

Vizyoner

d e r g i s i

CİLT:7 SAYI:16 YIL:2016 ISSN:1308-9552



Derginin Sahibi / Owner of the Journal

Prof. Dr. İlker Hüseyin ÇARIKÇI
(Süleyman Demirel Üniversitesi Adına)

Editör / Editor

Yrd. Doç. Dr. Gökhan ÖZKUL

Editör Yardımcıları / Editorial Assistants

Yrd. Doç. Dr. Aykut SEZGİN

Yrd. Doç. Dr. Erdal EKE

Yayın Kurulu / Editorial Board

Doç. Dr. Bekir Sami OĞUZTÜRK

Doç. Dr. Mustafa ÖZTÜRK

Doç. Dr. Nuri ÖMÜRBEK

Yrd. Doç. Dr. Aykut SEZGİN

Yrd. Doç. Dr. Erdal EKE

Yrd. Doç. Dr. Gökhan ÖZKUL

Yrd. Doç. Dr. Onur DEMİREL

Doç. Dr. Hakan DEMİRGİL

Doç. Dr. Nilüfer NEGİZ

Yrd. Doç. Dr. Ahmet SONGUR

Yrd. Doç. Dr. Bureu ÖZKUL

Yrd. Doç. Dr. Gamze GÖÇMEN YAĞCILAR

Yrd. Doç. Dr. Meltem KARAATLI

Yrd. Doç. Dr. Selen IŞIK MADEN

Danışma Kurulu / Advisory Board

Prof. Dr. Adem KORKMAZ
Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi

Prof. Dr. İbrahim Attila ACAR
İzmir Katip Çelebi Üniversitesi

Prof. Dr. İsmail BEKÇİ
Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi

Prof. Dr. Metin DURGUT
Alanya Hamdullah Emin Paşa Üniversitesi

Prof. Dr. Murat BASKICI
Ankara Üniversitesi

Prof. Dr. Neşe KUMRAL
Ege Üniversitesi

Prof. Dr. Durmuş ACAR
Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi

Prof. Dr. İlker Hüseyin ÇARIKÇI
Süleyman Demirel Üniversitesi

Prof. Dr. Levent AYTEMİZ
Karabük Üniversitesi

Prof. Dr. Murat Ali DULUPÇU
Süleyman Demirel Üniversitesi

Prof. Dr. Mustafa SAKAL
Dokuz Eylül Üniversitesi

Prof. Dr. Şeref KALAYCI
Karadeniz Teknik Üniversitesi

Hakem Kurulu / Referee Board

Prof. Dr. Kamil KAYA Süleyman Demirel Üniversitesi	Prof. Dr. Ramazan ERDEM Süleyman Demirel Üniversitesi
Doç. Dr. Bekir Sami OĞUZTÜRK Süleyman Demirel Üniversitesi	Doç. Dr. Hasan Hüseyin YILDIRIM Hacettepe Üniversitesi
Doç. Dr. Mehmet Sezai TÜRK Gazi Üniversitesi	Doç. Dr. Mustafa SOBA Uşak Üniversitesi
Doç. Dr. Şükrü BALCI Selçuk Üniversitesi	Doç. Dr. Türkan YILDIRIM Ankara Üniversitesi
Doç. Dr. Yaşar KAYA İnönü Üniversitesi	Doç. Dr. Yunus Emre ÖZTÜRK Selçuk Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. Ahmet Sait ÖZKUL Süleyman Demirel Üniversitesi	Yrd. Doç. Dr. Erdal EKE Süleyman Demirel Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. Mustafa CINGI Erciyes Üniversitesi	Yrd. Doç. Dr. Neziha TÜFEKÇİ Süleyman Demirel Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. Onur SUNGUR Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi	Yrd. Doç. Dr. Özlem ÖZER Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. Pınar GÖKTAŞ Süleyman Demirel Üniversitesi	Yrd. Doç. Dr. Selen IŞIK MADEN Süleyman Demirel Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. Vahit YİĞİT Süleyman Demirel Üniversitesi	Yrd. Doç. Dr. Yeşim HELHEL Akdeniz Üniversitesi

Liste dergimizin bu sayısında yayınlanan makaleleri değerlendiren hakemlerden oluşmaktadır. Hakemlerimize dergimize yapmış oldukları katkıdan dolayı teşekkürlerimizi sunarız.

This list constitutes of the referees that evaluate the articles published in this volume of our Journal. We thank all the referees for their priceless contributions to our Journal.

Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi ISSN 1308-9552, Süleyman Demirel Üniversitesine bağlı Meslek Yüksekokullarının İktisadi ve İdari programları tarafından 2009 yılında çıkarılmaya başlayan uluslararası hakemli bir e-dergidir. Ocak, Mayıs ve Eylül aylarında olmak üzere yılda üç sayı olarak yayınlanan Vizyoner Dergisi, İktisadi ve idari programlar ile ilgili tüm konularda Türkçe ve İngilizce makale kabul etmektedir. Dergide yayınlanan yazılardaki görüşler derginin görüşleri değildir. Tüm sorumluluk yazarlarına aittir. Dergide yayınlanan yazıların her hakkı saklıdır. Derginin ismi olmadan hiçbir şekilde çoğaltılamaz. Yazarlara nakit olarak telif ücreti ödenmez. Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi aşağıdaki veri tabanları/bibliyografya/indeksler tarafından taranmaktadır:



EBSCOHOST (2011)



ASOS Index (2014)

Süleyman Demirel University Visionary Journal (ISSN 1308-9552) is an international refereed e-journal that begun to be issued in 2009 by the Economics and Administrative Science programs of Vocational Schools, Süleyman Demirel University. The journal that is published three times in a year, namely in January, May and September accepts Turkish and English articles in all fields of economics and administrative programs. The opinions in articles published in the journal are not the views of the journal. All responsibility belongs to the authors. All rights of the papers in the journal are reserved. Papers cannot be reproduced in any way without the name of the journal. The journal does not pay any royalties to authors. Süleyman Demirel University Visionary Journal are indexed in the following data bases/bibliographies/indices:



EBSCOHOST (2011)



ASOS Index (2014)

İletişim Adresi / Contact Info

Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi
Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
Doğu Kampüsü, 32260, Çünür, ISPARTA

<http://edergi.sdu.edu.tr/index.php/sduvd/index>

vizyoner@sdu.edu.tr

İÇİNDEKİLER / CONTENTS

- Doç. Dr. Levent B. KIDAK
Yrd. Doç. Dr. Elif Türkan ARSLAN
Arş. Gör. Hüseyin DEMİR
- Acil Sağlık Hizmetlerinde İnsan Kaynakları Yönetimi Problemlerinin Belirlenmesi Ve Analitik Hiyerarşi Prosesi İle Önceliklendirilmesi: Ambulans Servisi Örneği
Determination Of Human Resource Management Problems In Emergency Health Services And Prioritization Of That By Using Analytic Hierarch Process: Case Of Ambulance Service
1-15
- Doç. Dr. Ümit ARKLAN
Prof. Dr. Mustafa AKDAĞ
- Gündelik Yaşamın Sosyal Medyası, Sosyal Medyanın Gündelik Yaşamı: İlişkisel Ve Etkileşimsel Perspektiften Uygulamalı Bir Çalışma
Social Media Of Daily Life, Daily Life Of Social Medya: An Applied Study From Relational And Interactional Perspective
16-34
- Yrd. Doç. Dr. Necla YILMAZ
Prof. Dr. Ramazan ERDEM
- Uzmanlaşma Ve Tıpta Bütüncül Yaklaşım Üzerine Bir Değerlendirme
An Evaluation On The Specialization And Holistic Approach In Medicine
35-47
- Yrd. Doç. Dr. Osman Kürşat ACAR
Yrd. Doç. Dr. Vahdettin AYDIN
Arş. Gör. Mustafa ATATORUN
- Adalet MYO Mezunlarına Yönelik İstihdam Politikası Tartışmalarına Bir Katkı; Adalet Bakanlığı Stratejik Planlarının, Stratejik İnsan Kaynakları Planlaması Açısından Analizi
A Contribution To Discussions On Employment Policy For Graduates Of Justice Vocational High School: Analysis Of Strategic Plans Of Ministry Of Justice With Regards To Strategic Human Resources Planning
48-60
- Yrd. Doç. Dr. Rukiye ÇELİK
Prof. Dr. Ramazan ERDEM
- Hekimin Değişen Kimliği Çerçevesinde Sağlıkın Kültürleşmesi
Acculturation Of Health Within The Framework Of Doctor's Changing Identity
61-74

Yrd. Doç. Dr. Utku ONGUN

Doç. Dr. Bekir GÖVDERE

Yrd. Doç. Dr. Uğur ÇİÇEK

Yeşilova'nın Kırsal Turizm Potansiyelinin SWOT Analizi İle Değerlendirilmesi

The Evaluation With SWOT Analysis Of Yeşilova Rural Tourism Potential

75-88

Öğr. Gör. Dr. Sevgi SEZER

Yrd. Doç. Dr. Tezcan ABASIZ

Determinants Of Economic Growth: An Application With Unbalanced Panel Analysis In OECD Countries

Ekonomik Büyümenin Belirleyicileri: OECD Ülkelerinde Dengesiz Panel Analiziyle Bir Uygulama

89-99

Dr. Nurcan COŞKUN US

Doç. Dr. Elif DİKMETAŞ YARDAN

Hastane Çalışanlarına Göre Hastane Cerrahi Ve Dahili Polikliniklerinin JCI Akreditasyon Standartlarına Uygunluğunun Değerlendirilmesi

According To Hospital Staff Evaluation Of Hospital Surgical And Internal Polyclinics Appropriateness To JCI Accreditation Standards

100-129

Öğr. Gör. Hatice OĞUZ

Prof. Dr. Metin ÖZKUL

Duygusal Emek Sürecine Yön Veren Sosyolojik Faktörler Üzerine Bir Araştırma: Batı Akdeniz Uygulaması

A Study On Emotional Labor Sociological Factors Shape The Process: The Implementation West Mediterranean

130-154

Arş. Gör. Mevlüt DÖNMEZ

Arş. Gör. Şakir GÜLER

Transmedya Hikâyeciliği "Doritos Akademi" Örneği İncelemesi

Transmedia Storytelling "Doritos Akademi" Study Case

155-175

YAYIN İLKELERİ

1. Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi Ocak, Mayıs ve Eylül aylarında olmak üzere yılda üç kez yayımlanan uluslararası hakemli bir e-dergidir.
2. Dergiye iktisadi ve idari programlar ile ilgili tüm konularda bilimsel ve özgün makaleler gönderilebilir.
3. Dergiye gönderilen makaleler başka bir yerde yayınlanmamış ya da yayınlanmak üzere gönderilmemiş olmalıdır.
4. Makaleler Türkçe veya İngilizce dillerinde yazılmış olmalıdır.
5. Makaleler yazım kurallarımıza uygun bir şekilde hazırlanarak sistem üzerinden **isimsiz bir şekilde** (yazar ismi olmadan) yüklenmelidir. Yazarlar; unvanlarını, görev yaptıkları kurumları ve iletişim bilgilerini sisteme eksiksiz bir şekilde eklemelidir. Sistem üzerinden makale gönderemeyen yazarlar vizyoner@sdu.edu.tr adresine e-mail yoluyla da çalışmalarını gönderebilir.
6. Çalışmalarını gönderen yazarlar; makalede hiçbir şekilde intihal yapmadığını, intihalden doğan tüm sorumlulukların kendilerine ait olduğunu, bu konuda derginin hiçbir sorumluluğunun olmadığını beyan etmiş olmaktadır.
7. Dergide yayımlanmak üzere gönderilen makaleler, ilk olarak IThenticate intihal programından geçirilmektedir.
8. Makaleler içerik ve biçim açısından incelenmek üzere en az iki hakeme gönderilmektedir. Makaleyi değerlendiren hakemlerin kimlikleri hakkında yazarlara, makalenin kime ait olduğu konusunda da hakemlere bilgi verilmemektedir. Hakem raporlarından biri olumlu, diğeri olumsuz olduğu takdirde, editör makaleyi üçüncü hakeme gönderilebilir veya hakem raporları çerçevesinde nihai kararı verebilir.
9. Hakemlerden gelen değerlendirme raporları doğrultusunda makalenin yayınlanmasına, yazardan düzeltme istenmesine ya da makalenin geri çevrilmesine karar verilecektir. Yazardan düzeltme istenmesi durumunda, düzeltmenin en geç üç ay içinde yapılarak dergimize ulaştırılması gerekmektedir.
10. Yazım yanlışlarının çok fazla olması, bilimsellik şartlarına uyulmaması makalenin geri çevrilmesi için yeterli görülecektir.
11. Yayımlanmayan makaleler yazarına geri gönderilmeyecektir.
12. Dergide yayınlanan makalelerdeki görüşler derginin görüşleri değildir. Tüm sorumluluk yazarına aittir.
13. Dergide yayınlanan makalelerin her hakkı saklıdır. Derginin ismi olmadan hiçbir şekilde çoğaltılamaz.
14. Dergide yayınlanan makalelerin yazarlarına nakit olarak telif ücreti ödenmez.
15. Yayın ilkelerine uygun olmayan makaleler hakem değerlendirme sürecine alınmayacaktır.

YAZIM KURALLARI

1. Makaleler “Office Word” programında A4 boyutlarında hazırlanmalıdır ve uzunluğu dergi formatında 25 sayfayı geçmemelidir.
2. Sayfa düzeni; Üst: 4,5 cm, Alt: 2,5 cm, Sol: 2,5 cm ve Sağ: 2,5 cm olmalıdır.
3. Makaleler 10 punto ve “Times New Roman” karakteri ile tek satır aralığı kullanılarak yazılmalıdır. Yazımda, virgül ve noktalardan sonra bir karakter ara verilmelidir.
4. Paragraflarda başlangıç girintisi kullanılmamalı, paragraftan önce ve sonra ise 6nk boşluk bırakılmalıdır. Paragraflar arasında ilave boş satır bırakılmamalıdır.
5. Makalenin ilk sayfasında 12 punto olarak Türkçe ve İngilizce başlık, 10 punto olarak 150 kelimeyi geçmeyecek Türkçe ve İngilizce özet ile en az 3 - en fazla ise 5 tane olmak üzere Türkçe ve İngilizce anahtar kelimeler bulunmalıdır.
6. Dergimiz 2016 yılından itibaren JEL (Journal of Economic Literature) sınıflandırma kodu uygulamasına geçmiş olduğundan gönderilecek makalelerde yazarların en fazla 5 tane olmak üzere JEL sınıflandırma kodlarını da belirtmesi gerekmektedir.
7. Makalede ana başlıklar ve alt başlıklar kalın (bold) ve sola yaslı (girintisiz) olarak 1., 1.1., 1.1.1., 1.1.2., 1.1.2.1. gibi ondalıklı şekilde numaralandırılmalıdır. Ana başlıkların bütün harfleri büyük yazılmalı, alt başlıkların ise sadece baş harfleri büyük yazılmalıdır. Başlıklar en çok 4 düzeye kadar bölümlendirilmelidir. Ana başlıklardan önce 1 satır boşluk bırakılmalı, başlık sonrasında ise boşluk bırakılmamalıdır. Alt başlıkların ise hem öncesinde hem de sonrasında herhangi bir satır boşluğu bırakılmamalıdır.
8. Makale içindeki tüm tablo, şekil ve grafikler metnin uygun yerlerinde ardışık olarak numaralandırılmış bir şekilde sayfaya ortalı olarak gösterilmelidir. Her tablo, şekil veya grafiğe bir başlık verilmelidir. Başlık; tablo, şekil veya grafiğin üstünde, sayfaya ortalı, yalnızca kelimelerin baş harfleri büyük olacak şekilde ve 10 punto olarak yer almalıdır. Tablo, şekil ve grafik içindeki metin 8-10 punto aralığında olmalıdır. Tablo, şekil veya grafikler yukarıda verilen sayfa düzenine uygun vekoaylıkla okunacak biçimde olmalıdır.
9. Dergiye gönderilen makaleler; referans sistemi, dipnot gösterme biçimi ve kaynakça düzenlenmesinde American Psychological Association (APA) stilinde hazırlanmalıdır. Bu bağlamda atıflar metin içerisinde bağlaç yöntemi kullanılarak yapılmalıdır. Açıklama notları ise sayfa altında dipnot şeklinde ve 8 punto olarak ifade edilmelidir.
10. Metin içerisinde atıflar yazar(lar)ın soyadı, kaynağın yılı ve sayfa numarası şeklinde yapılmalıdır. Yazar adı yoksa kurum adı yazar yerine kullanılmalıdır.
 - Tek yazarlı yayınlarda atıf: (Dulupçu, 2001:28).
 - İki yazarlı yayınlarda atıf: (Acar ve Tetik, 2013:60).
 - Üç ve daha çok yazarlı yayınlarda atıf: (Çarıkcı vd., 2010:55).
 - Birden fazla kaynağa atıf: (Schumpeter, 1934:66; Wood, 2005:36).
 - Kaynağın tamamı için atıf: (Drucker, 1995).
 - Yazar adı olmayan kaynaklar için atıf: (DPT, 2003:45).
11. Yapılacak atıf bir internet sitesinden alınmışsa ve atfın yazarı belirli ise süreli yayınlardakine benzer şekilde atıf yapılmalıdır. İnternette indirilen kaynak için tarih verilmemişse ilgili dosyaya erişim tarihi kaynağın yılı olarak kullanılmalıdır. Eğer atfın yazarı belli değilse parantez içerisinde internet sitesinin kurumu ve erişim yılı yazılmalıdır.
 - Yazar adı ve yayım yılı belli olan atıf: (Bebbington ve Song, 2004).
 - Yazar adı ve yayım yılı belli olmayan atıf: (Rekabet Kurumu, 2008).

12. Bir yazarın aynı yıl içinde yayınlanmış birden fazla eserine atıf yapılıyorsa, eserler yılın yanına a, b, c, şeklinde harf verilerek gösterilmelidir.
- (Kirzner, 1973a:30).
 - (Kirzner, 1973b:45).
13. Yazarın adı cümle içinde geçiyorsa aşağıdaki gibi atıf yapılmalıdır.
- Moran'a (1994:36) göre,
14. Makalede kullanılan her türlü kaynak kaynakça bölümünde yer almalıdır. Kullanılan kaynaklar nitelik (tez, kitap, makale, rapor vb.) ayrımı yapılmaksızın yazar soyadına göre alfabetik olarak sıraya konulmalıdır. Aynı yazarın eserleri "en yeni tarihli" olandan başlanarak kaynakçaya yerleştirilmelidir. Kaynakça aşağıda belirtilen örneklere uygun olarak hazırlanmalıdır.

Kitaplar:

Yazarın Soyadı, Yazarın Adının Baş Harfi. (Yıl). Kitabın Adı, Basım Yeri: Yayınevi.

Erol, E. (2008). Stratejik Yönetim ve İşletme Politikası, İstanbul: Beta Basım Yayım.

Acar, D. ve Tetik, N. (2013). Genel Muhasebe, Ankara: Detay Yayıncılık.

Korkmaz, A., Dulupçu, M.A., Gövdere, B. ve Songur, H. (2013). İnsani Ücret, İstanbul: İGİAD Yayınları.

Çeviri Kitaplar:

Yazarın Soyadı, Yazarın Adının Baş Harfi. (Yıl). Kitabın Adı, Çevirmenin Adının Baş Harfi. Çevirmenin Soyadı (Çev.), Basım Yeri: Yayınevi.

Drucker, P. (1994). Kapitalist Ötesi Toplum, B.Çorakçı (Çev.), İstanbul: İnkilap Kitabevi.

Editörlü Kitaplar:

Yazarın Soyadı, Yazarın Adının Baş Harfi. (Yıl). "Bölümün Adı", Editörün Adının Baş Harfi. Editörün Soyadı (Ed.), Kitabın Adı, içinde (Bölümün Sayfa Aralığı), Basım Yeri: Yayınevi.

Okçu, M., Aktel, M. ve Kerman, U. (2007). "İki Süreci Anlamak: Kamu Yönetiminde Küreselleşme ve Avrupahlaşma", A.Yılmaz, ve Y.Bozkurt (Ed.), Küresel Esintiler ve Yerel Etkiler Sarmalında Türk Kamu Yönetimi, içinde (43-67), Ankara: Gazi Kitabevi.

Makaleler:

Yazarın Soyadı, Yazarın Adının Baş Harfi. (Yıl). "Makalenin Adı", Derginin Adı, Cilt(Sayı), Sayfa Aralığı.

Özkul, G. (2007). "Kapitalist Sistemin Sürükleyici Aktörleri: Ekonomik Teoride Girişimciler", Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 12(3), 343-366.

Çelikkaya, S. ve Sezgin, A. (2014). "Kamu Harcamalarının Kalkınmaya Olan Etkileri: Türkiye Örneği", Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 2(1), 40-59.

Akçakanat, T., Çarıkçı, İ.H. ve Dulupçu, M.A. (2011). "Süleyman Demirel Üniversitesi Öğrencilerinin Isparta'daki Yaşam Kalitesi Ve Isparta Halkına İlişkin Tutumlarının Değerlendirilmesi", Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi, 3(4), 1-18.

Tezler:

Yazarın Soyadı, Yazarın Adının Baş Harfi. (Yıl). Tez Başlığı, Yüksek Lisans Tezi / Doktora Tezi, Üniversitenin Adı.

Eke, E. (2014). "Neoliberal Devlet Döneminde Sağlıkta Dönüşüm Programı Uygulamalarına Yönelik Sektördeki Paydaşların Algısı", Doktora Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.

Sempozyum/Konferanslar:

Yazarın Soyadı, Yazarın Adının Baş Harfi. (Yıl). “Bildirinin Adı”, Sempozyum/Konferans Adı, Düzenleyen Kurum, Düzenlenme Tarihi, Düzenlenme Yeri, Sayfa Aralığı.

Karaatlı, M., Demirci, N., Aksoy, E. ve Ömürbek, N. (2014). “Borsa Performanslarının Çok Kriterli Karar Verme Yöntemleri İle Karşılaştırılması”, 15. Uluslararası Ekonometri, Yöneylem Araştırması ve İstatistik Sempozyumu, Süleyman Demirel Üniversitesi, 22-25 Mayıs 2014, Isparta, 673-689.

Çalışma Metinleri (WorkingPaper):

Yazarın Soyadı, Yazarın Adının Baş Harfi. (Yıl). Çalışma Metninin Adı, Çalışma Metni, Yayın Yeri.

Öztek, M.F. ve Öcal, N. (2013). Financial Crises, Financialization of Commodity Markets and Correlation of Agricultural Commodity Index with Precious Metal Index and S&P500, Çalışma Metni, Orta Doğu Teknik Üniversitesi, Ekonomik Araştırma Merkezi.

Gazeteler:

Yazarın Soyadı, Yazarın Adının Baş Harfi. (Tam Yayın Tarihi). “Makalenin Adı”, Gazetenin Adı, Varsa Sayfa Aralığı.

Gökçe, D. (15 Mart 1997). “Merkez Bankasının Bağımsızlığı Sorunu”, Milliyet.

İnternet Kaynakları:

Yazarın Soyadı, Yazarın Adının Baş Harfi. (Yayınlanma Tarihi). Başlık, İnternet Adresi. (Erişim Tarihi: Tarih).

Bebbington, J. ve Song, E. (2004). The Adoption of IFRS in the EU and New Zealand, <http://www.europe.canterbury.ac.nz/>, (Erişim Tarihi: 14 Temmuz 2008).

Rekabet Kurumu (2010). Rekabet Hukukunun Esasları, <http://www.rekabet.gov.tr/index.php?Sayfa=sayfaicerik&icId=53>, (Erişim Tarihi: 17 Mart 2010).

15. Yazım konusunda belirtilmeyen durumlarda bilimsel yazımlarda benimsenen hususlar dikkate alınmalıdır.

EDITORIAL PRINCIPLES

1. Süleyman Demirel University Visionary Journal is an international peer reviewed e-journal and published three times in a year in January, May, and September.
2. Scientific and original articles on any subject related to economics and administrative programs could be submitted to the Journal.
3. The articles sent to the Journal should not be published elsewhere or should not be offered to be published.
4. Articles should be written either in Turkish or in English.
5. The articles should be prepared in accordance with the spelling rules and should be uploaded through the system without the names of authors. The authors should add their title, organisation and contact information to the system. Those authors who cannot upload their papers through the system may also submit their papers by e-mailing to vizyoner@sdu.edu.tr.
6. The authors who submit their papers are accepted to declare that they do not plagiarize, to accept any sanction caused by any plagiarism and the Journal does not have any responsibility on that plagiarism.
7. Those papers submitted are checked for plagiarism with the IThenticate software before publication.
8. The papers are sent to two separate referees to be evaluated for their content and style. The review process is double blind. In case of a favourable opinion from one review and an unfavourable from the other, editor may send the paper to a third referee or may give the final decision in the light of two evaluation reports.
9. According to the evaluation reports from the referees, the paper is going to be published, or be re-sent to the author(s) for correction, or be rejected. In case of correction requested from the author, and correction(s) should be made and sent within 3 months at the latest to the Journal.
10. Having too many spelling errors and/or failure to comply with the requirement of a scientific article will be sufficient for reversal.
11. Rejected articles are not re-sent to the author(s).
12. The opinions in the articles published in the Journal are not the opinions of the Journal. All responsibility belongs to the author(s).
13. All rights of the articles published in the Journal are reserved and cannot be copied without the name of the Journal.
14. The journal does not pay any royalties to author(s) of the articles published.
15. The articles that could not meet the publication principles would not be taken into the peer review process.

SPELLING RULES

1. The papers should be prepared through MS Office - Word processor in A4 paper size and be less than 25 pages with the following spelling rules.
2. Page margins should be as follows: Top: 4.5 cm, Bottom: 2.5 cm, Left: 2.5 cm and Right: 2.5 cm.
3. The articles should be written with 10 font size in "Times New Roman" and with "single" line spacing. There should be one space after points and commas.
4. No indents should be used for the paragraphs and 6 nk spaces should be left before and after the paragraphs. Between the paragraphs no extra blank lines should be used.
5. In the first page there should be the title, written in Turkish and English with 12 font size; the abstract, written in both Turkish and English in 10 font size and less than 150 words; and 3 to 5 keywords, written in Turkish and English.
6. As the Journal adopted the JEL (Journal of Economic Literature) classification code application in 2016, the papers to be submitted should contain at most JEL classification codes.
7. The headings and subheadings should be appeared in 10 font size, bold and left justified and also numbered decimally such as 1., 1.1., 1.1.1., 1.1.2., 1.1.2.1. The headings should be written in capital letters and subheadings should appear in lower case (initial words capitalized). The headings should be partitioned no more than 4 levels. There should be one blank line before the headings; no blank line should be given after the headings. There should be no blank line before and after the subheadings.
8. All the tables and figures, and graphs in the paper should be cited in numerical order and center aligned. Each table, figure, and graph should be given a title. Table title should be placed above the table, figure, and graph, with 10 pt, centered aligned, and only initial letters capitalized. Table, figure and graph text should be no smaller than 8 pt and no larger than 10 pt. All tables, figures, and graphs should be clear and can be easily readable and also compatible with the page layout.
9. The in text-references, footnotes and reference lists in the papers should be prepared according to American Psychological Association (APA) style. The in text references should be given with author-date-page method. The explanatory notes should be given at the end of the page as a foot note and should be 8 pt.
10. References inside the text should be like surname of the author(s), year of the source, and page number. If there isn't the name of the author then institution name should be given instead of author's name.
 - **Works by a single author:** (Dulupçu, 2001:28).
 - **Works by two authors:** (Acar and Tetik, 2013:60).
 - **Works by multiple authors:** (Çarıkçı et al., 2010:55).
 - **Citing more than one source:** (Schumpeter, 1934:66; Wood, 2005:36).
 - **Citing whole source:** (Drucker, 1995).
 - **Citing publications without the name of the author:** (DPT, 2003:45).
11. If the reference is taken from a web site and the author is known, reference should be made like periodic publications. If the date of the downloaded source is not given, access date should be used. If the date of the downloaded source is not given, date of access should be used. Also if no publisher name is available, use the name of website and data of Access.
 - **If the author's name and publication year is known:** (Bebbington and Song, 2004).
 - **If the author's name and publication year is not known:** (Rekabet Kurumu, 2008).

12. If you are citing more than one work by the same author in the same year, put the letters a, b, c next to the year.

- (Kirzner, 1973a:30).
- (Kirzner, 1973b:45).

13. If the name of the author is used in the text, the reference should be given as follows:

- According to Moran (1994:36),

14. All sources used in the text should be ordered alphabetically by author last name. Order the works from the same author by publication date. All the sources that are cited in the text must appear in the reference page. The reference page should be prepared according to example shown below:

Books:

Surname, First Letter of the Name of the Author(s). (Year). Name of the Book, Place of Publication: Publisher.

Erol, E. (2008). Stratejik Yönetim ve İşletme Politikası, İstanbul: Beta Basım Yayım.

Acar, D. and Tetik, N. (2013). Genel Muhasebe, Ankara: Detay Yayıncılık.

Korkmaz, A., Dulupçu, M.A., Gövdere, B. and Songur, H. (2013). İnsani Ücret, İstanbul: İGİAD Yayınları.

Translated Books:

Surname, First Letter of the Name of the Author(s). (Year). Name of the Book, First Letter of the Translator. Surname of the Translator (Çev.), Place of Publication: Publisher.

Drucker, P. (1994). Kapitalist Ötesi Toplum, B.Çorakçı (Çev.), İstanbul: İnkılap Kitabevi.

Edited Books:

Surname, First Letter of the Name of the Author(s). (Year). "Section Title", First Letter of the Editor. Surname of the Editor (Ed.), Title of the Book, in (Pages of the Section), Place of Publication: Publisher.

Okçu, M., Aktel, M. and Kerman, U. (2007). "İki Süreci Anlamak: Kamu Yönetiminde Küreselleşme ve Avrupalılaştırma", A.Yılmaz, and Y.Bozkurt (Ed.), Küresel Esintiler ve Yerel Etkiler Sarmalında Türk Kamu Yönetimi, in (43-67), Ankara: Gazi Kitabevi.

Articles:

Surname, First Letter of the Name of the Author(s). (Year). "Title of the Article", Journal Title, Vol(No), Pages.

Özkul, G. (2007). "Kapitalist Sistemin Sürükleyici Aktörleri: Ekonomik Teoride Girişimciler", Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 12(3), 343-366.

Çelikkaya, S. and Sezgin, A. (2014). "Kamu Harcamalarının Kalkınmaya Olan Etkileri: Türkiye Örneği", Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 2(1), 40-59.

Akçakanat, T., Çarıkçı, İ.H. and Dulupçu, M.A. (2011). "Süleyman Demirel Üniversitesi Öğrencilerinin Isparta'daki Yaşam Kalitesi Ve Isparta Halkına İlişkin Tutumlarının Değerlendirilmesi", Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi, 3(4), 1-18.

Thesis:

Surname, First Letter of the Name of the Author(s). (Year). Thesis Title, Master's Thesis/ Ph.D. Dissertation, Name of the University, Place.

Eke, E. (2014). "Neoliberal Devlet Döneminde Sağlıkta Dönüşüm Programı Uygulamalarına Yönelik Sektördeki Paydaşların Algısı", Ph.D. Dissertation, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.

Symposiums/Congresses:

Surname, First Letter of the Name of the Author(s). (Year). "Title of the Paper", Symposiums/Congresses Name, Organizing Institute, Date of Organization, Place of Organization, Pages.

Karaatlı, M., Demirci, N., Aksoy, E. and Ömürbek, N. (2014). "Borsa Performanslarının Çok Kriterli Karar Verme Yöntemleri İle Karşılaştırılması", 15. Uluslararası Ekonometri, Yöneylem Araştırması ve İstatistik Sempozyumu, Süleyman Demirel Üniversitesi, 22-25 May 2014, Isparta, 673-689.

Working Paper:

Surname, First Letter of the Name of the Author(s). (Year). Title of the Paper, Working Paper, Place of Publication.

Öztek, M.F. and Öcal, N. (2013). Financial Crises, Financialization of Commodity Markets and Correlation of Agricultural Commodity Index with Precious Metal Index and S&P500, Working Paper, Orta Doğu Teknik Üniversitesi, Ekonomik Araştırma Merkezi.

Newspapers:

Surname, First Letter of the Name of the Author(s). (Full Date of Publication). "Title of Article", Name of Newspaper, Page (if it exists).

Gökçe, D. (15 Mart 1997). "Merkez Bankasının Bağımsızlığı Sorunu", Milliyet.

Internet Sources:

Surname, First Letter of the Name of the Author(s). (Date of Publication). Title, Internet Address. (Last Access: Date).

Bebbington, J. and Song, E. (2004). The Adoption of IFRS in the EU and New Zealand, <http://www.europe.canterbury.ac.nz/>, (Last Access: 14 July 2008).

Rekabet Kurumu (2010). Rekabet Hukukunun Esasları, <http://www.rekabet.gov.tr/index.php?Sayfa=sayfaicerik&icId=53>, (Last Access: 17 March 2010).

15. For the cases not mentioned in spelling, scientific publication rules will be taken into consideration.

ACIL SAĞLIK HİZMETLERİNDE İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ PROBLEMLERİNİN BELİRLENMESİ VE ANALİTİK HİYERARŞİ PROSESİ İLE ÖNCELİKLENDİRİLMESİ: AMBULANS SERVİSİ ÖRNEĞİ*

DETERMINATION OF HUMAN RESOURCE MANAGEMENT PROBLEMS IN EMERGENCY HEALTH SERVICES AND PRIORITIZATION OF THAT BY USING ANALYTIC HIERARCHY PROCESS: CASE OF AMBULANCE SERVICE

Doç. Dr. Levent B. KIDAK¹

Yrd. Doç. Dr. Elif Türkan ARSLAN²

Arş. Gör. Hüseyin DEMİR³

ÖZET

Bu çalışmanın amacı, ambulans servisinde insan kaynakları yönetimi alanına ilişkin problemlerin belirlenmesi ve Analitik Hiyerarşi Prosesi (AHP) ile önceliklendirilmesidir. Çalışma İzmir 112 Ambulans Servisi'nde (IZAS) gerçekleştirilmiş ve araştırma iki aşamalı olarak uygulanmıştır. İlk aşamada, ambulans servisinde çalışan 12 yönetici (başhekim (1), başhekim yardımcıları (3), komuta hekimleri (3), istasyon sorumluları (3), satın alma sorumlusu (1 kişi), teknik hizmet sorumlusu (1 kişi)) ile görüşülerek insan kaynakları yönetimine ilişkin problem alanları ve kriterler belirlenmiştir. İkinci aşamada, belirlenen kriterlere göre oluşturulan değerlendirme formları ile yöneticilerin problem alanlarını ağırlıklandırmaları istenmiştir. Problemlerin önceliklendirilmesinde AHP kullanılmıştır. Çalışmanın sonucunda, kriterlerin önem sırasının uygulanabilirlik, genellenebilirlik ve kontrol edilebilirlik olduğu, insan kaynakları yönetiminde ambulans servisinin öncelikli problem alanlarının ise hizmetiçi eğitim ile görev tanımları ve iş yükü dağılımı ile ilgili konular olduğu saptanmıştır. Sonuçlar ambulans servisi yöneticilerinin öncelikli olarak bu iki alandaki problemlere ve uygulanabilir çözüm önerilerine yönelmesi gerektiğini işaret etmektedir.

Anahtar Kelimeler: Acil Sağlık Hizmetleri, İnsan Kaynakları Yönetimi, Analitik Hiyerarşi Prosesi (AHP), Problem Önceliklendirme.

JEL Sınıflandırma Kodları: I19, M12, M53, M54.

ABSTRACT

This study aims to determine problems relating human resource management in ambulance services and prioritize that by using Analytic Hierarchy Process (AHP). The study was performed in Izmir 112 Ambulance Service (IZAS) and research was implemented in two stages. In first stage, criterias and problem areas relating human resource management were determined by interviewing 12 managers (head physician (1), assistants of head physician (3), command physicians (3), station keeper (3), purchasing manager (1), technic service keeper (1)) who worked in ambulance service. In the second stage, it was asked managers weighting problem areas through evaluation forms generated according to specified criteria. AHP was used for problem prioritization. As a result of the study, it was revealed the priority importance of criteria is applicability, generalizability and controllability, also the priority of problem areas in human resources management in ambulance service are

* Bu çalışma, 8-9 Ekim 2015 tarihinde Marmara Üniversitesi ev sahipliğinde İstanbul'da düzenlenen 9. Sağlık ve Hastane İdaresi Kongresi'nde sunulan bildirinin genişletilmiş halidir.

¹ İzmir Katip Çelebi Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, leventkidak@gmail.com

² İzmir Katip Çelebi Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, elifturkanarslan@gmail.com

³ İzmir Katip Çelebi Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, huseyin.demir@ikc.edu.tr

related to in-service training, job descriptions and the distribution of workload. The results suggest ambulance service managers primarily need to move to problems and a workable solution in these two areas.

Keywords: Emergency Medical Services, Human Resource Management, Analytic Hierarchy Process (AHP), Problem Prioritization.

JEL Classification Codes: I19, M12, M53, M54.

1. GİRİŞ

Sağlık hizmetleri, bir ülkede yaşayan bütün vatandaşları ilgilendiren önemli bir konudur. İnsanın yaşamıyla doğrudan ilgili olan bu hizmetlerin sağlık çalışanları tarafından etkili bir şekilde sunulması gerekmektedir. Acil sağlık hizmetlerine bakıldığında bu durum daha da önem kazanmaktadır. Acil sağlık hizmetleri, her türlü acil durumda olan kişilerin hayatını korumak ve kurtarmak üzere icra edilen hizmetlerdir. Ambulans hizmetleri ise gereksinim olduğunda en hızlı şekilde hasta ve yaralıya ulaşmayı ve hızlı ve etkin bir tıbbi müdahale yaparak hastanın uygun bir şekilde acil servislere naklini sağlayan önemli bir sağlık hizmetidir. Hastane öncesi acil sağlık hizmetleri olarak da ifade edilen bu hizmetlerin üretiminde sağlık çalışanlarının oynadığı rolün ciddiyeti ve çalışanların özellikleri insan kaynakları yönetiminin önemini artırmaktadır.

Ambulans servislerinde görev yapan sağlık çalışanlarının yönetime ilişkin tutum ve algıları, beklentileri, arzuları, işe bağlılık düzeyleri vb. faktörler sunulan hizmetlerin niteliğine etki eden unsurlar olarak ifade edilebilir. Aynı zamanda emek yoğun hizmetler olarak tanımlanan sağlık hizmetlerinde çalışanlara ilişkin problemlerin belirlenmesi ve çözülmesi de verimlilik ve performans konuları üzerine etkisi olan diğer unsurlardır. Dolayısıyla ambulans servislerinde insan kaynakları yönetimi alanında yaşanan problemlerin belirlenmesi ve önceliklerin saptanması, hangi sorunlara yönelik çözümlerin geliştirileceğine karar verilmesi açısından önemlidir. Bu noktadan hareketle planlanan bu çalışmada ambulans servisinde insan kaynakları yönetiminin problem alanlarının belirlenmesi ve önceliklendirilmesi amaçlanmıştır. Problemlerin önceliklendirilmesinde Analitik Hiyerarşi Prosesi (AHP) kullanılmıştır.

2. ACİL SAĞLIK HİZMETLERİNDE İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ

İnsan kaynakları yönetimi (İKY), iş hayatında hızla değişen bir uygulama alanı olup organizasyonların başarılarında kritik bir faktördür. Organizasyonun hedeflerini gerçekleştirebilmek için en değerli varlık olan insan faktörünün yönetilmesini içeren stratejik ve kapsamlı bir yaklaşımdır (Armstrong, 2014: 26). İKY, insan kaynağının planlanmasını, sağlanmasını, eğitimini, geliştirilmesini, kariyer planlamasını, performansının değerlendirilmesini, ücretlendirilmesini, motivasyon artırımını, sağlık ve güvenliğini kapsamaktadır (Ünal, 2002: 10). İşverenin stratejik amaçlarını gerçekleştirmek için mal veya hizmet üretiminde çalışanların performansını geliştirmek üzere tasarlanmış organizasyonun bir fonksiyonudur (Johnason, 2009: 25). Sürdürülebilir rekabet avantajı elde etmek için, yetkin insan kaynağına sahip olunması, çalışanın örgüte bağlılığının artırılması ve motivasyonunun sağlanması yoluyla elde tutulması, geliştirilmesi ve etkin bir şekilde kullanılması insan kaynakları yönetiminin temel hedeflerini oluşturmaktadır (Demirkaya, 2006: 15; Rotich, 2015: 65). Bu yönüyle İKY sağlık hizmetlerinde de oldukça önemlidir.

Sağlık hizmetleri ekip olarak sunulan hizmetlerdir. Sağlık hizmetlerinde çok farklı meslek grupları bulunmakta ve sağlık hizmetlerinin en iyi şekilde sunumu için bu meslek gruplarının uyum içerisinde çalışmaları gerekmektedir (Kavuncubaşı ve Yıldırım, 2012: 353). Bu doğrultuda sağlık hizmetlerinde ekip hizmeti anlayışı ile çalışabilen insan kaynağı önem kazanmaktadır. Ekip hizmetlerinde beşeri ilişkileri yüksek, insanı seven, grup çalışmasına yatkın personelin istihdamı ve oryantasyonu, değerlendirilmesi organizasyonun hedeflerine ulaşmasında önemlidir. Örgütsel hedeflere ulaşılmasında çalışanların örgütsel bağlılıkları ve motivasyonlarının yüksek olması gerekir. Ayrıca, çalışanların örgüte olan bağlılıklarının artırılmasında hizmet içi eğitimler etkili bir araçtır. Bu bağlamda Japon çalışma yaşamında yaygın olan “ömür boyu eğitim” anlayışı çalışanların eğitimi ve geliştirilmesinde günümüzde de geçerliliğini korumaktadır (Ünal, 2002: 6).

Sağlık hizmetleri, emek yoğun hizmetler olmaları nedeniyle, hizmet sunumunun temel belirleyicisi ve sunum sonrası oluşan sağlık çıktılarının (Karasioğlu ve Çam, 2008: 20) ve kalite algılarının temel belirleyicisi sağlık çalışanıdır (Kavuncubaşı ve Yıldırım, 2012: 351; Kabene ve diğerleri, 2006: 12; Elarabi ve Johari, 2014: 14). Bu anlamda sağlık sistemleri sadece sağlık iş gücü ile çalışabilir ve diğer yandan sağlık hizmeti kapsamının

genişletilmesi ve sağlık çıktılarının geliştirilmesi sağlık iş gücüyle doğrudan ilişkilidir (Gupta ve diğerleri, 2003: 8; Dogba ve Fournier, 2009: 1486; Çınaroğlu ve Avcı, 2013: 87). Sağlık hizmetlerinin doğrudan insan yaşamı ile ilişkili olması, çok farklı meslek grubunun uyum içerisinde çalışması gerekliliği, farklı meslek grupları arasında gerçekleşen karmaşık ilişkiler ve bu ilişkilerin yönetilmesi ihtiyacı sağlık hizmetlerinde insan kaynakları yönetimine olan ihtiyacı arttırmaktadır (Gupta ve diğerleri, 2003: 9).

Acil sağlık hizmetleri, Acil Sağlık Hizmetleri Yönetmeliği'ne (2000) göre "Acil hastalık ve yaralanma hallerinde, alanında dırözel eğitim almış ekipler tarafından, tıbbi araç ve gereç desteği ile olay yerinde, nakil sırasında, sağlık kurum ve kuruluşlarında sunulan tüm sağlık hizmetleri" olarak tanımlanmıştır. Göcen ve Ateş (2013: 39) tarafından ise "tüm çalışanların katılımıyla oluşan bir ekip tarafından en hızlı, en iyi performans ve sıfır hatayla verilmesi gereken hizmetlerdir" şeklinde ifade edilmektedir. Acil sağlık hizmetleri, hastane öncesi ve hastane evresi sağlık hizmetleri olarak iki şekilde sunulmaktadır. Hastane öncesi hizmetler ilk yardım ve acil yardım hizmetlerini kapsamaktadır. Bu hizmetler hastanın olay yerinden hastaneye transferi boyunca yapılan her türlü uygulama olarak (Göcen ve Ateş, 2013: 47) ve hastane evresi acil sağlık hizmetleri ise ambulans hizmetinin sonlanması ile başlayan ve hastane acil servisi tarafından sunulan acil sağlık hizmetlerinin son basamağını oluşturan hizmetlerdir (Göcen ve Ateş, 2013: 87).

Kuhlmann ve Larsen (2015: 1640), hastane hizmetlerinde çalışan kişilerin çok farklı meslek gruplarından oluştuğunu dolayısıyla oluşan bu karmaşıklığı yönetmenin zor olduğunu belirtmekte ve stratejik insan kaynakları yönetiminin önemini vurgulamakla beraber sağlık hizmetlerinin daha sürdürülebilir olması için insan kaynakları yönetimi ile ilgili yönetsel inovasyonlara ihtiyaç duyulduğunu ifade etmektedir. Nahli vd. (2015: 700), hastane hizmetlerinde yoğunluğu azaltma ve iş gücünün daha verimli değerlendirilmesine yönelik çalışma modelinin oluşturulmasında insan kaynaklarının en etkili şekilde organize edilmesinin önemli olduğunu belirtmektedir. Porter (2014: 7) sağlık hizmetlerinin, kendini bu hizmete adanmış olan sağlık profesyonellerine ihtiyacı olduğunu belirtmekle birlikte sağlık hizmetlerinde değer yaratılması için sağlık profesyonellerinin iyi organize edilmesi gerekliliğini vurgulamaktadır. Japiong vd.,'ne (2015: 33) göre, acil sağlık hizmetleri, düşük ve orta gelirli ülkelerin sağlık sistemlerinin geliştirilmesinin temel bir bileşeni olduğunu ve insan kaynağının acil sağlık hizmetlerinde kritik bir role sahip olduğunu, acil sağlık personeline periyodik eğitim sağlamanın pozitif dışsallığı yüksek hizmet sunumunda ayrıcalıklı öneme sahip olduğunu belirtmişlerdir. Bertone ve Witter (2015: 57) ve Buchan'a (2004: 5) göre, insan kaynakları sağlık sisteminin yapı taşlarından birini oluşturmaktadır. Sağlık hizmetlerinde insan kaynakları yönetimine ilişkin geliştirilen politikalar merkezi düzey ve daha alt uygulama düzeylerinde sergilenen uygulamalar arasındaki farklılıkları giderebilmelidir ve sağlık çalışanlarının güçlendirilmesi ve ücret konusunda eşitsizliklerin giderilmesi sağlık çıktılarını geliştirebilmelidir. Hongoro ve Mcpake'e (2004: 1454) göre, sağlık sistemi için insan kaynakları hayati derecede bir öneme sahiptir. Yüksek gelirli ülkelerle karşılaştırıldığında düşük ve orta gelirli ülkelerin insan kaynağını yetiştirme ve geliştirme politikalarının yetersiz olduğu, özellikle sağlık hizmetinin temel yapı taşları olan doktor ve hemşire sayısının artırılmasının toplumun sağlık statülerinin geliştirilmesinde büyük etkisinin olacağını belirtmişlerdir. Narasimhan vd. (2004: 1470) ve Chen vd. (2004: 1987), sağlık sisteminin etkin işleyebilmesi için sağlık işgücünün merkezi bir role sahip olduğunu, bu nedenle sağlık profesyonelleri için eğitim programlarının düzenlenmesi gerektiğini ifade etmişlerdir. Aynı zamanda sağlık sektörü ihtiyacını karşılayabilecek nitelikte ve nicelikte insan kaynağı yetiştirme ve geliştirme konusunda sağlık sisteminin bir paydaşı olan politikacılara ciddi görevler düştüğünün önemini belirtmişlerdir. Anand ve Barnighausen (2004: 1606), insan kaynaklarının yoğunluğunun sağlık sistemi için önemli olduğunu vurgulamışlar; anne ölüm oranı, bebek ölüm oranı ve beş yaş altı ölüm oranları ile insan kaynağı yoğunluğu arasında ilişki olduğunu bulmuşlardır. Ayrıca insan kaynağına yapılan yatırımların ülkelerin bin yıllık gelişim hedeflerini başarmalarının göz önünde bulundurulması gerektiğini belirtmişlerdir. Correia vd. (2015: 1603), sağlık hizmetlerinin verimliliğinin sağlanmasında iş gücünün daha verimli kullanılmasına yönelik sağlık politikalarının geliştirilmesi gerektiğini ifade etmektedir.

Bircan ve Gençler (2015: 1352), insan kaynaklarının sürekli olarak eğitimi ve oryantasyon programlarının gelecek için çok önemli bir fırsat olduğunu belirtmişlerdir. Sjölin vd. (2015: 129), hastane öncesi acil sağlık hizmetinin sağlık hizmetleri içerisinde önemli bir yer kapladığını, ambulans görev yapan hemşire ve teknikerlerin eğitiminin hizmet sunumunun etkililiği noktasında önemli bir araç olduğunu vurgulamaktadır. Hastanın hastaneye transferi boyunca hemşire ve diğer sağlık çalışanlarının hastaya uygulanacak tıbbi müdahaleler ile ilgili bilgiye sahip olup olmadıklarının sunulan hizmetin çıktıları üzerinde etkili olduğu söylenebilir. Japiong vd. (2015: 34) acil yardım, hastanın hastaneye transferinde yapılan uygulamalar, hastanede yapılan tıbbi müdahaleler (triaj, hasta nakli vb.), hastanede uygulanan protokollerin öğretilmesine yönelik eğitimler, personeli koruyan ekipmanların kullanımının teşvik edilmesine yönelik sağlık çalışanlarının periyodik

eğitiminin önemli olduğunu ve buna yönelik uygulama stratejilerinin geliştirilmesi gerektiğini belirtmektedir. Furlanetto vd. (2015: 1169), sağlık profesyonellerinin oryantasyon eğitimlerinin sağlık hizmeti sunumu noktasında gerekliliği üzerinde durmuş ve tüm sağlık personelinin kapsayan öğrenme ve öğretme programlarının yaygınlaştırılmasının sağlık çıktılarının geliştirilmesi üzerinde olumlu etkiler yaratacağını belirtmiştir. Damkliang vd. (2015: 289), acil hizmetlerde çalışan hemşirelere uygulamaya dayalı eğitimlerin verilmesinin klinik hizmetleri geliştirmede gerekli olduğunu, hemşirelerin tıbbi ve kavramsal bilgilerinin pratik uygulamalarla desteklenmesinin sağlık çıktılarının iyileştirilmesinde anahtar faktör olduğunu belirtmektedir. Kalisya vd. (2015: 156) ve Roura ve Rushwan (2014: 177) acil sağlık hizmetlerinin ayrı bir dal olduğunu ve acil sağlık hizmetlerinin sürdürülmesinde profesyonel sağlık çalışanlarının önemini belirtmekte, dolayısıyla, acil sağlık hizmetlerinin etkili sunumunda personelin eğitimi olmasının gerekliliğini vurgulamaktadırlar. Kennedy vd. (2014: 142), acil sağlık hizmetleri sunumunda kişisel özelliklerin hastaya tıbbi müdahaleyi uygulamada farklılıklara yol açabileceğini belirtmekle birlikte acil sağlık çalışanlarının içerisinde yaşadığı toplumsal normlara göre bir hizmet anlayışı sergileyebileceğini ve bu durumun da standart bazı uygulamalara aykırı olabileceğini ifade etmektedir. Bu doğrultuda, acil sağlık çalışanlarının standart nitelikte eğitimlere tabi tutulmasının kişisel özelliklerin getirdiği etkilerin azaltılmasında etkili bir araç olabileceğini vurgulamaktadır. Decker vd. (2015: 72), acil sağlık hizmetlerini yoğun stres altında ve çoğunlukla ölmekte olan kişiye sunulan, önemli ve zorlayıcı hizmetler olarak değerlendirmektedir. Bu durumda stres altında çalışan acil sağlık çalışanlarının eğitilmesi gerekliliği ortaya çıkmaktadır. Dogba ve Fournier (2009: 1480), acil obstetrik hizmet kalitesinde insan kaynağı faktörünün kritik önemde olduğunu, personel kıtlığının iyi kalitede hizmet sunmanın önünde büyük bir engel olduğunu belirtmişlerdir. Bergh vd. (2015: 1032), düşük ve orta gelirli ülkelerde acil obstetrik ve doğum öncesi sağlık hizmetlerinin sağlık çıktılarını iyileştirmede önemli bir problem olarak görüldüğünü ve bu durumun iyileştirilmesinde sağlık profesyonellerinin yeteneklerini geliştirmeye yönelik eğitimin önemini belirtmektedir. Sujan vd. (2015: 59), acil sağlık hizmetlerinin hastaya güvenli olarak sunumunda sağlık çalışanı performansının önemli bir yeri olduğunu, hizmeti sunanların her olumsuz davranışının kalıcı hasarlara sebebiyet verebileceğini belirtmektedir. Ayrıca klinik hizmetlerde sağlık çalışanı performansının gün içerisinde değişiklik göstermesinin hastaya güvenli hizmet sunumunda olumsuz bir etkiye sahip olabileceğini ifade etmektedir. Bu nedenle, sağlık çalışanları performanslarının gün içerisinde değişiklik göstermesini engellemek amacıyla acil sağlık hizmeti birimlerinin iyi yönetilmesi ve çalışanlarda yetenek geliştirilmesinin gerekliliğini vurgulamaktadır.

3. ANALİTİK HİYERARŞİ PROSESİ

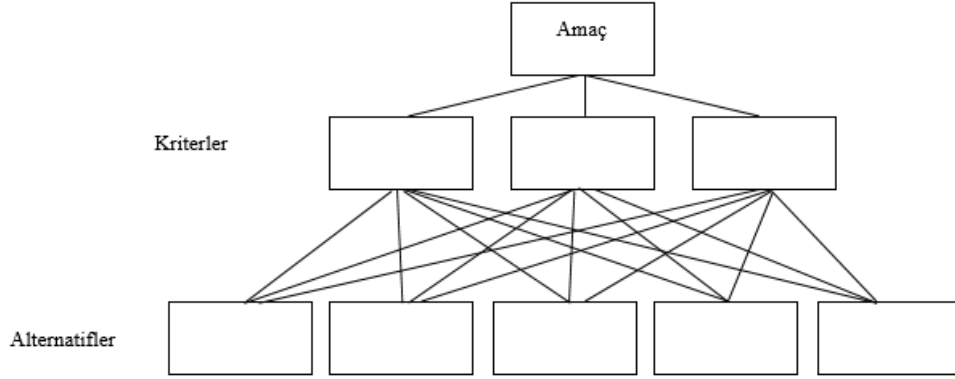
Thomas Saaty tarafından 1980 yılında geliştirilen Analitik Hiyerarşi Prosesi (AHP), karmaşık bir durumda karar vermenin üstesinden gelmek için etkili bir araçtır ve karar vericiye öncelikleri oluşturmasında ve daha sonra ise en iyi kararı vermesinde yardım etmektedir (Kuruüzüm, 2000: 84). AHP ile karmaşık nitelikteki karar alternatiflerini azaltmak adına ikili karşılaştırmalar yapılmakta ve sonuçlar sentez edilmektedir. Karar verenin değerlendirmelerinin tutarlılığını da kontrol eden AHP, ön yargıların da azaltılmasını sağlamaktadır. AHP, çok kriterli ve ikili karşılaştırmalara dayanan öz değer yaklaşımı olarak ifade edilen niceliksel ve niteliksel karar verme tekniğidir. Belirsizlik durumunun olması, kriterlerin ve alternatiflerin birden çok olması nedeniyle geliştirilmiş bir ölçüm modelidir. (Saaty, 1990: 10). AHP, sezgi, duygu ve yargısal ifadeleri bir arada organize ederek bir kararı etkileyen tüm güçleri göstermekte ve karar almada kolaylık sağlamaktadır (Saaty, 1990: 11; Güngör ve İşler, 2005: 22). AHP tekniği, öncelikleri belirleme yolu ile en iyi kararı vermede karar vericiye yardımcı olmakta ve karar verme sürecinde karmaşıklığın üstesinden gelmek için önemli bir araç olarak kullanılmaktadır (Vaidya ve Kumar, 2006: 12). AHP, öncelikleri belirlemeye yönelik olarak iyi organize edilmiş bir yolla belirsizlik ve çok kriterli bir yapının varlığında kullanılan karar verme yöntemi olarak tanımlanmaktadır (Saaty, 2008: 86).

AHP’de temel olarak 3 aşama bulunmaktadır (Wind ve Saaty, 1980: 642)

- Hiyerarşik yapının oluşturulması
- İkili karşılaştırmaların yapılması
- Matriste yer alan değerlerin tutarlı olup olmadıklarının ölçülmesi

AHP’de öncelikli olarak problem hiyerarşik biçimde yapılandırılmaktadır. Şekil 1’de 3 seviyeli bir AHP modeli görülmektedir.

Şekil 1. Analitik Hiyerarşi Prosesi Modeli



Kaynak: Saaty and Vargas; 2001: 3

Hiyerarşik modelin oluşturulmasından sonra ikili karşılaştırmalar AHP'nin diğer önemli adımını oluşturmaktadır. İkili karşılaştırma, iki kriterin veya faktörün birbirleriyle karşılaştırılmasına ve karar vericinin değerlendirmelerine dayanmaktadır. İkili karşılaştırmalar kriterler ve alternatiflerin öncelik dağılımlarının kurulması için oluşturulmaktadır (Vahidnia vd., 2009: 3054). Hiyerarşideki her bir eleman bir üst kademedeki elemana göre görece önemlerinin belirlenmesi için ikili olarak karşılaştırılmaktadır. Amaç için n tane kriter veya faktör olduğunda $n \times n$ boyutunda bir A matrisi oluşturulur. Bu matriste i sıra elemanın j sütun elemanına göre ne kadar önemli olduğunu gösteren değerler yer alır (Ömürbek ve Şimşek, 2014: 309). Farklı kriterlerin Tablo 1'de gösterildiği gibi ikili karşılaştırmaları yapılarak bir matris oluşturulur. Hiyerarşinin belirlenen düzeyi karşılaştırılacak n tane eleman içeriyorsa toplam $n(n-1)/2$ adet ikili karşılaştırma yapılır. Bu karşılaştırmalar matrisler şeklinde oluşturulur (Byun, 2001: 290). İkili karşılaştırma matrisi Tablo 1'deki gibi oluşturulur.

Tablo 1. İkili Karşılaştırma Matrisi

	Kriter 1	Kriter 2	Kriter n
Kriter 1	$w1/w1$	$w1/w2$	$w1/wn$
Kriter 2	$w2/w1$	$w2/w2$	$w2/wn$
Kriter n	$wn/w1$	$wn/w2$	wn/wn

Kaynak: Saaty, T (2008). Decision making with the analytic hierarchy process, s. 86.

Tablo-1'deki matriste w_i/w_j terimi, amaca ulaşmak için i. kriterin j. kriterine göre ne kadar önemli olduğunu göstermektedir. Bu değerlendirmede Tablo 2'de gösterilen ölçek kullanılmaktadır. Örneğin bu değer 9 olması, i. kriterin j. kriterine göre aşırı derecede önemli olduğu anlamına gelmektedir. Bu durumda benzer şekilde j. kriter de i. kriterine göre 1/9 düzeyinde önemli olmaktadır (Güngör ve İşler, 2005: 22- 23).

Analitik hiyerarşi prosesinde kullanılan önem ölçeği Tablo 2'de gösterilmiştir.

Tablo 2. Göreceli Önem Ölçeği (1-9 Skalası)

Önem Değerleri	Değer Tanımları
1	Eşit Önemli
3	Biraz Daha Fazla Önemli
5	Kuvvetli Derecede Önemli
7	Çok Kuvvetli Derecede Önemli
9	Aşırı Derecede Önemli
2,4,6,8	Ara (Ortalama) Değerler

Kaynak: Thomas L. Saaty (1980); The Analytical Hierarchy Process, s. 54.

Kriterlerin görelî önemlerini hesaplamak için, her bir satırın geometrik ortalaması alınarak “wi” sütun vektörü oluşturulur. Oluşturulan sütun vektörü normalize edilerek, görelî önemler vektörü “Wi” hesaplanır. Matristeki her bir satır görelî önemler vektörü ile çarpılarak V2 sütun vektörü elde edilir. Daha sonra bu vektörün her elemanı, görelî önemler vektöründe karşı gelen elemana bölünerek V3 vektörü hesaplanmakta, V3 sütun vektörünün aritmetik ortalaması ise en büyük özdeğer olan λ_{max} 'ı vermektedir. Buna ilişkin tablo Ek-5'te gösterilmiştir. Kriterlerin görelî önemlerinin hesaplanmasından sonra matrisin tutarlı olup olmadığı araştırılır (Tavana vd., 1996: 526).

Tutarlılık oranı aşağıda belirtilen Formül-1'e göre hesaplanmaktadır (Shrestha vd., 2004: 187- 188):

Formül-1⁴:

$$CR= CI / RI$$

$$CI= (\lambda_{max}-n) / (n-1)$$

Kriter matrisinin tutarlı olup olmadığı en iyi karar için gereklidir. Matris tutarlılığı, karar vericinin kriter ağırlıklandırma tutarlı davranıp davranmadığı konusunda karar vericiye bilgi vermektedir (Zahedi, 1986: 99-100). Tutarlılık CR ile gösterilmektedir. CR 0.10'dan büyük olursa matrisin tutarlı olmadığı kabul edilir. CR 0.10'dan küçük ise matrisin tutarlı olduğu ve karar vericinin tutarlı davrandığı kabul edilir. Ayrıca CR sıfıra ne kadar yakın ise matris tutarlılığının o derece yüksek olduğu kabul edilir (Wind ve Saaty, 1980: 647). Bir karşılaştırma matrisinin tutarlı olabilmesi için, en büyük özdeğerinin (λ_{max}) matris boyutuna (n) eşit olması gerekmektedir (Özyörük ve Özcan; 2008: 136- 137). Rassallık göstergesi en çok 15 boyutlu matrisler için hesaplanabilmektedir. Kriter sayısının çok olması durumunda bu kriterlerin tümü göz önünde bulundurulup değerlendirildiğinde tutarlı sonuç elde etme ihtimali zayıflar. Rassallık göstergeleri, elde edilen kriterler ölçüsünde, matris tutarlılığının hesaplanabilmesi için kriter sayısına göre (n) rassallık değerlerini vermektedir (Manap, 2006: 162). Bu çalışmada kriter sayısı (n) üç olduğu için RI= 0,58 değeri kullanılmıştır.

4. İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ PROBLEMLERİNİN BELİRLENMESİ VE AHP İLE ÖNCELİKLENDİRİLMESİ

4.1. Problem Yapılandırma

Bu çalışmaya konu olan ambulans servisinde İKY problemlerinin belirlenmesi ve AHP ile önceliklendirilmesine ilişkin problem yapılandırılması sürecinin fayda sağlayacağı düşünülmüştür. Bu amaçla problem yapılandırılmasına ilişkin literatür incelenmiş ve çalışmanın amacı doğrultusunda kullanılmıştır.

Çok kriterli karar analizlerinde çözüm için iyi tanımlanmış ve yapılandırılmış bir problemin önemi geniş çapta kabul görmüştür. Çokça kabul gören bu anlayışa göre iyi tanımlanmış bir problem çözümün yarısıdır. Bu nedenle çok kriterli karar analizleri, iyi yapılandırılmış bir problemi karar sürecinin başlangıç noktası olarak kabul etmektedir. Çok kriterli karar problemlerinde amaç veya problemin formülasyonunda problem yapılandırma etkili bir araçtır (Belton ve Stewart, 2010: 212-213).

Çok kriterli karar analizi süreci aşağıdaki gibi karakterize edilmektedir (Belton ve Stewart, 2010: 234);

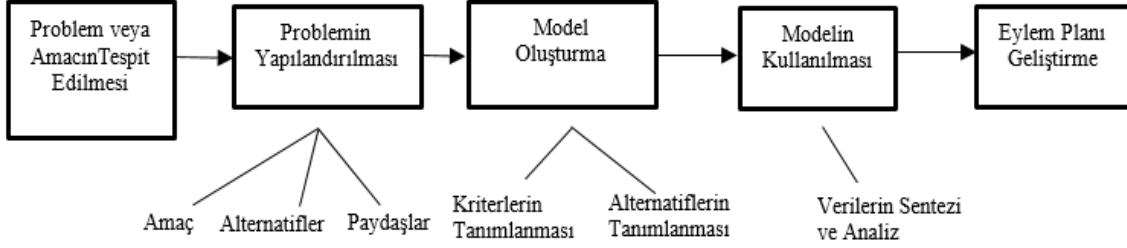
- Birbirinden bağımsız ve iyi tanımlanmış kriterlerin oluşturulması
- Alternatiflerin kapsamlı bir şekilde belirlenmesi ve tanımlanması
- İlgili paydaşların bakış açılarının belirlenmesi ve birleştirilmesi

Belirtilen bu aşamalar yerine getirildikten sonra amaca ulaşmada veya problemin çözüme kavuşturulmasında daha hızlı ve daha isabetli karar alınabilmektedir.

Problemin yapılandırılmasına ilişkin olarak model Şekil-2'de gösterilmiştir.

⁴ CI: Tutarlılık Göstergesi
RI: Rassallık Göstergesi
CR: Tutarlılık Oranı

Şekil 2. Problem Yapılandırma Modeli



Kaynak: Belton ve Stewart, 2010. Problem Structuring and Multiple Criteria Decision Analysis, s. 211'den uyarlanmıştır.

Çok kriterli karar analizinde problemin yapılandırılması, probleme ilişkin zengin bir görselliği temsil ettiğinden etkili bir araç olarak kabul edilmektedir. Karar sürecinde belirtilen aşamalarda gösterilen her bir hususun göz önünde bulundurulması ve özellikle de ilgili paydaşların karar sürecine dâhil edilerek en iyi karar için kriterlerin ve alternatiflerin oluşturulması karar analizinin büyük bir kısmını oluşturmaktadır (Belton ve Stewart, 2010: 212).

İnsan kaynakları yönetimi problem alanlarının belirlenmesi ve AHP ile önceliklendirilmesinde çok kriterli karar analizine olanak sağlayan problem yapılandırma sürecinin kullanılmasının daha isabetli sonuçların elde edilmesinde etkili bir araç olduğu düşünülmüştür.

4.2. Amaç ve Önem

Bu çalışmanın amacı ambulans servisinde insan kaynakları yönetimindeki problem alanlarının belirlenmesi ve AHP yöntemi ile önceliklendirilmesidir. Çalışma İzmir Ambulans Servisi'nde gerçekleştirilmiştir. Böylece İl Ambulans Servisi İKY biriminin problem alanları saptanacak ve öncelikli olarak hangi alana yönelik çözümlerin geliştirilmesi gerektiği belirlenecektir. Acil sağlık hizmetlerinde İKY'ye ilişkin önemli miktarda çalışma olmasına karşılık acil sağlık hizmetlerinde İKY problem alanlarının saptanması ve önceliklendirilmesine yönelik herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır. Çalışmamızda acil sağlık hizmetlerinin diğer bir alt grubu olan ve daha farklı özellikler barındıran ambulans hizmetlerinin ele alınması ve hastane öncesi acil sağlık hizmetlerinde İKY'ye ilişkin öncelikli problem alanlarının tespit edilmesi çalışmanın özgün yönünü oluşturmaktadır. Bu sayede ambulanslarda görev yapan sağlık çalışanlarının yaşadıkları sorunlar ve öncelikler belirlenecek ve bu sorunların daha hızlı ve çözümlenmesine yardımcı olunabilecektir. Dolayısıyla çalışanlar üzerinde etkisi daha yüksek olan konuların öncelikli olarak çözülmesi yoluyla ambulans servislerinde insan kaynaklarının etkililik ve verimliliği ile sunulan hizmetin niteliğinin daha da artırılmasına katkı koyulabileceği öngörülmektedir.

4.3. Yöntem

İKY problemlerinin önceliklendirilmesi amacıyla çalışmada Analitik Hiyerarşi Prosesi'nden (AHP) yararlanılmış ve araştırma iki aşamalı olarak tasarlanmıştır. İlk aşamada, il ambulans servisi İKY problemlerinin neler olduğunun belirlenebilmesi amacıyla 12 servis yöneticisi ile yüz yüze mülakat tekniği kullanılarak görüşme yapılmıştır. Bu aşamanın sonunda insan kaynakları yönetimi problem alanları için temel kriterleri ve alternatifleri içeren bir değerlendirme formu oluşturulmuştur. Bu form yöneticilere dağıtılarak kriterlere göre alternatifleri ve kriterleri 1-9 ölçeğine göre değerlendirmeleri istenmiştir. Buna göre kriterler uygulanabilirlik, genellenebilirlik ve kontrol edilebilirlik olarak belirlenmiş ve bu kriterler aşağıda ayrıntılı olarak açıklanmıştır.

Uygulanabilirlik kriteri, hayata geçirilmek istenen faaliyetlerin önünde engel olup olmaması durumu ile yakından ilişkilidir. Bu kriterin gerçekleştirilmek istenen bazı hedeflerin önünde yasal, bürokratik, yapısal veya yönetsel engellerin bulunup bulunmadığına işaret ettiği söylenebilir. Diğer bir deyişle uygulanabilirlik kriteri, ulaşılan bir sonuç veya kararın iş hayatında pratik olarak hayata geçirilip geçirilemeyeceğini ifade etmektedir. Örnek olarak, insan kaynakları yönetiminin personele ilişkin olarak hayata geçirilemeyeceği organizasyon, etkinlik vb. bir yenilik veya başka bir durumda istenilenin kolayca hayata geçirilip geçirilemeyeceği uygulanabilirlik kriterine atfedilen diğer bir husus olarak açıklanabilir. Diğer yandan yöneticinin İKY'ne ilişkin bir düzenleme yapmayı veya karar vermeyi planladığında öncelikli olarak bunun uygulanabilir olup olmadığına bakması gerektiği söylenebilir.

Genellenebilirlik kriteri, insan kaynakları yönetimi biriminin hayata geçirdiği bir yeniliğin tüm personeli ve organizasyonu kapsayacak düzeye getirilmesi şeklinde ifade edilebilir. Ambulans çalışanına yönelik olarak atılan

bir adımın örgütün bir kültürü haline getirilmesi ve tüm personeli kapsamına yönelik girişimleri ifade etmektedir. Sadece herhangi bir birim ya da meslek grubuna ilişkin olarak değil, acil sağlık hizmetlerinde çalışan tüm personeli dahil eden insan kaynakları yönetimi politikalarının geliştirilmesi şeklinde de yorumlanabilir. Mikro düzeyde alınan kararların makro düzeyde örgüt kültürü haline getirilememesi, yeniliklerin küçük çapta etkili olmasına sebep olur. Bu nedenle, insan kaynakları yönetiminin, hayata geçirdiği kararların genellenebilir olması oldukça önem arz etmektedir.

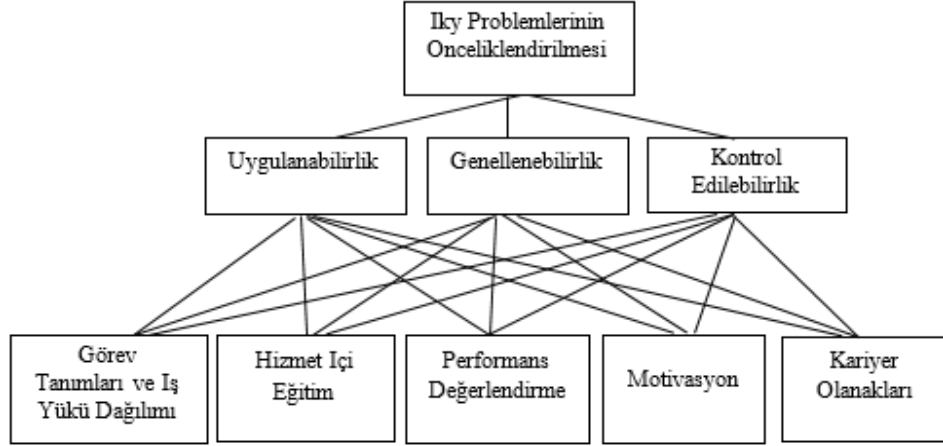
Kontrol edilebilirlik kriteri, hayata geçirilen veya genellenen bazı kararların veya yeniliklerin amacına ulaşmış olmaları veya istenilen sonuçlara ne düzeyde ulaşıldığını ölçmeyi ifade etmektedir. Bir başka deyişle, beklenen ve gerçekleşen performans arasındaki farkın ölçülmesi olarak da ifade edilebilir. İnsan kaynakları yönetimine ilişkin geliştirilen bir politikanın yerinde olup olmadığının ölçülmesi, ileriki zamanlarda atılacak adımlar üzerinde önemli etkiye sahip olmaktadır. Bu ise kararın istenen etkileri ve sonuçları vermesini engeller.

İnsan kaynakları yönetimi problem alanlarına ilişkin alternatifler ise beş ana başlık altında toplam on üç alt konuyu içermektedir. Söz konusu ana başlıklar ve alt başlıklar aşağıda yer almaktadır.

- **Görev tanımları ve iş yükü dağılımı**
 - ✓ Görev tanımlarının ayrıntılı olarak yapılmaması
 - ✓ İş yükü planlamasının iyi yapılmaması
 - ✓ Ambulans ekip ve personel sayısının az olması
- **Performans değerlendirme**
 - ✓ Performans değerlendirme sisteminin birey bazında uygulanmaması
 - ✓ Performans ölçüm kriterlerinin oluşturulmaması
- **Hizmet içi eğitim**
 - ✓ Hizmet içi ve adaptasyon eğitiminin yeterli düzeyde olmaması
 - ✓ Hizmet içi eğitim sonuçlarının sahaya yansımalarının ölçülememesi
 - ✓ Eğitimci sayısının ve niteliğinin yeterli olmaması
 - ✓ Hizmet içi eğitimi özendirici teşviklerin sağlanmaması
- **Motivasyon**
 - ✓ Takdir, terfi vb. ödül sistemlerinin kullanılmaması
 - ✓ Ayın istasyonu / personeli vb. uygulamalar ile döner sermayeden daha fazla pay verilmemesi
- **Kariyer olanakları**
 - ✓ Çalışanlara kariyer geliştirme için yeterli zaman ve kaynak verilmemesi
 - ✓ Çalışanların eşit terfi şansının bulunmaması

Araştırmanın ikinci aşamasında, hazırlanan değerlendirme formlarının 12 ambulans servisi yöneticisi tarafından karşılaştırma yapmaları istenerek belirlenen kriterlere göre alternatiflerin ve kriterlerin ağırlıklandırılması yoluna gidilmiştir. Böylelikle AHP ikili karşılaştırma için gerekli ağırlıklar uzman görüşü doğrultusunda belirlenmiştir. İnsan kaynakları yönetimi problemlerinin önceliklendirilmesine ilişkin araştırma modeli Şekil 3'de gösterilmiştir.

Şekil 3. İnsan Kaynakları Yönetimi Problemlerinin Önceliklendirilmesine İlişkin Araştırma Modeli



4.4. Bulgular

Araştırma modelinin oluşturulmasından sonra AHP ile belirlenen kriterlere göre alternatiflerin karşılaştırılması yoluna gidilmiştir. Söz konusu karşılaştırmalarda yöneticilerin verdikleri değerler esas alınmıştır. Bu karşılaştırmalara ilişkin elde edilen ikili karşılaştırma matrisleri Ek-1, Ek-2 ve Ek-3'te gösterilmiştir.

Kriterlere göre alternatiflerin ikili karşılaştırmaları sonucunda bunların görece önem ağırlıkları elde edilmiş ve aşağıda Tablo-3'te gösterilmiştir.

Tablo 3. Kriterlere Göre Alternatiflerin Görece Önem Ağırlıkları

İky Problemlerinin Önceliklendirilmesi	Uygulanabilirlik	Genellenebilirlik	Kontrol Edilebilirlik
Hizmet İçi Eğitim	0,28	0,31	0,18
Performans Değerlendirme	0,18	0,16	0,14
Görev Tanımları ve İş Yükü Dağılımı	0,23	0,31	0,37
Motivasyon	0,19	0,12	0,13
Kariyer Olanakları	0,12	0,10	0,18

Tablo-3 incelendiğinde; uygulanabilirlik kriterine göre alternatiflerin önem sırası hizmet içi eğitim (0,28), görev tanımları ve iş yükü dağılımı (0,23), motivasyon (0,19), performans değerlendirme (0,18) ve kariyer olanakları (0,12) olarak; genellenebilirlik kriterine göre alternatiflerin önem sırası hizmet içi eğitim (0,31) ve görev tanımları ve iş yükü dağılımı (0,31), performans değerlendirme (0,16), motivasyon (0,12) ve kariyer olanakları (0,10) olarak; kontrol edilebilirlik kriterine göre alternatiflerin önem sırası ise görev tanımları ve iş yükü dağılımı (0,37), hizmet içi eğitim (0,18) ve kariyer olanakları (0,18), performans değerlendirme (0,14) ve son olarak motivasyon (0,13) olduğu anlaşılmıştır.

İl ambulans servisi yöneticilerinin kriterlere ilişkin ikili karşılaştırma matrisi Ek-4'te ve kriter ağırlıklandırılmaları Tablo 4'te gösterilmiştir.

Tablo 4. Kriter Ağırlıkları

Kriterler	Uygulanabilirlik	Genellenebilirlik	Kontrol Edilebilirlik	Ağırlıklar
Uygulanabilirlik	0,68	0,71	0,54	0,6434
Genellenebilirlik	0,23	0,24	0,38	0,2828
Kontrol Edilebilirlik	0,10	0,05	0,08	0,0738

Tablo 4'te görülebileceği üzere, il ambulans servisi yöneticileri için en önemli kriter uygulanabilirlik (0,6434); ikinci önemli kriter genellenebilirlik (0,2828) ve üçüncü önemli kriterin ise kontrol edilebilirlik (0,0738) kriteri olduğu anlaşılmıştır.

Kriterlere ilişkin ağırlıklar verildikten sonra öncelik vektörü w_i sütun vektörü, W_i göreceli önemler vektörü, V_2 sütun vektörü ve V_3 sütun vektörü elde edilmiştir. V_3 sütunun aritmetik ortalaması alınmış ve en büyük öz değer ($\lambda_{max}= 3,06488758$) elde edilmiş ve Ek-5'te gösterilmiştir. Bu değer matris boyutuna eşit olduğu için ($n=3$), karşılaştırma matrisinin tutarlı olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Daha sonra ise matriste yer alan değerlerin tutarlı olup olmadığı ölçülmüştür. Bu çalışmada belirlenen kriter sayısı $n=3$ olduğu için RI değeri 0,58 olarak hesaplanmıştır. Çalışma sonucunda elde edilen matrisin Tutarlılık Göstergesi değeri 0,0559 ve bu değer de 0.10'dan küçük olduğu için bu matrisin tutarlı bir matris olduğunu söylemek mümkündür.

Son olarak, alternatifler önem derecelerine göre sıralanmıştır. Belirlenen kriterlere göre alternatiflerin önem derecelerine göre sıralamaları aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Tablo 5. Alternatiflerin Önceliklendirilmesi

İky Problemlerinin Önceliklendirilmesi	Ağırlık ve Yüzdeler	
Hizmet İçi Eğitim	0,09	26,47058824
Performans Değerlendirme	0,06	17,64705882
Görev Tanımları ve İş Yükü Dağılımı	0,09	26,47058824
Motivasyon	0,06	17,64705882
Kariyer Olanakları	0,04	11,76470588
	0,34	100

Alternatiflerin ağırlandırılması için yapılan analizlerde ilk iki sırayı hizmet içi eğitim (%26,47) ile görev tanımları ve iş yükü dağılımı (%26,47) alternatiflerinin paylaştığı belirlenmiştir. Üçüncü ve dördüncü sıradaki alternatifler performans değerlendirme (%17,64) ve motivasyon (%17,64) olarak saptanmıştır. Son sırada ise kariyer olanakları (% 11,76) alternatifinin olduğu tespit edilmiştir.

5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Ambulans hizmetleri, her insan için hayati önemde olan hizmetlerdir ve bu hizmetlerin sürekliliği oldukça önem arz etmektedir. Her insanın ihtiyaç hissettiğinde bu hizmetlere ulaşabilmesi, geçici veya kalıcı hasarların ve ölümlerin önlenmesinde oldukça önemlidir. Ambulans hizmetleri, bu hizmetleri sunan sağlık çalışanlarına (doktor, acil tıp teknisyeni, paramedik vb.) sıkı sıkıya bağlıdır. Bu hizmetleri sunan çalışanların, yaptıkları işe olan bağlılığı ve verimli çalışmaları bu hizmetlerden alınan verimin artmasında ve etkinliğin sağlanmasında gereklidir. Bu nedenle ambulans servislerinde insan kaynakları yönetimine ilişkin problem alanlarının belirlenmesi ve bunlara çözüm geliştirilmesinin gerekli olduğu söylenebilir. Bu nedenle bu çalışmada, il ambulans servisi insan kaynakları yönetiminde yaşanan problemler belirlenmiş ve sonrasında AHP ile önceliklendirilmiştir.

Yöneticilerle yapılan görüşmeler neticesinde İzmir Ambulans Servisi'nde İKY problem alanlarına ilişkin üç önemli kriter olduğu anlaşılmıştır. Bunlar uygulanabilirlik, genellenebilirlik ve kontrol edilebilirlik kriterleridir. Ayrıca görüşmeler sonrası İKY problem alanları belirlenmiştir. Bunlar, görev tanımları ve iş yükü dağılımı, hizmet içi eğitim, performans değerlendirme, motivasyon ve kariyer olanakları olarak belirlenmiştir. Diğer yandan yine görüşmeler sonrasında 13 alt problem alanı olduğu saptanmıştır.

