq 0.01$), and between employee incivility and depersonalization ($\beta = 0.68$; $p \leq 0.01$), whereas forgiveness had a significant negative effect with depersonalization ($\beta = -0.63$; $p \leq 0.01$). Thus, H1, H2, and H3 were supported, respectively.

Table 5. Path coefficients of structural model

			Standardized path coefficients	t-value
Customer incivility	→	Forgiveness	-.38	-6.28
Employee incivility	→	Forgiveness	-.37	-6.29
Customer incivility	→	Depersonalization	.44	7.43
Employee incivility	→	Depersonalization	.68	10.69
Forgiveness	→	Depersonalization	-.63	-9.88

The four necessary conditions for mediation effects suggested by Baron and Kenney (1986) were all met in the present study. Customer incivility affected depersonalization directly ($\beta = 0.16$) and indirectly through forgiveness ($\beta = -0.28 * -0.38 = 0.11$). Since the indirect effect ($\beta = 0.11$) was weaker than the direct effect ($\beta = 0.16$), this indicated that forgiveness only partially mediated the effect of customer incivility on depersonalization. Thus, H_{4a} was partially supported. Similarly, employee incivility affected depersonalization directly ($\beta = 0.47$) and indirectly through forgiveness ($\beta = -0.26 * -0.38 = 0.10$). Since the indirect effect ($\beta = 0.10$) was weaker than the direct effect ($\beta = 0.47$), this indicated that forgiveness only partially mediated the effect of employee incivility on depersonalization. Thus, H_{4b} was partially supported.

Figure 1. Path results of structural model



6. Conclusions

This study of hotel employees investigated the mediating role of forgiveness in the effects of customer incivility and employee incivility on employee depersonalization. The first hypotheses, that customer incivility and employee incivility increase depersonalization, were both supported. The third hypothesis, that forgiveness decreases depersonalization, was supported. The fourth hypotheses (a and b) that forgiveness mediates the direct effects of customer incivility and employee incivility on depersonalization were both partially supported.

6.1. Theoretical contributions

Customer incivility, which hotel employees frequently encounter, can cause negative outcomes for both the individual and the organization. The finding that customer incivility increases employee depersonalization

supports previous studies (Bani-Melhem, 2020; Kim & Qu, 2019; Yang & Lau, 2019). Customer incivility, whether physical, verbal, or nonverbal, can increase employee stress levels (Boukis et al., 2020; Porath & Pearson, 2013; Sliter et al., 2010). Such employees are more likely to exhibit negative behaviors towards both customers and colleagues (Walker et al., 2014). This finding can be explained by conservation of resources theory (Hobfoll, 2011). When hotel employees perceive the risk of losing valued resources, their stress levels increase, leading to negative outcomes, such as damage to their well-being (Arnold & Walsh, 2015; Halbesleben, 2006). Employees who cannot cope with customer incivility perform worse (Cheng et al., 2020; Porath & Pearson, 2013; Liu et al., 2019) and have reduced job satisfaction (Kim et al., 2014), increased emotional burnout (Alola et al., 2019; Dorman & Zapf, 2004; Sliter et al., 2010; Karatepe et al., 2009; Kim & Qu, 2019; Yang & Lau, 2019), and ultimately depersonalization (Baker & Kim, 2021). Depersonalization encourages employees to see customers as objects (Lee et al., 2018), which negatively affects the employee's workplace and social life. Depersonalized employees may thus face more family problems (Sliter et al., 2010).

Hotel employees are also exposed to co-worker incivility. The present study showed that employee incivility increases employee depersonalization, which supports previous findings (De Clercq et al., 2020; Rahim & Cosby, 2016). Colleagues' unkind behaviors, social exclusion and ignoring, physical attacks, and verbal or nonverbal negative reactions may cause depersonalization of the victims, leading to negative individual and organizational outcomes (Hur et al., 2014). Employee incivility increases the stress levels of hotel employees (Lim & Cortina, 2005), impairs performance (Porath & Erez, 2007), and reduces job satisfaction (Cortina et al., 2001). Constant employee incivility also increases depersonalization (De Clercq et al., 2020; Rahim & Cosby, 2016). These findings can be explained by social information processing theory. Employees who are constantly exposed to employee incivility expect this situation to continue. This weakens their organizational commitment and encourages depersonalization. Employee incivility also affects third parties who witness rudeness between co-workers, which damages both routine and creative tasks (Porath & Erez, 2009). Thus, managers have a responsibility to take action (Han et al., 2020).