Yöneticilerin kriterlere ilişkin verdikleri değerler doğrultusunda yapılan ikili karşılaştırmalar neticesinde uygulanabilirlik kriteri en önemli kriter olarak saptanmıştır. İkinci sıradaki önemli kriter genellenebilirlik kriteridir. Yöneticilerin en son sırada değerlendirdikleri kriterin ise kontrol edilebilirlik kriteri olduğu anlaşılmıştır.

Hastane öncesi acil sağlık hizmetlerinin önemine binaen, acil sağlık çalışanlarına yönelik olarak yapılmak istenen olumlu anlamdaki yeniliklerin, çalışanların işe bağlılığını, performansını ve tatmini arttırmaya yönelik olarak hayata geçirilmek istenen kararların önündeki engellerin kaldırılmasının daha yüksek performansla ve daha verimli çalışan sağlık çalışanları için gerekli olduğu düşünülmektedir. Bu anlamda uygulanabilirlik kriteri il ambulans servisi İKY problemlerinin çözüme kavuşturulmasında en temel kriter olarak düşünülebilir. Probleme ilişkin geliştirilmek istenen çözüm yollarının önünde engellerin olup olmadığı, hayata geçirilmeye yönelik verilen kararların fizibilitesinin ne olduğu ile ilişkilidir. Kararların hayata geçirilme noktasında yapılabiliğini ifade eden bu kriter problem alanlarına ilişkin geliştirilen çözüm önerilerinin kalıcı veya geçici olup olmadığını belirlemektedir. Uygulanabilirlik kriterinin göz önünde bulundurulması stratejik düzeyde alınan kararların operasyonel düzeyde başarılı bir şekilde sonuçlanmasına olanak sağlayabilecektir. Bu nedenle yöneticilerin uygulanabilirlik kriterine ilişkin değerlendirmeleri son derece önem arz etmektedir. Söz konusu 13 alt problem alanına ilişkin geliştirilecek çözüm önerilerinin yüzeysel kalmaması, operasyonel düzeyde etkili olması ve İKY’nde etkin olarak amaca hizmet edilmesinin sağlanması için uygulanabilirlik kriterinin karar vericiler tarafından göz önünde bulundurulması gerekmektedir.

Genellenebilirlik kriteri, problem alanlarına ilişkin geliştirilmesi düşünülen çözümlerin bütün bir örgüte yayılması ve tüm personelin bu kapsama dahil edilip edilemeyeceğini ifade etmektedir. Problem alanlarına ilişkin ve özellikle 13 alt probleme ilişkin verilen kararların sadece belli bir grup veya birim ile sınırlı kalması bu çözümün geçerliliği olan bir nitelik kazanmasında büyük bir engel oluşturacaktır. Sadece belli bir birim ya da bölüm ile sınırlı kalan kararların bir örgüt kültürü haline getirilememesi örgüt açısından olumsuz bir durumdur. Bu anlamda, geliştirilen çözümlerin veya verilen kararların herkes için geçerli olup olmadığı, herkesi kapsayabilmesi potansiyeli ve adil bir yönetim tarzının oluşturulması, bunların sonuçlarının daha geniş kapsamda olumlu veya olumsuz alınması daha isabetli kararların alınmasında gerekmektedir. Bu nedenle yöneticilerin ikinci derecede önemli gördükleri genellenebilirlik kriteri stratejik ve operasyonel kararların etkililiği ve yaygınlığı üzerinde oldukça etkili olmakta ve dikkate alınması gerekli bir diğer kriter olarak öne çıkmaktadır.

Kontrol edilebilirlik kriteri, hayata geçirilen kararların veya problemlere ilişkin geliştirilen çözümlerin beklenen çıktıyı veya etkileri verip vermediğini ölçmede yöneticilerin üçüncü olarak önemli gördükleri kriterdir. İKY’de ilişkin geliştirilen ve uygulamaya konulan bir yöntemin veya yeniliğin sonuçlarının değerlendirilmesi olarak da ifade edilebilir. Bu anlamda İKY problem alanlarına ilişkin gerçekleştirilmek istenen hedeflerin ölçülebilir olması gerekmektedir. Planlanan ve fiili çıktı arasındaki farkın incelendiği ve buna bağlı olarak sürecin gözden geçirilmesine olanak sağlayan kontrol edilebilirlik kriteri de İKY problem alanlarına ilişkin geliştirilen çözümlerin yerindeliğini incelediği ve verilen bu kararların yerinde kararlar olup olmadığı, örgütün stratejisine uygun mu, stratejik olarak öngörülen bazı hedeflerin operasyonel düzeyde mümkün olup olmadığına ilişkin belirlemelerin yapılması açısından gerekli ve önemli bir kriterdir. Söz konusu bu kriterin de problem alanlarına ilişkin geliştirilmesi planlanan karar veya çözüm sürecinde göz önünde bulundurulmasının faydalı olacağı düşünülmektedir.

Belirlenen kriterlere göre alternatiflerin ikili karşılaştırılması sonucu elde edilen ağırlıklar incelendiğinde uygulanabilirlik, genellenebilirlik ve kontrol edilebilirlik kriterlerinin tümü için en önemli konuların hizmet içi eğitim ve görev tanımları ve iş yükü dağılımı ile ilgili yaşanan konular olduğu ortaya çıkmıştır. Çalışmanın bu sonucu ambulans servisi yöneticilerinin öncelikli olarak bu iki alana yönelmesi gerektiğini işaret etmektedir. Hizmet içi eğitim konularına ilişkin hizmet içi ve adaptasyon eğitimlerinin yeterli düzeye getirilmesi, hizmet içi eğitimin sahaya yansımalarının ölçülmesi, eğitimci sayısının ve niteliğinin artırılması ve hizmet içi eğitimi özendirilmeye yönelik teşviklerin sağlanması bu konulardan kaynaklanan problemlerin minimize edilmesinde ve çözüme kavuşturulmasında faydalı olacağı düşünülmektedir. Görev tanımları ve iş yükü dağılımı konularına ilişkin il ambulans servisinde görev tanımlarının ayrıntılı olarak yapılması, iş yükü planlamasının iyi yapılması ve ambulans ekip ve personel sayısının artırılmasının bu problem alanından kaynaklanan problemlerin çözümüne ışık tutacağı söylenebilir.

Çalışmadan elde edilen sonuçlar ambulans servisinin üçüncü ve dördüncü önceliklerinin çalışanların motivasyonlarının artırılması ve performanslarının değerlendirilmesi konularının olduğunu göstermektedir. Bu kapsamda çalışanların motivasyonunun artırılması için takdir, terfi vb. ödül sistemlerinin kullanılması, personel arasında çeşitli etkinliklerin düzenlenmesi ve döner sermayeden çalışanlara daha fazla pay ayrılmasının sağlanması gibi hususların göz önünde bulundurulması gerekmektedir. Çalışanların performanslarının değerlendirilmesinde, performans değerlendirme sisteminin birey bazında uygulanması ve objektif performans ölçüm kriterlerinin oluşturulmasının oldukça fayda sağlayacağı söylenebilir. Çalışmanın diğer bir sonucu da

ambulans çalışanlarına kariyer geliştirme olanaklarının sağlanması ile ilgili konulardır. Bu doğrultuda ambulans çalışanları için kariyer olanaklarının geliştirilmesi, çalışanlara kariyer geliştirme için yeterli zaman ve kaynak ve eşit terfi şansının sağlanmasının olumlu gelişmeler sağlayacağı ifade edilebilir.

KAYNAKLAR

- Acil Sağlık Hizmetleri Yönetmeliği (2000). Resmi Gazete Tarihi: 11.05.2000, Resmi Gazete Sayısı: 24046, (Erişim Tarihi: 10 Nisan 2016).
- Anand, S. and Bärnighausen, T. (2004). "Human Resources and Health Outcomes: Cross- Country Econometric Study", *Articles*, 364, 1603-1609.
- Armstrong, M. (2014). *A Handbook of Personnel Management Practice, Thirteenth Edition*, Hong Kong: Designs and Patents Act.
- Belton, V. and Stewart, T. (2010). "Problem Structuring and Multiple Criteria Decision Analysis", M. Ehrgott, J. Rui Figuera, S. Greco (Ed.), *Trends in Multiple Criteria Decision Analysis*, (209-239), New York: Springer Science+Business Media.
- Bergh, A.M., Baloyi, S. and Pattinson, R. C. (2015). "What Is The Impact Of Multi-Professional Emergency Obstetric and Neonatal Care Training?", *Best Practice & Research Clinical Obstetrics and Gynaecology*, 29(8), 1028-1043.
- Bertone, M.P. and Witter, S. (2015). "An Exploration Of The Political Economy Dynamics Shaping Health Worker Incentives In Three Districts In Sierra Leone", *Social Science & Medicine*, 56-63.
- Bilgin, M.H. (2001). "Küreselleşen Dünyada Modern İnsan Kaynaklarının Artan Önemi ve Performans Değerleme", *İ. Ü. İktisat Fakültesi Maliye Araştırma Merkezi Konferansları*, 39. Seri, 207-220.
- Bircan, İ., Gençler, F. (2015). *Analysis of Innovation-Based Human Resources for Sustainable Development*, World Conference on Technology, Innovation and Entrepreneurship, 1348-1354.
- Buchan, J. (2004). "What Difference Does ("Good") HRM Make?", *Human Resources for Health*, 1-7.
- Byun, D.H. (2001). "The AHS Approach For Selecting an Automobile Purchase Model", *Information&Management*, 38, 289-297.
- Carayon, P. (2010). "Human Factors In Patient Safety As An Innovation", *Applied Ergonomics*, 657-665.
- Chen, L., Evans, T., Anand, S., Boufford, J. I., Brown, H., Chowdhury, M., Cueto, M., Dare, L., Dussault, G., Elzinga, G., Fee, E., Habte, D., Hanvoravongchai, P., Jacobs, M., Kurowski, C., Michael, S., Mendez, A. P., Sewankambo, N., Solimano, G., Stilwell, B., Waal, A. and Wibulpolprasert, S. (2004). "Human Resources For Health: Overcoming The Crisis", *Public Health*, 364, 1984-1990.
- Correia, T., Dussault, G. and Pontes, C. (2015). "The Impact Of The Financial Crisis On Human Resources Forhealth Policies In Three Southern-Europe Countries", *Health Policy*, 1600-1605.
- Çalışkan, E.N. (2010). "The Impact Of Strategic Human Resource Management On Organizational Performance", *Journal of Naval Science and Engineering*, 6(2), 100-116.
- Çınaroğlu, S. ve Avcı, K. (2013). "Yönetim Biliminde Sistem Yaklaşımı ve Sağlık Alanı Özelinde Bir Değerlendirme", *Çukurova Üniversitesi İİBF Dergisi*, 17(1), 83-101.
- Damkliang, J., Considine, J., Kent, B. and Street, M. (2015). "Using An Evidence-Based Care Bundle To Improve Thai Emergency Nurses' Knowledge Of Care For Patients With Severe Traumatic Brain Injury", *Nurse Education in Practice*, 23(4), 284-292.
- Decker, K., Lee, S. and Morphet, J. (2015). "The Experiences Of Emergency Nurses In Providing End-Of-Life Care To Patients In The Emergency Department", *Australasian Emergency Nursing Journal*, 18(2), 68-74.
- Demirkaya, H. (2006). "Tarım Toplumundan Bilgi Toplumuna İnsan Kaynakları Yönetiminde Değişim", *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi*, 27, 1-23.

- Dogba, M. and Fournier, P. (2009). "Human Resources and The Quality Of Emergency Obstetric Care In Developing Countries. A Systematic Review Of The Literature", *Human Resource for Health*, 7(7), 1478-1491.
- Elarabi, H.M., Johari, F. (2014). "The Impact Of Human Resources Management On Healthcare Quality", *Asian Journal Of Management Sciences & Education*, 3(1), 13-22.
- En-Nahli, L., Allaoui, H. and Nouaouri, I. (2015). "A Multi-objective Modelling to Human Resource Assignment and Routing Problem for Home Health Care Services", *IFAC Papers Online*, 698-703.
- Furlanetto, D.L.C., Pinho, D.L.C. and Parreira, C.M.S.F. (2015). "Re-Orientation Of Human Resources For Health: A Great Challenge For The Brazilian National Health System", *Public Health, Original Research*, 1166-1171.
- Göcen, K. ve Ateş, M. (2013). "Acil Sağlık Hizmetleri", M. Ateş (Ed.), *Sağlık Hizmetleri Yönetimi*, (39-108) 2. Baskı, İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım.
- Gupta, N., Diallo, K., Zurn, P. and Poz, M. R. D. (2003). "Assessing Human Resources For Health: What Can Be Learned From Labour Force Surveys?", *Human Resources for Health*, 1-16.
- Güngör, İ. ve İşler, D.B. (2005). "Analitik Hiyerarşi Yaklaşımı İle Otomobil Seçimi", *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 1(2), 21-33.
- Haghighatian, M. and Ezati, Y. (2015). An Investigation Into Effective Factors On Human Resources Productivity (Case Study: Region 11, Islamic Azad University, Iran), 6th World conference on Psychology Counseling and Guidance, 14 - 16 May 2015, 601-607.
- Hongoro, C. and McPake, B. (2004). "How To Bridge The Gap In Human Resources For Health", *Series*, 364, 1451-1456.
- Islam, M.Z. (2015). "Evolution Of Human Resource Management and Its Impact On Organizational Success", *International Journal of Advance Research in Computer Science and Management Studies*, 3(2), 301-309.
- Japiong, K.B., Asiamah, G., Dabo, E.O., Donkor, P., Stewart, B., Ebel, B. E. and Mock, C. N. (2015). "Availability Of Resources For Emergency Care At A Second-Level Hospital In Ghana: A Mixed Methods Assessment", *African Journal of Emergency Medicine*, 6(1), 30-37.
- Johnason, P. (2009). *HRM In Changing Organizational Contexts*. D. G. Collings, D. G., G. Wood, G. (Ed.), *Human resource management: A critical approach*, London: Routledge, 19-37.
- Kabene, S.M., Orchard, C., Howard, J.M., Soriano, M.A. and Leduc, R. (2006). "The Importance Of Human Resources Management In Health Care: A Global Context", *Human Resources for Health*, 4(20), 1-17.
- Kalisy, L.M., Salmon, M., Manwa, K., Muller, M. M., Diango, K., Zaidi, R., Wendel, S. K. and Reynolds, T. A. (2015). "The State Of Emergency Care In Democratic Republic Of Congo", *African Journal of Emergency Medicine*, 153-158.
- Karasioğlu, F. ve Çam, A. V. (2008). "Sağlık İşletmelerinde Maliyet Analizi: Karaman Devlet Hastanesinde Birim Muayene Maliyetlerinin Hesaplanması", *Niğde Üniversitesi İİBF Dergisi*, 1(1), 15-24.
- Karasoy, H.A. (2014). "Türk Kamu Yönetiminde Performans Yönetimine Bir Bakış", *Uluslararası Yönetim İktisat Ve İşletme Dergisi*, 10(22), 257-274.
- Kavuncubaşı, Ş. ve Yıldırım, S. (2012). *Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi*, 3. Baskı, Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Kennedy, B., Curtis, K. and Waters, D. (2014). "The Personality Of Emergency Nurses: Is It Unique?", *Australasian Emergency Nursing Journal*, 17(4), 139-145.
- Kuhlmann, E. and Larsen, C. (2015). "Why We Need Multi-Level Health Workforce Governance: Casestudies From Nursing And Medicine In Germany", *Health Policy*, 119(12), 1636-1644.
- Kuruüzüm, A. (2001). "Analitik Hiyerarşi Yöntemi ve İşletmecilik Alanındaki Uygulamaları", *Akdeniz Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 1(1), 83-105.

- Manap, G. (2006). “Analitik Hiyerarşi Yaklaşımı İle Turizm Merkezi Seçimi”, Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, 2, 157-170.
- Narasimhan, V., Brown, H., Mendez, A.P., Adams, O., Dussault, G., Elzinga, G., Nordstrom, A., Habte, D., Jacobs, M., Solimano, G., Sewankambo, N., Wibulpolprasert, S., Timothy Evans, T. and Chen, L. (2004). Responding To The Global Human Resources Crisis, Public Health, 363, 1469-1472.
- Ömürbek, N. ve Şimşek, A. (2012). “Üniversite Öğrencilerinin Cep Telefonu Tercihlerinin Analitik Hiyerarşi Prosesi İle Belirlenmesi”, Niğde Üniversitesi İİBF Dergisi, 5(1), 116-132.
- Özyörük, B. ve Özcan, E.C. (2008). “Analitik Hiyerarşi Sürecinin Tedarikçi Seçiminde Uygulanması: Otomotiv Sektöründen Bir Örnek”, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, 13(1), 133-144.
- Porter, M. E. (2014). Value-Based Health Care Delivery, Harvard Business School, 1-28, <http://www.hbs.edu/healthcare/Documents/2012%2003%2007%20SUT%20HCI%20presentation.pdf>. (Erişim Tarihi: 9 Mart 2016).
- Rotich, K.J. (2015). “History, Evolution and Development of Human Resource Management: A Contemporary Perspective”, Global Journal of Human Resource Management, 3(3), 58-73.
- Roura, L.C. and Rushwan, H. (2014). “An Update On Maternal Mortality In Low-Resource Countries”, International Journal of Gynecology and Obstetrics, 125(2), 175-180.
- Saaty, T.L. (1990). “How to Make a Decision: The Analytic Hierarchy Process”, European Journal of Operational Research, 48(1), 9- 26.
- Saaty, T. (2008). “Decision Making With The Analytic Hierarchy Process”, Int. J. Services Sciences, 1(1), 83-98.
- Saaty, T.L. and Vargas, L.G. (2001). “Models, Methods, Concepts&Applications Analytic Hierarchy Process”, Second Edition, New York: Springer Science+Business Media.
- Sjölin, H., Lindström, V., Hult, H., Ringsted, C. and Kurland, L. (2015). “What An Ambulance Nurse Needs To Know: A Content Analysis Of Curricula In The Specialist Nursing Programme In Prehospital Emergency Care”, International Emergency Nursing, 23(2), 127-132.
- Shretha, R.K., Alavalapati, J.R.R. and Kalmbacher, R.S. (2004). “Exploring the Potential for Silvopasture Adoption in South-central Florida: an Application of SWOT-AHP Method”, Agricultural Systems, 81, 185- 199.
- Sujan, M., Spurgeon, P. and Cooke, M. (2015). “The Role Of Dynamic Trade-Offs In Creating Safety A Qualitative Study Of Handover Across Care Boundaries In Emergency Care”, Reliability Engineering and System Safety, 141, 54-62.
- Tavana, M., Kennedy, D.T. and Joglekar, P. (1996). “A Group Decision Support Framework for Consensus Ranking of Technical Manager”, International Journal of Management, 24(5), 523-538.
- Ünal, A. (2002). “İşletmelerde İnsan Kaynaklarının Önemi, İnsan Kaynakları İşlevleri ve İnsan Kaynakları Yönetimi Sisteminde Ücretleme”, Kamu-İş, 7(1), 1-19.
- Vaidya, O.S. and Kumar, S. (2010). “Analytic Hierarchy Process: An Overview Of Applications”, European Journal Of Operational Research, 169, 1-29.
- Vahidnia, M.H., Alesheikh, A.A., and Alimohammadi, A. (2009). “Hospital Site Selection Using Fuzzy AHP and Its Derivatives”, Journal of Environmental Management, 90, 3048–3056.
- Wind, Y. and Saaty, T.L. (1980). “Marketing Applications of the Analytic Hierarchy Process”, Management Science, 26(7), 641- 658.
- Zahedi, F.M. (1986). “The Analytic Hierarchy Process A Survey of the Method and its Application”, Interfaces, 16, 6-108.

Ek-1

Tablo 6. Alternatiflerin Uygulanabilirlik Kriterine Göre Karşılaştırılması

Uygulanabilirlik	Hizmet İçi Eğitim	Performans Değerlendirme	Görev Tanımları ve İş Yükü Dağılımı	Motivasyon	Kariyer Olanakları
Hizmet İçi Eğitim	1	3	1/2	3	3
Performans Değerlendirme	1/3	1	2	1/3	3
Görev Tanımları ve İş Yükü Dağılımı	2	1/2	1	3	1/2
Motivasyon	1/3	3	1/3	1	3
Kariyer Olanakları	1/3	1/3	2	1/3	1

Ek-2

Tablo 7. Alternatiflerin Genellenebilirlik Kriterine Göre Karşılaştırılması

Genellenebilirlik	Hizmet İçi Eğitim	Performans Değerlendirme	Görev Tanımları ve İş Yükü Dağılımı	Motivasyon	Kariyer Olanakları
Hizmet İçi Eğitim	1	2	1	3	3
Performans Değerlendirme	1/2	1	1/2	2	1
Görev Tanımları ve İş Yükü Dağılımı	1	2	1	3	3
Motivasyon	1/3	1/2	1/3	1	2
Kariyer Olanakları	1/3	1	1/3	1/2	1

Ek-3

Tablo 8. Alternatiflerin Kontrol Edilebilirlik Kriterine Göre Karşılaştırılması

Kontrol Edilebilirlik	Hizmet İçi Eğitim	Performans Değerlendirme	Görev Tanımları ve İş Yükü Dağılımı	Motivasyon	Kariyer Olanakları
Hizmet İçi Eğitim	1	2	1/3	1/2	2
Performans Değerlendirme	1/2	1	1/3	3	1/2
Görev Tanımları ve İş Yükü Dağılımı	3	3	1	3	2
Motivasyon	2	1/3	1/3	1	1/2
Kariyer Olanakları	1/2	2	1/2	2	1

Ek-4

Tablo 9. Kriterlerin İkili Karşılaştırmaları

Kriterler	Uygulanabilirlik	Genellenebilirlik	Kontrol Edilebilirlik
Uygulanabilirlik	1	3	7
Genellenebilirlik	1/3	1	5
Kontrol Edilebilirlik	1/7	1/5	1

Ek-5

Tablo-10. Kriterlerin Göreli Önemleri

Kriterler	Uygulanabilirlik	Genellenebilirlik	Kontrol Edilebilirlik	w	W	V2	V3
Uygulanabilirlik	1	3	7	2,758924176	0,65	1,98947371	3,06488758
Genellenebilirlik	1/3	1	5	1,185631101	0,28	0,854964383	3,06488758
Kontrol Edilebilirlik	1/7	1/5	1	0,305710709	0,07	0,220449486	3,06488758

GÜNDELİK YAŞAMIN SOSYAL MEDYASI, SOSYAL MEDYANIN GÜNDELİK YAŞAMI: İLİŞKİSEL VE ETKİLEŞİMSSEL PERSPEKTİFTEN UYGULAMALI BİR ÇALIŞMA

SOCIAL MEDIA OF DAILY LIFE, DAILY LIFE OF SOCIAL MEDYA: AN APPLIED STUDY FROM RELATIONAL AND INTERACTIONAL PERSPECTIVE

Doç. Dr. Ümit ARKLAN¹

Prof. Dr. Mustafa AKDAĞ²

ÖZET

Günümüz bilgi toplumunda gündelik yaşam ve yeni nesil internet uygulamalarından olan sosyal medya çok farklı yönlerden kesişen, birbirleriyle iç içelik arz eden bir ilişkisel doğaya sahiptir. Gündelik yaşam ve sosyal medya bağıntısının sahip olduğu bu doğa, onu çeşitli yönleri itibariyle araştırmaya, sorgulamaya değer kılmaktadır. Bu ön kabulden hareketle kaleme alınan çalışma, gündelik yaşamla sosyal medya arasındaki ilişki ve etkileşim durumunu alan araştırmasından elde edilen nicel veriler doğrultusunda ortaya koyma amacı taşımaktadır. Genel tarama modeli esas alınarak yapılandırılan araştırmada ulaşılan sonuçlara göre, gündelik yaşam ve sosyal medya konu itibariyle birbirini etkilemekte, birbirlerinin gündeminin oluşmasına etkide bulunmaktadır. Sosyal medyanın gündelik yaşamdaki ilişkiye/etkileşime genel anlamda olumlu bir etkisi olmakta, gündelik yaşamdaki ilişkiyi/etkileşimi genel itibariyle tamamlamakta ya da güçlendirmektedir. Aynı şekilde gündelik yaşamın da sosyal medyadaki ilişkiye/etkileşime etkisi olumlu yönde olmakta, bu etki ise çoğunlukla sosyal medya ortamındaki ilişkiyi/etkileşimi tamamlayıcı, kısmen de söz konusu ilişkiyi/etkileşimi güçlendirici bir karakter taşımaktadır.

Anahtar Kelimeler: Gündelik Yaşam, Sosyal Medya, Yeni İletişim Teknolojileri, İnternet, Etkileşim.

JEL Sınıflandırma Kodları: D83, O33, O35.

ABSTRACT

Daily life in information society of present-day and social media as an applications of new generation have relational nature that concurred in different directions and interrelated with each other. The nature of daily life and social media makes it worth researching and questioning in different aspects. The study written with this pre-acceptance aims to reveal relationship with daily life and social media from quantitative data on field study. According to conclusions in the study, on the basis of general scanning model, as issues, daily life and social media affecting and building agenda of each other. Generally, social media creates positive impact and complements or strengthens on daily life relation/interaction. Similarly, daily life creates positive impact on social media relation/interaction too. The impact has a complementary character in mostly, while empowering in partly on social media relation/interaction.

Keywords: Daily Life, Social Media, New Communication Technologies, Internet, Interaction.

JEL Classification Codes: D83, O33, O35.

¹ Süleyman Demirel Üniversitesi, İletişim Fakültesi, Gazetecilik Bölümü, umitarklan@sdu.edu.tr

² Erciyes Üniversitesi, İletişim Fakültesi, Halkla İlişkiler ve Tanıtım Bölümü, makdag42@gmail.com

1. GİRİŞ

Yeni iletişim teknolojilerinin ve bunlar içerisinde internetin gündelik yaşamımıza çok yoğun bir biçimde dahil olmasıyla birlikte, gündelik yaşamla internet üzerinden erişilen ortamlar arasında farklı türden ilişkiler ve etkileşimler yaşanır olmuştur. Kişiden kişiye, konudan konuya, durumdan duruma vb. değişiklik arz eder bir yapıda olan bu etkileşimler, kimi zaman birbirini tamamlar, kimi zaman birbirini engeller, kimi zaman birbirini destekler, kimi zaman ise birbiriyle çakışır nitelik taşımaktadır. Bu doğrultuda, gündelik yaşam içerisinde cereyan eden olayların ve meydana gelen gelişmelerin internet ortamında yeni birliktelikleri, yeni grupları ya da yeni tartışmaları beraberinde getirdiği görülmekle birlikte, internet ortamında ortaya atılan bir konunun, patlak veren bir skandalın, ortaya çıkan bir görüntü veya ses kaydının ya da bilinçli/bilinçsiz yayılan bir enformasyon/dezenformasyonun gündelik yaşamı derinden etkilediği, sarstığı hatta kimi zaman değiştirip dönüştürdüğü durumlara da rastlamak mümkündür.

Yeni iletişim teknolojileri içerisinde önemli bir yere sahip olan internetin sağlamış olduğu iletişim ortamlarından birisi ise çalışmanın da konusunu teşkil eden sosyal medyadır. Sosyal medya adından da anlaşılacağı üzere, gündelik yaşam içerisinde ilişkisel ve etkileşimsel anlamda gerçekleştirilen aktivitelerin çoğunun sanal ortama aktarıldığı, kendine has ritüelleri, törenleri, arkadaşlıkları, boş zaman etkinlikleri ve gündemi olan iletişim ortamları olarak karşımıza çıkmaktadır. Sahip olduğu bu özellik itibariyle gündelik yaşam içerisinde önemli bir yere sahip olmakla birlikte, bizzat kendi ortamı içerisinde ayrı bir gündelik yaşam pratiği de sunmakta, kimi noktalarda gündelik yaşamdan ve meydana gelen gelişmelerden etkilenirken, kimi noktalarda gündelik yaşama ve gerçekleşen gelişmelere çok farklı yönlerden etkiye bulunabilmektedir.

Tüm bu ön kabullerden yola çıkan çalışma, gündelik yaşamla sosyal medya arasındaki ilişkiyi ve etkileşimi, sahip olunan gündem, mevcut etki potansiyeli ve etki yönü açısından ortaya koymayı amaçlamaktadır. Bu amaç doğrultusunda, gündelik yaşam ve sosyal medya ilişkisine ilişkin kavramsal çerçevenin ve daha önce yapılmış ampirik araştırmaların detaylandırıldığı literatür taramasına yer verilmekte, ardından yedi üniversitesinin İletişim Fakültesi öğrencilerine uygulanan alan araştırmasından elde edilen veriler değerlendirilerek, ulaşılan sonuçlar paylaşılmaktadır.

2. LİTERATÜR TARAMASI

2.1. Kavramsal Çerçeve

Bireylerin gündelik yaşam örüntüleri kişiye özgü olmakla beraber, taşıdığı toplumsal boyut itibariyle toplumsal yapıdan soyutlanamaz. 'Bütün olarak topluma ilişkin bilgi sahibi olunmadan gündelik yaşamın bilinmesi de bu yüzden mümkün değildir' (Lefebvre, 2013b:19). Bu örüntüler, sahip olunan sosyo-demografik ve sosyo-kültürel özellikler doğrultusunda şekillenmekte, söz konusu özelliklerde meydana gelen değişim bireyin gündelik yaşamını doğrudan etkileyerek dönüştürmektedir. Ayrıca yaşanan bölge ve beraberinde gelen imkan ve kısıtlar, iklim, coğrafi şartlar ve mevsim gibi çok farklı etmenler de gündelik yaşam üzerinde etkilidir. Gündelik yaşamdan kastedilen 24 saatlik zaman dilimini bireyin ne şekilde doldurduğu, nelerle meşgul olduğu, hangi tür eylem ve işlemleri gerçekleştirdiğidir. Elbette bireylerin her günü birbirinin aynı değildir. Ancak ayrıntılarda farklılaşmalar olmakla birlikte ana örüntüler, gündelik rutin ve alışkanlıklar pek bir farklılaşma içermemektedir. Kişiden kişiye başkalık göstermekte olan, 'gündelik yaşam, çalışma, ailevi ve özel yaşam ve boş vakit olmak üzere üç ögeyi kapsamı içerisine almakta' (Lefebvre, 2013a:37), bu ekseninde çeşitli koşuşturma ve telaşlarla geçmektedir. Mevcut gündem doğrultusunda türü ve yoruculuğu değişmekte olan koşuşturma ve telaşlar birtakım hayalleri/hayal kırıklıklarını, mutlulukları/mutsuzlukları, umutları/umutsuzlukları, başarıları/başarısızlıkları vb. beraberinde getirmekte, tüm bu yaşanmışlıklar tekrar yeni koşuşturma ve telaşlara sebebiyet vermektedir. Bu şekilde gündelik yaşam döngüsü devam etmektedir.

Birbirlerinden pek çok yönden farklılaşan yaşam tarzları insanların gündelik yaşamlarına etki etmekte, özgün örüntüler ortaya çıkarmaktadır. Kimilerine ilginç, cazip, heyecan verici, imrenilen türden gelen yaşam biçimleri, kimileri için aynı anlamı ifade etmemekte, hatta tekdüze, sıradan, rutin, bunaltıcı türünden çağrışımlar yapabilmektedir. Burada unutulmaması gereken, her insanın elinde olmayan bazı sebeplerden ötürü istediği bir yaşam biçimini sürdüremediğidir. Tecrübe edilen yaşam biçimiyle istenilen yaşam biçimi arasındaki fark ne denli fazla ise bireyin hayattan aldığı tat da o denli azalmakta, hırçın, bunalmış, tatminsiz bireyler haline gelebilmektedir. İnsanın yaşamı boyunca sergilediği tüm davranışlarında karşımıza çıkan mutluluk arayışı, tercihlerde belirleyici olmakta, bireyi istediği gibi bir hayat yaşamaya yönlendirmektedir. Eğer birey yaşam tarzını

değiştirecek, istediği hale getirecek imkanlara sahip değilse mevcut yaşam tarzını küçük müdahale ve dokunuşlarla daha arzu edilir bir duruma kavuşturma yolunu tercih etmektedir. Bunu da zihninde anlamlandırarak bilişsel bir temele oturtmaktadır. Bu bağlamda, çok da külfetli ve zahmetli olmayan fiil ve eylemler geliştirmekte, hobiler edinmekte, farklı meşgaleler bulmakta ve bu şekilde duymuş olduğu hazzı daha da artırma imkanına kavuşarak, gündelik yaşamına artı bir değer katmaktadır. Her toplumsal yapının kendi imkan ve kısıtları çerçevesinde şekillenen bu duruma, yaşadığımız çağda yeni iletişim teknolojileri büyük oranda katkı sağlamaktadır.

İletişim, işbirliği ve paylaşımın önem kazandığı günümüz bilgi toplumunun (Eren, 2014:230) getirilerinden birisi olan yeni iletişim teknolojilerinin etkisiyle, sanal ortamın hızla günlük hayatın içerisine dahil olması (Çetin ve Özgiden, 2013:174), bireyin gündelik yaşamını iki farklı dünyada karşımıza çıkarmaktadır. Bunlardan biri gerçek dünya, diğeri ise 'dijital, sanal, simule edilmiş' (Shore ve Zhou, 2009:18) gibi değişik kavramlarla ifade edebileceğimiz dünyadır. Söz konusu iki dünya birbiriyle çok iç içe geçmiş durumdadır. Öyle ki bir dünyada yaşanan çok çabuk diğeri dünyayı ve o dünyanın gündemini de etkilemekte, arkadaşlıklar, evlilikler, ilişkiler, kavgalar, şikayetler, kaygılar, umutlar vb. bir dünyadan diğeriye taşınabilmektedir. Buradan, bireyin her iki dünyada da aynı olabileceği ve aynı davranışları sergileyebileceği sonucu çıkarılmamalıdır. 'Gerçek dünya ile dijital dünyanın farklı seviyelerde birliktelik içerisinde olduğu bu tip bir yaşamda' (Arklan ve Akdağ, 2012:721), kimi zaman birey bir dünyada yapamadığını diğeri dünyada yapmaya çalışabilmekte, bastırılmış duygularını tatmine uğraşabilmekte, kendini ve kimliğini gizleyerek bambaşka bir kişilik ve kimlik altında ortaya çıkabilmektedir. Gerçek dünyadaki gündelik yaşamını ve yaşam tarzını bildiğimiz bir birey, hayal dahi edemeyeceğimiz bir kişi olarak dijital dünyada karşımıza çıkabilmektedir. Kimi insanlar hem gerçek hem dijital dünyayı dengeli, birbirini destekler ve tamamlar şekilde kullanabilirken, kimileri de mevcut yaşam standartlarıyla uyumlu bir biçimde hareket edemediği için çatışmaların, karmaşaların, tatminsizliklerin, kaos ve uyumsuzlukların içerisinde kendini bulmaktadır.

Dijital dünyanın ayrı bir dünya olarak tam anlamıyla karşımıza çıkması, web 2.0 ve 'bu trendin içerisinde yer alan bir uygulama türü olan sosyal medya' (Arfaa ve Wang, 2014:14) ile olmuştur. Zaman, mekan ve bütçe sorunu yaşanmaksızın milyonlarca insanın aynı zaman diliminde iletişime geçebildiği internet (Demirtaş, 2012:83), 1990'lara kadar ev içerisindeki hayatın bir parçası haline gelememiş (Gunelius, 2011:5-6) ve web 2.0 dönemine kadar da dinamik bir işleve sahip olamamıştır (Tongut ve Akman, 2014:121). Web 1.0 teknolojisinin tek yönlü iletişimi temel alan (Telli, 2012:67), içerik ve uygulamaların sadece belirli kişiler tarafından üretilerek yayınlanması esasına dayanan yapısı (Kaplan ve Haenlein, 2010:61) bunun temel nedenleri arasında yer almıştır. Her zaman sosyal bir araç olagelen (Sterne, 2010:xvi) ve belirli bir sahibi bulunmayan internet (Akter, 2009:94), kullanıcılarına, sağlanan içeriğe katkıda bulunma ve hizmette aktif olarak rol alma fırsatı sunan (Zhao vd., 2011:3) web 2.0 ve beraberinde sosyal medyanın yükselişi ile çalışma sisteminde çok önemli değişimler yaşamıştır (Ioannidis vd., 2014:186). Temelleri 1997'de atılan (Bostancı, 2010: 114) web temelli bu yeni ortam sayesinde kullanım alanını büyütmüş (Vural ve Bat, 2010:3372), yeni nesil uygulamaları içerir olmuş (Eren ve Aydın, 2014:198), böylece de gündelik yaşamda işgal ettiği yeri (Aytekin ve Sütücü, 2012:12) ve insanların hayatları üzerinde sahip olduğu etkiyi (Kartal, 2013:160) daha da artırmıştır.

Sosyal medya ifadesi, belirli tür medya içeriklerinin paylaşımı için kullanılan (Trottier ve Lyon, 2012:89), sosyal-ağlar, sanal dünyalar, sosyal haber ve yer işaretleme siteleri, wikiler, forumlar ve düşünce siteleri için bir şemsiye terimdir (Tuten, 2008:20). Özünde, Web teknolojisinin çevrim-içi gerçekleşen sosyal etkileşimler aracılığıyla mesaj yayılması olarak tanımlanabilir (Parker, 2010:XVIII). Kullanıcılar arasında sosyal etkileşimi destekleyen bir dizi çevrim-içi araç ve uygulamaya gönderme yapmakta (Hansen vd., 2011:12; Bregman, 2014:5), bu araç ve uygulamalar yardımıyla, kişilere birbirleriyle irtibat, iletişim ve etkileşime geçme olanağı sunmaktadır (Correa vd., 2010:247-248). Sahip olduğu imkanlar sayesinde, kişiler ve gruplar fotoğraf ve video paylaşımında bulunabilecekleri gibi, toplantı organize edebilmekte, hafta sonu planları yapabilmekte, arkadaş, aile veya müşterileriyle habere değer konuları paylaşabilmekte ve bilgilerini güncelleyebilmektedir (Global Justice Information Sharing Initiative, 2013:5). Kısacası, hayatlarındaki önemli hadiselerden, bu sabah kahvaltıda ne yediklerine varıncaya kadar her şeyi paylaşabilmektedir (Golbeck, 2015:1).

Her kültürden ve her kesimden insanın beklentilerine cevap veren (Çalı ve Altunbaş, 2012:2; Ada ve Abul, 2014:317) sosyal medya, etkileşimlilik başta olmak üzere sahip olduğu doğa ve sunduğu imkanlar itibarıyla son derece iddialı bir ortam olarak karşımıza çıkmakta, Z kuşağının içine doğduğu, Y kuşağının hemen hepsinin, X kuşağının da bir bölümünün taşıdığı bir dünya halini almış bulunmaktadır. Yeni iletişim teknolojileriyle dijital dünyada var olabilmek, bağlantı kurabilmek için zaman ve mekan kısıtı ortadan kalkmış, kişiler çok çeşitli araçlarla hemen her yerde her zaman bu dünya ile istediklerinde bağlantı kurabilir duruma gelmiştir. Bu durumla

birlikte, kimi zaman sosyal medya ve o mecrada meydana gelen olay ve gelişmeler gündelik hayatın konusu olabilirken, kimi zaman da gündelik yaşamdaki yaşanmışlıklarımız fotoğraf, yazı, video vb. içeriklerle sosyal medya ortamına taşınabilmektedir.

Bireyler gündelik yaşamdaki davranış şekilleri ve diğer olaylara, bireylere yaklaşım tarzları itibarıyla aynı özgüvene ve aynı girişimci yapıya sahip değildir. Kimi bireyler yeniliklere adapte olma konusunda çok zorlanmazken ve atılganken, kimileri yeni bir işe girerken, tercihte bulunurken, arkadaş edinirken vb. alacağı kararlarda çok daha temkinlidir. Bu kişilik tipleri benzer edimleri ‘son derece kişisel olan sosyal medya’ (Jacobson, 2009:14) ortamında da göstermekte, sosyal medya kullanım pratikleri, o ortamda sosyalleşme ve arkadaş edinme gibi yönlerden benzer davranış tarzları sergilemektedir. Ayrıca, bireyin gündelik yaşamdaki meşguliyeti ile sosyal medya ortamında bulunma sıklığı arasında ters yönde bir ilişki beklenmektedir. Gündelik yaşamda pek vakti olmayan, yoğun telaş ve koşturmaca içerisinde bulunan kişilerin sosyal medya ortamında çok aktif bulunmaları, sık paylaşımlar gerçekleştirmeleri ve paylaşımları çok düzenli takip edebilmeleri zordur. Özellikle topluma mal olmuş kişiler bu zorluğun üstesinden gelme adına sosyal medya yöneticilerinden ya da danışmanlarından faydalanmaktadır. Kendi kontrollerinde ve kendi istekleri doğrultusunda bu kişileri yönlendirmekte, bu sayede sosyal medyanın imkanlarından yararlanmaktadır.

Diğer insanlarla yüz-yüze görüşülen zamanların dışında da irtibat halinde olmayı sağlayan (Deckers ve Lacy, 2011:14) sosyal medya ve bireyin bu ortamda bulunması, böyle bir imkana sahip olması onun gündelik yaşamdaki bazı işlerini de kolaylaştırmaktadır. Birey ‘insanları birbirine bağlayan, hayatlarının her alanında ilişkilerini sürdürmelerini ve desteklemelerini temin eden bu ortam’ (Golbeck, 2015:1) sayesinde, çok fazla zahmete girmeden toplumsal yönetsel olaylara karşı tepkisini çok rahat gösterebilmekte, gündelik yaşamda ihtiyaç duyacağı bilgileri sosyal medya ortamından çok çabuk edinebilmekte, duyurular yapabilmekte, gelişmeleri takip edebilmekte, gündelik yaşamda bir araya gelebilmesi neredeyse imkansız olan çok uzaktaki bireylerle bilgi alışverişi, etkileşim içerisine girebilmekte, iş yapabilmekte, arkadaşlıklar kurabilmektedir.

Hayatımızın bütünleşik bir parçası haline gelen (Messier, 2014:93) sosyal medya, gündelik yaşam pratiklerinin taşındığı ortam olarak zaman kısıtını ortadan kaldırmakta, ayrı bir maliyet ve zahmet istememekte, bireyleri belirli mekanlarda olmak zorunda bırakmamakta, tüm sınırları aşan doğasıyla adeta kendisini onların emrine amade kılmaktadır. Bireyin bu ortamdaki gündelik yaşam pratiklerini yönlendirme ve çekip çevirme durumu tamamen kendi inisiyatifindedir. Birey ‘içeriğin tüketicisi olmaktan onun üreticisi ve yayıcısı olma olanağını sağlayan böyle bir mecrayı’ (Scott ve Jacka, 2011:5) çok faydalı ve işlevsel kullanarak gündelik yaşamını zenginleştirebileceği gibi, yanlış ve bilinçsiz kullanım nedeniyle kendisine ve gündelik yaşantısına zarar da verebilmektedir. Bu noktada sağlıklı ve etkili bir sosyal medya okuryazarlığına sahip olunması büyük önem arz etmektedir.

2.2. İlgili Çalışmalar

Literatür incelendiğinde, ülkemizde gerek gündelik yaşam, gerekse sosyal medya ile ilgili farklı bağlamlarda veriler ortaya koyma amacı taşıyan çok sayıda ampirik çalışmanın olduğu görülmektedir. Buna karşın, gündelik yaşam ve sosyal medyayı aynı çatı altında ele alan, birbirleriyle olan ilişkilerini ve etkileşimlerini karşılıklı incelemeye tabi tutan çalışma sayısı oldukça sınırlıdır. İlk olarak 2010 yılında literatüre kazandırılmaya başlanan çalışmaların ikisi yüksek lisans tezi ve ikisi makale olmak üzere toplamda dört çalışma ön plana çıkmaktadır. Tamamı nitel araştırma yöntemleri kullanılarak kaleme alınan söz konusu çalışmaları aşağıdaki şekilde detaylandırmak mümkündür:

Altunay tarafından 2010 yılında Galatasaray Üniversitesi İletişim Dergisinde (İleti-ş-im) yayınlanan çalışma, sosyal paylaşım ağlarının gündelik yaşamla olan ilişkisini Twitter özelinde tespit etme amacı taşımaktadır. Araştırma kapsamında, katılımcıların Twitter sayfa içerikleri, katılımcı gözlem tekniği kullanılarak taranmış, elde edilen nitel veriler yarı yapılandırılmış derinlemesine mülakattan temin edilen veriler ile beraber analiz edilmiş, sağlanan nitel veri setleri, tematik kategorilere ayrılarak etnografik bakış açısıyla yorumlanmıştır. Araştırma sonucunda, gündelik yaşam ile Twitter arasında interaktif ve karmaşık bir ilişkinin söz konusu olduğu, Twitter kullanımının makro ve homojen bir kullanım pratiği olmaktan ziyade, her bir kullanıcının daha mikro düzeyde, kişisel bir kullanım şekli geliştirdiği yönünde bulgulara varılmıştır.

Baydar tarafından 2012 yılında Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü bünyesinde hazırlanan çalışma, home-office çalışanların gündelik yaşam deneyimleri içerisinde yeni medyanın nasıl konumlandığını ortaya koyma amacı taşıyan bir yüksek lisans tezidir. Araştırma kapsamında, Ankara’da yaşayan, çevirmenlik ya da tasarımcılık yaparak hayatını idame ettiren 12 katılımcı ile derinlemesine mülakat gerçekleştirilmiş, araştırma

sonucunda da home-office çalışanların iş ve boş zaman ayrımının bulanıklaştığı, yeni medyanın gündelik yaşama iş nedeniyle ve iş dışı gerekçelerle farklı şekillerde entegre olduğu yönünde bulgulara ulaşılmıştır.

Yıldırım tarafından 2014 yılında Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü bünyesinde kaleme alınan çalışma, günümüzde değişim ve dönüşüm geçiren gündelik yaşam içerisinde; internetin, yeni medya araçlarının ve sosyal ağların nasıl konumlandığını ve söz konusu araçların üniversite gençliğinin gündelik yaşam pratiklerine hangi yönde etkide bulunduğunu tespit etme amacı taşıyan bir yüksek lisans tezidir. Araştırma kapsamında, Anadolu Üniversitesi Fen Fakültesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İletişim Bilimleri Fakültesi ve Porsuk Meslek Yüksekokulu çatısı altında öğrenim gören toplam 32 öğrenci ile yarı yapılandırılmış derinlemesine mülakat yapılmış, araştırma sonucunda ise, internet ve sosyal ağların yoğun şekilde kullanıldığı, bireylerin kendilerini internet mecralarında olduklarından farklı gösterdiği, gündelik haber takibinin çoğunlukla internet ve sosyal ağlardan gerçekleştirildiği ve internetin aşırı kullanımının, gündelik işleri aksatacağı yönünde bulgular elde edilmiştir.

Dağtaş ve Yıldırım tarafından 2015 yılında folklor/edebiyat dergisinde yayımlanan çalışma ise, Dağtaş'ın danışmanlığında yürütülen ve Yıldırım tarafından 2014 yılında Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü bünyesinde hazırlanan "İnternet ve Sosyal Ağlar Dolayımı Gündelik Yaşam Pratikleri: Üniversite Gençliği Üzerine Bir Alan Araştırması (Anadolu Üniversitesi Özelinde Fen Fakültesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İletişim Bilimleri Fakültesi ve Porsuk Meslek Yüksekokulu Örnekleri)" başlıklı yüksek lisans tezinin özetlenmiş ve yeniden gözden geçirilerek makaleye dönüştürülmüş halidir. Dolayısıyla bu çalışmanın amacına ve ulaştığı sonuçlara yukarıdaki paragrafta etraflıca yer verilmiştir.

3. YÖNTEM

Bu başlık altında, araştırmanın modeli, uygulanması ve örneklem, veri toplamak için yararlanılan araçlar ve verilerin analiz edilerek birtakım bulgulara ulaşabilmek için kullanılan istatistiksel testler üzerinde durulmaktadır.

3.1. Araştırmanın Modeli

Bu araştırma genel tarama modelinde olup; çalışmanın bağımlı ve bağımsız değişkenleri arasında karşılaştırmalı ilişkisel tarama gerçekleştirilmiştir.

3.2. Araştırmanın Uygulanması ve Örneklem

Gündelik yaşamla sosyal medya arasındaki ilişki ve etkileşim durumunu saptamak üzere 2-13 Ocak 2012 tarihleri arasında Cumhuriyet, Ege, Erciyes, Fırat, Gazi ve Gümüşhane olmak üzere toplamda yedi üniversitenin İletişim Fakültesi öğrencileri üzerinde bir alan araştırması yapılmıştır. Örneklem seçiminde amaçlı örneklemin kullanıldığı araştırmada yüzyüze görüşme yöntemi tercih edilerek sahaya toplam 550 anket uygulanmış, yapılan ön inceleme sonucunda 533 anket formunun analiz için uygun olduğu anlaşılmıştır.

3.3. Veri Toplama Araçları

Gündelik yaşam açısından sosyal medyayı, sosyal medya açısından gündelik yaşamı karşılıklı olarak ve birbirlerine etki potansiyelleri hesaba katılarak ortaya koymak üzere 4 ana bölümden oluşan 30 soruluk bir anket formu hazırlanmıştır. İlk bölümde gündelik yaşama ilişkin konuların sosyal medya ortamında yer alma durumunu ölçmeye dönük 5'li (1= hiçbir zaman, 5= her zaman) likert skalasıyla hazırlanmış 11, ikinci bölümde sosyal medya ortamında yer alan konuların gündelik yaşamda konuşma konusu yapılma durumunu tespit etmeye yönelik 5'li (1= hiçbir zaman, 5= her zaman) likert skalasıyla hazırlanmış 11, üçüncü bölümde gündelik yaşamın ve sosyal medyanın ilişki/etkileşim durumunu ortaya koymak üzere hazırlanmış 4, dördüncü ve son bölümde ise araştırmaya katılanların sosyo-demografik özelliklerini betimlemeye dönük hazırlanmış 4 soru yer almaktadır.

Anket formu sahada uygulanmadan önce 30 kişi üzerinde ön-test gerçekleştirilmiş, anlaşılabilirlik ve analizlere uygunluk düzeyi tespit edilerek gerekli düzenlemeler yapılmış, son şekli verilmiştir.

3.4. Verilerin Analizi ve Kullanılan Testler

Alan araştırmasından temin edilen veriler SPSS 17.0 istatistik programı kullanılmak suretiyle elektronik ortamda işlenmiştir. Verilerin analizinde sırasıyla, katılımcıların sosyo-demografik özelliklerine, gündelik yaşama ilişkin olan konuların sosyal medya ortamında yer alma durumuna, sosyal medya ortamında yer alan konuların gündelik

yaşamda konuşma konusu yapılma durumuna, gündelik yaşamın sosyal medyayı, sosyal meydanın gündelik yaşamı belirleme/etkileme durumuna, sosyal medyanın gündelik yaşamdaki ilişkiye/etkileşime etkide bulunma durumuna, gündelik yaşamın sosyal medyadaki ilişkiye/etkileşime etkide bulunma durumuna ve gündelik yaşamdaki değişimin sosyal medya kullanımına etkisine ilişkin verileri ortaya koymak amacıyla frekans dağılımları gibi betimleyici istatistik tekniklerinden faydalanılmıştır. Gündelik yaşama ilişkin olan konularla sosyal medya ortamında yer alan konular arasındaki ilişki/etkileşim durumunu tespit etmek amacıyla korelasyon analizi; gündelik yaşamın sosyal medyayı, sosyal meydanın gündelik yaşamı belirleme/etkileme durumunun, sosyal medyanın gündelik yaşamdaki ilişkiye/etkileşime etkide bulunma durumunun, gündelik yaşamın sosyal medyadaki ilişkiye/etkileşime etkide bulunma durumunun ve gündelik yaşamdaki değişimin sosyal medya kullanımına etkisinin sosyo-demografik özellikler ve birbirleri bakımından göstermiş olduğu farklılaşmayı saptamak amacıyla da Ki Kare testi kullanılmıştır.

4. ARAŞTIRMA BULGULARI

4.1. Sosyo-Demografik Özellikler

- **Cinsiyet** itibarıyla, araştırmaya katılanların %55,9'u erkek, %44,1'i kadındır.
- **Aylık yapılan ortalama harcama** itibarıyla, en düşük aylık katılımcı harcaması 100 TL, en yüksek 2000 TL, katılımcıların aylık ortalama harcamalarının aritmetik ortalaması 488,76 TL, standart sapması 244,73 TL'dir.
- **Yaş** itibarıyla, en düşük katılımcı yaşı 18, en yüksek 33, katılımcıların yaşlarının aritmetik ortalaması 21,50, standart sapması 2,44'tür.
- **Okuduğu sınıf** itibarıyla, katılımcıların %31,5'lik kısmı ikinci sınıf, %28,3'lük kısmı birinci sınıf, %23,6'lık kısmı üçüncü sınıf, %15,6'lık kısmı dördüncü sınıf ve %0,9'luk kısmı hazırlık sınıfı öğrencisidir.

4.2. Gündelik Yaşamın ve Sosyal Medyanın Gündemi

Gündelik yaşamın ve sosyal medyanın gündemini ortaya koymak üzere, öncelikle gündelik yaşama ilişkin olan konuların sosyal medya ortamında yer alma durumu ve sosyal medya ortamında yer alan konuların gündelik yaşamda konuşma konusu yapılma durumu üzerinde durulmakta, ardından da gündelik yaşama ilişkin olan konularla sosyal medya ortamında yer alan konular arasındaki ilişkiler/etkileşimler açıklanmaktadır.

4.2.1. Gündelik Yaşama İlişkin Olan Konuların Sosyal Medya Ortamında Yer Alma Durumu

Gündelik yaşama ilişkin olan konuların sosyal medya ortamında yer alma durumu Tablo 1'de yer alan veriler doğrultusunda incelendiğinde, verilen cevapların nadiren ile sık sık arasında değişen aritmetik ortalamalara sahip olduğu görülmektedir. Bu bağlamda en yüksek ortalamayı sosyal konular (A.O.= 3,91) alırken, bunu sırasıyla magazin konuların (A.O.= 3,52) ve spora ilişkin konuların (A.O.= 3,46) takip ettiği, en düşük ortalamaya ise hukuki konuların (A.O.= 2,25) sahip olduğu anlaşılmaktadır. Ayrıca, gündelik yaşama ilişkin olan konuların sosyal medya ortamında yer alma durumunun ,94 ile 1,40 arasında değişen standart sapmalara sahip olduğu gözlenmektedir. Bu verilerden hareketle, gündelik yaşama ilişkin konulardan en fazla sosyal konuların, en az ise hukuki konuların sosyal medya ortamına yansıdığını, orada yer bulduğunu söylemek mümkündür.

Tablo 1. Gündelik Yaşama İlişkin Olan Konuların Sosyal Medya Ortamında Yer Alma Durumu

Gündelik Yaşama İlişkin Konular	N	Mean	Std. Deviation
Sosyal Konular	532	3,91	1,02
Magazinel Konular	532	3,52	1,40
Spora İlişkin Konular	531	3,46	1,23
Siyasi Konular	530	3,28	1,22
Kültürel Konular	529	3,26	1,12
Sanatsal Konular	531	3,05	1,17
Eğitime İlişkin Konular	530	2,88	1,07
Dini Konular	530	2,73	1,12
Sağlığa İlişkin Konular	531	2,66	,97
Ekonomik Konular	526	2,65	1,07
Hukuki Konular	530	2,25	,94

Gündelik yaşama ilişkin olan konulardan her biri sosyal medya ortamında yer alma durumu itibariyle kendi içerisinde bir değerlendirmeye tabi tutulduğunda ise;

- *sosyal konuları*, araştırmaya katılanların %37'si sık sık, %33,4'ü her zaman, %18,6'sı ara sıra ve %9'u nadiren sosyal medya ortamında görürken, %1,9'u hiçbir zaman görmediklerini belirtmektedir. Soruyu cevapsız bırakanların oranı ise %0,2'dir.

- *magazinel konuları*, araştırmaya katılanların %31,9'u her zaman, %28,3'ü sık sık ve %14,6'sı ara sıra sosyal medya ortamında görürken, %14,6'sı hiçbir zaman görmediklerini ve %10,3'ü nadiren gördüklerini belirtmektedir. Soruyu cevapsız bırakanların oranı ise %0,2'dir.

- *spora ilişkin konuları*, araştırmaya katılanların %28,3'ü sık sık, %24,4'ü her zaman, %24'ü ara sıra ve %15'i nadiren sosyal medya ortamında görürken, %7,9'u hiçbir zaman görmediklerini belirtmektedir. Soruyu cevapsız bırakanların oranı ise %0,4'tür.

- *siyasi konuları*, araştırmaya katılanların %30,2'si sık sık, %28,9'u ara sıra ve %16,9'u her zaman sosyal medya ortamında görürken, %12,2'si hiçbir zaman görmediklerini ve %11,3'ü nadiren gördüklerini belirtmektedir. Soruyu cevapsız bırakanların oranı ise %0,6'dır.

- *kültürel konuları*, araştırmaya katılanların %31,7'si sık sık, %30'u ara sıra, %16,9'u nadiren ve %13,1'i her zaman sosyal medya ortamında görürken, %7,5'i hiçbir zaman görmediklerini belirtmektedir. Soruyu cevapsız bırakanların oranı ise %0,8'dir.

- *sanatsal konuları*, araştırmaya katılanların %28,7'si ara sıra, %27,4'ü sık sık ve %21,6'sı nadiren sosyal medya ortamında görürken, %11,1'i hiçbir zaman görmediklerini ve %10,9'u her zaman gördüklerini belirtmektedir. Soruyu cevapsız bırakanların oranı ise %0,4'tür.

- *eğitime ilişkin konuları*, araştırmaya katılanların %36,4'ü ara sıra, %25,1'i nadiren ve %20,5'i sık sık sosyal medya ortamında görürken, %10,3'ü hiçbir zaman görmediklerini ve %7,1'i her zaman gördüklerini belirtmektedir. Soruyu cevapsız bırakanların oranı ise %0,6'dır.

- *dini konuları*, araştırmaya katılanların %33,2'si nadiren, %28,1'i ara sıra ve %17,6'sı sık sık sosyal medya ortamında görürken, %12,9'u hiçbir zaman görmediklerini ve %7,5'i her zaman gördüklerini belirtmektedir. Soruyu cevapsız bırakanların oranı ise %0,6'dır.

- *sağlığa ilişkin konuları*, araştırmaya katılanların %39'u ara sıra, %31,9'u nadiren ve %13,5'i sık sık sosyal medya ortamında görürken, %11,3'u hiçbir zaman görmediklerini ve %3,9'u her zaman gördüklerini belirtmektedir. Soruyu cevapsız bırakanların oranı ise %0,4'tür.

- *ekonomik konuları*, araştırmaya katılanların %36,6'sı nadiren, %30,2'si ara sıra ve %12,8'i sık sık sosyal medya ortamında görürken, %12,2'si hiçbir zaman görmediklerini ve %6,9'u her zaman gördüklerini belirtmektedir. Soruyu cevapsız bırakanların oranı ise %1,3'tür.

- *hukuki konuları*, araştırmaya katılanların %46'sı nadiren ve %22'si ara sıra sosyal medya ortamında görürken, %20,5'i hiçbir zaman görmediklerini, %9,4'ü sık sık ve %1,7'si her zaman gördüklerini belirtmektedir. Soruyu cevapsız bırakanların oranı ise %0,6'dır.

4.2.2. Sosyal Medya Ortamında Yer Alan Konuların Gündelik Yaşamda Konuşma Konusu Yapılma Durumu

Sosyal medya ortamında yer alan konuların gündelik yaşamda konuşma konusu yapılma durumu Tablo 2 doğrultusunda bir incelemeye tabi tutulduğunda, elde edilen cevapların nadiren ile sık sık arasında değişmekte olan aritmetik ortalamalarının bulunduğu ortaya çıkmaktadır. Bu bağlamda en yüksek ortalamayla birinci sırayı sosyal konular (A.O.= 3,63) alırken, bunu sırasıyla kültürel konular (A.O.= 3,31) ve eğitime ilişkin konular (A.O.= 3,19) takip etmekte, hukuki konular ise (A.O.= 2,22) en düşük ortalamayla en son sırada yer almaktadır. Ayrıca, sosyal medya ortamında yer alan konuların gündelik yaşamda konuşma konusu yapılma durumunun ,99 ile 1,36 arasında değişen standart sapmalara sahip olduğu görülmektedir. Bu verilerden yola çıkarak, sosyal medya ortamında yer alan konulardan en fazla sosyal konuların, en az ise hukuki konuların gündelik yaşama yansıdığını, orada konuşma konusu yapıldığını söylemek mümkündür.

Tablo 2. Sosyal Medya Ortamında Yer Alan Konuların Gündelik Yaşamda Konuşma Konusu Yapılma Durumu

Sosyal Medya Ortamındaki Konular	N	Mean	Std. Deviation
Sosyal Konular	529	3,63	1,12
Kültürel Konular	527	3,31	1,16
Eğitime İlişkin Konular	531	3,19	1,09
Sanatsal Konular	529	3,06	1,22
Spora İlişkin Konular	530	3,03	1,36
Siyasi Konular	532	2,91	1,24
Magazinel Konular	532	2,72	1,34
Sağlığa İlişkin Konular	530	2,69	1,09
Ekonomik Konular	527	2,55	1,15
Dini Konular	530	2,53	1,10
Hukuki Konular	528	2,22	,99

Sosyal medya ortamında yer alan konuların her biri gündelik yaşamda konuşma konusu yapılma durumu itibariyle kendi içerisinde değerlendirildiğinde ise;

- *sosyal konuları*, araştırmaya katılanların %39,2'si sık sık, %23,3'ü her zaman, %19,7'si ara sıra ve %11,6'sı nadiren gündelik yaşamda konuşma konusu yaparken, %5,4'ü hiçbir zaman konuşma konusu yapmadıklarını ifade etmektedir. Soruyu cevapsız bırakanların oranı ise %0,8'dir.

- *kültürel konuları*, araştırmaya katılanların %33,6'sı sık sık, %28,1'i ara sıra, %14,6'sı her zaman ve %12,9'u nadiren gündelik yaşamda konuşma konusu yaparken, %9,6'sı hiçbir zaman konuşma konusu yapmadıklarını ifade etmektedir. Soruyu cevapsız bırakanların oranı ise %1,1'dir.

- *eğitime ilişkin konuları*, araştırmaya katılanların %33,8'i ara sıra, %27,4'ü sık sık, %19,1'i nadiren ve %12,6'sı her zaman gündelik yaşamda konuşma konusu yaparken, %6,8'i hiçbir zaman konuşma konusu yapmadıklarını ifade etmektedir. Soruyu cevapsız bırakanların oranı ise %0,4'tür.

- *sanatsal konuları*, araştırmaya katılanların %26,8'i ara sıra, %25'i sık sık, %22,1'i nadiren ve %13,7'si her zaman gündelik yaşamda konuşma konusu yaparken, %11,6'sı hiçbir zaman konuşma konusu yapmadıklarını ifade etmektedir. Soruyu cevapsız bırakanların oranı ise %0,8'dir.

- *spora ilişkin konuları*, araştırmaya katılanların %24,2'si ara sıra, %20,1'i sık sık, %18,8'i her zaman ve %18,4'ü nadiren gündelik yaşamda konuşma konusu yaparken, %18'i hiçbir zaman konuşma konusu yapmadıklarını ifade etmektedir. Soruyu cevapsız bırakanların oranı ise %0,6'dır.

- *siyasi konuları*, araştırmaya katılanların %29,5'i ara sıra, %23,1'i sık sık ve %18,8'i nadiren gündelik yaşamda konuşma konusu yaparken, %17,4'i hiçbir zaman konuşma konusu yapmadıklarını ve %11,1'i her zaman konuşma konusu yaptıklarını ifade etmektedir. Soruyu cevapsız bırakanların oranı ise %0,2'dir.

- *magazinel konuları*, araştırmaya katılanların %25,3'ü gündelik yaşamda hiçbir zaman konuşma konusu yapmazken, %23,5'i ara sıra, %20,1'i nadiren, %18,9'u sık sık ve %12'si her zaman konuşma konusu yaptıklarını ifade etmektedir. Soruyu cevapsız bırakanların oranı ise %0,2'dir.

- *sağlığa ilişkin konuları*, araştırmaya katılanların %35,1'i ara sıra ve %28,9'u nadiren gündelik yaşamda konuşma konusu yaparken, %14,4'ü hiçbir zaman konuşma konusu yapmadıklarını, buna karşın %14,3'ü sık sık ve %6,8'i her zaman konuşma konusu yaptıklarını ifade etmektedir. Soruyu cevapsız bırakanların oranı ise %0,6'dır.

- *ekonomik konuları*, araştırmaya katılanların %33'ü nadiren ve %27'si ara sıra gündelik yaşamda konuşma konusu yaparken, %19,1'i hiçbir zaman konuşma konusu yapmadıklarını, bununla birlikte %12,6'sı sık sık ve %7,1'i her zaman konuşma konusu yaptıklarını ifade etmektedir. Soruyu cevapsız bırakanların oranı ise %1,1'dir.

- *dini konuları*, araştırmaya katılanların %31,7'si nadiren, %30,2'si ara sıra gündelik yaşamda konuşma konusu yaparken, %19,1'i hiçbir zaman konuşma konusu yapmadıklarını, bununla beraber %12,8'i sık sık ve %5,6'sı her zaman konuşma konusu yaptıklarını ifade etmektedir. Soruyu cevapsız bırakanların oranı ise %0,6'dır.

- hukuki konuları, araştırmaya katılanların %41,1'i nadiren gündelik yaşamda konuşma konusu yaparken, %24,4'ü hiçbir zaman konuşma konusu yapmadıklarını, buna karşın %23,6'sı ara sıra, %7,1'i sık sık ve %2,8'i her zaman konuşma konusu yaptıklarını ifade etmektedir. Soruyu cevapsız bırakanların oranı ise %0,9'dur.

4.2.3. Gündelik Yaşama İlişkin Olan Konularla Sosyal Medya Ortamında Yer Alan Konular Arasındaki İlişki/Etkileşim Durumu

Gündelik yaşama ilişkin olan konularla sosyal medya ortamında yer alan konular arasındaki ilişki/etkileşim durumuna Tablo 3'te yer alan korelasyon analizi sonuçları doğrultusunda bakıldığında, gündelik yaşama ilişkin olan konularla sosyal medya ortamında yer alan konuların tümünün kendi kategorisindeki karşılığıyla (yani gündelik yaşama ilişkin siyasi konuların sosyal medya ortamındaki siyasi konularla ya da gündelik yaşama ilişkin sosyal konuların sosyal medya ortamındaki sosyal konularla vb.) pozitif yönde, orta düzeyde ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki içerisinde olduğu görülmektedir. Bu bağlamda en güçlü ilişkiye sanatsal konular ($r = ,601$) sahipken, bunu sırasıyla sosyal konuların ($r = ,587$), spora ilişkin konuların ($r = ,580$) ve siyasi konuların ($r = ,562$) takip ettiği, en zayıf ilişkiye ise hukuki konuların ($r = ,360$) sahip olduğu anlaşılmaktadır. Tüm bu veriler doğrultusunda gündelik yaşama ilişkin olan konularla sosyal medya ortamında yer alan konuların kendi kategorisindeki karşılığıyla, eşdeğeriyle ilişki/etkileşim içerisinde olduğu, gündelik yaşamdaki konuların sosyal medya ortamına yansımada durumunda bir artış meydana geldiğinde, sosyal medya ortamında yer alan konuların da aynı şekilde gündelik yaşamda konuşma konusu yapılmasının o düzeyde artış gösterdiği ortaya çıkmaktadır. Diğer bir ifadeyle, konu itibarıyla gündelik yaşam sosyal medyayı, sosyal medya da gündelik yaşamı etkilemekte, her ikisi de birbirinin gündeminin oluşmasına etkiye bulunmaktadır. Mevcut ilişki/etkileşim durumu en çok sanatsal konular için geçerliken, en az hukuki konular için söz konusu olmaktadır.

Tablo 3. Gündelik Yaşama İlişkin Olan Konularla Sosyal Medya Ortamında Yer Alan Konular Arasındaki İlişki/Etkileşim Durumu

Gündelik Yaşama İlişkin Konular	İlişki/Etkileşim Düzeyi	Sosyal Medya Ortamındaki Konular
Siyasi Konular	,562*	Siyasi Konular
Sosyal Konular	,587*	Sosyal Konular
Ekonomik Konular	,492*	Ekonomik Konular
Eğitime İlişkin Konular	,411*	Eğitime İlişkin Konular
Dini Konular	,459*	Dini Konular
Hukuki Konular	,360*	Hukuki Konular
Spora İlişkin Konular	,580*	Spora İlişkin Konular
Sağlığa İlişkin Konular	,465*	Sağlığa İlişkin Konular
Kültürel Konular	,482*	Kültürel Konular
Sanatsal Konular	,601*	Sanatsal Konular
Magazinel Konular	,492*	Magazinel Konular

Not: * $p < ,001$

4.3. Gündelik Yaşamın ve Sosyal Medyanın İlişki/Etkileşim Durumu

Gündelik yaşamın ve sosyal medyanın ilişki/etkileşim durumunu ortaya koymak üzere, gündelik yaşamın sosyal medyayı, sosyal medyanın gündelik yaşamı belirleme/etkileme durumu, sosyal medyanın gündelik yaşamdaki ilişkiye/etkileşime etkiye bulunma durumu, gündelik yaşamın sosyal medyadaki ilişkiye/etkileşime etkiye bulunma durumu, gündelik yaşamdaki değişimin sosyal medya kullanımına etkisi ve tüm bunların sosyo-demografik özellikler ve birbirleri açısından sergilediği farklılaşma üzerinde durulmaktadır.

4.3.1. Gündelik Yaşamın Sosyal Medyayı, Sosyal Medyanın Gündelik Yaşamı Belirleme/Etkileme Durumu

Gündelik yaşamın sosyal medyayı, sosyal medyanın gündelik yaşamı belirleme/etkileme durumu değerlendirildiğinde, araştırmaya katılanların %32,3'ü gündelik yaşamın ve sosyal medyanın her ikisinin de birbirini belirlemekle/etkilemekle birlikte gündelik yaşamın daha baskın konumda olduğunu, %28,7'si yine her ikisi de birbirini belirlemekle/etkilemekle birlikte sosyal medyanın daha baskın konumda yer aldığını, %19,9'u gündelik yaşamın sosyal medyayı belirlediğini/etkilediğini, %16,1'i tam aksine sosyal medyanın gündelik yaşamı belirlediğini/etkilediğini ve %2,8'i ne gündelik yaşamın ne de sosyal medyanın ikisinin de birbirini belirlemediğini/etkilemediğini belirtmekte, katılımcıların %0,2'si ise bu soruyu cevapsız bırakmış bulunmaktadır. Buradan hareketle, kimileri tek yönlü kimileri çift yönlü olarak algılsa da, kimileri gündelik

yaşamı kimileri ise sosyal medyayı daha baskın olarak görse de araştırmaya katılanların genelinin gündelik yaşamın ve sosyal medyanın birbirine etkisinin olduğunu düşündüğünü söylemek mümkündür.

Gündelik yaşamın sosyal medyayı, sosyal medyanın gündelik yaşamı belirleme/etkileme durumunun sosyo-demografik özellikler, gündelik yaşamın sosyal medyadaki ilişkiye/etkileşime etkisi, sosyal medyanın gündelik yaşamdaki ilişkiye/etkileşime etkisi ve gündelik yaşamdaki değişimin sosyal medya kullanımına etkisi açısından sergilediği farklılaşma incelendiğinde ise, sosyal medyanın gündelik yaşamdaki ilişkiye/etkileşime etkisi ($X^2=24,31$; $s.d.=8$; $p<,005$) ve gündelik yaşamdaki değişimin sosyal medya kullanımına etkisi ($X^2=22,449$; $s.d.=12$; $p<,05$) açısından anlamlı bir farklılaşmanın bulunduğu; buna karşın okunulan sınıf ($X^2=19,293$; $s.d.=16$; $p>,05$), aylık yapılan harcama ($X^2=13,056$; $s.d.=12$; $p>,05$), cinsiyet ($X^2=3,329$; $s.d.=4$; $p>,05$), yaş ($X^2=12,667$; $s.d.=12$; $p>,05$) ve gündelik yaşamın sosyal medyadaki ilişkiye/etkileşime etkisi ($X^2=11,07$; $s.d.=8$; $p>,05$) açısından anlamlı bir farklılaşmanın olmadığı anlaşılmaktadır.

Tablo 4'te yer alan veriler doğrultusunda bakıldığında ise;

Sosyal medyanın gündelik yaşamdaki ilişkiye/etkileşime güçlendirici yönde bir etkisi olduğunu düşünenlerin %54,3'ü gündelik yaşamla sosyal medya arasındaki etkileşimde gündelik yaşamın, %43,4'ü sosyal medyanın daha baskın olduğunu belirtirken; sosyal medyanın zayıflatıcı bir etkisi bulunduğunu düşünenlerin %36'sı gündelik yaşamla sosyal medya arasındaki etkileşimde gündelik yaşamın, %60,3'ü sosyal medyanın daha baskın olduğunu ifade etmekte; sosyal medyanın tamamlayıcı bir etkiye sahip olduğunu düşünenlerin ise %57,8'i gündelik yaşamla sosyal medya arasındaki etkileşimde gündelik yaşamın, %39,7'si de sosyal medyanın daha baskın konumda bulunduğunu işaret etmektedir. Bu verilerden yola çıkarak, sosyal medyanın gündelik yaşamla ilişkiye/etkileşime güçlendirici ve tamamlayıcı yönde bir etkisi olduğunu düşünenlerin gündelik yaşamla sosyal medya arasındaki etkileşimde gündelik yaşamı daha baskın konumda gördüğü, buna karşın zayıflatıcı bir etkiye sahip olduğunu düşünenlerin ise sosyal medyayı daha baskın konumda değerlendirdiği söylenebilir.

Gündelik yaşamdaki değişimin sosyal medya kullanımına etkisini simgeleyen, ileride iş hayatına atılma durumunda sosyal medya kullanımının göstereceği değişim perspektifinden bakıldığında, iş hayatına atıldığında sosyal medya kullanımının artacağını belirtenlerin %42,4'ü gündelik yaşamla sosyal medya arasındaki etkileşimde gündelik yaşamın, %55,1'i sosyal medyanın daha baskın olduğunu; azalacağını düşünenlerin %50,9'u gündelik yaşamla sosyal medya arasındaki etkileşimde gündelik yaşamın, %44,7'si sosyal medyanın daha baskın konumda bulunduğunu; pek değişmeyeceğini ifade edenlerin %61,3'ü yine gündelik yaşamla sosyal medya arasındaki etkileşimde gündelik yaşamın, %36,8'i sosyal medyanın daha baskın bir halde olduğunu ve son olarak da emin değilim diyenlerin %55,5'i gündelik yaşamla sosyal medya arasındaki etkileşimde gündelik yaşamın, %41,1'i ise sosyal medyanın daha baskın konumda yer aldığını düşünmektedir. Tüm bunlardan hareketle, gündelik yaşamdaki değişimin sosyal medya kullanımını daha da artıracığına inananlar gündelik yaşamla sosyal medya arasındaki etkileşimde sosyal medyayı daha baskın konumda değerlendirmekle birlikte, bunların dışındakiler, yani azalacağını, pek değişmeyeceğini ve emin olmadığını belirtenler, söz konusu etkileşimde gündelik yaşamı daha baskın konumda görmektedir.

Tablo 4. Gündelik Yaşamın Sosyal Medyayı, Sosyal Medyanın Gündelik Yaşamı Belirleme/Etkileme Durumunun Sosyal Medyanın Gündelik Yaşamdaki İlişkiye/Etkileşime Etkisi ve Gündelik Yaşamdaki Değişimin Sosyal Medya Kullanımına Etkisi Açısından Sergilediği Farklılaşma

	Gündelik Yaşam Sosyal Medyayı Belirliyor	Sosyal Medya Gündelik Yaşamı Etkiliyor	Etkileşim Var ama Gündelik Yaşam Baskın	Etkileşim Var ama Sosyal Medya Baskın	Birbirlerine Hiçbir Etkileri Yok
Sosyal Medyanın Gündelik Yaşamdaki İlişkiye/Etkileşime Etkisi	$X^2= 24,31; s.d.= 8; p< ,005$				
Güçlendirici	22,5	14,7	31,8	28,7	2,3
Zayıflatıcı	19,8	26,1	16,2	34,2	3,6
Tamamlayıcı	19,1	12,4	38,7	27,3	2,5
Gündelik Yaşamdaki Değişimin Sosyal Medya Kullanımına Etkisi	$X^2= 22,449; s.d.= 12; p< ,05$				
Daha Artacak	11,5	23,6	30,9	31,5	2,4
Daha Azalacak	23,7	14	27,2	30,7	4,4
Pek Değişmeyecek	24,5	12,3	36,8	24,5	1,8
Emin Değilim	22,2	12,2	33,3	28,9	3,3

4.3.2. Sosyal Medyanın Gündelik Yaşamdaki İlişkiye/Etkileşime Etkide Bulunma Durumu

Sosyal medyanın gündelik yaşamdaki ilişkiye/etkileşime etkide bulunma durumu bir değerlendirmeye tabi tutulduğunda, araştırmaya katılanların %53,1'i sosyal medyanın gündelik yaşamdaki etkileşimi tamamlayıcı, %24,2'si güçlendirici ve %20,8'i zayıflatıcı bir etkiye sahip olduğunu belirtmektedir. Bu bağlamda, katılımcılar nazarında sosyal medyanın gündelik yaşamdaki ilişkiye/etkileşime genel anlamda olumlu bir etkisinin olduğunu, gündelik yaşamdaki ilişkiyi/etkileşimi genel itibarıyla tamamladığını ya da güçlendirdiğini söylemek mümkündür.

Sosyal medyanın gündelik yaşamdaki ilişkiye/etkileşime etkide bulunma durumunun sosyo-demografik özellikler, gündelik yaşamın sosyal medyadaki ilişkiye/etkileşime etkisi, gündelik yaşamdaki değişimin sosyal medya kullanımına etkisi ve gündelik yaşamın sosyal medyayı, sosyal medyanın gündelik yaşamı belirleme/etkileme durumu açısından sergilediği farklılaşma incelendiğinde ise, okunulan sınıf ($X^2= 33,518; s.d.= 8; p< ,001$), gündelik yaşamın sosyal medyadaki ilişkiye/etkileşime etkisi ($X^2= 190,659; s.d.= 4; p< ,001$), gündelik yaşamdaki değişimin sosyal medya kullanımına etkisi ($X^2= 18,553; s.d.= 6; p< ,05$) ve gündelik yaşamın sosyal medyayı, sosyal medyanın gündelik yaşamı belirleme/etkileme durumu ($X^2= 24,31; s.d.= 8; p< ,005$) açısından anlamlı bir farklılaşmanın bulunduğu; buna karşın aylık yapılan harcama ($X^2= 2,445; s.d.= 6; p> ,05$), cinsiyet ($X^2= 3,535; s.d.= 2; p> ,05$) ve yaş ($X^2= 7,065; s.d.= 6; p> ,05$) açısından anlamlı bir farklılaşmanın olmadığı gözlenmektedir.

Söz konusu bu durum Tablo 5'te yer alan veriler doğrultusunda incelendiğinde ise;

Hazırlık sınıfında okuyanların %60'ı sosyal medyanın gündelik yaşamdaki ilişkiyi/etkileşimi zayıflatıcı, %40'ı ise tamamlayıcı bir etkisinin olduğunu düşünmekte; buna karşın birinci sınıf öğrencilerinin %58,5'i, ikinci sınıf öğrencilerinin %50,6'sı, üçüncü sınıf öğrencilerinin %45,2'si ve dördüncü sınıf öğrencilerinin %67,9'u sosyal medyanın gündelik yaşamdaki ilişkiyi/etkileşimi tamamlayıcı; yine birinci sınıf öğrencilerinin %28,6'sı, ikinci sınıf öğrencilerinin %19,5'i, üçüncü sınıf öğrencilerinin %27,8'i ve dördüncü sınıf öğrencilerinin %24,7'si ise güçlendirici bir etkiye sahip olduğunu belirtmektedir. Tüm bu verilere dayanarak, hazırlık sınıfında okuyanlar dışındaki öğrencilerin genel itibarıyla sosyal medyanın gündelik yaşamdaki ilişkiyi/etkileşimi olumlu yönde etkilediği yönünde bir düşünceye sahip olduğunu, söz konusu bu etkinin ise çoğunlukla tamamlayıcı, kısmen de güçlendirici bir görünüm arz ettiğini söylemek mümkündür.

Gündelik yaşamın sosyal medyadaki ilişkiye/etkileşime güçlendirici yönde bir etkisi olduğuna inananların %51,3'ü sosyal medyanın da gündelik yaşamdaki ilişkiyi/etkileşimi güçlendirici bir etkisinin olduğunu, zayıflatıcı bir etkisi olduğuna inananların %65,2'si sosyal medyanın da gündelik yaşamdaki ilişkiye/etkileşime zayıflatıcı yönde bir etkisinin bulunduğunu, tamamlayıcı bir etkisi olduğuna inananların %74,4'ü sosyal

medyanın da gündelik yaşamdaki ilişkiyi/etkileşimi tamamlayıcı bir etkiye sahip olduğunu ifade etmektedir. Buradan hareketle, gündelik yaşamın sosyal medyadaki ilişkiye/etkileşime etkisine ilişkin görüşlerle sosyal medyanın gündelik yaşamdaki ilişkiye/etkileşime etkisine ilişkin görüşlerin örtüştüğünü, bu bağlamda da, genel itibariyle söz konusu ilişkiye/etkileşime gündelik yaşamın güçlendirici etkisi olduğunu düşünenlerin sosyal medyanın da güçlendirici etkisi olduğunu; zayıflatıcı bir etkisi bulunduğunu düşünenlerin sosyal meydanın da zayıflatıcı bir etkisi bulunduğunu; tamamlayıcı bir etkisi bulunduğunu savunanların ise yine sosyal medyanın da tamamlayıcı bir etkiye sahip olduğunu düşündüğünü ifade etmek mümkündür.

Gündelik yaşamdaki değişimin sosyal medya kullanımına etkisini simgeleyen, ileride iş hayatına atılma durumunda sosyal medya kullanımının göstereceği değişim perspektifinden bakıldığında, iş hayatına atıldığında sosyal medya kullanımının artacağını belirtenlerin %82,6'sı, azalacağını ifade edenlerin %70,5'i, pek değişmeyeceğini düşünenlerin %79'u ve emin değilim diyenlerin %82,1'i sosyal medyanın gündelik yaşamdaki ilişkiyi/etkileşimi zayıflatmaktan ziyade tamamlayıcı ya da güçlendirici yönde bir etkisi bulunduğunu belirtmektedir. Bu veriler doğrultusunda, gündelik yaşamdaki değişimin sosyal medya kullanımına olumlu, olumsuz ve nötr bir etkisinin olacağını düşünenlerin hepsinin sosyal medyanın gündelik yaşamdaki ilişkiye/etkileşime genel anlamda olumlu etkide bulunduğunu ve söz konusu bu etkisinin çoğunlukla tamamlayıcı kısmen de güçlendirici bir etki bulunduğunu düşündüğü yönünde bir yargı ortaya koymak mümkündür.

Gündelik yaşamın sosyal medyayı belirlediğini düşünenlerin %79'u, sosyal medya gündelik yaşama etkide bulunuyor diyenlerin %65,1'i, mevcut etkileşimde gündelik yaşamı daha baskın olarak görenlerin %89,3'ü, mevcut etkileşimde sosyal medyayı daha baskın olarak değerlendirenlerin %75'i ve gündelik yaşamla sosyal medyanın birbirlerine hiçbir etkileri olmadığına inananların %71,4'ü sosyal medyanın gündelik yaşamdaki ilişkiye/etkileşime tamamlayıcı ya da güçlendirici bir etkide bulunduğunu düşünmektedir. Bu verilerden yola çıkarak, gündelik yaşamın sosyal medyayı, sosyal medyanın gündelik yaşamı belirleme/etkileme durumu itibariyle çok farklı kanatlarda, çok farklı uçlarda yer alan, farklı görüşlere sahip olan insanların tümünün sosyal medyanın gündelik yaşamdaki ilişkiyi/etkileşimi olumlu olarak etkilediği ve bu etkileme durumunun çoğunlukla tamamlayıcı bir hal alırken, kısmen de güçlendirici bir görünüm içerisinde olduğu kanaatini taşıdığını belirtmek mümkündür.

Tablo 5. Sosyal Medyanın Gündelik Yaşamdaki İlişkiye/Etkileşime Etkide Bulunma Durumunun Okunulan Sınıf, Gündelik Yaşamın Sosyal Medyadaki İlişkiye/Etkileşime Etkisi, Gündelik Yaşamdaki Değişimin Sosyal Medya Kullanımına Etkisi ve Gündelik Yaşamın Sosyal Medyayı, Sosyal Medyanın Gündelik Yaşamı Belirleme/Etkileme Durumu Açısından Sergilediği Farklılaşma

	Güçlendirici	Zayıflatıcı	Tamamlayıcı
Okunulan Sınıf	$X^2= 33,518; s.d.= 8; p< ,001$		
Hazırlık Sınıfı	0	60	40
Birinci Sınıf	28,6	12,9	58,5
İkinci Sınıf	19,5	29,9	50,6
Üçüncü Sınıf	27,8	27	45,2
Dördüncü Sınıf	24,7	7,4	67,9
Gündelik Yaşamın Sosyal Medyadaki İlişkiye/Etkileşime Etkisi	$X^2= 190,659; s.d.= 4; p< ,001$		
Güçlendirici	51,3	17,3	31,4
Zayıflatıcı	10,1	65,2	24,6
Tamamlayıcı	14,5	11,1	74,4
Gündelik Yaşamdaki Değişimin Sosyal Medya Kullanımına Etkisi	$X^2= 18,553; s.d.= 6; p< ,05$		
Daha Artacak	33,8	17,5	48,8
Daha Azalacak	24,1	29,5	46,4
Pek Değişmeyecek	20,4	21	58,6
Emin Değilim	16,9	18	65,2
Gündelik Yaşamın Sosyal Medyayı, Sosyal Medyanın Gündelik Yaşamı Belirleme/Etkileme Durumu	$X^2= 24,31; s.d.= 8; p< ,005$		
Gündelik Yaşam Sosyal Medyayı Belirliyor	27,6	21	51,4
Sosyal Medya Gündelik Yaşamı Etkiliyor	22,9	34,9	42,2
Etkileşim Var ama Gündelik Yaşam Baskın	24,4	10,7	64,9
Etkileşim Var ama Sosyal Medya Baskın	24,3	25	50,7
Birbirlerine Hiçbir Etkileri Yok	21,4	28,6	50

4.3.3. Gündelik Yaşamın Sosyal Medyadaki İlişkiye/Etkileşime Etkide Bulunma Durumu

Gündelik yaşamın sosyal medya ortamındaki ilişkiye/etkileşime etkide bulunma durumu incelendiğinde, katılımcıların %55'i gündelik yaşamın sosyal medya ortamındaki ilişkiye/etkileşimi tamamladığını, %29,3'ü güçlendirdiğini, buna karşın %13,5'i ise zayıflattığını kabul etmekte, %2,3'lük bir kesim de bu soruyu yanıtsız bırakmış bulunmaktadır. Bu bağlamda, katılımcıların genel itibarıyla gündelik yaşamın sosyal medyadaki ilişkiye/etkileşime olumlu yönde bir etkisinin olduğu, bu etkinin ise çoğunlukla sosyal medya ortamındaki ilişkiye/etkileşimi tamamlayıcı, kısmen de söz konusu ilişkiye/etkileşimi güçlendirici bir etki olduğu düşüncesini taşıdığını söylemek mümkündür.

Gündelik yaşamın sosyal medyadaki ilişkiye/etkileşime etkide bulunma durumunun sosyo-demografik özellikler, gündelik yaşamdaki değişimin sosyal medya kullanımına etkisi, gündelik yaşamın sosyal medyayı, sosyal medyanın gündelik yaşamı belirleme/etkileme durumu ve sosyal medyanın gündelik yaşamdaki ilişkiye/etkileşime etkide bulunma durumu açısından sergilediği farklılaşma incelendiğinde ise, cinsiyet ($X^2= 7,969; s.d.= 2; p< ,05$), yaş ($X^2= 18,644; s.d.= 6; p< ,01$) ve sosyal medyanın gündelik yaşamdaki ilişkiye/etkileşime etkisi ($X^2= 190,659; s.d.= 4; p< ,001$) açısından anlamlı bir farklılaşmanın bulunduğu; buna karşın okunulan sınıf ($X^2= 12,707; s.d.= 8; p> ,05$), aylık yapılan harcama ($X^2= 7,32; s.d.= 6; p> ,05$), gündelik yaşamdaki değişimin sosyal medya kullanımına etkisi ($X^2= 11,825; s.d.= 6; p> ,05$) ve gündelik yaşamın sosyal medyayı, sosyal medyanın gündelik yaşamı belirleme/etkileme durumu ($X^2= 11,07; s.d.= 8; p> ,05$) açısından anlamlı bir farklılaşmanın olmadığı ortaya çıkmaktadır.

Mevcut farklılaşma durumu Tablo 6 bağlamında ayrıntılandırıldığında ise;

Gündelik yaşamın sosyal medya ortamındaki ilişkiye/etkileşime erkeklerin %34,4'ü güçlendirici, %14,6'sı zayıflatıcı ve %51'i tamamlayıcı bir etkide bulunduğunu belirtirken; kadınların %24,2'si güçlendirici, %12,8'i

zayıflatıcı ve %63'ü tamamlayıcı bir etkisinin olduğunu vurgulamaktadır. Tüm bu verilerden hareketle, erkeklerin de kadınların da genel itibariyle gündelik yaşamın sosyal medyadaki ilişkiyi/etkileşimi destekleyici yönde etkide bulunduğu, söz konusu bu destekleyici etkinin yoğunlukla tamamlayıcı, kısmen de güçlendirici olduğu yönünde kanaat taşıdıklarını söylemek mümkündür.

Gündelik yaşamın sosyal medyadaki ilişkiye/etkileşime 18-21 yaş aralığında bulunanların %60,7'si ve 22-25 yaş aralığında olanların %52,5'e tamamlayıcı, 26-29 yaş aralığındakilerin %50'si güçlendirici, 30 yaş ve üzerinin %45,5'i de zayıflatıcı bir etki yaptığını düşünmektedir. Bu verilerden yola çıkarak, 30 yaş altı kişilerin gündelik yaşamın sosyal medyadaki ilişkiye/etkileşime olumlu yönde, 30 yaş ve üzeri kişilerin ise bunlara nazaran olumsuz yönde etkide bulunduğu inancını daha fazla taşıdıklarını, bunlar içerisinde ise, 18-25 yaş aralığında bulunanların daha çok gündelik yaşamın sosyal medya ortamındaki ilişkiyi/etkileşimi tamamlayıcı, 26-29 yaş aralığında olanların daha çok güçlendirici, 30 yaş ve üzerinin ise daha çok zayıflatıcı yöndeki etkisi üzerine odaklandıklarını belirtmek mümkündür.

Sosyal medyanın gündelik yaşamdaki ilişkiyi/etkileşimi güçlendirici yönde bir etki yaptığını düşünenlerin %62'si gündelik yaşamın da sosyal medyadaki ilişkiyi/etkileşimi güçlendirici bir etkide bulunduğunu, zayıflatıcı bir etki yaptığını düşünenlerin %43,3'ü gündelik yaşamın da sosyal medyadaki ilişkiyi/etkileşimi zayıflatıcı bir etkisi olduğunu, tamamlayıcı bir etki yaptığını düşünenlerin %76,5'i gündelik yaşamın da sosyal medyadaki ilişkiyi/etkileşimi tamamlayıcı bir etkisi bulunduğunu ifade etmektedir. Buradan yola çıkarak, sosyal medyanın gündelik yaşamdaki ilişkiye/etkileşime etkisine ilişkin kanaatlerle gündelik yaşamın sosyal medyadaki ilişkiye/etkileşime etkisine ilişkin kanaatlerin aynı yönde olup paralellik gösterdiğini, bu doğrultuda da, genel itibariyle söz konusu ilişkiye/etkileşime sosyal medyanın gündelik yaşama ne türden bir etki yaptıysa gündelik yaşamın da sosyal medyaya aynı türden bir etki yaptığını, güçlendirme, tamamlama ve zayıflatma şeklinde üç başlık altında ele alınan bu etkinin her ikisi için de aynı yönde olduğunu söylemek mümkündür. Yani, sosyal medyanın güçlendirici etkisi olduğunu düşünenlerin gündelik yaşamın da güçlendirici, zayıflatıcı etkisi olduğunu düşünenlerin gündelik yaşamın da zayıflatıcı, tamamlayıcı etkisi olduğunu düşünenlerin ise yine gündelik yaşamın da tamamlayıcı bir etkiye sahip olduğunu düşündüğünü ifade etmek mümkündür.

Tablo 6. Gündelik Yaşamın Sosyal Medyadaki İlişkiye/Etkileşime Etkide Bulunma Durumunun Cinsiyet, Yaş ve Sosyal Medyanın Gündelik Yaşamdaki İlişkiye-Etkileşime Etkisi Açısından Sergilediği Farklılaşma

	Güçlendirici	Zayıflatıcı	Tamamlayıcı
Cinsiyet	$X^2= 7,969; s.d.= 2; p < ,05$		
Erkek	34,4	14,6	51
Kadın	24,2	12,8	63
Yaş	$X^2= 18,644; s.d.= 6; p < ,01$		
18-21 Yaş Arası	27,9	11,5	60,7
22-25 Yaş Arası	32	15,5	52,5
26-29 Yaş Arası	50	20	30
30 Yaş ve Üzeri	18,2	45,5	36,4
Sosyal Medyanın Gündelik Yaşamdaki İlişkiye/Etkileşime Etkisi	$X^2= 190,659; s.d.= 4; p < ,001$		
Güçlendirici	62	5,4	32,6
Zayıflatıcı	26	43,3	30,8
Tamamlayıcı	17,4	6	76,5

4.3.4. Gündelik Yaşamdaki Değişimin Sosyal Medya Kullanımına Etkisi

Gündelik yaşamdaki değişimin sosyal medya kullanımına etkisini simgeleyen, ileride iş yaşamına atılma durumunda sosyal medya kullanımının göstereceği değişim değerlendirildiğinde, araştırmaya katılanların %31'i sosyal medya kullanımının daha da artacağı, %30,8'i pek değişmeyeceği, %21,4'ü daha da azalacağı ve %16,9'u emin olmadığı vurgusunda bulunmaktadır. Bu veriler doğrultusunda gündelik yaşamdaki değişimin (iş hayatına atılmanın) katılımcılar tarafından genel itibariyle sosyal medya kullanımını olumlu yönde etkileyerek artıracığı ya da en azından şu anki kullanım düzeylerini düşürme yönünde bir etki göstermeyeceği kanaatini taşıdıklarını söylemek mümkündür.

Gündelik yaşamdaki değişimin sosyal medya kullanımına etkisinin sosyo-demografik özellikler, gündelik yaşamın sosyal medyayı, sosyal medyanın gündelik yaşamı belirleme/etkileme durumu, sosyal medyanın gündelik yaşamdaki ilişkiye/etkileşime etkide bulunma durumu ve gündelik yaşamın sosyal medyadaki ilişkiye/etkileşime etkide bulunma durumu açısından sergilediği farklılaşma incelendiğinde ise, gündelik yaşamın sosyal medyayı, sosyal medyanın gündelik yaşamı belirleme/etkileme durumu ($X^2= 22,449$; $s.d.= 12$; $p< ,05$) ve sosyal medyanın gündelik yaşamdaki ilişkiye/etkileşime etkisi ($X^2= 18,553$; $s.d.= 6$; $p< ,01$) açısından anlamlı bir farklılaşmanın bulunduğu; buna karşın okunulan sınıf ($X^2= 11,837$; $s.d.= 12$; $p> ,05$), aylık yapılan harcama ($X^2= 7,783$; $s.d.= 9$; $p> ,05$), cinsiyet ($X^2= 0,971$; $s.d.= 3$; $p> ,05$), yaş ($X^2= 12,431$; $s.d.= 9$; $p> ,05$), gündelik yaşamın sosyal medyadaki ilişkiye/etkileşime etkisi ($X^2= 11,825$; $s.d.= 6$; $p> ,05$) açısından anlamlı bir farklılaşmanın olmadığı görülmektedir.

Tablo 7’de yer alan veriler temel alınarak farklılaşma durumu incelendiğinde ise,

Gündelik yaşam sosyal medyayı belirliyor diyenlerin %37,7’si gündelik yaşamdaki değişimin (iş hayatına atılma) sosyal medya kullanımını pek değiştirmeyeceğini, sosyal medya gündelik yaşamı etkiliyor diyenlerin %45,3’ü daha da artıracığını, ikisi arasında etkileşim olmakla birlikte gündelik yaşam daha baskın diyenlerin %34,9’u pek değiştirmeyeceğini, ikisi arasında etkileşim olmakla birlikte sosyal medya daha baskın diyenlerin %34’ü daha da artıracığını ve birbirlerine hiçbir etkileri yok diyenlerin %33,3’ü daha da azaltacağını işaret etmektedir. Bu bağlamda, gündelik yaşamla sosyal medya arasındaki etkileşimde gündelik yaşamı daha baskın olarak görenlerin genel itibariyle gündelik yaşamdaki değişimin (iş yaşamına atılma) sosyal medya kullanımını pek değiştirmeyeceği kanaatini taşıırken; sosyal medyayı daha baskın olarak değerlendirenlerin genel itibariyle gündelik yaşamdaki değişimin sosyal medya kullanımını artırıcı yönde bir etkide bulunacağını düşündüğünü belirtmek mümkündür.

Sosyal medyanın gündelik yaşamdaki ilişkiye/etkileşimi güçlendirdiğini vurgulayanların %41,9’u gündelik yaşamdaki değişimin (iş yaşamına atılma) sosyal medya kullanımını daha da artıracığı, %25,6’sı pek değiştirmeyeceği; zayıflattığını vurgulayanların %30,6’sı pek değiştirmeyeceğini, %29,7’si daha da azaltacağını; tamamladığını vurgulayanların ise %33,6’sı pek değiştirmeyeceğini, %27,6’sı daha da artıracığını dile getirmektedir. Elde edilen veriler doğrultusunda, sosyal medyanın gündelik yaşamdaki ilişkiye/etkileşime güçlendirici ve tamamlayıcı yönde bir etkisinin olduğunu düşünenlerin genel itibariyle gündelik yaşamdaki değişimin (iş yaşamına atılma) sosyal medya kullanımını olumsuz olarak etkilemekten ziyade artıracığı ya da en azından pek değiştirmeyeceği; sosyal medyanın zayıflatıcı bir etkisi olduğunu düşünenlerin ise genel itibariyle gündelik yaşamdaki bu değişimin sosyal medya kullanımını pek değiştirmeyeceği ya da azaltıcı yönde bir etkide bulunacağı inancını taşıdıklarını ifade etmek mümkündür.

Tablo 7: Gündelik Yaşamdaki Değişimin Sosyal Medya Kullanımına Etkisinin Gündelik Yaşamın Sosyal Medyayı, Sosyal Medyanın Gündelik Yaşamı Belirleme/Etkileme Durumu ve Sosyal Medyanın Gündelik Yaşamdaki İlişkiye/Etkileşime Etkisi Açısından Sergilediği Farklılaşma

	Daha Artacak	Daha Azalacak	Pek Değişmeyecek	Emin Değişim
Gündelik Yaşamın Sosyal Medyayı, Sosyal Medyanın Gündelik Yaşamı Belirleme/Etkileme Durumu	$X^2= 22,449$; $s.d.= 12$; $p< ,05$			
Gündelik Yaşam Sosyal Medyayı Belirliyor	17,09	25,5	37,7	18,9
Sosyal Medya Gündelik Yaşamı Etkiliyor	45,3	18,6	23,3	12,8
Etkileşim Var ama Gündelik Yaşam Baskın	29,7	18	34,9	17,4
Etkileşim Var ama Sosyal Medya Baskın	34	22,9	26,1	17
Birbirlerine Hiçbir Etkileri Yok	26,7	33,3	20	20
Sosyal Medyanın Gündelik Yaşamdaki İlişkiye/Etkileşime Etkisi	$X^2= 18,553$; $s.d.= 6$; $p< ,01$			
Güçlendirici	41,9	20,9	25,6	11,6
Zayıflatıcı	25,2	29,7	30,6	14,4
Tamamlayıcı	27,6	18,4	33,6	20,5

5. SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Yeni iletişim teknolojilerinin gündelik yaşamın her anında farklı biçim ve düzeylerde bireysel kullanıma imkan tanıyan yapısı, söz konusu araçların imkan ve kısıtlarıyla, yarar ve zarar potansiyelleriyle hayatın akışı içerisine çok yönlü entegre olmasını beraberinde getirmiştir. Bu bağlamda sosyal medya ortam ve araçları kuşaklar arası kullanım farklılıkları olmakla birlikte, gündelik yaşamla en iç içe varlığını sürdüren araçlardandır. Günümüz bilgi toplumunda birçokları için sosyal medyasız bir hayat düşünülmemekte, yokluğu önemli bir eksiklik olarak görülmekte, söz konusu araçlar her durum ve koşulda ihmal edilmemesi gereken ortamlar olarak algılanmaktadır. Sosyal medya ve gündelik yaşamın birbirleriyle iç içelik durumu gündelik yaşama ilişkin gelişmelerin ve konuların sosyal medya ortamında yer almasını beraberinde getirebildiği gibi, tam tersi sosyal medya ortamında paylaşılan içeriklerin gündelik yaşamda konuşma konusu yapılmasını da beraberinde getirebilmektedir. Gündelik yaşamla sosyal medya arasındaki bu ilişki ve etkileşim durumu, kimi zaman gündelik yaşamın sosyal medyayı ve onun gündemini belirlediği, kimi zaman da sosyal medyanın gündelik yaşamın rutinine yön verdiği, onu etkilediği görünümü karşımıza çıkarmaktadır. Gündelik yaşamla sosyal medya arasındaki ilişki ve etkileşim durumunu nicel verilere dayanarak gözler önüne serme amacı taşıyan bu çalışmada ulaşılan bulguları aşağıdaki şekilde betimlemek mümkündür.

Konu itibarıyla gündelik yaşam sosyal medyayı, sosyal medya da gündelik yaşamı etkilemekte, her ikisi de birbirinin gündeminin oluşmasına etkide bulunmaktadır. Gündelik yaşama ilişkin konulardan en fazla sosyal konular, en az hukuki konular sosyal medya ortamına yansırken, sosyal medya ortamında yer alan konulardan yine aynı şekilde, en fazla sosyal konular ve en az hukuki konular gündelik yaşama aksetmekte, orada konuşma konusu yapılmaktadır. Gündelik yaşama ilişkin olan konularla sosyal medya ortamında yer alan konular kendi kategorisindeki karşılığıyla, eşdeğeriyle de ilişki/etkileşim içerisinde. Mevcut ilişki/etkileşim durumu en çok sanatsal konular için geçerliken, en az hukuki konular için söz konusu olmaktadır.

Araştırmaya katılanların geneli -kimileri tek yönlü kimileri çift yönlü olarak algılasa da, kimileri gündelik yaşamı kimileri ise sosyal medyayı daha baskın olarak görse de- gündelik yaşamın ve sosyal medyanın birbirine etkisinin olduğunu düşünmektedir. Sosyal medyanın gündelik yaşamdaki ilişkiye/etkileşime güçlendirici ve tamamlayıcı yönde bir etkisi olduğunu düşünenler gündelik yaşamla sosyal medya arasındaki etkileşimde gündelik yaşamı daha baskın konumda görürken, zayıflatıcı bir etkiye sahip olduğunu düşünenler sosyal medyayı daha baskın konumda değerlendirmektedir. Gündelik yaşamdaki değişimin (iş hayatına atılma) sosyal medya kullanımını daha da artıracığına inananlar gündelik yaşamla sosyal medya arasındaki etkileşimde sosyal medyayı daha baskın konumda değerlendirmekle birlikte, bunların dışındakiler, yani azalacağını, pek değişmeyeceğini ve emin olmadığını belirtenler, söz konusu etkileşimde gündelik yaşamı daha baskın konumda görmektedir.

Katılımcılar nazarında sosyal medyanın gündelik yaşamdaki ilişkiye/etkileşime genel anlamda olumlu bir etkisinin olduğunu, gündelik yaşamdaki ilişkiye/etkileşimi genel itibarıyla tamamladığını ya da güçlendirdiğini söylemek mümkündür. Hazırlık sınıfında okuyanlar dışındaki öğrenciler genel itibarıyla sosyal medyanın gündelik yaşamdaki ilişkiye/etkileşimi olumlu yönde etkilediği yönünde bir düşünceye sahip olup, söz konusu etki çoğunlukla tamamlayıcı, kısmen de güçlendirici bir görünüm arz etmektedir. Gündelik yaşamın sosyal medyadaki ilişkiye/etkileşime etkisine ilişkin görüşlerle sosyal medyanın gündelik yaşamdaki ilişkiye/etkileşime etkisine ilişkin görüşler örtüşmekte, bu bağlamda da, genel itibarıyla söz konusu ilişkiye/etkileşime gündelik yaşamın güçlendirici etkisi olduğunu düşünenler sosyal medyanın da güçlendirici etkisi olduğunu; zayıflatıcı bir etkisi bulunduğu kanaatini taşıyanlar sosyal meydanın da zayıflatıcı bir etkisi bulunduğunu; tamamlayıcı bir etkisi olduğunu savunanlar ise yine sosyal medyanın da tamamlayıcı bir etkiye sahip olduğunu kabul etmektedir. Gündelik yaşamdaki değişimin sosyal medya kullanımına olumlu, olumsuz ve nötr bir etkisinin olacağını düşünenlerin tamamı sosyal medyanın gündelik yaşamdaki ilişkiye/etkileşime genel anlamda olumlu etkide bulunduğunu ve söz konusu bu etkisinin çoğunlukla tamamlayıcı kısmen de güçlendirici bir etki olduğunu düşünmektedir. Gündelik yaşamın sosyal medyayı, sosyal medyanın gündelik yaşamı belirleme/etkileme durumu itibarıyla çok farklı kanatlarda yer alan, farklı görüşlere sahip olan insanların tümü sosyal medyanın gündelik yaşamdaki ilişkiye/etkileşimi olumlu olarak etkilediği ve bu etkileme durumunun çoğunlukla tamamlayıcı bir hal alırken, kısmen de güçlendirici bir görünüm içerisinde olduğu kanaatini taşımaktadır.

Araştırmaya katılanlar genel itibarıyla gündelik yaşamın sosyal medyadaki ilişkiye/etkileşime olumlu yönde bir etkisinin olduğu, bu etkinin ise çoğunlukla sosyal medya ortamındaki ilişkiye/etkileşimi tamamlayıcı, kısmen de söz konusu ilişkiye/etkileşimi güçlendirici bir etki olduğu düşüncesini taşımaktadır. Hem erkekler hem de kadınlar genel itibarıyla gündelik yaşamın sosyal medyadaki ilişkiye/etkileşimi destekleyici yönde etkide

bulunduğu, söz konusu bu destekleyici etkinin yoğunlukla tamamlayıcı, kısmen de güçlendirici olduğu yönünde kanaat taşımaktadır. 30 yaş altı kişiler gündelik yaşamın sosyal medyadaki ilişkiye/etkileşime olumlu yönde, 30 yaş ve üzeri kişiler ise bunlara nazaran olumsuz yönde etkide bulunduğu inancını daha fazla taşımakta, bunlar içerisinde ise, 18-25 yaş aralığında bulunanlar daha çok gündelik yaşamın sosyal medya ortamındaki ilişkiye/etkileşimi tamamlayıcı, 26-29 yaş aralığında olanlar daha çok güçlendirici, 30 yaş ve üzerindeki ise daha çok zayıflatıcı yöndeki etkisi üzerine odaklanmaktadır. Sosyal medyanın gündelik yaşamdaki ilişkiye/etkileşime etkisine ilişkin kanaatlerle gündelik yaşamın sosyal medyadaki ilişkiye/etkileşime etkisine ilişkin kanaatler birbirleriyle paralellik göstermekte, sosyal medyanın güçlendirici etkisi olduğunu düşünenler gündelik yaşamın da güçlendirici, zayıflatıcı etkisi olduğunu düşünenler gündelik yaşamın da zayıflatıcı, tamamlayıcı etkisi olduğunu düşünenler ise yine gündelik yaşamın da tamamlayıcı bir etkiye sahip olduğu kanısını taşımaktadır.

Katılımcılar, gündelik yaşamdaki değişimin (iş hayatına atılmanın) genel itibariyle sosyal medya kullanımını olumlu yönde etkileyerek artıracığı ya da en azından şu anki kullanım düzeylerini düşürme yönünde bir etki göstermeyeceği inancına sahiptir. Gündelik yaşamla sosyal medya arasındaki etkileşimde gündelik yaşamı daha baskın olarak görenler genel itibariyle gündelik yaşamdaki değişimin (iş yaşamına atılma) sosyal medya kullanımını pek değiştirmeyeceği kanaatini taşıırken; sosyal medyayı daha baskın olarak değerlendirenler genel itibariyle gündelik yaşamdaki değişimin sosyal medya kullanımını artırıcı yönde bir etkide bulunacağını öngörmektedir. Sosyal medyanın gündelik yaşamdaki ilişkiye/etkileşime güçlendirici ve tamamlayıcı yönde bir etkisini olduğunu düşünenler, genel itibariyle gündelik yaşamdaki değişimin (iş yaşamına atılma) sosyal medya kullanımını olumsuz olarak etkilemekten ziyade artıracığı ya da en azından pek değiştirmeyeceği; sosyal medyanın zayıflatıcı bir etkisi olduğunu düşünenler ise genel itibariyle gündelik yaşamdaki bu değişimin sosyal medya kullanımını pek değiştirmeyeceği ya da azaltıcı yönde bir etkide bulunacağı inancını taşımaktadır.

Araştırma bulgularının da gösterdiği üzere, gündelik yaşam ve sosyal medya birbirleriyle ilişki ve etkileşim içerisinde olan, birbirlerinin gündemini belirleme potansiyeli bulunan, yaşananların birinden diğerine hızlı ve kolay bir biçimde aktarılabilirdiği interaktif yaşam alanlarıdır. Bu bağlamda, bireyin, gündelik yaşamla sosyal medya arasındaki bu iç içeliğin farkında olarak kullanım pratiklerini düzenlemesi ve yaşamını kanalize etmesi, hem gerçek hem de dijital dünyadaki ilişki örüntülerine katkı sağlayıcı bir işlev üstlenecek, kişisel gelişimine katkı sağlayacak, sorunların ve çatışmaların ortaya çıkma ihtimalini minimize edecektir. Aksi tutum ise hem gerçek hem de dijital yaşamda çok boyutlu ve girift sorunları beraberinde getirerek, birey için rahatsız edici durumlar ortaya çıkarabilecek, istenmeyen gelişmelere sebebiyet verebilecektir.

KAYNAKLAR

- Ada, S. ve Abul, A. (2014). "İşletmelerde Sosyal Medya Kullanımı: İşletme Bölümü Öğrencilerinin Algıları Üzerine Bir Araştırma", Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 4(1), 316-327.
- Akter, T. (2009). "Merkeziyetsiz Medya: İnternet ve Etik", Medya ve Etik Sempozyumu, Fırat Üniversitesi, 7-9 Ekim 2009, Elazığ, 89-99.
- Altunay, M. C. (2010). "Gündelik Yaşam ve Sosyal Paylaşım Ağları: Twitter ya da "Pıt Pıt Net"" İleti-ş-im, 12, 31-56.
- Arfaa, J. ve Wang, Y. (K.) (2014). "An Accessibility Evaluation of Social Media Websites for Elder Adults", 6th International Conference on Social Computing and Social Media, Springer, 22-27 June 2014, Heraklion, 13-24.
- Arklan, Ü. ve Akdağ, M. (2012). "Dijital Yaşamda Ağ Kuşağının Bir Sosyalleşme Aracı Olarak Sosyal Medya", 2nd International Symposium 'New Communication Technologies and Social Transformation', Kırgızistan-Türkiye Manas Üniversitesi, 2-4 May 2012, Bishkek, 701-723.
- Aytekin, Ç. ve Sütçü, C. S. (2012). "Yeni Medya ve Ağ Nesli: Türkiye Örneği", Marmara Sosyal Araştırmalar Dergisi, 3, 1-13.
- Baydar, G. (2012). "Home-Office Çalışanların Gündelik Yaşamda Yeni Medya Kullanımı", Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Bostancı, M. (2010). "Sosyal Medyanın Gelişimi ve İletişim Fakültesi Öğrencilerinin Sosyal Medya Kullanım Alışkanlıkları", Yüksek Lisans Tezi, Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kayseri.

- Bregman, S. (2014). "It's a Social World", S. Bregman ve K. E. Watkins (Ed.), Best Practices for Transportation Agency Use of Social Media, içinde (5-30), New York: CRC Press.
- Correa, T., Hinsley, A. W. ve Gil de Zúñiga, H. (2010). "Who Interacts on the Web?: The Intersection of Users' Personality and Social Media Use", Computers in Human Behavior, 26(2), 247-253.
- Çalı, H. H. ve Altunbaş, F. (2012). "Güvenlik Hizmetlerinde Yönetişim Aracı Olarak Sosyal Medya Platformları", Ekev Akademi Dergisi, 16(50), 1-10.
- Çetin, M. ve Özgiden, H. (2013). "Dijital Kültür Sürecinde Dijital Yerliler ve Dijital Göçmenlerin Twitter Kullanım Davranışları Üzerine Bir Araştırma", Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi (e-GİFDER), 2(1), 172-189.
- Dağtaş, E. ve Yıldırım, O. (2015). "İnternet ve Sosyal Ağlar Dolayımı Gündelik Yaşam Pratikleri: Anadolu Üniversitesi Öğrencileri Üzerine Mikro Alan Araştırması", folklor/edebiyat, 21(83), 149-180.
- Deckers, E. ve Lacy, K. (2011). Branding Yourself: Using Social Media to Invent or Reinvent Yourself, Indianapolis: Pearson Education, Inc.
- Demirtaş, M. (2012). "Sosyal Paylaşım Ağlarının Dünya Barışına Katkı Amacıyla Yürüttükleri Faaliyetler: "Facebook'ta Barış" Örneği", T. İlder, H. Aliefendioğlu, P. Behçetoğulları ve N. Kara (Ed.), (Re)Making and Undoing of Peace/Conflict, içinde (83-89), Famagusta: Eastern Mediterranean University Press.
- Eren, E. Ş. (2014). "Sosyal Medya Kullanım Amaçları Ölçeğinin Geliştirilmesi ve Bazı Kişisel Değişkenlere Göre İncelenmesi", Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 29(4), 230-243.
- Eren, V. ve Aydın, A. (2014). "Sosyal Medyanın Kamuoyu Oluşturmadaki Rolü ve Muhtemel Riskler", KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, 16(1), 197-205.
- Global Justice Information Sharing Initiative (2013). Developing a Policy on the Use of Social Media in Intelligence and Investigative Activities: Guidance and Recommendations, Washington: Global Justice Information Sharing Initiative.
- Golbeck, J. (2015). Introduction to Social Media Investigation A Hands-on Approach, Waltham: Syngress.
- Gunelius, S. (2011). 30-Minute Social Media Marketing, New York: McGraw-Hill.
- Hansen, D. L., Shneiderman, B. ve Smith, M. A. (2011). Analyzing Social Media Networks With Nodexl: Insights From A Connected World, Massachusetts: Elsevier.
- Ioannidis, I., Papachristos, E., Katsanos, C., Karousos, N., Fidas, C. ve Avouris, N. (2014). "SONETA: A Social Media Geo-Trends Analysis Tool", 6th International Conference on Social Computing and Social Media, Springer, 22-27 June 2014, Heraklion, 186-196.
- Jacobson, J. L. (2009). 42 Rules of Social Media for Small Business, California: Superstar Press.
- Kaplan, A. M. ve Haenlein, M. (2010). "Users of the World, Unite! The Challenges and Opportunities of Social Media", Business Horizons, 53(1), 59-68.
- Kartal, M. (2013). "Türkiye'de Sosyal Medya Raporu", İletişim ve Diplomasi, 1(1), 159-165.
- Lefebvre, H. (2013a). Gündelik Hayatın Eleştirisi I, Işık Ergüden (Çev.), İstanbul: Sel Yayıncılık.
- Lefebvre, H. (2013b). Gündelik Hayatın Eleştirisi II: Gündelik Hayat Sosyolojisinin Temelleri, Işık Ergüden (Çev.), İstanbul: Sel Yayıncılık.
- Messier, E. (2014). Collaboration with Cloud Computing: Security, Social Media, and Unified Communications, Waltham: Syngress.
- Parker, C. (2010). 301 Ways to Use Social Media to Boost Your Marketing, New York: McGraw-Hill.
- Scott, P. R. ve Jacka, J. M. (2011). Auditing Social Media: A Governance and Risk Guide, New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Shore, M. ve Zhou, Q. (2009). "Second Life: The Future of Social Networking?", Computer-Mediated Social Networking: First International Conference, Springer, 11-13 June 2008, Dunedin, 18-27.

- Sterne, J. (2010). *Social Media Metrics: How to Measure and Optimize Your Marketing Investment*, New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Telli, A. (2012). “Mısır Devrimi’nde Sosyal Medyanın Rolü”, *Bilge Strateji*, 4(7), 65-91.
- Tongut, S. ve Akman, E. (2014). “Sosyal Medyanın Siyasi Partiler Tarafından Siyasal İletişim Aracı Olarak Kullanılması: 2014 Yerel Seçimleri ve Cumhuriyet Halk Partisi İstanbul Büyükşehir Belediye Başkan Adayı Mustafa Sarıgül’ün Twitter Kullanımı”, *Turkish Studies - International Periodical For The Languages, Literature and History of Turkish or Turkic*, 9(5), 117-137.
- Trottier, D. ve Lyon, D. (2012). “Key Features of Social Media Surveillance”, C. Fuchs, K. Boersma, A. Albrechtslund ve M. Sandoval (Ed.), *Internet and Surveillance: The Challenges of Web 2.0 and Social Media*, içinde (89-105), New York: Routledge.
- Tuten, T. L. (2008). *Advertising 2.0: Social Media Marketing in a Web 2.0 World*, Westport: Praeger Publishers.
- Vural, Z. B. A. ve Bat, M. (2010). “Yeni Bir İletişim Ortamı Olarak Sosyal Medya: Ege Üniversitesi İletişim Fakültesine Yönelik Bir Araştırma”, *Journal of Yasar University*, 5(20), 3348-3382.
- Yıldırım, O. (2014). “İnternet ve Sosyal Ağlar Dolayımı Gündelik Yaşam Pratikleri: Üniversite Gençliği Üzerine Bir Alan Araştırması (Anadolu Üniversitesi Özelinde Fen Fakültesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İletişim Bilimleri Fakültesi ve Porsuk Meslek Yüksekokulu Örnekleri)”, *Yüksek Lisans Tezi*, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Zhao, H. V., Lin, W. S. ve Liu, K. J. R. (2011). *Behavior Dynamics in Media-Sharing Social Networks*, Cambridge: Cambridge University Press.

UZMANLAŞMA VE TIPTA BÜTÜNCÜL YAKLAŞIM ÜZERİNE BİR DEĞERLENDİRME*

AN EVALUATION ON THE SPECIALIZATION AND HOLISTIC APPROACH IN MEDICINE

Yrd. Doç. Dr. Necla YILMAZ¹

Prof. Dr. Ramazan ERDEM²

ÖZET

Endüstrileşme ile birlikte, ekonomik verimliliğin ve kitlesel üretimin artırılması amacıyla iş bölümüne gidilmesi, uzmanlaşmaya dayanan işlerin ortaya çıkmasına ve emek sürecinin değişmesine yol açmıştır. Bilgi birikiminin artmasıyla eski bütüncül dünya anlayışına sahip insan modeli yerini modern dönemin uzman insanına bırakmıştır. İş bölümü ve uzmanlaşmanın mesleklere yansıyan yönünde profesyonellik anlayışı gündeme gelmektedir. Yaşanan gelişmelerle birlikte tıp mesleğinde bölünmeler meydana gelmiş, modern tıp bilimsel uzmanlık alanlarını temel alan bir sisteme dönüşmüştür. Her bir alandan bir uzman hekimin sorumlu olduğu bu sistem, içinde bulunduğumuz yüzyılda uzmanlık alanlarının artışıyla kendini göstermektedir. Makro uzmanlık alanlarının mikro uzmanlık alanlarına doğru yöneldiği tıpta uzmanlaşma konusu, tıbbi ve sosyolojik manada incelenmesi gereken önemli bir olgudur.

Anahtar Kelimeler: Uzmanlaşma, Bütüncül Yaklaşım, Tıpta Uzmanlaşma, Sağlık Sosyolojisi.

JEL Sınıflandırma Kodları: I2.

ABSTRACT

Resorting to division of labor for improving economic efficiency and mass production accompanying industrialization has led to the occurrence of specialization-based labor and change in labor process. The human model which has the old holistic cognizance has yielded to the expert person of the modern era with an increase of information accumulation. Professionalism cognizance comes to the agenda for division of labor and the reflection of specialization on occupations. Divisions have occurred in medical profession as parallel to the experienced developments, and modern medicine has turned into a system based on scientific specialization fields. A specialist physician from each field is responsible in this system and it is revealed with the increase of specialization fields in this century. Macro specialization fields gravitate towards micro specialization fields in medicine and specialization matter is a crucial phenomenon that needs to be examined in terms of medicine and sociology.

Keywords: Specialization, Holistic Approach, Specialization in Medicine, Medical Sociology.

JEL Classification Codes: I2.

1. GİRİŞ

Düşüncenin eşsizliği, geniş bir alan kapsamından ve genelliğinden ileri gelmektedir. Bilginin ve bilimlerin çeşitli alt disiplinlere bölünmesi ve uzmanlaşmasıyla karakterize edilen içinde bulunduğumuz çağ (Capra, 1996:

* Bu çalışma Süleyman Demirel Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri Koordinasyon Birimi tarafından 3800-D1-13 nolu proje ile desteklenen "Tıpta Uzmanlaşma Üzerine Nitel Bir Araştırma" isimli doktora tezinden üretilmiştir.

¹ Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, necla_bardak@hotmail.com

² Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, raerdem@yahoo.com

81); her şeyin parçalandığı, uzmanlaşmanın alıp başını gittiği bir metafora benzetilir (Schopenhauer, 2014: 34). Geçmişten günümüze akıl almaz bir hızla ilerleyerek, devasa hacimlere ulaşan bilgi birikimi ile baş edemeyen insanlık; mesleki ve kişisel tercihler sonucu bölünen bilgi alanlarıyla karşı karşıyadır.

Uzmanlaşma ve tıpta uzmanlaşma konuları, yalnızca tıp mesleğini icra edenlerin araştırma alanına hapsedilmeyecek kadar mühimdir. İbn Haldun'un tarihçiliği "külli bir ilim" (Timur, 2011: 41) olarak görmesine istinaden tıp bilimi de bir bütünlük içinde farklı meslek dallarına mensup kişilerce incelenip, değerlendirilebilir. Felsefecilerin görüşlerini, tıbbi sorunları analiz edip, değerlendirirken kullanmak yönetim zihniyeti ve insan bedeni arasındaki sistematik yaklaşımı örneklendirmektedir. Bu tarz konuların geliştirilmesi eleştirel değerlendirilmelerle başlar (Turner, 2011: 9). Tıbbın uygulamalı bir sosyoloji türü olması, tıbbi problemlerin sosyolojik teoriyi sürekli olarak insan biyolojisi, fizyolojisi ve sosyo-kültürel olgular arasındaki ilişkiyi sorgulamaya iter. Hattâ Foucault'ya göre 'modern tıp gerçekte uygulamalı sosyoloji ve sosyoloji de uygulamalı tıptır' Turner (2011: 14). Böylesi konuları incelemek, çağın gerektirdiği önemli ve derin meselelere tartışma alanı açmak, ayrıca nedensel analizleri ile ortaya koymak gerekir. Bir meslek grubuna ait meseleleri gün ışığına çıkarmak için bazı kavram ve olgulara dair nesnel ve öznel gerçekleri de tartışmak gerekmektedir.

Uzmanlaşmaya ilişkin eleştirel yaklaşımlar yalnızca yazından ibaret kalmış, herhangi bir kuramsal yaklaşım ortaya konmamıştır. Yazarların düşünsel yaklaşımları ise, daha çok iş bölümü ve uzmanlaşmanın insanı yadsıyan ciheti üzerine yapılmıştır. Böylelikle 'uzmanlaşma' konusunun kendi bütünselliği içinde ele alındığı söylenebilir.

Adam Smith'in görüşlerinin aksine Karl Marx uzmanlaşmayı eleştirerek; bir ve aynı aleti hayat boyu kullanmanın verdiği uzmanlığın yerini, bir ve aynı makineye yaşam boyu hizmet etmenin verdiği uzmanlığın almasını konu edinir. Marx'a göre, makine, işçiyi çocukluğundan itibaren âdete makinenin bir parçasıymışçasına amacı dışında kullanılmaktadır. Ayrıca, el zanaatları ile manüfaktürde işçi aleti kullanırken, fabrikalaşma sonucu makinenin işçiyi kullandığını söyler. Kısacası; işçi emek araçları tarafından kullanılmaktadır (Marx, 2003: 365-366). Bu noktada Jean-Baptiste Say'ın şu sözlerine kulak vermek gerekmektedir; "İşçinin yaşamı boyunca yalnızca bir toplu işçinin on sekiz parçasından birini yapmış olduğunu görmek çok acıdır. Ama yalnız tüm yaşamını bir törpü ve bir çekiçle geçiren işçinin bu yüzden doğal niteliklerinin yozlaşacağı sanılmasın; en yüksek zihinsel yetenekleri benzer biçimde kullanan adam da bu durumdadır" (Durkheim, 2006: 68). Dönemin tek tip işini yapan insanı; saatlerce montaj hattında durup, yürüyen bantlar aracılığıyla önüne gelen arabanın belirli bir vidasını binlerce kez sıkarak yükümlü olup başka herhangi bir şey yapmaya hattâ yanında çalışan arkadaşıyla bile sohbet etmeye vakit bulamayan robottan farksız bir haldedir. Böylesi bir çalışma ortamında makineye ve makinenin hızına göre çalışmak zorunda olan bu işçinin makineli üretimle birlikte "makinelenmiş" durumda olması kaçınılmazdır (Dikmen, 2011: 37). Böylelikle, endüstriyel devrimin sonuçları ortaya konulmuş; aşırı uzmanlaşma bireyi ve çalışma gruplarını, gerçeğin bütünlüğünden uzaklaştırarak, onların sistem ve yaşam üzerindeki denetimini giderek azaltmıştır. Bir iş bütünü olarak bir kişi yahut birbiriyle iletişimi olan grup tarafından gerçekleştirilememektedir. Keza, endüstriyel devrim öncesinde bir elbise büyük ölçüde bir terzinin ve çırağının elinde sonuçlandırılırken günümüzde bu sürecin tamamına vâkıf olan ancak birkaç kişi bulunabilmektedir. Overlok, ütü, makas, makine, düğme ve fermuar işiyle uğraşan kişi sayısı fazladır lakin bir elbisenin tamamının bilgisine sahip çok az kişi kalmıştır (Demir, 2014: 55). Artık ayakkabı fabrikasında çalışan işçiler ayakkabıcı değildir. Bu işçilerin bir ayakkabıyı baştan sona yapma becerileri bulunmamaktadır. Bu kişiler basitleştirilmiş iş süreçlerinde, sürekli kendini yeneleyen bir işi yapan vasıfsız elemanlar niteliğindedirler ve yaptıkları işi öğrenmeleri kunduracı çırağının öğrenme süresinden/sürecinden yüzlerce kat daha kısadır (Dikmen, 2011: 26). Endüstri döneminde yeni bir işçi sınıfının ortaya çıkmasıyla birlikte, üretimde maksimum kâr hedefleniyordu ve hedefe giden yolda sanayi işçilerinin, her türlü kullanımının mübah sayıldığı bir sistem oluşturulmuştu. Fabrikalaşma tek tip üretimi meydana getirmiş, her gün aynı işi yapmakla görevli işçi üretimin sonucunda ortaya çıkacak üründen bihaber, bütünsellikten uzaklaştırılmış bir vaziyettedir. Smith bu verimkârlığın sebebini iş bölümü ve uzmanlaşmaya bağlarken, Marx iş bölümü ve uzmanlaşmanın insanı tek tipleştirdiğini, nihai ürün ve çevresindekilere yabancılaştırdığını savunur. İş bölümü sonucunda uzmanlaşmayı ve tabii olarak uzman kavramını doğuran bu kapitalist sistem, uzmanlaşmamış insanın; işe, olaylara ve insanlara bütüncül olarak bakabileceğini de göstermektedir.

İnsan günlük hayatın rutin işlerine daldığında olup biten üzerinde durup düşünmez; bireysel olandaki sosyal olanı, tikel olandaki genel olanı göremez (Bauman, 2013: 19). Hattâ ünlü fizikçi Niels Bohr'a atfedilen sözlerde, uzman kişinin çalışma alanının kapsam yönüyle darlığı ve sınırlılığından ötürü hata yapma olasılığının yüksek olmasından bahsedilmektedir. Uzmanın çalışma alanı hakkında her şeyi bilme ve yorum yapma durumu değil, bildiği ve yorum yaptığı şeylerin doğru olmasına dikkat etmesi gerekmektedir. Zira sınırlı bilgi ve bakış açısıyla

fikir yürütme ya da düşünme kişiyi genel bilgiye hâkim olma yetisinden yoksun bırakarak hata yapma durumunu tetikler, ceble neden olabilir.

Demir'e (2014: 61) göre günümüz araştırmalarının bir sonucu, bir kısım insanın sübjektif akıl yoluyla elde ettiği bilgilerin tüm zaman ve mekânlar için doğru olduğu inancının yanlış olabileceği görüşüdür. Yazara göre, uzmanların doğrusunun mutlak doğru olabilme olasılığı ise, büsbütün azdır. Uzman incelediği parçanın evrenin tamamı olduğu yanılması içindedir ki uzmanı olduğu alan yalnızca bir parçadan ibarettir aslında. Doğal dünyayı onu oluşturan parçaların daha detaylı incelenmesiyle en iyi anlaşılacak bir makineler dizisi olarak gören indirgemeci ve mekanik perspektif, miyop oluşturmaktadır. Karmaşık bütünü incelemek yerine, bütünü karmaşık olamayan en küçük birime kadar parçalayarak incelemeyi öngören Kartezyen yaklaşımda bütünü oluşturan bağlantılar ve ilişkiler görülmemektedir. Descartes'e göre, çözümlemeli düşünce süreci yani bir şeyi en küçük parçalarına ayırmak mutlak bilgiye götürcektir. Tıbbi doktrinde akıl ile beden ayrı birer varlık olarak görülmesi, maddî âlemin maddî olmayan âlemden ayrılmasının altında yatan sebepler arasındadır. Dolayısıyla tıbbın ve bilimin disiplinleri fiziksel olarak fark edilebilenin araştırılmasına dönüştü, görülemeyen başka disiplinlerin alanı oldu. Böylece modern tıbbın gelişimiyle birlikte, Kartezyen yaklaşım tıp alanı başta olmak üzere diğer alanlarda da kabul görmeye başlamıştır (Achterberg, 2009: 133).

Kartezyen düşüncesinin temelinde bakım ve şifacılığın birbirinden ayrılması yatar. İnsanın makine olarak algılanması, insanı denetleyen ve anlayan şifacılığın insancılıktan uzaklaşmasına sebep olur. Geçmiş dönemlerin en gelişmiş teknik aleti saat olduğundan, 'saat gibi çalışan evren' şeklinde bir metafor oluştu. Dahası bu metafor insanlara indirgenerek, insanların da saat gibi parçalara ayrılarak incelenebilecek ve böylece anlaşılacaklardı. İnsanın bu tarz bir çözümlenmesiyle başlatılan süreçte, Batı tıp bilimi sürekli bir gelişim sağlamıştır. Günümüzde ise, sağlık ve hastalığı anlamada araç olan moleküler biyolojiye yani insan hayatının keşfedilmiş en küçük birimine bel bağlanmıştır (Achterberg, 2009: 134). İnsanın makine olarak algılanması, bio-iktidar (Foucault, 2011) felsefesinin bir devamı haline gelerek, insan bedeni-özne ikilisinden beden öznenen müstakil bir hâl almasına sebep olmuştur. Durum böyle olunca 'beden hastalanınca makine bozulur' anlayışı doğarak bedeni tamir görevi hekime atfedilmiştir.

İnsanın teknolojiden, performanstan, emekten, paradan, meta değerinden, ilaçtan daha değerli görüldüğü; dâhili olunan sistemde teferruat değil bizzat özne olduğu bir dünyada hayal etmek doğal bir haktır. Modernleşme ile her bir şey münferit olarak değerlendirilirken, âlemdeki tüm olgular ayrı ayrı yani birbirinden bağımsız maddeler olarak ele alınmaktadır. Modern tıbbın uzmanlaşma derecesinin artmasıyla, tıbbın bütünlüğü üst uzmanlaşmalar, yan dallar şeklinde bölünme yaşarken, tıbbın varlığına sebep hastalar da bu bölünmeden nasibini 'hasta yoktur, hastalık vardır' sözünün tezahürü ile almaktadırlar. Hastayı yalnızca 'hastalar yığını' olarak gören bir anlayış, tıbbın insancıl yönünü nasıl yansıtabileceği tartışmalı bir konudur. Hastalıkların teşhisinde yaşanan gecikmeler, hastalığı yalnızca uzmanlık alanı açısından incelemeler, hekimler arası konsültasyon ve koordinasyon eksikliği hasta açısından menfi bir durumdur. Böyle bir durumun hekim yararına da olmadığı katidir, lâkin tıp sisteminin günah keçisi olma durumu bunun üstünü örtmemektedir. Capra'ya (2012: 184) göre, vücudun belirli bir parçasıyla belirli bir rahatsızlık arasında bağlantı kurarak oluşturulan konsültasyon işleyişi, modern tıbbın indirgemeci yaklaşımına yenik düşmüş olabilir. Uzmanlaşmış disiplinler, doktorların hastalıkları organizmanın tamamını ilgilendiren bir bozukluk olarak göremeyip ona göre bir tedavi şekli geliştirdikleri bir noktadadır. Sözü edilen hekimler, yalnızca bir organ ya da bir dokuyu tedavi ederken, hastanın psiko- sosyal yönlerinin göz ardı ederek yani bedenin geri kalan kısmını dikkate almaksızın müdahalede bulunurlar. Bu şekilde parçalara bölünmüş (fragmentasyon) tıbbi müdahaleler amaçlarına ulaşırsalar dahi haklı çıkma ihtimalleri düşüktür. Kapsamlı bir bakış açısı geliştirilmediği müddetçe, acıyı geçici olarak dindiren her şey zorunlu olarak iyi değildir.

Çalışma kapsamında; 'uzmanlaşma' kavramı ve uzmanlaşmanın karşısına aksi bir tez olarak sunulan 'bütüncül yaklaşım' konusu kapsamlı bir şekilde ele alınmıştır. Ayrıca araştırmada; bütüncül tıp yaklaşımı çerçevesinde hekim, hastalar ve sağlık sisteminin değerlendirilmesi yapılmıştır.

2. SOSYOLOJİK BİR KAVRAM OLARAK UZMANLAŞMA

*“Uzmanlaştıkları konular dışında bu bilim insanları pencere pervazına yapışmış eşekarıları kadar caresizdirler... tek kelimeyle, bu kişiler zekâdan yoksun [without being intelligent] yalnızca malumat sahibidirler.”**

Uzmanlaşma olgusunu anlamaya ve açıklamaya yönelik olarak öncelikli ele alınması gereken konu, ‘uzman’ kavramı üzerine yapılmış yaklaşımların değerlendirilmesi üzerinedir. ‘Uzman’, herkesin sahip olmadığı bilgiyi elinde tutan ve bu bilgi sayesinde belli başlı durumlara karşı ayrıcalık elde eden kişidir. Kendisinin belirlediği ya da normlarla belirlenen uğraş alanında, bilgi hiyerarşisinin en üst basamağında yer alır. “Profesyonel”, “ehil”, “ekspert”, “mütehassıs”, “erbab”, “bilirkişi” kavramları da “uzman” yerine kullanılmaktadır.

Her şeyin tek bir kişi tarafından bilinip uygulanması, bilimin ve bürokrasinin yavaşlamasına neden oluyordu. Aksine işlerin taksim edilerek belli başlı konularda ihtisaslaşılması gereklilik arz etmekteydi. Zamanla ‘uzman daha az şey hakkında gitgide daha çok şey bilen, sonunda da hiç hakkında her şeyi bilen adamdır’ şeklindeki deyim kullanımı yaygınlaştı. Bu açıdan uzman kişi daha çok konuya hâkim olmak yerine, bir konuyu derinlemesine her yönüyle bilmeye çabalıyordu (Cündioğlu, 2010: 40-41). Shanteau’ya (1992) göre, uzman kişinin özellikleri arasında; ilgi alanına dair kapsamlı ve güncel olmak kaydıyla konunun içerik bilgisine sahip olmak, konuya dair algı yetenekleri gelişmiş olmak, karmaşık meseleleri basitleştirerek görebilmek ve karar alırken kendine güvenmek gibi unsurlar yer alır. Pörksen (2011: 93) ise, uzman kişinin bilirkişi olduğunu söyler ve onun görüşlerinin otorite sayılabileceğinin altını çizer. Her ne kadar kısmi yetki alanına sahip olsa da ilgili alanın tamamında yalnızca kendisinin yetkili olduğunu hissettirir. Uzmanlar ayrıca, teorik bilginin pratiğe aktarılmasında aracı ve arabuluculuk görevi üstlenerek realiteyi üreten konuma sahiptirler.

İnsan eylemlerinin temelinde yatan farklılıkların kaynağı sorgulandığında, bu eylemlerin sınıflandırılmasının belli başlı eylem türleri üzerinde çalışan, bir konuyu enine boyuna etraflıca araştırdıktan sonra görüş sunan, ilgilendiği konuya dair yol göstermeye ve tavsiyede bulunmaya yalnızca kendisinin hakkı olduğu iddiasında bulunan, bilgili ve güvenilir bir grup çalışan (ki bu kişi uzman olarak adlandırılıyor) profili ortaya çıkıyor (Bauman, 2013: 13). Bu kişiler politika, ekonomi, matematik, siyaset, edebiyat ve astronomi gibi çeşitli alanların spesifik bir kısmı üzerine yaptıkları sınıflandırmalarıyla bilinirler ve kendilerini o alanlarda söz sahibi kılarlar. Bauman’a (2014: 275) göre uzman, hem kişiye ait bilgilerin edinilmesinde güvenilir bir kaynak hem de karşısındaki kişilerin duygu ve düşüncelerini anlama ve yorumlama yeteneğine sahip, nesnel ve öznel dünya arasında bir köprü vazifesi kurabildir. Illich’e (1994: 15) göre ise uzmanlar, yeni bir fikir modeli oluşturabilme gücüne, neyin ihtiyaç olup neyin olmadığı konusunda hüküm ve karar verme yetkisine sahiptirler. Ayrıca toplumu yönlendirme konusunda güçlü yeteneklerle donanmışlardır. Örneğin, eğitimciler topluma nelerin öğrenilmesi gerektiğini söylerler. Okul dışında öğrenilenlerin ise, işe yaramadığını söyleyerek topluma bunu kabul ettirebilecek konumdadırlar. Kurdukları bu tekel ile insanlarda bir gangster algı mekanizması oluştururlar (Gangster algıdan kasıt, bireyleri en ufak bir alışverişte bile uzmanların önderliğinden yoksun bir şekilde hareket ettirmeme konusunda gerçek bir gangster edasında hareket etme meselesidir). Hattâ eski devirlerde yaşayan profesyoneller iş üzerinde kontrolü sağlamak (gücü korumak) için İstanköy adasında yaşayan doktorların mesleki sıralarını kendi çocuklarından başkasına öğretmeyeceklerine dair yemin ettikleri bilinmektedir.

Toplumsal açıdan bakıldığında, profesyonel bir tasarım sonucu olagelen ihtiyaçlar parçalara ayrılmış ve her bir parça ayrı bir uzmanın ihtisas alanı içine sokulmuştur (Illich, 1994: 24). Günümüzde uzman desteğine başvurulması gereken konuların sayısı ise bir hayli fazladır. “Uzman görüşü almak lâzım”, “alanında uzman”, “konusunda uzman”, “her bilginin uzmanı”, “işin uzmanına danışmak”, “uzman görüşüne göre”, “ilgili uzmanlar”, “bir kardiyolog olarak benim görüşüm” şeklindeki kullanımların oldukça yaygın olduğu ve modern dünyada algılarımızın bu tarz kalıplarla şekillendirildiği söylenebilir. Bu bağlamda Turner’ın (2011: 242) uzmanlaşmayı bir ‘güç ve statü artışı’ olarak ele alması, toplumun uzmanlık konularıyla kesişme noktasını gösterir niteliktedir.

Giddens’a (2000) göre, geleneksel toplumda insana atfedilen ‘evrensel insan’ profili, modern topluma geçişle birlikte yerini ‘uzman insan’ profiline bırakmıştır. Debord (2006) ise, entelektüelden uzmana dönüşen profesyonellerin varlığından söz etmektedir. Yüksek bir uzmanlık düzeyi, entelektüel toplumu bir bütün olarak kavrayıp ele alma kabiliyetini zayıflatacak şekilde bilginin gittikçe daha parçalı bir hal almasını teşvik etmektedir. Bu minvalde yazan Eyerman, “piyasanın gücünün, kültürel üretimin içeriğini belirleyici bir zorlama

* Joad, C. E. M., (1947; Akt. Nalbantoğlu, 2011).

yarattığı”na işaret etmektedir (Furedi, 2014: 62). Uzmanlaşmanın artışı, entelektüellerin büyük resme bakmaktan caydırıldıkları ve kendi uzmanlık alanlarıyla ilgili anlamların peşinden gitmelerinin özendirildiği bir kültürden beslenmektedir. Tartışmalar giderek kendine gönderme yapan ve belirli bir uzmanlık alanındaki insanları dışarıda bırakan tarzda tasarlanmaktadır. Bu tür koşullar altında; nesnel bilgi, teknik bir karaktere sahip gibi görünmektedir. Uzmanlar ve teknisyenler daha derin içgörülerin arayışında olanların yerine geçmişlerdir. Günümüzde ise, bilgi yerine mikro bilgiler geliştirme eğilimi geliştirme çabası vardır (Furedi, 2014: 97).

Modern toplumların karmaşık bir yapıya bürünmesi ve uzmanlaşma derecelerinin artması ile herhangi bir durum karşısında kişisel tavır almayan, olayları tarafsız ve objektif değerlendirebilen uzmanlara olan ihtiyacı artırmıştır. Eski kültürlü kişi tipinin yerini uzman kişi tipine bırakmasıyla uzmanlık bilgisinin muteberliği gündeme gelmiştir (Weber, 1993). Foucault, 20. yy’ın evrensel entelektüelinin bilimsel-rasyonel tekniklere dayanan mesleklerin ortaya çıkmasıyla birlikte, yerini özgül entelektüle bıraktığını belirtmektedir. Entelektüelin uzmana dönüşüm sürecinde, halka yol gösteren, bilgilendiren olmaktan ziyade halkın mühendisi haline gelerek; bilgilerini yalnızca insan davranışlarını yönetmek için kullanan ve mevcut sistemin süreklilik kazanması için uğraşan kişi haline gelmiştir. Bu sayede uzmanlar ile halk (sıradan insan) arasındaki uçurum derinleşmiş, uzmanlık bilgisi ile sıradan insanın bilgisizliği arasındaki mesafe uzmanın otoritesinin varlığına bağlanmıştır (Keskin, 2011: 133).

Tarihsel zaman seyrinde bilgi birikimindeki büyük artış ve bilgiye dair her şeyi bilme arzusu bilimlerin uzmanlaşması gibi üstesinden gelinemeyen bir sonuç doğurdu. Tümel bilim olan felsefenin özgün doğası kendisini korudu fakat doğa bilimi, matematik, tarih gibi çeşitli bilim dalları felsefeden tamamen bağımsız hale gelerek yeni isimler aldı (Adjukiewicz, 1994). Bir bilgin, eş zamanlı birden çok bilimle uğraşmak bir yana bir bilimi bile tümünden incelemelerine katılamaz hale gelirken, araştırmalarının alanı belli birkaç ya da hattâ tek bir sorunla sınırlı kaldı. Bu arada bilimsel faaliyetler, eskiden hekimlik, papazlık, yargıçlık, askerlik gibi daha çok kazanç getiren başka kimi işlerle birlikte yapılırken günümüzde gitgide artık yalnız başına yapılan bir iş oldu (Durkheim, 2006: 64).

Sosyal bilimciler faaliyetlerini yürütmeye ve karar almaya politik profesyoneller olarak adlandırdıkları uzmanlardan yararlanmaktadır. Profesyonellik anlayışına katkı sağlaması açısından, tıp bilimi ile benzerlik kurulmuş, özellikle hekimlere ait terimlerden faydalanılmıştır. Ekonomik ve toplumsal sorunlar ‘beden politikaları’ argümanı çerçevesinde değerlendirilmiş ve farklı yönlerden hekim-hasta ilişkisi uzman-müşteri bağlamında ele alınmıştır. Profesyonel uzmanlar, doktorların hastalara koydukları teşhis ve onlara uyguladıkları tedavi yöntemleri ile benzer durumları kendi müşterilerine de sunmuşlardır (Keskin, 2011: 106). Vücudunun herhangi bir bölümünde bir rahatsızlık hisseden kişi, sağlık hizmeti ihtiyacı duyduğunda, hekimlere bu noktada güven ve inanç duyarak hastaneye başvurur. Giddens’a (2012a: 30-31) göre, uzmanlara başvuran kişilerin duydukları bu inanç ve güven, yalnızca o kişilerden (uzmanlardan) kaynaklı değil, söz konusu uzmanlık alanı ve sisteminden kaynaklı olabileceği belirtilir. Burada kastedilen uzmanlığın ‘teknik bilgi’sinden ibarettir. Hastanın, uzmanlık sistemine duyduğu inancın, kişi bazında hekim, sistem bazında ise uzmanlık sisteminden kaynaklandığı düşünülmektedir.

Goffman’ın sahne önü ve sahne arkası kavramları arasındaki ayrımın denetimi, profesyonelliğin belki de profesyonelleşmenin mecbur bıraktığı uzmanlaşmanın mihenk noktasını oluşturmaktadır. Giddens (2012a), uzmanların yaptıklarını diğerlerinden saklama nedenini uzmanların sahip oldukları uzmanlık bilgilerinin yanlış yorumlama ve bu bilgileri göz ardı ederek yanlış yapma ihtimaline sahip olmaları olduğunu belirtir. Burada sahne önü ile kastedilen hekimlerin hastalar ile bir araya geldiği yer, sahne arkası ise, hekimlerin kendileriyle baş başa kaldıkları zihin dünyalarıdır. Buradaki net ayrım, kusursuz olmayan becerilerin ve insan yanılabilirliğinin etkilerinin azaltmanın bir aracı olarak davranışları göz önünde bulundurur. Eğer hastalar tedavi süreçleriyle ilgili tam bilgi sahibi olsalardı, muhtemelen sağlık görevlilerine güven düzeyi bu denli yüksek olmayacaktır. Buradaki büyük bir risk olasılığını Giddens (2012a: 114) şu şekilde açıklamaktadır: “Uzmanın kendi bilgi alanı açısından bir bilgisizlik alınının mevcudiyeti sıradan insanların inancını zayıflatabilir. Bu tür bir gizleyişin sokaktaki insan tarafından keşfedilmesinden çok daha zararlı olan şey ise, belirli bir tehlikeler kümesi uzantılarının ve bunlarla ilişkili risklerin uzmanlar tarafından da anlaşılmadığı durumlardır. Çünkü böyle bir durumda sorgulanacak olan yalnızca uzmanlık bilgisinin sınırları ya da eksiklikleri değil, uzmanlık düşüncesinin özünü tehlikeye atan bir yetersizliktir.”

Toffler’in ünlü tezinde, tarihte ikinci dalga olarak belirttiği endüstrileşme dönemi, yoğun iş bölümü ve üretimde standardizasyona ve kitleselleşmeye sebep olarak uzmanlaşmayı derinleştirmiştir (Toffler, 1981: 70-79). Üçüncü dalga’da bilgi en yüksek kalitedeki gücün kaynağıdır. Bu dönem durağan her şeyi değişime zorlayarak kitlesel

üretimi kişisel üretime, kitlesel pazarlamayı mikro pazarlamaya, büyük ulus şirket yapılarından farklı örgütlenme biçimlerine dönüştürmektedir. Hattâ bu dönem proleteriyadan (kol emekçisi) ‘cogniterya’ (bilim/bilim emekçisi) yaratan, yeni bir emek gücünün varlığıyla anılacak bu grubu yaratan bir dönem olmayı mümkün kılmıştır (Toffler, 1992: 33-38). Belek (1999) ise ‘cogniterya’ kavramını, üretimde teknoloji, sermaye gibi unsurlar önemini yitirirken, üretimin en önemli bileşeni olarak bilginin ön plana çıkmasıyla açıklamaktadır. Bilgiye sahip çıkan bu yeni insan, hiçbir kuruma ve sermayeye mahkûm kalmayıp istediği şekilde çalışabilir. Bilgi çağında işçiyi kullanan sermayedar değil, aksine sermayedara kendi isteklerini telâkki ettirebilen, bilgiyi kafasında taşıyan işçidir, yani bu yeni ve farklı emek gücünün tanımladığı yapı ‘cogniterya’dır.

Elbette ki uzmanlaşma süreci kültürel bağlamdan bağımsız açıklanamaz. Bu noktada bireylerin düşünme, anlama ve yorumlama biçimleri, bakış açıları, sosyolojik davranışları, düşünce kalıpları, psikolojik tahlilleri, kavram ve durumları açıklamada önemlidir. Zijderveld’e (2013: 25) göre içtimai hayat içerisinde kültür, siyasal ve ekonomik unsurlardan bağımsız düşünülemez hattâ kültürün mezkûr unsurların temelini oluşturduğu söylenebilir. Kültür; değerler, normlar ve anlamların yılanmasıyla oluşan geleneğe aittir. Japon kültüründe çalışanların Batı’daki meslektaşlarının aksine çok daha az uzmanlaşmaları (Giddens, 2012), klasik batı yönetim kültürünün temsil edilmediğini gösterir. Bu açıdan, her kültürün çalışma disiplini, iş kültürü, mesleki anlayışı ve bu unsurların iş bölümünün işe ve insan üzerinde yansıttığı sonuçlar farklılık göstermektedir.

Bireyin doğa ve toplumla ilişkisi, uzmanlar ve uzmanlaşmayı besleyen teknoloji aracılığıyla yürütüldüğü zaman, yaşamın kontrolü söz konusu teknolojiyi yönetenlerin eline geçiyor. Dünyanın yeniden şekillenmesinde rol alan, dünyayı ifade eden, gözetleyen ve yeniden tasarlayan uzmanlarla doluyor. Artık bireyin çevresi uzmanların ürettiği teknikten oluyor (Bauman, 2014: 294-295). Böylece bireyin periferisinde yer alan uzmanlar sebebiyle uzmanlara olan güven ve gereksinimi artırırken diğerlerine olan inancı zayıflatıyor. Illich (1994) ise, içinde bulunulan çağın insanların problemlerine karşılık uzmanların çözümlerinin var olduğu bir durum olarak değerlendirir. Uzmanların bir yandan problemin ne olduğuna karar vermeleri, öte yandan kendi çözümlerinden gayrısına hayat hakkı tanımamaları, onlara, olağanüstü bir güç kazandırmakta, gayrısını köle durumuna düşürmektedir.

“Bilimin temel niteliklerinden biri de uzmanlaşmadır. Bilim kendi çalışma süreçleri içerisinde de ‘uzmanlaşmaktadır.’ Bilimin etkinlikleri iyiden iyiye profesyonelleşmiş okullar, bölümlendirilmiş araştırma enstitüleri yoluyla yürütülmektedir. Dünyanın araştırma nesnelere olarak parçalanması ve her parçanın ayrı bir araştırma konusu olarak uzmanlaşması sağlanmıştır” (Heiddegger, 1977: 125; Akt. Dikmen, 2011: 203-204). Burada, belirli bir araştırma konusunun belirli bir parçasında uzmanlaşan ve bütün dünyayı bu parçadan ibaret sayan, fildişi kulesinden çoktan çıkmış, insanların arasında şatafatlı bir hayat özmekte, şöhret ve para peşinde koşan bir akademisyen tipi kastedilmektedir (Dikmen, 2011: 204). Özellikle doğal ve toplumsal yaşamın bütünü hakkında değil de, sadece bir kısmı hakkında ileri seviyede uzmanlık kazandıran yükseköğretim kurumlarında bu hastalığa çok yoğun bir şekilde rastlanmaktadır (Demir, 2014: 58).

3. MİKRODAN MAKROYA-PARÇADAN BÜTÜNE: BÜTÜNCÜL YAKLAŞIM

Platon: “Geometri bilmeyen buradan giremez.”

Yalnızca matematik ve geometri alanı öğrencileri için değil, akademisinde eğitim gören tıp ve felsefe öğrencilerini de *“Geometri bilmeyen buradan giremez.”* şeklinde bir uyarıyla karşılayan Platon, matematiğin felsefeye giriş niteliğinde bir amaç taşıdığını düşünmekte idi. Birçok alanın bilgisine vakıf olmaya dayanan bu felsefe, Thomas Henry Huxley’in “hepimiz dar bir alanda çok şey; geniş bir alanda bir şeyler bilmek durumundayız” sözünün tezahürünü vurgularken, sadece uzmanı olduğumuz alanın mahkûmu olarak kalınmaması, diğer tüm ilgili alanlar hakkında asgari düzeyde bilgi sahibi olunması gerektiğine dikkat çekmektedir.

16. yüzyılda bilimsel devrimin başlaması, Kopernik, Bacon ve Galileo gibi bilim insanları ile evrene yeni değerler atfeden bir anlayışın hâkim olmasına sebep olmuştur. Bu yüzyılda bilgi ve bilgiye erişilen yollar daha dogmatik, bilimin icrası gözlem, deney ve daha çok matematiğe dayanan ölçülebilir ve niceliksel yöntem ile yapılagelmiştir. 17. yüzyılda ise, evreni büyük ve kusursuz dev bir makine olarak gören, deterministik ve mekanistik özellikte olan bu makinenin işleyişinin yalnızca akıl tarafından keşfedilebileceği düşüncesine dayanan Newtoncu anlayış hâkimdi. Yine 18.yy’da kendisi de hekim olan Lâ Mettrie gerçekte var olanın yalnızca maddeden ibaret olduğunu öne sürdüğü –İnsan, Bir Makine (Man a Machine)- isimli çalışmasında;

insanda ruhun varlığının gereksizliği, insan bedeninin bir tözden yani maddeden ibaret olduğu ve hayvanlar ile insanların benzer yapıdaki canlılar olduğuna dair görüşlerini dile getirmiştir. İnsanı tıpkı mekanik bir saat ile benzer kefeye koyan bu anlayış: *“İnsan öylesine karışık bir makinedir ki, onun hakkında kesin bir fikir edinmek ve dolayısıyla onu tanımlamak ilk başta imkânsız gibi görünür. İnsan vücudu, zembereklerini kendi başına kuran bir makine olup sürekli hareketin canlı imgesidir.”* cümleleri ile izah edilmeye çalışılmıştır. 20. yy’a gelindiğinde, tüm bilim anlayışlarının her durumda kabul görülemeyeceğinin altı çizilmiştir. İzafiyet (görecelilik) teorisinin ortaya atılmasıyla birlikte, olaylara ve bilime daha bütüncül, organik ve indeterminist bakılmaya başlanmış, insanın da içinde ve aslında merkezinde olduğu parçalardan ziyade bütüne odaklanan bir bilim anlayışı egemen hale gelmiştir.

Yukarıda bahsedilen bütünsellik ile kuantum teorisinin parçaların bütüne ait bilgiyi içinde barındırdığı düşüncesi anlatılmak istenmektedir. Kuantum teorisyenlerinden Einstein, Bohr ve Heisenberg gözlemledikleri dünyanın çok sayıda bağımsız nesnelere kurulu bir makine olarak değil daha çok bölünmez bir bütün içinde ilişkiler ağına sahip olduğunu düşünüyorlardı (Capra, 1996: 16). Bütüncül bilim paradigması 20. yy’ın yüzyılın başlarında kuantum fiziğindeki buluşlarla birlikte boy göstermiş ve farklı teoriler tarafından desteklenerek gelişmiştir. Bütüncül bilimin, pozitivist ve fenomenolojik paradigmalardan iki parçalı mekanistik evren anlayışının dışında çok katlı ve iç içe geçmiş dinamik bir bütün şeklindeki evren algısına dayandığı bilinmektedir (Dikeçligil, 2010: 58). Fizikçi David Bohm’un dile getirdiği bir bütün içinde her bir ögenin ‘içrel’ niteliğinin (özeliği, doğası) öteki öğelerden ayrı ve bağımsız olan bir özellik olmadığını, bunun öteki öğelerle ilişkilerden ortaya çıkan bir nitelik olduğu (Örs, 1996; Akt. Şahinoğlu Pelin, 2000: 122), evrende var olan hiçbir şeyin bütünden ayrı düşünülmesi fikri ile bütüncül bilim anlayışına açıklık getirildiği görülmektedir. Arıtan (2010), bütüncül evren tasarımı yola çıkarak; evrendeki her bir parçanın aynı bütüne ait olduğu, her bir parçanın evrenin bilgisini içinde taşıdığı ve tüm bilgilerin her an ve her yerde olduğu görüşünü savunmaktadır. Evrendeki her kesit evrenin bilgisine sahiptir keza her bir parçacık birbiriyle etkileşim ve ilişki içerisindedir. İnsan mikro evren kabul edilirse hem bütünün kendisi hem de o bütünün bir parçası olduğu söylenebilir.

Bütüncül yaklaşım Elmacı’ya (2013: 41) göre, ilişkilerin tümüne birden aynı zamanda bakabilmek, sistemi oluşturan parçaları ve parçaların ilişkilerini bütün olarak görebilmek, bir parçaya bir etki olduğunda diğer parçalardaki etkiyi görebilmek, bir parçaya sistemin bütününe ilgilendirecek bir müdahale sürecinde, yapılan müdahalenin hem sistemin bütününe hem de herhangi bir parçayı etkileme ihtimali olan etkenlerin göz önünde bulundurularak hareket edilmesidir. Bu düşünce, psikolojide köklü bir geleneğe sahiptir. Sosyolojide ise, özellikle Frankfurt Okulu eleştirel toplum kuramı toplumsal bütünlüğünü dikkate alarak, birbirinden bağımsız öğelerle bütün arasındaki diyalektik ilişkiye dikkat çekmektedir. Keza herhangi bir öğe tek başına anlamlandırılmak istendiğinde, yetersiz kalınmakta, hattâ bütününe bilgisine ihtiyaç duyulmaktadır (Mayring, 2011: 38). Bu yaklaşım evrendeki her şeyin aynı bütününe parçaları olduklarını açıklamaya yöneliktir. Alatlı’ya (2002; 2014) göre, bütüncül dünya görüşü, klasik fiziğe nispeten yeni fizik anlayışı, bütünü daha iyi anlaşılabilir kılmak ve sistemlerin doğasını anlamak için parçalara değil, bütüne bakılması gerektiğini savunurken, eğitim alanında aşırı uzmanlaşmaya karşı doktrinler-arası ilişkilerin gelişmesi gereğini vurgulayan Sistemler Teorisi’ni ortaya koymaktadır. Bu görüş, tıp alanında ise, ferdi hastalıkların değil, insan bedeninin bütününe eğilen alternatif tıbbın revaç bulmasını sağlamıştır.

Batıda bütüncül anlayışının temsilcilerinden Ilya Prigogine’in (2005), “Kaostan Düzene” isimli kitabının sunuşunda Alvin Toffler’den aldığı ifadeler ile şunları aktarmaktadır: *“Bizim uygarlığımızın en önemli başarılarından biri, bir şeyi olabildiğince ayrıntılı şekilde görebilmek, anlayabilmek, analiz edebilmek için her şeyi mümkün olan en küçük parçalara bölmektedir. Fakat bu başarının bir zafiyet noktası var, o da şu: O kadar çok parçaya bölüyoruz ki, sonra bu parçaların hangi bütününe parçası olduğunu bulamıyoruz”* Toffler’in bu kinayeli ifadesi ile, modern dünyada parçalanmış ve bir o kadar da bölünen bilgi, bakış açımız ve hattâ hayatımızı etkileyen çağın egemen gücü konumuna gelen uzmanlaşma eleştirilmektedir. Bu açıdan bakıldığında (Timur, 2014), uzmanlaşma tutkusu ile hareket edenlerin genel kuramları küçük görme konusu, J. Schumpeter’in yalnızca bir tane Marx’ın varlığına rağmen, “iktisatçı Marx” ve “sosyolog Marx”ın yanı sıra “peygamber Marx”ı inceleyerek eksikliklerini ortaya koymakla örneklendirmektedir. Kısacası; “uzmanlık” adı verilen çoğu anlamsız bilgiler yığını içinde “parçaları” eleştirmek, bütünü eleştirmekten çok daha kolay hale gelmiştir (Timur, 2014: 475-476).

Geleneksel dünyada “ilm-i küll” yani bütüncül bakış ile anlatılmak istenen; disiplinlere ayrılmayan, dünyayı bir bütün olarak kavramaya imkân veren küllî, bütüncül ilimdir. Modern sosyal bilimsel terminolojide “bütüncül”

anlamında karşılık bulan “holistik” kavramı ise, “ilm-i küll”den biraz farklıdır. Modern dünyada, aşırı uzmanlaşma ve ilmî parçalanma sonucu karmaşık sosyal olguları tek sebepli açıklama eğilimi sonucunda “indirgemecilik” anlayışı doğmuştur. Buradan yola çıkarak Karl Marx’ın, insanlar arasında var olan sömürü olgusunu, sadece iktisadi sebeplere bağlayarak açıklaması örnek gösterilebilir. Hâlbuki klasik Aristotelyen bütüncül perspektifi benimseyen Max Weber gibi sosyal bilimciler, tek-sebepli açıklamalara, indirgemeciliğe karşı, sömürüye yol açan maddî ve manevî birçok sebebi dikkate almışlardır. Nihayetinde bu durum indirgemeciliğe karşı holistik yani bütüncül perspektif olarak tanımlanmaktadır (Gencer, 2012).

Tarihte 1800’lü yıllardan önce ilimler toplanarak bir araya getirilmiş, kısa bir zaman sonra da bu ilimler konu ve metotlarına göre ayrıştırılarak kendilerine has bir yapı kazanmaları sağlanmıştır. İlim dallarının farklılaşması ve her bir dalın kendi metodolojisini oluşturma süreci, yalnızca belli başlı bilgi alanlarının oluşmasıyla sınırlı kalmamış, bu bilgi alanları da kendi içerisinde sistematik bir biçimde ele alınarak farklı perspektiflerden tasniflendirilmişlerdir (Üçer, 2014: 65).