Because depersonalization of impairs hotel employee performance (Baker & Kim, 2021; Karatepe & Uludağ, 2008), service quality declines (Cordes & Dougherty, 1993). The greater the depersonalization, the more negative attitudes are likely to increase (Cordes & Dougherty, 1993), leading to a loss of customers, reduced profitability, and lack of competitive advantage. Given these effects, the tendency of employees to forgive is an important ameliorating factor because, by preventing depersonalization, it can prevent negative workplace behaviors. This can be explained by the social identity theory (Bhattacharya, et al., 1995). Employees who feel organizational commitment will be more likely to forgive uncivil colleagues and customers, thereby reducing negative attitudes and behaviors, and depersonalization (Cox, 2008; Cox, 2011). The present study showed that forgiveness partially mediates the direct effects of customer and employee incivility on depersonalization. Thus, hotels can reduce the negative effects of incivility if their employees have a high tendency to forgive despite constantly encountering it (Bennett & Cox, 2014). Given that forgiveness is only a partial mediator, there may be other mediating factors, such as the organizational forgiveness climate (Cox, 2011), cooperation (Balaji et al., 2020), and manager and employee support (Han et al., 2020).

6.2. Practical implications

Employees are one of the most important factors enabling hotel businesses to provide a high-quality service, prevent loss of customers, and maintain profitability. Due to the high level of communication and interaction in tourism, which is a labor-intensive sector, employees are likely to be disrespected by customers and colleagues. As depersonalization increases as a result of incivility, negative attitudes and behaviors will increase. To prevent these negative attitudes and behaviors in employees, colleagues and managers have important responsibilities. One main factor that increases customer incivility is cultural differences (Pearson, Andersson & Porath, 2000). Therefore, employees should be aware of different cultural characteristics. As well as the tendency to forgive, employees should hide their emotions and reactions, remain rational and calm, and also calm the customer (Aslan & Kozak, 2012). Achieving this requires support from colleagues (Han et al., 2020; Sliter et al., 2012) and managers (Han et al., 2020). Another important factor is appropriate employee education programs (Van Jaarsveld et al., 2010). In addition to the trainings to be given by the human resources managers on the communication of the employees with their colleagues and customers, it is also important to receive training services by making use of outsourcing. In cases of incivility, managers can give employees a break as a temporary solution to reduce negative behaviors (Van Jaarsveld et al., 2010). In addition to organizing social activities in order to strengthen the communication between employees can also be a facilitator in reducing incivility. Forgiveness of rudeness can reduce insensitivity and it is important to offer appropriate solutions and support for the affected employee (Yagil, 2008).

6.3. Limitations and future research

The most important limitation of this study was the sampling method. Due to limited financial and human resources, it was impossible to reach all individuals in the study population, so convenience sampling was preferred. However, this method may restrict generalizability of the results. Future studies using quota sampling could produce more generalizable results. This study only sampled hotels in Antalya, Turkey, so future studies could produce comparative data from different regions and countries. Finally, future studies could also explore the potential mediating roles of other variables on the relationship between incivility and depersonalization, such as employee stress, organizational forgiveness climate, workplace cooperation, and manager and employee support.

Author contribution statements

The author contributed all to the research's design and implementation, the analysis of the results, and the writing of the manuscript.

Disclosure statement

The author reported no potential conflict of interest.

Ethics committee approval

This research has Ethics Committee Approval from Isparta University of Applied Sciences with 29/11/2021 date and 75/1 number. All responsibility belongs to the researcher. All parties were involved in the research of his own free will.