Platon, Apollonios, Arşimed, Batlamyus gibi ilim adamları yalnızca düşünme disiplinlerini değil, geriye kalan bütün disiplinlerin bilgisini dahi Pisagor’dan almışlardır (Ebû Süleyman es-Sicistânî, 1979). İbn Sina, İbn-i Rüşd, Farabi, Aristoteles gibi şahsiyetlerin yalnızca bir (b)ilim dalı değil, birden çok (b)ilim alanıyla ilgilendiği de bilinmektedir. Bu gerçeği Koyre (2000: 21), Aristoteles’in başta mantık olmak üzere fizik, gökbilim, metafizik, doğa bilimleri, ruh bilim, ahlâk ve siyaset gibi alanlarda fikir üretmesi ile örneklemektedir. Hattâ Dante, Aristoteles hakkında ‘bilenlerin/öğretenlerin sultanı’ olarak bahsetmektedir. Ayrıca Koyre (2000: 16), dönemin filozoflarının birbirlerini anlamak için yalnızca karşı tarafın dilini bilmenin yeterli olmadığı, aynı zamanda felsefe bilmelerinin de gerekli olduğu vurgusunu yapmaktadır.

Weber’in “artık hiç kimse, tam bir uzmanlaşmaya dayanmadan bilim alanında yetkin bir şeyler yaptığından emin olamaz” şeklindeki ifadeleri, bilim dallarını uzmanlaşma faktörünü hesaba katarak değerlendirmek gerektiği manasına gelmekteydi. Burada kastedilen “uzmanlaşma” libido sciendi (bilgi egosu/bilme şehveti) dürtüsüyle olguların farklı yönlerini araştıran bilim adamlarının tespitinin aksine, kapitalist gelişmelerle doğan birtakım çıkar ve gereksinimlerin zorladığı akademik bir iş bölümünün eseri idi. Bu durum, işbölümlerinin sebep olduğu birbirinden bağımsız, kendilerine özgü dil ve kavramları olan ve birbirini anlamakta zorlanan bir sürü disiplinin ortaya çıkması ile sonuçlandı (Timur, 2014: 480).

Bazen bir dil başka bir dile çevrilirken salt ifadelerin değiştirilmesi, doğru anlam yüklenmediği takdirde bazı kelimelerin anlam kaybetmesine, çevrilen parçanın bütünlüğünün kaybedilmesine sebebiyet verebilir. Yapılan çeviri kelime bazına indirgenildiğinde, ifadelerin parçalanmasından mühlhem bütünlük anlam kaybeder ve parçanın özünden ve orijinalinden uzaklaşmış olur. Bu konuya Pascal’ın fikirleri bir nevi ışık tutmaktadır (El Cisir, 2005: 153): “Duyu organlarımız bir şeyin gayesini bilmekten acizdir. Meselâ çok şiddetli bir ses kulağımızı sağır eder, hattâ patlatabilir. Normalin üstündeki ışık gözümüzü kamaştırır, belki kör eder. Bir şeye son derece yakın olmak onu görmemek demektir. Çok yakındaki cisimi göremediğimiz gibi, çok uzaklaşınca da onu seçemeyiz. Hattâ böyle bir cisim bizim için yok gibidir.” Demir’e (2012: 61) göre asıl tehlike, uzmanın aklının diğer akıllardan pek farklı olmaması ve üstünlük vehminin uzmanın aklını dumura uğratmış olmasındandır. Çünkü bir parçayı derinlemesine bilmek bütünü bilgisini vermemektedir. Parça bütünü oluşturmaz. Bütünü diğer parçalarla birlikte anlamamıza yardımcı olabilir. Parçayı görmek için ise, geri çekilmek gerekir. Çok derine inen uzmanın kuyudan çıkarılması ise zordur. Bu uzman, derinleştiği uzmanlık konusunu yeryüzünde yer alan tüm konulardan üstün ve yegâne görüp, diğer tüm konuları önemsizleştiren, yaptığı işi “son tarih uzmanı” şekliyle yansıtan, konusunda yer alan tüm kelimeleri dahi sahiplenerek, her birinin üzerine ayrı ayrı kafa yorup uzmanlık oynayan, bu alanda söz söyleme yetkisinin yalnızca kendisine ait olduğuna inan ve inandırmaya çalışan, sahip olduğu uzmanlık bilgisinin alanın bütününe kapsadığını zannetmektedir. İşini bitirdikten sonra geriye çekilip resmin bütününe bakan bir ressam misali, yıllar sonra uzmanlaştığı alana geriye çekilip bakan bir aydın, ancak bütünü bilgisini tam layıkıyla görebilir. İnsan derinlerde bütünü arayabilir ama bulamaz.

Mesnevi’de (Mevlana, Cilt III.) körlerin bir fili tarif etme hikâyesi anlatılmaktadır. Hikâyede, kör insanların çözmeye çalıştıkları hayvanın bir fil olduğunu bilemediği ve bütünü tarif etmede yetersiz kaldığı görülmektedir. Bu çıkarıma binaen, bütünü parçalardan oluştuğu ama yalnızca bu parçalardan ibaret olmadığı, parçaların bilgisine sahip olunarak bütünü bilgisine tam olarak ulaşılamayacağı, parçaların tek başına bir anlam ifade etmede yetersiz kaldığı ancak bütün olarak bir anlam ifade ettiğinde amacın yerine getirildiği söylenebilir. Kısacası bütün, parçaların toplamına göre kayda değer derecede farklılık arz etmektedir. İlgili hikâye şu şekildedir:

“Hintliler karanlık bir ahıra bir fil getirip halka göstermek istediler. Hayvanı görmek için o kapkaranlık yere bir hayli adam toplandı. Fakat ahır o kadar karanlıktı ki gözle görmenin imkânı yoktu. O göz gözü görmeyecek kadar karanlık yerde file ellerini sürmeye başladılar. Birinin eline kulağı geçti, “Fil bir oluğa benzer” dedi. Başka birisinin eline ayağı geçmişti, dedi ki: “Fil bir direğe benzer.” Bir başkası da sırtını ellemişti. “Fil bir taht gibidir” dedi. Herkes neresini elledi, nasıl sandıysa fili ona göre anlatmaya koyuldu. Onların sözleri, görüşleri yüzünden birbirine aykırı oldu. Birisi dal dedi, öbürü elif. Herkesin elinde bir mum olsaydı sözlerindeki aykırılık kalmazdı.”

İktisadi alanda başlayan iş bölümü 1920’lerde sonra artan bir hızla insan bilimleri denilen bilim alanlarında da başat duruma geçmiştir. Bu durum, salt pozitif bilimlerde çalışan entelektüel için değil, sosyal bilimciler için de bir tür eleştirel bakıştan uzaklaşmayı anlatır. Bilimlerdeki iş bölümünün aşırılılaşması, hayatı total bir değerlendirme bazında algılama şansını azaltmakta; mesleki deformasyon, entelektüel çalışmaların ve sistemin etkinlik tutkusu içinde hapsedilmesine neden olabilmektedir (Oskay, 2004: 226). Schiller, “İnsanın Estetik Eğitimi Üzerine Bir Dizi Mektuplar” isimli eserinde bilimlerde yaşanan ayrışma sonucu insanın içinde bulunduğu dünyayı şöyle özetlenmektedir: *“Bir yanda zenginleşen deneyim ve daha kesinleşmiş bir düşünce, bilimlerin daha keskin ayrımı, öte yanda devletlerin daha karmaşık çarkları, sınıfların ve işlerin daha sert bir farklılaşmasını gerekli kılmasıyla birlikte, insan doğasının iç bütünlüğü de koptu; mahvedici bir kavga onun uyumlu güçlerini ikiye böldü... Bütünün yalnızca küçük bir parçasına ebedi olarak bağlanmış durumdaki insan da kendini parça olarak yetiştiriyor.”* (Schopenhauer, 2014: 12).

Durkheim, toplumun parçalardan oluştuğunu ve bu parçaları birbirlerine sıkı sıkıya bağlı olan kendi aralarında bütünlüşmüş bir bünyeye benzetmektedir. Benzer şekilde, Giddens (2012: 145), vücut sisteminin beyin, kalp, akciğer ve karaciğer gibi uzmanlaşmış organlardan oluştuğunu ve bu parçaların (organların) birbirleriyle entegre bir halde çalıştığını, aksi bir durumda canlı varlığının tehlikeye girebileceğini söyler.

Parçaları bütünün içinde değerlendirebilme yeteneğine sahip kişiler, tek bir alanla ilgilenmezler. Birden fazla ilgi alanına sahiptirler. Bu durum onların olay ve olgulara sosyal, ekonomik ve psikolojik gibi farklı yönlerden bakmalarına imkân tanıyabilir. Cündioğlu (2010), ‘düşünme’ eylemine ve nesnelerin hakikatlerine ulaşabilme yolunda bütüncül bakabilmeyi şu cümlelerle anlatmaktadır: *“Düşünme bütüne yöneliktir, salt görünür sebepleri değil, sebeplerin sebebini merak eder, görülemeyeni görmeye çalışır, tek tek ağaçlarla değil, ormanladır onun işi. Ağaçları ormanın bütünü içinde görmeyi ister; ormanı görmedikçe ağaçları görmüş olmakla yetinmez, yetinemez. Adeta bir büyücü gibi, bir kâhin gibi hareket eder ve âlemi bir küre halinde önüne koyup o küreyi bir bütün halinde temaşa etmeye çalışır. Düşünmek, ağaca baktığında tohumu, tohuma baktığında ağacı görmektir, hiç değilse bu türden bir görüşe ulaşmayı talep etmektir.”*

4. BÜTÜNCÜL TIP YAKLAŞIMI

Tıbbi çerçevede bütüncüllük; insan organizmasını tüm yönlerinin birbirine raptedilmiş ve birbirine muhtaç olması manasında düşünülebilir. Organizmanın doğal ve sosyal çevresiyle sürekli bir etkileşim içinde olduğunu kabul etmek anlamına da gelmektedir. Özellikle sağlık ve hastalık hallerinde ruh ve beden birbirlerine bağımlılığını ifade eder (Capra, 1996: 192,198). Tıbbi araştırmaların organ yahut sistemsel bazda araştırma düzeyinden, hücre bazında araştırmalara ağırlık vermesi, insanı psiko-sosyal yönden ele alan bütüncül yaklaşımdan uzaklaşılmasına sebebiyet vermiştir.

Biyopsikososyal model, biyomedikal modelin eksik yanlarını tamamlamak üzere Engel (1980: 535) tarafından ortaya atılmış bütüncül ve bilimsel bir modeldir. Hekimlerin hastalara yaklaşımına ve sorun çözme yetenekleri üzerine odaklanan model ile tıbbin bütüncül ve insancıl yönü üzerine odaklanmaktadır. Kasapoğlu’na (2008: 15) göre model, hastanın biyolojik, sosyolojik ve psikolojik yönlerine odaklanarak bütüncül anlamda değerlendirilmesine izin vermektedir.

Bütüncül tıp anlayışı, kişilerin toplumsal ortamları içinde ele alındığı ve bu nedenle tıbbi algı ve anlayışa modern toplumlardaki rahatsızlıklar konusunda önemli bir katkı sağladığı varsayımına dayanır. Bütüncül tıp, hastaların kendi atmosferi içinde fiziksel bir varlık olduğu kadar, toplumsal, zihinsel, duygusal yönden bütüncül olarak ele aldığı tıbbi bir paradigmadır (Cockerham ve Ritchey: 1997). Örneğin; üroloji ve jinekoloji branşlarının birleşiminden ortaya çıkan *ürojinekoloji* yan dalı tıpta bir alt uzmanlık dalı olarak geçmektedir. Bu tür iki ayrı

uzmanlık alanını da kapsayan yan dallarda olgulara geniş perspektiften bakmayı ve tedaviyi yürütürken hastayı bütün olarak görmeyi gerektirmektedir (Patel, 2011).

Bütüncül bilim anlayışı çerçevesinde hekimin hastasını parça-bütün ilişkisi açısından değerlendirip, hastaya herhangi bir teşhis koyarken ya da tedavi aşamasında onu bir bütün içinde ele alması gerekmektedir. Şahinoğlu Pelin'e (2000: 122) göre hastanın tanı koyma ve tedavi basamağında birbirini kapsayan bir şekilde yani bütüncül olarak ele alınışı iki şekilde olabilir. İlk aşama olarak hastanın tedavi edilmesi esnasında onun biyolojik bir sistem olarak bir bütün içinde görülmesi ve değerlendirilmesidir. Diğer aşama ise, onun biyolojik sistem olmasının ötesinde psikolojik ve sosyal bir varlık olduğu, tanı ve tedavi aşamalarında bunların onun biyolojik tedavisi kadar öneminin olduğunun bilinmesidir. Milz'e (1985; Akt. Mayring, 2011) göre; bütüncül tıp, her bir insanın kendine özgü bir bütüne (nev-i şahsına münhasır) ve kendine özgü bir ortama sahip olduğunu kabul eder ve bunu tedavinin temeli olarak görür.

Kişi bilimin belli bir alanında uzmanlaştığında, ilgili bilim dalına bütüncül olarak bakması kısmen de olsa engellenebilmektedir. Keza, hekimler de bir alan ya da bir organ üzerinde uzmanlaştıkları zaman dâhi hastayı bütüncül anlamda değerlendirmeden uzaklaşma ihtimalini taşımaktadırlar. Böylece hekimler hastaya ve hastalığa sadece kendi uzmanlık perspektifinden yaklaşacak, bakış açısında daralma söz konusu olabilecektir. Bu noktada hekimlerin 'uzmanlık' kaygısı taşımaları ve tıp eğitimine bakış açılarını yalnızca bir alanda uzmanlık kazanmakla sınırlandırmaları, alınan tıp eğitimi kalitesinin zayıflamasına sebep olduğu söylenebilir. Bu tarz durumlar hekimlerin hastalara değil hastalıklara odaklanmasına yol açarak, tıbbi bakım kalitesini sekteye uğratabilmektedir. Hastalar bu durumdan olumsuz anlamda etkilenebilirler.

Günümüzde neredeyse bütün bilim dallarının alt dalları uzmanlaşmadan nasibini almış ve uzmanlaştıkları alanın sınırlarına hapsolmuşlardır. Artık herkes kendi ilgi alanında söz sahibi olmaya başlamıştır. Kendi branşları dışına çıkmaya niyetlenenler ve belirli normları sorgulayanlar adeta yalnızca kendi çalışma alanları hakkında söz sahibi oldukları yanılgısına sürüklenmektedirler. Mevcut sistemin içinde yer edinebilmek, sistemin sunucuları tarafından şartlanmakta, konu kişinin ilgi alanında değilse, ilgi alanım ya da branşım değil şeklindeki baştan savmacı ve geçiştirmeci bir yöntemin kölesi durumuna gelmişlerdir. Aşırı uzmanlaşma ve spesifik branşlaşma, entelektüelliği kitaplardan ve dünyadaki yansımasından kaldırmak üzeredir. Az şey hakkında çok şey bilen insanlar, bütünü kavrama konusunda yetersiz kalmakta, bunu denemeye bile cesaret edememektedir. Bu durum kişinin ömrünü, teknik bilginin körleştirici zindanında geçirmesine sebep olmaktadır. İnsanın düşünce dünyası, disiplinleri birbirine bağlayan köprülere ihtiyaç duymaktadır. Bu anlamda körü körüne uzmanlaşmayı reddedenlerle, bütünleştirici köprüleri kurmaya çalışanlar anlaşılmalı çalışılmalıdır (Alican, 2010, 351-356).

Türkiye'de bütüncül yaklaşım Nusret Fişek tarafından hazırlanan '224 sayılı Sağlık Hizmetlerinin Sosyalleştirilmesi Yasası' ile toplum hekimliği çerçevesinde düzenlenmiş ve sağlık sisteminde birinci basamağa yerleştirilmeye çalışılmıştır. Birinci basamağı sağlık sisteminin merkezine yerleştiren ve sevk zincirini başlatan bu sistem Alma Ata konferansından çok önce birincil bakımın önemini vurgulamıştır (Güler ve Akın, 2012). Dünya'da ise, 1923 yılında ilk kez Francis Peabody tarafından sağlık hizmetlerinin bireysel sağlık hizmeti veren bir uzmanlık dalına olan gerekliliği ve hali hazırdaki bu eksikliği sağlayabilecek yapının aile hekimliği sistemi olduğu dile getirilmiştir. Tıp kurumunda görülen aşırı uzmanlaşmanın sağlık hizmeti alımı esnasında hastaların ortada kalmasına sebep olduğunu belirtmiştir (Türkiye Halk Sağlığı Kurumu).

"Tababet sanatı gittikçe iştigal sahaları çoğalan ilimlere dayanmak ve hekimler de umumi bilgilerini çok genişletmek mecburiyetindedir. Bu saha genişledikçe ihtisaslar ehemmiyet kazanmaya başlamıştır. Ve zamanımızda tıp tahsilini yenice bitiren bir hekimce ihtisas en mühim bir umde olmuştur. Evet bu yirminci asırda ilim hayatının bir ihtiyacıdır. İhtisasta yalnız ufak bir kısmın mütalaası ile iktifa etmek ve ihtisası birçok fasıllara ayırarak yalnız cüz'i bir kısmı ile uğraşmak çok defa görgüleri çok mahdud bir sahaya inhisar ettirmek tehlikesini ortaya koymuştur. Onun için kâfi derecede bütün şubelerde esaslı malûmat ve tecrübe sahibi olduktan sonra teferruatla iştigal etmenin en doğru bir yol olduğu kanaatine varılmıştır. Mütehasıslar çoğalmakla beraber hakiki hekimlerin azalmamasını temin etmek lâzımdır. Tababetin yalnız bir istikamette yürümesinin böyle bir netice vermesinden korkulmalıdır." Ünver'in (1938: 2) dile getirdiği bu satırlar Türkiye'de Cumhuriyet'in ilk yıllarına münhasır bir ihtisaslaşma anlayışının olduğunu ve tıp açısından bu durumun oldukça ehemmiyet arz ettiğini belirtmiştir. Uzmanlaşmayı bir ihtiyaç olarak gören Ünver, tıbbi uygulamaların yalnızca bir alana indirgenmesinden doğabilecek muhtemel tehlikeye dikkat çekerek, genel hekimlik anlayışını kazandıktan sonra uzmanlaşılması gerektiğini vurgulamaktadır. Uzman hekimlerin çoğalmasıyla hakiki hekimlerin yani genel hekimlerin (hastaya bütüncül yaklaşan eski hekimler) sayısında bir azalma olabileceğini ve bu durumun tehlikesinin göz önünde bulundurulması gerektiğini belirtmektedir.

Uzmanlaşma günümüzde modern tıbbın hastalıklara yaklaşımında önemli rol oynarken, teşhis ve tedavideki başarı oranını artırmaktadır. Hekimler çalışma alanlarını ne kadar daraltırlarsa, o alandaki birikimleri hayli artmakta ve tıbben daha yararlı olmaktadır. Tıbbın teşhis ve tedavi açısından geldiği nokta, tıpta uzmanlaşma sayesinde (Uran, 2011). Fakat birçok araştırma düzenli hizmet kaynağının uzman hekim değil, birinci basamak hekimi olmasının hastaların hizmete erişimi, sağlık çıktıları, sadece gerekli tedavilerin uygulanması, sağlık hizmetinin maliyeti vb. değişkenler açısından çok daha başarılı sonuçlar verdiğini göstermiştir. Sistemsel olarak yapılan bu yorumun birinci basamakta görülen sağlık sorunlarının ikinci ve üçüncü basamakta görülen sorunlardan çok temel bazı farklılıklar göstermesine neden olmaktadır. Ayrıca sağlık hizmetlerinin her aşamasının kendine özgü sorunlara yanıt verebilecek özellikte sağlık çalışanları gerektirmesine bağlıdır. Birinci basamak sağlık hizmetleri, toplumda sık görülen, geniş bir yelpazeye yayılan, genellikle erken dönemde ele alınan ve koruyucu hizmet ağırlıklı sağlık sorunları ile ilgilenirken, ikinci ve üçüncü basamak hizmetlerinin ilgi alanına toplumda nadir görülen, çeşitlilik açısından dar bir tanı kapsamındaki, genellikle geç bir dönemde karşılaşılan ve tedavi ağırlıklı hizmete gereksinim duyan sağlık sorunları girer. Tüm bu sebeplerden ötürü birinci basamakta çalışan hekim hastalığa değil, sağlıklı bir insana bütüncül bir bakış açısıyla bakabilmeli, aynı zamanda sağlık hizmetinin farklı basamakları ile eşgüdüm sağlayabilmelidir (Öcek ve Vatansever, 2012: 54-55).

5. SONUÇ

Disiplinlerarası bilim anlayışına olan ihtiyacın giderek arttığı günümüzde, disiplinlerarasında yaşanan kopukluk, bilginin parçalanmışlığını gözler önüne sermektedir. Her bir disiplinin birbiriyle mutlak yoldan bağlantısının olması aslında bu parçalanmışlığa bir reddiye mahiyetindedir. Tıbbın kendi alt dalları arasında yaşadığı kopukluk ise, kimi zaman hekimlerde bir durağanlığa ve bilgilerini kullanmada tekdüzeliğe sebebiyet verebilirken, kimi zaman tıbbın hümanistik niteliklerini bastırarak yerini yozlaşmış değerlere bırakabilmektedir.

İnsanın beden ve ruhen bir 'bütün' (vücutta her bir hücrenin birbiriyle bağlantı içinde) olması, bir hastalığın teşhis ve tedavisinde göz önünde bulundurulması gereken en önemli hususlardan birisidir. Fakat hekim adayları tıbbi eğitim süresince hastayı hedeflediği uzmanlık dalı perspektifinden değerlendirmekte, yalnızca hekime başvuru şikâyet çerçevesinde, diğer muhtemel faktörlerden uzak olarak ele almaktadır. Hekimler bu durumun bir sonucu olarak yalnızca kendi spesifik alanlarına yoğunlaşmakta, tıp fakültesinden mezun olduğu zaman aldığı 'tabip' sıfatına ters, 'uzman' unvanına uygun olan bir durumun içerisine girmekte, hekimlik yerine uzmanlık kimliğinin ön plana çıkmasına sebep olabilmektedirler. Dolayısıyla, bahsi geçen kısmi alanda uzmanlaşma ile teşhis ve tedavi sürelerinde gecikmeler yaşanabilmekte, hasta açısından zaman kaybı ve bedeli hayatla ödenebilecek muhtemel durumlar hattâ sağlık sistemi açısından sağlık hizmeti maliyetlerinin artması şeklinde sonuçlar doğabileceği şüphesi her zaman göz önünde bulundurulmalıdır.

KAYNAKÇA

- Achterberg, J. (2009). "Kadın Şifacılar", (Çev. B. Altınok), İstanbul: Everest Yayınları.
- Adjukiewicz, K. (1994). "Felsefeye Giriş Temel Kavramlar ve Kuramlar", (Çev. A. Cevizci), Ankara: Gündoğan Yayınları.
- Alatlı, A. (2002). "Bütüncül Düşünce Devrimi", <http://www.alevalatli.com.tr/makale.asp?s=detay&ID=38> (Erişim Tarihi: 19.11.2014).
- Alican, M. (2010). "Kitap Tanıtım ve Değerlendirme: Tarih ve Psikanaliz, Bilim ile Kurgu Arasında", Tarih Okulu, Ocak-Nisan, Sayı VI, s. 251-256.
- Aritan, A. (2010). "Holistik Evren Tasarımı", İstanbul: Aritan Yayınevi.
- Bauman, Z. (2013). "Sosyolojik Düşünmek", (Çev. A. Yılmaz), İstanbul: Ayrıntı Yayınları.
- Bauman, Z. (2014). "Modernlik ve Müphemlik", (Çev. İ. Türkmen), İstanbul: Ayrıntı Yayınları.
- Belek, İ. (1999). "Postkapitalist Paradigmalar", İstanbul: Sorun Yayınları.
- Capra, F. (1996). "Yeni Bir Düşünce", (Çev. M. Armağan), İstanbul: İz Yayıncılık.
- Capra, F. (2012). "Batı Düşüncesinde Dönüm Noktası", (Çev. M. Armağan), İstanbul: İnsan Yayınları.

- Cockerham, W. C. and Ritchey, F. J. (1997). "Dictionary of Medical Sociology", United States of America: Greenwood Press.
- Cündioğlu, D. (2010). "Daire'ye Dair", İstanbul: Kapı Yayınları.
- Debord, G. (2006). "Gösteri Toplumu", (Çev. A. Ekmekçi ve O. Taşkent), İstanbul: Ayrıntı Yayınları.
- Demir, F. (2014). "Bulaşıcı Salaklık Epidemiyolojisine Giriş", İstanbul: Phoenix Yayınevi.
- Dikeçligil, B. (2010). "Bilimsel Paradigmaların Oluşumunda ve Dönüşümünde Sosyolojik Bağlam", Toplum Bilimleri, Haziran, 1-3, s. 53-61.
- Dikmen, A. A. (2011). "Makine İş Kapitalizm ve İnsan", Ankara: Tan Yayınları.
- Dünyada Aile Hekimliği, <http://ailehekimligi.gov.tr/aile-hekimlii/duenyada-aile-hekimlii.html> (Erişim Tarihi: 17.11.2014).
- Durkheim, E. (2006). "Toplumsal İşbölümü" (Çev. Ö. Ozankaya), İstanbul: Cem Yayınevi.
- Ebû Süleyman es-Sicistânî. (1979). "Müntehabu Sıvânî'l-Hikme", (Nşr. D. M. Dunlop), The Hague: Mouton Publishers.
- El Cısr, A. N. (2005). "İlim-Felsefe-Kur'an Işığında İman", (Çev. R. Barışık), İstanbul: Kitabevi Yayınları.
- Elmacı, N. (2013). "Sağlık Antropolojisi: Diyarbakır Örnekleri", Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Engel, G. L. (1980). "The Clinical Application of the Biopsychosocial Model, The American Journal of Psychiatry", 137: 5, May, p. 535-544.
- Foucault, M. (2011). "Özne ve İktidar", (Çev. O. Akınhay), İstanbul: Ayrıntı Yayınları.
- Furedi, F. (2014). "Nereye Gitti Bu Entelektüeller?", (Çev. A. E. Koca), Ankara: Atıf Yayınları.
- Gencer, B. (2012). "Prof. Dr. Bedri Gencer: Modernleşme, Tarihi Hızlandırıyor", <http://yazar-okur.blogspot.com.tr/2012/10/prof-dr-bedri-gencer-modernlesme-tarihi.html> (Erişim Tarihi: 21.01.2015).
- Giddens, A. (2000). "Siyaset, Sosyoloji ve Toplumsal Teori", (Çev. T. Birkan), İstanbul: Metis Yayınları.
- Giddens, A. (2012). "Sosyoloji", (Çev. İ. Yılmaz), İstanbul: Kırmızı Yayınları.
- Giddens, A. (2012a). "Modernliğin Sonuçları", (Çev. E. Kuşdil), Ayrıntı Yayınları, İstanbul.
- Güler, Ç. ve Akın, L. (2012). "Halk Sağlığı Temel Bilgiler", Cilt III, Ankara: Hacettepe Yayınları.
- Illich I. (1994). "Körelten Meslekler", s.11-43, içinde Illich, I., I. K. Zola, J. McKnight, J. Caplan, H. Shaiken, (1994). "Profesyoneller İktidarı", İstanbul: Pınar Yayınları.
- Illich, I. (2011). "Sağlığın Gasprı", (Çev. S. Sertabiboğlu), İstanbul: Ayrıntı Yayınları.
- Kasapoğlu, A. (2008). "Madalyonun İki Yüzü: Hastalık ve Sağlık", Ankara: Phoenix Yayınevi.
- Keskin, F. (2011). "Politik Profesyoneller ve Uzmanlar", Ankara: De Ki Basım Yayım.
- Koyre, A. (2000). "Bilim Tarihi Yazıları", (Çev. K. Dinçer), Ankara: TÜBİTAK Yayınları.
- Marx, K. (2013). "1844 El Yazmaları", (Çev. M. Belge), İstanbul: Birikim Yayınları.
- Mayring, P. (2011). "Nitel Sosyal Araştırmaya Giriş", (Çev. A. Gümüş ve M. S. Durgun), 1. Baskı, Ankara: BilgeSu Yayınları.
- Öcek, Z. ve Vatanserver, K. (2012). "Uzmanlık Hizmeti Ağırlıklı Sağlık Sistemlerinin Toplum Sağlığı ve Sağlık Emek-Gücü Üzerindeki Etkilerine Yönelik bir Değerlendirme", Diş Hekimi Dergisi, Süreli Yayın, Ocak Sayısı, <http://izdo.org/dosya/dergi/dishekim-45-sayi.pdf> (Erişim Tarihi: 03.08.2015).
- Patel, A. (2011). "From Super-specialist to Generalist? The Way Forward, Journal of Mid-Life Health", Jan-Jun; 2(1), p. 1-2.
- Pörksen, U. (2011). "Plastik Kelimeler", İstanbul: Açılım Kitap.

- Prigogine, I. (2005). “Kaostan Düzene”, İstanbul: İz Yayıncılık.
- Şahinoğlu Pelin, S. (2000). “Tıp Evrimi Açısından ve Psikiyatri Özelinde Konsültasyon Kurumu”, Klinik Psikiyatri, Sayı 3, s. 117-125.
- Schopenhauer, A. (2014). “Okumak Yazmak ve Yaşamak Üzerine”, İstanbul: Şule Yayınları.
- Şenol, M. (2010). “Keşfini Bekleyen İnsan”, Ankara: Kadim Yayınları.
- Shanteau, J. (1992). “The Psychology of Experts: An Alternative View”, in Wright, G., Bolger, F. (Ed.), Expertise and Decision Support, p. 11–23. New York: Plenum Press.
- Toffler, A. (1981). “Üçüncü Dalga”, (Çev. A. Seden), İstanbul: Altın Kitaplar.
- Turner, B. S. (2011). “Tıbbî Güç ve Toplumsal Bilgi”, (Çev. Ü. Tatlıcan), Bursa: Sentez Yayıncılık.
- Üçer, İ. H. (2014). “El-Fihrist’te Felsefe Tarihi: Kadim’in Mukaddes’e Yolculuğu”, içinde Felsefe Tıp ve Tarih, M. Arıcı, (Ed.), Klasik Yayınları: İstanbul.
- Ünver, A. S. (1938). “Tıp Tarihi”, İstanbul: Matbaai Ebüzziya.
- Uran, B. (2011). “Tıptan Psikiyatri Uzmanlığı Kaldırılmalıdır”, <http://www.derki.com/hekim/tiptan-psikiyatri-uzmanligi-kaldirilmalidir> (Erişim tarihi: 02.08.2015).
- Weber, M. (1993). “Sosyoloji Yazıları”, (Çev. T. Parla), İstanbul: Hürriyet Vakfı Yayınları.
- Zijderveld, A. C. (2013). “Kültür Sosyolojisi”, (Çev. K. Canatan), İstanbul: Açılım Kitap.

ADALET MYO MEZUNLARINA YÖNELİK İSTİHDAM POLİTİKASI TARTIŞMALARINA BİR KATKI; ADALET BAKANLIĞI STRATEJİK PLANLARININ, STRATEJİK İNSAN KAYNAKLARI PLANLAMASI AÇISINDAN ANALİZİ*

A CONTRIBUTION TO DISCUSSIONS ON EMPLOYMENT POLICY FOR GRADUATES OF JUSTICE VOCATIONAL HIGH SCHOOL: ANALYSIS OF STRATEGIC PLANS OF MINISTRY OF JUSTICE WITH REGARDS TO STRATEGIC HUMAN RESOURCES PLANNING

Yrd. Doç. Dr. Osman Kürşat ACAR¹

Yrd. Doç. Dr. Vahdettin AYDIN²

Arş. Gör. Mustafa ATATORUN³

ÖZET

Ülkemizde birçok sektörde olduğu gibi adalet hizmetleri alanında da izlenen istihdam politikalarında önemli sorunlar vardır. Bu alanda öne sürülebilecek çözüm önerilerinden birisi stratejik insan kaynakları planlamasıdır. Bugün kamu, sivil toplum ve özel sektör örgütleri için insan kaynakları yönetimi bölümleri bir destek hizmeti olmaktan çıkarak “stratejik” bir anlam kazanmaya başlamışlardır. Bu nedenle örgütler kısa orta ve uzun vadeli planlarını yaparken nasıl stratejik planlama mantığını takip ediyorsa, insan kaynakları birimleri de yaptığı planları stratejik bir anlayış çerçevesinde yapmaları gerekmektedir. Bu durum Adalet Bakanlığı içinde benzer durumları ihtiva etmektedir.

Yapılan bu çalışma ile Adalet Bakanlığı 2010-2014 ve 2015-2016 yılları için yapılan 2 adet stratejik plan, Adalet Bakanlığı faaliyet raporları ve Onuncu Kalkınma Planı genel olarak stratejik insan kaynakları planlaması açısından incelenmiştir. Ardından bu belgeler özellikle bakanlığın ara eleman istihdam politikaları açısından analiz edilmiş ve bakanlığın adalet hizmetleri çalışanlarına yönelik tam olarak stratejik bir planlama mantığı taşımadığı görülmüştür. Bu noktada Adalet Bakanlığının ortaya koyacağı stratejik insan kaynakları planlamasının, hem kurumun ara elemanlar açısından etkinlik ve verimliliğini arttıracığı hem de Adalet MYO mezunlarına yönelik doğru istihdam politikası çıktılarını sağlayacağı ileri sürülebilir.

Anahtar Kelimeler: Adalet MYO Mezunları, Stratejik İnsan Kaynakları Planlaması, İstihdam Politikaları.

JEL Sınıflandırma Kodları: J48, K31, M12, M38, M48.

ABSTRACT

There are significant problems in outputs of employment policy for justice staff like in other employment policy areas. In this area, one of the solution proposals is strategic human resources planning. Today, human resources management departments are at an end as support service and are turning out to be “strategic” for public, non-governmental and private organisations. For this reason, as how organisations follow logic of strategic planning while they make their short, mid and long term plans; human resources units should make their plans as part of strategic view. This case is valid for Ministry of Justice.

* Bu çalışma, 18-19- Mayıs 2016 Isparta 3. Adalet Meslek Yüksekokulları Sempozyumunda sözel bildiri olarak sunulmuştur.

¹ Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İnsan Kaynakları Yönetimi Bölümü, osmankursatacar@gmail.com

² Süleyman Demirel Üniversitesi, Hukuk Fakültesi, İdare Hukuku Anabilim Dalı, vahdettinaydin@sdu.edu.tr

³ Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Uluslararası İlişkiler Bölümü, mustafaatorun@sdu.edu.tr

Within this study, two strategic plans of Ministry of Justice which for 2010-2014 and 2015-2016, activity reports of Ministry of Justice and 10th Development Plan for 2014-2018 were handled in respect of strategic human resources planning. Aftermath, those documents were analysed especially with regard to intermediate staff policies of the ministry and it was seen that the ministry has no a complete logic of strategic planning for justice service staff. As a result, it is believed that strategic human resources planning of Ministry of Justice can both increase efficiency and effectiveness and ensure right employment policy outputs.

Keywords: Graduates of Justice Vocational High School, Strategic Human Resources Planning, Employment Policies.

JEL Classification Codes: J48, K31, M12, M38, M48.

1. GİRİŞ

Özellikle son yıllarda “atanamayan öğretmenler” sorununda olduğu gibi YÖK ve bakanlıklar başta olmak üzere kamuda doğru bir insan kaynakları planlaması ve doğal olarak doğru bir istihdam politikası izlendiği söylenemez. Bu durum özel sektör içinde geçerlidir. Atanamayan öğretmenler konusunda yoğun bir kamuoyu oluşturma çalışması sonucunda Eğitim Fakültelerinin kontenjanlarını azaltma gibi çözümler gündeme gelmiştir. Ama bu sorun sadece Eğitim Fakültesi mezunları için geçerli değildir diğer birçok fakülte ve meslek yüksekokulu mezunu için de geçerlidir. Atanamayan öğretmenler sorununa bakıldığında bu alanda fazla mezun ve yeterli kadro tahsis edilmeme sorunu vardır. Ama istihdam politikası alanında bir başka önemli sorun doğru işgücünü doğru işte istihdam etmeme sorunudur. Bugün adliyelerde Su Ürünleri Fakültesi veya Mühendislik Fakültesi mezunu zabıt katibi olarak çalışırken Adalet MYO mezunları doğru bir insan kaynakları planlaması yapılmadığı için tam olarak tercih edilmemektedir.

Kamu da insan kaynakları yönetim ekibi, stratejik bir iş gücü planlaması yaparken işgücünün planlaması ve seçimi konularının yanında birçok konu ile ilgilenmek zorundadır. Ama kamuda insan kaynakları planlaması genellikle işe alım, terfi, emeklilik vb. konular ile sınırlı kalmaktadır. İnsan kaynakları yönetimini diğer işlevleri pek gündeme gelmemektedir. Bu noktada politika yapıcı bürokratların siyasi tercih makamlarını tam olarak etkileyemedikleri görülmektedir. Olayın çözümü, atanamayan öğretmenlerde olduğu gibi kamuoyunun zorlaması ile olmaktadır. Hâlbuki öncelikle bürokratlar ve doğal olarak siyasi makamlar bu konuda doğru stratejik insan kaynakları planlaması ile hareket etmiş olsalar daha doğru istihdam politikaları ortaya konulabilir. İnsan kaynakları yönetiminin sadece insan kaynağı planlama işlevi yoktur. İş analizi ve iş dizaynı, işgörenlerin seçimi ve işe alım, eğitim ve geliştirme, performans değerlendirmesi, kariyer geliştirme, ücret yönetimi, iş sağlığı ve güvenliği, sendikal ilişkiler gibi işlevleri vardır. İnsan kaynakları yönetiminin diğer işlevleri konusunda da kamu kurumlarının yeterli düzeyde stratejik bir planlama anlayışına sahip olduğu söylenemez. Mesela Osmanlı İmparatorluğu döneminde hakimler(kadı) belirli bir süre görev yaptıktan sonra merkeze çekilip öğretim (tedris) yapmaktaydılar⁴. Belli bir süre kendilerini yeniledikten sonra tekrar eski mesleklerini yapmak için geri dönmekteydiler. Bu çalışmanın konusu olan 2 stratejik planda da buna benzer olarak çalışanların eğitime yönelik bir planlama veya insan kaynakları yönetiminin diğer işlevleri stratejik planlarda tam olarak yer almamaktadır. Örnekte olduğu gibi stratejik insan kaynakları planlaması niceliksel planlama yanında niteliksel planlamayı da gerektirmektedir.

Bu çalışma ile Adalet Bakanlığı stratejik planları ve ilgili diğer belgeler, stratejik insan kaynakları planlaması açısından incelenmiştir. Adalet Bakanlığının hakimler ve savcılar dışındaki ara elemanları konusunda doğru bir insan kaynakları politikası izlemediği görülmüştür. Ve çözüm olarak zabıt katibi, mübaşir, infaz koruma memuru, noter katibi, avukat katibi gibi mesleklerde bu alanın formasyonunu almış Adalet MYO mezunlarına yönelik daha belirgin istihdam politikası çıktılarına vurgu yapılmıştır.

⁴ Detaylar için bkz.(Ayдын, 2010: 28-29, Uzunçarşılı, 2014: 94-95, Aydın, 2009:78-79)

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Stratejik İnsan Kaynakları Planlaması

Özellikle son yıllarda yönetim anlayışındaki değişimler örgütlerde her düzeyde kendini göstermektedir. Bu alanlardan birisi insan kaynakları yönetim alanıdır. Daha önceleri personel yönetimi olarak tanımlanan bu alan bugün insan kaynakları yönetimi olarak tanımlanmaya başlamıştır. Hatta bu konuda daha farklı tanımlama yapan, insan kaynakları yerine, insan kıymetleri kavramını (Albaraka Türk Katılım Bankası) kullanılmaya başlayan örgütlerden bahsetmek mümkündür.

Stratejik insan kaynakları planlamasından önce stratejik yönetim ile stratejik insan kaynakları yönetimi ve insan kaynakları planlaması kavramlarını açıklamak gerekmektedir. Strateji kavramı daha çok savunma alanında geniş olarak kullanılan bir kavram olmakla birlikte zaman içerisinde yönetim alanında da kullanılmaya başlanmıştır (Aktan, 2008: 6). Bugün için stratejik yönetim *“bir örgütün belirlenen misyon ve hedeflere ulaşmak için, kendi zayıf ve güçlü yönleri doğrultusunda dış çevresinden gelen tehdit ve fırsatları sürekli analiz ederek stratejik seçenekler oluşturması, oluşturulan stratejileri uygulayarak bunların sonucunda gerçekleşen performansın arzu edilen performans ile ne kadar uyumunu değerlendirme süreci”* olarak tanımlanabilir (Ayat, 2008: 73). Bugün yalnızca özel sektörde değil, kamu ve üçüncü sektörde faaliyet gösteren tüm organizasyonlar globalleşme ve bunun getirdiği yeni durumlar karşısında stratejik düşünmeye, stratejik planlamaya, stratejik karar almaya yani stratejik yönetime çok daha fazla önem vermeye başlamışlardır (Aktan, 2008: 5).

Daha önce personel yönetimi olarak adlandırılan insan kaynakları yönetimi ise, günümüzde personel yönetiminden çok öte anlamlar içirmektedir. Artık günümüzde örgütlerde çalışanların bir maliyet unsuru olarak kabul edilmesinden bir değer, üstünlük kaynağı olarak görüldüğü bir anlayışa geçilmiştir. Örgütler için insan kaynakları yönetimi birimleri destek hizmeti olmaktan sıyrılıp “stratejik” bir anlam kazanmıştır (Ünnü, Keçecioglu, 2009: 1185). Bu süreçte oluşan stratejik insan kaynakları yönetim anlayışı, 1970’ler ile birlikte sosyal bilimlerde kullanılan stratejik yönetim yaklaşımının insan kaynakları yönetim alanını yeniden şekillendirmesi ile ortaya çıkmıştır. Yeni sürecin ortaya çıkardığı stratejik insan kaynakları yönetimi, bir örgütün amaçlarına ulaşabilmesini olası kılmak için tasarlanmış, planlı bir insan kaynakları faaliyetleri modeli olarak tanımlanabilir (Şimşek, Öge, 2015: 35). Başka bir tanımlama, örgütlerin içsel ve dışsal çevrelerindeki farklılaşmaların örgütlerin insan kaynakları stratejilerini etkilemesi ya da belirlemesi şeklinde yapılabilir. Örgütün çevresindeki bu değişikliklerin, hem birbirleriyle ilişkili olması, hem de örgütün stratejik planlamasına sistematik olarak entegre olması arzulanan bir sonuçtur. Yani örgütün insan kaynakları yönetim politikaları ve uygulamaları, çevresi ve örgüt stratejisiyle uyumlu olmalıdır (Bayraktaroğlu, 2001: 449-450, Dalay vd., 2002: 48-61).

Dinamik ve devamlı bir süreç olan insan kaynakları planlaması ise örgütlerde çalışacak işgücünün, nitelik ve nicelik yönünden belirli bir düzen içinde sağlama sürecidir (Bingöl, 1998: 80). Bütüncül bir açıdan bakıldığında insan kaynakları planlaması, işgücü ihtiyacının belirlenmesi ve bu işgücünü sağlayarak işe yerleştirme ve gerektiğinde işten çıkarma aşamalarını kapsadığı gibi diğer insan kaynakları işlevleri ile de işbirliği içinde planlama işlevinin yerine getirilmesi gereken bir süreçtir (Kaynak, 2000: 238). İnsan kaynakları yönetimi açısından bu süreç kolay bir süreç değildir. Çünkü insan belirli bir ölçü ve standartlara sığdırılmaz, kolay adapte olamaz, sipariş verilemez, kalitesini ölçmek de sanıldığı kadar kolay olmadığı gibi onun maksimum kapasitede çalıştırılması bir makine gibi programlanması mümkün değildir (Maltioğlu, 2016). Bu süreçte İnsan kaynakları planlamasının başarılı olabilmesi için, insan kaynakları bölümünün yaptığı planlamanın, örgütün ve yönetimin yaptığı genel planlama ile eşgüdümlü olması gerekmektedir (Ayдын, 2000: 7).

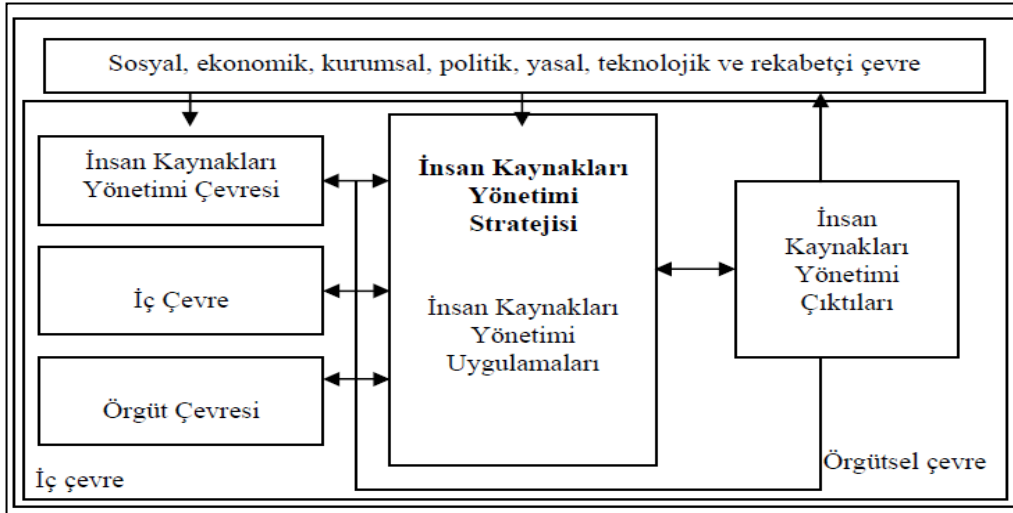
Stratejik insan kaynakları planlaması kavramı, stratejik insan kaynakları yönetimi anlayışının ürünü olan bir kavramdır. Bu kavram bir örgütün belli bir döneme ait çalışan ihtiyacının örgütün stratejik amaçlarına ulaşabilmesi için gerekli olan kalite bileşimini sağlamaya yönelik olarak belirlenmesi şeklinde tanımlanabilir.⁵ Organizasyonların özellikle uzun vadede başarıya ulaşabilmesi için gerekli hedefler ve stratejileri iyi belirlemesinin yanında bunları yürütebilecek nitelik, motivasyon ve yeteneğe sahip çalışanlara sahip olmadıktan sonra bu hedef ve stratejiler bir anlam ifade etmeyecektir. Bu yüzden öz olarak stratejik insan kaynakları

⁵ İnsan Kaynakları yönetimi kavramının başına stratejik kelimesini ekleyerek farklı bir tanımlamaya gitmenin yanlış olduğunu belirten yaklaşımlar vardır (Sadullah, Ö., Vd., 2015) Sadullah bu konuda bizatihi insan kaynakları yönetimi terimi paradigma değişimi vurguladığından örgütler için insan kaynakları işlevinin stratejik bir işlev olarak algılanması gerektiğini vurgulamıştır.

planlaması süreci, örgütün stratejisinin doğru zamanda doğru niteliklere sahip ve doğru işlerde istihdam edilmiş çalışanlar olarak ifade edilmesi sürecidir (Arslan, 2012: 91).

Bu noktada Adalet Bakanlığının hakim ve savcılar dışında ara eleman olarak istihdam edilen kişilerin doğru niteliklere sahip olmaları ve doğru işlerde istihdam edilmeleri bakanlığın sunacağı hizmetlerin kalitesi açısından önemlidir. Ve pek çok örgütte olduğu gibi Adalet Bakanlığında da stratejik insan kaynakları planlamasına ihtiyaç vardır. Şekil 1'den anlaşılacağı gibi Adalet Bakanlığının insan kaynakları planlaması açısından insan kaynakları yönetim çıktıları, insan kaynakları yönetim stratejisinde ara eleman istihdamı açısından birtakım değişiklikleri gerektirmektedir.

Şekil 1. İnsan Kaynakları Yönetim Stratejisi



Kaynak: Ayat, 2008: 80, Bağlamsal Yaklaşım, Fernando Martin-Alcazar, Pedro M. Romero-Fernandez ve Gonzalo Sanchez-Gardey, 2005: 643'ten uyarlanmıştır.

Ülkemizde kamu kurumlarının insan kaynakları birimleri, büyük ölçüde geleneksel personel yönetimi anlayışı çerçevesinde rutin işler olan işe alım, tayin, terfi, emeklilik ve benzeri özlük işlemlerini yürütmek konularında uzmanlaşmıştır. Bakanlıklar düzeyinde bakıldığında insan kaynakları departmanlarının görevi, ilgili mevzuatlarından kes-kopyala-yapıştır şeklinde sıralanmıştır. Ayrıca insan kaynakları birimleri görevlerini yaparken mevzuata bağlı olma noktasında hassas olmaları nedeniyle stratejik bir planlama noktasında aktif olamamışlar ve doğal olarak insan kaynaklarının stratejik işlevi göz ardı edilmiştir (Çoşkun, Kayar, 2011: 87).

Özet olarak bugün doğal kaynaklar, teknoloji ve ölçek ekonomileri gibi geleneksel kaynaklar, rekabet üstünlüğünün sürdürülmesinde eski önemlerini kaybettiği için ister kamuda olsun ister özel sektörde olsun yönetimleri yeni yollar aramaya itmiştir. Örgütler kolayca kopya edilemeyen ve yeri doldurulamayan özelliği ile insan kaynaklarının ne kadar değerli olduğunu anlamışlar ve insan kaynakları yönetim politikalarını geliştirme eğilimine girmişlerdir (Sadullah vd., 2015: 156; Bayat, 2008: 89). Sayılan insan kaynakları işlevlerinin en önemlilerinden birisi de insan kaynakları planlamasıdır.

2.2. İstihdam Politikaları

İstihdam kavramı dar anlamda üretim faktörlerinden sadece emek faktörünün çalıştırılmasına dair sorunları açıklarken, geniş anlamda ise emek dahil diğer tüm üretim faktörlerinin de üretimde kullanılmasına ilişkin sorunlara cevap arayan bir kavramdır (Pekin, 2007: 94). Ülkemizde nüfus artışıyla birlikte istihdam talebi de artmakta ve buna karşılık olarak istihdam arzı artmadığı gibi çalışanların daha verimli olabilecekleri ve üretime en verimli katkıyı sağlayabilecekleri alanlarda çalışabildiklerini söylemek oldukça zordur. İktisadi olarak tam istihdam seviyesinin kendisinden beklenen maksimum faydayı sağlaması, kaynakların etkin dağılımının sağlanması ve kaynak savurganlığının önlenmesi için (Pekin, 2007: 100) doğru bir istihdam politikası izlenmelidir. Bunun için işsizliği azaltmak ve istihdamı arttırmak için makro ve mikro ekonomik politikaların doğru kurgulanması gerekmektedir. Bunlardan para, maliye ve gelirler politikası makro ekonomik politikaların konusunu bu çalışma için konu yapılan aktif ve pasif istihdam politikaları da mikro ekonomik politikaların

konusunu oluşturmaktadır (Germir, 2012: 27). İstihdam politikaları ayrıca sayı olarak istihdam arzını arttırmaktan ziyade doğru kişileri doğru yerlerde istihdam etme sorunu ile de ilgilenmelidir.

İstihdam politikası denilince akla hemen işsizlik gelmektedir. Bu iki kavramın hangisi ele alınırsa alınsın, diğerinden bahsedilmeden istihdam politikalarının analizi pek mümkün değildir. İstihdam, uygulanan politikalar sonucu ulaşılmak istenen hedef iken, işsizlik ise bunun tam zıttıdır (Ay, 2012: 322). Ülkemizin istihdam politikaları genel olarak değerlendirildiğinde üzerinde uzlaşmış ulusal bir istihdam politikasının olmadığı ve bu alandaki uygulamaların tek elden kontrol edilmediği söylenebilir (Özen, 2015: 78). Bu sorun adalet hizmetleri alanında da geçerlidir. Adliyelerde olsun cezaevlerinde olsun adalet hizmetleri alanında çalışan işgörenlerin aldığı eğitim ile çalıştığı alanlar uyuşmamaktadır. Özellikle avukatların yanında çalışan katipler mesleki açıdan vasıfsız kişilerden oluşmaktadır. Doğru istihdam politikası işgücü taleplerini karşılayacak talepleri arttıracak niceliksel bir artıştan ziyade iş gücü taleplerini iyi yetiştirdikten sonra onları doğru alanlarda istihdam edebilmektir.

2.3. Adalet Meslek Yüksekokulları

Adalet Meslek Yüksekokulları, adalet hizmetlerinin iyileştirilmesine yönelik olarak Adalet Bakanlığının ilgili ve bağlı birimlerinde ayrıca avukatların yanında ofis ve kalem işlerini yürütecek, bilişim alt yapısı iyi olan mesleki bilgi ve beceri edinmiş elemanlar yetiştirmek için kurulmuş meslek yüksekokullarıdır. Türkiye’de 2008’e kadar 4 adet olan bu okulların sayısı 2010’dan sonra çok ciddi oranda artış göstererek bugün için sayıları 67’ye ulaşmıştır (Ezer, Çelik, 2014: 275). Yargı teşkilatlarına ara eleman yetiştiren 1981’den itibaren mezun vermeye başlamış olan Adalet Meslek Yüksekokulları ve Adalet Bölümleri, 2010 yılına kadar Türkiye genelinde az sayıda bulunması ve öğrenci kontenjanlarının sınırlı olması nedeniyle yargı teşkilatının ara eleman istihdam ihtiyacını karşılamakta yetersiz kalmıştır. Bakanlık talebi karşılamak için diğer okul mezunlarını istihdam etmiştir. Günümüzde Adalet Meslek Yüksekokullarının sayısı artmış olsa bile henüz örgün eğitim verenlerin çoğu ya hiç mezun vermemiş ya da sadece birkaç yıldır mezun vermeye başlamıştır. (Aydın vd., 2013: 34-35) Adalet Meslek Yüksekokullarının sayısındaki artış aslında bu alandaki insan kaynakları plansızlığını ortaya koymaktadır. Bu alanda örgün eğitim görenlerin piyasanın ihtiyacını tam olarak karşılamaması sebebiyle doğal olarak Adalet MYO mezunları yerine diğer alanlardan mezun olanların istihdam edilmesine neden olmaktadır.

Türkiye’de en çok tercih edilen meslek yüksekokullarından olan Adalet Meslek Yüksekokullarının üç türü bulunmaktadır. Bunlar devlet üniversitelerindeki meslek yüksekokulları, vakıf üniversiteleri tarafından kurulan meslek yüksekokulları ve üniversite kurulmaksızın 4702 Sayılı Kanun hükümlerine göre vakıflar tarafından kurulan meslek yüksekokullarıdır (Şenol ve Tüfekçi, 2007: 152). Bu sistem içindeki Adalet Meslek Yüksekokulları ilk olarak 1970’li yılların sonlarında, Adalet Bakanlığı Kanunlar Planlama Araştırma Genel Müdürlüğü’nce Hukuk Fakültelerinin bulunduğu Ankara, İstanbul ve İzmir’de Hukuk Fakültelerine bağlı olarak Adalet Yüksekokulu adı altında meslek yüksekokullarının açılması talep edilmiştir. Adalet Bakanlığı ile Ankara Üniversitesi, İstanbul Üniversitesi ve Ege Üniversitesi arasında protokoller imzalanmıştır. Nitelikli ve üretken işgücü eksikliğini gidermek için yapılan bu protokoller neticesinde Türkiye’de ilk defa 1979 yılında Ankara Üniversitesi, İstanbul Üniversitesi ve Ege Üniversitesi’nde Hukuk Fakültesine bağlı olarak Adalet Yüksekokulları kurulmuştur (Aydın vd., 2013: 33-34).

Günümüzde Adalet MYO’lardaki plansız gelişimi ile Adalet Bakanlığının stratejik insan kaynakları planlaması yapmaması birbiriyle ilişkilidir. Adalet alanında 2010 öncesi mezunlar talebi karşılamaz iken bugün uzaktan eğitim adalet ve açık öğretim adalet programlarının mezunları piyasanın talebinin üstünde bir mezun sayısına ulaşmıştır. Bu seferde eğitim kalitesinin düşmesi gibi bir sorun gündeme gelmiştir. YÖK ve ilgili kamu kurumları bu noktada doğru bir istihdam politikası için Adalet MYO’ların sayısı ve kontenjanları konusunda doğru planlamalar yapmalıdır.

3. ADALET BAKANLIĞININ STRATEJİK PLANLARININ STRATEJİK İNSAN KAYNAKLARI PLANLAMASI AÇISINDAN ANALİZİ

Örgütlerin kaynakları ve hedefleri ile çevresel şartlar arasındaki uyumu sağlayan, güçlü bir vizyon oluşturan stratejik planlama örgütün bulunduğu nokta ile ulaşmayı istediği durum arasındaki yolu tarif eder. Yönetim fonksiyonlarından “planlama” ile başlayan ve “kontrol” fonksiyonu ile yinelenen bir döngü olan stratejik planlama bir seferlik yapılan değil, süreklilik arz eden yapısı ile örgütlere dinamizm katar (Demir, Yılmaz, 2010: 85). Stratejik planlama süreci genel olarak durum analizi, misyon ve ilkeler, vizyon, stratejik amaçlar ve

hedefler, faaliyet ve projeler, izleme, değerlendirme ve performans ölçümü aşamalarından oluşmaktadır (Puu, Stancu ve Sirbu, 2009: 70; DPT, 2006). Adalet Bakanlığının stratejik insan kaynakları planlaması konusunda bir belgeye ulaşamadığı için bu konuda en yakın belge olarak bakanlık stratejik planları bu çalışmayla inceleme konusu yapılmıştır. Bu nedenle 2 tane stratejik plan, onuncu kalkınma planı ve Adalet Bakanlığının faaliyet raporları üzerinden bakanlığın stratejik insan kaynakları planlamasını analizini yapmak çalışmanın en önemli kısıtıdır.

3.1. 2010-2014 Stratejik Planı

Kamu kurum ve kuruluşlarının birçoğunda 5018 sayılı yeni Malî Yönetimi ve Kontrol Kanunu ile birlikte artık zorunluluk haline gelen stratejik plan hazırlama anlayışı sonrası Adalet Bakanlığı ilk olarak 2010 – 2014 Stratejik Planını hazırlamıştır. Plan durum analizi, geleceğe bakış, hedeflere ulaşmak için gerekli göstergeler şeklinde 3 bölümde ele alınmıştır. Birinci bölümde durum analizi tarihçe, mevzuat analizi, paydaş analizi, GZFT (güçlü - zayıf yönler ile fırsatlar - tehditler) analizi başlıklarıyla verilmiştir. İkinci bölümde geleceğe bakış, misyon, vizyon temel ilkeler ile birlikte verilmiştir. Son bölümde ise bakanlığın 2010-2014 yılı için amaç, hedef, stratejiler ve bunlara ulaşmada performans göstergeleri, temel politika belgeleriyle uyum, birim ilişkisi ve son olarak izleme ve değerlendirme konuları ele alınmıştır.

Tablo 1. 2010-2014 Stratejik Plan Organizasyonunun Oluşumu

2010-2014 STRATEJİK PLAN ORGANİZASYONUNUN OLUŞUMU	
ORGANİZASYON	OLUŞUMU
Strateji Geliştirme Kurulu	Bakanlık müsteşarı başkanlığında, müsteşar yardımcıları ve tüm birim amirleri
Yönlendirme Kurulu	SGB başkanı başkanlığında, müstakil daire başkanı ve genel müdür yardımcıları
Bakanlık Stratejik Plan Ekibi	SGB başkanı başkanlığında, birim temsilciler
Birim Stratejik Plan Ekipleri	Birim amirlerince belirlenecek asgari üç kişilik ekip

Kaynak: 2010-2014 Adalet Bakanlığı Stratejik Planı 2010: 16

Stratejik planlama çalışmalarını yürütmek için Tablo 1’den anlaşılacağı üzere bakanlığın tüm birimlerinde birim stratejik planlama ekipleri, bakanlık stratejik planlama ekibi, yönlendirme kurulu ve strateji geliştirme kurulu oluşturularak dörtlü bir yapıda 2010-2014 stratejik planı hazırlanmıştır. 2010-2014 Adalet Bakanlığı stratejik planına stratejik insan kaynakları planlaması açısından bakıldığında planın en başında bakan sunumundan başlamak üzere insan kaynakları yönetimine bir vurgu göze çarpmaktadır. Genel olarak planda hukuk reformu olmak üzere adalet saraylarının yapılması, ceza infaz kurumlarının uluslararası standartlara kavuşturulması, adli bilimlerin kapasitesinin artırılması, konularına değinildikten sonra özellikle insan kaynaklarının nitelik ve nicelik yönünden geliştirilmesi gibi alanlarda önemli çalışmalar gerçekleştirildiğine vurgu yapılmıştır. (2010-2014 Stratejik Plan 2010: 11).

Stratejik planın birinci bölümde GZFT(SWOT) analizinde güçlü yönler bölümünde özverili çalışanlara sahip olması, ihtiyaç duyduğu konularda, etkili ve sürekli hizmet içi eğitim yapıyor olması ve bakanlık tarafından yargı mensuplarının akademik çalışma yapmalarına ve yabancı dil öğrenmelerine önem veriliyor olması dışında güçlü yön konusunda başka özellikten bahsedilmemiştir. Zayıf yönler konusunda mahkemelerin iş yükünün fazlalığı ve yargılama sürelerinin makul süreyi aşması, yanında çalışanların özlük haklarının yetersiz olması, insan kaynaklarının nicelik açısından yetersiz olması vurgulanmıştır. Fırsatlar konusunda insan kaynakları alanında ülkemizin eğitim seviyesi giderek artan genç bir nüfusa sahip olması dışında bir fırsattan bahsedilmemiştir. Tehdit olarak ise kamuoyunda yargıya güvenin istenilen düzeyde olmaması gibi birçok sorun yanında insan kaynakları alanında personel istihdam politikasının nitelik ve nicelik açısından sınırlayıcı özellik taşıması, ülkemizdeki hukuk eğitimine ilişkin yetersiz politikalar gibi tehditler ön plana çıkmıştır (2010-2014 Stratejik Plan 2010: 32-35). Özellikle GZFT analizinde güçlü yönlerin ve fırsatların oldukça yetersiz olduğu aynı şekilde zayıf yön ve tehditlerin insan kaynakları açısından belirgin bir şekilde kurumun yetersizliğini ortaya koyduğu söylenebilir.

İkinci bölümde Adalet Bakanlığı vizyonunu “*Hukukun üstünlüğü, insan haklarına saygı, yargı bağımsızlığı ve tarafsızlığı ilkelerini esas alarak, adalet hizmetlerinin; adil, hızlı ve etkili bir şekilde sunulmasını sağlayacak politikaları geliştirmek ve uygulamaktır*” şeklinde belirlemiştir. Misyonunu ise “*Güven veren bir adalet sistemi*” olarak belirlemiştir. Ama yargı bağımsızlığı ve tarafsızlığı konusundaki farklı algılamalar, yargılama sürecinin etkin ve hızlı işlememesi, yargının insan kaynaklarına ilişkin nitelik ve nicelik eksikliği, yargının medya ve halkla ilişkilerinin etkin bir şekilde yürütülememesi, fiziki ve teknik altyapıdaki eksikliklerin henüz giderilememiş olması sonucunda kamuoyunda adaletle olan güveni tesis edilememesi gibi hususlar bakanlığın vizyon ve misyonuna ulaşmada mevcut engeller olarak görülmüştür(2010-2014 Stratejik Plan 2010: 38). Özellikle vizyon ve misyonuna ulaşmada yargının insan kaynaklarına ilişkin nitelik ve nicelik eksikliği vurgulanmıştır.

Üçüncü bölümde ise 12 başlık altında stratejik amaçlar belirlemiştir 12 başlık olarak ortaya konan stratejik hedefler içinde insan kaynaklarına yönelik bir amaç tam olarak ortaya konulmamıştır. Ama bu başlıklar altındaki hedeflerde insan kaynaklarına yönelik hedefler de belirlenmiştir. 2. başlık altında 2014 yılı sonuna kadar yargı mensubu ve çalışanı sayısının uluslararası standartlar gözetilerek artırılması başlığı altında, insan kaynakları planlaması kapsamında, *iş analizi, iş ölçümü, iş gücü ve kadro analizleri yapılarak insan kaynakları ihtiyacının belirlenmesi, yapılan durum analizi verilerine göre her yıl adli yargı hâkim ve Cumhuriyet savcısı ile idari yargı hâkim adaylarının alımlarının yapılması*, denilerek hedef daha çok hakim ve savcılara yönelik olarak ortaya konulmuştur (2010-2014 Stratejik Plan 2010: 64). Yine 2. başlık altında 2014 yılı sonuna kadar yargı mensupları ile çalışanlarına yönelik sosyal ve kültürel faaliyetler düzenlenerek kurum içi iletişimin artırılması ve yargı çalışanlarının özlük haklarının iyileştirilmesi doğrultusunda çalışmalar yürütülmesi hedefi ortaya konulmuştur. Bu hedefte yardımcı personelden çok genel bir hedef niteliğindedir.

3. Başlık altında hâkim ve Cumhuriyet savcılarını yanında önemli bir diğer unsur da yargı çalışanlarının hizmet öncesi ve hizmet içi eğitiminin etkinleştirilmesi konusunda hedefler ortaya konmuştur. 9. başlık altında da 2014 yılı sonuna kadar, adli bilimler alanında insan kaynakları kapasitesinin geliştirilmesi hedeflenmesi yapılmıştır(2010-2014 Stratejik Plan 2010: 134). Adalet teşkilatı yönetim sistemini geliştirmek olarak belirlenen 11. başlıkta yetkin ara eleman yokluğu vurgulanmıştır. Bu noktada bakanlık ara eleman yokluğu konusunda bilinçlidir ve eksikliğin giderileceği paydaşta Adalet Meslek Yüksekokullarıdır. Ayrıca bugünkü sistemimizde yargısal olmayan kimi işler yargı mensupları tarafından yerine getirildiği Avrupa Konseyi Bakanlar Komitesi'nin tavsiye kararında vurgulandığı gibi köklü bir yargı reformunun gerekliliği vurgulanmıştır(2010-2014 Stratejik Plan 2010: 141)

Bu çalışmanın konusu olan Adalet Meslek Yüksekokulları 2010-2014 planında hazırlık aşamasında dış paydaş olarak toplam 6 kez kullanılmıştır. Stratejik amaçların 2. başlığı altında 15. hedef olarak ortaya konan 2012 yılı sonuna kadar icra ve iflas sisteminin etkinlik ve verimliliğinin artırılması için çalışmalar yürütülmesi noktasında hukuk fakültesi ve adalet meslek yüksek okulu mezunu personel sayısında artış oranı performans göstergesi olarak görülmüştür. 3. başlıkta ise 2014 yılı sonuna kadar yargı mensupları ve avukatlar ile akademisyenler arasındaki mesleki işbirliğinin geliştirilmesine yönelik çalışmalar yürütülmesi amacı ortaya konulmuştur. Yargı mensuplarına hukuk fakülteleri ve adalet meslek yüksek okullarında ders verebilme imkânlarının sağlanmasına yönelik çalışma yürütülmesi strateji olarak görülmüş, hukuk fakülteleri ve adalet meslek yüksek okullarında ders veren yargı mensubu sayısındaki artış miktarı ise performans göstergesi olarak görülmüştür. Bahsi geçen yerlerde Adalet Meslek Yüksekokulları noktasında Bakanlığın bakışının tam olarak stratejik olduğu söylenemez. Ama 3. stratejik amaç olan meslekte yetkinliğin geliştirilmesi başlığında yargı çalışanlarının eğitiminde adalet meslek yüksek okullarının katkısının önemi vurgulanmış ve *yargı çalışanlarının mesleki yetkinliğinin artırılması için adalet meslek yüksek okullarıyla işbirliğine gidilmesi hedeflenmektedir* şeklinde bir hedef ile Adalet Meslek Yüksekokulları stratejik planın mantığına uygun olarak bahsi geçmiştir (2010-2014 Stratejik Plan 2010: 79).

3.2. 2015-2019 Stratejik Planı

Adalet Bakanlığı 2015-2019 Stratejik Planı aynı 2010 – 2014 Stratejik Planında olduğu gibi toplam 3 bölümden oluşmuştur. 1. bölüm durum analiz yapılmış ve içeriğinde; tarihçe, mevzuat analizi, yetki ve görevler, teşkilat yapısı, paydaş analizi, GZFT (güçlü – zayıf yönler ile fırsatlar–tehditler) analizi ile birinci plan dönemi durum analizi ve değerlendirmeleri yer almıştır. 2. bölüm geleceğe bakış misyon, vizyon, temel değerler olarak ele alınmıştır. 3. bölümde ise stratejik amaçlar ve temel performans göstergeleri şeklinde stratejik plan ele alınmıştır. Tıpkı 1. planda olduğu gibi 2. planda da en üst düzeyde planın başında Adalet Bakanının sunumunda stratejik yönetim anlayışının gerekliliğinden ve insan kaynaklarının güçlendirilmesinden bahsedilmiştir. 2015-2019 stratejik plan çalışması için aynı 1. planda olduğu gibi Birim Stratejik Planlama Ekipleri, Bakanlık Stratejik

Planlama Ekibi, Yönlendirme Kurulu, Bakanlık Strateji Geliştirme Kurulu olmak üzere dörtlü bir yapı ile plan hazırlanmıştır (2015-2019 Stratejik Plan 2015: 12).

GZFT analizinde insan kaynakları yönetimi açısından güçlü yön olarak yargı mensupları ve çalışanlarının eğitimine önem veriliyor olması olarak görülmüş, zayıf yön olarak iş yükünün fazla olması, yargı çalışanlarının özlük haklarının yetersiz olması, yine yargı çalışanlarının disiplin, ödüllendirme ve kariyer sisteminin yetersiz olması, yargı mensubu ve çalışan sayısının yeterli olmaması şeklinde tespitler yapılmıştır. Fırsatlar kısmında ise hukuk fakültesi ve adalet meslek yüksekokullarının sayısının artmış olması ön plana çıkarılmış, tehditler kısmında ise hukuk eğitiminde nitelik sorunlarının bulunması, özel ve kamu sektöründe, yargının iş yükünü azaltıcı yöntemlerin etkin bir şekilde kullanılmaması tespitleri ön plana çıkmıştır(2015-2019 Stratejik Plan 2015: 38-41). Özellikle 1. planda olduğu gibi güçlü yönler ve fırsatlara göre zayıf yönler ve tehditler daha belirgindir.

2010-2014 yılı stratejik plan değerlendirmesinde insan kaynakları yönetimi alanında kurumda uzman personel çalıştırılmaya başlanması ile birlikte bu durumun gerek mevzuat gerekse idari alışkanlıklardan kaynaklanan çalışma biçiminde değişikliğe gidilmesi konusunda beklentiyi ön plana çıkardığı vurgulanmıştır. Bakanlığın yanında taşra teşkilatında da, adalet uzmanlığına benzer bir kadroya ihtiyaç duyulduğu belirtilmiştir. Ayrıca AB uyum sürecinin, küreselleşmenin, teknolojik birtakım gelişmelerin sonucunda bakanlık merkezinde yeni birimler kurulup faaliyete geçtiği ve hem yargı mensupları hem de yardımcı eleman için hizmet içi ve hizmet öncesi eğitim konusunda yeni altyapıların kurulması vurgulanmıştır. Ama bu yeniliklere rağmen teşkilat kanununun çok eski olması önemli bir eksiklik olarak vurgulanmıştır (2015-2019 Stratejik Plan 2015: 38-42)

Birinci plan döneminde hâkim ve savcı sayısının % 41 artmış olmasını rağmen Avrupa Konseyi ortalamasına halen ulaşamadığı vurgulanmıştır. 2010 yılında hâkim ve savcı sayısı 10.529 iken Mayıs 2015 itibarıyla bu sayı 14.801 olmuştur. 1. plan döneminde insan kaynaklarının yalnızca nicelik yönünden değil, nitelik yönünden de geliştirilmesi hedeflenmiş ve eğitim konusuna yalnızca mesleki açıdan değil, yabancı dili de kapsayacak bir bakış açısıyla da yaklaşmıştır. Bu dönemde adalet hizmetlerinde görev yapan yardımcı personel sayısında da önemli derecede artış sağlanmıştır. Ceza infaz kurumlarında görev yapanlar hariç olmak üzere personel sayısı 2010 yılında 32.676 iken bu sayı 2015 tarihi itibarıyla 53.912 olmuştur. 2010 yılına oranla personel sayısındaki artış % 64 olmuştur. Yine bu dönemlerde mahkemelerde ve ceza infaz kurumlarında görev yapan psikolog, pedagog, sosyal çalışmacı, sosyolog ve öğretmen gibi uzmanların sayısı da önemli oranda artmıştır. Benzer bir artış ceza infaz kurumlarında insan kaynakları kapasitesinde de yaşanmıştır. Ceza infaz kurumu personel sayısı, 2010 yılında 29.348 iken Mayıs 2015 itibarıyla 49.426 olmuştur. artış % 69 olarak gerçekleşmiştir (2015-2019 Stratejik Plan 2015: 45-50)

2. Bölümde 2015-2019 yılı için vizyon ve misyonunun belirlendikten sonra özellikle temel değerler noktasında insan kaynakları yönetimi açısından ehliyet ve liyakate bağlılık ile çalışanlarına saygı olarak iki adet değer belirlemiştir. Amaçlar ve temel performans göstergeleri kısmında 2010-2014 stratejik planında 12 olan amaç yerine 8 adet amaç belirlenmiştir. Buna göre ortaya konulan bu 8 amaçtan da bir tanesini 4. amaç olarak “*insan kaynakları kapasitesini ve mesleki yetkinliği güçlendirmek*” olarak insan kaynakları yönetimi konusunda bir amaç belirlemiştir (2015-2019 Stratejik Plan 2015: 64).

Stratejik planda 4. amaç olarak belirlenen “*insan kaynakları kapasitesini ve mesleki yetkinliği güçlendirmek*” amacı ile yargı hizmetlerinin zamanında, doğru ve verimli bir şekilde yerine getirilmesi amaçlanmıştır. Adalet hizmetlerinin yerine getirilmesinde hâkim ve Cumhuriyet savcıları yanında önemli bir diğer unsur da yargı çalışanlarının iyi yetişmediği takdirde yargı hizmetlerinin etkili ve kaliteli bir şekilde yerine getirilmesi mümkün olmayacağı vurgulanmıştır. Bu nedenle yargı çalışanlarının hizmet öncesi ve hizmet içi eğitiminin etkinleştirilmesi hedeflenmiştir. Yargı çalışanlarının eğitiminde Adalet Meslek Yüksek okullarının katkısına vurgu yapılmıştır. Yargı çalışanlarının mesleki yetkinliğinin artırılması için Adalet Meslek Yüksekokullarıyla işbirliğine gidilmesi hedeflenmiştir(2015-2019 Stratejik Plan 2015: 119).

Yine aynı planda Adalet Bakanlığı Adalet Meslek Yüksek Okullarında verilen eğitimin geliştirilmesi için Yükseköğretim Kurulu ve üniversitelerle işbirliği yapılması yönünde:

- *Adalet Meslek Yüksekokullarında uygulanan müfredatın yeknesak hale getirilmesi için ilgili kurumlarla işbirliği yapılması hedeflenmiştir.*
- *Yüksekokullarda uygulanan programın sektörün ihtiyaçlarına göre çeşitlendirilmesi (mahkeme katipliği, savcılık katipliği, avukat katipliği, icra katipliği gibi) için çalışılması hedeflenmiştir.*
- *Adalet teşkilatında ihtiyaç duyulan alanlarda (ceza infaz kurumlarının güvenlik hizmetleri gibi) program açılması ya da müfredatta gerekli değişikliğin yapılması hedeflenmiştir (2015-2019 Stratejik Plan 2015:125).*

Bu stratejiler ekseninde Adalet Bakanlığının orta ve uzun vadede başta avukat katipliği, mahkeme katipliği, savcılık katipliği ve icra katipliği alanlarında yeni birtakım stratejik adımlar atması beklenmektedir.

Bunların yanında 7. amaçta “icra ve iflas sistemini geliştirmek” başlığı altında ortaya koyduğu hedeflerden ikincisi *insan kaynakları kapasitesinin artırılarak mesleki performansın iyileştirilmesi* şeklindedir. Benzer şekilde 8. amaç olarak ortaya koyduğu “ceza infaz sistemini geliştirmek” başlığı altında birinci hedefi de insan kaynakları ve yönetim kapasitesinin geliştirilmesi şeklindedir(2015-2019 Stratejik Plan 2015: 144-149).

Son bölüm olan izleme ve değerlendirme bölümünde planın 10 kalkınma planı ile ilişkisi kurularak ortaya konulan hedeflerin ilgili birimlerle ilişkisi ortaya konulmuştur. Adalet Meslek Yüksek Okullarında verilen eğitimin geliştirilmesi için Yükseköğretim Kurulu ve üniversitelerle işbirliği yapılması konusu Bakanlığın Eğitim Daire Başkanlığı ile ilişkilendirilmiştir. 2010-2014 stratejik planında 44 olan paydaş sayısı 2015-2019 da 26 olarak belirlenmiş plan hazırlanmasında dış paydaş olan Adalet Meslek Yüksekokulları stratejik planda 8 kez geçmiştir. Bir önceki plana göre Adalet Meslek Yüksekokullarına 2. planda biraz daha fazla ilgi gösterilmiştir. 2. planda stratejik insan kaynakları planlaması konusunda farkındalık artmıştır ama yeterli düzeyde değildir.

3.3. Onuncu Kalkınma Planı 2014-2018

Adalet Bakanlığının stratejik planını hazırlarken atf yaptığı onuncu kalkınma planında adalet hizmetleri için planın hedefleri ve politikaları başlığında nitelikli insan, güçlü toplum hedefi altında adalet hizmetlerine değinilmiştir. Yine aynı bölümde stratejik yönetim ve kamuda insan kaynakları yönetimi konuları onuncu kalkınma planının hedefleri ve politikaları arasında yerini almıştır. Bu bölümde öncelikle stratejik yönetim konusunda stratejik planlar, performans programları ve faaliyet raporları konusunda kamunun önemli ilerlemeler sağladığından bahsedilerek bu alanda gelişmenin gerekliliği vurgulanmıştır. Yine aynı bölümde kamuda insan kaynakları alanında önemli adımlar atılsa da kamuda istihdam türleri arasındaki farklılıkların giderilmesi, liyakate dayalı ve objektif işe alma ve terfi sisteminin oluşturulması, kısmi zamanlı çalışma imkânlarının geliştirilmesi, performans değerlendirme sisteminin oluşturulması, kurumlar arası ve kurumların merkez-taşra örgütleri arasında personel dağılımının dengeli hale getirilmesi, kamu çalışanlarının kariyer planlaması ve hizmet içi eğitim faaliyetlerine erişiminin artırılarak niteliğinin yükseltilmesi ihtiyacı devam etmesi gerekliliği vurgulanmıştır. Bunlar için, işe alım ve terfi süreci liyakat, şeffaflık, nesnellik, kurallılık temelinde iyileştirilecek, çalışanların niteliklerine uygun kariyer planlaması, mesleklerde nitelikli insan gücü istihdamının teşvik edilmesi, etkin bir performans sistemi, esnek çalışma modeli gibi insan kaynakları yönetimi alanında amaç hedef ve politikalar ortaya konulmuştur (Onuncu Kalkınma Planı 2013: 50-53)

Adalet Bakanlığı stratejik planını daha iyi analiz edebilmek için onuncu kalkınma planındaki stratejik yönetim ve kamuda insan kaynakları alanında otaya konan amaç, hedef ve politikalar ile adalet hizmetleri alanındaki amaç, hedef ve politikaları karşılaştırmak gerekir. Onuncu kalkınma planında adalet hizmetleri alanında öncelikle durum analizi yapılmış önemli kanunların çıkarıldığından Kamu Denetçiliği Kurumu gibi yeniliklerden ve birçok adalet hizmet binası yapıldığından bahsedilmiştir. Ayrıca Ulusal Yargı Ağı Projesinin (UYAP) ve Ses ve Görüntü Bilişim Sistemi (SEGBİS) projesi gibi projeler ile e-devlet altyapısına önemli yatırımlar yapıldığından bahsedilmiştir. Bu gelişmelere rağmen hukuk alanında hala birçok eksiğin olduğuna vurgu yapılmıştır. Amaç ve hedefler kısmında etkili bir adalet sistemi için yargıya ulaşılabilirlik, koruyucu ve önleyici hukuk yaklaşımı yaygınlaştırılması, bilirkişilik, icra sisteminin geliştirilmesi, alternatif uyuşmazlık çözüm yollarının geliştirilmesi, bilişim teknolojilerinin kullanımının yaygınlaştırılması, gibi bir çok politikadan bahsedilmiştir (Onuncu Kalkınma Planı 2013: 35-36)

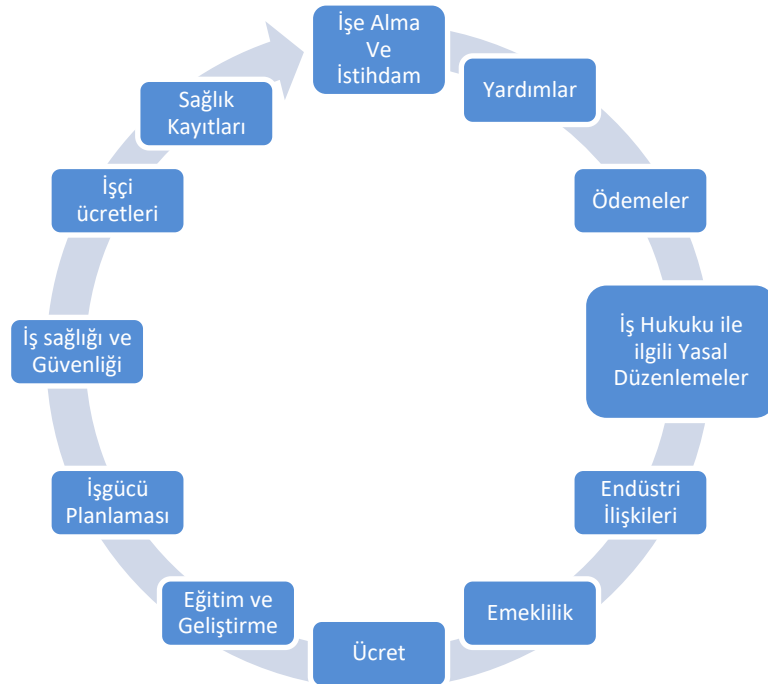
Plana adalet hizmetleri alanında stratejik insan kaynakları planlaması açısından bakıldığında önemli eksiklik göze çarpmaktadır. Özellikle hakim ve savcılar dışındaki elemanlar olmak üzere insan kaynakları yönetimi alanında planlamadan amaç hedef ve politikalar konusunda önemli eksiklikler göze çarpmaktadır. Hizmetlerinde stratejik plan konusu bina, teknolojik altyapı, sayısal olarak hakim, savcılar ve memurların artırılması, kanun çıkarılması konuları ile daha çok ilgilenmiştir. Adalet bakanlığı çalışanlarının kariyer planlaması, işe alım, hizmet içi eğitim performans yönetimi gibi kamuda insan kaynakları yönetimi alanında atılması gereken adımlara tam olarak yer verilmemiştir. Onuncu kalkınma planı ve Adalet Bakanlığı stratejik planları yanında HSYK 2012-2016 Stratejik Planı, Yargıtay Başkanlığı 2015-2019 Stratejik Planı, Türkiye Adalet Akademisi 2016 – 2020 Stratejik Planları stratejik insan kaynakları planlaması açısından incelendiğinde benzer durumlar içermektedir.

4. ADALET BAKANLIĞI İÇİN ADALET MESLEK YÜKSEKOKULLARI MEZUNLARINA YÖNELİK STRATEJİK İNSAN KAYNAKLARI PLANLAMASI ÖNERİLERİ

İnsan kaynakları yönetimi alanında ortaya koyulan uygulamalar ve örgütsel stratejiler arasında etkili uyumu başarmaya çalışan ve rekabet üstünlüğü elde etmede örgüt çalışanlarını stratejik kaynak olarak gören kapsamlı bir yaklaşım olarak tanımlanabilen (Cingöz, Akdoğan, 2013;92) stratejik insan kaynakları yönetimi anlayışının en önemli işlevi stratejik entegrasyonu sağlamaktır. Bunun için örgütlerde insan kaynakları birimleri ile stratejik planlama birimleri arasında uzun dönemli örgütsel hedeflere ulaşmak için insan kaynaklarının sağlayacağı potansiyel katkının belirlenmesi ve sözü edilen birimler arası koordinasyonun sağlanması iş stratejilerinin uygulamaya konulması önem kazanmaktadır (Öğüt, vd., 2004; 288).

Birçok örgütte olduğu gibi Adalet Bakanlığı da insan kaynakları planlaması yaparken genellikle ilk akla gelen işe alım süreciyle beraber birçok insan kaynakları işlevini planlamalıdır. Bu işlevlerden birisi iş analizi ve iş dizaynidir. Bakanlık bünyesinde yapılacak işlerin analiz edilerek o işlere göre işin dizayn edilmesi ve ardından işgörenlerin planlanması ve seçimi gerekmektedir. Daha sonraki aşamada işe alınan kişilerin eğitim ve geliştirmesi ardından bu çalışanların performanslarının değerlendirmesi ve kariyerlerinin geliştirilmesi, bir sonraki aşama yaptıkları işlerin değerlendirilmesi ve ücret yönetimidir. Ardından bugün için popüler olan iş sağlığı ve güvenliği konusu gelmektedir. Son aşamada çalışanların hukuki hakları, sendikal ilişkiler gibi konular gelmektedir (Sadullah, vd, 2015). Adalet Bakanlığının stratejik planları incelendiğinde sayılan işlevleri tam olarak yerine getirdiği söylenemez. Şekil 2'den anlaşılacağı gibi insan kaynakları yönetim sistemi birçok işleve sahiptir, bu işlevlerden en önemlilerinden biriside doğru işgücü planlamasıdır.

Şekil 2. İnsan Kaynakları Yönetim Sistemi



Kaynak: V. R. Ceriello, C. Freeman, Human Resource Management Systems New York Lexington Books 1992:551

İnsan kaynakları yönetim anlayışının işlevleri ekseninde Adalet Bakanlığının Adalet MYO'na dönük uygulamalarına bakıldığında bakanlığın net stratejik insan kaynakları planlaması çıktısına sahip olmadığı söylenebilir. Bu noktada Adalet Bakanlığın 4 tane uygulaması örnek verilebilir. Bunlar zabıt katipliği sınavı, ceza infaz koruma memurluğu öğrenci alımı, noter katipliği ve avukat katipliğidir. Bu 4 alanda Adalet Bakanlığına yönelik ileri sürülebilecek stratejik insan kaynakları planlaması önerisi ile Adalet MYO'lara yönelik doğru istihdam politika çıktısı elde edilebilir.

Birinci olarak Adalet Bakanlığının zabıt katipliği ve mübaşirlik sınavı örnek olarak verilebilir. Örneğin Adalet Bakanlığının adli ve idari yargıda çalıştırılmak üzere; 1978 tarihli ve 7/15754 sayılı Bakanlar Kurulu kararıyla yürürlüğe giren "Sözleşmeli Personel Çalıştırılmasına İlişkin Esaslar" ile bu esaslarda değişiklik yapan

29/3/2009 tarihli ve 27184 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan Bakanlar Kurulu kararının 4 üncü maddesine göre, 2015 yılında bir sınav yapmıştır. Bu sınavda 3.606 sözleşmeli zabıt katibi ve 306 kadrolu zabıt kâtibi ilanına çıkmıştır. Bu sınavda adalet komisyonlarınca yapılacak uygulamalı ve sözlü sınav sonucuna göre, 2802 sayılı Hâkimler ve Savcılar Kanununun 114/1-a/1 inci bendinde yer alanlara öncelik tanımak kaydıyla adaylar işe alınması hükme bağlanmıştır. Bu maddeler;

Madde 114 - (Değişik madde: 22/12/2005-5435 S.K./36.mad) “Adalet komisyonlarının görevleri arasında:

a) Atamaları doğrudan Bakanlıkça yapılanlar dışındaki adli ve idari yargı ile ceza infaz kurumları ve tutukevleri personelinin;

*1) İlk defa Devlet memurluğuna atanacaklardan merkezî sınavda başarılı olanların ilgili yönetmelik hükümlerine göre düzenlenecek sözlü ve gerektiğinde uygulamalı sınavlarını yapmak, hukuk fakültesi ve **Adalet Meslek Yüksek okulu mezunlarına öncelik tanımak** kaydıyla başarılı olanların atamalarını teklif etmek” diye bir madde vardır. Ama uygulanmada bu madde tam olarak Adalet MYO’luların işe alınması ile sonuçlanmamaktadır. Adalet Bakanlığının stratejik insan kaynakları planlaması olarak ilk adım ataması gereken adımlardan birisi bu alandaki mevzuatta düzeltme yapmak olmalıdır.*

Yine aynı sınavda öne sürülebilecek bir başka husus adalet komisyonlarınca yapılacak uygulamalı sınav ve sözlü sınava, 2014 yılı Kamu Personel Seçme Sınavında (KPSS-2014), lisans mezunları için KPSS P3, önlisans mezunları için KPSS P93, ortaöğretim mezunları için KPSS P94 puan türünden 70 ve daha yukarı puan alanlar başvurabilecektir. Başvuruda bulunacakların Adalet Bakanlığı Memur Sınav, Atama ve Nakil Yönetmeliğinin 5 ve 6’ncı maddelerinde yazılı olan şartları kısmında “a) Fakülte veya yüksekokulların bilgisayar bölümü, *adalet meslek yüksekokulları, meslek yüksekokullarının adalet bölümü, adalet önlisans programı, adalet meslek lisesi* veya diğer lise ya da dengi okulların ticaret veya bilgisayar bölümlerinden mezun olmak. (Bu maddede sayılan öğretim kurumlarından mezun olanlardan daktilo veya bilgisayar sertifikası istenmeyecektir.)” şeklinde maddeler vardır

Yukarıdaki 2802 sayılı Hâkimler ve Savcılar Kanununun 114/1-a/1 maddeleri ve Adalet Bakanlığı Memur Sınav, Atama ve Nakil Yönetmeliğinin 5 ve 6’ncı maddeleri incelendiğinde Adalet MYO’lara bir öncelik verilse de uygulama çıktıkları tam olarak bu yönde değildir. Bu alanda mevzuatta yapılacak bir düzenleme Adalet MYO’lara yönelik daha net ifadeler ile öncelik tanınması yapılacak istihdam politikası düzenlemelerine yönelik önemli çıktı olacaktır. Mesela yönetmelikle öncelikle yazılı sınavda 70 puan barajına ve klavye sınavında 3 dakikada 90 kelime yazılması gibi bir standart ile Adalet MYO mezunlarına öncelik verilmesi yetmediği takdirde diğer okul mezunlarından işe alım yapılması şeklinde düzenlemeler yapılabilir.

İkinci bir husus Ceza infaz kurumu ara eleman ihtiyacının temini, eğitimi ve yetiştirilmesi meselesidir. Adalet Bakanlığı Ceza infaz kurumu personelinin niteliğinin geliştirmek için amacıyla Ankara, İstanbul, Erzurum ve Kahramanmaraş illerine ilave olarak bu dönemde Denizli’de de eğitim merkezi açmıştır. Bu eğitim merkezlerinde, mesleğe öğrenci olarak alınanlara eğitim verilmenin yanında Ceza infaz kurumu çalışanları ile yöneticilerine hizmet içi eğitim seminerleri düzenlenmektedir (2015-2019 Stratejik Plan 2015:51). Ama Adalet Bakanlığı ile YÖK arasında ayrıca Milli Eğitim Bakanlığı ve YÖK arasında yapılacak bir protokol ile Adalet Meslek Yüksekokulları Ceza ve İnfaz kurumları için ara eleman ihtiyacını karşılayabilecektir. Bakanlık yetişmiş ara elemanı hazır olarak meslek liselerinden ve meslek yüksek okullarından temin edeceği için asli işlerine daha fazla yoğunlaşacaktır.

Üçüncü husus Noter Katipleri ve diğer noter çalışanları meselesidir. Bu alanda öncelikle 1512 Sayılı Noterlik Kanunu 44. maddesinde Noter katibi olabilme şartları konusunda ve diğer ilgili maddelerde yapılacak değişikliklerle birlikte 13.07.1976 tarih ve 15645 sayılı Noter Kanun Yönetmeliğinin, noterlik personeli ve servisleri başlıklı 8. maddesi yine noter katibi olabilme şartlarını belirten 9. maddede yapılacak değişikliklerle bu alanlarda Adalet Meslek Yüksekokullarını öncelik verilebilir.

Dördüncü olarak 1136 sayılı avukatlık kanununda avukat bürosunda çalışabilecek kişiler başlıklı 45. maddede ve işlerin stajyer veya sekreterle takibi, dava dosyalarının incelenmesi ve dosyadan örnek alma başlıklı 46. maddesinde yapılacak değişikliklerle bu alanda Adalet Meslek Yüksekokulu veya Adalet Meslek Lisesi mezunlarını istihdamına dönük çalışmalar yapılabilir. Sayılan bu dört öneri sadece Adalet MYO’lar için istihdam oluşturmak için değil doğru işgücü planlaması açısından da çok önemlidir.

5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Çalışmada incelenen Adalet Bakanlığının her iki stratejik planı ve diğer belgelere stratejik insan kaynakları planlaması açısından bakıldığında, özellikle hakim ve savcılarının dışındaki elemanlar olmak üzere stratejik insan kaynakları planlaması alanında önemli eksiklikler göze çapmaktadır. Adalet Bakanlığı 2015-2019 Stratejik Planı, 2010 – 2014 Stratejik Planı ile kıyaslandığında stratejik insan kaynakları planlaması açısından daha belirgin bir hedef ortaya koymuştur ama yeterli seviyede değildir. Stratejik planlarda daha çok bina yapımı, teknolojik altyapı, sayısal olarak hakim, savcılarının ve memurlarının artırılması, kanun çıkarılması konuları ile daha çok ilgilenilmiştir. Adalet Bakanlığı çalışanlarının kariyer planlaması, işe alım, hizmet içi eğitimi, performans yönetimi, iş analizi, iş dizaynı, iş değerlendirme gibi insan kaynakları yönetimi alanında atılması gereken stratejik insan kaynakları adımlarına planlarda tam olarak yer verilmemiştir.

Bu noktada Adalet Bakanlığının zabıt katıplığı alım sınavı, ceza infaz koruma memurluğu öğrenci alımı, noter katıplığı ve avukat katıplığı alımlarında Adalet MYO'lara yönelik daha net ifadeler ile yapacağı düzenlemeler sonucunda Adalet MYO mezunlarına öncelik sağlanabilir. Böyle bir adım öncelikle doğru insan kaynakları planlaması ve doğru bir işe alım süreci sonucunda doğru işe doğru eleman yerleştirerek, doğru istihdam politika çıktısı elde edilmesini sağlayacaktır. Ayrıca sayılan 4 alanda örneğin Su Ürünleri Fakültesi mezunu çalıştırmak veya Mühendislik Fakültesi mezunu çalıştırmak yerine Adalet Meslek Yüksekokulunda meslek ile ilgili doğru ve yeterli formasyonu almış, psikolojik olarak bu mesleğe hazır birisini çalıştırmak bu alanda atılabilecek önemli bir stratejik insan kaynakları planlaması adımıdır. Elbette bu tür bir düzenleme sorunun tek çözümü değildir ama önemli adımlardan birisidir. Özet olarak bu alanda yapılacak stratejik insan kaynakları planlama çalışması hem Adalet Bakanlığı ara eleman istihdam politikalarının etkin ve verimli uygulanmasını sağlayacaktır hem de bu alanda meslek çalışanlarının kalitesini, iş tatminini ve Adalet MYO mezunları için doğru istihdam fırsatlarını arttıracaktır.

KAYNAKLAR

- Adalet Bakanlığı (2016). Adalet Bakanlığı 2010-2014 Stratejik Planı, <http://www.sgb.adalet.gov.tr/stratejikplan.pdf>, (Erişim: 27.02.2016).
- Adalet Bakanlığı (2016). Adalet Bakanlığı 2010-2014 Stratejik Planı, <http://www.sgb.adalet.gov.tr/stratejikplan.pdf>, (Erişim: 27.02.2016).
- Adalet Bakanlığı (2015). Adalet Bakanlığı 2014 Faaliyet Raporu, <http://www.adalet.gov.tr/Bakanlik/FaaliyetRaporu/>, (Erişim: 27.02.2016).
- Aktan C.C. (2008). Stratejik Yönetim ve Stratejik Planlama, Çimento İşveren Dergisi, 2008, <http://www.ceis.org.tr/dergiDocs/makale132.pdf>, (Erişim: 01.03.2016).
- Arslan, M.L. (2016)., “İnsan Kaynakları Gereksinime Süreç Yaklaşımı: Stratejik İnsan Kaynakları Planlaması”, Öneri Dergisi, Cilt: 10, Sayı: 37, <http://e-dergi.marmara.edu.tr/maruoeneri/article/view/1012000187> (Erişim: 28.02.2016).
- Ay, S. (2012). “Türkiye’de İşsizliğin Nedenleri: İstihdam Politikaları Üzerine Bir Değerlendirme”, Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Yönetim ve Ekonomi Dergisi, 19(2), 321-341.
- Aydın, A. (2000). “İnsan Kaynakları Yönetiminin Değişen Yüzü: Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi Modu”, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Öneri Dergisi, 3(13).
- Aydın, V. vd. (2013). “Adalet Hizmetlerinin Sunumunda Daha Yetkin Bir Ara Eleman İstihdam Önerisi: Adalet Hizmetleri Uzmanlık Sınavı (AHMUS), Adalet Meslek Yüksekokullarının Sorunları ve Çözüm Önerileri Sempozyumu, Kırıkkale,10 Mayıs 2013.
- Aydın, M.A. (2009). Türk Hukuk Tarihi, Beta Yayınları, İstanbul.
- Aydın, M.A. vd. (2010). Kadı Sicillerinde İstanbul, İsam Yayınları, İstanbul.
- Bayat, B. (2008). “İnsan Kaynakları Yönetiminin Stratejik Niteliği”, Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 10(3), 67-91.
- Bingöl, D. (1998). İnsan Kaynakları Yönetimi, Beta Yayınları, İstanbul.

- Ceriello, V.R. ve Freeman, C. (1992). Human Resource Management Systems: Strategies, Tactics and Techniques, New York Lexington Books.
- Cingöz, A. ve Akdoğan, A. (2013). “İnsan Kaynakları Yönetiminin Stratejik Bir Boyut Kazanması İçin Gerçekleştirilen Faaliyetlerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma”, Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Sayı: 42, 91-122.
- Maltioğlu, Y. (2016). “Stratejik İnsan Kaynakları Planlaması”, Arel Üniversitesi, Arelsem, http://arelsem.arel.edu.tr/tr/makale/8f14e45fcee167a5a36dedd4bea2543/stratejik_insan_kaynaklari_planlamasi, (Erişim: 05.03.2016)
- Coşkun, S. ve Kayar, N. (2011). “Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi: Kamuda Uygulamalar ve Türk Kamu Yönetimi İçin Öneriler”, Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi, 7(2), 69-95.
- Dalay, İ. vd. (2002). Stratejik Boyutlarıyla Modern Yönetim Yaklaşımları, Beta Yayınları, İstanbul.
- Demir, C. ve Yılmaz, M.K. (2010). “Stratejik Planlama Süreci ve Örgütler Açısından Önemi” Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 25(1), 69-88.
- DPT (2006). DPT Kamu Kuruluşları için Stratejik Planlama Kılavuzu, Ankara, <http://www.sp.gov.tr/tr/kutuphane/s/55/>, (Erişim: 17.10.2016).
- Ezer, F. ve Çelik, S. (2015). “Türkiye’de Adalet Eğitimi ve Adalet Meslek Yüksekokulları Öğretim Programlarının Değerlendirilmesi” Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi 12(31), 272-278.
- Germir, H.N. (2012). Türkiye’de İstihdam Politikalarının Etkinliği, Adalet Yayınevi, Ankara.
- Kalkınma Bakanlığı (2013). Onuncu Kalkınma Planı 2014-2018.
- Kaynak, T. Vd. (2000). İnsan Kaynakları Yönetimi, İÜ İşletme Fakültesi İ.İ.E. Araştırma ve Yardım Vakfı Yayın No. 7, İstanbul.
- Noterlik Kanunu (2016). <http://portal.tnb.org.tr/Sayfalar/NoterlikKanunu.aspx>, (Erişim: 07.05.2016).
- Noterlik Kanunu Yönetmeliği (2016). 13.07.1976 Tarih ve 15645 sayılı, <http://portal.tnb.org.tr/Sayfalar/noterlikKanunuYonetmeliği.aspx>, (Erişim: 07.05.2016).
- Öğüt, A. vd. (2004). “Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi Bağlamında Örgütlerde İşgören Motivasyonu Süreci”, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 277- 290.
- Özen, Ş.O., “Türkiye’nin İstihdam Politikaları Ve Avrupa İstihdam Stratejisi’ne Uyumu”, ÇSGB Çalışma Dünyası Dergisi, 3(1), 78-105.
- Pekin, T. (2007). Makro Ekonomi, İkinci Baskı, Zeus Kitabevi, İzmir.
- Puiu, C., Stanciu, M. ve Sirbu, M. (2009). “Understanding The Strategic Planning Process,” Revista Academiei Fortelor Terestre, 1(53), 68-73, 2009.
- Sadullah, Ö. vd. (2015). İnsan Kaynakları Yönetimi, Beta Yayınevi.
- Şenol, H. ve Tüfekçi, Ö.K. (2007). “Muhasebe Programında Eğitim Gören Öğrencilerin Profili ve Beklentileri: SDÜ Örneği”, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 3(5), 151-163.
- Şimşek M.Ş. ve Öge, H.S. (2015). İnsan Kaynakları Yönetimi, Eğitim Yayınevi, 7. Baskı, Konya.
- Uzunçarşılı, İ.H. (2014). Osmanlı Devletinde İlmiye Teşkilatı, Türk Tarih Kurumu Yayınları, Ankara.
- Ünnü, A.A. ve KEÇECİOĞLU, T. (2009). “İnsan Kaynakları Yönetiminden “Stratejik” İnsan Kaynakları Yönetimine Dönüşüm” Ege Akademik Bakış, 1171-1192.

1136 sayılı Avukatlık Kanunu

2802 sayılı Hâkimler ve Savcılar Kanununun

HEKİMİN DEĞİŞEN KİMLİĞİ ÇERÇEVESİNDE SAĞLIĞIN KÜLTÜRLEŞMESİ*

ACCULTURATION OF HEALTH WITHIN THE FRAMEWORK OF DOCTOR'S CHANGING IDENTITY

Yrd. Doç. Dr. Rukiye ÇELİK¹

Prof. Dr. Ramazan ERDEM²

ÖZET

Çalışmanın amacı; tarihi, toplumsal, ideolojik ve kültürel değişimlerden etkilenerek içeriği, tanımı ve sınırları genişleyen sağlık olgusunun yaşadığı evrim sürecinin bir tasvirinin yapılmasıdır. Çalışmanın sonucunda değişen hekim kimliklerinin sağlığın kültürleştiğinin bir göstergesi olduğu bulunmuştur. İndirgemeci, hastane sınırlarını aşamayan, ilaç şirketleriyle çıkar ilişkisi bulunan ve ticarileşen sağlık olgusunun; bireylerin algılarını, davranışlarını, yaşama biçimlerini, dolayısıyla toplumsal hayatlarını dönüştüren bir yapı arz ettiği tespit edilmiştir. Ayrıca sağlığın; yaşamı bir salgın ya da tedavi edilmesi gereken hastalık süreçleri gibi sunması, dolayısıyla hayatı tıbbileştirmesi, bireyleri sağlıkla ilişkili tüm ürünleri tüketmeye sevkettiği ortaya çıkmıştır.

Anahtar Kelimeler: Hekim Kimliği, Medikalizasyon, Sağlığın Kültürleşmesi.

JEL Sınıflandırma Kodları: I18.

ABSTRACT

The purpose of this study is to represent the evolutionary process of health phenomenon whose content, definition and borders have enlarged because of it's contagion of historical, social, ideological and cultural changes and to testify the health's acculturation so as to hold the entire life. . In the result; it is detected that the changing identities of physician is a indicator of health's acculturation. Reductive, can not crossing the limits of hospital, in the relationship based on self interest with pharmaceutical companies and commercialized health phenomenon bring forward a disposition that transform the individual perceptions, attitudes lifestyles and hence social life. Besides; it has emerged that because of the health demonstarting the life as a epidemic or disease process have to be treated and so medicalization of life push the individuals' consuming the whole health-related products.

Keywords: Identity of Physician, Medicalization, Acculturation of Health, Semantic Analysis, Grounded Theory.

JEL Classification Codes: I18.

1. GİRİŞ

Aydınlanma ile değişen dünya görüşü bedene yoğunlaşmış, insanı belirli hazlarla mutlu olabilen bir nesneye indirgemıştır. Bu bakış açısı tüm üretim sektörlerini insanın maddi boyutunu önemseyen bir sürece sokmuştur. Kapitalistleşmeyle birlikte, insanı indirgeyen bütünlükten uzak tüm üretim sistemleri ürettiklerinin tüketilmesi gerektiğinin farkına varmış ve bireyi bir kâr aracı olarak görmeye başlamıştır. Kapitalist argümanlarla kurumsallaşan modern sağlık sistemi de bu perspektiften nasibini almıştır. Kültür endüstrisiyle devamını

* Bu makale, Süleyman Demirel Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri Koordinasyon Birimi tarafından, 4056-D1-14 numaralı proje ile desteklenen Semantik Analiz ve Gömülü Teori Çerçevesinde Sağlığın Kültürleşmesi" isimli doktora tezinden üretilmiştir.

¹ Süleyman Demirel Üniversitesi, İletişim Fakültesi, Halkla İlişkiler Ve Tanıtım Bölümü, rukiyecelik@sdu.edu.tr

² Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, raerdem@yahoo.com

sağlayan kapitalizm, her sektörün kendine ait bir kültür üretmesini ve bu kültürün bireyler tarafından benimsenmesini sağlamaktadır. Bu anlamda modern tıbbın ürettiği kültürel kodlar, hastayı sağlığı için her türlü harcamayı yapacak hevesli bir müşteriye dönüştürmektedir. Modern tıbbın sağlık adına piyasaya sürdüğü her ürün, hastalar tarafından tüketilir ve hasta kendine yabancılaşmaya başlar. Hayatın her anını sağlık ve hastalıkla ilişkilendirerek hükmettiği alanı tüm hayatı kuşatacak şekilde genişleten modern tıp, oluşturduğu kültür ile yapısal devamını sağlamaktadır.

Hayatın her anına müdahale eden tıbbi söylem, doğum ve ölüm ile basitçe özetlenebilecek yaşamın her anına hükmetmeye çalışarak hayatı tıbbileştirmeye çalışmaktadır. Mutluluğun ve hazzın bir garantisi ve mutlaka ulaşılabilecek bir hedef olarak sunulan sağlıklı olma gayesi, sürekli beslenen bir arzuya dönüşmüştür. Ekonomi-politiğin parçası olarak üretilen ve bir kültür haline getirilen sağlık, toplumsal hayatı düzenleyen bir dizi tavsiye ve dayatmalarla bireylerin hayatını dönüştürmektedir.

Tüm diğer yaşamsal pratikler gibi insanın sağlığa ilişkin davranışları da, kültürleşen ve her anını kuşatan sağlık olgusunun sınırları çerçevesinde şekillenir. Bireyin toplumsal hayatını ve nihayet sağlığa ilişkin anlam ağını şekillendiren anlamların değişim sürecinin yorumlanması güdüsüyle yola çıkılan bu çalışmanın amacı; tarihi, toplumsal, ideolojik ve kültürel değişimlerden etkilenecek içeriği, tanımı ve sınırları genişleyen sağlık olgusunun yaşadığı evrim sürecinin bir tasvirinin yapılması ve sonunda sağlığının tüm hayatı içine alacak şekilde kültüralize olduğuna dair kanıtlar sunmaktır. Buna ek olarak kurumsallaşma, metalaşma, tıbbileştirme, sağlık düşkünlüğü, beden fetişizmi, hastalık tacirliği, farmasötikalizasyon, hayalet yazarlık, biyoiktidar, yaşlanma karşıtlığı ve ihtiyaçların manipülasyonu gibi modern sürece ait kavramlar ile modern tıbbın bir eleştirisinin yapılması çalışmanın ikincil amacıdır. Tıbbın kurumsallaşması ve tıbbileştirmeye dair açıklamalar ile sağlığın kapitalist sistemin bir parçası haline getirildiğinin ve sağlığın metalaştırıldığının ispatına yönelik yorumlar yapılmıştır. Çalışma kapsamında sağlık adına piyasaya sürülen ve insanlara bir kültür olarak dayatılan sağlığın eleştirisi yapılmıştır.

2. HEKİM KİMLİĞİNİN DEONTOLOJİK ÇERÇEVEDE YAŞADIĞI DEĞİŞİM

Tıbbın ne zaman doğduğuna dair kesin bir veri bulunmamakla birlikte; hasta insanın şifa bulma içgüdüsünden dolayı bir arayışa girmesinin, tıp nazariyatının ortaya çıkmasına sebep olduğu söylenebilir. Dolayısıyla tıbbın, insanlık tarihi kadar eski olduğunu söylemek yanlış olmayacaktır (Bayat, 2010: 30). Tıbbın, hastalığın ve hekimlerin kavramsal çerçevesi, insanlık tarihi ile bağlantılı olarak biyolojik ve kültürel değişimler yaşamıştır (Magner, 1992: 1).

Prehistorik dönemlerdeki tıp anlayışına dair kaynakların oldukça kısıtlı olmasıyla birlikte bu dönemde, kişilerin sağlık ve hastalık durumlarının yaygın bir şekilde din, doğaüstü varlıklar, sihir ve büyücülükle ilişkilendirildiği görülmektedir (Uzluk, 1958: 7). Mezopotamya, Mısır ve Hint tıbbının öne çıktığı, mantık ve rasyonel bilginin izine rastlanmadığı, bunun yerine özellikle büyüün veya şeytan çıkarmanın tedavi aracı olarak kullanıldığı bu dönemde kültürün dinden ve buna bağlı olarak gelişen büyü anlayışından oldukça etkilendiği açıktır. Bu sebeple dönemin hekimleri çoğunlukla şaman ya da büyücüdür. Bu hekimlerin hazırladıkları reçeteler de çoğu zaman Thot'un tüyü, cennetin gözü gibi anlamsız, ilginç ya da gözle görülmeyen maddeler içermektedir (Magner, 1992: 9).

Prehistorik Hint tıbbında hastalıklar doğaüstü varlıklar ile ilişkilendirildiği kadar doğa olayları ile de açıklanmaktadır. Buna ek olarak hekimlerin hastayı dikkatle inceledikten sonra diyet önerme ya da şifalı bitkilerle hazırlanan ilaçlar gibi tedavi yöntemlerine başvurdukları da bilinmektedir (Gerçeksever, 2009: 42). Hint tıbbında doğaüstü varlıklar ya da büyü gibi rasyonel olmayan kavramlar olmasına karşın; hekimlerden sahip olması istenen bazı özellikler oldukça akılcı ve mantıklıdır. Bayat'a (2010: 95) göre Hint tıbbında ideal bir hekimden iffetli, kanaatkâr ve doğru sözlü olması, tüm canlıların iyiliğini düşünmesi, bilgisini arttırması, hayatına mal olucaksa da hastasının tedavisi için uğraşması, fikren dahi hastasına zarar vermemesi, hastasının evine kendisini ev sahibine tanıtacak bir şahısla gitmesi, yanında eşi olmayan kadınları muayene etmekten imtinâ etmesi, açık, yumuşak ve terbiyeli konuşması, ölüm ihtimalinden bahsetmekten kaçınması, hastanın ev haline dair ayrıntıları başkalarına anlatmaması, başkasının karısına ve malına göz koymaması, sarhoş edici içeceklerden uzak durması ve sade giyinmesi beklenirdi. Ayrıca hekim, hastaları arasında hiçbir şekilde ayırım yapmamalıydı. Hekimlerin hekimliğe başlamadan önce ettikleri yeminden anlaşıldığı kadarıyla hekim; tanrıların, Brahmanların ve bilim adamlarının istediği şekilde davranmaya devam ettikçe tanrıların, kıymetli taşların ve şifalı otların bu hekime karşı cömert olacağına; aksi takdirde şifa dağıtmasının mümkün olmadığına inanılırdı.

Günümüz tıbbında etkileri görülen Hint tıbbı, halk sağlığının temellerini atmıştır. Zira Buda'nın, her 10 köye bir hekim tayin ettiğine ve ilk hastane örnekleri sayılabilecek kurumların inşasını sağladığına dair kayıtlar mevcuttur. Aynı dönemlerde (M.Ö. 226) Batı'da din adamı hekimler mevcut iken ve dua veya büyü ile şifa aranırken Hindistan'da 17 tane hastane olduğu bilinmektedir (Bayat, 2010: 99).

Tarih öncesi dönemlerde olmasına rağmen hastalık ya da ölümü büyü, ruh, cin gibi metafizik fenomenlerle açıklamayan Çin tıbbı, hastalık ve ölümü diğer her şeyde var olduğunu düşündükleri yin ve yang (iki zıt kuvvet) ile açıklamışlardır (Uzlu, 1958: 31). Buna göre yin ve yang insanın sağlıklı olma durumunu sağlayan birer denge unsurlarıdır. Biri diğerinden fazla olduğunda hastalık ya da ölüm durumu ortaya çıkar. Sistemli bir sınıflandırma, teşhis ve tedavi yöntemlerine bakıldığında Çin tıbbında hekimlerin çağdaşlarından farklı olarak, felsefi ve rasyonel bir davranış modeli geliştirdikleri ve hekimliğin günümüze kadar etkilerini devam ettirdiği kuvvetli bir alt yapıya sahip olduğu anlaşılmaktadır.

Modern tıbbın kaynağını aldığı ve kendisi de Hint tıbbından oldukça etkilenmiş olan Yunan tıbbı bir hayli ilerlemiş olduğundan bu dönemde hekimler tanrısal özellikler ile anılır olmuştur. Apollo, Asldepius ve Mısırlı olmasına rağmen Eski Yunan tarafından da kabul gören Imhotep insanları iyileştiren; bir nevi hayat bahşeden, öldürebilen ve hastalık yapabilen tanrı hekimlere örnektir. Bilinen ilk hekim olarak kabul gören tanrı hekim Imhotep'in isminin anlamı (o ki barış ve sükûn içinde geliyor) (Uzlu, 1958: 35) ve papiruslarda kendisinden "hastalıkları def eden, ağrıya hükmeden" şeklinde bahsedilmesi (Magner, 1992: 28), bu dönemde hekimin barış, esenlik, huzur ve sükûneti sağlayan, hayranlık duyulan, ağrıları gideren, hastalıkları iyileştiren, şifa verebilme yeteneği olan kutsal sayılan bir otorite olarak anlaşıldığını göstermektedir.

Eski Yunan'ın ilerleyen zamanlarında (M.Ö. 1000) Hippokrates, gözleme dayanan ve deneysel birikimleri bir sistem dâhilinde bir araya getirerek tıp okullarında öğrencilerin hizmetine sunmuştur. Bu sayede hekimliğe güven ve saygınlık kazandıran Hippokrates, hekimliğin amacının fayda vermek, bu da olmazsa en azından zarar vermemek olduğunu eserlerinde defalarca belirtmiştir (Bayat, 2010: 112). Tıbbın bir bilim dalı olarak teşekkülünün zeminini oluşturan Hippokrates, hekimliğin babası olarak kabul edilmekle birlikte hekimlik ahlâkının da sembolü olarak kabul edilmektedir. Zira aradan yaklaşık 2500 yıl geçmesine rağmen Hippokrates Andı, tıbbın ahlâk yasası olarak görülmeye devam etmektedir.

Tüm bu bilgiler çerçevesinde görülmektedir ki, prehistorik çağlarda ve ilkel toplumlardaki hastalık ve sağlık kavramları ve dolayısıyla tıp olgusu, dini inanış ve kültürel ögeler çerçevesinde şekillenmiştir. Bu minvalde hastalık ve ölümün, tanrıların cezalandırması, kötü ruhların musallatı ya da cinlerin müdahalesi sonucunda ortaya çıktığına inanılmaktadır. Benzer şekilde bu dönemdeki hekimler çoğunlukla tanrı-hekim, şaman-hekim, büyücü-hekim ve din adamı-hekim şeklinde müşahhaslaştırılmıştır. Bu yüzden hekimlere tanrısal ve ruhani kişilik özellikleri yüklenmiştir. Ayrıca hekimler, kendisinden korkulan, hastalıkları yok eden, ağrıyı dindiren, barış ve esenlik getiren, şifa verebilme yeteneğine sahip kutsal ve mitolojik bir otorite olarak görülmüştür.

Tıbbın ilkel dönemlerinin bitişi, Hippokrates'in tıbbı tüm tanrısal, ruhani ve doğüstü unsurlardan arındırmasıyla gerçekleşmiştir. Bu sayede tıp, modern tıbbın da kaynağını aldığı akılcı ve deneysel temellerine kavuşmuştur. Bu noktadan itibaren hekimlere ait kutsal bir kimlik emaresi bulunmamakla birlikte, şifa veren, hastalığı gideren, hastalar arasında ayırım yapmayan, gözleme önem veren, bilgi ve hüner sahibi ve ahlâklı bir kişi olarak saygınlıkları ve tıbbî otoriteleri devam etmiştir. Hippokrates'in tavsiyeleri ile şekillenen hekimlik ahlâkı çerçevesi belirlenen görev bilincinde birincil gaye olarak fayda vermeyi; bu gerçekleştirilmiyorsa en azından zarar vermemeyi amaç edinen hekimler, halkın muazzam itimatına layık görülmüştür.

Rönesans'la (Yeniden Doğuş) birlikte yalnızca tıp anlayışında değil topyekûn bir şekilde tüm bilimlerde devrim yaşanmasına sebep olan hoşgörü ve düşünce özgürlüğü gibi kavramlar bu devrime zemin hazırlamıştır (Çotuksöken, 1988: 39). Ortaçağın sonu olarak kabul edilen Rönesans Panofsky'e (1988: 22) göre, kilise baskısına, din adamlarının otoritesine, ortaçağın kolektivizmine ve baskı anlayışına tepki olarak gelişen bilimsel canlandırma hareketidir. Bu canlandırma hareketinin kültürel yapısını aktif olarak başlatan İtalya (Burke, 2000: 15), bu devrimde ön ayak olma rolünü, antik çağ düşünme geleneğini canlı tutmasına borçludur (Çotuksöken, 1988: 41).

Bireyin önem kazanması ve ardından bedeninin değerinin fark edilmesi (Çotuksöken, 1988: 40), tüm alanlarda olduğu gibi tıbbi yaklaşımlarda da yenilik arzusu meydana getirmiştir (Bumin, 2012: 10). Antik çağlardan beri itibar edilen "tanrı hekim", "rahip hekim", "büyücü hekim" anlayışını ihtiva eden tıbbi birikim, Rönesans ve Reform ile birlikte (Fişek, 1983: 24) akılcı, deneysel, gözlemci, keşfedici ve seküler bir karaktere bürünmüştür.

Kant'ın (2000: 17) insanın kendi aklını bir başkasının kılavuzluğuna başvurmaksızın kullanabilme kararlılığını, yürekliliğini ve erginliğini gösterebildiği, aydınlanmaya doğru giden bir dönem olarak tanımladığı Aydınlanma, aklın dogmatik bilgilere bel bağlamadığı, kendisine verilene eleştirel yaklaştığı, bilimsel düşünceye büyük güven duyduğu, her türlü doğaüstü olayı bilimin açıklayabileceğine inandığı dönemdir (Timuçin, 2000: 56; Çiğdem, 2012: 37; Dellaloğlu, 2000: 86). Zira artık bu dönemde bilgi, doğaya hâkim olmayı sağlayabilecek bir güçtür (Bacon, 2006).

Tüm bu gelişmelerle birlikte ortaçağın karanlığından kurtulan tıp, Hippokrates ve Galenos'un eserlerinin dini çerçevede yorumlanmasıyla kazandığı bilimsellikten uzak ve dini baskılarla şekillenmiş muhtevastan uzaklaşmaya başlamıştır (Tez, 2010: 108). Laik bir eğitim kurumu olan Salerno (İtalya) gibi kurulan tıp okullarıyla ve üniversitelerle gelişime açık, bilimsel bir disiplin olmanın temellerini atmaya başlayan tıp, "hekimlerin meliki" olarak anılan İbni Sina'nın Kanun'u, Ebukasım Zehravi'nin Cerrahiye'si ve Ebubekir-Razi'nin El-Havi'si gibi İslam eserlerinin de Latinceye tercüme edilmesiyle birlikte deneye, akla, bilime ve özgür düşünceye önem veren, pratik uygulama ve teorik bilgi birikiminin arttığı bir disiplin halini almıştır. Özellikle dini baskının ortadan kalkmasıyla birlikte anatomi çalışmaları ve cerrahi uygulamalar kayda değer ilerleme göstermiştir (Bayat, 2010).

Dünyayı etkileyen üç büyük medeniyetten biri olan İslam Medeniyeti (Altıntaş, 1999b), Ortaçağ Avrupası en karanlık dönemini yaşarken bilime verdiği önemin neticesi olarak 12. yüzyılda altın çağını yaşamış (Magner, 1992: 133) ve günümüze kadar "ilim" (ilm) medeniyeti olarak anılagelmiştir (Rosenthal, 2007: xiii). Yalnızca İslam toplumlarını ve dönemini etkilemekle kalmayan; aynı zamanda kendinden sonraki düşünce sistemleri ve Batı Medeniyeti için de büyük önem taşıyan İslam Medeniyeti (Nasr, 1968; Sezgin, 2013; Altıntaş, 1999b), Avrupa gibi Antik Yunan'dan beslenmiş, 8. yüzyıldan itibaren bilim ve kültürde hâkimiyetini iyiden iyiye hissettirmeye başlamış (Bayat, 2010: 195) ve özellikle 12. yüzyılda Endülüs ile tıp, felsefe, sosyoloji, mimari, bahçe düzenleme, astronomi, sanat, kültür ve benzeri birçok alanda zirve yaşamıştır. Gözlem, deney ve akli önceleyen İslami bilim anlayışı Batı Rönesans'ının temellerinin atılmasına da sebep olmuştur (Garaudy, 2014).

İslam öncesi Arap toplumuna bakıldığında; diğer ilimlerde olduğu gibi tıpta da bilgileri oldukça kısıtlı ve primitiftir. Bir kısmı Babil'den ve bir kısmı da bedevilerin basit tedavi şekillerinden oluşan İslam öncesi Arap toplumunun sınırlı tıp anlayışına göre hastalık (Fazlur Rahman, 1997: 48), bedene giren kötü ruhlardan kaynaklanmaktaydı ve büyü ya da kâhin aracılığıyla bertaraf edilmeliydi. Bunun yanında dar bir çerçevede bitkilerle tedavi yöntemleri de mevcuttu (Bayat, 2010: 199). İslam ile birlikte özellikle koruyucu hekimlikle ilgili ayetlerin ışığında "önce hastalan, sonra çare ara" anlayışı yerini, "sağlık ve sıhhatini muhafaza edici kaidelere göre yaşa" anlayışına bırakmıştır.

İslam tıbbının temeli Hippokrates ve Galenus tıbbında olduğu gibi hümorale patoloji teorisine dayanmaktadır (Sigerist, 1960: 60). Hümorale patoloji (ahlât-ı erbaa), insan sağlığının vücutta bulunan 4 sıvı (kan, balgam, sarı safra ve kara safra) arasındaki dengesin sağlanmasıyla elde edileceğini savunan teoridir (Zülfikar-Aydın, 2005: 302).

Sağlığı korumak bir nevi ibadet gibi görüldüğünden (Göksu, 2008: 22) İslam Medeniyetinde hekimlerin konumları oldukça değerli olmuştur. Yanı sıra ahlâksız ve hastaları aldatan hekimlerin meslektan uzaklaştırılması, hastaya zarar veren hekimden zararın tazmin edilmesi gibi hasta haklarını koruyucu uygulamalara da yer verilmiştir (Bayat, 2010: 201). Ayrıca İslam tıbbında hekimliğin maddi çıkardan uzak bir çizgide olduğu, asil ve ulvi bir sanat olmasından dolayı şahsi kazanç vesilesi olarak değerlendirilmediği görülmektedir (Shefer-Mossensohn, 2014: 161).

İslam medeniyetinde hekimlere, tıba verilen önemle eş zamanlı olarak değer atfedilmiştir. Manevi hekim olarak görülen Hz. Muhammed için "tabîb el-kulûb", yani ruhları ve dünyaları kararmışlara gönül aydınlığı, hayat ve ebedi kurtuluş getiren anlamında "kalplerin hekimi" denmiştir (Fazlur Rahman, 1997: 48). Buna ek olarak İslam anlayışına göre hekim tedavi etmekle yükümlüdür, şifâ Allah'tandır (Bayat, 2010: 205; Magner, 1992: 136). Bu anlayışa göre şifayı hekim değil, Allah vermektedir. Hekim ise bilgisi ve el becerisiyle Allah'ın şifâ vermesine yalnızca aracılık etmektedir. Bu vusül rolü küçümsenecek bir rol olmamakla birlikte, pozitif bilimin aksine; insan bilgisinin doğaya hükmetmek değil, bilakis hizmet etmekle mükellef ve mâhir olduğunu işaret etmektedir.

Bu bilgiler değerlendirildiğinde İslam medeniyetinde tıbbın özellikle 12. yüzyılda bir bilim haline geldiği, bunun öncesinde tecrübe bakımından çok az sayıda hasta ile sınırlı kalan, bedevi ve kabile kültürünün etkisinde olan bir tıbbi birikimin var olduğu görülmektedir. Tercüme hareketlerinin ardından var olan bilgi birikimine İslam tıp âlimlerinin kendi tecrübelerinden ve uygulamalarından elde ettiği yeni bilgileri eklemesiyle tıp, deyim

yerindeyse altın çağını yaşamıştır. İslam inancının etkisiyle bu dönemde hekim, Şafi olan Allah'ın şifa verme eylemini gerçekleştirmesine vesile olan bir aracı olarak görülmüştür. Hekime ithaf edilen bu aracı rol, onun toplumdaki itibarını zedelemeyen bilakis el üstünde tutulmasına sebep olan bir rol olarak değerlendirilmiştir. Şifaya aracılık eden hekim aynı zamanda Allah'ın Hakîm ismiyle ilişkilendirildiği için uyguladığı tedavilerde doğru ve gerçek olana uygun davranan, söyledikleriyle yaptıkları arasındaki uyumu gözeten, yaratılmış olana saygı duyan, ilmi ve doğru sezgisi ile bedenini bozulmasını engelleyen, doğruyu-yanlışı ayırt edebilen, şifayı Allah'tan bilip en uygun tedaviyi aramaktan vazgeçmeyen ve kavrama yeteneği güçlü olan kimse olarak görülmüştür. Ayrıca İslam tıbbi hastalıkları tedavi etmekten çok hastalıklardan korumaya; başka bir ifadeyle koruyucu hekimliğe önem vermiştir. Özellikle erken dönem İslam tıbbındaki hekimlerin felsefeye önem vermeleri tıbbi anlayışın akla uygun, önyargılardan uzak ve özgür bir şekle bürünmesine sebep olmuştur. Aynı şekilde tıp ve tasavvufun bağlantısının kurulması; insanın kainat ve yaratıcı ile olan ilişkisinden hareketle insana bütüncül yaklaşılmasına, tedavilerin ve tıbbi uygulamaların bu anlayış merkezinde gerçekleşmesine zemin hazırlamıştır. Akla uygun, hakikati, en doğruyu aramaya odaklı, önyargılardan uzak, tecrübe etrafında artan, özgür, insanı yaşadığı çevreden, dünyadan ve yaratıcısından koparmayan anlayışla yazılan çok sayıda tıbbi eserin, özgün ve kavrayış gücü yüksek olmaları hasebiyle halen yararlanılan kaynaklar olmaları oldukça doğaldır.

İslam tıbbi içerisinde Osmanlı tıbbından bahsetmek yerinde olacaktır. Klasik Osmanlı tıbbi, sağlığı destekleyen tüm inanç ve fiilleri, bilimsel bilgiyi ve sağlık hizmeti verenlerin tecrübelerini kapsayan bir sistem şeklinde düşünülmelidir (Foster ve Anderson, 1978: 36). Humoralist tıp anlayışı üzerine inşa edilen Osmanlı tıbbi; hastanın hekime hasta olmadan önce başvurmasını idealize etmiş (Pioreschi, 2001: 468) ve başvuru neticesinde hastaya uygulanacak tedavi ya da drogların hastanın mizacına uygun dozlarda verilmesini öncelemiştir. Tedavi ve droglara ek olarak Osmanlı tıbbi diyeti de önemsemiş ve sağlıklı olma halinin güvencesi için diyeti vazgeçilmez bir tedavi unsuru olarak görmüştür (Sanchez, 2002: 276). Osmanlı, İslam tıbbından aldığı zihinsel alt yapıya uygun olarak sağlığa ve tıba karşı nötr bir tavır takınmıştır. Hastaların dindarlık durumlarını yargılayan ya da hastalıkların bir günah veya inançsızlık sebebiyle ortaya çıktığını düşünen Antik tıp ve devamı olan Ortaçağ tıbbından farklı olarak Osmanlı tıbbi, şifanın Allah'tan geldiğine iman haricinde sağlıkla teolojik bir bağ kurmamıştır (Ibn Ridwan, 1984: 23). Her ne kadar hastalıkların günahların kefareti olacağı inancı mevcut ise de bu inanç, salt bir kaderciliğe bürünüp hastalığın çaresine bakılmasının önüne geçmemiştir (Bürgele, 1976: 44).

Klasik Osmanlı tıbbının bütünlükçü oluşunun başka bir boyutu da tedavide beş duyuyu kullanmalarıdır (Bynum ve Porter, 1993: 2). Bu çerçevede müziğin beden ve akıl sağlığının korunmasında büyük katkılarına olduğuna inanılmıştır (Bürgele, 1973: 163). Bilinçli bir şekilde müziğin tedavi süreçlerinde kullanılması için hastanelerde istihdam edilen müzisyenlere dair tarihi kayıtların bulunması (Gouk, 2000: 8), Klasik Osmanlı hekimlerinin tedavide işitme duyusuna verdiği önemi yansıtmaktadır. Thevenot (1687: 51) Seyahatnamesine göre Klasik Osmanlı tıbbi müziğin yanı sıra hijyen ve su terapisini; özellikle de hamam ve kaplıcaları tedavi amaçlı kullanmıştır. 16. yüzyılda Osmanlı topraklarına seyahat eden birçok gezginin, halkı “dünyanın en temiz insanları” şeklinde nitelediği bilinmektedir (Lewis, 1957: 160). Osmanlı halk kültüründe hamamların sağlıkla ilişkilendirilmesi, hastaneler içinde hamamların yer edinmesini açıklamaktadır (Shefer-Mossensohn, 2014: 126). Müzik, temizlik ve suya ek olarak Klasik Osmanlı tıbbının temel karakteristiklerinden biri olan inancın da tedavi süreçlerine dâhil edildiği gözlenmektedir (Brody, 2000: 85). Özellikle hastanelerin kurulduğu alanların hemen yanı başına inşa edilen camilerin varlığı, tedavinin dini bir ortam içerisinde yerleştirildiğini göstermektedir. Ayrıca Ortaçağ İslam tıbbi ile karşılaştırıldığında bu tür uygulamaların Ortaçağ İslam tıbbında görülmemesi, Klasik Osmanlı tıbbının dine verdiği önemi ortaya çıkarmaktadır (Shefer-Mossensohn, 2014: 134). Hastanelerde resmi bir şekil almasa da günlük rutinler içerisinde doğal bir şekilde seyreden dini uygulamalar (Horden, 2001: 138), cenneti temsilen ve onu düşündürerek kötülüklerden uzaklaşmayı salık veren mamur bahçeler içerisinde inşa edilmiş hastaneler ve bu hastanelerde istihdam edilen imam ve müezzinler gayri resmi bir şekilde dinin hastanedeki tedavinin bir parçası haline geldiğini göstermektedir (Shefer-Mossensohn, 2014: 139). Bunlara ek olarak asıl iyileştirenin Şafi olan Allah olduğuna, her hastalığın bir devasının da yaratılmış olduğuna ve hekimin Şafi olan Allah'ın hastaya şifa vermesi için yalnızca bir vesile olduğuna dair inanç (White, 1919: 182), hekimin Klasik Osmanlı tıbbındaki konumunu da belirlemiştir. Buna göre Klasik Osmanlı tıbbında hekim; her hastalığın bir şifasının olduğunu bilen ve bu şifayı yılmadan aramakla mükellef olan, asıl şifa verenin Allah olduğunu ve kendisinin yalnızca bir vesile olduğunun bilincinde olan, insan ile kâinat arasında yaratılmış olan dengenin korunması için holistik tıbbi uygulamalarda bulunan ve tüm bunlardan ötürü de halk nazarında büyük bir itibarı olan kişidir.

17 ve 18. yüzyıl boyunca uzaktan takip edilen sağlıkla ilgili gelişmeler ve ardından özellikle tercüme edilen eserler ile büyük bir kimlik değişimi yaşayan Osmanlı tıbbı, 19. yüzyıla kadar klasik kimliğini muhafaza etmiştir. Bu süreye kadar olan Pre-modern Osmanlı tıbbının ana hatları İslam tıbbı ile aynıdır. Bu dönemdeki hekimler; medreselerde usta-çırak ilişkisi içerisinde eğitim almış, ahilik esasları ile yetişmiş, sarayda ya da gezici olmak üzere hizmet vermiş ve liyakat sistemine göre atanmışlardır. Klasik Osmanlı tıbbında hekimlerin toplum içinde büyük itibar gördüğü, hastalar arasında herhangi bir ayırım yapmadıkları, hastaların haklarını gözettikleri, doğru teşhis ve tedavi konusunda emirnameler ile devlete sorumlu oldukları, klasik medrese eğitiminin ardından tıp eğitimi aldıkları, kelam, mantık ve felsefe gibi dersleri gördükleri çeşitli kaynaklarda geçmektedir. Buna ek olarak Klasik Osmanlı hekimlerinde olması gereken özellikler; dindarlık, merhametli olma, ahlâklı olma, öğrenme merakının olması, dürüst ve sözüne güvenilir olma, hastalara yumuşak davranma, mesleğine ilişkin kâfi derecede bilgiye sahip olma, adil ve becerikli olma, hikmet ehli ve kararlarında isabetli olma şeklinde sıralanmaktadır. Ayrıca dönemin hekiminden uygulayacağı tedaviyi hastanın mizacına uygun olarak belirlemesi; dolayısıyla humoral tıp temelinde hareket etmesi ve insanı, kainat ile bir denge içinde addedip tedaviyi bu dengenin tekrar elde edilmesi şeklinde görmesi beklenmiştir. Filozof hekim anlayışının hakim olduğu bu dönemde hekimin hâkim sıfatına sahip olması, hakikati araması, insanı yaratılmışların en şerefli olarak kabul etmesi ve bu bakış açısıyla hastalarına yaklaşması, akıllı olması ve şifanın yalnız Allah'tan geldiğine, kendisinin ancak bir aracı olduğuna dair bilincinin olması, mütevazı, iffetli, güzel huylu ve güler yüzlü olması şart koşulmuştur. Yine bu dönemde hekimliğin, koruyucu hekimlik şeklinde algılandığı, esas olanın hasta etmemek olduğu ve dolayısıyla diyet, perhiz ve hijyen gibi yaşam tarzı tavsiyeleri ile bütünlükçü bir tedavi planı izlendiği söylenebilir. Buna ek olarak bu dönemdeki hekimler hastalığı toplumsal bir risk olarak görmüştür. Bu toplulukçu anlayış, tıbbi hayırseverliğin teşvik edilmesini beraberinde getirmiştir.

Özellikle yabancı tıbbi eserlerin tercüme edilmesiyle modernizasyon sürecine giren Klasik Osmanlı tıbbının yaşadığı modernleşme hareketi, döneminden bağımsız olmayarak neredeyse tüm bilimlerin ve mevcut kültürün genel anlamda değişim yaşadığı topyekûn bir hareket olarak değerlendirilmelidir.

19. yüzyılın sonlarına gelindiğinde bir arada yaşayan eski tıp (tıbb-ı kadîm) ve yeni tıp (tıbb-ı cedîd) birlikteliği sona ermiş ve doktorların eski tıbbi bilme mecburiyetleri ortadan kalkmıştır. Eski tıbbın bütüncül yaklaşımı ve he(a)kimliği tabipliğin önüne alan gelenek de bu süreçte giderek kaybolmuştur. Bu değişimle birlikte hastaya zarar vermektan kaçınıldığı için yeni tıbbın tedavi ve uygulamalarına karşı takınılan tedirgin ve önyargılı hal ortadan kalkmıştır (Sarı, 1999: 37). Klasik Osmanlı tıbbının tutuculuğundan ve yeni uygulamalara ket vuran dogmalardan kurtulan tıbbın, bir anlamda Rönesans yaşayarak yeni tıba evrildiği söylenebilir. Demiroğlu'na (1993: 56) göre modern tıbbın ilk adımı olarak Dr. Bernard'ın çağırılmasının ardından 1933'te gerçekleştirilen Üniversite Reformuyla Almanya, Avusturya, Macaristan ve Fransa'dan getirilen hocalar ile Türk tababetinin batılılaşma evresi tamamlanmış ve günümüzdeki halini almıştır.

Eski tıba ait bilgi birikimi değer kaybına uğramış; buna karşın Avrupa'dan edinilen bilgiler öncelik kazanmıştır. Bu dönemde tercüme ve derleme faaliyetlerine önem verildiğinden 20. yüzyılın başlarına kadar pratik bilimden çok teorik bilime önem verilmiştir. Tümünden terk edilmeye başlanan eskinin yerini yeniye ait unsurlar almış ve Avrupa'dan tercüme ile aktarılan bu yeni bilgiler neredeyse hiç eleştirilmeden kabul edilmiştir (Fazlıoğlu, 2004: 14). Özellikle teorik bilime önem verilmesi ve bu hazır bilginin eleştirilmeden kabul edilmesi neticesinde geleneksel kimliğinden soyunan Modern Osmanlı tıbbı, militarist anlayıştan nasibini almıştır. Yeni olanı, yeni olduğu için olduğu gibi alan Türk tıbbı, Klasik Osmanlı tıbbının sorgulayıcı ve eleştirel bakış açısını da ötelemiştir.

19. yüzyıl bitip 20. yüzyıla girildiğinde militarist anlayışla ilerleyen sağlık hizmetleri, devlet kontrolünde hizmet veren kurumsal bir alana dönüşmüştür. Özellikle açılan muayene ve tedavi evleri ile girilen halkın bilinçlendirilmesi ve modern yaşama kültürünün benimsetilmesi çabaları (Sağlık ve Sosyal Yardım Bakanlığı, 1973) ile tıbbın çehresi Foucault'nun bahsettiği iktidar çerçevesinde değişmiştir. Yalnızca uyumsuzların kontrol altına alınması değil; aynı zamanda istendik yaşama biçimini kabul ettirmeye çalışan bir tıp anlayışı ile hekimliğin, toplum mühendisliği kimliği edindiği söylenebilir.

Birinci Dünya Savaşı ve Kurtuluş Savaşı sonrası sağlık koşullarını iyileştirici (Turan, 2004: 4) ve koruyucu sağlık hizmetlerine verilen önemin artırılması ile salgın hastalıkların önlenmesi gibi politikaların öne çıktığı 1920-1946 dönemini (Yerebakan, 2000: 34), sağlık hizmetlerinin yaygınlaştırılması ve eşit dağıtımına ilişkin politikaların ve hastanecilik hizmetlerinin hayata geçirildiği 1946-1960 dönemi (Akdur, 2003: 26) izlemiştir. 1960-1980 yılları arasındaki süreçte kalkınma planları kapsamında evde ve ayakta tedavi hizmeti veren sağlık

ocaklarının da kurulmasıyla halkın sağlık düzeyinin yükseltilmesine yönelik uygulamalar yapılmış ve özel sağlık kurumlarının açılması teşvik edilmiştir (Yerebakan, 2000: 37).

Türkiye’de sağlığın kurumsallaşması, ulus devlet inşası sürecinde önemli bir gözetim unsuru olarak görülmüştür (Elbek, 2013: 219). Bu sürecin kusursuz devam etmesi için doktorlara büyük yetkiler verilmiştir.

Cumhuriyetten itibaren sağlık hizmetlerinin toplumsallaştırılması ve kamu sorumluluğu şeklinde yerine getirilmesi gerektiğine dayanan politikalar üretilmeye çalışılmış olsa da (Yerebakan, 2000: 37) sağlık hizmetlerinin sosyalleştirilmesi baskıcı anlayış tarafından sık sık sektöre uğratılmıştır. En son 1965 yılında toplumsallaştırma uygulaması durdurulan sağlık hizmetleri (Akalin, 2012: 23), diğer tüm sektörler gibi kapitalist üretim tarzını benimsemiş ve Amerikan tıp sistemine geçmiştir (Çiçekoğlu, 2011: 67). 1970’li yıllardan itibaren sağlık sistemine ilişkin tüm sorunların çözümü kapitalist sağlık politikalarında görülmüş (Akalin, 2012: 23) ve özel sağlık kuruluşlarının sağlık hizmeti vermesi teşvik edilmiştir (Yerebakan, 2000: 37). 80’li yıllara gelindiğinde Devlet Planlama Teşkilatı tarafından (Turan, 2004: 7) sağlıkla ilgili politikalar sektörler arası işbirliği çerçevesinde 1978 Alma Ata Bildirgesine uygun olarak yapılmaya başlanmıştır (WHO, 1978). 1982 Anayasası ile kişilerin sosyal güvenlik hakkı devlet tarafından teminat altına alınmış ve belirlenen ulusal sağlık politikaları (Turan, 2004: 7) ile sağlığın sosyalleştirilmesi tekrar gündeme gelmiştir.

1929 Büyük Buhranı ile Klasik Liberalizmin zaafı görülmüş ve tüm dünyada devletin ekonomiye müdahalesi gerekli görülmüştür (Dinler, 1996: 20). Öncelikle toplumsal refahı maksimize etmeyi ve dolayısıyla çoğunluğun çıkarlarına yönelik olanları teşvik eden (Sandel, 2014: 19) refah devleti anlayışı, liberal kapitalist sistemin meşrulaşmasının önünü açmıştır (Andersen, 2015: 56). Keynesyen politikalarının ekonomide yetersiz olduğunun da görülmesinin ardından Yeni Liberalizm doğmuş (Saybaşı, 2002: 293) ve neo-liberal politikaların Türkiye’de uygulanması 1980’i bulmuştur. Özalizm olarak da adlandırılan anlayışla sosyal devlet fikrinden uzaklaşmış (Gül, 2004: 302) ve kapitalist dünyaya uyum sağlamak amacıyla uygulanan dışa açık büyüme politikaları (Güzelsarı, 2008: 97) özellikle vergilerde indirim yapılması, kamu harcamalarının azaltılması, kamusal hizmetlerden uzaklaşılması ve dolayısıyla özelleştirmeye hız verilmesi şeklinde olmuştur (Steger, 2004: 65). Bu uygulamalarla, ulus devlet anlayışının sonu olurken vahşi kapitalizmin de başlangıcı olmuştur (Bauman, 2012: 64). Nitekim devletin sürekli olarak şirketleştirilmesi anlamına da gelen neo-liberalizm (Mooney, 2014: 66), Wallerstein’a (2005: 16) göre doğası gereği yayılmacı olan kapitalizm ve emperyalizmdir.

Tüm hizmet sektörlerinde yaşanan özelleştirmenin altında yatan sebep olarak kâr amacı gütmeyen, sosyal faydayı gözeten ve dolayısıyla serbest piyasa koşullarına uyum sağlayamayan kamusal hizmetlerin verimliliğinin düşük olması ve bu hizmetlerin kaynağı israf etmesi olarak gösterilmiştir (Yalova, 2005: 6; Cevizoğlu, 1998: 13). Diğer hizmet sektörleri gibi özelleştirilmeye başlanan sağlık hizmetlerinde de sosyal fayda geri plana atılmış ve sağlık hizmet kurumlarının kâr elde etmesi hedeflenmiştir (Belek ve Soyer, 1995: 160). Kârı arttırmak için hizmet maliyetlerinin artırılmasına, beklendiğinin tersine verimliliğin azalmasına ve hizmete erişimde eşitsizlik yaşanmasına sebep olan özelleştirme (Belek, 2001: 296), dünya genelinde yaşanan bir gelişme olan küreselleşme ile başlayan bir süreçtir (Labonte, 2004: 50). Sağlık hizmetinin mülkiyet ve gelir ekseninde talep edilebilen bir metaya dönüşmesi; başka bir ifadeyle sağlık hizmetinin metalaştırılması (Bauman, 1999a: 67), hizmet sektörünü kâr marjı yüksek bâkir bir alan olarak gören kapitalist politikaların işlevi şeklinde değerlendirilmelidir (Aksakoğlu ve Sönmez, 2003: 198).

Özellikle neo-liberal sağlık politikalarından sonra teşhis ve tedavi imkânlarının genişlemesi, ortalama yaşam süresinin artması ve dolayısıyla nüfusun yaşlanması, özel sağlık sigortası kullanımının artması (OECD, 2006: 2) gibi sonuçlar, Türkiye’de sağlığa yapılan harcamaları arttırmıştır. Sağlık hizmetlerinin kalitesinin ve verimliliğinin artması gibi olumlu sonuçların yanı sıra piyasa tipine geçen sağlık sisteminde özellikle doktorlar üzerinde, şirket kârlılığına katkıda bulunmaları için görünmez bir baskı oluşmaya başlamıştır. Niceliğin önemsendiği bir sağlık hizmet üretimi anlayışı ile doktorlar (Hemmings, 2005: 102), çok daha az zamanda çok daha fazla hastaya bakmaya zorlanmaktadır (Ritzer, 2011: 112). Neo-liberalizasyonla birlikte kitle üretimini doğuran fordist üretimden, talebe yönelik esnek üretimi öngören post-fordist üretim şekline geçilmiştir (Saklı, 2013: 108). Bu değişimin tıptaki yansıması; hastalıkların ve tedavilerinin standartlaştırılıp belirli normlara uygun sağlık hizmeti üretimi yapılması şeklinde olmuştur. Teknolojinin de yardımıyla nesnel kanıtların güvencesi altında insan hayatına ilişkin kararlar verilir hale gelmiş, hastanın duygularına ya da doktorun gözlemlerine dayalı bir sağlık hizmeti azalan bir ivme göstermeye başlamıştır (Reiser, 1981: 29). Bu şekilde standart üretim yapan bir fabrikaya dönüşen sağlık hizmetleri, tüm diğer akılcı sistemler gibi insandışılışmaya (dehumanization) başlamıştır (Bailey, 2011: 182). Özellikle modern tıbbi cihazların gelişimi, öznel değerlendirmeler yaparak kaliteli ve uygun tedavi sunabilecek doktorları, bürokratik sınırların içine hapsedmiştir (Ritzer, 2011: 162).

Sağlığın piyasalaştırılma sürecinde doktorların mesleki egemenliklerinin bir dizi sınırlandırmayla güdük bırakılması ve küresel kapitalizmin tetiklediği kültürel değişimlerin yaşanması, bürokrasi ve halk olmak üzere çift taraflı baskı altında kalan doktorların paternalist rolünü aşındırmıştır (Adaş, 2013: 207). Bu noktada yaygın olarak doktorların, tıbbi teknolojinin kendilerine sunduğu standart listeye göre teşhiste bulunan ve bu hastalıklar için sistemin işaret ettiği belirli tedavi şekillerini uygulayan bir ara elemana dönüştüğü düşünülmektedir. Bu haliyle; tıbbi denetimi elinden alınan ve bir nevi fabrika işçisine dönüşen doktorların itibarının ve hastaların kendilerine duydukları güvenin azalması kaçınılmazdır. Zira son yıllarda artış gösteren sağlıkta şiddet vakalarının altında yatan nedenlerden biri de bu doktora duyulan güvenin sarsılması olarak görülmektedir.

Kapitalist anlayışla tüm sektörlerde kârı maksimize etmek güdüsüyle yapılan piyasacı uygulamalar, sağlık alanında da gerçekleştirilmiştir (Dollar, 2001: 828). Özellikle neo-liberal anlayışla tüm dünyada sağlık, el değmemiş ve çok kâr elde edilebilecek bir alan olarak görülmüştür (Hermann, 2010: 143). Nitekim 80 sonrası uygulamaların çoğunda talebi arttırmaya yönelik piyasalaştırma çabaları söz konusudur (Gül, 2004: 294). 1980 yılından sonra yapılan tüm beş yıllık kalkınma planlarında aile hekimliği, genel sağlık sigortası ve özel sağlık kuruluşlarının desteklenmesi gibi konulara ağırlık verilmiştir (Belek, 2012: 9). Türkiye sağlık sektöründe planlanan dönüşüm için 1990 yılında hazırlanan Sağlık Sektörü Master Plan Çalışması (Özdemir, 2001: 287) Sağlıkta Dönüşüm Programının (SDP) politik alt yapısını oluşturmuştur. Aile hekimliği, genel sağlık sigortası ve hastanelerin işletmeleştirilmesi (Belek, 2012: 22) sağlık çalışanlarının sözleşmeli hale getirilmesi (Soyer, 2003: 312) gibi stratejilere sahip olan SDP ile 1961 yılında kabul edilen Sağlık Hizmetlerinin Sosyalleştirilmesi hakkındaki kanunun öngördüğü temel sağlık hakkı özellikle koruyucu hizmetler ile bireye indirgenmiş ve birey kendi sağlığını koruma konusunda yalnız bırakılmıştır (Belek, 2012: 23). Bu şekilde halk sağlığı ve kişisel sağlık açısından insanlar sağlıksızlık semptomlarıyla başbaşa bırakılmıştır (Akalın, 2010: 9). Bu sebeple modern tıba duyan ve gün geçtikçe büyüyen güvensizlik, bilimselliği yok sayan alternatif tıp sektörünü beslemeye başlamıştır (Leys, 2010: 30). 2004 yılında yaşanan ilaçta dönüşüm ile çokuluslu tekel ilaç firmaları, Türkiye pazarında hakim olmaya başlamıştır ve ilaç fiyatlarının maliyet hesabına göre belirlenmesi ilkesi hayata geçirilemeyince ilaç fiyatları yükselmiştir. Buna ek olarak tasarruf tedbiri gerekçesiyle birçok geri ödeme listesinden çıkarılmıştır (Kaplan, 2008: 547). Devletin rolünü koruyucu sağlık hizmetleri ve aile hekimliği ile sınırlandıran SDP, sağlık hizmetlerinin piyasalaştırma sürecinin son aşaması olmuştur (Soyer, 2003: 314). Yine 2004 yılında başlatılan performansa dayalı ek ödeme sistemi ile çalışan çalışmayan ayırımının yapılması, verimlilik artışı, kayıp ve israfın azaltılması hedeflenmiştir (Sülkü, 2011: 244). Ancak sistemin niceliği tek kriter olarak alması, gereksiz tetkik, tedavi ve operasyonların yapılmasına, dolayısıyla tedavi maliyetlerinin artmasına, hasta başına düşen muayene süresinin kısalmış olmasından dolayı uygulama hatalarının artmasına sebebiyet vermiştir. Hedeflenen kaliteye ulaşmak yerine kaliteyi arka plana atan ve endikasyonu olmayan işlemler yapılmıştır. Performansını arttırmak isteyen doktorlar, kısa sürede çok daha fazla hastaya bakmaya, hastaya ihtiyacı olmadığı halde radyoloji, laboratuvar, ameliyat gibi işlemler yapmaya, meslek etiğine uygun olmayan uygulamalarda bulunmaya, artan rekabet ortamı dolayısıyla ekip anlayışlarını kaybetmeye, literatür okumaya ayırdıkları süreleri azaltmalarına ve mesleklerine yabancılaşmaya başlamışlardır (Türk Tabipler Birliği Etik Kurulu, 2009: 55). Buna ek olarak yeni kamu işletmeciliği anlayışı (Hood, 1991: 4) ile sağlık hizmetleri üretim ve sunum sürecine (Lane, 2000: 14) “verimlilik”, “etkinlik”, “kaliteli”, “katılımlı”, “sıfır hata içeren”, “performansa dayalı” ve “müşteri odaklı üretim” gibi kavramlar girmiştir (Şimşek, 1998: 108). Bu gelişmeler, sağlık kurumlarının işletmeye, hastaların müşteriye ve doktorların da birer işletme çalışanına dönüştüğüne dair yaygın bir görüşün oluşmasına sebep olmuştur.

Modern tedavi yöntemlerinin çeşitliliği, tıbbi cihazların gelişimi ve tıbbi teknolojinin kendini sürekli aşması her ne kadar insan sağlığı açısından müspet bir anlam taşısa da (Lindemann, 2013: 152); tüm diğer rasyonel sistemler gibi tıp da insansız bir teknolojiye doğru hızlı bir evrim yaşamaktadır (Ritzer, 2011: 162). Gelişen bürokratik sistemlere entegre olan modern hastaneler ve özellikle DRG (Tanı İlişkili Gruplar) gibi denetim programlarının kullanılması ile hastaların hangi tedaviyi alması gerektiğine, ne kadar hastanede kalması gerektiğine artık doktorlar karar vermemektedirler. Hastalara tanı koyan cihazların dahi üretildiği (Stockton, 1980: 48) göz önünde bulundurulursa, doktorlara yalnızca her bir hastalığa önceden belirlenmiş reçeteleri yazmak kalmaktadır. Bu haliyle, yalnızca niceliği ya da belirli bazı istatistiki verileri önemseyen postfordist sistemin beyaz önlüklü bir parçası haline gelen doktorların tıbbi özgürlüklerinin neredeyse tamamen bu sistemin denetimi altına girmiş olduğu düşünülmektedir. Doktorlar, bu denetimin sürekli kontrolü altında topluma sağlıklarına ilişkin tavsiye veren ve bu tavsiyeyi de çoğu zaman ilaç yazmak şeklinde yapan uzmana dönüşmüştür.

3. SAĞLIĞIN KÜLTÜRLEŞMESİ

18. yüzyılla birlikte toplumsal bir disiplin aracı haline gelmeye başlayan tıp, modern insanı ve onun toplumsal ilişkilerini yeniden düzenlemeye başlamıştır (Foucault, 2014: 54). Bu kırılmayla birlikte hastalık, sebepleri ve tedavileri ile ilgilenen tıbbın konusu modern insanın toplumsal, ahlâki, politik ve ideolojik normallığı olmuştur (Foucault, 1978: 195). Mesleki uzmanlıklarının kendilerine sağladığı bilimsel güç ile doktorlar, hastalık, sapma ve normal dışı tanımları yaparak (Turner, 2011: 242) toplumu normalleştirmeye çalışmaktadır. Hayatın her alanına dair bir normal tanımı yapıp bunu tıbbileştiren tıp, rasyonel bir anlayış ile kendini kurumsallaştırmaktadır (Foucault, 2007: 78). Modernizmle birlikte ahlâki değerlerinden uzaklaşan tıp, kültürel kabulleri değiştirerek hayatın bütününe hastalık ve sağlık sınırları içerisine almıştır. Toplumu kategorilere ayıran ve her bir kategoriye hastalık üreten medikal bürokratlar, teşhise dayalı bir emperyalist istila ile bireylerin hayatları boyunca yaşayabileceği tüm doğal süreçleri tıbbileştirir (Illich, 2011). Sınırları tüm hayatı içine alarak kurumsallaşan ve metalaşan tıp, kendi otoritesinin sarsılmaması ve hayatın tamamını sömürebilmek için sağlıklı ilişkili kültürel kodlar üretir. Bu şekilde insanların hayatları boyunca normlarına uymaya çalıştığı ve bütünüyle sağlıktan ve normalikten ibaret bir kültür inşa eder. Buna “sağlığın kültürleşmesi” denir.

Bu çalışmada ilk defa kullanılan “sağlığın kültürleşmesi” ifadesi, kapitalizmin kültürleşmesi kavramından ilhamla kavramsallaştırılmıştır. Kapitalizmin kültürleşmesi, ilk olarak Frederic Jameson’ın kullanıp (Jameson, 1971) Marx’ın kavramlaştırdığı ve insanların günlük yaşamlarını çevreleyen anlayışlarını kapitalizm olgusu üzerine inşa etmelerini, kendi istekleri ile piyasanın istediği doğrultuda hareket etmelerini, kapitalizmin onlardan beklediği şeyleri gönüllü olarak yapmalarını, kapitalizm tarafından kolayca manipüle edilmelerini, kapitalizme yönelilecek eleştiriden yoksun bırakılmalarını, kapitalizmin insan hayatının her anına nüfuz etmesini ve nihayet kapitalizmin, içinde yaşanılan bir kültür haline gelmesini ifade etmektedir (Best, 2010: 221). Bu tanımdan hareketle; “sağlığın kültürleşmesi”, sağlığın insanların hayatının her alanını ve anını kuşatacak şekilde yayılmasını, insanların günlük yaşamlarını sağlıklı ilgili verilen tavsiyeler, ürünler ya da ilaçlar üzerine kurgulamalarını, gönüllü olarak kurumsallaşmış tıbbın istediği şekilde hareket etmelerini, kendilerine sağlıklı olmak adına sunulan tüketim malzemelerini istekle satın almalarını, sağlık tarafından kolayca manipüle edilmelerini ve içinde yaşanılan kültürün ana konseptinin “sağlık” olmasını ifade etmektedir. Tıbbın bir otorite olarak boşluk bırakmayacak şekilde tüm yaşamsal süreçlere ilişkin ürettiği kültürel kodlar, her yolu sağlığa ya da hastalığa çıkan bir kültür inşa etmektedir. Foucault’ya (2014) göre bu inşa süreci sonunda tüm dünya, doktorlar ve yöneticiler tarafından egemenliği sağlanan bir hastaneye dönüşmektedir.

Refah yönelimli politikalar ile kapitalist bir kimliğe bürünen tıp (Scambler, 2015: 366), tıp fakülteleri, sağlık sigortası, hastaneler, tıbbi cihazlar, aşılar, farmasötikler, doktorlar ve akademisyenler ile hizmetlerini ve hasta nüfusu sürekli genişletmeye çalışan emperyalist bir tavır ile (Demirci, 2000: 51) hayatın bütününe medikalize etmeye (tıbbileştirmeye) çalışmaktadır. Sağlıkla ilgisi olmasa da tüm gündelik yaşam pratikleri birer tıbbileştirme işleminden geçirilmektedir (Sezgin, 2011: 59). Bir sosyal kontrol aracı olarak tıbbileştirme, bireyleri hasta olmadıkları halde sağlıklı hallerini garantilemeleri için modern tıbbın ürettiği her türlü ürünü gönüllü olarak tüketmeye itmektedir (Illich, 2011: 71). Tıbbi emperyalizm anlamına gelen tıbbileştirme, kronik hastalıklara, güzelliğe, cinselliğe, yaşlanmaya ürünler sunan ilaç endüstrisi ile ömür boyu hastalar; başka bir ifadeyle sürekli müşteriler kazanmaya çalışmaktadır (Conrad, 1992: 210). Yaşamı bir salgın ya da sürekli tavsiye edilen ilaçların tüketilmesi gereken bir hastalık gibi sunan tıbbi emperyalizm, sağlığı kültürleştirmektedir.

Biyokültürel modelde tıp; bireyin hasta, öteki ya da anormal olup olmadığına karar veren tek merci haline gelmiştir. Elde ettiği bu iktidar ile toplumsal işlevselliği artan tıp, bedene yoğunlaşarak sağlıklı bedenlere ilişkin standartlar ve kültürel normlar oluşturmuştur (Bauman, 2001). Bu standartlara göre; daima aktif, zinde, fit ve hazzını maksimize etmek için çabalayan birey sağlıklıdır. Ulaşılması gereken hedef olarak sağlıklı olma haline giden yolda bireye tüketmesi için dayatılan güzellik merkezleri, moda, spa, fitness salonları, kozmetik sanayii, diyet, estetik ürünleri ve sağlık merkezleri gibi ürünler geç kapitalist düzenin devamına katkıda bulunurken, bireyin sağlık imajı için kendine yaptığı yatırımlardır (Erdem ve Çelik, 2016: 105). Söz konusu ürünleri gönüllü olarak tüketen birey sağlık ve hastalık gibi kavramların yaşadığı anlam değişiminin bir parçası olmaktadır. Nitekim günümüzde sağlık dendiğinde akla; vitaminler, sağlık klüpleri, güzellik merkezleri, zayıflamaya ilişkin ürünler, sağlıklı yiyecekler, yaşlanmayı önleyici ürünler ve terapi gelmektedir (Kasapoğlu, 2001: 31). Bu durumda modern zamanda sağlıklı olma ideali için bir limit olmadığını söyleyen Bauman’a (2001) hak vermek yerinde olacaktır.

Sağlığın bir kültür haline getirilmesi için yazılı ve görsel medya oldukça işlevseldir. Sağlıkla ilgili yapılan programların, konuk edilen doktorların ehliyetlerinin olup olmadığını, yazılan haberlerin güvenilirliğini

denetleyen mevcut tarafsız bir kurumun olmaması, bu süreci hızlandırmaktadır. Buna ek olarak Demir'in (2010: 139) de ifade ettiği gibi medyanın ahlâki anlamda yoksullaşması, yazılı basın uzmanlara danışılmadan, toplumda korku uyandıran ve insan sağlığını tehlikeye atan haberlerin yapılmasına zemin hazırlamıştır.

Yalnızca kendi çıkarı peşinden koşan, kendisine yatırım yapan ve sosyal ortamlara ya da kabullere uymak isteyen modern insan (Sayar, 2012: 35), sağlık haberleri ile kuşatılarak günlük hayatıyla ilgili duygusal ve irrasyonel kararlar vermeye itilmektedir. Medyanın işaret ettiği tüketim alanlarını, kendisine fayda sağlama ihtimaline göre değerlendiren modern insan (Demir, 2010: 258), sağlıklı olma adı altında sunulan tüm kültürel normlara uymaya çalışmaktadır.

Sağlığın medyada sunumu, aşırı teşhis, tansiyon referans aralıklarının genişletilmesi, hastalıkların üretilmesi, bilgisayar ortamında virüs üretme, güzelliği fit kalma ve cinsellik şeklinde tanımlama, ilaç şirketlerinin güdümünde manipülatif makaleler yazma, hastalık markalaştırma gibi birçok tartışmalı konuya sahip modern tıbbın en büyük paradigması Turner'a (2011) göre kartezyen felsefe ile başlayan beden mekanikleştirilmesidir. Sağlığı bir kültür haline getiren modern tıp paradigmaları aynı zamanda tıbbın egemenliğinin sarsılmaması için birer stopper görevi görmektedir.