References

- Akgunduz, Y., Bardakoglu, O., & Alkan, C. E. (2015). The moderating role of job resourcefulness in the impact of work-family and family-work life conflict on the burnout levels of travel agency employees. *Turizam*, 19(3), 111-126.
- Alola, U. V., Olugbade, O. A., Avci, T., & Öztüren, A. (2019). Customer incivility and employees' outcomes in the hotel: Testing the mediating role of emotional exhaustion. *Tourism Management Perspectives*, 29, 9-17.
- Anderson, L. M., & Pearson, C. M. (1999). Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace. *Academy of Management Review*, 24(3), 452-471.
- Arnold, K. A., & Walsh, M. M. (2015). Customer incivility and employee well-being: Testing the moderating effects of meaning, perspective taking and transformational leadership. *Work & Stress*, 29(4), 362-378.
- Aslan, A., & Kozak, M. (2012). Customer deviance in resort hotels: The case of Turkey. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 21(6), 679-701.
- Baker, M.A. & Kim, K. (2021). Becoming cynical and depersonalized: how incivility, co-worker support and service rules affect employee job performance. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 33(12), 4483-4504.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2014). Job demands-resources theory. Wellbeing: A complete reference guide, 1-28.
- Balaji, M. S., Jiang, Y., Singh, G., & Jha, S. (2020). Letting go or getting back: How organization culture shapes frontline employee response to customer incivility. *Journal of Business Research*, 111, 1-11.
- Bani-Melhem, S. (2020). What mitigate and exacerbate the influences of customer incivility on frontline employee extra-role behaviour?. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 44, 38-49.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173.
- Bennett, R. J., & Cox, S. (2014). *Forgoing the sweetness of revenge for the healthy choice of forgiveness*. Handbook of Unethical Work Behavior: Implications for Individual Well-Being, 44.
- Bhati, A., & Pearce, P. (2016). Vandalism and tourism settings: An integrative review. *Tourism Management*, 57, 91-105.
- Bhattacharya, C. B., Rao, H., & Glynn, M. A. (1995). Understanding the bond of identification: An investigation of its correlates among art museum members. *Journal of Marketing*, 59(4), 46-57.
- Bies, R. J., Barclay, L. J., Tripp, T. M., & Aquino, K. (2016). A systems perspective on forgiveness in organizations. *The Academy of Management Annals*, 10(1), 245-318.
- Boukis, A., Koritos, C., Daunt, K. L., & Papastathopoulos, A. (2020). Effects of customer incivility on frontline employees and the moderating role of supervisor leadership style. *Tourism Management*, 77, 103997.
- Brislin, R. W. (1970). Back-translation for cross-cultural research. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 1(3), 185-216.
- Chen, H.T. & Wang, C.H. (2019). Incivility, satisfaction, and turnover intention of tourist hotel chefs: moderating effects of emotional intelligence. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 31(5), 2034-2053.