4. SONUÇ

Toplumsal hayatı kendine özgü pratiklerle dönüştüren modernizm, kültür endüstrisi ile kapitalizmin devamına ve emperyalizmine katkıda bulunmuştur. Bireyin kendine yabancılaşmasına ve pasifize olmasına neden olan kültür endüstrisi bireyi birbirinin aynı olan üretim süreçlerinin bir nesnesi haline getirir. Kitlelerin tüketimine göre şekillenen bu üretim, tüm sektörlerde benzer bir yapı ile hareket ederek birbirinin açığını kapatan güçlü bir sistem oluşturur. Bu sistemde elektronikten, gıdaya, teknolojiye giyime, sanattan eğitime, ekonomiden sağlığa her sektör kültür üretir, pazarlar ve bireyi bu kültüre göre şekillendirir. Tüm diğer ürünlerde olduğu gibi sağlık ürünlerinde de tüketim üretimi aştığında insanı tüketen bir olguya dönüşür. Böyle bir sistemde hasta; bir kültür haline gelen kuşatıcı sağlık olgusunun kendine sunulan sağlık ürünlerini tüketmek durumunda olan pasif ancak gönüllü bir tüketicisi olarak sağlık kültürünün devamını sağlayan bir bileşene dönüşür. Kısırlı bir döngü haline gelen bu süreç, farklı araçlar yardımıyla gündelik toplumsal pratikleri sağlığın bir parçası haline getirir. Sonunda ortaya invazyonunu tamamlamış devasa bir sağlık salgını ortaya çıkar.

Somut ve soyut anlamda tüm nesne ya da olguları tekrar inşa eden modern kültür; değerleri, anlamları, imajları, kutsal olanı, güzeli, estetiği, sanatı, kimliği, statüyü, insanın yaşamına dair her şeyi tekrar inşa eder. Bu süreçte insan pasif bir izleyici değil; bilakis aktif bir rol oynamaktadır. Kendi inşası bir yandan sürerken diğer yandan kendi dışındaki inşa sürecine yardım eder. Modern kültür çerçevesinde dünyayı yorumladığı tüm anlam formları değişen insanın sahip olduğu bu yeni anlamlandırma yetisi, onun hayat tarzının da tekrar inşa sürecini başlatır. Tüm diğer yaşamsal pratikler gibi insanın sağlığa ilişkin davranışları da, kültürleşen ve her anını kuşatan sağlık olgusunun sınırları çerçevesinde şekillenir. Geertz'in (1973: 5) de dediği gibi insan, kendi ördüğü anlam ağlarında asılı kalır. Bu ağların incelenmesi, toplumsal deneyimlere odaklanmaktan çok söz konusu anlamların değişim sürecini irdeleyen bir yorumlama çabası olmalıdır.

Bireyin toplumsal hayatını ve nihayet sağlığa ilişkin anlam ağını şekillendiren anlamların değişim sürecinin yorumlanması güdüsüyle yola çıkılan bu çalışmada; sağlığın bir kültür haline geldiği ve bu kültürel değerler çerçevesinde insanın hayatını dönüştürdüğü yargısına ulaşılmıştır. Yapılan literatür araştırması ve kullanılan yöntemlerden elde edilen benzer bulgulardan hareketle; Aydınlanma ile başlayan toplumsal, ekonomik ve siyasi kırılmanın tüm hayatı değişime uğrattığı ve bu değişimin evreselleştiği tespit edilmiştir. Söz konusu değişimin sağlıktaki en önemli yansımalarının; insanı beden ve ruh olarak ayıran anlayışın onu, kendi içindeki ve kainatla kurduğu ilişkinin temeli olan denge unsurunun gözden kaçırılan bir tedavi sürecinin parçası haline getirmesi olduğu gözlenmiştir. Bu süreç; kanıtlayamadığını kabul etmeyen ve dolayısıyla mekanistik bir ruha bürünen tıbbi uygulamaların ekonomik alt yapısını da oluşturmuştur. Hastayı bozulan bir saat gibi gören modern tıbbi anlayış, kapitalist sistemin bir parçası haline gelmesi dolayısıyla tedavi sürecini kârı maksimize eden bir dizi teknolojik destekli ve insani dokunuştan uzak uygulamalarla sınırlandırmıştır. İlaç şirketleri ve teknoloji firmalarıyla içinde olduğu ekonomik ilişkiler çerçevesinde hastayı bir kâr unsuru gibi gören modern tıbbın; hastayı kültürel ve toplumsal açıdan değerlendirmeye başlaması kendisine hümanist bir imaj kazandırsa da bir takım menfi sonuçları beraberinde getirmiştir. Biyokültürel modelde toplumsal ve kültürel çerçeveye dâhil olan tıp, hastalık ve sağlık kavramlarına ilişkin yeni bir anlamlandırma girişimi ile müdahale edeceği alanı olabildiğince genişletmiştir. Toplumsal ya da kültürel farklılıklara bağlı olarak gelişen birçok basit rahatsızlıklar

bir hastalık olarak değerlendirilmiş ve genişlettiği müdahale alanı sayesinde yaşamın normal seyrinde ortaya çıkan doğal süreçleri anormal ve tedavi edilmesi gereken sendromlar olarak tanımlamıştır. Böylece her birey tıbbi bir inceleme numunesi haline gelmiş ve toplam nüfusa potansiyel hasta gibi davranılmıştır.

Modern tıbbın sosyolojik bir pratik haline gelmesi ona yaşam tarzına müdahale hakkı tanımış ve tıbbi bir güç olan doktorlar birer toplum “üreticisi” olmaya başlamıştır. Hayatın her anına müdahale eden tıbbi söylem, doğum ve ölüm ile basitçe özetlenebilecek yaşamın her anına hükmetmeye çalışarak hayatı tıbbileştirmeye çalışmaktadır. Mutluluğun ve hazzın bir garantisi ve mutlaka ulaşılması gereken bir hedef olarak sunulan sağlıklı olma gayesi, sürekli beslenen bir obsesyona dönüşmüştür. Ekonomi-politiğin parçası olarak üretilen ve bir kültür haline getirilen sağlık, toplumsal hayatı düzenleyen bir dizi tavsiye ve dayatmalarla bireylerin hayatını dönüştürmektedir. Tüm bu bulgular ışığında sağlığın kültürleştiği ve bu kültür içerisinde bireyin hayatının dönüştüğü varsayımı doğrulanmaktadır.

KAYNAKÇA

- Adaş, E.B., (2013). “Piyasa ve Toplum Kısılcacında Hekimlik”, içinde O. Belek (Ed.), Kapitalizm Sağlığa Zararlıdır, (ss. 205-217), 1. Baskı, İstanbul: Hayykitap.
- Akalın, M.A., (2010). Toplumcu Tıp Sovyetler Birliği Deneyimi, 1. Baskı, İstanbul: Yazılama Yayınları.
- Akalın, M.A., (2012). Sosyalleştirmenin İdeolojisi, içinde F. Sayek (Ed.), TTB Raporları/Kitapları-2011 Türkiye’de Sosyalleştirmenin 50 Yılı, (ss. 19-27), 1. Baskı, Ankara: Türk Tabipler Birliği Yayınları.
- Akalın, M.A., (2013). Toplumcu Tıbbı Giriş, 1. Baskı, İstanbul: Yazılama Yayınları.
- Akdeniz, N., (1977b). Osmanlılarda Hekim ve Deontolojisi, İstanbul: İstanbul Üniversitesi Cerrahpaşa Tıp Fakültesi Yayınları.
- Akdur, R., (2003). Sağlık Sektörü Temel Kavramlar Türkiye ve Avrupa Birliğinde Durum ve Türkiye’nin Birliğe Uyumunu, No: 17, Ankara: Ankara Üniversitesi Avrupa Toplulukları Araştırma ve Uygulama Merkezi Araştırma Dizisi.
- Aksakoğlu, G. ve Sönmez, Y., (2003). “Küreselleştirme ve Toplum Sağlığı”, Toplum ve Hekim, 18(3): 196-199.
- Aksakoğlu, G., (2008). “Sağlıkta Sosyalleştirmenin Öyküsü”, Memleket Siyaset Yönetim Dergisi, (8): 1-41.
- Altıntaş, A. ve Doğan, H., (2003). “Osmanlı Esnaf Tabibinin Ahlak Eğitimi ve Değerleri (Fütüvvetnamelere Göre)”, Türk Dünyası Araştırmaları, (146): 59-83.
- Altıntaş, H., (1999b). İslam Düşünce Tarihi, Yayın No: 1144, Eskişehir: T.C. Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Arıklı, N., Tunçdoğan, T. ve Vardar, B., (1969). Semantik Akımları, 2. Baskı, İstanbul: Yeni İnsan Yayını.
- Arslanoğlu, İ., (2012). “Hekimliğin Kesik Damarları”, içinde İ. Arslanoğlu (Ed.), Tıp Bu Değil, (ss. 125-134), 4. Baskı, İstanbul: İthaki Yayınları.
- Arslanoğlu, K., (2012). “Hekimliğin Temel Hastalıkları: Sorular ve Yanıtları”, içinde İ. Arslanoğlu (Ed.), Tıp Bu Değil, (ss. 11-29) 4. Baskı, İstanbul: İthaki Yayınları.
- Bauman, Z., (2001). Parçalanmış Hayat, (Çev. İ. Türkmen), 3. Baskı, İstanbul: Ayrıntı Yayınları.
- Bauman, Z., (2012). Küreselleşme, (Çev. A. Yılmaz), 4. Baskı, İstanbul: Ayrıntı Yayınları.
- Bayat, A.H., (2010). Tıp Tarihi, Pınarbaşı Matbaacılık, 2. Baskı, İstanbul: Merkezefendi Geleneksel Tıp Derneği Yayınları.
- Belek, İ. ve Soyer, A., (1995). Sağlıkta Özelleştirme, 3. Baskı, İstanbul: Sorun Yayınları.
- Berkes, N., (2012). Türkiye’de Çağdaşlaşma, 17. Baskı, İstanbul: Yapı Kredi Yayınları.
- Best, B., (2010). Marx And The Dynamic of The Capital Formation: An Aesthetics of Political Economy, New York: Palgrave Macmillan.

- Brody, H., (2000). "The Doctors As Therapeutic Agent: A Placebo Effect Research Agenda", in A. Harrington (Ed.), *The Placebo Effect: An Interdisciplinary Exploration*, (pp. 77-92), Third Edition, New York: Harvard University Press.
- Bryce, C., (1831). "Sketch of The State And Practice of Medicine At Constantinople", *Edinburgh Medical And Surgical Journal*, (35): 1-12.
- Bumin, T., (2012). *Tartışılan Modernlik: Descartes ve Spinoza*, 5. Baskı, İstanbul: Yapı Kredi Yayınları.
- Burke, P., (2000). *Rönesans*, (Çev. Ö. Akpınar), İstanbul: Babil Yayınları.
- Bürgel, J.C., (1973). "Psychosomatic Methods of Cures In The Islamic Middle Ages", *Human-iora Islamica*, (1): 157-172.
- Bynum, W.F. and Porter, R., (1993). *Medicine And The Five Senses*, First Edition, New York: Cmabridge University Press.
- Cevizoğlu, H., (1998). *Özelleştirme*, 3. Baskı, İstanbul: Beyaz Yayınları.
- Çiçeklioğlu, M., (2011). "Türkiye'de Sağlık Reformları", *Uluslararası Sağlık Politikaları Birliği Avrupa Birimi XVI. Konferansı Kapitalizmin Krizi ve Sağlık*, 29 Eylül-2 Ekim, Ankara.
- Çiğdem, A., (2003). *Aydınlanma Düşüncesi*, 4. Baskı, İstanbul: İletişim Yayınları.
- Çiğdem, A., (2012). *Bir İmkân Olarak Modernite Weber ve Habermas*, 4. Baskı: İstanbul: İletişim Yayınları.
- Çotuksöken, B., (1988). "Ortaçağ ve Rönesans Üzerine Kimi Bilgiler", *Gergedan Dergisi*, (13): 35-45.
- Demirci, S., (2000). *Modern Tıbbın Ötesi*, 2. Baskı, İstanbul: İnsan Yayınları.
- Dinç, G., (2007). *Osmanlı Tıbbı (1299-1827), Tıp Tarihi ve Tıp Etiği Ders Kitabı*, yayın No: 00249, İstanbul: İstanbul Üniversitesi Cerrahpaşa Tıp Fakültesi Yayınları
- Dinler, Z., (1996). *Mikro İktisat, Gözden Geçirilmiş 11. Baskı*, Bursa: Ekim Kitabevi.
- Dollar, D., (2001). "Is Globalization Good For Your Health?", *Bulletin Of World Health Organization*, (79): 827-833.
- Elbek, O., (2013). "Hekimliğin Dönüşümü", içinde O. Elbek (Ed.), *Kapitalizm Sağlığa Zararlıdır*, (ss. 219-233), 1. Baskı, İstanbul: Hayykitap.
- Erdemir, A.D., (1996). *Tıbbi Deontoloji ve Genel Tıp Tarihi*, 1. Baskı, İstanbul: Güneş & Nobel Yayınları.
- Fazlur Rahman, (1997). *İslam Geleneğinde Sağlık ve Tıp Değişim ve Kimlik*, (Çev. A. B. Baloğlu ve A.Çiftçi), 1. Baskı, Ankara: Ankara Okulu Yayınları.
- Fişek, N., (1983). *Halk Sağlığına Giriş*, Yayın No:2, Ankara: Hacettepe Üniversitesi Dünya Sağlık Örgütü Hizmet Araştırma ve Araştırmacı Yetiştirme Merkezi.
- Foucault, M., (2007). *Normun Toplumsal Yayılımı*, (Çev. I. Ergüden), 2. Baskı, İstanbul: Ayrıntı Yayınları.
- Freidson, E., (1988). *Profession Of Medicine: A Study of The Sociology of Applied Knowledge*, 1st Edition, Chicago: The University of Chicago Press.
- Garaudy, R., (2014). *Endülüs'te İslam, Düşüncenin Başkenti Kurtuba*, 2. Baskı, İstanbul: Türk Edebiyat Yayınları Vakfı Yayınları.
- Geertz, C., (1973). *The Interpretation of Cultures: Selected Essays*, New York: Basic Books.
- Gerçeksever, S., (2009). *Dünden Bugüne Şifacılık ve Ruhsal Şifa*, 2. Baskı, İstanbul: Onbir Yayınları.
- Göksu, M., (2008). *İslam Filozoflarının Tıp Bilimine Katkıları (İbn Sînâ Örneği)*, Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Felsefe ve Din Bilimleri Ana Bilim Dalı İslam Felsefesi Bilim Dalı, Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Elazığ.
- Güler, Ç., (2012). *Yeni Tıp Sözlüğü*, 1. Baskı, Ankara: Palme Yayıncılık.

- Güzelsarı, S., (2008). Küresel Kapitalizm ve Devletin Dönüşümü, 2. Baskı, İstanbul: Sosyal Araştırmalar Vakfı Yayınları.
- Ibn Riwan, Ali., (1984). “Medieval islamic Medicine: Ibn Ridwan’s Treatise”, içinde , A. S. Gamal (Ed.), On The Prevention of Bodily Illness In Egypt, (Trans. M. W. Dols), First Edition, Berkeley: By University of California Press.
- Illich, I., (2011). Sağlıkın Gaspı, (Çev. S. Sertabiboğlu), 2. Baskı, İstanbul: Ayrıntı Yayınları.
- Jameson, F., (1971). Marxism And Form, Princeton: Princeton University Press.
- Kant, I., (2000). “Aydınlanma Nedir? Sorusuna Yanıt”, (Çev. N. Bozkurt) Toplum Bilim Dergisi Aydınlanma Özel Sayısı, (11): 17-21.
- Labonte, R., (2004). “Globalization, Health And The Free Trade Regime: Assessing The Links”, Perspectives On Global Development And Technology, 3(1-2): 47-72.
- Lewis, B., (1965). “The Impact of The French Revolution On Turkey”, içinde G.S. Metraux and C. Francois, The New Asia Readings In The History of Mankind, (pp. 31-59), First Edition, Canada: Unesco.
- Leys, C., (2010). “Sağlık ve Kapitalizm”, içinde L. Panitch (Ed.), Kapitalizmde Sağlık Sağlıksızlık Semptomları, (ss. 15-42), (Çev. C. Leys ve U. Haskan), 1. Baskı, İstanbul: Yordam Kitap.
- Magner, L.N., (1992). A History of Medicine, New York: Marcel Dekker Inc.
- Miller, R.A., (2013). Fıkıhtan Faşizme: Osmanlı’dan Cumhuriyet’e Günah ve Suç, (Çev. H. Çilingir), 1. Baskı, İstanbul: Ufuk Yayınları.
- Mooney, G., (2014). Ulusların Sağlığı Yeni Bir Ekonomi Politığı Doğru, (Çev. C. Terzi), 1. Baskı, İstanbul: Yordam Kitap.
- Panofsky, E., (1988). “Rönesans: Kendini Tanımlamak mı, Kendini Tanımamak mı?”, Gergedan Dergisi, (Çev. Ö. Madra), (13): 22-25.
- Porter, R., (2006). Cambridge Illustrated History of Medicine, Third Printing, United Kingdom: Cambridge University Press
- Prioreschi, P., (2001). A History Of Medicine Volume IV: Byzantine And Islamic Medicine, First Edition, Omaha: Horatius Press.
- Ritzer, G., (2011). Toplumun McDonaldlaştırılması Çağdaş Toplum Yaşamının Değişen Karakteri Üzerine Bir İnceleme, (Çev. Ş. S. Kaya), 2. Baskı, İstanbul: Ayrıntı Yayınları.
- Saklı, A.R., (2013). “Fordizm’den Esnek Üretim Rejimine Dönüşümün Kamu Yönetimi Üzerindeki Etkileri”, Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, 12(44): 107-131.
- Sandel, M., (2014). Liberalizm ve Adaletin Sınırları, (Çev. A. E. Zeybekoğlu), 1. Baskı, Ankara: Dost Kitabevi.
- Sarı, N., (1983). “Osmanlılarda Tıphanenin Kuruluşuna Kadar Tıp Eğitimi”, Türk Dünyası Araştırmaları Dergisi, (22): 153-164.
- Saybaşı, K., (2002). Liberalizm Refah Devleti ve Eleştiriler, 2. Baskı, İstanbul: Bağlam Yayıncılık.
- Shefer-Mossensohn, M., (2003). “Charity And Hospitality: Hospitals In The Ottoman Empire In The Early Modern Period”, in M. D. Bonner, M. Ener and A. Singer (Ed.), Poverty And Charity In Middle Eastern Contexts, (pp. 121-143) First Edition, New York: State University of New York Press.
- Soyer, A., (2004). Küreselleşmeye Darbeden Ak Partiye Sağlık Öyküsü, 1. Baskı, İstanbul: Sorun Yayınları.
- Tez, Z., (2010). Tıbbın Gizemli Tarihi, 2. Baskı, İstanbul: HayyKitap.
- Touraine, A., (2004). Modernliğin Eleştirisi, (Çev. H. Tufan), 5. Baskı, İstanbul: Yapı Kredi Yayınları.
- Turan, N., (2004). Türkiye’de Sağlık Hizmetleri ve Sağlık Sektöründe Temel Sorunlar: Çözüm İçin Sağlık Kooperatifçiliğinden Yararlanma Gereği ve Olanakları, No:1555, Eskişehir: T.C. Anadolu Üniversitesi Yayınları.

- Turner, B.S., (1996). *The Body & Society-Explorations In Social Theory Theory Culture & Society*, First Edition, London: Sage Publishing.
- Turner, B.S., (2011). *Tıbbi Güç ve Toplumsal Bilgi*, (Çev. Ü. Tathıcan), 1. Baskı, Bursa: Sentez Yayınları.
- Uzluk, F.N., (1958). *Genel Tıp Tarihi*, Ankara: Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Yayınevi.
- Yerebakan, M., (2000). *Özel Hastaneler Araştırması*, No:2000-26, İstanbul: İstanbul Ticaret Odası Yayın.
- Zülfikar-Aydın, M.B., (2005). “Osmanlı Tıbbında ‘Müfred Devâ’ Kullanımı ve ‘Müfredât’ Eserlerinin Genel Özellikleri”, *Osmanlı Bilimi Araştırmaları*, 6(2): 299-315.

YEŞİLOVA'NIN KIRSAL TURİZM POTANSİYELİNİN SWOT ANALİZİ İLE DEĞERLENDİRİLMESİ*

THE EVALUATION WITH SWOT ANALYSIS OF YEŞİLOVA RURAL TOURISM POTENTIAL

Yrd. Doç. Dr. Utku ONGUN¹

Doç. Dr. Bekir GÖVDERE²

Yrd. Doç. Dr. Uğur ÇİÇEK³

ÖZET

Bu çalışmada, Burdur ilinin 12 ilçesinden biri olan Yeşilova ilçesinin kırsal turizm potansiyelini ortaya koymak, bu yöndeki güçlü, zayıf yönlerini, tehdit ve fırsatları belirlemek amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda öncelikle literatür bilgileri ile ortaya konulmaya çalışılmış ve kırsal turizmin kavramsal çerçevesi ele alınmıştır. İkinci olarak, Yeşilova ilçesinin tarihçesi, coğrafi konumu ve turizm potansiyeline ilişkin bilgilere yer verilmiştir. Yeşilova ilçesiyle ilgili mevcut durumun belirlenmesi için saha gezisi yapılmıştır. Saha gezisi sonucunda Yeşilova ilçesinin kırsal turizm potansiyeli ortaya konulmaya çalışılmış ve kırsal turizmin yöreye etkileri incelenmiştir. Saha gezisi kapsamında ilçe ve köylerdeki kişilerle görüşmeler gerçekleştirilmiştir ve görüşmeler sonucunda literatür çalışmaları baz alınarak kırsal turizm SWOT analizi oluşturulmuştur. Elde edilen bulgulara göre; İlçenin sahip olduğu kırsal turizm arzları ele alındığında, yılın 12 ayında turizmden yararlanılabilecek olması en güçlü yönünü oluştururken, kırsal turizm açısından girişimcilik kültürünün oluşmamış olması ilçenin zayıf yönü olmaktadır. Uluslararası Antalya ve Isparta Süleyman Demirel havaalanlarının yöreye yakın olması önemli bir fırsat olarak öne çıkarken, ilçe için hayati önemdeki Salda Göl'ünün kirlenmesi ve suların çekilmesi doğal yaşam için bir tehdit oluşturmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Burdur/Yeşilova, Kırsal Turizm, SWOT Analizi.

JEL Sınıflandırma Kodları: R00, R19.

ABSTRACT

In this study, to reveal the potential of rural tourism and to identify the strenghts, weaknesses, threats and opportunities of Yeşilova district of Burdur, which is one of the 12 districts of the province, are aimed. For this purpose, first tried to put out the literature and the conceptual framework of rural tourism were discussed. Secondly, the information about the history, the geographical location and tourism potential of Yeşilova district has been given. A site visit to determine the current situation regarding the Yeşilova district is made. As a result of site visit, it has been tried to reveal the potential of rural tourism of Yeşilova district and the effects of rural tourism on the region was examined. In the scope of site visit, conversations with people in towns and villages were carried out and as a result of these conversations a rural tourism SWOT analysis has been created based on literature studies. According to the findings, in the concept of rural tourism the potential of a 12 months tourism potential is the strenghtest but the absence of an entrepreneurial culture in the district is the weakness aspect. To be closer to the International Antalya and Isparta Süleyman Demirel International Airports is the major opportunity of the district. Pollution and low tide in Salda Lake is a threat to wildlife and it is a major threat to the district.

* Bu çalışma 18 – 22 Mayıs 2016 tarihleri arasındaki 5. Kırsal Turizm Kongresindeki sözlü sunumun genişletilmiş halidir.

¹ Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Bucak Hikmet Tolunay Meslek Yüksekokulu, utkuongun@mehmetakif.edu.tr

² Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi İdari Bilimler Fakültesi, bekirgovdere@sdu.edu.tr

³ Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Ağlasun Meslek Yüksekokulu, ugurcicek@mehmetakif.edu.tr

Keywords: Burdur/Yeşilova, Rural Tourism, SWOT Analysis.

JEL Classification Codes: R00, R19.

1. GİRİŞ

1990'lı yıllarda günümüze kadar büyük bir ivme kazanan turizm sektörü, diğer sektörlerle nazaran değişim ve gelişim içerisinde. Bu değişim ve gelişimle birlikte özellikle son yıllarda turistlerin eğilimleri 3S (deniz, kum, güneş) olarak bilinen turizmden ziyade alternatif turizm türlerine doğru bir yönelim içerisinde. Turistlerin özel ilgileri doğrultusunda şekillenen bu alternatif turizm türlerinden bir tanesi de kırsal turizmdir (Çeken vd., 2007: 6). Kırsal turizmin 12 ay yapılabilir olması, diğer turizm türleri ile uyum kolaylığı, rekreasyon faaliyetlerinin doğal çevre ile bütünleşmesi ve kırsal alanlarda yaşayan yerel halk için ekonomik katkılarının olmasından dolayı önemi her geçen gün artan bir turizm türüdür (Kızılaslan ve Ünal, 2014: 46).

İnsanlar yoğun iş temposu, iş stresi, trafik ve gürültü gibi olumsuzluklar nedeniyle tatillerini daha iyi korunmuş ve temiz bir çevrede geçirmeyi planlamaktadırlar (Mercan ve Pak, 2014: 29). Kırsal alanlar bu planlar için uygun yerlerdir. Kırsal alanlarda yapılacak kırsal turizm insanlara sakinlik, temiz hava, organik besin ve doğa ile iç içe bir tatil geçirme fırsatı sunmaktadır.

Kırsal turizmin kırsal alanların ekonomik ve sosyo-kültürel kalkınması açısından büyük önem arz etmesi dolayısıyla gerek tarihsel gerekse doğal güzellikler bakımından zengin bir çeşitliğe sahip olan ilçenin kırsal turizminin bilinmesi ve bu doğrultuda fizibilite çalışmalarının yapılması gerekmektedir. Çalışmada, Yeşilova ilçesinin kırsal turizm potansiyelini ortaya koymak, bu yöndeki güçlü, zayıf yönler, tehdit ve fırsatları belirlemek amaçlanmıştır.

Bu amaç doğrultusunda çalışma üç ana bölüm halinde ele alınmıştır. Birinci bölümde literatür bilgileri ortaya konulmaya çalışılmıştır. Bu ilk bölümde, kırsal turizmin kavramsal çerçevesi başlığında; kırsal turizm kavramı, kırsal turist profili, kırsal turizmin konaklama özelliklerine ve kırsal alanlarda kırsal turizmin önemine yer verilmiştir. İkinci bölümde ise, Yeşilova ilçesiyle ilgili literatür taranmış ve mevcut durumun belirlenmesi için saha gezisi yapılmıştır. Yeşilova ilçesinin kırsal turizm potansiyeli ortaya konulmuş ve kırsal turizmin yöreye etkilerini incelenmek amaçlanmıştır. Öncelikle Yeşilova ilçesinin tarihçesi, coğrafi konumu ve kırsal turizm potansiyeline ilişkin bilgilere yer verilmiştir. Saha gezisi kapsamında ilçe ve köylerdeki kişilerle görüşmeler gerçekleştirilmiştir ve görüşmeler sonucunda literatür çalışmaları baz alınarak kırsal turizm SWOT analizi oluşturulmuştur. Son bölümde ise ilçenin kırsal turizm potansiyelini en etkin bir şekilde kullanabilmesi için öneriler sunulmuştur.

2. KIRSAL TURİZMİN KAVRAMSAL ÇERÇEVESİ

2.1. Kırsal Turizm Kavramı

Kırsal coğrafi ortamlar, doğal ve kültürel yapılarıyla, özellikle kentte yaşayan insanların giderek artan rekreasyon ihtiyaçlarına tarih boyunca cevap vermeye çalışmışlardır. Kentlerde yaşayan insanlar, kırsal alanlara geçmişte çoğunlukla, rekreasyon amaçlı gününbirlik ya da akraba ziyaretleri için giderken, günümüzde özellikle, kırsal yaşam biçiminin çekiciliği, stres ve baskı yaratacak sınırlamaların olmayışı, buna karşın kişilerin kendilerini özgür hissetmesini sağlayacak olanakların varlığı sebebiyle gerek hafta sonları gerekse tatillerde bu kırsal coğrafi ortamlara yoğun ziyaretleri beraberinde getirmiş ve böylece "kırsal turizm" diye tanımlanan bir turizm türü ortaya çıkmıştır. Kırsal turizm kısa tanımıyla, "kırsal alanlarda gerçekleştirilen turizm türüdür" demek mümkündür (Soykan, 1999: 68).

Yerli ve yabancı kaynaklar incelendiği zaman kırsal turizm kavramının yerine farklı kavramların kullanıldığı görülmektedir. Kırsal turizm kavramı yerine çoğunlukla, köy turizmi, çiftlik turizmi, eko turizm, dağ turizmi, tarım turizmi, yayla turizmi gibi kavramlar kullanılmaktadır. Bunun nedenlerinden biri, akademisyenler arasında kırsal turizmin kavramsal çerçevesi konusunda ortak bir görüşe sahip olunmamasıdır (Esengün vd., 2002: 100, Akça vd., 2001: 31; Uçar vd., 2010: 4). Bir diğer nedeni ise, kırsal turizmin kırsal alanlarda gerçekleşmesidir. Fakat kırsal alanlar, kırsal turizmin gelişmesine uygun alanlar olmasının yanı sıra birçok turizm türlerinin ve turizm aktivitelerinin de mekanı sayılırlar (Soykan, 1999: 68). Kuş gözlemciliği, trekking, dağcılık, endemik bitki gözlemciliği, ata binme, olta balıkçılığı gibi aktivitelerin yanı sıra süt sağma, yün kırma, bahçe belleme,

sebze dikme, meyve ve sebze toplama, gül toplama, lavanta kesme, gül ve lavanta yağının çıkarılması veya ağaç budama vb. gibi pek çok tarım ve çiftlik aktiviteleri de kırsal alanlarda yapma imkanı mevcuttur.

Küçükaltan'a (1997) göre kırsal turizm tanımı *"insanların devamlı ikamet ettikleri yerler dışındaki kırsal yörelere ziyaretleri, buralarda tarım üreticilerinin ürettikleri mal ve hizmetleri, yörenin doğal dokusuna uygun mekanlarda talep ederek ve yörede para arttırma arzularını minimize ederek geçici konaklamalarından doğan olaylar ve ilişkiler bütünüdür"*. Kırsal turizmin kırsal alanlarda gerçekleşmesi, mal ve hizmetlerin yerel halk tarafından üretilmesi, kırsal alanlarda yaşayan yerel halka ek bir gelir kazandırmaktadır.

Diğer bir tanıma göre kırsal turizm, *"kırsal kültür, doğal çevre ve tarımla ve diğer turizm türleriyle de son derece kolay bütünleşebilen bir turizm türüdür"*. Bundan dolayı hem ulusal hem de uluslararası kuruluşların desteğiyle her sene etkinliklerle zenginleşen kırsal turizm, insanları tatil amacıyla kırsallara çekebilmektedir. Kırsal turizmin günümüzde insanları kırsal alanlara çekmesinin nedenlerinin başında, doğal çevreyi ve yerel kültürü koruyan, turizm türü olan eko turizmle birebir uyuşması gelmektedir (Emekli vd., 2006: 331). Bunların neticesinde kırsal turizm pek çok alternatif turizm türleriyle birlikte uyum içerisinde gerçekleşebilir. Ayrıca doğallık, doğaya saygı ve doğa sevgisi ön plana çıkmaktadır.

Bir başka tanıma göre kırsal turizm, turistlerin, doğal ortamlarda tatillerini geçirmek ve değişik kültürlerle bir arada olmak amacıyla kırsal bir yerleşkeye giderek, konaklamaları ve o kırsal yerleşkeye özgü etkinlikleri izlemeleri ya da katılmalarıyla gerçekleşen bir turizm türüdür (Kiper ve Yılmaz, 2008: 160). Yapaylıktan uzaklaşmak, doğal ortamda ruh ve bedenini dinlendirmek ve özellikle büyük şehirlerin stresinden uzaklaşmak isteyenler için uygun bir alternatif turizm türüdür. Farklı kültürlerin birbiriyle kaynaşmasına da olanak sağlamaktadır.

Literatürde kırsal turizm kavramı farklı bakış açılarıyla ele alınmasına rağmen, akademisyenlerin kırsal turizmin temel özellikleri konusunda ortak bir fikir birliği içerisinde olduklarını belirtmek mümkündür. Kırsal turizmin temel özellikleri şu şekilde sıralanabilir (Boyacıoğlu, 2014: 83):

- Kırsal turizm çevreye, insana ve doğal yaşama dayalı bir turizm türüdür,
- Kırsal turizmde özgünlük (otantik) ve yöresellik ön plana çıkmaktadır,
- Kırsal turizm yerel halkla birlikte bütünleşip gelişmiştir,
- Kırsal turizm köy yaşantısıyla iç içe olan tarımsal ve hayvansal ürün çeşitliğini koruyan bir turizm çeşididir,
- Kırsal turizmde ekonomik, çevresel, sosyal ve kültürel amaçlar güdülmektedir,
- Kırsal turizm yerel halka dönük istihdam olanaklarını geliştirmeyi öngörmektedir,
- Kırsal turizmle birlikte oluşabilecek olumsuz etkilerin minimuma indirgenmesi için kırsal turizm aktivitelerinin çevreye ve kırsal alanlara zarar vermeyecek şekilde düzenlenmesi büyük önem arz etmektedir.

Kırsal turizmin, kırsalda yaşayan yerel halka ek gelir ve yeni iş olanaklarının sağlanması, kırsal alanlardan kentsel alanlara olan göç olayını yavaşlatması, kadının çalışmaya aktif biçimde katılımını sağlayarak kadın istihdamını arttırması, yerel halkta kendi kültürünü koruma ve sahiplenme bilincinin artması, (Emekli vd., 2006: 331) bunlara ek olarak yerel halkın birliktelik ve girişimcilik ruhunu da ortaya çıkarması gibi olumlu etkileri olmaktadır (Kızılaslan ve Ünal, 2014: 47). Ancak, kırsal turizm yalnızca yerel ekonomi ile doğru bir biçimde bütünleştiği takdirde beklentileri karşılayabilecek ve yerel halka fayda sağlayabilecektir (Boyacıoğlu, 2014: 84). Kırsal turizmle birlikte belli bir döneme sıkışmış olan turizm anlayışı yılın 12 ayında yapılabilmekte ve böylelikle yerel halk için devamlı bir iş imkanı sağlanmış olmaktadır.

Kırsal turizmin bu gibi olumlu etkilerinin yanında olumsuz etkileri de bulunmaktadır. Başlıca olumsuz etkiler; çevrenin kirlenmesi ve doğanın tahribatı, sosyo-kültürel baskıların artması, konaklama sorununun oluşması, dışarıdan gelen yatırımcıların bölgeyi ele geçirmesi, aşırı ziyaretçi trafiği, aşırı araç ve trafik yoğunluğu vb. gibi sorunlardır (Emekli vd., 2006: 332). Yine, kırsal turizm için doğal alanların yıkılıp yok edilmesi, yeni yapıların plansızca yerleştirilmesi ya da var olan yerleşimlerin bireysel çıkarlar gözetilerek değiştirilmesi, çöp ve atık vb. gibi çevre kirliliği etkenlerinin oluşması olumsuz etkiler arasında gösterilmektedir (Kızılaslan ve Ünal, 2013: 14). Olumlu ve olumsuz etkileri karşılaştırılınca olumlu etkilerin daha öne çıktığı görülmektedir. Olumsuz etkilerin en aza indirilebilmesi için hem yerel halka hem de gelen misafirlere doğa bilincinin kazandırılması kırsal turizmin sürdürülebilirliği açısından çok önemlidir. İnsanlar aslında doğanın kendilerinin olduğunu fark

ettiklerinde doğaya zarar vermekten vazgeçeceklerdir. Kırsal turizm birçok turizm türleriyle uyumlu ve olumsuz etkilerinin en az olduğu alternatif bir turizm türüdür.

Türkiye’de kırsal turizm denildiğinde, çoğunlukla doğa yürüyüşleri ve doğa sporlarını içine alan etkinlikler, alış-veriş ve yeme içmeyi kapsayan gününbirlik köy ziyaretleri anlaşılmaktadır. Bunun yanı sıra kırsal turizm; ülkemizdeki kırsal alanlar ve zengin kültürel miras göz önüne alındığında gerek iç turizm gerekse de dış turizm açısından yüksek bir potansiyele sahiptir (Emekli vd., 2006: 332).

2.2. Kırsal Turist Profili

Kırsal turist; “*kırsal yerlere sadık, kırsal gezilerde tecrübe sahibi, akraba ve arkadaşlarının fikirlerini ana bilgi kaynağı olarak kullanan, yaşadığı ortamda rahatlama ve yeni yerler görme amacıyla uzaklaşma arzusunda güdülenen eğitilmiş yetişkinler*” şeklinde tanımlanmıştır (Ayaz vd., 2012: 105).

Kırsal turist tanımından da anlaşılacağı gibi, genelde kırsal turizm müşteri profili bellidir. Kırsal turizme katılanlar genellikle, orta yaş grubu kişilerden, orta gelir grubundaki yüksek eğitilmiş ve profesyonel meslek sahiplerinden oluşur. Ayrıca çeşitli sportif etkinliklerin kırsal alanlarda giderek yaygınlık kazanması nedeniyle gençlerin de doğrudan olmasa bile kırsal turizme ilgi duymalarına yol açmaktadır. Hatta Avrupa’nın bazı ülkelerinde yalnızca çocukların kabul edildiği “*pedagojik çiftlikler*” bulunmaktadır (Soykan, 2003: 6). Ülkemizde kırsal turizmin yaygınlaşmasıyla birlikte farklı turist tiplerinin geleceği bilinmelidir ve bu farklı turistler, eğitim düzeyleri, çevre bilinçleri yüksek ve kaliteye önem veren kişilerden oluşmaktadır.

2.3. Kırsal Turizmde Konaklama Özellikleri

Kırsal turizmde konaklama, önemli bir konudur. Çünkü kırsal turizmi talep edenler, çoğunlukla ucuzu tercih eden, az ve orta gelir grubundan kişiler olup, yetişkinlerden oluşmakta ve aile ile seyahat edenler ön plana gelmektedir. Diğer taraftan, lüks turizme katılanların da zaman zaman kırsal turizme ilgi duyduğu görülmektedir. O nedenle kırsal turizm turistleri, geniş bir yelpazeye sahiptir. Ekonomik konaklama arayanlar ya da lüks ve konfor bekleyenler, çocuklu aileler veya yalnız gezenler, istekleri geniş olan yetişkinleri bir arada, aynı kırsal mekan içinde memnun etmek oldukça zordur (Soykan, 1999: 71; Ahıpaşaoğlu ve Çeltek, 2006: 77). Başka bir ifadeyle, kırsal turizmde talep değişik kesimlerden gelmektedir. Bu kesimlerin karakteristik özellikleri birbirinden farklılıklar gösterdiğinden dolayı, konaklama türleri ile tüketicinin beklentileri arasındaki ilişki, konaklama türlerinin seçiminde önemli bir etken olmaktadır (Demircioğlu, 1993: 10).

Kırsal konaklama, bir yandan geleneksel konutlarda, o kültürün adetlerine uygun otantik konaklama ve misafirperverlik beklenirken, öte yandan çağdaş konfor arayanların olması da arzu edilir. Bu yüzden kırsal yerleşimlerde eski ve geleneksel konaklama kalıpları bir kenara bırakılmış, onun yerine günümüz konaklama şekilleri kırsal çevrelere uygun hale getirilmiştir (Soykan, 1999: 71).

Kırsal turizmin önemli özelliklerinden biri de, gününbirlik ya da konaklama süresinin çok kısa olmasıdır. Konaklama genellikle bir haftayı geçmez. Kırsal alanlarda sunulan etkinliklerin ve hizmetlerin çeşitliliği o yöreye gelen turist sayısını ve kalış süresini arttırmaktadır (Emekli vd., 2006: 332). Sonuçta konaklamadaki bu artış yerel halkın daha fazla gelir elde edeceği anlamına gelir.

Kırsal alanlarda konaklama alternatifleri çok çeşitlilik göstermektedir. Köy evinden, ekolojik çiftliğe, butik otelden ev pansiyonuna, yayla evinden çadır ya da karavan kampına, ağaç evden ahşap bungalova, kır evinden dağ evine kadar çok farklı seçenekler mevcuttur. Kırsal turizmde konaklama, günümüzde en fazla şu şekillerde yapılmaktadır (Soykan, 1999: 71):

- Köy ve çiftlik evlerinde,
- Çadır veya karavanda,
- Kırsal otel veya motellerde,
- Kırsal pansiyonlarda veya kiralık odalarda,
- Kırsal tatil köylerinde,
- Kırsal ikinci evlerde,
- Akraba, tanıdık veya arkadaş yanında.

Kırsal alanlardaki doğal kaynakların, tarihi ve kültürel değerlerin çeşitliliği, hem turistler hem de turizmle uğraşan işletmeciler açısından oldukça önemlidir. Özellikle sanayinin çok gelişmediği ve küçük işletmelerin ağırlıkta olduğu kırsal alanlarda kırsal turizm girişimciliğinin teşvik edilmesi, kırsal alanların gelişmesi ve kalkınmasında aktif bir rol oynayacaktır.

2.4. Kırsal Alanlarda Kırsal Kalkınmanın Önemi

Kırsal alan kavramı, tarım ve çiftlik etkinliğin ağırlıklı olduğu, kent yaşamını çağrıştıran herhangi bir yerleşim yerinin bulunmadığı sessiz, tenha ve yeşilliklerin bol olduğu alanlardır. Kırsal alanlarda tarım, hayvancılık, ormancılık ve el sanatları gibi geleneksel ekonomik sektörlerde hammadde doğanın kendisi olup, yöre insanların yerinde işlemeyle çeşitli ürünler ortaya çıkmaktadır. Turizm ise bunlara çok sonradan eklenmiştir (Soykan, 2004: 10).

Birleşmiş Milletler Örgütüncü kırsal kalkınma şu şekilde tanımlanmaktadır: “*Kırsal Kalkınma, küçük toplulukların içinde buldukları ekonomik ve sosyal koşulları iyileştirmek amacıyla giriştikleri çabaların birleştirilmesi, küçük toplulukların ulusal bütünle kaynaştırılması ve ulusal kalkınma çabalarına gerekli katkıda bulunmalarının sağlanması süreci olarak tanımlanmaktadır*” (Akça vd., 2001: 30).

Bir başka tanıma göre kırsal kalkınma “*kırsal alanların varlığının devam ettirilebilmesi ve kentli kesime göre daha az ekonomik ve sosyal imkanlara sahip olan kırsal toplumun yaşam şartlarının iyileştirilebilmesi için geliştirilen girişimlere denir*” (Turhan, 2005: 14).

Günümüzde artık kalkınma kavramını “*sürdürülebilir*” sözcüğü ile birlikte kullanılmaktadır. “*Sürdürülebilir kalkınma, doğal kaynak tabanının korunmasını ve yönetimini içermekte, bugünkü ve gelecek kuşakların isteklerinin karşılanması ve bu alanda devamlılığın sağlanması için her türlü teknolojik ve kurumsal düzenlemelerin yapılmasını kapsamaktadır*” (Emekli vd., 2006: 330).

Günümüzde kırsal kalkınma akademisyenler tarafından kırsal turizm, kırsal alanların kalkındırılmasında yeni bir yaklaşım olarak görülmektedir (Emekli vd., 2006: 330). Ayrıca kırsal turizm, kırsal kalkınmada en önemli ve öncü sektörlerden biridir (Çeken vd., 2007: 9). Kırsal kalkınmada kırsal turizmin önemini maddeler halinde aşağıdaki şekilde belirtmek mümkündür (Uçar vd., 2010; Emekli vd., 2006; Köroğlu ve Köroğlu, 2006; Esengün vd., 2002; Soykan, 1999):

- Kırsal turizme bağlı olarak kırsal alanlarda üretilen ürünlere olan talep artmaktadır ve talep artışı sonucunda üretim artmaktadır. Böylece üretim artışı olan ürünler sayesinde yöredeki üreticinin gelir seviyesi de artmaktadır. Böylece kırsal alanlarla kentsel alanlar arasındaki gelir farklılıkları kısmen ortadan kalkmaktadır.
- Kırsal turizmin gelişmesine bağlı olarak yörede turizme doğrudan ve dolaylı mal ve hizmet üreten diğer sektörlerin de gelişmesine olumlu etki yapmaktadır.
- Kırsal turizm sayesinde kırsal alanlarda istihdam, özellikle kadın istihdamını arttırmaktadır. Yerel halkı için ek gelir oluşturmakta ve kişisel gelirleri artan yerel halkın refah düzeyleri artmaktadır. Bunların sonucunda da kamu gelirleri olumlu yönde etkilemektedir.
- Kırsal alanlardaki atıl durumdaki turistik değerler kırsal turizm sayesinde etkin biçimde kullanılabilmekte ve doğal ve yapısal kaynakların korunması, yeniden, yapılandırılması ve güçlendirilmesine yardımcı olmaktadır. Yerel insanlara ekonomik açıdan doğrudan katkısı olmayacak atıl yapıtlar için piyasa ve ekonomik değer oluşturur.
- Kırsal turizm sayesinde düşük maliyetli tatil olanağı yaratılmaktadır. Böylelikle alım gücü düşük olan kesimlerin de turizme katılması sağlanmaktadır.
- Kırsal turizmin gelişmesi ve yörede oturanların kırsal turizmden gelir elde etmeleriyle birlikte kırsal alanlardan kentsel alanlara doğru olan göç yavaşlatılmaktadır.
- Kırsal turizm kırsal alanlardaki nüfusu harekete geçirmekte ve bilinçli bir şekilde örgütlenmesi sağlanmaktadır. Böylelikle kırsal alanlarda turizmin bilinmesi ve gelişmesi sağlanabilmektedir.
- Kırsal turizm kırsal alanlardaki alt yapı ve üst yapı yetersizliğini de zamanla gidermektedir. Ayrıca bilgilendirme, ulaştırma vb. hizmetlerin gelişmesine de katkı sağlamaktadır.

- Kırsal turizm iç turizm ile birlikte dış turizmi de canlandırmaktadır.
- Kırsal turizm bir yanda turistlerin mekan içinde yoğunlaşmasından kaynaklanan ekonomik, sosyal ve psikolojik sorunların giderilmesinde, bir yandan da turizmi geleneksel 3S (deniz, kum, güneş) kıyı turizminin egemenliğinden kurtarmakla kırsal yörelerin dinlendirici özelliğinden yararlanmaya olanak sağlamaktadır.

Kırsal turizmin, kırsal alanlarda gerçekleşmesi ve doğa tabanlı bir turizm türü olması nedeniyle turistler açısından çekicilik arz etmektedir. Günümüzde kırsal alanların doğallığını ve özgünlüğünü tercih eden turist sayısının artmasıyla birlikte kırsal alanların kalkınması hızlanmaktadır.

3. YEŞİLOVA İLÇESİNİN KIRSAL TURİZM POTANSİYELİ

Kırsal turizmin gelişmesinde kırsala bağlı çekicilikler ile insanları kırsala iten nedenler birlikte rol oynamaktadır. Ancak her kırsal alanda turizm gelişmeyeceğine göre, şu temel koşulların varlığı gereklidir: Erişilebilirlik, doğal güzellik ve özgünlük (otantik), tarihsel ve kültürel değerler, konaklama olanakları, kırsal ve geleneksel ürünler, su kaynakları ve rekreasyon etkinlikleri, kırsal halkın turizme istekliliği, yatkınlığı, gelişme kolaylığına sahip olması ve günümüze kadar korunarak gelmiş olması vb. gibi... (Soykan, 2004: 12-13).

Yeşilova ilçesi kırsal alanlarda turizmin gelişebilmesi için gerekli temel şartların çoğunu sağlamaktadır. Bir yörenin yerli ve yabancı turistler açısından turizm çekim merkezi konumunda olabilmesi için, doğal güzelliklerinin yanı sıra tarihi ve kültürel değerleri de içinde barındırması gerekmektedir. Yeşilova bu yüzden gerek doğal zenginlikleri gerekse tarihi ve kültürel zenginliğe sahip yerlerden biridir. Antalya ve Denizli geçiş güzergahı üzerindedir ve sit alanı kapsamındadır. Kırsal turizmde mevsimsel olma özelliği olmadığından dolayı diğer turizm türleriyle çok çabuk bütünleşebilmektedir. Örneğin; Türkiye'nin en temiz gölüne sahip olan ilçe, ayrıca göl manzaralı kayak merkezine sahip olan nadir yerlerdendir. Kayak ve göl turizmini kırsal turizmle entegrasyon yaptığı sürece turizmden yeterli düzeyde pay alacağı da bir gerçektir. Kış aylarında kayak merkezinde kayak yapılabilenkte, ilkbahar aylarında yürüyüş, sonbahar ve yaz aylarında ise tarım turizmi yapılabilir. Yeşilova'nın doğal güzellikleri, tarihi, kültürel zenginlikleri, yöreye has iklimi ve tarımsal etkinlikleri ile kırsal turizm açısından birçok bölgeden daha fazla avantaj sağlamak ve bölgeye olan kırsal turizm talebini arttırmaktadır.

Yeşilova'nın coğrafi yapısı ve sosyo-kültürel özellikleri göz önüne alındığında, birçok açıdan kırsal turizmin geliştirilmesine olanak sağlayacak kriterleri taşıdığı, bu nedenle de var olan potansiyelin değerlendirilmesi gerekmektedir. Bu bölümde Yeşilova ilçesinin doğal, tarihi ve turistik çekicilikleri çeşitli kaynaklardan derlenerek başlıklar halinde verilmiştir.

3.1. Yeşilova'nın Demografik ve Coğrafi Yapısı

Burdur ilinin güzel ilçelerinden biri olan Yeşilova'nın bir tarafı masmavi Salda gölüyle diğer tarafı da yemyeşil orman ve Eşeler dağıyla çevrilidir. Türkiye'nin en derin ve en temiz gölüne sahip ilçenin, yüzölçümü 1351 km² ve rakımı 1200 metredir. Güneybatı Anadolu'da Göller bölgesinde yer alan ilçe, Göller Bölgesinin karakteristik özelliklerini taşımakta olup, Burdur iline 60 km, Denizli iline 94 km ve Antalya iline 160 km uzaklıktadır. İlçeye bağlı 36 köy ve 2 beldesi bulunmaktadır (Anonim, 2008: 231).

3.2. Yeşilova İlçesindeki Turizm Değerleri

Yeşilova ilçesinde, turizm açısından önemli kaynaklara sahip kırsal alanlar içerisinde eşsiz doğa ve göl manzaraları, ormanlar, dereler, çaylar, dağlar, tarihi ve kültürel değerler mevcuttur. Orman ve dağlık alanların av ve yaban hayatı zengin olup keklik, tavşan, yaban domuzu, bildircin gibi türler yaşamaktadır. Salda Gölü, Eşeler Kayak merkezi, yöresel yemekleri, yöresel el sanatları kırsal turizmin uygulanmasını sağlayacak zenginliktedir. Kar yağışının bol olduğu aylarında Eşeler dağında kayak sporu, ilkbahar ve yaz aylarında ise Salda gölünde yüzme, yelkencilik sporu, balık avcılığı ve su sporları yapılabilir. Ayrıca ilçenin köyleri gerek tarım turizmi gerekse çiftlik turizmi açısından önemli potansiyele sahiptirler.

Yeşilova ilçesinin sahip olduğu kırsal alanlardaki tarihi ve kültürel değerler, göl turizmi, av turizmi, yayla turizmi, eko turizm, yeşil turizm ve kamp-karavan turizmi gibi birçok turizm türüne ev sahipliği yapabileceği potansiyeline sahip olmakla birlikte, ilçe kuş gözlemciliği, dağ ve kış sporları gibi aktiviteler açısından da elverişlidir. Salda Gölü ve çevresi doğal güzellikleri ve coğrafi özellikleriyle çok sayıda trekking parkuruna sahip olup, doğa yürüyüşleri için önemli potansiyeli barındırmaktadır. Ayrıca ilçenin köyleri gerek tarım turizmi gerekse çiftlik turizmi açısından önemli potansiyele sahiptirler.

Tablo 1. Yeşilova İlçesindeki Otellerin Oda Sayısı, Yatak Kapasitesi ve Sınıfı

Otel Adı	Oda Sayısı	Yatak Kapasitesi	Sınıfı
Görenler Otel	13	21	1
Berliner Otel	20	36	2
Yıldız Otel	14	40	3
Hotel Lago Di Salda**	25	50	1

Kaynak: <http://www.burdurkulturturizm.gov.tr/TR,70144/turizm-tesisleri.html> (09.01.2016).

**Görüşme sonucunda elde edilmiştir.

Yeşilova ilçesindeki otellerin yatak kapasitesine bakıldığında yaklaşık 150 civarında olduğu ve bu sayının yetersiz olduğu dikkat çekmektedir. Doğal dokuya uygun ahşaptan, taştan ya da kerpiçten butik otellerin yapılması kısmen turizm talebine cevap verebilecektir.

3.2.1. Tarihi ve Kültürel Değerler

Türkiye'nin turizm kaynakları bakımından güçlü olduğu yönleri tarihi geçmişi ve zengin bir kültüre sahip olmasıdır (Yeşiltaş vd., 2009: 255). Yeşilova ilçesi ve çevresi gerek tarihi gerekse kültürel değerler açısından önemli bir potansiyele sahiptir. İlçe ve köylerde camiler, kale surları ve kale kalıntıları, türbe, örenyeri ve çok sayıda höyük bulunmaktadır.

İlçeye bağlı Harmanlı köyü eski yerleşim merkezi olması nedeniyle tarihi varlıklarıyla zengin bir köydür. Bu tarihi varlıkların başında da Harmanlı Camii gelmektedir. Caminin 1207 yılında yapıldığı, mevcut kitabesindeki yazıdan anlaşılmaktadır. Caminin tavadaki ve duvardaki süslemeleri Türk süsleme işlemeciliğinin en güzel örneklerini oluşturmaktadır (Anonim, 2008: 234).

İlçede bulunan camilerden bir tanesi tarihi nitelik taşımaktadır. Kitabelerde bu cami Hicri 1287–Miladi 1870-1871 yılında yapıldığı anlaşılmaktadır. Caminin taşları develerle kıymetli bir Selçuklu eseri olan Akhan'dan getirilmiştir. Günümüzde cami yenilenmiştir. Ayrıca birde Kesikbaş isimli türbe bulunmaktadır. Türbenin Kitabesi olmadığı için kesin bir bilgiye ulaşılamamıştır. Ancak halkın anlattığına göre bu türbede yatan kişinin bir savaş şehidi olduğu, köyü için can verdiği söylenmektedir (Anonim, 2015).

Kayadipi köyünün hemen üzerinde bulunan dağın zirvesinde yarım kalmış, Genç Roma ve Erken Bizans dönemine ait bir kale suru bulunmaktadır. Ayrıca Yarışlı köyünde köy halkı tarafından Asar olarak adlandırılan tepe üzerinde bir kale kalıntısı bulunmaktadır (Anonim, 2008: 234).

İlçe'nin köylerinde Eski Tunç Devri Kalkolitik Döneme ait olduğu tahmin edilen M. Ö. 6. ve 7. Yüzyıllara ait olduğu tahmin edilen pek çok höyük ve örenyeri mevcuttur. Örenyeri ve Höyüklerin bazıları şunlardır: Akçaköy Büyük ve Küçük Höyük, Dereköy Erle Ovası Aşağı ve Yukarı Höyük, Gençali Köyü Höyüğü, Karaatlı Köyü Mancarlı Höyük, Yarışlı Höyüğü, Yazır (Büyükyaka) Höyüğü, Çaltepe Höyüğü, ve Çaltepe Örenyeri.

Yeşilova İlçesi'ne 31 km. uzaklıkta Onacak (Veli Dede) Türbesi, Onacak Köyü eski yerleşim alanı içerisindedir. M. S. 14. – 15. Yüzyıllarda Osmanlı İmparatorluğu dönemindeki Türbenin Veli Dede'ye ait olduğu rivayet edilmektedir. Günümüzde yalnız türbesi kalan Türbe 8 köşe şeklinde ve Türbenin içerisinde 2 adet sanduka bulunmaktadır. Veli Dede naaşı türbenin içerisinde sol tarafta üstü yuvarlak bir lahit içinde yatmaktadır. Onacak Köyü Veli Dede Türbesi, Antalya Kültür ve Tabiat Varlıkları Koruma Kurulunun 21.01.1993 tarih ve 1737 sayılı kararı ile Kültür Varlığı olarak kabul edilmiştir (Yılmaz, 2005: 582).

İlçenin Niyazlar köyünde bulunan türbede, Anadolu'nun Türkleşmesinde görev alan ve Horasandan gelen Selçuklu Beyleri'nden Niyazi Bey yatmaktadır. Türbenin içerisinde Niyazi Beyin mezarı ve kendisi tarafından kullanıldığı bilinen asa, şamdan, tespih gibi eşyalar ve türbede tarihi açıdan önem taşıyan iki lahit bulunmaktadır (Anonim, 2008: 234).

3.2.2. Göl Turizmi ve Kuş Gözlemciliği

Yeşilova ilçe merkezine 4 km. uzaklıkta bulunan Burdur'un en güzel mesire alanlarından biri olan Salda gölü, 1989'da I. Derecede Doğal Sit alanı olarak koruma altına alınmıştır. Türkiye'nin en derin (184 metre), en temiz (Alpar ve Erdem, 2005: 597; Şenol, 2011: 84) ve yüzölçümü 48 kilometrekare olan bir göldür. Salda gölünün suyundaki soda ve minerallerin cilt hastalıklarına iyi geldiği rivayet edilmektedir (Akova, 2013: 50). Günümüzde Sultan Pınarı dinlenme tesisleri, Akçeşme dinlenme tesisleri, Sahil Mola, Belediye Halk Plajı ve Orman Plajı gibi dinlenme tesisleri faaliyet göstermektedir (Yılmaz, 2005: 572). Salda Gölü, ormanlarla kaplı tepelerde,

kayalık arazisiyle ve küçük alüvyal ovalarla çevrili, hafif tuzlu tektonik bir göldür. Özellikle kışın önemli sayılarda pasbaş patka ve dikkuyruk kuşlarının barındığı alandır (Ongun vd., 2015a: 110).

Göl özellikle kış aylarında, bünyesinde barındırdığı birçok kuş türü nedeniyle kuş gözlemciliği açısından büyük bir potansiyele sahiptir. Ayrıca gölde sportif olta balıkçılığı, rüzgar sörfü ve sualtı dalışları yapılmaktadır. Salda gölünün maviliğiyle, ormanın yeşilliğinin iç içe girmesi nedeniyle Yeşilova turizminde önemli bir potansiyel oluşturmaktadır. Yaz aylarında ise özellikle, hafta sonu ve tatillerde, yurt içi ve yurt dışından pek çok ziyaretçi mesire alanları ve plajı doldurmaktadır. Salda ve Doğanbaba orman içi dinlenme yerleri ve kumsalları kamp ve karavan turizmi için önemli bir potansiyele sahiptir. Ayrıca Salda Gölü ve çevresinde doğa yürüyüşleri, dağ tırmanışları, bisiklet binme, kuş gözlemciliği, yamaç paraşütçülüğü ve kış aylarında Kayak Merkezinde kayak yapma olasılığı mevcuttur.

Yarışlı Köyü, Salda Gölü ve Burdur Gölü arasındaki çöküntü havzasında yer alan, denizden yükseltisi 860 m. olan ve tektonik kökenli doğal göllerden biridir. Yörenin en küçük göllerinden olan Yarışlı Gölü yaklaşık 1200 ha alanı kapsamakta olup, (Kesici ve Kesici, 2007) gerek ada gerekse yarımadasıyla birçok kuşa ev sahipliği yapmaktadır. Tuzlu suyu ve sızlıklarıyla bazı kuş türlerinin, özellikle flamingoların konaklama ve yaşam alanıdır (Akova, 2013: 49). Ayrıca angıt, boz ördek, kaşıkga, kızkuşu, sakarmeke, suna ve dikkuyruk için önemli bir kışlama bölgesidir (Ongun vd., 2015a: 110).

2016 yılı Nisan ayında mermer ocaklarının sayısının fazlalığı nedeniyle, başta flamingolar olmak üzere birçok kuş türünü barındıran Yarışlı gölüne, flamingolar ve diğer kuş türleri 50'e yaklaşan mermer ocakları yüzünden göç yollarını değiştirmek zorunda kalmıştır. Yarışlı gölü, göçmen kuşlar için olduğu kadar, orada kuluçkaya yatan onlarca yerli kuş türü için de son sığınak görevini üslenmiş (sanat-magazin.com) olması nedeniyle, mermer ocaklarının vermiş olduğu doğa tahribatı bu kuşlar için tehdit oluşturmaktadır.

3.2.3. Kış Turizmi

Dünyada ve Avrupa'da olduğu gibi Türkiye'de de son yıllarda kış turizmine yönelik turizm hareketlerinde büyük ölçüde talep oluşturmaktadır. Kış mevsiminde gerçekleşen turizm türü olan kış turizmine konu olan en önemli etkinlik kayak sporudur (Hussein ve Saç, 2008: 42). Yeşilova İlçesi Salda Gölü çevresinde yer alan Tınaztepe kış turizmi (kayak sporu) açısından önemli bir potansiyele sahiptir. Salda Kayak Merkezi, Yeşilova ilçesi sınırları içerisindeki Eşeler Dağı Tınaztepe mevkiinde bulunmakta olup Burdur iline 77 km ve Salda Gölü'ne 17 km uzaklıktadır. Kayak tesisinde, en uzun 1600 m, en kısası 500 m olan beş pistten oluşmakta olup, T-Bar tipi 860 metrede zirveye ulaşan iki kişilik teleski bulunmaktadır. 5-10-15-20 km kayaklı koşu ve biatlon yapmaya müsait araziye sahip olan kayak merkezi günübirlik turizme hizmet vermektedir (Anonim, 2015). Son yıllarda küresel ısınma nedeniyle oluşan iklim değişikliklerinin, bu turizm türünü bölgede olumsuz etkilediği görülmektedir.

3.2.4. Yayla Turizmi

Yöre insanının Yörük Kültürünü devam ettirmesi yayla kültürünü de ön plana çıkarmaktadır. İlçe sınırı içerisindeki yaylalar, günümüzde Karadeniz Bölgesi'ndeki yaylaların özelliklerini taşımamakla birlikte, günübirlikçiler için büyük önem arz etmektedir (Yılmaz, 2005: 574). Yeşilova ilçe sınırları içerisindeki Eşeler yaylası en önemli yaylasıdır.

Son yıllarda özellikle Yeşilova ilçesinin köylerindeki yaylalarda ve dağlardaki mermer ocaklarının doğaya vermiş olduğu tahribat nedeniyle yaylalarda etkinlik sayısı azalmıştır. Hemen hemen bütün köylerde mermer ocaklarının yapmış olduğu doğa tahribatını rastlamak mümkündür.

3.2.5. Kırsal Turizm

Yeşilova ilçe sınırları içinde bulunan Çaltepe köyünde, bir köy evinde tatilini geçirmek, çevreyi keşfetmek ve şehrin gürültüsünden uzaklaşmak isteyenler için "Çaltepe Kırsal Konaklama Evleri" yapılan bir projedir. Köyde, eski köy evi tarzında dört çeşit ev bulunmaktadır. Evlerin bahçesinde mevsimine göre meyve ve sebze toplama imkanı vardır. Ayrıca turistler yöresel yemekler, reçeller, salça ve tarhana yapabilmektedirler. Mevsimine göre avcılık, yürüyüş, köy ve kültür turizmi kapsamında il ve ilçelere günübirlik geziler yapabilmektedir (Atar, 2005). Bahçede üretilen ürünlerin kendin topla aktiviteleri ile doğrudan tüketiciye ulaştırılması, pazarlama sıkıntılarını önemli ölçüde giderir (Kiper ve Yılmaz, 2008: 167). Bu ve buna benzer projeleri Burdur ili Yeşilova ilçesinin birçok köyünde hayata geçirmek mümkündür (Ongun vd., 2015a: 106). Özellikle yol güzergahı üzerinde Denizli'ye tur düzenleyen seyahat acenteleri, Çaltepe köy turizmi paket programları ile turların bu noktaya yönlendirilmesi, köyde konaklanması ve bahçelerdeki ürünlerin satışı sağlanmalıdır.

Türkiye, doğudan batıya, kuzeyden güneye coğrafi çeşitliliği son derece fazla olan bir ülkedir. Coğrafi konumları ve kuruluş yerleri itibariyle, doğal ortamlarla bütünleşmiş köylerimizde, doğaya dayalı her türlü sportif etkinliklerin (dağcılık, trekking, yamaç paraşütü, atlı geziler, rafting...) organize edilmesi mümkündür (Soykan, 2003: 5). Yeşilova ilçesinde, buna benzer aktivitelerin yapılabilmesi için, coğrafi konuma sahip çok sayıda köyler mevcuttur.

Batı Akdeniz Kalkınma Ajansı'nın (BAKA) sektörün ilgili paydaşlarıyla birlikte hareket ederek turizmin tüm yıla yayma ve Antalya kıyısındaki turizmin Batı Akdeniz'in iç bölgelerine yayılması amacıyla alternatif turizm kapsamında gül, lavanta, kiraz, kiraz çiçeği toplama, gül ve lavanta yağının çıkarılması etkinliğini turizme kazandırmıştır (Ongun vd., 2015b: 129). Günümüzde Yeşilova'nın bazı köylerinde tarımla uğraşanlar lavanta dikimine ağırlık vermiştir. Lisinia Lavanta Deresi Projesi sayesinde gelecekte Burdur Gölü ile Salda Gölü arasındaki alanlarda yerel halkın hem tarım hem de turizmden ekonomik kazanç elde etmeleri mümkündür. Ayrıca bu köyler lavanta, gül ve şakayık sayesinde tarımla bütünleşen kırsal turizmle tanışmış olacaklardır.

İlçe'nin çarşı merkezinde Yeşilova ilçe ve köylerinde yetişen doğal ve lezzetli sebze ve meyveler Perşembe günleri Yeşilova pazarında satılmaktadır. Yeşilova'nın yakın köylerinden hem satıcı hem de alıcılar bu pazarı doldurmaktadır. İlçe ve köylerin iklim ve tarım koşullarının elverişli olması özellikle tarımsal ürünlerin üretiminde önemli rol oynamaktadır. Yaz aylarında, organik olarak yörede yetişen biber, domates, patlıcan, kavun, karpuz, üzüm, asma yaprağı, salatalık, elma, armut, kiraz ve vişne gibi sebze ve meyveleri bolca bulmak mümkündür. Kış aylarında ise, pekmez, tarhana, ceviz, badem, kuru üzüm, köy peyniri ve kaymak gibi ürünlerin satışı yapılmaktadır.

Yeşilova ve köylerinde hem büyükbaş hem de küçükbaş hayvancılık yapılmaktadır. Burdur ili hayvancılık bakımından ve süt üretim kapasitesi bakımından Türkiye'de ilk sıralarda yer almaktadır. Bu hayvanların yetiştiği büyük çiftliklerde süt sağma, yün kırma, hayvanları besleme ve günlük rutin işlerle uğraşma gibi aktiviteler turizme kazandırılır. Peynir, yoğurt ve süt vb. hayvansal ürünler aracısız bir şekilde turistlere satmak mümkündür. Böylece kırsal alanlarda hayvancılıkla uğraşan yerel halk hayvancılığın yanı sıra turizm sayesinde ek gelir kazanabilir.

4. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Araştırmanın amacı, önemi, kapsamı, sınırlılıkları ve bilgi toplama yöntemi aşağıda açıklanmaktadır.

4.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Çalışmanın konusunu Yeşilova ilçesinin kırsal turizm SWOT analizi oluşturmaktadır. Bu konu kapsamında ilçenin kırsal turizm potansiyelini ortaya koymak, bu yöndeki güçlü, zayıf yönlerini, tehdit ve fırsatları belirlemek amaçlanmıştır. Amaç doğrultusunda, kırsal turizm ile yerel halkın kalkınması ve ilçe turizminin geliştirilmesi açısından, plan ve programların yapılması önem arz etmektedir.

4.2. Araştırmanın Kapsamı

Yeşilova İlçesinin kuruluşu M. Ö. 1400-1500'lü yıllara uzanmaktadır. Tarihin değişik dönemlerinde ise, Lidyalıların, Perslerin ve Romalıların ve Selçukluların egemenliğine girmiştir. İlçenin şu anki yerinde kurulması ise; 1190'lı yıllardan sonra başlamış ve ilçe 1071 Malazgirt savaşından sonra 1093 tarihinde Türklerin eline geçmiştir. O tarihlerde Bizanslılar ile bu bölgede yaşayan Türkmenler arasında küçük çaplı çatışmalar yaşanmış ise de, 1190 tarihinde Alman İmparatoru Frederik Barbaros haçlı ordusunun başında bu bölgeye kadar gelmiştir. Konya Sultanı tarafından gönderilen Osman Bey ve Hüsametdin Bey adlarındaki iki serdar Aleks'i'yi her iki yönden sıkıştırmışlardır. Osman Bey, günümüzdeki Harmanlı köyü yakınlarındaki Harmanlı boğazında, düşman askerlerini sıkıştırmış, Gençali, Karaatlı, Gökçe isimindeki Çeribaşları şiddetli hücumlarla düşmana bu bölgede kuvvetli bir satır atmışlardır. Muharebenin en çetin geçtiği yer Köpekbeli civarı olmuştur. Köpekbeli savaşında ağır yaralanan Osman Bey'e Salda Gölü'nün Eşeler Dağı'nın kuzeydoğu sırtlarında bugünkü Sultan Pınarı namı ile anılan yerde revirde tedaviye alınmıştır (Anonim, 2015). Bu nedenle genç komutana Selçuklu Sultanı tarafından sultanlık payesi ile ödüllendirilmiş olması nedeniyle burada bulunan pınar ve semt, Sultan Pınarı adıyla anılmaktadır. Yine aynı savaşta Bizans askerleriyle savaşırken satır kullanılması ve düşmana burada satır atılarak zayıf verilmesi nedeniyle ilçeye "Satırlar" denmiştir (Anonim, 2008: 231).

Tablo 2. 2000-2015 Yılları Arası Yeşilova İlçesi ve Köylerin Nüfusu

Yıllar	Toplam Nüfus	Yeşilova Nüfusu	Köylerin Nüfusu
2015	16.197		
2014	16.622	5.717	10.905
2013	16.973	5.726	11.247
2012	17.069	4.840	12.229
2011	17.414	4.798	12.616
2010	17.469	4.720	12.749
2009	17.766	4.724	13.042
2008	17.987	4.690	13.297
2007	18.611	4.684	13.927

Kaynak: http://www.nufusu.com/ilce/yesilova_burdur-nufusu (05.02.2016).

1288 tarihli Salnameye göre Satırlar köyü 33 haneli ve 120 nüfuslu idi. 1305 tarihli Salnamede de; ERLE nahiyesinde 148 misafirhane. 18 un değirmeni, 6 dükkan, 1 han, 1 lokanta, 26 cami, 19 sübyan mektebi, 8 tekke, 3 türbe, 38 çeşme ve 26 çamaşırhane olduğu kaydedilir. Aynı zamanda “Eyyüce Kilim” dokunurdu denilmektedir. 1936 yılında Yeşilova adı ile Burdur’a bağlanan Erle nahiyesinin bazı köyleri zaman içerisinde Denizli iline ve bazı köyleri de Burdur iline verilmiştir (Anonim, 2015). 2015 yılı sonu itibari ile ilçe ve köylerinde yaşayanların nüfusu 16.197 kişi olarak tespit edilmiştir (Anonim, 2016).

4.3. Araştırmanın Bilgi Toplama Yöntemi

Çalışmada Yeşilova ilçesinin kırsal turizm açısından doğal ve kültürel turistik arz verilerinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Bu kapsamda Yeşilova ilçesiyle ilgili literatür taranmış ve mevcut durumun belirlenmesi için saha gezisi yapılmıştır. Çalışma, literatür taramaları ve saha gezisi doğrultusunda şekillenmiştir. Elde edilen bilgiler çerçevesinde Yeşilova ilçesinde var olan turizm potansiyeli ve SWOT analizi ortaya konulmaya çalışılmıştır. Çalışma konusu olarak Yeşilova ilçesinin seçilmesindeki neden araştırmacıların bölge sınırları içerisinde yaşamaları, dolayısıyla yöreyi daha önceden bilmeleri, tanınması ve yöre hakkında deneyimlerin olması etkili olmuştur.

5. YEŞİLOVA İLÇESİNİN KIRSAL TURİZMİNE YÖNELİK SWOT ANALİZİ

Bir sektörün, bir faaliyetin, bir firmanın mevcut durumunu ve beklentilerini ortaya koymanın en kolay yolu o konu ile ilgili uzmanlar tarafından SWOT analizinin yapılmasıdır (Akça, 2005: 516). SWOT terimi İngilizcedeki dört kelimenin ilk harflerinden oluşan bir kısaltmadır. Güçlü yönler (Strengths), Zayıf yönler (Weakness), Fırsatlar (Opportunities) ve Tehditler (Threats) (İnayet ve Akbulak, 2010: 204). SWOT analizi; bir sektörün, bir faaliyetin, bir firmanın güçlü-zayıf yönlerini belirlemekte ve dış çevreden kaynaklanan fırsat-tehditleri saptamakta kullanılan bir teknik olmakla birlikte yörenin kırsal turizm açısından güçlü-zayıf ve fırsat-tehditlerini ortaya koyarak ona göre plan ve programların yapılması daha uygun olacaktır.

Bu anlamda SWOT analizinin yapılmasındaki genel amaç; bölgenin sahip olduğu turizme bağlı ve turizmden bağımsız arz potansiyelinin güçlü ve zayıf yönlerinin bilinmesi, analiz edilmesi ve ülkenin turizm hedeflerine uygun stratejilerin seçilmesine yardımcı olmasıdır. Ayrıca, SWOT analizi bölgenin alternatif turizm olanaklarının her zaman değerlendirmeye tabi tutulması, mevcut hataların tespit edilmesine ve düzeltilmesine imkan veren bir araç olmaktadır (Yeşiltaş vd., 2009: 252).

Kırsal turizmde SWOT analizine yönelik çalışmalara gerek yerli gerekse de yabancı literatürde rastlamak mümkündür. Yabancı literatürde kırsal turizmle ilgili SWOT analizine yer veren çalışmalar; Spatariu ve arkadaşları (2010), Mahmoudi ve Hanghsetan (2011), Fons ve arkadaşları (2011) ve Zhang (2012) çalışmaları ile literatüre katkı yapmışlardır. Kırsal turizmle ilgili yerli literatürde SWOT analizine yer veren bazıları ise şunlardır: Çeltek (2004), Akça (2005), Akça (2006), Ün ve arkadaşları (2012), Harbaloğlu ve arkadaşları (2013), Kızılaslan ve Ünal (2014), Polat ve arkadaşları (2014), Ongun ve Gövdere (2014)’deki çalışmaları ile literatüre katkı yapmışlardır. Çalışmalarda çoğunluğunun iller kapsamındaki kırsal turizminin SWOT analizine rastlanması nedeniyle bu çalışmanın ilçe kapsamında ele alınması diğer çalışmalardan farklılık göstermektedir. Ongun ve Gövdere (2014)’deki çalışması ilçe bazında olması nedeniyle bu çalışmaya benzerlik göstermektedir. Yerli literatürde gerçekleştirilen kırsal turizmde SWOT analizine yönelik çalışmalar ışığında Burdur ili Yeşilova

ilçesinin kırsal turizm faaliyetinin Güçlü yönler (Strengths), Zayıf yönler (Weakness), Fırsatlar (Opportunities) ve Tehditler (Threats)'ini yansıtan SWOT analizi aşağıdaki Tablo 3'deki gibi oluşturulmuştur.

Tablo 3. Yeşilova İlçesinin Kırsal Turizm SWOT Analizi^{***}

GÜÇLÜ YÖNLERİ (STRENGTHS)	ZAYIF YÖNLERİ (WEAKNESS)
<ul style="list-style-type: none">•Yörenin bozulmamış bir doğaya sahip olması(Salda Gölü ve çevresinin SİT alanı olması)• Kırsal halkın sıcakkanlı ve misafirperver olması•Fauna, flora ve kuş gözlemciliği (ornitoloji) bakımından büyük bir potansiyele sahip olması• Yörük kültürünün yörede devam etmesi•Antalya ve Denizli illerinin geçiş güzargahı üzerinde olması nedeniyle yöreye gelen seyahat acentelerinin duraklama alanlarının içerisinde olması• Salda Gölü ve Salda Kayak Merkezinin ilçenin sınırları içerisinde olması nedeniyle bu turizm türlerinin kırsal turizm ile entegrasyon kolaylığı• Salda Gölünde yelkencilik gibi su sporlarının yapılabilmesi•Kırsal turizmin 12 ay boyunca uygulanabilirliği•Yeşilova ilçesindeki turizm sektöründe eğitimli personel temininin Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi'ndeki turizm bölümlerinden sağlanabilmesi• Dağların özellikle Eşeler Dağı'nın avcılık, trekking, dağcılık ve diğer yürüyüş sporları için uygun olması• Salda Gölü kıyısındaki mesire alanlarının halka açık ve buralara ulaşım kolaylığının olması	<ul style="list-style-type: none">• Kırsal turizm konusunda yöre halkın yeterli bilgiye ve doğal zenginliklerinin farkında olmaması• Kırsal turizm açısından girişimcilik kültürünün oluşmaması• Yörenin yakın çevre tarafından tanınmasına rağmen, ülke genelinde tanıtım ve pazarlama faaliyetlerinin eksikliği• Konaklama sayısının yetersizliği ve konaklama yerlerinin yörenin dokusuna uygun olmayan betonarme yapılması, görüntü ve yörenin dokusuna ters düşmesi
FIRSATLAR (OPPORTUNIES)	TEHDİTLER (THREATS)
<ul style="list-style-type: none">•Alternatif turizm türlerine ve kırsal turizme olan ilginin artması•Özellikle Avrupa'da yaşayan yöredeki kişi sayısının fazla olması ve yazın ilçeye ziyaret etmeleri• Kırsal alanlarda çok sayıda endemik bitki örtüsü ve yabani hayvanların olması•2023 Turizm stratejisinde Antalya-Burdur-Isparta kapsamında alternatif turizm türlerine ağırlık verilmesi•Antalya ve Isparta havaalanlarının yöreye yakın olması• Batı Akdeniz Kalkınma Ajansı (BAKA)'nın Burdur'da kırsal kalkınma ve kırsal turizmi desteklemesi•Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi bünyesinde Meslek Yüksek Okulun Yeşilova'da açılmış olması	<ul style="list-style-type: none">•Salda Gölü'nün kirlenmesi ve suların çekilmesi doğal yaşam için tehlike yaratmaktadır• Doğal alanların bilinçsizce kullanımından kaynaklanan çevre sorunları (özellikle mermer ocaklarının kırsal alanlara telafisi mümkün olmayan zararlar)•Yöre aşırı kalabalıkla karşılaşırsa, doğal alanların tahribatı, tarım alanlarının turizm için yok edilmesi ve çevre kirliliği ile karşı karşıya kalabilmesi• Bölgenin sosyo-kültürel yapısının bozulması

^{***} Saha gezisi kapsamında ilçe ve köylerdeki kişilerle görüşmeler sonucunda ve literatür çalışmaları baz alınarak kırsal turizm SWOT analizi oluşturulmuştur.

Tablo 3 incelendiğinde Yeşilova ilçesinin kırsal turizm açısından güçlü yönlerinin zayıf yönlerine göre daha çok olduğu görülmektedir. Güçlü yönler ele alındığında yörenin bozulmamış bir doğaya sahip olması kırsal turizm açısından en güçlü yönünü oluşturmaktadır. Bunun yanı sıra halkın misafirperverliği, diğer turizm türleri ile kolay entegrasyonu, seyahat acentelerinin çekim alanlarında olması, ulaşım kolaylığı, üniversitenin varlığı, diğer turizm aktivitelerinin yapılabilirliği ve kırsal turizmin 12 ay uygulanabilirliği ilçenin diğer güçlü yanlarını oluşturmaktadır.

İlçedeki kırsal turizmin zayıf yönleri incelendiğinde ise, yöre halkının kırsal turizm açısından bilinç düzeylerinin yetersiz olması, girişimcilik kültürünün oluşmaması, tanıtım ve pazarlama eksikliği ve konaklama sayısındaki yetersizlik göze çarpmaktadır. İlçe kırsal turizm fırsatları arasında, son yıllarda alternatif turizm türleri içerisinde kırsal turizme olan ilginin artmasıdır. Ulaşım kolaylığı, endemik bitki çeşitliliği, özellikle yazın ilçeye gelen ziyaretçi sayısının çokluğu ve Üniversite bünyesinde Meslek Yüksek Okulun Yeşilova'da açılmış olmasıdır.

İlçe kırsal turizm tehditleri arasında ise, doğal çevre ve kaynakların turizmle birlikte tahribatı ve sosyo-kültürel yapının bozulması yer almaktadır.

6. SONUÇ VE ÖNERİLER

Burdur ili Yeşilova ilçesinde kırsal turizmin geliştirilmesi için yapılması gerekenler şunlardır.

- Kırsal yöredeki yerel halkın ve turizmle ilgili işletmelerin kırsal turizm hakkında bilinçlendirilmesi ve zaman zaman eğitim programlarının düzenlenmesi kırsal turizmin gelişmesini hızlandıracaktır.
- İlçenin sahip olduğu kırsal turizm potansiyelini arttırmak için öncelikle yerel yönetimler, yerel halk, üniversite ve özel sektör işbirliği ile geniş çaplı bir envanter oluşturulmalıdır.
- Özellikle başta Çaltepe köyü olmak üzere diğer köylerde de organik tarıma ağırlık verilmeli ve buraya ziyarete gelen turistlere bu ürünlerin satışı yapılarak yerel halka ek gelir sağlanmalıdır. Yeşilova ilçesinde kırsal turizmle birlikte yerel halkın ek gelir elde edeceği ve bunu neticesinde refah düzeylerinin artacağı ayrıca hem ekonomik hem de sosyal kalkınmanın sağlanacağını söylemek mümkündür.
- Köylerde yörenin doğal yapısına uygun köy evleri yapılmalı veya yerel halk evlerinin bir odasını gelen turistlere açarak turistlerin konaklanması sağlanmalıdır. Bunun içinde yerel yönetimler ya da devlet tarafından düşük faizli ve uzun vadeli krediler sağlanmalıdır.
- Yörede var olan değişik turizm türleri (göl ve kayak turizmi) ile kırsal turizmin uyum sağlanması gerekmektedir. Çünkü kırsal turizm diğer turizm türleriyle çok çabuk uyum sağlayabilir ve böylelikle gelen turistlerin konaklama gün sayısında bir artış olur.
- Salda gölünün orman içi sahasında bisiklet turları, yürüyüş, kamp-karavan, çadır turizmi ve yerel şenlikleri izleme gibi eğlenceye yönelik aktiviteler düzenlenebilir. Bu tür aktiviteler özellikle gençleri bu bölgeye çekebilir.
- Yeşilova'dan geçen turların Antalya-Denizli arasında sadece birkaç saatlik mola verme noktası olmanın dışında bir kırsal turizm yöreni olması sağlanmalıdır. Özellikle kırsal alanlardaki köy evlerinde konaklama sağlanmalı ve turistlerin kırsal turizm aktivitelerine katılımları sağlanmalıdır.
- Ulusal ve uluslararası basında bölgenin tanıtımına ağırlık verilmesi, web sitesinin açılması, yöresel ürünler ve el sanatları için festivallerin organize edilmesi, broşür ve afiş gibi destek yayınların yapılması bölgedeki turizmin hızlı gelişimini sağlayacaktır.
- İlçeye yönelik turizm projelerin ve yatırımların Batı Akdeniz Kalkınma Ajansı (BAKA) tarafından desteklenmesi gerekmektedir.
- İlçe ve köylerindeki mermer ocaklarının istihdam açısından önemli bir yer teşkil etmesine rağmen ileride çevreye verebileceği zararlar açısından şu anda gerekli önlemlerin alınması şarttır. Çevrenin bilinçsizce katledilmesinin önüne geçilmesi gerekmektedir. Suların kirlenmesi, çevrenin tahrip edilmesi gerek fauna gerekse floranın bozulmasına neden olabilir. Ekolojik dengelerin bozulması ileride telafisi mümkün olmayan sonuçlar doğurabilir.
- SWOT analizinde ortaya çıkarılan fırsatların en iyi şekilde artıya dönüştürülmesi için iyi bir planlamanın yanı sıra stratejilerin de belirlenmesi gerekmektedir.
- Tüm bu önerilerin gerçekleştirilmesi için kırsal turizm konusunda deneyimli personelin yetiştirilmesi gerekmektedir. Bu görev de üniversitelere düşmektedir.

Sonuç olarak, Yeşilova'da kırsal turizm için yeterli düzeyde arz kaynağı bulunmaktadır. Bu kaynakların etkin ve verimli bir şekilde kullanılabilmesi için SWOT analizinde ortaya çıkan zayıf yönler gözden geçirilerek uygun çözümler üretilmelidir. Yeşilova kırsalında, kırsal kalkınmanın gerçekleştirilmesi için kırsal turizm önemli bir araç olarak dikkate alınması önemlidir. Gelecekteki ilçe turizmi için, plan ve programlar yapılırken SWOT analizde ortaya çıkan güçlü-zayıf yönlerin ve fırsat-tehditlerin göz önünde bulundurulması, hem yerel halkın hem de yöredeki turizmin gelişmesi açısından önemlidir.

KAYNAKLAR

Ahipaşaoğlu, S., ve Çeltek, E., (2006). Sürdürülebilir Kırsal Turizm, Gazi Kitabevi Fersa Matbaacılık, Ankara.

- Akça, H., (2005). “Burdur İlinin Kırsal Turizm Potansiyeli ve Değerlendirilmesi”, 1. Burdur Sempozyumu, Bildiriler Cilt I, 16 - 19 Kasım, Burdur, 515-517.
- Akça, H., (2006). “Assessment of Rural Tourism in Turkey Using SWOT Analizi”, Journal of Applied Sciences, 6 (13), 2837-2839.
- Akça, H., Esengün, K., ve Sayılı, M., (2001). “Kırsal Alanların Kalkındırılmasında Kırsal Turizmin Rolü”, Standart Dergisi, Şubat, Ankara, 40, 29-35.
- Akova, A., (2013), “Gökyüzünü Sevdiren Göller”, National Geographic Traveller, Nisan, 44-52.
- Alpar, Ö., ve Erdem, B., (2005). “Turizmin Bölgesel Kalkınmaya Etkisi Çerçevesinde Burdur Yöresinde Alternatif Turizmi Geliştirme Stratejileri”, I. Burdur Sempozyumu, Bildiriler Cilt I, 16 - 19 Kasım, Burdur, 591-599.
- Atar, N., (2005), Çaltepe Kırsal Konaklama Evleri, Turizm Haberleri, <http://www.turizmhaberleri-koseyazisi.asp?ID:98> (05.02.2016).
- Anonim (2008). Gelişen Burdur, Burdur Ticaret ve Sanayi Odası (TSO) Yayınıdır.
- Anonim (2015). Yeşilova Kaymakamlığı Web Sayfası (<http://www.yesilova.gov.tr>), (28.12.2015).
- Anonim (2016). http://www.nufusu.com/ilce/yesilova_burdur-nufusu (05.02.2016).
- Ayaz, N., Yeşiltaş, M., ve Türkmen, F., (2012). “Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Kırsal Turizme Bakış Açıkları ve Algıları Üzerine Bir Araştırma”, KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, 14 (22), 103-112.
- Boyacıoğlu, E., Z., (2014). “Kırsal Turizmde Kadın Girişimciliği: Edirne Örneği”, International Journal of Social and Sciences, 4(2), 82-90.
- Çeken, H., Karadağ, L., ve Dalgın, T., (2007). “Kırsal Kalkınmada Yeni Bir Yaklaşım Kırsal Turizm ve Türkiye’ye Yönelik Teorik Bir Çalışma”, Artvin Çoruh Üniversitesi Orman Fakültesi Dergisi, 7(1), 1-14.
- Çeltek, E., (2004). “Kırsal Turizm ve Tokat İlinin Kırsal Turizm Potansiyelinin S.W.O.T. Analizi”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Demircioğlu, G., (1993). “Kırsal Turizm Nedir?”, Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi, Yıl: 11, Sayı:5, Eylül-Ekim, Ankara, 8-10.
- Emekli, G., Südaş, İ., ve Soykan, F., (2006). “Göç, Kırsal Kalkınma-Kırsal Turizm ve Türkiye”, [http://www.meteoroloji.gov.tr/2006/araştırma/files/Sera Gazi Salim.pdf](http://www.meteoroloji.gov.tr/2006/araştırma/files/Sera%20Gazi%20Salim.pdf). 324-340. (01.01.2016).
- Esengün, K., Akça, H., ve Sayılı, M., (2002). “Dağlık ve Ormanlık Alanlarda Kırsal Turizm Faaliyeti ve Sürdürülebilir Kırsal Kalkınma”, I. Ulusal Ormanlık Kooperatifleri Sempozyumu, 22-23 Mart, Kastamonu, 97-102.
- Fons, M. V., Fierro, J. A., and Patino, M. G. (2011). “Rural Tourism: A Sustainable Alternative”, Applied Energy, 88, 551-557.
- Harbalıoğlu, M., Özel, G., ve Erkan, B., (2013). “Kilis İlinin Kırsal Turizm Potansiyeli ve Sosyo-Ekonomik Kalkınma Açısından Değerlendirilmesi”, International Journal of Social and Sciences, 3 (2), 55-61.
<http://sanat-magazin.com/yazarlarimiz/sahikaoner/burdur-yarisli-golu-filamingolarin-hazin-sonu/> (04.05.2016).
- Hussein, T., A., ve Saç, F., (2008). Genel Turizm Gelişimi-Geleceği, Siyasal Kitabevi, Ankara.
- İnayet, Z., ve Akbulak, C., (2010). “Troia Tarihi Milli Parkı’ndaki Turizm Potansiyelinin Swot Analizi İle Değerlendirilmesi”, 11. Ulusal Turizm Kongresi, 2-5 Aralık Kuşadası, (Ed. Çolakoğlu, O., E.), Detay Yayıncılık, 1. Baskı, Ankara, 203-213.
- Kesici, E., ve Kesici, C., (2007). “Yarışlı Gölü (Yeşilova-Burdur) Makrohidrofitleri”, <http://www.akademi.net/USG/USG2007/CK/ck25.pdf>. (28.12.2015).
- Kızılaslan, N., ve Ünal, T., (2013). “Manisa Spil Dağı Milli Parkı Kırsal Turizm Potansiyelinin Belirlenmesi”, Gaziosmanpaşa Bilimsel Araştırma Dergisi, Sayı: 7, 10-29.

- Kızılaslan, N., ve Ünal, T., (2014). "Tokat İlinin Ekoturizm/Kırsal Turizm Potansiyeli ve SWOT Analizi", *Gaziosmanpaşa Bilimsel Araştırma Dergisi*, Sayı: 9, 45-61.
- Kiper, T., ve Yılmaz, E., (2008). "Şarköy-Kumbağ Arasında Kırsal Kalkınmayı Destekleyici Turizmin Olabilirliği ve Yerel Halkın Rolü", *Tekirdağ Ziraat Fakültesi Dergisi*, 5 (2), 159-168.
- Köroğlu, A., ve Köroğlu, Ö., (2006). "Kırsal Turizmin Yöre Kalkınmasındaki Rolü: Buldan Yöresi Kırsal Turizm Potansiyeli", *Buldan Sempozyumu*, 23-24 Kasım, 233-242.
- Küçükaltan, D., (1997). *Trakya Ekonomisi İçin Bir Bölgesel Kalkınma Modeli: Kırsal Turizm.*, 7. Ulusal Bölge Bilimi Bölge Planlama Kongresi, 1. Kitap, İzmir 20-22 Ekim, Pro-Ofset Matbaacılık, İzmir.
- Mahmoudi, B., and Haghsetan, A. (2011). "Investigation of Obstacles and Strategies of Rural Tourism Development Using SWOT Matrix", *Journal of Sustainable Development*, 4, 136-141.
- Mercan, Ş., O. ve Pak, A., (2014). "Küreselleşme Sürecinde Turizmin Kırsal Boyutu: Kırsal Turizmin Dünü ve Bugünü", *Türk Bilimsel Derlemeler Dergisi*, 7 (2), 29-33.
- Ongun, U., Gövdere, B., ve Kaygısız Durgun, A., (2015a). "Burdur İlinin Kırsal Turizm Potansiyelinin Değerlendirilmesi: Sorunları ve Çözüm Önerileri", *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt: 7, Sayı: 12, 99-116.
- Ongun, U., Gövdere, B., ve Kaygısız Durgun, A., (2015b). "Isparta İli Kırsal Alanlarında Yapılabilecek Kırsal Turizm Türlerinin Kırsal Kalkınmaya Etkisi", *International Journal of Social and Economic Science*, 5 (1), 122-131.
- Ongun, U., ve Gövdere, B., (2014). "Bölgesel Kalkınmada Kırsal Turizmin Etkisi: Ağlasun Yeşilbaşköy Örneği", *International Journal of Social and Sciences*, 4 (2), 51-57.
- Polat, E., Özdemir, S., S., ve Özdemir, M., (2014). "Kırsal Turizm Potansiyelinin SWOT Analizi ile Değerlendirilmesi: Balıkesir Örneği", *Coğrafyacılar Derneği Uluslararası Kongresi Bildiriler Kitabı*, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, 4-6 Haziran, Muğla, 143-153.
- Soykan, F., (1999). "Doğal Çevre Kırsal Kültürle Bütünleşen Bir Turizm Türü: Kırsal Turizm", *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, Yıl: 10, Türkçe, Mart-Haziran, 67-75.
- Soykan, F., (2003). "Kırsal Turizm ve Türkiye Turizmi İçin Önemi", *Ege Coğrafya Dergisi*, 12, İzmir, 1-11.
- Soykan, F., (2004). *Bir Turizm Coğrafyası Araştırması: Kırsal Alanların Turizm Potansiyelinin Saptanması ve Şirince Köyüne (İzmir) Uygulaması*, Ege Üniversitesi Basımevi, İzmir.
- Spatariu, E. C., Trandafir, R. A., and Lazar, C. M. (2010). "The Swot Analysis of the Rural Tourism in the South-Eastern Rromania", *Ovidius University Annals*, 10, 1315-1319.
- Şenol, F., (2011). *Turizm Coğrafyası ve Dünya Kültürel Mirası*, Detay Yayıncılık, 2. Baskı, Ankara.
- Turhan, M.,S., (2005), "Avrupa Üyeliği Yolunda Türkiye Kırsal Kalkınma Tedbirleri Uygulama Süreci", *Uzmanlık Tezi*, Tarım ve Köyişleri Bakanlığı Dış İlişkiler ve Avrupa Topluluğu Koordinasyon Daire Başkanlığı, Ankara.
- Uçar, M., Çeken, H., ve Ökten, Ş., (2010). *Kırsal Turizm ve Kırsal Kalkınma: Fethiye Örneği*, Detay Yayıncılık,
- Ün, E., Tutar, F., Tutar, E., ve Erkan, Ç., (2012), "Ekonomik Kalkınmada Kırsal Turizmin Rolü: Türkiye Örneği", *International Conference On Eurasian Economies*, Session 4C, Turizm, 345-350.
- Yeşiltaş, M., Çeken, H., ve Öztürk, İ., (2009). "Karadeniz Bölgesindeki Turizm Olanaklarının Swot Analizi İle Değerlendirilmesi", *Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Yıl: 2, Sayı: 3, 250-269.
- Yılmaz, O., (2005). "Burdur İli'nin Turizm Potansiyeli", *I. Burdur Sempozyumu*, *Bildiriler Cilt I*, 16 - 19 Kasım, Burdur, 569-590.
- Zhang, X. M. (2012). "Research on the Development Strategies of Rural Tourism in Suzhou Based on SWOT Analysis", *International Conference on Future Energy, Environment, and Materials*, 16, 1295-1299.

DETERMINANTS OF ECONOMIC GROWTH: AN APPLICATION WITH UNBALANCED PANEL ANALYSIS IN OECD COUNTRIES

EKONOMİK BÜYÜMENİN BELİRLEYİCİLERİ: OECD ÜLKELERİNDE DENGESİZ PANEL ANALİZİYLE BİR UYGULAMA

Öğr. Gör. Dr. Sevgi SEZER¹

Yrd. Doç. Dr. Tezcan ABASIZ²

ABSTRACT

One of the most important indicators of the increase in economic and social welfare in a country is the economic growth phenomenon. There are several studies in the literature that aimed to identify the components of economic growth and their contribution to growth. In the present study, economic growth indicators were selected as investments, population, human capital, employment, public investments and the size of logistics industry. To determine economic growth indicators in 34 OECD countries, unbalanced panel analysis is conducted in the present study. As a result, it was determined that study variables of logistics and fixed capital investments were positive and statistically significant at the same time. This finding reflected that the size of the logistics industry and fixed capital investments increased per capita income in OECD countries.

Keywords: Economic Growth, OECD, Unbalanced Panel Analysis.

JEL Classification Codes: 047, 053, E13, R11.

ÖZET

Bir ülkenin iktisadi ve sosyal refah düzeyindeki artışın en önemli göstergelerinden biri ekonomik büyüme olgusudur. Ekonomik büyümenin bileşenleri ve büyümeye katkılarının belirlenebilmesi amacıyla literatürde çok sayıda çalışma mevcut olup ekonomik büyümeyi belirleyen değişkenler tespit edilmeye çalışılmıştır. Bu çalışmada, ekonomik büyüme belirleyicisi olarak yatırım, nüfus, beşeri sermaye, istihdam, devlet yatırımları ve lojistik sektör büyüklüğü değişkenleri alınmıştır. Çalışmada 34 OECD ülkesindeki ekonomik büyümenin belirleyicisinin ortaya konulması için dengesiz panel analizi yapılmıştır. Sonuçta, çalışma değişkenlerinden lojistik ve sabit sermaye yatırımı değişkeninin pozitif ve aynı zamanda istatistiksel olarak anlamlı olduğu tespit edilmiştir. Bunun anlamı OECD ülkelerinde lojistik sektör büyüklüğünün ve sabit sermaye yatırımlarının kişi başına geliri artırıcı etkide bulunduğudır.

Anahtar Kelimeler: Ekonomik büyüme, OECD, Dengesiz Panel Analizi.

JEL Sınıflandırma Kodları: 047, 053, E13, R11.

1. INTRODUCTION

Economic growth is the topic of frequent debate among economists. There are several economic growth theories that could be found in the literature. Developed economic growth theories were influenced by the economic and social characteristics of their time and assigned different missions to the state in economic and social fields. In these theories, the state was assigned sometimes active, sometimes passive and sometimes non-interventionist tasks.

¹ Uludağ Üniversitesi, Karacabey Meslek Yüksekokulu, Yönetim ve Organizasyon Bölümü, ssezer@uludag.edu.tr

² Bülent Ecevit Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İktisat Bölümü, tezcan_abasiz@hotmail.com

Neo-classical growth theory advocated the balanced growth where per capita capital, per capita production or consumption would increase at the same rate. Neo-classical theory considers technological advances and population increase as external factors and assigns no particular role to the state. In other words, there is no state intervention. However, even in that case, there is the problem of considering the main determinants of growth such as accumulation of knowledge, technology and human capital as external.

On the other hand, endogenous growth theories stress the significance of the state in economy and advocate that developed economies could maintain a sustainable growth mechanism without experiencing recession. In these theories, state plays an active role and could provide more quality health and education services, promote R&D (research and development) and technology transfers, protect property rights, reinforce communication networks and thus, could establish an open economic system. In other words, in endogenous growth theories, in-system powers fuel the economic growth.

Since the emergence of the new growth theory, studies that scrutinized the topic from two different perspectives in economic growth literature pioneered other studies. The first is the classical Solow total production function approach that addresses the problem whether per capita income growth rates in economies have the tendency to converge in the long run. The works of Solow (1956), Aschaur (1989) and Mankiw et al. (1992) could be given as examples of this approach. The second group of studies are those that focused on conditional convergence discussions that stressed the identification of principal resources of economic growth. The studies of Barro and Sala-i- Martin (1991; 1992), Mody and Wang (1997), Madden and Savage (2000), Demurger (2001), Datta and Agarwal (2004), Ding et al. (2008) could be given as examples of this line of debate. During initial studies, ample evidence was found which supported that growth rates in per capita income had the tendency of convergence in the long run in most countries (Barro and Sala-i-Martin, 1991, 1992; Islam, 1995). In the studies conducted later on, several determinants of economic growth were identified. For instance, Chen and Fleisher (1996), Fleisher and Chen (1997), Mody and Wang (1997), Madden and Savage (2000), Demurger (2001), Datta and Agarwal (2004), Ding et al. (2008) determined that fixed capital investments, public infrastructure investments, transportation and telecommunication investments, foreign direct investments (FDI), government expenditures, population increase or density, human capital, foreign trade and R&D were among the determinants of the economic growth.

Thus, the present study aims to identify economic growth determinants in 34 OECD countries between the years of 1968 and 2014. The limitations of the study were the differences in OECD memberships of these countries, in the availability of statistical data for these countries during these years. For these reasons, unbalanced panel analysis was conducted.

The present paper is organized as follows: The first section includes a literature review. In the second section, the economic model developed based on the OECD country data between 1968 and 2014 and the research method are discussed. In the final section, analysis results and recommendations are presented.

2. LITERATURE REVIEW

Economic growth has always been the focus of economics literature. Certain previous studies reported evidence for the convergence tendencies of increase in income per capita in countries in the long run (e.g. Barro and Sala-i-Martin 1991, 1992, İslam 1995, Sala-i-Martin 2002). Other previous studies determined various tools of economic growth such as fixed investments, public infrastructure, transportation and telecommunication investments, FDI, government spending, population increase or density, human capital, trade and R&D (e.g., Chen and Fleisher 1996, Fleisher and Chen 1997, Mody and Wang 1997, Madden and Savage 2000, Demurger 2001, Datta and Agarwal 2004, Ding et al. 2008). Since Chinese economic growth improved rapidly, it was very well researched (e.g., Mody 1997, Wang, Raiser 1998, Demurger 2001, Weeks and Yao 2003, Ding et al. 2008).

When these studies are more specifically investigated, it would be observed that Madden and Savage (1998) examined the correlation between telecommunications investments and economic growth in Central and Eastern European countries. The study stressed that unsatisfactory telecommunication infrastructure investments should be increased in these countries to improve international trade and competitiveness and regional productivity. Also in a study by Madden and Savage (2000), the correlation between economic growth and telecommunications was investigated by adding telecommunication investments to the Cobb Douglas production function in Mankiw's growth model for 43 countries. They utilized main telephone line data for

telecommunications indicator. As a result, they determined that the increases in economic growth and international trade were positively affected by telecommunication investments. Röller and Waverman (2001) studied the relationship between economic growth and telecommunication infrastructure investments in 21 OECD countries for the 20-year period between 1970 and 1990. Study findings reflected a significant and positive correlation between economic growth and telecommunication investments.

Li, Zhang and Zhou (2003) utilized regression analysis in a study they conducted in Tianjin, China. Thus, they explained the relationship between logistics costs and GDP and found the correlation between the development of the logistics industry and the economic development. The study ignored the direction of the change of the correlation between the growth in the logistics industry and the per capita income growth rate. However, it was demonstrated that the developments in national economies were significant in determination of the presence of and the change in the correlation between logistics industry and national economy.

Datta and Agarwal (2004) investigated the effect of telecommunication infrastructure investments on economic growth in the long term in 20 OECD countries using dynamic panel analysis method in their study. Phone lines per 100 individuals was used as a variable in this study. Correlations between consumer spending, population increase, openness of the country, past GDP and delayed growth were also investigated in the study model. The study concluded that telecommunication infrastructure investments affected economic growth positively in the long run and countries that increased these investments would gain more economic growth impetus.

Liu, Li and Huang (2006) analyzed the dynamic correlation between the development of logistics industry in China and GDP growth, utilizing logistics and GDP variables. Based on the fact that logistics industry data did not include a specific definition for Chinese logistics industry and the views that logistics generally included transportation, storage, distribution and loading services and transportations had a lion's share among these services, traffic turnover volume data were utilized in this study. According to empirical unit root and co-integration test findings conducted within the context of econometric analysis, developments in logistics industry in China affected GDP positively and increased the growth rate between 1953 and 2004.

Lu and Yang (2006) examined the manufacturing corporations' investments in important international logistics regions of Kaohsiung in Japan and Hong Kong, and Shanghai harbors in their study. It was found that investors preferred to invest these regions and harbors due to corporate tax incentives, government productivity, labor costs and the advantages in energy costs. It was unraveled that Hong Kong and Kaohsiung harbors had the advantages of international logistics regions infrastructure, political and fiscal investment criteria and the investments preferred these regions as a result.

Hong (2007) analyzed how transportation investments in Chinese provinces affected foreign investments in his study. Study findings indicated that increase in transportation infrastructure investments increased logistic activities and as a result of tax deductions and low labor costs, foreign investments increased in these regions.

Zahra, Azim and Mahmood (2008) scrutinized the effect of developments in communications infrastructure on economic growth using panel data analysis method. The study was conducted in low income, medium income and high income group countries between 1985 and 2003. The correlations between economic growth and fixed investments, population increase, public expenditures and communications infrastructure in scrutinized nations were examined in the study. Study findings demonstrated that communication infrastructure investments significantly increased economic growth.

Yang, Wang, Luqian Wang (2010) analyzed primarily the correlation between direct foreign investments and GDP in their study that scrutinized the effect of direct foreign investments in logistics industry on economic growth. Time series analysis was conducted with annual data for 1998-2008 period. GDP was taken as the dependent variable, while foreign investments variable was accepted as the independent variable. Study findings showed that there was a correlation between direct foreign investments in logistics industry and economic growth.

Aibin, Pionpion and Yuanli (2010) demonstrated the relationship between the logistics industry and economic growth in Xuzhou region using 2000-2009 annual data in their study. GDP was taken as the dependent variable and cargo space was taken as an explanatory variable for logistics capacity and annual data were utilized. Study findings reflected a mutual correlation between economic growth and logistics in Xuzhou region.

In a study by Chu (2012), correlation between logistics and economic growth in China was analyzed for the 1997-2007 period using panel data analysis method. In the study, effects of investments, population, human

capital, employment, public expenditures and logistics (communication, storage and telecommunication) investments within total investments on economic growth were scrutinized. Number of landline phones per capita was accepted as logistic capital variable. Study findings demonstrated that logistics investments resulted in economic growth in the long run.

Hu, Gan and Gao (2012) attempted to measure the effect of logistic infrastructure investments on regional growth in central China between 1986 and 1995. It was determined that central Chinese logistic infrastructure investments were still low level at the end of the study. It was stressed that logistics investments and incentives for logistics investments should be increased, logistics costs should be reduced and optimal logistics environment should be established in the study. Röller and Waverman (2014) investigated the correlation between telecommunications infrastructure and economic growth with simultaneous analysis technique for the twenty-year period between 1970 and 1990 in 21 OECD countries. Study findings showed that telecommunication investments positively affected the economic growth function.

Despite its significance, the effect of logistics (as the whole industry) on economic growth indicators was not thoroughly studied. However, the effects of transportation and telecommunication infrastructure as sub-industries of logistics are widely researched. For instance, Mody and Wang (1997) examined various determinants of Chinese coastal growth in the second half of 1980's using the panel data of 23 industries between 1985-1989 and revealed that both transportation and telecommunication infrastructures were the growth factors in that period. Demurger (2001) investigated the correlation between Chinese infrastructure investments and economic growth using a sample panel data form for 24 Chinese provinces between 1985 and 1998 and found that both transportation and telecommunication infrastructures contributed to economic growth significantly. Recently, Ding et al. (2008) examined the role of telecommunication infrastructure in Chinese regional economic growth between 1986-2002 using System-GMM estimation method and conditional convergence structure and revealed that telecommunication infrastructure increased economic growth and there was an obvious regional revenue convergence.

The aim of the present study is to fill the gaps in the literature. Although there are series of studies in the literature, there are certain basic problems. First, some studies attempted to identify economic growth determinants in a single country and using a few independent variables. However, the countries scrutinized in these types of econometric models were generally developed nations. Another problem was the inability to access long-term data despite the fact that the addressed countries were developed nations. Comparative studies on a single or a few developed countries were conducted, however a generalization for the global economy has not been possible.

The second problem in the literature is the fact that OECD countries were not studies in long time periods and with all member data. In the present study, both long time sections and all OECD member countries are included in the model, logistics industry variable that contributes the economic growth the most is also added and it was considered that such an analysis would be more explanatory.

3. ESTIMATION MODEL AND METHODOLOGY

In the application stage of the study, panel data analysis was used as the econometric model. Econometric literature that could be found in the present section of the article is drawn mostly on Stock and Watson (2011) and Gujarati (2011), Greene (2003) and Wooldridge (2003). Three different econometric and statistical data types are used for the analysis of the existing correlations between economic variables. These are time series, horizontal section data and panel data which is a mixture of the first two (Greene 2003:612). Recently, most applied econometric studies started to use panel data method. It is possible to define the panel data method as the collection of section observations such as households, corporations and nations for a certain time period.

Based on the fact that whether the data observations are missing, certain econometric expressions are utilized. The condition where panel dataset contains equal time series for each horizontal section is called a balanced panel and where times series varies for each horizontal sections is called an unbalanced panel (Wooldridge 2003:250). Since the dataset used in the present study is an unbalanced panel dataset, unbalanced panel was implemented. Certain methods could be used to work with unbalanced panel datasets:

- When the missing observations in data are random, methods used for balanced panels could be developed for unbalanced panels and estimations are consistent.
- It could be recommended to fill the gaps using certain algorithms instead of losing the data with missing observations.

Structural model for the unbalanced panel data analysis could be written as follows.

$$Y_{it} = X_{it}\beta_i + u_{it} \quad i = 1, 2, \dots, n, t = 1, 2, \dots, T \quad (1)$$

$Y_{it} = 1$ if $Y_{it} > 0$, the second line could be expressed as follows:

$$Y_{it} = 1(X_{it}\beta_i + u_{it} > 0)$$

In the second part of the study, the effect of logistics industry on the economies of 34 OECD countries was investigated using unbalanced data analysis. The time interval was chosen as 1970-2013. In the second part of the study, unbalanced panel data analysis was conducted using the model depicted below. In the present study, four different models were implemented using the same or similar econometric model variables to the ones used in the reviewed empirical studies in literature. Statistical data used in the study were obtained from OECD and World Bank databases.

Neoclassical growth model anticipates that long term real growth rates of developing and developed economies would converge based on the assumption that technological level is constant across all nations. This hypothesis is called the convergence hypothesis in the literature. The correlation between economic growth and certain variables was established as a result of tests conducted with different countries and variables within the framework of the convergence theory. The point of origin of these studies that Chu (2012) also took as an example was Barro and Martin (1991; 1992), however the following studies investigated the correlations between the economic growth and fixed investments, public infrastructure investments, transportation and telecommunication investments, direct foreign capital investments, public expenditures, population size and distribution, human capital, trade, and R&D investments. The first econometric model was created by adapting the model used by Chu (2012) in the study that investigated the correlation between economic growth and logistics using panel data analysis in 1998-2007 China to OECD countries. The same variables used by Chu's model were taken to create the model shown below. However, although the variable that reflects the membership of China in World Trade Organization (WTO) was used in Chu's study, this variable was excluded from the present study. Because, only Estonia among the OECD countries became a WTO member in 1999, other 33 OECD member states became a member in 1995. Thus, it was considered that the inclusion of the WTO variable in the model would be meaningless. Furthermore, Chu created the LOGIS variable that reflects the share of logistics investments in the total investments during these years in China. In the present study, LOGIS data was created and included in the model with the same data for OECD countries, further calculations were avoided. 1968-2013 data for 34 OECD member states was used in the present study. The model was as follows:

$$GRTH_{it} = \gamma GRTH_{i,t-1} + \beta_1 Ln(GDP)_{i,t-1} + \beta_2 INV_{it} + \beta_3 POP_{it} + \beta_4 HC_{it} \\ + \beta_5 EMP_{it} + \beta_6 GOV_{it} + \beta_7 LOGIS_{it} + \mu_i + v_{it}$$

Table 1. Variables Used in the Model

GRTH	Per capita annual growth rate
Independent Variables	
LOGIC	The size of the logistics industry which is the total of the transportation, storage, mail, and telecommunications industry sizes
EMP	Ratio of employment to total population over 15
GOV	Government expenditures
HC	Number of individuals with a higher education degree
INV	Fixed capital investments
POP	Annual population growth rate
GDP1	Lagged per capita GDP value
GRTH1	Lagged value of annual per capita GDP growth rate

3.1. Panel Unit Root Tests

In panel data analyses, primarily the stationarity of the series is investigated to determine whether they contain a unit root. Of the series contain a unit root, the difference of the series is taken and the analysis is continued. Unit root tests in panel data models were proposed in the works of Levin and Li (1992, 1993), Breitung and Meyer (1994), Quah (1994), Maddala and Wu (1999), Hadri (2000), and Im, Pesaran and Shin –IPS (2003). In the present study, whether the stationarity of the series contained a unit root was determined with Im, Pesaran Shin - IPS unit root test. Test result demonstrated that all variables were stationary, in other words, they do not contain a unit root. Thus, there was no need to take the difference of the variables.

Three types of models are used in panel data analysis: pooled or classical model; fixed effects model; and random effects model. Initially, F test was used to determine whether the pooled model was valid. Based on the

F test result, H_0 hypothesis was rejected and it was determined that there were individual effects and thus, it was concluded that the pooled model was not adequate. Then, to determine whether the fixed effects or random effects model was suitable, Hausman test was used. This test is used to make a choice between fixed effects and random effects models. The most significant difference between fixed effects and random effects models is whether the unit effect was related to the independent variables or not.

- Hausman test measures whether there is a correlation between the unit effect, hence the error term and explanatory variables, in other words, whether the random effects model was appropriate.
- If there is no correlation between the error term and explanatory variables, random effects models is valid.
- H_0 = Random effects model is adequate. If H_0 is rejected, fixed effects model is suitable.

3.2. Fixed and Random Effects Models

Coefficients used in econometric analyses take on different values for different units in different periods of time. In such a situation, the number estimated parameters would surpass the number of estimations used, resulting in an inability to estimate the model. By the variability of error terms and coefficients in studies conducted with panel data analysis, different assumptions could be made to obtain different models. The models obtained with different assumptions are the “fixed effects” and “random effects” models. In both models, it is assumed that error terms are distributed independently and in the form of $N(0)$ for all individuals and in all time periods (Griffiths 1993). In studies conducted using panel data, a way to include the variations that occur due the differences between units or between the units and within time is to assume that the existing variation caused a variation in some or all of the regression model coefficients. The models where the coefficients are assumed to vary based on units or units and time are called “fixed effects models” (Pazarlıoğlu, 2001). Fixed effects model is a method that is used to control the variable which is excluded when it changed based on units (households, corporations, countries, etc.) but did not change with time.

In fixed effects model, variables that define the dependent (Y) variable, related to the independent variable (X) and change in time should be included in regression to prevent excluded variable bias. Fixed effects model could be expressed as follows when $i=1, \dots, n$ and $t=1, \dots, T$, or with multiple regression method:

$$Y_{it} = \beta_1 X_{(1,it)} + \dots + \beta_k X_{(k,it)} + \alpha_i + \dots + u_{it}$$

$$Y_{it} + \beta_0 + \beta_1 X_{1,it} + \dots + \beta_k X_{k,it} + \gamma_2 D2_i + \gamma_3 D3_i + \dots + \gamma_n Dn_i + u_{it}$$

In studies conducted with panel data analysis, the reason for variations that occur based on units and time could not be examined only with the fixed effects model. It could be examined with random effects model as well. Random effects model could be written as follows:

$$Y_{it} = X_{it}\beta_i + v_{it} + u_{it}, \quad i = 1, 2, \dots, n, \quad t = 1, 2, \dots, T$$

While each horizontal section has its own constant value in fixed effects model, in random effects model, the constant is the mean value of all horizontal section constants. However, if time period count (T) is large and the sample section data count (N) is small, fixed effects model is preferred with the expectation of a smaller difference between the results of the two estimations.

If the presence of unit and/or time effects is found as a result of the tests conducted in panel data analyses, it needs to be decided whether these effects are fixed or random. The decision to use either fixed effects or random effects model in panel data analyses is made by applying ‘‘Hausman Model Identification Test.’’ Hausman test aims to determine whether there is a correlation between the explanatory variables of the model and specific effects that belong to the model by assuming the specific effect that belonged to the model was random. Hausman test results conducted for this purpose are as follows:

Table 2. Hausman Test Results

Correlated Random Effects – Hausman Test – Random Effect Test for Horizontal Section		
Test Summary	Chi Square Statistics	p value
Horizontal Section Random	4.2035	0.5205

When the probability value of Hausman test statistic is smaller than 0.005, fixed effects model is valid. The probability value of the above Hausman test statistic is greater than 0.005 and it was determined that the random effects model was valid. Afterwards, to determine whether ‘‘one-way random effects model’’ that includes unit or time effect or ‘‘two-way random effects model’’ that includes both unit and time effects were valid, initially *Likelihood Ratio* (LR) test was used to test whether individual effect was significant, and it was determined that the individual effect was significant. Then, significance of the time effect was tested with LR, and this time it was determined that the time effect was significant. Thus, it was concluded that *Two-Way Random Effects Model* with both individual and time effects was the most suitable model.

After the adequate model was determined, Hall-Pagan test was used to investigate whether there was the problem of heteroscedasticity in the model. At the end of the test, the null hypothesis of there is no heteroscedasticity problem in the model was accepted and it was determined that there was no heteroscedasticity problem in the model.

Hall-Pagan test results are as follows:

Table 3. Hall-Pagan Test Results

Hall-Pagan LM Test: $E2 = Yh = 0.9551$ P-Value Chi2(1) 0.3284
Hall-Pagan LM Test: $E2 = Yh2 = 0.0317$ P-Value Chi2(1) 0.8586
Hall-Pagan LM Test: $E2 = LYh2 = 1.0229$ P-Value Chi2(1) 0.3118

Also, to determine whether there was autocorrelation problem in the model, Breusch-Godfrey/Wooldridge test was utilized. Test results demonstrated that there was no autocorrelation problem in the model. Test results are as follows:

Table 4. Breusch-Godfrey/Wooldridge Test Results

Chi2(1)= 0.3286
Prob>chi2 = 0.5665

As a result, it was concluded that there were no heteroscedasticity, autocorrelation and inter-unit problems in two-way random effects model that includes individual and time effects.

Model estimate findings are as follows:

Table 5. Two-Way Random Effects Model Estimate Results

Variables	Within Estimator			
	Coefficient	Standard Error	t statistics	p value
Emp	-0.105001	0.105012	-0.9999	0.3217373
Hc	0.068145	0.056947	1.1966	0.2365802
Pop	-1.055021	0.849887	-1.2414	0.2197389
Logic	0.069214	0.030612	2.2610	0.0277338
Inv	0.263735	0.128895	2.0461	0.0455378
Gov	-0.395623	0.162199	-2.4391	0.0179772
gdp1	-1.747804	0.588852	-2.9682	0.0044298
grth1	0.476159	0.115692	4.1158	0.0001304
R²	0.59147			

The effect of employment on per capita income was statistically insignificant based on the findings demonstrated in the above table. Also it was observed that the effect of individuals with higher education was insignificant and positive. The effect of another variable, population growth on per capita income was negative but statistically insignificant as expected. *When we examined the variable of logistics which was important for the present study, it was observed that it was positive and statistically significant. This finding reflected that logistics variable increased per capita income in OECD in the related period, in other words, had an effect of increasing economic growth.* We also observed that fixed capital investments in OECD countries were positive and

statistically significant. This meant that fixed capital investments in OECD had a positive effect on per capita income. We observed that the increase in government expenditures was negative and statistically significant. In other words, an increase in government expenditures decreased per capita income. This was most probably due to the exclusionary effect of government expenditures. Also, it was observed that one-term lagged annual growth rate of per capita GDP had a positive and significant effect on annual growth rate of per capita GDP as expected in the model, while one-term lagged annual growth rate of per capita GDP had negative and significant effect on annual GDP growth rate.

4. CONCLUSIONS AND RECOMMENDATIONS

Economic growth phenomenon bears great importance for measurement of welfare levels of today's national economies. Thus, identification of the factors that affect economic growth and their shares in growth increases the prospects of implemented policies. Therefore, the findings of the present study where growth components and their contributions were analyzed using annual datasets for 34 OECD countries between 1968 and 2014 were consistent with the literature. Furthermore, in the present study where the effect of logistics industry on economic growth was also scrutinized, it was determined that the related variable had a positive and statistically significant effect. This finding showed that logistics variable increased per capita income in the related period in analyzed countries including Turkey, in other words, it increased economic growth. According to the classical view of economics literature economic growth means the growth of the industrial sector and taking into account of the production. And according to modern view, it should be in favor of the service sector by differing the sector structures. In this sense, by taking into account the access to the highest per capita incomes of the economies making the transition to the era of mass consumption, service sector and its component can be expressed as having an important place among the elements of economic growth of logistics investment. The financial size of the investment expenditure made in the logistics sector by reaching to enormous levels with multiplier mechanism may have the flexibility to affect economic activities and emerge different transmission mechanisms. Thus, by sector investments and capacity on growth and logistics revenue enhancing come as a result of the introduction of elements obtained in both studies about the findings it is consistent with the results obtained from studies on both similar structures. Although the findings of the present study are consistent with the literature, the fact that shocks which were not addressed in this study had different magnitudes and had different effects on country groups, more accurate results could be reached using the findings of further studies that would take the abovementioned factors into account.

5. REFERENCES

- Aibin L.G., P. Z. And Y.Z. (2013). "Empirical Analysis on the Relationship Between Logistics Industry and Economic Growth in Xuzhou", *Logistics and Supply Chain Research in China - Proceedings of The 3rd International Conference on Logistics and Supply Chain Management 2010, Hunan, CHINA*, <http://www.seiofbluemountain.com>, 12 Sept.
- Aschauer, D.A. (1989). "Is Public Expenditure Productive?", *J Monet Econ* 23(2), pp.177–200.
- Barro RJ, Sala-i-Martin, X. (1991a). "Convergence Across States and Regions", *Brookings Pap Econ Act* (1), pp. 107–182.
- Barro RJ, Sala-i-Martin, X. (1992b). "Convergence". *J Pol Econ* 100(2), pp.223–251.
- Breitung, J. and M.W., (1994). "Testing for Unit Roots in Panel Data : Are Wages on Different Bargaining Levels Cointegrated?", *Applied Economic* 26(4), pp.353-361.
- Chen, J. and Fleisher, B.M. (1996). "Regional Income Inequality and Economic Growth in China", *J Comp Econ* 22(2), pp.141–164.
- Chu, Z. (2012). "Logistic and Economic Growth : A Panel Data Approach", *The Annals of Regional Science* 49, pp.87-102.
- Datta, A. and Agarwal, S. (2004). "Telecommunications and Economic Growth: a Panel Data Approach", *Appl Econ* 36, pp.1649–1654

- Demurger, S. (2001). "Infrastructure Development and Economic Growth: an Explanation for Regional Disparities in China?", *J Comp Econ* 29(1), pp.95–117.
- Ding, L. and Haynes, K.E., Liu, Y. (2008). "Telecommunications Infrastructure and Regional Income Convergence in China: Panel Data Approaches", *Ann Reg Sci* 42(1), pp.843–861.
- Fleisher, B.M. and Chen, J. (1997). "The Coast-noncoast Income Gap, Productivity and Regional Economic Policy in China", *J Comp Econ* 25(2), pp.220–236.
- Gujarati, D. N. (1999). *Temel Ekonometri*, (Çev. Ü. Şenesen ve G. G. Şenesen). İstanbul, Literatür Yayınları.
- Greene, W.H.(2003). *Econometric Analysis*, 5th Edition, Prentice Hall, New Jersey.
- Hadri, K. (2000). "Testing for Stationarity in Heterogeneous Panel Data", *The Econometrics Journal*, 3, pp.148-161.
- Hong J. (2007). "Transport and the Location of Foreign Logistics Firms: the Chinese Experience", *Transp Res Part A* 41, pp.597–609.
- Hu, K., Xiao-quin G., Kuo G. (2012). "Co-entegration model of Logistics Infrastructure Investment and Regional Economic Growth in Central China", *Physics Procedia*, 33, pp.1036-1041.
- Im, K.S., P.H. and S.Y. (2003). "Testing for Unit Roots in Heterogeneous Panels", *Journal of Econometrics*, 115, pp. 53-74.
- Islam, N. (1995). "Growth Empirics: a Panel Data Approach", *Q J Econ* 110(4):1127–1170.
- Levin, A. and L.C. (1992a). "Unit Root Tests in Panel Data : Asymptotic and Finite Sample Properties", University of California, San Diego Working Paper, pp.23-92.
- Levin. A. and L.C., (1993b). "Unit Root Tests in Panel Data : New Results", University of California, San Diego Working Paper, pp.56-93.
- Li, Zhang ve Zhou. (2003). "Relationship Between the Development of Logistic Industry and the Improvement of National Economy in China", *Zhongguo Jixie Gongcheng/China Mechanical Engineering*. Vol. 14, no. 10, 25 May, pp. 884-887.
- Liu, Li ve Huang. (2006). "Analysis of the Dynamic Relation Between Logistics Development and GDP Growth in China, Service Operations and Logistics, and Informatics", SOLI '06. IEEE International Conference On, 21-23 June, China, <http://ieeexplore.ieee.org>, 08.08.2013.
- Lu S. C., Ching-Chiao Y. (2006). "Comparison of Investment Preferences for International Logistics Zones in Kaohsiung, Hong Kong and Shanghai Ports from a Taiwanese Manufacturer's Perspective", *Transportation Journal* Vol.45, No.1, Winter, pp.30-51.
- Maddala, G.S. and W.S. (1991). "A Comparative Study of Unit Root Tests With Panel Data and A New Sample Test", *Oxford Bulletin of Economics and Statistics*, Special Issue, pp.631-652.
- Madden, G. and Savage , S.J. (1998a). "CEE Telecommunication Investment and Economic Growth", *Inf Econ and Policy* 10, pp.173–195.
- Madden, G. and Savage , S.J. (2000b). "Telecommunications and Economic Growth", *Int J Social Econ* 27(7), pp.893–906.
- Mody, A. and Wang, F. (1997). "Explaining Industrial Growth in Coastal China: Economic Reforms and whatelse", *World Bank Econ Rev* 11(2), pp.293–325.
- Raiser, M. (1998). "Subsidizing Inequality: Economic Reforms, Fiscal Transfers and Convergence Across Chinese Provinces", *J Dev stud* 34(3), pp.1–26.
- Röller, L.H. and Waverman, L. (2001). "Telecommunications Infrastructure and Economic Development : A Simultaneous Approach", *American Economic Review*, Vol.91, No.4 (September), pp. 909-923.
- Sala-i-Martin, X. (2002). *The Disturbing Rise of Global Income Inequality*. Columbia University Press, Mimeo.
- Solow, R.M. (1956). *A Contribution to the Theory of Economic Growth*, *Q J Econ* 70, pp.65–94.

- Stock, J. and Watson, M. (1993). "A Simple Estimator of Cointegrating Vectors in Higher Order Integrated Systems", *Econometrica* 61 (4), pp. 783-820.
- Quah, D. (1994). "Exploiting Cross-section Variations for Unit Root Inference in Dynamic Data", *Economics Letters*, 44, pp.9-19.
- Yang, W. and Lugian, W. (2010). "The Economic Growth Effect of Logistics Industry FDI Analysis", *Scientific Research, iBusiness*, 2, pp. 377-381, doi:10.4236/ib.2010.24049 Published Online December 2010 (<http://www.scirp.org/journal/ib>), 01.08.2013.
- Wang Q, Chu Z, Zhou Q, Lai F. (2008). "A Comparative Study of Third-party Logistics in Mainland China and Hong Kong.", *Transp J* 47(3), pp.48–58.
- Weeks, M. and Yao, J.Y. (2003). "Provincial Conditional Income Convergence in China, 1953–1997: a Panel Data Approach", *Econom Rev* 22(1), pp.59–77.
- Wooldridge, J.M. (2003). *Econometric Analysis of Cross Section and Panel Data*, The MIT Press., Cambridge.
- Zahra, K. Dervez, A. and Afzal, M. (2008). "Telecommunication Infrastructure Development and Economic Growth: A panel Data Approach", *The Pakistan Development Review*, Vol.47, Issue 4, pp.711-726.

HASTANE ÇALIŞANLARINA GÖRE HASTANE CERRAHİ VE DAHİLİ POLİKLİNİKLERİNİN JCI AKREDİTASYON STANDARTLARINA UYGUNLUĞUNUN DEĞERLENDİRİLMESİ*

ACCORDING TO HOSPITAL STAFF EVALUATION OF HOSPITAL SURGICAL AND INTERNAL POLYCLINICS APPROPRIATENESS TO JCI ACCREDITATION STANDARDS

Dr. Nurcan COŞKUN US¹

Doç. Dr. Elif DİKMETAŞ YARDAN²

ÖZET

Çalışmanın amacı, hastane çalışanlarına göre hastane cerrahi ve dahili polikliniklerinin JCI Akreditasyon Standartlarına uygunluğunun değerlendirilmesidir. Çalışmada anket yöntemi kullanılmıştır. Kullanılan anket formu iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde bağımsız değişkenler yer almaktadır. İkinci bölüm için hastane çalışanlarına uygulanan anketin hazırlanmasında "JCI Ayaktan Bakım Alan İncelemesi Standartları" 83 soruluk maddeden yararlanılmıştır. Bu sorular Türkçe'ye çevirisi yapılmıştır. Uzman görüşleri alınarak 25 maddeye düşürülmüştür. Çalışmada, anketi değerlendirenlerin ifadelerine vermiş olduğu skorlar 5'li likert yöntemi ile değerlendirilmiştir. Polikliniklerden eşit sayıda kullanılabilir 13 anket çalışmaya alınarak araştırma yöntemleri açısından yansızlık ortaya konulmuştur. Çalışma Ağustos 2014-Şubat 2015 tarihleri arasında yapılmıştır. Çalışmanın evrenini 400 yataklı Samsun Eğitim ve Araştırma Hastanesi cerrahi ve dahili poliklinik çalışanları (n=411) oluşturmaktadır. Çalışmada örneklem seçilmemiş olup, %91,73 (n=377) hastane çalışanına ulaşılabilmektedir.

Çalışmada kullanılan anketteki toplam 25 maddenin cronbach alpha güvenirlik katsayısı 0,955 olarak bulunmuştur. Çalışmada elde edilen veriler SPSS for Windows 21.0 programı kullanılarak analiz edilmiştir. Katılımcıların öğrenim durumuna, görevine, kadro durumuna, kurumda çalışma süresine göre algıladıkları JCI akreditasyon standartlarına uygunluk değerlendirmeleri arasında anlamlı farklılık bulunmuştur. Çalışmanın sonuçları, gelecekteki çalışmalara yol göstereceği ve ayrıca sağlık politikası yöneticilerine rehberlik edeceği düşünülmektedir.

Anahtar Kelimeler: Sağlık Hizmetleri, JCI, Kalite, Akreditasyon, Sağlık Hizmetlerinde Akreditasyon.

JEL Sınıflandırma Kodları: I11, I15, I18, I19, M12.

ABSTRACT

The aim of this research, according to hospital staff, evaluation of hospital surgical and internal polyclinics appropriateness to JCI accreditation standards. In this research, questionnaire method was used. Questionnaire has two parts. In the first part, independent variables were featured. In the second part, for preparation of the questionnaire applied to researchers, quality unit employees and hospital staff involved in the research, 83 items were created through "JCI Outpatient Care Area Review Standards". These questions have been translated to Turkish. By seeking the opinion of expert, it was reduced to 25 items. In the research, participants scores were evaluated by 5-likert type scale. It was presented in terms of researching methods objectivity by picking

* Bu çalışma Nurcan COŞKUN US'un "Hastane Cerrahi ve Dahili Polikliniklerinin JCI Akreditasyon Standartlarına Uygunluğunun Değerlendirilmesi" isimli tezinden türetilmiştir.

¹ Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi İdari Bilimler Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, nurcan_coskun@yahoo.com

² Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, elifdikmetas@hotmail.com

applicable equal number of questionnaires from polyclinics. The research was conducted between August 2014-February 2015. Research population constitute surgical and internal polyclinics employees (n=411) from 400-bed Samsun Training and Research Hospital. In the research, any sample was selected and %91,73 (n=377) of hospital staff could be reached.

Cronbach's alpha reliability coefficient was 0.955 of 25 items in questionnaire were found highly reliable. The data obtained were analyzed using SPSS for Windows 21.0 program. In terms of education level, duty, personel status and experience, significant differences were found between employees appropriateness assessment to JCI accreditation standards. It is thought that the results of the research will lead to future researches and findings of the research are expected to provide guidance to health policy administrators.

Keywords: Health Services, JCI, Quality, Accreditation, Health Services Accreditation.

JEL Classification Codes: I11, I15, I18, I19, M12.

1. KALİTE VE SAĞLIK HİZMETLERİNDE KALİTE

Kalite, geçmişten günümüze önemli rekabet aracı olarak değerlendirilmekte ve mal veya hizmet üreten işletmeler için stratejik önem teşkil etmektedir (Eroğlu, 2000: 199). İçinde bulunduğumuz yüzyılda sosyal, ekonomik, siyasal ve kültürel alanlarda yaşamımızı etkileyen en değerli kavram olarak değerlendirilmektedir (Aslantekin vd., 2007: 56). Kalite kavramının genel olarak tanımı; müşterilerin, mal ve hizmetlerden beklendiklerinin karşılanması ve beklentilerinin daha fazlasının verilmesi şeklindedir (Koçel, 2013: 374).

Kalite, müşteri istek ya da beklentilerinin karşılanmasıdır. Bu tanım, müşteri beklenti ve algılayışlarının odak noktası olarak kabul ettiğinin göstergesidir. Bir ürün ya da hizmetin daha önceden belirlenen ve ortaya çıkabilecek ihtiyaçları karşılamasına dayalı özelliklerin tamamı kalitenin varlığının göstergesi olarak değerlendirilmektedir (Küçük vd., 2015: 563). Pazarlama bakış açısıyla bir hizmetin kaliteli olduğunun göstergesi; müşteri istek ve beklentilerinin karşılanması olarak düşünülmektedir (Kavuncubaşı ve Yıldırım, 2012: 469).

Sağlık hizmetleri sistemindeki öğelerin tamamı bireylerin hastalanmadan önceki sağlıklarını güvence altına almak için koruyucu sağlık hizmetleri, toplum sağlığı hizmetleri ile başlayan ve birinci, ikinci ve üçüncü basamak sağlık hizmetleri ile devam etmekte olan iç içe geçmiş hizmetler bütünüdür sunumu ile gerçekleşmektedir. Hedef toplumu oluşturan bireylerin sağlıklı hallerini sürdürebilmelerini sağlamak, hastalanmaları durumunda en kısa sürede kaliteli sağlık hizmeti sunarak eski sağlıklarına kavuşmalarını temin edilmesi sistemin temel amacıdır (Yurtsever, 2013: 103). Sağlık hizmetlerinin kalitesi verilen hizmetin kalitesi ile doğrudan bağlantılıdır (Majeed vd., 2014: 113). Sağlık hizmetleri, hayati öneme sahip olan ve hata kabul etmeyen bir hizmet alanıdır. Birçok kamu hizmetiyle karşılaştırıldığında, sağlık hizmetlerinin üzerinde en fazla hassasiyetle durulması gereken hizmet alanı olduğu gerçeği ortaya çıkmakta ve sağlık hizmetlerinin olabildiğince yüksek kalitede üretilmesi kaçınılmaz bir sorumluluk olarak karşımıza çıkmaktadır (Yıldırım, 2014: 458). Sağlık hizmetlerinde kaliteli hizmet sunumunun ne olduğunu açıklamak ve standartlar oluşturmak çok zordur. Sağlık hizmetleri sunumunda kalite kavramı, "uluslararası geçerliliği olan göstergelerdeki standartlara uygun, tanı tedavi ve bakım hizmetlerinin yanı sıra, tüm hizmet süreçlerinde hastaların beklenti ve ihtiyaçlarının tam olarak karşılanması" olarak tanımlanmıştır (Yurtsever, 2013: 103).

Sağlık hizmetlerinde kalite yönetimi konusundaki güncel çalışmalar, ideal kaliteli sağlık hizmeti sunumunu gerçekleştirmek için dört temel ilke üzerinde yoğunlaşmaktadır. Bu ilkeler; hastanın ve toplumun beklenti ve ihtiyaçlarını karşılamak, sistemlere ve işleyişe odaklanmış bir şekilde çalışmak, hizmet sunumuna dair işlemleri analiz etmeyi sağlayan verilerden yararlanmak ve kalitenin geliştirilmesi ve problemlerin çözümüne dair takım çalışmasını teşvik etmektir (Arpat vd., 2014: 315). Sağlık hizmetinin kalitesi, sunulan hizmetin bilimsel standartlara (teknik kaliteye) uygunluk derecesi sonucunda ortaya çıkmaktadır (Devebakan, 2006: 130). Sağlık hizmeti sunan kuruluşlar, varlıklarını sürdürebilmek ve artan rekabet şartlarına uyum sağlayabilmek için hizmet farklılaşmalarıyla hizmet kalitesine verdikleri önem daha da artmıştır. Kaliteli hizmet sunumu, rakiplere karşı kullanılan stratejik yöntem olmuştur. Sıfır hata noktasına ulaşmak için hizmet mükemmelliğinin şart olması nedeniyle sunulan hizmetin kalitesinin artırılmasına önem verilmektedir (Tarım, 2002: 16). Sağlık bakım gereksinimindeki değişiklikler, sağlık hizmetinden faydalananların tutumlarındaki değişimler (Tatar vd., 2003: 5) ve sağlık harcamalarındaki artışlar, sağlık hizmetinin sunumunda farklı bakış açısının kazandırılması gerekliliğini ortaya çıkarmıştır (Akçakanat vd., 2015: 85).

2. AKREDİTASYON VE SAĞLIK HİZMETLERİNDE AKREDİTASYON

Akreditasyon, bir organizasyonun, programın veya grubun standartlar veya kriterler ile uyumunun yetkili bir kuruluş tarafından incelenmesi ve onaylanmasını içeren resmi işlemdir (Bohigas vd., 1996: 583). Akreditasyon dünya çapında, gelişme için güçlü ve etkili değerlendirme aracı olarak önem kazanmıştır. Bu nedenle de birçok ülkede ve farklı sektörlerde akreditasyon kuruluşları oluşturulmuştur (Ergenoğlu ve Aytuğ, 2007: 54).

Sağlık hizmetlerinde akreditasyon, yönetim ve kalite kontrolünü sürekli kalite gelişimi prensiplerini temel alan önemli bir terim olarak değerlendirilmektedir. (Türkeli, 2015: 114). Akreditasyon, “sağlık kuruluşunun hizmet kalitesini iyileştirmek için tasarlanan ve kuruluşun organizasyon ve hasta odaklılığını karşılayıp karşılamadığının müstakil ve bağımsız bir kuruluş tarafından değerlendirildiği süreç” olarak tanımlanmaktadır (Tengilimoğlu vd., 2012: 187). Önceden belirlenmiş ve yayınlanmış standartlara uygunluğunun, genel kabul gören tüzel kişilik tarafından değerlendirilip onaylandığı resmi süreç ile sağlık kuruluşunun değerlendirmesinin yapılmasıyla gerçekleşmektedir (Türkeli, 2015: 114). Akreditasyon belgesi, sağlık kuruluşunun belirli bir standartta hizmet verdiğinin göstergesi olmaktadır (Kostak, 2007: 126). Literatürde sağlık kurumları işletim sistemlerinde doğru teşhis ve tedaviyi ölçülebilir ve iyileştirilebilir kriterlerin ele alınması akreditasyon ile sağlanacağı öngörülmüştür (Aslantekin vd., 2007: 63).

3. JOINT COMMISSION INTERNATIONAL (JCI) AKREDİTASYONU

Uluslararası alanda akreditasyon belgesine sahip olan sağlık kuruluşu, tedavi amacıyla ülkesi dışına çıkacak hasta için sağlık kuruluşunu seçmesinde büyük önem arz etmektedir. Medikal turizmden pay almayı hedefleyen sağlık kuruluşu için uluslararası alanda alınan bir akreditasyon belgesi, o sağlık kuruluşunun belirli bir standartta hizmet verdiğinin göstergesi olmaktadır. Günümüzde sağlık kuruluşlarını akredite eden en saygın kuruluşlardan birisi JCI (Joint Commission International)'dır (Birdir ve Buzcu, 2014: 3). Joint Commission Accreditation of Healthcare Organizations (JCAHO), sağlık kuruluşlarında sunulan hizmetlerin sürekli iyileştirilmesi, güvenlik ve kalitenin artırılması, performans iyileştirmesinin gerçekleştirilmesi için akreditasyon vermektedir. JCAHO tarafından hastanelerin belli performans ve kalite kriterlerini karşılayabilmelerini sağlamak amacıyla standartlar tanımlanmakta ve bu standartlar hastanelerin sürekli iyileştirme ve geliştirme faaliyeti içerisinde bulunmasına imkan sağlamaktadır (Yıldız ve Demirörs, 2008: 48).

Kaliteli hizmet sunma çabaları, sağlık hizmetleri kalitesinin tarafsız dış kuruluş tarafından belgelenmesi ihtiyacını doğurmuştur. JCI, bu amaçla kurulmuştur. JCI, uluslararası alanda akreditasyon hizmeti sağlayarak sağlık hizmetlerinin kalitesini arttırmayı amaçlamıştır. JCI akreditasyonu, sağlık kuruluşlarının sağladığı hizmeti standartlara dayalı olarak denetlemektedir (Öztürk vd., 2014: 180).

JCI akreditasyon standartlarından ilki, hasta merkezli standartlardır. Bunlar;

- Uluslar arası hasta güvenliği hedefleri,
- Bakıma erişim ve bakımın sürekliliği,
- Hasta ve aile hakları,
- Hastaların değerlendirilmesi,
- Hastaların bakımı,
- Anestezi ve cerrahi bakım,
- İlaçla tedavi yönetimi ve kullanımı,
- Hasta ve aile eğitimi'dir.

JCI örgütünün sağlık bakım kurumu yönetim standartlarına yer verilmiştir. Bu standartlar;

- Kalite iyileştirme ve hasta güvenliği,
- Enfeksiyonların önlenmesi ve kontrolü,
- Üst yönetim, liderlik ve yönlendirme,

- Tesis yönetimi ve güvenliği,
- Personel nitelikleri ve eğitimi,
- Bilgi yönetimi'dir.

JCI Ayaktan Bakım Alanı Akreditasyon Standartları ise;

- Uluslar arası Hasta Güvenliği Hedefleri,
- Hasta Erişim ve Değerlendirme,
- Bakıma Erişim ve Bakımın Sürekliliği,
- Hasta Bakım ve Bakım Sürekliliği,
- Hasta Kayıt ve Bilgi Akışı,
- Anestezi ve Cerrahi Bakım,
- Enfeksiyon Kontrol ve Tesis Güvenliği,
- Tesis Yönetimi ve Güvenlik,
- İnsan Kaynakları Yönetimi,
- Üst Yönetim, Liderlik ve Yönlendirme,
- Kurumsal ve Klinik Etik'tir.

4. GEREÇ VE YÖNTEM

Hastane Cerrahi ve Dahili Polikliniklerinin JCI Akreditasyon Standartlarına uygunluğunun hastane çalışanlarına göre değerlendirilmesi amaçlanmıştır. Poliklinik hizmetlerinin niteliğini güvence altına alacak olması gereken standartlar nelerdir?, Poliklinik hizmetlerinin değerlendirilmesinde var olan uluslararası standartlar yol gösterici midir?, Poliklinik hizmetlerinin değerlendirilmesinde var olan uluslararası standartlara uygunluk derecesi nedir? soruları, bu çalışmanın problem cümlelerini oluşturmaktadır. Çalışmanın evrenini 400 yataklı Samsun Eğitim ve Araştırma Hastanesi cerrahi ve dahili poliklinik çalışanları (n=411) oluşturmaktadır. Samsun ilinde Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliğine bağlı en büyük hastane olması nedeniyle Samsun Eğitim ve Araştırma Hastanesi evren olarak seçilmiştir.

Hastane personel işleri idari biriminden alınan bilgilere göre poliklinik çalışan sayısı; hekim, hemşire, tıbbi sekreter ve diğer sağlık personelleri olmak üzere toplam 411 kişidir. Bu çalışmada herhangi bir örneklem seçim yöntemi kullanılmadan evrenin tamamına ulaşılması hedeflenmiş olup, çalışmaya katılmayı istememe, araştırmanın yapıldığı tarihlerde izinli olma gibi sebeplerle hastane çalışanlarının %91,73'üne (n=377) ulaşılmıştır. Çalışmada anket yöntemi kullanılmıştır. Kullanılan anket formu iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde demografik değişkenler yer almaktadır. İkinci bölüm için hastane çalışanlarına uygulanan anketin hazırlanmasında "JCI Ayaktan Bakım Alan İncelemesi Standartları" (Joint Commission International Accreditation Ambulatory Care Standards, 2014) 83 soruluk maddeden yararlanılmıştır. Bu sorular Türkçe'ye çevirisi yapılmıştır. Çalışma poliklinikte yapılıyor olunması nedeniyle anket sorularının uzunluğu cevaplamama riskini artıracığından uzman görüşleri alınarak 25 maddeye düşürülmüştür.

Samsun Eğitim ve Araştırma Hastanesi Cerrahi poliklinikleri; Anesteziyoloji ve Reanimasyon, Beyin ve Sinir Cerrahisi, Çocuk Cerrahisi, Genel Cerrahi, Göğüs Cerrahisi, Göz Hastalıkları, Kalp Damar Cerrahisi, Kulak Burun Boğaz Hastalıkları, Ortopedi ve Travmatoloji, Plastik, Rekonstrüktif ve Estetik Cerrahi, Üroloji'de ve Samsun Eğitim ve Araştırma Hastanesi Dahili poliklinikleri; Acil, Çocuk Hastalıkları, Dermatoloji, Enfeksiyon ve Klinik Mikrobiyoloji Kliniği, Göğüs Hastalıkları, İç Hastalıkları, Gastroenteroloji, Endokrinoloji, Hematoloji, Tıbbi Onkoloji, Nefroloji, Kardiyoloji, Nöroloji, Nükleer Tıp, Psikiyatri, Romatoloji, Radyasyon Onkolojisi, Radyoloji ve Radyodiagnostik'te anket uygulaması yapılmıştır.

Çalışmada polikliniklerde çalışan sayısı ağırlığına göre, katılımcıların alınmasına dikkat edilmiştir. Türkiye'de polikliniklerde çalışan sayıları dağılımları incelendiğinde her poliklinikte neredeyse eşit sayıda çalışanın olduğu

bilinmektedir. Bu bilgiler ışığında polikliniklerden eşit sayıda kullanılabilir 13 anket çalışmaya alınarak araştırma yöntemleri açısından yansızlık ortaya konulmuştur. Çalışma, Ağustos 2014-Şubat 2015 tarihleri arasında yapılmıştır. Çalışmada ankete katılan personel arasında taşeron çalışanlar da (n=87) bulunmaktadır. Taşeron çalışanlar, iş kaybı endişesi taşımaktadır. Bu nedenle anket sorularına vermiş oldukları puanların doğru olduğu varsayılarak çalışmanın sınırlılıkları arasında yer almaktadır.

Uygulamalar, bizzat araştırmacı tarafından yapılmıştır. Daha güvenilir sonuçların elde edilebilmesi için katılımcılara çalışmanın konusu ve amacı ile ilgili yönlendirici olmayan açıklamalar yapılmış ve soruların içtenlikle cevaplandırılması için en uygun koşullar oluşturulmaya çalışılmıştır.

Anketin alt boyutları uzmanlar tarafından;

- Etkin iletişimin iyileştirilmesi,
- Yüksek riskli ilaçların güvenliğinin iyileştirilmesi,
- Doğru taraf, doğru işlem, doğru hasta cerrahisinin güvence altına alınması,
- Sağlık bakımıyla ilişkili enfeksiyon riskinin azaltılması,
- Hastaların düşme olayları sonucu zarar görme riskinin azaltılması,
- Hasta erişim ve değerlendirme,
- Bakıma erişim ve bakımın sürekliliği,
- Hasta bakım ve bakım sürekliliği,
- Hasta kayıt ve bilgi akışı,
- Anestezi ve cerrahi bakım,
- Enfeksiyon kontrol ve tesis,
- Tesis yönetimi ve güvenlik,
- İnsan kaynakları yönetimi,
- Üst yönetim, liderlik ve yönlendirme,
- Kurumsal ve klinik etik,
- Genel JCI akreditasyon standartlarına uygunluk boyutlarına verdikleri önem dereceleri olarak belirlenmiştir.

Bu çalışmanın teorik bölümünde ele alınan konular doğrultusunda ve çalışmanın amacına bağlı aşağıdaki hipotezler oluşturulmuştur.

A. Çalışanların genel olarak;

- A1. Etkin iletişimin iyileştirilmesi,
- A2. Yüksek riskli ilaçların güvenliğinin iyileştirilmesi,
- A3. Doğru taraf, doğru işlem, doğru hasta cerrahisinin güvence altına alınması,
- A4. Sağlık bakımıyla ilişkili enfeksiyon riskinin azaltılması,
- A5. Hastaların düşme olayları sonucu zarar görme riskinin azaltılması,
- A6. Hasta erişim ve değerlendirme,
- A7. Bakıma erişim ve bakımın sürekliliği,
- A8. Hasta bakım ve bakım sürekliliği,
- A9. Hasta kayıt ve bilgi akışı,
- A10. Anestezi ve cerrahi bakım,

- A11. Enfeksiyon kontrol ve tesis,
- A12. Tesis yönetimi ve güvenlik,
- A13. İnsan kaynakları yönetimi,
- A14. Üst yönetim, liderlik ve yönlendirme,
- A15. Kurumsal ve klinik etik,
- A16. Genel JCI Akreditasyon Standartlarına uygunluğuna yönelik değerlendirmesi;
 - a. Çalışanların eğitim düzeyine,
 - b. Çalışanların görevine,
 - c. Çalışanların kadro durumuna,
 - d. Çalışanların kurumda çalışma süresine göre farklılık göstermektedir.

Çalışmada elde edilen veriler SPSS (Statistical Package for Social Sciences) for Windows 21.0 programı kullanılarak analiz edilmiştir. Veriler değerlendirilirken tanımlayıcı istatistiksel yöntemler olarak sayı (n), yüzde (%), ortalama (ort), standart sapma (s.s.) kullanılmıştır.

Çalışmada, anketi değerlendirenlerin her bir ifadeye ne ölçüde katılıp katılmadıkları 5’li likert tipi ölçek yöntem ile ölçülmüştür. İfadelere verilen skorlar katılım derecesi “1 = hiçbir zaman katılmıyorum”, “2 = katılmıyorum”, “3 = orta düzeyde katılıyorum”, “4 = katılıyorum”, “5 = her zaman katılıyorum” arasında değişmektedir. Analizde boş bırakılan şık, “fikrim yok” olarak değerlendirilmiş ve hesaplama katılmamıştır.

Verilerin normal dağılımlı anakütleden geldiği test edilmiştir. Denek sayısı $n \geq 30$ ise parametrik testler ile, denek sayısı $n < 30$ ise non-parametrik testler ile değerlendirilmiştir. Niceliksel verilerin karşılaştırılmasında iki ortalama arasındaki farkın önemlilik testi (t testi), ikiden fazla grup durumunda parametrelerin gruplararası karşılaştırmalarında Tek yönlü (One way) ANOVA testi ve farklılığa neden olan grubun tespitinde Tukey Post Hoc testi, Kruskal Wallis testi, Mann Whitney U testi kullanılmıştır. Güvenirlik analizi için Cronbach Alfa katsayısı kullanılmıştır. Elde edilen bulgular %95 güven aralığında %5 anlamlılık düzeyinde değerlendirilmiştir.

Testlerin analizinde p değerinin 0,05’ten küçük olması istatistiksel olarak anlamlı olarak kabul edilmiştir.

Çalışmada kullanılan anketteki toplam 25 maddenin güvenilirlik katsayısı 0,955 olarak bulunması nedeniyle ölçek yüksek derece güvenilir bulunmuştur.

Çalışmanın geçerliliği için anket uygulamasına geçmeden önce konu hakkında bilgi sahibi olan kişilerle görüşülmüştür. Uzman görüşüyle kapsam geçerliliği sağlanan ankette tek sorudan oluşan bazı faktörler ile birlikte son halini almasından dolayı ankete faktör analizi uygulanmamıştır. Çalışmada uzmanların belirlediği faktörler incelenmiştir. Ayrıca Samsun Kadın Doğum ve Çocuk Hastalıkları Hastanesi’nde 36 hastane çalışanına birebir ön uygulama yapılmıştır. Ön uygulamadaki anket sorularının cronbach alpha güvenilirlik katsayısı 0,969 olarak bulunmuştur. Alınan geri bildirim sonucunda danışman öğretim üyeleri ve alan uzmanları tarafından incelendikten sonra veri toplama aracına son şekli verilmiştir.

5. BULGULAR

Bu bölümde, araştırma probleminin çözümü için, çalışmaya katılan hastane çalışanlarından anket yoluyla toplanan verilerin analizi sonucunda elde edilen bulgular yer almaktadır.

Tablo 1. Katılımcıların Demografik Özelliklere Göre Dağılımı

Değişkenler	Gruplar	Sayı (n)	Yüzde (%)
Cinsiyet	Kadın	205	54,4
	Erkek	172	45,6
	Toplam	377	100,0
Yaş	30 ve altı	40	10,6
	31-35	96	25,5
	36-40	109	28,9
	41-45	70	18,6
	46 ve üstü	62	16,4
	Toplam	377	100,0
Medeni Durum	Bekar	63	16,7
	Evli	314	83,3
	Toplam	377	100,0
Öğrenim Durumu	Lise	92	24,4
	Önlisans	45	11,9
	Lisans	44	11,7
	Yüksek Lisans	60	15,9
	Doktora	136	36,1
	Toplam	377	100,0
Görevi	Hekim	206	54,6
	Hemşire	42	11,1
	Tıbbi Sekreter	96	25,5
	Diğer Sağlık Personeli	33	8,8
	Toplam	377	100,0
Kadro Durumu	Kadrolu	278	73,7
	Sözleşmeli	12	3,2
	Firma Personeli	87	23,1
	Toplam	377	100,0
Mesleki Kıdemi (yıl)	1-7	59	15,6
	8-14	134	35,6
	15-21	120	31,8
	22 ve üstü	64	17,0
	Toplam	377	100,0
Kurumda Çalışma Süresi (yıl)	0-4	116	30,8
	5-9	119	31,6
	10-14	83	22,0
	15 ve üstü	59	15,6
	Toplam	377	100,0
Aylık Ortalama Kişisel Geliri	2500 TL ve Altı	128	34,0
	2501-5000 TL	93	24,7
	5001-7500 TL	59	15,6
	7501-10000 TL	97	25,7
	Toplam	377	100,0

Katılımcıların %54,4 (n=205)'ü kadındır. Katılımcıların %10,6 (n=40)'sı 30 yaş ve altı, %25,5 (n=96)'i 31-35 yaş, %28,9 (n=109)'u 36-40 yaş, %18,6 (n=70)'sı 41-45 yaş, %16,4 (n=62)'ü 46 yaş ve üstü olarak dağılmaktadır. Medeni duruma göre katılımcıların %16,7 (n=63)'si bekar, %83,3 (n=314)'ü evli olarak dağılmaktadır. Öğrenim durumları açısından katılımcıların %24,4 (n=92)'ü lise, %11,9 (n=45)'ü önlisans, %11,7 (n=44)'si lisans, %15,9 (n=60)'u yüksek lisans ve %36,1 (n=136)'i doktora mezundur. Katılımcıların %54,6 (n=206)'sı hekim, %11,1 (n=42)'i hemşire, %25,5 (n=96)'i tıbbi sekreter, %8,8 (n=33)'i diğer sağlık personelidir. Katılımcıların %73,7 (n=278)'si kadrolu, %3,2 (n=12)'si sözleşmeli, %23,1 (n=87)'i firma personeli olarak dağılmaktadır. Katılımcıların mesleki kıdemleri %15,6 (n=59)'sı 1-7 yıl, %35,5 (n=134)'i 8-14 yıl, %31,8 (n=120)'i 15-21 yıl, %17,0 (n=64)'i 22 yıl ve üstü olarak dağılmaktadır. Katılımcıların %30,8 (n=116)'i 0-4 yıl, %31,6 (n=119)'sı 5-9 yıl, %22,0 (n=83)'i 10-14 yıl ve %15,6 (n=59)'sı 15 yıl ve üstü kurumlarında çalışmaktadır. Katılımcıların %34,0 (n=128)'inin 2500 TL ve altı, %24,7 (n=93)'sinin 2501-5000 TL, %15,6 (n=59)'sının 5001-7500 TL ve %25,7 (n=97)'sinin 7501-10000 TL aylık gelire sahip olduğu belirlenmiştir.

Katılımcıların JCI Akreditasyon Standartlarına uygunluk değerlendirmelerinin ortalamaları Tablo 2'de yer almaktadır.

Tablo 2. Katılımcıların JCI Akreditasyon Standartlarına Uygunluk Değerlendirmelerinin Ortalamaları

Alt Boyutlar	n	Ort	ss
Etkin İletişimin İyileştirilmesi	377	3,609	0,785
Yüksek Riskli İlaçların Güvenliğinin İyileştirilmesi	377	3,744	0,905
Doğru Taraf, Doğru İşlem, Doğru Hasta Cerrahisinin Güvence Altına Alınması	377	4,374	0,878
Sağlık Bakımıyla İlişkili Enfeksiyon Riskinin Azaltılması	377	4,393	0,857
Hastaların Düşme Olayları Sonucu Zarar Görme Riskinin Azaltılması	377	4,093	0,896
Hasta Erişim ve Değerlendirme	377	3,438	1,022
Bakıma Erişim ve Bakımın Sürekliliği	377	3,708	0,841
Hasta Bakım ve Bakım Sürekliliği	377	3,464	1,013
Hasta Kayıt ve Bilgi Akışı	377	3,432	0,952
Anestezi ve Cerrahi Bakım	377	3,501	0,887
Enfeksiyon Kontrol ve Tesis	377	3,784	0,966
Tesis Yönetimi ve Güvenlik	377	3,907	1,160
İnsan Kaynakları Yönetimi	377	2,759	1,208
Üst Yönetim, Liderlik ve Yönlendirme	377	3,531	1,008
Kurumsal ve Klinik Etik	377	3,557	0,844
Genel JCI Akreditasyon Standartlarına Uygunluk	377	3,686	0,679

Katılımcıların JCI akreditasyon standartlarına uygunluk düzeylerinin ortalamaları incelendiğinde, “sağlık bakımıyla ilişkili enfeksiyon riskinin azaltılması” ifadesine (4,393±0,857); “doğru taraf, doğru işlem, doğru hasta cerrahisinin güvence altına alınması” ifadesine (4,374±0,878); “hastaların düşme olayları sonucu zarar görme riskinin azaltılması” ifadesine (4,093±0,896); “tesis yönetimi ve güvenlik” ifadesine (3,907±1,160); “enfeksiyon kontrol ve tesis” ifadesine (3,784±0,966); “yüksek riskli ilaçların güvenliğinin iyileştirilmesi” ifadesine (3,744±0,905); “bakıma erişim ve bakımın sürekliliği” ifadesine (3,708±0,841); “genel JCI akreditasyon standartlarına uygunluk” ifadesine (3,686±0,679); “etkin iletişimin iyileştirilmesi” ifadesine (3,609±0,785); “kurumsal ve klinik etik” ifadesine (3,557±0,844); “üst yönetim, liderlik ve yönlendirme” ifadesine (3,531±1,008); “anestezi ve cerrahi bakım” ifadesine (3,501±0,887); “hasta bakım ve bakım sürekliliği” ifadesine (3,464±1,013); “hasta erişim ve değerlendirme” ifadesine (3,438±1,022); “hasta kayıt ve bilgi akışı” ifadesine (3,432±0,952); “insan kaynakları yönetimi” ifadesine (2,759±1,208) değerlendirme yaptıkları görülmektedir. Katılımcıların JCI akreditasyon standartlarına uygunluk düzeylerinin ortalamaları incelendiğinde en fazla katıldıkları alt boyut, “sağlık bakımıyla ilişkili enfeksiyon riskinin azaltılması” (4,393±0,857) iken, en az katıldıkları alt boyut “insan kaynakları yönetimi” (2,759±1,208) olmuştur.

Katılımcıların JCI Akreditasyon Standartlarına uygunluk düzeylerinin eğitim durumuna göre değerlendirmeleri Tablo 3’de yer almaktadır.