- Cheng, B., Dong, Y., Zhou, X., Guo, G., & Peng, Y. (2020). Does customer incivility undermine employees' service performance?. *International Journal of Hospitality Management*, 89, 102544.
- Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *Academy of Management Review*, 18(4), 621-656.
- Cortina, L. M., Kabat-Farr, D., Magley, V. J., & Nelson, K. (2017). Researching rudeness: The past, present, and future of the science of incivility. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 299.
- Cortina, L. M., Magley, V. J., Williams, J. H., & Langhout, R. D. (2001). Incivility in the workplace: incidence and impact. *Journal of Occupational Health Psychology*, 6(1), 64.
- Cox, S. (2008). A forgiving workplace: An investigation of forgiveness climate, individual differences and workplace outcomes. Louisiana Tech University.
- Cox, S. S. (2011). *An investigation of forgiveness climate and workplace outcomes*. In Academy of Management Proceedings (Vol. 2011, No. 1, pp. 1-6). Briarcliff Manor, NY 10510: Academy of Management.
- Coyle, C. T., & Enright, R. D. (1997). Forgiveness intervention with postabortion men. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 65(6), 1042.
- De Clercq, D., Haq, I. U., & Azeem, M. U. (2020). The relationship between workplace incivility and depersonalization towards co-workers: Roles of job-related anxiety, gender, and education. *Journal of Management & Organization*, 26(2), 219-240.
- Dormann, C., & Zapf, D. (2004). Customer-related social stressors and burnout. *Journal of Occupational Health Psychology*, 9(1), 61.
- Fehr, R., & Gelfand, M. J. (2012). The forgiving organization: A multilevel model of forgiveness at work. *Academy of Management Review*, 37(4), 664-688.
- Folkman, S., Lazarus, R. S., Dunkel-Schetter, C., DeLongis, A., & Gruen, R. J. (1986). Dynamics of a stressful encounter: cognitive appraisal, coping, and encounter outcomes. *Journal of Personality and Social Psychology*, 50(5), 992.
- Fornell, C. & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 39-50.
- Goussinsky, R. (2012). Coping with customer aggression. *Journal of Service Management*. 23(2), 170-196.
- Grandey, A. A., & Cropanzano, R. (1999). The conservation of resources model applied to work-family conflict and strain. *Journal of Vocational Behavior*, 54(2), 350-370.
- Guchait, P., & Back, K. J. (2016). Three country study: impact of support on employee attitudes. *The Service Industries Journal*, 36(7-8), 299-318.
- Guchait, P., Lanza-Abbott, J. A., Madera, J. M., & Dawson, M. (2016). Should organizations be forgiving or unforgiving? A two-study replication of how forgiveness climate in hospitality organizations drives employee attitudes and behaviors. *Cornell Hospitality Quarterly*, 57(4), 379-395.
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J. & Anderson, R.E. (2010). *Multivariate data analysis*. Upper Saddle River, NJ: PrenticeHall
- Hair, J. F., Black, W. O., Babin, B. J., Anderson, R. E. & Tatham, R. L. (2006). *Multivariate data analysis a global perspective*. New Jersey: Pearson.
- Haj-Salem, N., & Chebat, J. C. (2014). The double-edged sword: The positive and negative effects of switching costs on customer exit and revenge. *Journal of Business Research*, 67(6), 1106-1113.
- Halbesleben, J. R. (2006). Sources of social support and burnout: a meta-analytic test of the conservation of resources model. *Journal of Applied Psychology*, 91(5), 1134.
- Han, H., Quan, W., Al-Ansi, A., Chung, H., Ngah, A. H., Ariza-Montes, A., & Vega-Muñoz, A. (2020). A theoretical framework development for hotel employee turnover: Linking trust in supports, emotional exhaustion, depersonalization, and reduced personal accomplishment at workplace. *Sustainability*, 12(19), 8065.
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: a new attempt at conceptualizing stress. *American psychologist*, 44(3), 513.
- Hobfoll, S. E. (2011). *Conservation of resources theory: Its implication for stress, health, and resilience*. In S. Folkman (Ed.), *The Oxford handbook of stress, health, and coping* (pp. 127-147). Oxford University Press.
- Hur, W. M., Moon, T., & Jun, J. K. (2016). The effect of workplace incivility on service employee creativity: the mediating role of emotional exhaustion and intrinsic motivation. *Journal of Services Marketing*. 30(3), 302-315.
- Karatepe, O. M. (2015). Do personal resources mediate the effect of perceived organizational support on emotional exhaustion and job outcomes?. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 27(1), 4-26.
- Karatepe, O. M., & Aleshinloye, K. D. (2009). Emotional dissonance and emotional exhaustion among hotel employees in Nigeria. *International Journal of Hospitality Management*, 28(3), 349-358.
- Karatepe, O. M., & Uludag, O. (2008). Role stress, burnout and their effects on frontline hotel employees' job performance: evidence from Northern Cyprus. *International Journal of Tourism Research*, 10(2), 111-126.
- Karatepe, O. M., Yorganci, I., & Haktanir, M. (2009). Outcomes of customer verbal aggression among hotel employees. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*.
- Kim, G., Ro, H., Hutchinson, J., & Kwun, D. J. (2014). The effect of jay-customer behaviors on employee job stress and job satisfaction. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 15(4), 394-416.

- Kim, H., & Qu, H. (2019). The effects of experienced customer incivility on employees' behavior toward customers and coworkers. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 43(1), 58-77.
- Koopmann, J., Wang, M., Liu, Y., & Song, Y. (2015). Customer mistreatment: A review of conceptualizations and a multilevel theoretical model. *Mistreatment in Organizations*, 13, 33-79
- Laschinger, H. K. S., Leiter, M., Day, A., & Gilin, D. (2009). Workplace empowerment, incivility, and burnout: Impact on staff nurse recruitment and retention outcomes. *Journal of Nursing Management*, 17(3), 302-311.
- Lee, J., Ok, C. M., Lee, S. H., & Lee, C. K. (2018). Relationship between emotional labor and customer orientation among airline service employees: Mediating role of depersonalization. *Journal of Travel Research*, 57(3), 324-341.
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 9(4), 297-308.
- Lim, S., & Cortina, L. M. (2005). Interpersonal mistreatment in the workplace: the interface and impact of general incivility and sexual harassment. *Journal of Applied Psychology*, 90(3), 483.
- Lim, S., Cortina, L. M., & Magley, V. J. (2008). Personal and workgroup incivility: impact on work and health outcomes. *Journal of Applied Psychology*, 93(1), 95.
- Liu, W., Zhou, Z. E., & Che, X. X. (2019). Effect of workplace incivility on OCB through burnout: The moderating role of affective commitment. *Journal of Business and Psychology*, 34(5), 657-669.
- Madupalli, R. K., & Poddar, A. (2014). Problematic customers and customer service employee retaliation. *Journal of Services Marketing*, 28(3), 244-255.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113.
- McCullough, M. E. (2000). Forgiveness as human strength: Theory, measurement, and links to well-being. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 19(1), 43-55.
- Pearson, C. M., Andersson, L. M., & Porath, C. L. (2000). Assessing and attacking workplace incivility. *Organizational Dynamics*, 29(2), 123-137.
- Porath, C. L., & Erez, A. (2007). Does rudeness really matter? The effects of rudeness on task performance and helpfulness. *Academy of Management Journal*, 50(5), 1181-1197.
- Porath, C., & Pearson, C. (2013). The price of incivility. *Harvard Business Review*, 91(1-2), 114-121.
- Rahim, A., & Cosby, D. M. (2016). A model of workplace incivility, job burnout, turnover intentions, and job performance. *Journal of Management Development*, 35(10), 1255-1265.
- Schumacker, R. E. & Lomax, R. G. (2004). *A beginner's guide to structural equation modeling*. Psychology Press.
- Sekaran, U. & Bougie, R. (2013). *Research methods for business: A skill-building approach (Six Edition)*. New York: John Wiley & Sons Inc.
- Sliter, M., & Jones, M. (2016). A qualitative and quantitative examination of the antecedents of customer incivility. *Journal of Occupational Health Psychology*, 21(2), 208.
- Sliter, M., Jex, S., Wolford, K., & McInerney, J. (2010). How rude! Emotional labor as a mediator between customer incivility and employee outcomes. *Journal of Occupational Health Psychology*, 15(4), 468.
- Sliter, M., Sliter, K., & Jex, S. (2012). The employee as a punching bag: The effect of multiple sources of incivility on employee withdrawal behavior and sales performance. *Journal of Organizational Behavior*, 33(1), 121-139.
- Söderlund, M. (2017). Employee display of burnout in the service encounter and its impact on customer satisfaction. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 37, 168-176.
- Stock, R. M., & Hoyer, W. D. (2005). An attitude-behavior model of salespeople's customer orientation. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 33(4), 536-552.
- Torres, E. N., van Niekerk, M., & Orłowski, M. (2017). Customer and employee incivility and its causal effects in the hospitality industry. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 26(1), 48-66.
- Van Jaarsveld, D. D., Walker, D. D., & Skarlicki, D. P. (2010). The role of job demands and emotional exhaustion in the relationship between customer and employee incivility. *Journal of Management*, 36(6), 1486-1504.
- Walker, D. D., Van Jaarsveld, D. D., & Skarlicki, D. P. (2014). Exploring the effects of individual customer incivility encounters on employee incivility: The moderating roles of entity (in) civility and negative affectivity. *Journal of Applied Psychology*, 99(1), 151.
- Wilson, N. L., & Holmvall, C. M. (2013). The development and validation of the Incivility from Customers Scale. *Journal of Occupational Health Psychology*, 18(3), 310.
- Yagil, D. (2008). When the customer is wrong: A review of research on aggression and sexual harassment in service encounters. *Aggression and Violent Behavior*, 13(2), 141-152.
- Yang, F. X., & Lau, V. M. C. (2019). Evil customers, an angel boss and cooperative coworkers: Burnout of frontline employees. *International Journal of Hospitality Management*, 83, 1-10.
- Yoo, J. (2013). The influence of social undermining on the service employee's customer-oriented boundary-spanning behavior. *Journal of Services Marketing*, 27(7), 539-550.