Tablo 3. Katılımcıların JCI Akreditasyon Standartlarına Uygunluk Düzeylerinin Öğrenim Durumuna Göre Değerlendirmeleri

Alt Boyutlar	Grup	n	ort	ss	F	p*	Fark
Etkin İletişimin İyileştirilmesi	Lise	92	3,707	0,699	1,284	0,276	Fark yoktur
	Önlisans	45	3,548	0,616			
	Lisans	44	3,500	0,846			
	Yüksek Lisans	60	3,467	0,835			
	Doktora	136	3,662	0,842			
Yüksek Riskli İlaçların Güvenliğinin İyileştirilmesi	Lise	92	3,891	0,811	1,524	0,195	Fark yoktur
	Önlisans	45	3,600	0,908			
	Lisans	44	3,727	0,918			
	Yüksek Lisans	60	3,567	0,904			
	Doktora	136	3,776	0,952			
Doğru Taraf, Doğru İşlem, Doğru Hasta Cerrahisinin Güvence Altına Alınması	Lise	92	4,500	0,791	2,296	0,059	Fark yoktur
	Önlisans	45	4,256	0,654			
	Lisans	44	4,182	0,883			
	Yüksek Lisans	60	4,192	0,879			
	Doktora	136	4,471	0,973			
Sağlık Bakımıyla İlişkili Enfeksiyon Riskinin Azaltılması	Lise	92	4,500	0,655	2,547	0,039	1 > 4 5 > 4
	Önlisans	45	4,311	0,733			
	Lisans	44	4,250	0,781			
	Yüksek Lisans	60	4,150	0,880			
	Doktora	136	4,500	0,996			

Alt Boyutlar	Grup	n	ort	ss	F	p*	Fark
Hastaların Düşme Olayları Sonucu Zarar Görme Riskinin Azaltılması	Lise	92	4,261	0,768	4,237	0,002	1 > 4 5 > 4
	Önlisans	45	4,000	0,739			
	Lisans	44	3,932	0,846			
	Yüksek Lisans	60	3,750	0,876			
	Doktora	136	4,213	0,999			
Hasta Erişim ve Değerlendirme	Lise	92	3,685	0,864	2,700	0,030	1 > 5
	Önlisans	45	3,378	1,029			
	Lisans	44	3,614	0,970			
	Yüksek Lisans	60	3,300	1,139			
	Doktora	136	3,294	1,055			
Bakıma Erişim ve Bakımın Sürekliliği	Lise	92	4,207	0,704	14,598	0,000	1 > 2 1 > 3 1 > 4 1 > 5
	Önlisans	45	3,778	0,795			
	Lisans	44	3,727	0,694			
	Yüksek Lisans	60	3,517	0,854			
	Doktora	136	3,427	0,831			
Hasta Bakım ve Bakım Sürekliliği	Lise	92	3,848	0,851	5,875	0,000	1 > 4 1 > 5
	Önlisans	45	3,378	1,029			
	Lisans	44	3,591	0,972			
	Yüksek Lisans	60	3,150	1,117			
	Doktora	136	3,331	1,004			
Hasta Kayıt ve Bilgi Akışı	Lise	92	3,902	0,712	9,076	0,000	1 > 2 1 > 3 1 > 4 1 > 5
	Önlisans	45	3,289	0,727			
	Lisans	44	3,114	0,970			
	Yüksek Lisans	60	3,167	0,960			
	Doktora	136	3,382	1,040			
Anestezi ve Cerrahi Bakım	Lise	92	3,924	0,642	9,453	0,000	1 > 2 1 > 3 1 > 4 1 > 5
	Önlisans	45	3,489	0,635			
	Lisans	44	3,455	0,798			
	Yüksek Lisans	60	3,100	0,892			
	Doktora	136	3,412	1,014			
Enfeksiyon Kontrol ve Tesis	Lise	92	4,196	0,703	6,559	0,000	1 > 2 1 > 3 1 > 4 1 > 5
	Önlisans	45	3,722	0,743			
	Lisans	44	3,546	0,975			
	Yüksek Lisans	60	3,517	0,939			
	Doktora	136	3,721	1,107			
Tesis Yönetimi ve Güvenlik	Lise	92	3,957	1,058	2,845	0,024	5 > 3
	Önlisans	45	3,889	0,859			
	Lisans	44	3,477	1,285			
	Yüksek Lisans	60	3,733	1,326			
	Doktora	136	4,096	1,160			
İnsan Kaynakları Yönetimi	Lise	92	3,065	1,014	3,055	0,017	1 > 2
	Önlisans	45	2,378	1,284			
	Lisans	44	2,591	1,468			
	Yüksek Lisans	60	2,633	1,221			
	Doktora	136	2,787	1,170			
Üst Yönetim, Liderlik ve Yönlendirme	Lise	92	3,902	0,826	5,462	0,000	1 > 2 1 > 3 1 > 4 1 > 5
	Önlisans	45	3,400	0,837			
	Lisans	44	3,227	1,159			
	Yüksek Lisans	60	3,283	0,904			
	Doktora	136	3,529	1,095			
Kurumsal ve Klinik Etik	Lise	92	3,996	0,789	10,612	0,000	1 > 2 1 > 3 1 > 4 1 > 5
	Önlisans	45	3,427	0,638			
	Lisans	44	3,305	0,992			
	Yüksek Lisans	60	3,240	0,774			
	Doktora	136	3,525	0,809			
Genel JCI Akreditasyon Standartlarına Uygunluk	Lise	92	3,978	0,536	7,470	0,000	1 > 2 1 > 3 1 > 4 1 > 5
	Önlisans	45	3,588	0,538			
	Lisans	44	3,535	0,722			
	Yüksek Lisans	60	3,441	0,667			
	Doktora	136	3,677	0,734			

1= Lise, 2=Önlisans, 3=Lisans, 4=Yüksek Lisans, 5=Doktora olarak kodlanmıştır.

*Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA)

Katılımcıların sağlık bakımıyla ilişkili enfeksiyon riskinin azaltılması puan ortalamalarının eğitim durumu değişkenine göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuş ve **A4a** hipotezi kabul edilmiştir ($F=2,547$; $p=0,039<0,05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Sağlık bakımıyla ilişkili enfeksiyon riskinin azaltılması alt boyutuna yönelik lise mezunlarının puanları ($4,500\pm 0,655$), sağlık bakımıyla ilişkili enfeksiyon riskinin azaltılması alt boyutu yüksek lisans mezunlarının puanlarından ($4,150\pm 0,880$) yüksek bulunmuştur. Sağlık bakımıyla ilişkili enfeksiyon riskinin azaltılması alt boyutu doktora mezunlarının puanları ($4,500\pm 0,996$), sağlık bakımıyla ilişkili enfeksiyon riskinin azaltılması alt boyutu yüksek lisans mezunlarının puanlarından ($4,150\pm 0,880$) yüksek bulunmuştur. Sağlık bakımıyla ilişkili enfeksiyon riskinin azaltılması lise mezunlarının puanları ile doktora mezunlarının puanlarının eşit olması; poliklinik hizmetlerinde yoğunluklu olarak tıbbi sekreter meslek grubu ve hekim meslek grubu hizmet sunmaktadırlar. Çoğunlukla tıbbi sekreter meslek grubu lise mezuniyetine ve hekim meslek grubu doktora mezuniyetine sahiptir. Sağlık bakımıyla ilişkili enfeksiyon riskinin azaltılmasına yönelik değerlendirmeyi hastayı ilk karşılayan ve değerlendirenlerin tıbbi sekreter ve hekim olduğu düşünülürse birbirine yakın değerlendirme yapmış olmaları gereken hassasiyetin yeterince gösterildiğinin kanıtı olarak düşünülebilir.

Katılımcıların hastaların düşme olayları sonucu zarar görme riskinin azaltılması puan ortalamalarının eğitim durumu değişkenine göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuş ve **A5a** hipotezi kabul edilmiştir ($F=4,237$; $p=0,002<0,05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Hastaların düşme olayları sonucu zarar görme riskinin azaltılması alt boyutu lise mezunlarının puanları ($4,261 \pm 0,768$), hastaların düşme olayları sonucu zarar görme riskinin azaltılması alt boyutu yüksek lisans mezunlarının puanlarından ($3,750\pm 0,876$) yüksek bulunmuştur. Hastaların düşme olayları sonucu zarar görme riskinin azaltılması alt boyutu doktora mezunlarının puanları ($4,213\pm 0,999$), hastane çalışanlarının hastaların düşme olayları sonucu zarar görme riskinin azaltılması alt boyutu yüksek lisans mezunlarının puanlarından ($3,750\pm 0,876$) yüksek bulunmuştur. Hastaların düşme olayları sonucu zarar görme riskinin azaltılması alt boyutunu azalan sırasıyla; lise, doktora, önlisans, lisans, yüksek lisans mezunları katılarak uygunluk değerlendirmesi yapmışlardır. Lise ve doktora mezunlarının puanları birbirine oldukça yakındır.

Katılımcıların hasta erişim ve değerlendirme puan ortalamalarının eğitim durumu değişkenine göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuş ve **A6a** hipotezi kabul edilmiştir ($F=2,700$; $p=0,030<0,05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Hasta erişim ve değerlendirme alt boyutu lise mezunlarının puanları ($3,685\pm 0,864$), hasta erişim ve değerlendirme doktora mezunlarının puanlarından ($3,294\pm 1,055$) yüksek bulunmuştur. Hasta erişim ve değerlendirme alt boyutunu en yüksek uygunluk değerlendirmesini lise mezunları yaparken, en düşük uygunluk değerlendirmesini doktora mezunları yapmışlardır.

Katılımcıların bakıma erişim ve bakımın sürekliliği puan ortalamalarının eğitim durumu değişkenine göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuş ve **A7a** hipotezi kabul edilmiştir ($F=14,598$; $p=0,000<0,05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Bakıma erişim ve bakımın sürekliliği alt boyutu lise mezunlarının puanları ($4,207\pm 0,704$), bakıma erişim ve bakımın sürekliliği alt boyutu önlisans mezunlarının puanlarından ($3,778\pm 0,795$) yüksek bulunmuştur. Bakıma erişim ve bakımın sürekliliği alt boyutu lise mezunlarının puanlarından ($4,207\pm 0,704$), bakıma erişim ve bakımın sürekliliği alt boyutu lisans mezunlarının puanlarından ($3,727\pm 0,694$) yüksek bulunmuştur. Bakıma erişim ve bakımın sürekliliği alt boyutu lise mezunlarının puanları ($4,207\pm 0,704$), bakıma erişim ve bakımın sürekliliği alt boyutu yüksek lisans mezunlarının puanlarından ($3,517\pm 0,854$) yüksek bulunmuştur. Bakıma erişim ve bakımın sürekliliği alt boyutu lise mezunlarının puanları ($4,207\pm 0,704$), bakıma erişim ve bakımın sürekliliği alt boyutu doktora mezunlarının puanlarından ($3,427\pm 0,831$) yüksek bulunmuştur. Bakıma erişim ve bakımın sürekliliği alt boyutunu en yüksek uygunluk değerlendirmesini lise mezunları yaparken, en düşük uygunluk değerlendirmesini doktora mezunları yapmışlardır.

Katılımcıların hasta bakım ve bakım sürekliliği puan ortalamalarının eğitim durumu değişkenine göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuş ve **A8a** hipotezi kabul edilmiştir ($F=5,875$; $p=0,000<0,05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi

yapılmıştır. Hasta bakım ve bakım sürekliliği alt boyutu lise mezunlarının puanları (3,848±0,851), hasta bakım ve bakım sürekliliği alt boyutu yüksek lisans mezunlarının puanlarından (3,150±1,117) yüksek bulunmuştur. Hasta bakım ve bakım sürekliliği alt boyutu lise mezunlarının puanları (3,848±0,851), hasta bakım ve bakım sürekliliği alt boyutu doktora mezunlarının puanlarından (3,331±1,004) yüksek bulunmuştur. Hasta bakım ve bakım sürekliliği alt boyurunu lise ve lisans mezunları orta düzeyin üstünde katılarak uygunluk değerlendirmesi yapmışlardır.

Katılımcıların hasta kayıt ve bilgi akışı puan ortalamalarının eğitim durumu değişkenine göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuş ve **A9a** hipotezi kabul edilmiştir (F=9,076; p=0,000<0,05). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Hasta kayıt ve bilgi akışı alt boyutu lise mezunlarının puanları (3,902±0,712), hasta kayıt ve bilgi akışı alt boyutu önlisans mezunlarının puanlarından (3,289±0,727) yüksek bulunmuştur. Hasta kayıt ve bilgi akışı alt boyutu lise mezunlarının puanları (3,902±0,712), hasta kayıt ve bilgi akışı alt boyutu lisans mezunlarının puanlarından (3,114±0,970) yüksek bulunmuştur. Hasta kayıt ve bilgi akışı alt boyutu lise mezunlarının puanları (3,902±0,712), hasta kayıt ve bilgi akışı alt boyutu yüksek lisans mezunlarının puanlarından (3,167±0,960) yüksek bulunmuştur. Hasta kayıt ve bilgi akışı alt boyutu lise mezunlarının puanları (3,902±0,712), hasta kayıt ve bilgi akışı alt boyutu doktora mezunlarının puanlarından (3,382±1,040) yüksek bulunmuştur. Hasta kayıt ve bilgi akışı alt boyutunu uygunluk değerlendirmesini orta düzeyin üstünde katılarak en yüksek değerlendirmeyi lise mezunları yapmışlardır.

Katılımcıların anestezi ve cerrahi bakım puan ortalamalarının eğitim durumu değişkenine göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuş ve **A10a** hipotezi kabul edilmiştir (F=9,453; p=0,000<0,05). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Anestezi ve cerrahi bakım alt boyutu lise mezunlarının puanları (3,924±0,642), anestezi ve cerrahi bakım alt boyutu önlisans mezunlarının puanlarından (3,489±0,635) yüksek bulunmuştur. Anestezi ve cerrahi bakım alt boyutu lise mezunlarının puanları (3,924±0,642), anestezi ve cerrahi bakım alt boyutu lisans mezunlarının puanlarından (3,455±0,798) yüksek bulunmuştur. Anestezi ve cerrahi bakım alt boyutu lise mezunlarının puanları (3,924±0,642), anestezi ve cerrahi bakım alt boyutu yüksek lisans mezunlarının puanlarından (3,100±0,892) yüksek bulunmuştur. Anestezi ve cerrahi bakım alt boyutu lise mezunlarının puanları (3,924±0,642), anestezi ve cerrahi bakım alt boyutu doktora mezunlarının puanlarından (3,412±1,014) yüksek bulunmuştur. Anestezi ve cerrahi alt boyutunu en yüksek uygunluk değerlendirmesini lise mezunları yaparken, en düşük uygunluk değerlendirmesini yüksek lisans mezunları yapmışlardır.

Katılımcıların enfeksiyon kontrol ve tesis puan ortalamalarının eğitim durumu değişkenine göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuş ve **A11a** hipotezi kabul edilmiştir (F=6,559; p=0,000<0,05). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Enfeksiyon kontrol ve tesis alt boyutu lise mezunlarının puanları (4,196±0,703), enfeksiyon kontrol ve tesis alt boyutu önlisans mezunlarının puanlarından (3,722±0,743) yüksek bulunmuştur. Enfeksiyon kontrol ve tesis alt boyutu lise mezunlarının puanları (4,196±0,703), enfeksiyon kontrol ve tesis alt boyutu lisans mezunlarının puanlarından (3,546±0,975) yüksek bulunmuştur. Enfeksiyon kontrol ve tesis alt boyutu lise mezunlarının puanları (4,196±0,703), enfeksiyon kontrol ve tesis alt boyutu yüksek lisans mezunlarının puanlarından (3,517±0,939) yüksek bulunmuştur. Enfeksiyon kontrol ve tesis alt boyutu lise mezunlarının puanları (4,196±0,703), enfeksiyon kontrol ve tesis alt boyutu doktora mezunlarının puanlarından (3,721±1,107) yüksek bulunmuştur. Enfeksiyon kontrol ve tesis alt boyutunu en yüksek uygunluk değerlendirmesini lise mezunları yapmalarının yanı sıra, azalan sırasıyla önlisans, doktora, lisans, yüksek lisans mezunları orta düzeyin üstünde katılarak uygunluk değerlendirmesi yapmışlardır.

Katılımcıların tesis yönetimi ve güvenlik puan ortalamalarının eğitim durumu değişkenine göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuş ve **A12a** hipotezi kabul edilmiştir (F=2,845; p=0,024<0,05). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Tesis yönetimi ve güvenlik alt boyutu doktora mezunlarının puanları (4,096±1,160), tesis yönetimi ve güvenlik alt boyutu lisans mezunlarının puanlarından (3,477±1,285) yüksek bulunmuştur. Tesis yönetimi ve güvenlik alt boyutunu en yüksek uygunluk değerlendirmesini doktora mezunları yapmışlardır. Doktora mezuniyet derecesine

sahip olanların çoğunlukla uzman hekimlerden oluştuğu düşünülürse hastane yönetimi ve güvenliği konusunda olumlu düşünceye sahip oldukları düşünülebilir.

Katılımcıların insan kaynakları yönetimi puan ortalamalarının eğitim durumu değişkenine göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuş ve **A13a** hipotezi kabul edilmiştir ($F=3,055$; $p=0,017<0,05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. İnsan kaynakları yönetimi alt boyutuna ilişkin lise mezunlarının puanları ($3,065\pm 1,014$), insan kaynakları yönetimi alt boyutu önlisans mezunlarının puanlarından ($2,378\pm 1,284$) yüksek bulunmuştur. İnsan kaynakları yönetimi alt boyutunu lise mezunları orta düzeyde katılarak uygunluk değerlendirmesi yapmalarının yanı sıra, azalan sırasıyla doktora, yüksek lisans, lisans, önlisans mezunları katılmayarak uygunluk değerlendirmesi yapmışlardır. Çalışanların değerlendirmeleri çoğunlukla insangücü yetersizliği durumunu yansıttığı düşünülebilir.

Katılımcıların üst yönetim, liderlik ve yönlendirme puan ortalamalarının eğitim durumu değişkenine göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuş ve **A14a** hipotezi kabul edilmiştir ($F=5,462$; $p=0,000<0,05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Üst yönetim, liderlik ve yönlendirme alt boyutuna ilişkin lise mezunlarının puanları ($3,902\pm 0,826$), üst yönetim, liderlik ve yönlendirme alt boyutu önlisans mezunlarının puanlarından ($3,400\pm 0,837$) yüksek bulunmuştur. Üst yönetim, liderlik ve yönlendirme alt boyutu lise mezunlarının puanları ($3,902\pm 0,826$), üst yönetim, liderlik ve yönlendirme alt boyutu lisans mezunlarının puanlarından ($3,227\pm 1,159$) yüksek bulunmuştur. Üst yönetim, liderlik ve yönlendirme alt boyutu lise mezunlarının puanları ($3,902\pm 0,826$), üst yönetim, liderlik ve yönlendirme alt boyutu yüksek lisans mezunlarının puanlarından ($3,283\pm 0,904$) yüksek bulunmuştur. Üst yönetim, liderlik ve yönlendirme alt boyutu lise mezunlarının puanları ($3,902\pm 0,826$), üst yönetim, liderlik ve yönlendirme alt boyutu doktora mezunlarının puanlarından ($3,529\pm 1,095$) yüksek bulunmuştur. Üst yönetim, liderlik ve yönlendirme alt boyutunu en yüksek uygunluk değerlendirmesini lise mezunları yaparken, en düşük uygunluk değerlendirmesini lisans mezunları yapmışlardır.

Katılımcıların kurumsal ve klinik etik puan ortalamalarının eğitim durumu değişkenine göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuş ve **A15a** hipotezi kabul edilmiştir ($F=10,612$; $p=0,000<0,05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Kurumsal ve klinik etik alt boyutu lise mezunlarının puanları ($3,996\pm 0,789$), kurumsal ve klinik etik alt boyutu önlisans mezunlarının puanlarından ($3,427\pm 0,638$) yüksek bulunmuştur. Kurumsal ve klinik etik alt boyutu lise mezunlarının puanları ($3,996\pm 0,789$), kurumsal ve klinik etik alt boyutu lisans mezunlarının puanlarından ($3,305\pm 0,992$) yüksek bulunmuştur. Kurumsal ve klinik etik alt boyutu lise mezunlarının puanları ($3,996\pm 0,789$), kurumsal ve klinik etik alt boyutu yüksek lisans mezunlarının puanlarından ($3,240\pm 0,774$) yüksek bulunmuştur. Kurumsal ve klinik etik alt boyutu lise mezunlarının puanları ($3,996\pm 0,789$), kurumsal ve klinik etik alt boyutu doktora mezunlarının puanlarından ($3,525\pm 0,809$) yüksek bulunmuştur. Kurumsal ve klinik etik alt boyutunu lise mezunları en yüksek orta düzeyin üstünde uygunluk değerlendirmesi yaparlarken, azalan sırasıyla, doktora, önlisans, lisans, yüksek lisans mezunları orta düzeyde katılarak uygunluk değerlendirmesi yapmışlardır.

Katılımcıların genel JCI akreditasyon standartlarına uygunluk puan ortalamalarının eğitim durumu değişkenine göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuş ve **A16a** hipotezi kabul edilmiştir ($F=7,470$; $p=0,000<0,05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Genel JCI akreditasyon standartlarına uygunluk alt boyutuna ilişkin lise mezunlarının puanları ($3,978\pm 0,536$), genel JCI akreditasyon standartlarına uygunluk alt boyutu önlisans mezunlarının puanlarından ($3,588\pm 0,538$) yüksek bulunmuştur. Genel JCI akreditasyon standartlarına uygunluk alt boyutu lise mezunlarının puanları ($3,978\pm 0,536$), genel JCI akreditasyon standartlarına uygunluk alt boyutu lisans mezunlarının puanlarından ($3,535\pm 0,722$) yüksek bulunmuştur. Genel JCI akreditasyon standartlarına uygunluk alt boyutu lise mezunlarının puanları ($3,978\pm 0,536$), genel JCI akreditasyon standartlarına uygunluk alt boyutu yüksek lisans mezunlarının puanlarından ($3,441\pm 0,667$) yüksek bulunmuştur. Genel JCI akreditasyon standartlarına uygunluk alt boyutu lise mezunlarının puanları ($3,978\pm 0,536$), genel JCI akreditasyon standartlarına uygunluk alt boyutu doktora mezunlarının puanlarından ($3,677\pm 0,734$) yüksek bulunmuştur. Genel JCI akreditasyon standartlarına uygunluk alt boyutunu lise ve doktora mezunları orta düzeyin üstünde katılarak

değerlendirme yapmalarının yanı sıra, azalan sırasıyla, önlisans, lisans, yüksek lisans mezunları orta düzeyde katılarak uygunluk değerlendirmesi yapmışlardır.

Katılımcıların etkin iletişimin iyileştirilmesi, yüksek riskli ilaçların güvenliğinin iyileştirilmesi, doğru taraf, doğru işlem, doğru hasta cerrahisinin güvence altına alınması puan ortalamalarının eğitim durumu değişkenine göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamış ve **A1a, A2a, A3a** hipotezleri reddedilmiştir ($p>0,05$). Etkin iletişimin iyileştirilmesi, doğru taraf, doğru işlem, doğru hasta cerrahisinin güvence altına alınması alt boyutlarını lise mezunları en yüksek puanlama ile uygunluk değerlendirmesini yapmışlardır.

Katılımcıların JCI Akreditasyon Standartlarına uygunluk düzeylerinin görevine göre değerlendirmeleri Tablo 4'de yer almaktadır.

Tablo 4. Katılımcıların JCI Akreditasyon Standartlarına Uygunluk Düzeylerinin Görevine Göre Değerlendirmeleri

Alt Boyutlar	Grup	n	ort	ss	F	p*	Fark
Etkin İletişimin İyileştirilmesi	Hekim	206	3,599	0,853	0,401	0,752	Fark yoktur
	Hemşire	42	3,516	0,773			
	Tıbbi Sekreter	96	3,670	0,708			
	Diğer Sağlık Personeli	33	3,616	0,554			
Yüksek Riskli İlaçların Güvenliğinin İyileştirilmesi	Hekim	206	3,728	0,944	0,693	0,557	Fark yoktur
	Hemşire	42	3,702	0,863			
	Tıbbi Sekreter	96	3,844	0,825			
	Diğer Sağlık Personeli	33	3,606	0,942			
Doğru Taraf, Doğru İşlem, Doğru Hasta Cerrahisinin Güvence Altına Alınması	Hekim	206	4,369	0,964	0,326	0,807	Fark yoktur
	Hemşire	42	4,274	0,700			
	Tıbbi Sekreter	96	4,432	0,790			
	Diğer Sağlık Personeli	33	4,364	0,773			
Sağlık Bakımıyla İlişkili Enfeksiyon Riskinin Azaltılması	Hekim	206	4,379	0,964	0,187	0,905	Fark yoktur
	Hemşire	42	4,333	0,721			
	Tıbbi Sekreter	96	4,438	0,693			
	Diğer Sağlık Personeli	33	4,424	0,751			
Hastaların Düşme Olayları Sonucu Zarar Görme Riskinin Azaltılması	Hekim	206	4,068	0,970	0,482	0,695	Fark yoktur
	Hemşire	42	4,024	0,841			
	Tıbbi Sekreter	96	4,125	0,771			
	Diğer Sağlık Personeli	33	4,242	0,830			
Hasta Erişim ve Değerlendirme	Hekim	206	3,325	1,067	3,163	0,025	3 > 1
	Hemşire	42	3,405	1,106			
	Tıbbi Sekreter	96	3,708	0,882			
	Diğer Sağlık Personeli	33	3,394	0,899			
Bakıma Erişim ve Bakımın Sürekliliği	Hekim	206	3,466	0,824	20,343	0,000	4 > 1 3 > 1 3 > 2 3 > 4
	Hemşire	42	3,619	0,697			
	Tıbbi Sekreter	96	4,208	0,780			
	Diğer Sağlık Personeli	33	3,879	0,600			
Hasta Bakım ve Bakım Sürekliliği	Hekim	206	3,286	1,036	9,279	0,000	3 > 1 3 > 2 3 > 4
	Hemşire	42	3,381	1,035			
	Tıbbi Sekreter	96	3,917	0,854			
	Diğer Sağlık Personeli	33	3,364	0,895			
Hasta Kayıt ve Bilgi Akışı	Hekim	206	3,272	0,995	11,529	0,000	3 > 1 3 > 2 3 > 4
	Hemşire	42	3,167	0,908			
	Tıbbi Sekreter	96	3,896	0,801			
	Diğer Sağlık Personeli	33	3,424	0,663			
Anestezi ve Cerrahi Bakım	Hekim	206	3,313	0,968	11,585	0,000	3 > 1 3 > 2 3 > 4
	Hemşire	42	3,405	0,783			
	Tıbbi Sekreter	96	3,927	0,641			
	Diğer Sağlık Personeli	33	3,561	0,670			

Alt Boyutlar	Grup	n	ort	ss	F	p*	Fark
Enfeksiyon Kontrol Ve Tesis	Hekim	206	3,658	1,054	5,901	0,001	3 > 1 3 > 2
	Hemşire	42	3,560	0,905			
	Tıbbi Sekreter	96	4,104	0,771			
	Diğer Sağlık Personeli	33	3,924	0,730			
Tesis Yönetimi ve Güvenlik	Hekim	206	3,966	1,223	2,959	0,032	1 > 2 3 > 2
	Hemşire	42	3,476	1,215			
	Tıbbi Sekreter	96	3,865	1,053			
	Diğer Sağlık Personeli	33	4,212	0,820			
İnsan Kaynakları Yönetimi	Hekim	206	2,748	1,195	12,161	0,000	3 > 1 1 > 2 3 > 2 1 > 4 3 > 4
	Hemşire	42	2,071	1,177			
	Tıbbi Sekreter	96	3,240	1,064			
	Diğer Sağlık Personeli	33	2,303	1,159			
Üst Yönetim, Liderlik ve Yönlendirme	Hekim	206	3,432	1,056	6,695	0,000	3 > 1 3 > 2 3 > 4
	Hemşire	42	3,238	0,983			
	Tıbbi Sekreter	96	3,906	0,872			
	Diğer Sağlık Personeli	33	3,424	0,830			
Kurumsal ve Klinik Etik	Hekim	206	3,427	0,827	14,838	0,000	3 > 1 3 > 2 3 > 4
	Hemşire	42	3,271	0,745			
	Tıbbi Sekreter	96	4,021	0,796			
	Diğer Sağlık Personeli	33	3,382	0,715			
Genel JCI Akreditasyon Standartlarına Uygunluk	Hekim	206	3,600	0,724	7,840	0,000	3 > 1 3 > 2 3 > 4
	Hemşire	42	3,500	0,580			
	Tıbbi Sekreter	96	3,961	0,566			
	Diğer Sağlık Personeli	33	3,653	0,593			

1= Hekim, 2=Hemşire, 3= Tıbbi Sekreter, 4= Diğer Sağlık Personeli olarak kodlanmıştır.

*Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA)

Katılımcıların etkin iletişimin iyileştirilmesi, yüksek riskli ilaçların güvenliğinin iyileştirilmesi, doğru taraf, doğru işlem, doğru hasta cerrahisinin güvence altına alınması, sağlık bakımıyla ilişkili enfeksiyon riskinin azaltılması, hastaların düşme olayları sonucu zarar görme riskinin azaltılması puan ortalamalarının görev değişkenine göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamış ve **A1b**, **A2b**, **A3b**, **A4b**, **A5b** hipotezleri reddedilmiştir ($p>0,05$). Etkin iletişimin iyileştirilmesi, yüksek riskli ilaçların güvenliğinin iyileştirilmesi, doğru taraf, doğru işlem, doğru hasta cerrahisinin güvence altına alınması, sağlık bakımıyla ilişkili enfeksiyon riskinin azaltılması alt boyutlarını tıbbi sekreter meslek grubu en yüksek puanlama ile uygunluk değerlendirmesini yapmışlardır.

Katılımcıların hasta erişim ve değerlendirme puan ortalamalarının görev değişkenine göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuş ve **A6b** hipotezi kabul edilmiştir ($F=3,163$; $p=0.025<0,05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Tıbbi sekreter meslek grubunun hasta erişim ve değerlendirme puanları ($3,708\pm0,882$), hekim meslek grubu hasta erişim ve değerlendirme puanlarından ($3,325\pm1,067$) yüksek bulunmuştur. Hasta erişim ve değerlendirme alt boyutunu tıbbi sekreter meslek grubu en yüksek orta düzeyin üstünde uygunluk değerlendirmesi yaparken, azalan sırasıyla, hemşire meslek grubu, diğer sağlık personeli, hekim meslek grubu orta düzeyde katılarak uygunluk değerlendirmesi yapmışlardır.

Katılımcıların bakıma erişim ve bakımın sürekliliği puan ortalamalarının görev değişkenine göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuş ve **A7b** hipotezi kabul edilmiştir ($F=20,343$; $p=0<0,05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Diğer sağlık personeli meslek grubunun bakıma erişim ve bakımın sürekliliği puanları ($3,879\pm0,600$), hekim meslek grubu bakıma erişim ve bakımın sürekliliği puanlarından ($3,466\pm0,824$) yüksek bulunmuştur. Tıbbi sekreter meslek grubunun bakıma erişim ve bakımın sürekliliği puanları ($4,208\pm0,780$), hekim meslek grubu bakıma erişim ve bakımın sürekliliği puanlarından ($3,466\pm0,824$) yüksek bulunmuştur. Tıbbi sekreter meslek grubunun bakıma erişim ve bakımın sürekliliği puanları ($4,208\pm0,780$), hemşire meslek grubu bakıma erişim ve bakımın sürekliliği puanlarından ($3,619\pm0,697$) yüksek

bulunmuştur. Tıbbi sekreter meslek grubunun bakıma erişim ve bakımın sürekliliği puanları (4,208±0,780), diğer sağlık personeli meslek grubu bakıma erişim ve bakımın sürekliliği puanlarından (3,879±0,600) yüksek bulunmuştur. Bakıma erişim ve bakımın sürekliliği alt boyutunu tıbbi sekreter meslek grubu katılarak en yüksek uygunluk değerlendirmesi yapmıştır.

Katılımcıların hasta bakım ve bakım sürekliliği puan ortalamalarının görev değişkenine göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuş ve **A8b** hipotezi kabul edilmiştir (F=9,279; p=0<0,05). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Tıbbi sekreter meslek grubunun hasta bakım ve bakım sürekliliği puanları (3,917±0,854), hekim meslek grubu hasta bakım ve bakım sürekliliği puanlarından (3,286±1,036) yüksek bulunmuştur. Tıbbi sekreter meslek grubunun hasta bakım ve bakım sürekliliği puanları (3,917±0,854), hemşire meslek grubu hasta bakım ve bakım sürekliliği puanlarından (3,381±1,035) yüksek bulunmuştur. Tıbbi sekreter meslek grubunun hasta bakım ve bakım sürekliliği puanları (3,917±0,854), diğer sağlık personeli meslek grubu hasta bakım ve bakım sürekliliği puanlarından (3,364±0,895) yüksek bulunmuştur. Hasta bakım ve bakım sürekliliği alt boyutunu tıbbi sekreter meslek grubu orta düzeyin üstünde katılarak en yüksek uygunluk değerlendirmesi yapmalarının yanı sıra azalan sırasıyla, hemşire meslek grubu, diğer sağlık personeli meslek grubu, hekim meslek grubu orta düzeyde katılarak uygunluk değerlendirmesi yapmışlardır.

Katılımcıların hasta kayıt ve bilgi akışı puan ortalamalarının görev değişkenine göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuş ve **A9b** hipotezi kabul edilmiştir (F=11,529; p=0<0,05). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Tıbbi sekreterler meslek grubunun hasta kayıt ve bilgi akışı puanları (3,896±0,801), hekim meslek grubu hasta kayıt ve bilgi akışı puanlarından (3,272±0,995) yüksek bulunmuştur. Tıbbi sekreter meslek grubunun hasta kayıt ve bilgi akışı puanları (3,896±0,801), hemşire meslek grubu hasta kayıt ve bilgi akışı puanlarından (3,167±0,908) yüksek bulunmuştur. Tıbbi sekreter meslek grubunun hasta kayıt ve bilgi akışı puanları (3,896±0,801), diğer sağlık personeli meslek grubu hasta kayıt ve bilgi akışı puanlarından (3,424±0,663) yüksek bulunmuştur. Hasta kayıt ve bilgi akışı alt boyutunu tıbbi sekreter meslek grubu orta düzeyin üstünde katılarak en yüksek uygunluk değerlendirmesi yapmıştır. Hizmet sunumunda hasta ilk karşılama tıbbi sekreter meslek grubunun yapıyor olması, değerlendirme yaparlarken bu durumu göz önünde bulundurdıkları düşünülebilir.

Katılımcıların anestezi ve cerrahi bakım puan ortalamalarının görev değişkenine göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuş ve **A10b** hipotezi kabul edilmiştir (F=11,585; p=0<0,05). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Tıbbi sekreter meslek grubunun anestezi ve cerrahi bakım puanları (3,927±0,641), hekim meslek grubu anestezi ve cerrahi bakım puanlarından (3,313±0,968) yüksek bulunmuştur. Tıbbi sekreter meslek grubunun anestezi ve cerrahi bakım puanları (3,927±0,641), hemşire meslek grubu anestezi ve cerrahi bakım puanlarından (3,405±0,783) yüksek bulunmuştur. Tıbbi sekreter meslek grubunun anestezi ve cerrahi bakım puanları (3,927±0,641), diğer sağlık personeli meslek grubu anestezi ve cerrahi bakım puanlarından (3,561±0,670) yüksek bulunmuştur.

Katılımcıların enfeksiyon kontrol ve tesis puan ortalamalarının görev değişkenine göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuş ve **A11b** hipotezi kabul edilmiştir (F=5,901; p=0,001<0,05). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Tıbbi sekreter meslek grubunun enfeksiyon kontrol ve tesis puanları (4,104±0,771), hekim meslek grubu enfeksiyon kontrol ve tesis puanlarından (3,658±1,054) yüksek bulunmuştur. Tıbbi sekreter meslek grubunun enfeksiyon kontrol ve tesis puanları (4,104±0,771), hemşire meslek grubu enfeksiyon kontrol ve tesis puanlarından (3,560±0,905) yüksek bulunmuştur.

Katılımcıların tesis yönetimi ve güvenlik puan ortalamalarının görev değişkenine göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuş ve **A12b** hipotezi kabul edilmiştir (F=2,959; p=0,032<0,05). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Hekim meslek grubunun tesis yönetimi ve güvenlik puanları (3,966±1,223), hemşire meslek grubu tesis yönetimi ve güvenlik puanlarından (3,476±1,215) yüksek bulunmuştur. Diğer sağlık personeli meslek grubunun tesis yönetimi ve güvenlik puanları (4,212±0,820), hemşire meslek grubu tesis yönetimi ve güvenlik puanlarından (3,476±1,215) yüksek bulunmuştur. Tesis yönetimi ve güvenlik alt boyutunu diğer sağlık personeli meslek grubu katılarak en yüksek uygunluk değerlendirmesi yapmalarının yanı sıra hekim meslek grubu da orta düzeyin üstünde katılarak uygunluk

değerlendirmesi yapmışlardır. Bu sonuç “sağlık personeline şiddete hayır” sağlık politikasının hastane yöneticileri tarafından gerekli hassasiyetin gösterildiği ve başarılı bir uygulama olduğu düşünülebilir.

Katılımcıların insan kaynakları yönetimi puan ortalamalarının görev değişkenine göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuş ve **A13b** hipotezi kabul edilmiştir ($F=12,161$; $p=0<0,05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Tıbbi sekreter meslek grubunun insan kaynakları yönetimi puanları ($3,240\pm 1,064$), hekim meslek grubu insan kaynakları yönetimi puanlarından ($2,748\pm 1,195$) yüksek bulunmuştur. Hekim meslek grubunun insan kaynakları yönetimi puanları ($2,748\pm 1,195$), hemşire meslek grubu insan kaynakları yönetimi puanlarından ($2,071\pm 1,177$) yüksek bulunmuştur. Tıbbi sekreter meslek grubunun insan kaynakları yönetimi puanları ($3,240\pm 1,064$), hemşire meslek grubu insan kaynakları yönetimi puanlarından ($2,071\pm 1,177$) yüksek bulunmuştur. Hekim meslek grubunun insan kaynakları yönetimi puanları ($2,748\pm 1,195$), diğer sağlık personeli meslek grubu insan kaynakları yönetimi puanlarından ($2,303\pm 1,159$) yüksek bulunmuştur. Tıbbi sekreter meslek grubunun insan kaynakları yönetimi puanları ($3,240\pm 1,064$), diğer sağlık personeli meslek grubu insan kaynakları yönetimi puanlarından ($2,303\pm 1,159$) yüksek bulunmuştur. İnsan kaynakları yönetimi alt boyutunu tıbbi sekreter meslek grubu orta düzeyde katılarak en yüksek uygunluk değerlendirmesi yapmıştır. Azalan sırasıyla, hekim meslek grubu, diğer sağlık personeli meslek grubu, hemşire meslek grubu katılmayarak uygunluk değerlendirmesi yapmıştır. Sağlık hizmetlerinde yaşanan insangücü eksikliğinin sonucu olarak değerlendirilebilir. Hemşire meslek grubunun hizmet sunumunda polikliniklerden çok servislerde görevlendiriliyor olmaları, polikliniklerde çalışanların insan kaynağını yetersiz değerlendirdikleri düşünülebilir.

Katılımcıların üst yönetim, liderlik ve yönlendirme puan ortalamalarının görev değişkenine göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuş ve **A14b** hipotezi kabul edilmiştir ($F=6,695$; $p=0<0,05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Tıbbi sekreter meslek grubunun üst yönetim, liderlik ve yönlendirme puanları ($3,906\pm 0,872$), hekim meslek grubu üst yönetim, liderlik ve yönlendirme puanlarından ($3,432\pm 1,056$) yüksek bulunmuştur. Tıbbi sekreter meslek grubunun üst yönetim, liderlik ve yönlendirme puanları ($3,906\pm 0,872$), hemşire meslek grubu üst yönetim, liderlik ve yönlendirme puanlarından ($3,238\pm 0,983$) yüksek bulunmuştur. Tıbbi sekreter meslek grubunun üst yönetim, liderlik ve yönlendirme puanları ($3,906\pm 0,872$), diğer sağlık personeli meslek grubu üst yönetim, liderlik ve yönlendirme puanlarından ($3,424\pm 0,830$) yüksek bulunmuştur.

Katılımcıların kurumsal ve klinik etik puan ortalamalarının görev değişkenine göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuş ve **A15b** hipotezi kabul edilmiştir ($F=14,838$; $p=0<0,05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Tıbbi sekreter meslek grubunun kurumsal ve klinik etik puanları ($4,021\pm 0,796$), hekim meslek grubu kurumsal ve klinik etik puanlarından ($3,427\pm 0,827$) yüksek bulunmuştur. Tıbbi sekreter meslek grubunun kurumsal ve klinik etik puanları ($4,021\pm 0,796$), hemşire meslek grubu kurumsal ve klinik etik puanlarından ($3,271\pm 0,745$) yüksek bulunmuştur. Tıbbi sekreter meslek grubunun kurumsal ve klinik etik puanları ($4,021\pm 0,796$), diğer sağlık personeli meslek grubu kurumsal ve klinik etik puanlarından ($3,382\pm 0,715$) yüksek bulunmuştur.

Katılımcıların genel JCI akreditasyon standartlarına uygunluk puan ortalamalarının görev değişkenine göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuş ve **A16b** hipotezi kabul edilmiştir ($F=7,840$; $p=0<0,05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Tıbbi sekreter meslek grubunun genel JCI akreditasyon standartlarına uygunluk puanları ($3,961\pm 0,566$), hekim meslek grubu genel JCI akreditasyon standartlarına uygunluk puanlarından ($3,600\pm 0,724$) yüksek bulunmuştur. Tıbbi sekreter meslek grubunun genel JCI akreditasyon standartlarına uygunluk puanları ($3,961\pm 0,566$), hemşire meslek grubu genel JCI akreditasyon standartlarına uygunluk puanlarından ($3,500\pm 0,580$) yüksek bulunmuştur. Tıbbi sekreter meslek grubunun genel JCI akreditasyon standartlarına uygunluk puanları ($3,961\pm 0,566$), diğer sağlık personeli meslek grubu genel JCI akreditasyon standartlarına uygunluk puanlarından ($3,653\pm 0,593$) yüksek bulunmuştur. Genel JCI akreditasyon standartlarına uygunluk alt boyutunu tıbbi sekreter meslek grubu orta düzeyin üstünde katılarak en yüksek uygunluk değerlendirmesi yapmalarının yanı sıra azalan sırasıyla, diğer sağlık personeli meslek grubu, hekim meslek grubu, hemşire meslek grubu, orta düzeyde katılarak uygunluk değerlendirmesi yapmışlardır.

Katılımcıların JCI Akreditasyon Standartlarına uygunluk düzeylerinin kadro durumuna göre değerlendirmeleri Tablo 5'te yer almaktadır.

Tablo 5. Katılımcıların JCI Akreditasyon Standartlarına Uygunluk Düzeylerinin Kadro Durumuna Göre Değerlendirmeleri

Alt Boyutlar	Grup	n	ort	ss	KW	p*,**	Fark
Etkin İletişimin İyileştirilmesi	Kadrolu	278	3,573	0,812	4,855	0,088	Fark yoktur
	Sözleşmeli	12	3,944	0,489			
	Firma Personeli	87	3,678	0,720			
Yüksek Riskli İlaçların Güvenliğinin İyileştirilmesi	Kadrolu	278	3,689	0,927	5,454	0,065	Fark yoktur
	Sözleşmeli	12	4,208	0,782			
	Firma Personeli	87	3,856	0,828			
Doğru Taraf, Doğru İşlem, Doğru Hasta Cerrahisinin Güvence Altına Alınması	Kadrolu	278	4,345	0,912	0,570	0,752	Fark yoktur
	Sözleşmeli	12	4,542	0,656			
	Firma Personeli	87	4,443	0,790			
Sağlık Bakımıyla İlişkili Enfeksiyon Riskinin Azaltılması	Kadrolu	278	4,371	0,913	1,038	0,595	Fark yoktur
	Sözleşmeli	12	4,667	0,492			
	Firma Personeli	87	4,425	0,693			
Hastaların Düşme Olayları Sonucu Zarar Görme Riskinin Azaltılması	Kadrolu	278	4,065	0,932	2,999	0,223	Fark yoktur
	Sözleşmeli	12	4,500	0,798			
	Firma Personeli	87	4,126	0,775			
Hasta Erişim ve Değerlendirme	Kadrolu	278	3,345	1,059	8,474	0,014	3 > 1
	Sözleşmeli	12	3,667	0,888			
	Firma Personeli	87	3,701	0,864			
Bakıma Erişim ve Bakımın Sürekliliği	Kadrolu	278	3,540	0,800	52,078	0,000	3 > 1 3 > 2
	Sözleşmeli	12	3,667	0,651			
	Firma Personeli	87	4,253	0,766			
Hasta Bakım ve Bakım Sürekliliği	Kadrolu	278	3,317	1,020	24,653	0,000	3 > 1
	Sözleşmeli	12	3,583	0,996			
	Firma Personeli	87	3,920	0,852			
Hasta Kayıt ve Bilgi Akışı	Kadrolu	278	3,295	0,968	29,532	0,000	3 > 1 3 > 2
	Sözleşmeli	12	3,333	0,779			
	Firma Personeli	87	3,885	0,769			
Anestezi ve Cerrahi Bakım	Kadrolu	278	3,360	0,898	35,435	0,000	3 > 1
	Sözleşmeli	12	3,542	1,157			
	Firma Personeli	87	3,948	0,634			
Enfeksiyon Kontrol ve Tesis	Kadrolu	278	3,664	1,005	16,078	0,000	3 > 1
	Sözleşmeli	12	4,208	0,620			
	Firma Personeli	87	4,109	0,772			
Tesis Yönetimi ve Güvenlik	Kadrolu	278	3,907	1,201	2,106	0,349	Fark yoktur
	Sözleşmeli	12	4,333	0,651			
	Firma Personeli	87	3,851	1,073			
İnsan Kaynakları Yönetimi	Kadrolu	278	2,590	1,207	18,864	0,000	3 > 1
	Sözleşmeli	12	3,250	1,422			
	Firma Personeli	87	3,230	1,042			
Üst Yönetim, Liderlik ve Yönlendirme	Kadrolu	278	3,392	1,017	23,149	0,000	2 > 1 3 > 1
	Sözleşmeli	12	4,083	0,900			
	Firma Personeli	87	3,897	0,877			
Kurumsal ve Klinik Etik	Kadrolu	278	3,386	0,797	47,658	0,000	2 > 1 3 > 1
	Sözleşmeli	12	4,100	0,695			
	Firma Personeli	87	4,028	0,806			
Genel JCI Akreditasyon Standartlarına Uygunluk	Kadrolu	278	3,584	0,688	27,809	0,000	2 > 1 3 > 1
	Sözleşmeli	12	4,017	0,592			
	Firma Personeli	87	3,967	0,562			

1= Kadrolu, 2=Sözleşmeli, 3=Firma Personeli olarak kodlanmıştır.

* Kruskal Wallis Testi

** Mann Whitney U Testi (Z testi)

Katılımcıların hasta erişim ve değerlendirme puan ortalamalarının kadro durumu değişkeni açısından anlamlı farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis testi sonucuna göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuş ve **A6c** hipotezi kabul edilmiştir (KW=8,474; p=0,014<0,05). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Mann Whitney U testi (Z testi) uygulanmıştır. Buna göre; kadro durumu firma personeli çalışanların hasta erişim ve değerlendirme puanları (3,701±0,864), kadro durumu kadrolu çalışanların hasta erişim ve değerlendirme puanlarından (3,345±1,059) yüksek bulunmuştur.

Katılımcıların bakıma erişim ve bakımın sürekliliği puan ortalamalarının kadro durumu değişkeni açısından anlamlı farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis testi sonucuna göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuş ve **A7c** hipotezi kabul edilmiştir (KW=52,078; p=0,000<0,05). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Mann Whitney U testi (Z testi) uygulanmıştır. Buna göre; kadro durumu firma personeli çalışanların bakıma erişim ve bakımın sürekliliği puanları (4,253±0,766), kadro durumu kadrolu çalışanların bakıma erişim ve bakımın sürekliliği puanlarından (3,540±0,800) yüksek bulunmuştur. Kadro durumu firma personeli çalışanların bakıma erişim ve bakımın sürekliliği puanları (4,253±0,766), kadro durumu sözleşmeli çalışanların bakıma erişim ve bakımın sürekliliği puanlarından (3,667±0,651) yüksek bulunmuştur.

Katılımcıların hasta bakım ve bakım sürekliliği puan ortalamalarının kadro durumu değişkeni açısından anlamlı farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis testi sonucuna göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuş ve **A8c** hipotezi kabul edilmiştir (KW=24,653; p=0,000<0,05). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Mann Whitney U testi (Z testi) uygulanmıştır. Buna göre; kadro durumu firma personeli çalışanların hasta bakım ve bakım sürekliliği puanları (3,920±0,852), kadro durumu kadrolu çalışanların hasta bakım ve bakım sürekliliği puanlarından (3,317±1,020) yüksek bulunmuştur.

Katılımcıların hasta kayıt ve bilgi akışı puan ortalamalarının kadro durumu değişkeni açısından anlamlı farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis testi sonucuna göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuş ve **A9c** hipotezi kabul edilmiştir (KW=29,532; p=0,000<0,05). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Mann Whitney U testi (Z testi) uygulanmıştır. Buna göre; kadro durumu firma personeli çalışanların hasta kayıt ve bilgi akışı puanları (3,885±0,769), kadro durumu kadrolu çalışanların hasta kayıt ve bilgi akışı puanlarından (3,295±0,968) yüksek bulunmuştur. Kadro durumu firma personeli çalışanların hasta kayıt ve bilgi akışı puanları (3,885±0,769), kadro durumu sözleşmeli çalışanların hasta kayıt ve bilgi akışı puanlarından (3,333±0,779) yüksek bulunmuştur.

Katılımcıların anestezi ve cerrahi bakım puan ortalamalarının kadro durumu değişkeni açısından anlamlı farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis testi sonucuna göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuş ve **A10c** hipotezi kabul edilmiştir (KW=35,435; p=0,000<0,05). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Mann Whitney U testi (Z testi) uygulanmıştır. Buna göre; kadro durumu firma personeli çalışanların anestezi ve cerrahi bakım puanları (3,948 ± 0,634), kadro durumu kadrolu çalışanların anestezi ve cerrahi bakım puanlarından (3,360 ± 0,898) yüksek bulunmuştur.

Katılımcıların enfeksiyon kontrol ve tesis puan ortalamalarının kadro durumu değişkeni açısından anlamlı farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis testi sonucuna göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuş ve **A11c** hipotezi kabul edilmiştir (KW=16,078; p=0,000<0,05). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Mann Whitney U testi (Z testi) uygulanmıştır. Buna göre; kadro durumu firma personeli çalışanların enfeksiyon kontrol ve tesis puanları (4,109±0,772), kadro durumu kadrolu çalışanların enfeksiyon kontrol ve tesis puanlarından (3,664±1,005) yüksek bulunmuştur.

Katılımcıların insan kaynakları yönetimi puan ortalamalarının kadro durumu değişkeni açısından anlamlı farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis testi sonucuna göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuş ve **A13c** hipotezi kabul edilmiştir (KW=18,864; p=0,000<0,05). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Mann Whitney U testi (Z testi) uygulanmıştır. Buna göre; kadro durumu firma personeli çalışanların insan kaynakları yönetimi puanları (3,230±1,042), kadro durumu kadrolu çalışanların insan kaynakları yönetimi puanlarından (2,590±1,207) yüksek bulunmuştur.

Katılımcıların üst yönetim, liderlik ve yönlendirme puan ortalamalarının kadro durumu değişkeni açısından anlamlı farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis testi sonucuna göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuş ve **A14c** hipotezi kabul edilmiştir (KW=23,149; p=0,000<0,05). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Mann Whitney U testi (Z testi) uygulanmıştır. Buna göre; kadro durumu sözleşmeli çalışanların üst yönetim, liderlik ve yönlendirme puanları (4,083±0,900), kadro

durumu kadrolu çalışanların üst yönetim, liderlik ve yönlendirme puanlarından (3,392±1,017) yüksek bulunmuştur. Kadro durumu firma personeli çalışanların üst yönetim, liderlik ve yönlendirme puanları (3,897±0,877), kadro durumu kadrolu çalışanların üst yönetim, liderlik ve yönlendirme puanlarından (3,392±1,017) yüksek bulunmuştur.

Katılımcıların kurumsal ve klinik etik puan ortalamalarının kadro durumu değişkeni açısından anlamlı farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis testi sonucuna göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuş ve **A15c** hipotezi kabul edilmiştir (KW=47,658; p=0,000<0,05). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Mann Whitney U testi (Z testi) uygulanmıştır. Buna göre; kadro durumu sözleşmeli çalışanların kurumsal ve klinik etik puanları (4,100±0,695), kadro durumu kadrolu çalışanların kurumsal ve klinik etik puanlarından (3,386±0,797) yüksek bulunmuştur. Kadro durumu firma personeli çalışanların kurumsal ve klinik etik puanları (4,028±0,806), kadro durumu kadrolu çalışanların kurumsal ve klinik etik puanlarından (3,386±0,797) yüksek bulunmuştur.

Katılımcıların genel JCI akreditasyon standartlarına uygunluk puan ortalamalarının kadro durumu değişkeni açısından anlamlı farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis testi sonucuna göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuş ve **A16c** hipotezi kabul edilmiştir (KW=27,809; p=0,000<0,05). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Mann Whitney U testi (Z testi) uygulanmıştır. Buna göre; kadro durumu sözleşmeli çalışanların genel JCI akreditasyon standartlarına uygunluk puanları (4,017±0,592), kadro durumu kadrolu çalışanların genel JCI akreditasyon standartlarına uygunluk puanlarından (3,584±0,688) yüksek bulunmuştur. Kadro durumu firma personeli çalışanların genel JCI akreditasyon standartlarına uygunluk puanları (3,967±0,562), kadro durumu kadrolu çalışanların genel JCI akreditasyon standartlarına uygunluk puanlarından (3,584±0,688) yüksek bulunmuştur.

Katılımcıların etkin iletişimin iyileştirilmesi, yüksek riskli ilaçların güvenliğinin iyileştirilmesi, doğru taraf, doğru işlem, doğru hasta cerrahisinin güvence altına alınması, sağlık bakımıyla ilişkili enfeksiyon riskinin azaltılması, hastaların düşme olayları sonucu zarar görme riskinin azaltılması, tesis yönetimi ve güvenlik puan ortalamalarının kadro durumu değişkeni açısından anlamlı farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis testi sonucuna göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamış ve **A1c, A2c, A3c, A4c, A5c, A12c** hipotezleri reddedilmiştir (p>0,05).

Katılımcıların kadro durumuna göre azalan sırasıyla sözleşmeli statüye sahip olanlar, firma personeli statüsüne sahip olanlar, kadrolu statüde çalışanlar gruplamasında; etkin iletişimin iyileştirilmesi, yüksek riskli ilaçların güvenliğinin iyileştirilmesi, doğru taraf, doğru işlem, doğru hasta cerrahisinin güvence altına alınması, sağlık bakımıyla ilişkili enfeksiyon riskinin azaltılması, hastaların düşme olayları sonucu zarar görme riskinin azaltılması, enfeksiyon kontrol ve tesis, insan kaynakları yönetimi, üst yönetim liderlik ve yönlendirme, kurumsal ve klinik etik, genel JCI akreditasyon standartlarına uygunluk alt boyutlarına en yüksek puanlamayı sözleşmeli statüde çalışanlar yapmışlardır. Tesis yönetimi ve güvenlik alt boyutunu sözleşmeli statüde çalışanlar katılarak uygunluk değerlendirmesi yapmalarının yanı sıra, kadrolu çalışanlar orta düzeyin üstünde katılarak uygunluk değerlendirmesi yapmıştır. Firma personeli statüde çalışanlar ise orta düzeyin üstünde uygunluk değerlendirmesi yaparken bu statüde çalışanlar en düşük uygunluk değerlendirmesi yapan grup olmuştur. Hasta erişim ve değerlendirme, bakıma erişim ve bakımın sürekliliği, hasta bakım ve bakım sürekliliği, hasta kayıt ve bilgi akışı, anestezi ve cerrahi bakım alt boyutlarına azalan sırasıyla firma personeli, sözleşmeli, kadrolu statüde çalışanlar orta düzeyde katılarak uygunluk değerlendirmesi yapmışlardır.

Katılımcıların JCI Akreditasyon standartlarına uygunluk düzeylerinin kurumda çalışma süresine göre değerlendirmeleri Tablo 6'da yer almaktadır.

Tablo 6. Katılımcıların JCI Akreditasyon Standartlarına Uygunluk Düzeylerinin Kurumda Çalışma Süresine Göre Değerlendirmeleri

Alt Boyutlar	Grup	n	ort	ss	F	p*	Fark
Etkin İletişimin İyileştirilmesi	0-4 Yıl	116	3,546	0,833	1,262	0,287	Fark yoktur
	5-9 Yıl	119	3,569	0,831			
	10-14 Yıl	83	3,751	0,652			
	15 Yıl ve üstü	59	3,616	0,760			
Yüksek Riskli İlaçların Güvenliğinin İyileştirilmesi	0-4 Yıl	116	3,578	0,922	3,090	0,027	3 > 1
	5-9 Yıl	119	3,740	0,970			
	10-14 Yıl	83	3,970	0,778			
	15 Yıl ve üstü	59	3,763	0,853			

Alt Boyutlar	Grup	n	ort	ss	F	p*	Fark
Doğru Taraf, Doğru İşlem, Doğru Hasta Cerrahisinin Güvence Altına Alınması	0-4 Yıl	116	4,121	0,993	6,827	0,000	3 > 1
	5-9 Yıl	119	4,391	0,862			
	10-14 Yıl	83	4,675	0,646			
	15 Yıl ve üstü	59	4,415	0,826			
Sağlık Bakımıyla İlişkili Enfeksiyon Riskinin Azaltılması	0-4 Yıl	116	4,216	0,985	2,619	0,051	Fark yoktur
	5-9 Yıl	119	4,437	0,850			
	10-14 Yıl	83	4,530	0,754			
	15 Yıl ve üstü	59	4,458	0,678			
Hastaların Düşme Olayları Sonucu Zarar Görme Riskinin Azaltılması	0-4 Yıl	116	3,897	0,999	3,213	0,023	3 > 1
	5-9 Yıl	119	4,135	0,901			
	10-14 Yıl	83	4,277	0,801			
	15 Yıl ve üstü	59	4,136	0,730			
Hasta Erişim ve Değerlendirme	0-4 Yıl	116	3,595	1,030	1,465	0,224	Fark yoktur
	5-9 Yıl	119	3,336	1,036			
	10-14 Yıl	83	3,361	0,970			
	15 Yıl ve üstü	59	3,441	1,038			
Bakıma Erişim ve Bakımın Sürekliliği	0-4 Yıl	116	3,681	0,776	0,128	0,944	Fark yoktur
	5-9 Yıl	119	3,714	0,884			
	10-14 Yıl	83	3,699	0,866			
	15 Yıl ve üstü	59	3,763	0,858			
Hasta Bakım ve Bakım Sürekliliği	0-4 Yıl	116	3,328	1,037	1,232	0,298	Fark yoktur
	5-9 Yıl	119	3,529	1,032			
	10-14 Yıl	83	3,578	0,952			
	15 Yıl ve üstü	59	3,441	1,005			
Hasta Kayıt ve Bilgi Akışı	4 Yıl	116	3,267	0,999	2,547	0,056	Fark yoktur
	5-9 Yıl	119	3,462	0,972			
	10-14 Yıl	83	3,639	0,820			
	15 Yıl ve üstü	59	3,407	0,949			
Anestezi ve Cerrahi Bakım	0-4 Yıl	116	3,172	0,989	9,555	0,000	2 > 1 3 > 1 4 > 1
	5-9 Yıl	119	3,559	0,824			
	10-14 Yıl	83	3,801	0,715			
	15 Yıl ve üstü	59	3,610	0,831			
Enfeksiyon Kontrol ve Tesis	0-4 Yıl	116	3,591	1,103	3,030	0,029	3 > 1
	5-9 Yıl	119	3,803	0,930			
	10-14 Yıl	83	4,000	0,733			
	15 Yıl ve üstü	59	3,822	0,986			
Tesis Yönetimi ve Güvenlik	0-4 Yıl	116	3,724	1,276	4,233	0,006	3 > 1 3 > 4
	5-9 Yıl	119	3,966	1,134			
	10-14 Yıl	83	4,241	0,995			
	15 Yıl ve üstü	59	3,678	1,090			
İnsan Kaynakları Yönetimi	0-4 Yıl	116	2,741	1,320	1,336	0,262	Fark yoktur
	5-9 Yıl	119	2,857	1,181			
	10-14 Yıl	83	2,831	1,022			
	15 Yıl ve üstü	59	2,492	1,265			
Üst Yönetim, Liderlik ve Yönlendirme	0-4 Yıl	116	3,276	1,084	5,279	0,001	3 > 1 4 > 1
	5-9 Yıl	119	3,504	1,088			
	10-14 Yıl	83	3,807	0,706			
	15 Yıl ve üstü	59	3,695	0,933			
Kurumsal ve Klinik Etik	0-4 Yıl	116	3,331	0,868	5,848	0,001	3 > 1
	5-9 Yıl	119	3,580	0,878			
	10-14 Yıl	83	3,827	0,661			
	15 Yıl ve üstü	59	3,576	0,854			
Genel JCI Akreditasyon Standartlarına Uygunluk	0-4 Yıl	116	3,518	0,739	5,057	0,002	3 > 1
	5-9 Yıl	119	3,701	0,681			
	10-14 Yıl	83	3,890	0,560			
	15 Yıl ve üstü	59	3,698	0,632			

*Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA)

Katılımcıların yüksek riskli ilaçların güvenliğinin iyileştirilmesi puan ortalamalarının kurumda çalışma süresi değişkenine göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuş ve **A2d** hipotezi kabul edilmiştir (F=3,090; p=0,027<0,05). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Kurumda çalışma süresi 10-14 yıl olan hastane çalışanlarının yüksek riskli ilaçların

güvenliğinin iyileştirilmesi puanları (3,970±0,778), kurumda çalışma süresi 0-4 yıl olan hastane çalışanlarının yüksek riskli ilaçların güvenliğinin iyileştirilmesi puanlarından (3,578±0,922) yüksek bulunmuştur.

Katılımcıların doğru taraf, doğru işlem, doğru hasta cerrahisinin güvence altına alınması puan ortalamalarının kurumda çalışma süresi değişkenine göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuş ve **A3d** hipotezi kabul edilmiştir (F=6,827; p=0,000<0,05). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Kurumda çalışma süresi 10-14 yıl olan hastane çalışanlarının doğru taraf, doğru işlem, doğru hasta cerrahisinin güvence altına alınması puanları (4,675±0,646), kurumda çalışma süresi 0-4 yıl olan hastane çalışanlarının doğru taraf, doğru işlem, doğru hasta cerrahisinin güvence altına alınması puanlarından (4,121±0,993) yüksek bulunmuştur.

Katılımcıların hastaların düşme olayları sonucu zarar görme riskinin azaltılması puan ortalamalarının kurumda çalışma süresi değişkenine göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuş ve **A5d** hipotezi kabul edilmiştir (F=3,213; p=0,023<0,05). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Kurumda çalışma süresi 10-14 yıl olan hastane çalışanlarının hastaların düşme olayları sonucu zarar görme riskinin azaltılması puanları (4,277±0,801), kurumda çalışma süresi 0-4 yıl olan hastane çalışanlarının hastaların düşme olayları sonucu zarar görme riskinin azaltılması puanlarından (3,897±0,999) yüksek bulunmuştur.

Katılımcıların anestezi ve cerrahi bakım puan ortalamalarının kurumda çalışma süresi değişkenine göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuş ve **A10d** hipotezi kabul edilmiştir (F=9,555; p=0,000<0,05). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Kurumda çalışma süresi 5-9 yıl olan hastane çalışanlarının anestezi ve cerrahi bakım puanları (3,559±0,824), kurumda çalışma süresi 0-4 yıl olan hastane çalışanlarının anestezi ve cerrahi bakım puanlarından (3,172±0,989) yüksek bulunmuştur. Kurumda çalışma süresi 10-14 yıl olan hastane çalışanlarının anestezi ve cerrahi bakım puanları (3,801±0,715), kurumda çalışma süresi 0-4 yıl olan hastane çalışanlarının anestezi ve cerrahi bakım puanlarından (3,172±0,989) yüksek bulunmuştur. Kurumda çalışma süresi 15 yıl ve üstü olan hastane çalışanlarının anestezi ve cerrahi bakım puanları (3,610±0,831), kurumda çalışma süresi 0-4 yıl olan hastane çalışanlarının anestezi ve cerrahi bakım puanlarından (3,172±0,989) yüksek bulunmuştur.

Katılımcıların enfeksiyon kontrol ve tesis puan ortalamalarının kurumda çalışma süresi değişkenine göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuş ve **A11d** hipotezi kabul edilmiştir (F=3,030; p=0,029<0,05). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Kurumda çalışma süresi 10-14 yıl olan hastane çalışanlarının enfeksiyon kontrol ve tesis puanları (4,000±0,733), kurumda çalışma süresi 0-4 yıl olan hastane çalışanlarının enfeksiyon kontrol ve tesis puanlarından (3,591±1,103) yüksek bulunmuştur.

Katılımcıların tesis yönetimi ve güvenlik puan ortalamalarının kurumda çalışma süresi değişkenine göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuş ve **A12d** hipotezi kabul edilmiştir (F=4,233; p=0,006<0,05). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Kurumda çalışma süresi 10-14 yıl olan hastane çalışanlarının tesis yönetimi ve güvenlik puanları (4,241±0,995), kurumda çalışma süresi 0-4 yıl olan hastane çalışanlarının tesis yönetimi ve güvenlik puanlarından (3,724±1,276) yüksek bulunmuştur. Kurumda çalışma süresi 10-14 yıl olan hastane çalışanlarının tesis yönetimi ve güvenlik puanları (4,241±0,995), kurumda çalışma süresi 15 yıl ve üstü olan hastane çalışanlarının tesis yönetimi ve güvenlik puanlarından (3,678±1,090) yüksek bulunmuştur.

Katılımcıların üst yönetim, liderlik ve yönlendirme puan ortalamalarının kurumda çalışma süresi değişkenine göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuş ve **A14d** hipotezi kabul edilmiştir (F=5,279; p=0,001<0,05). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Kurumda çalışma süresi 10-14 yıl olan hastane çalışanlarının üst yönetim, liderlik ve yönlendirme puanları (3,807±0,706), kurumda çalışma süresi 0-4 yıl olan hastane çalışanlarının üst yönetim, liderlik ve yönlendirme puanlarından (3,276±1,084) yüksek bulunmuştur. Kurumda çalışma süresi 15 yıl ve üstü

olan hastane çalışanlarının üst yönetim, liderlik ve yönlendirme puanları (3,695±0,933), kurumda çalışma süresi 0-4 yıl olan hastane çalışanlarının üst yönetim, liderlik ve yönlendirme puanlarından (3,276±1,084) yüksek bulunmuştur.

Katılımcıların kurumsal ve klinik etik puan ortalamalarının kurumda çalışma süresi değişkenine göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuş ve **A15d** hipotezi kabul edilmiştir (F=5,848; p=0,001<0,05). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Kurumda çalışma süresi 10-14 yıl olan hastane çalışanlarının kurumsal ve klinik etik puanları (3,827±0,661), kurumda çalışma süresi 0-4 yıl olan hastane çalışanlarının kurumsal ve klinik etik puanlarından (3,331±0,868) yüksek bulunmuştur.

Katılımcıların genel JCI akreditasyon standartlarına uygunluk puan ortalamalarının kurumda çalışma süresi değişkenine göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuş ve **A16d** hipotezi kabul edilmiştir (F=5,057; p=0,002<0,05). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı post-hoc analizi yapılmıştır. Kurumda çalışma süresi 10-14 yıl olan hastane çalışanlarının genel JCI akreditasyon standartlarına uygunluk puanları (3,890±0,560), kurumda çalışma süresi 0-4 yıl olan hastane çalışanlarının genel JCI akreditasyon standartlarına uygunluk puanlarından (3,518±0,739) yüksek bulunmuştur.

Katılımcıların etkin iletişimin iyileştirilmesi, sağlık bakımıyla ilişkili enfeksiyon riskinin azaltılması, hasta erişim ve değerlendirme, bakıma erişim ve bakımın sürekliliği, hasta bakım ve bakım sürekliliği, hasta kayıt ve bilgi akışı, insan kaynakları yönetimi puan ortalamalarının kurumda çalışma süresi değişkenine göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamış ve **A1d, A4d, A6d, A7d, A8d, A9d, A13d** hipotezleri reddedilmiştir (p>0,05).

Katılımcıların kurumda çalışma süresine göre azalan sırasıyla 10-14 yıl, 15 yıl ve üstü, 5-9 yıl, 0-4 yıl hizmet sunanların gruplamasında; etkin iletişimin iyileştirilmesi, yüksek riskli ilaçların güvenliğinin iyileştirilmesi, doğru taraf, doğru işlem, doğru hasta cerrahisinin güvence altına alınması, sağlık bakımıyla ilişkili enfeksiyon riskinin azaltılması, hastaların düşme olayları sonucu zarar görme riskinin azaltılması, anestezi ve cerrahi bakım, enfeksiyon kontrol ve tesis, üst yönetim, liderlik ve yönlendirme alt boyutlarını 10-14 yıl aralığında hizmet sunanlar en yüksek puanlama yaparak uygunluk değerlendirmesi yapmışlardır. Bu grup kurumlarında mesleki doyuma ulaştıkları için olabilir. 0-4 yıl aralığında hizmet sunanların ise kuruma henüz bağlılıkları oluşmadığı için diğer gruplara daha düşük değerlendirme yapmalarına sebep olduğu düşünülebilir.

6. TARTIŞMA

Bu bölümde istatistiksel analizler sonucu elde edilen bulgular tartışılarak yazında yapılmış benzer nitelikteki çalışmaların bulgularıyla karşılaştırma yapılmıştır.

Katılımcıların genel olarak JCI akreditasyon standartlarına uygunluğuna yönelik alt boyutlarına ilişkin düşünceleri bağımsız değişkenlere göre incelendiğinde;

Çalışmada katılımcıların öğrenim durumuna göre azalan sırasıyla lise, doktora, önlisans, lisans, yüksek lisans mezunlarının gruplamasında; lise mezunları, etkin iletişimin iyileştirilmesi alt boyutunu orta düzeyin üstünde katılarak, hastaların düşme olayları sonucu zarar görme riskinin azaltılması alt boyutunu katılarak, kurumsal ve klinik etik alt boyutunu orta düzeyin üstünde katılarak uygunluk değerlendirmesi yapmışlardır.

Katılımcıların öğrenim durumuna göre genel olarak hastane çalışanlarının JCI akreditasyon standartlarına uygunluk değerlendirmesinde, en yüksek puanlama lise mezunları değerlendirirken, en düşük puanlamayı yüksek lisans mezunları değerlendirmiştir. Doktora mezunları, JCI akreditasyon standartlarına orta düzeyin üstünde katılarak uygunluk değerlendirmesi yaparken, azalan sırayla önlisans mezunları ve lisans mezunları orta düzeyin üstünde katılarak uygunluk değerlendirmesi yapmışlardır. En düşük puanlama, lisans mezunları orta düzeyin üstünde katılarak ve yüksek lisans mezunları da orta düzeyde katılarak değerlendirme yapmışlardır.

Katılımcıların öğrenim durumuna göre azalan sırasıyla lise, doktora, önlisans, yüksek lisans, lisans mezunlarının gruplamasında; lise mezunları doğru taraf, doğru işlem, doğru hasta cerrahisinin güvence altına alınması alt

boyutunu her zaman katılarak, hasta kayıt ve bilgi akışı ve üst yönetim, liderlik ve yönlendirme alt boyutlarını katılarak uygunluk değerlendirmeleri yapmışlardır.

Tapaneeyakom'un (2002: 79) Tayland'da yönetici hemşirelerin, kaliteli hemşirelik hizmetinin sunumu için yönetici hemşirelerin algılarını belirlemek amacıyla yaptığı çalışmada "yönetici hemşire algılarının yaş, eğitim ve deneyimi ile hemşirelik kalite göstergeleri arasında fark var mıdır?" hipotezini redderek, kalite algıları ile eğitim durumları arasında anlamlı ilişki olmadığı tespit etmiştir.

Escoto (2006: 203), hemşirelerin (n=222) kişisel özelliklerinin hizmet kalitesi algılamalarına etkisini araştırmıştır. Çalışmada hemşirelerin eğitim durumları ile kalite algıları arasında anlamlı ilişki olmadığını tespit etmiştir.

Yıldız (2010: 119)'ın, Hacettepe Üniversitesi Erişkin Hastanesi'nde çalışan hemşireler (n=258) üzerinde yaptığı araştırmada öğrenim düzeyindeki artışın, kalite iyileştirme çalışmaları ve akreditasyon hakkında daha fazla bilgi sahibi olmaları ve kalite iyileştirme çabalarının önemini daha iyi kavramış olmaları ile aralarında anlamlı ilişki olduğu belirlenmiştir.

Akar vd. (2015: 80), Ankara'da Sağlık Bakanlığı'na bağlı hastanelerde yönetici olarak görev yapmakta olan çalışanlar (n=182) üzerinde yaptıkları araştırmada çalışmaya katılan hedef grubun kalite yönetimi algıları ile öğrenim durumları arasında anlamlı ilişki olmadığı tespit edilmiştir.

Kıngır vd. (2009: 17,18), Düzce Üniversitesinde görev yapan personelin (n=285) toplam kalite yönetimine ilişkin sorunlarla ilgili yargılara, katılım düzeyleri arasında fark olup olmadığı, fark yoksa ortak görüşlerin ne olduğu, fark varsa farkın yönünün belirlenmesi amacıyla gerçekleştirdikleri çalışmalarında öğrenim düzeyi arttıkça bilinçli cevap vermenin de arttığını tespit etmişlerdir. Bununla birlikte öğrenim düzeyinin artması ile toplam kalite yönetimi ile ilgili çalışmalara katılım düzeyi arasında doğrudan ilişkinin olmadığı belirlenmiştir.

Çıraklı vd. (2014: 75)'nin, sağlık kurumlarında hastaların algıladıkları hizmet kalitesi düzeylerini ölçmek ve hastalarca algılanan hizmet kalitesinin hastanenin mülkiyet yapısına ve hastaların sosyo-demografik özelliklere göre değişip değişmediğini ortaya koymak amacıyla Yozgat ilinde yer alan bir devlet hastanesi ve bir özel hastanede yapmış oldukları araştırmada devlet hastanesinden 29 hasta ve özel hastaneden 13 hasta olmak üzere toplam 42 hasta üzerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırmaya katılanların öğrenim durumuna göre algılanan hizmet kalitesi arasında istatistiksel farkların istatistiksel olarak anlamlı olmadığı bulunmuştur. Öğrenim seviyesi arttıkça hizmet kalitesinin algılamasında azalma olduğu saptanmıştır.

Tanrıverdi ve Erdem (2010: 87), sağlık hizmetlerindeki hizmet kalitesi algısı ve hizmet kalitesi beklentisi ile tatmin düzeyi arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla Kocaeli ilindeki Kocaeli Devlet Hastanesi, Derince Devlet Hastanesi, Kocaeli Kadın Doğum Hastanesi ve Seka Devlet Hastanesi'nde muayene olmuş ya da olmayı beklemekte olan hastalara (n=585) yüz yüze anket yöntemi uygulamışlardır. Çalışmada katılımcıların öğrenim seviyesi arttıkça hizmet kalitesindeki algılama ve dolayısıyla tatminin azalmakta olduğu bulunmuştur.

Özçakar (2010: 119), Toplam Kalite Yönetimi'ni tüm şubelerinde uygulayan bir kamu kuruluşu olan İstanbul İl Müdürlüğü ve ilçe şubelerinde çalışanların Toplam Kalite Yönetimi ile ilgili uygulamaları nasıl değerlendirdiklerini ve değerlendirmeler arasındaki farklılıkların nelerden kaynaklandığını belirlemek amacıyla çalışma yapmıştır. Çalışmada 112 çalışanın anketlerini değerlendirmiştir ve araştırmaya katılanların toplam kalite yönetiminin ilkelerini değerlendirmeleri ile öğrenim düzeyleri arasında farklılık olduğunu bulmuştur.

Akyurt (2007: 277), İstanbul'da faaliyet gösteren kamu ve özel hastanelerin radyoloji bölümlerindeki akreditasyon denetimine yönelik çalışmalar ve akreditasyon denetimine hazırlanan veya denetim sürecini başarı ile geçirmiş olan hastanelerin radyoloji yöneticilerinin radyoloji bölümlerindeki JCI akreditasyon standartlarını ne ölçüde yerine getirildiği konusundaki görüşleri belirlemek amacıyla çalışma yapmıştır. Kamu ve özel hastanelerin radyoloji bölümlerinde yönetici olarak görev alan "radyoloji uzmanı ve/veya radyoloji başteknisyen/koordinatörlük" görevini üstlenmiş toplam 201 radyoloji yöneticisi üzerinde araştırma yapmıştır. Araştırmaya katılanların öğrenim durumları açısından JCI akreditasyon standartlarının yerine getirilmesi konusundaki görüşleri bakımından farklılık olduğunu bulmuştur.

Al-Qahtani vd. (2012: 43)'nin, Suudi Arabistan'ın Al-Khobar ilinde yapmış oldukları çalışmada, hemşirelerin (n=164) demografik değişkenlerinin, kalite üzerindeki algılarını değerlendirmişlerdir ve öğrenim düzeyi ile aralarında istatistiksel olarak anlamlı ilişki bulmamışlardır.

Jaber (2014: 108), sağlık hizmetlerinin kalitesinde JCI akreditasyonunun etkisinin hemşirelerdeki (n=353) algısını değerlendirmek amacıyla yaptığı çalışmada hemşirelerin kalite algıları ile öğrenim düzeyleri arasında anlamlı ilişki bulunmadığını tespit etmiştir.

Yıldız ve Kaya (2014: 76), Türk hemşirelerin (n=258) algılarının bakım kalitesine akreditasyonun etkisi ve kalite sonuçlarına akreditasyonun etkisini araştırmak amacıyla yaptıkları çalışmalarında, hemşirelerin demografik değişkenleri ile akreditasyonun kaliteye etkisi değerlendirmiş, öğrenim düzeyi ile aralarında anlamlı ilişki olmadığını tespit etmişlerdir.

Çalışmada hastane çalışanlarının görevine göre azalan sırasıyla tıbbi sekreter meslek grubu, diğer sağlık personeli meslek grubu, hekim meslek grubu, hemşire meslek gruplamasında; tıbbi sekreter meslek grubu, etkin iletişimin değerlendirilmesi, hasta kayıt ve bilgi akışı ve genel JCI akreditasyon standartlarına uygunluk alt boyutlarını orta düzeyin üstünde katılarak uygunluk değerlendirmeleri yapmalarının yanı sıra sağlık bakımıyla ilişkili enfeksiyon riskinin azaltılması ve enfeksiyon kontrol ve tesis alt boyutlarını katılarak uygunluk değerlendirmeleri yapmışlardır.

Çalışmada katılımcıların görevine göre azalan sırasıyla tıbbi sekreter meslek grubu, hemşire meslek grubu, diğer sağlık personeli meslek grubu, hekim meslek gruplamasında; tıbbi sekreter meslek grubu, hasta erişim ve değerlendirme ve hasta bakım ve bakım sürekliliği alt boyutlarını orta düzeyin üstünde katılarak uygunluk değerlendirmesi yapmışlardır.

Çalışmada katılımcıların görevine göre azalan sırasıyla tıbbi sekreter meslek grubu, diğer sağlık personeli meslek grubu, hemşire meslek grubu, hekim meslek gruplamasında; tıbbi sekreter meslek grubu, bakıma erişim ve bakımın sürekliliği alt boyutuna katılarak ve anestezi ve cerrahi bakım alt boyutunu orta düzeyin üstünde katılarak uygunluk değerlendirmesi yapmışlardır.

Çalışmada hastane çalışanlarının görevine göre azalan sırasıyla tıbbi sekreter meslek grubu, hekim meslek grubu, diğer sağlık personeli meslek grubu ve hemşire meslek gruplamasında; tıbbi sekreter meslek grubu, insan kaynakları yönetimi alt boyutunu orta düzeyde katılarak, üst yönetim, liderlik ve yönlendirme alt boyutunu orta düzeyin üstünde katılarak, kurumsal ve klinik etik alt boyutunu katılarak uygunluk değerlendirmesi yapmışlardır. İnsan kaynakları yönetimine ilişkin uygun değerlendirmelerine verilen puanlara bakıldığında tıbbi sekreter meslek grubu dışında çalışan grupların yani hekim meslek grubunun, hemşire meslek grubunun ve diğer sağlık personeli meslek grubunun daha az puanlama yaparak değerlendirmişlerdir. Hemşire meslek grubu ve diğer sağlık personeli meslek grubu JCI akreditasyon standartlarına çoğunlukla katılmayarak uygunluk değerlendirmesi yapmışlardır. Bu durum Türkiye’de sağlık insan gücünün yeterli olmaması nedeniyle iş yoğunluğunu artırmaktadır. İşten arta kalan zamanlarda özel yaşantılarına yeterli zaman ayıramama gibi sorunlar yaşamaları nedeniyle özellikle bu alt boyuta katılımları daha az olduğu düşünülmektedir.

Al-Qahtani vd. (2012: 43)’nin, Suudi Arabistan’ın Al-Khobar şehrinde yaptıkları bir çalışmada hemşirelerin (n=164) demografik değişkenlerinin, kalite üzerindeki algıları değerlendirilmiştir. Buna göre hemşirelerin mesleki statü ile kalite üzerindeki algıları arasında anlamlı ilişki saptanmamıştır.

Jaber (2014: 108), sağlık hizmetlerinin kalitesinde JCI akreditasyonunun etkisinin hemşirelerdeki (n=353) algısını değerlendirmek amacıyla çalışma yapmıştır. Hemşirelerin demografik değişkenlerinin kalite algıları üzerindeki etkilerini değerlendirmiştir. Hemşirelerin kalite algıları ile mesleki statü arasında anlamlı ilişki bulunmadığını tespit etmiştir.

Duclos vd. (2008: 16), sağlık profesyonellerinin çeşitli kategorilerdeki algısını belirlemek amacıyla yaptıkları çalışmada, Fransa’nın Paris ilinde sağlık profesyonellerinin (hekim, hemşire ve hemşirelik hizmetleri yardımcıları) (n= 272) kalite algıları ile mesleki statüsü arasında anlamlı ilişki bulunamamıştır.

Çalışmada katılımcıların kadro durumuna göre azalan sırasıyla sözleşmeli, firma personeli ve kadrolu gruplamasında; sözleşmeli statüde çalışanlar etkin iletişimin iyileştirilmesi alt boyutunu orta düzeyin üstünde katılarak, yüksek riskli ilaçların güvenliğinin iyileştirilmesi, enfeksiyon kontrol ve tesis, üst yönetim, liderlik ve yönlendirme, kurumsal ve klinik etik ve genel JCI akreditasyon standartlarına uygunluk alt boyutlarını katılarak uygunluk değerlendirmesi yaparlarken, doğru taraf, doğru işlem, doğru hasta cerrahisinin güvence altına alınması, sağlık bakımıyla ilişkili enfeksiyon riskinin azaltılması ve hastaların düşme olayları sonucu zarar görme riskinin azaltılması alt boyutlarını her zaman katılarak uygunluk değerlendirmesi yapmalarının yanı sıra insan kaynakları yönetimi alt boyutunu orta düzeyde katılarak uygunluk değerlendirmesi yapmışlardır.

Çalışmada katılımcıların kadro durumuna göre azalan sırasıyla firma personeli, sözleşmeli ve kadrolu statüde çalışanlar gruplamasında; firma personelleri, hasta erişim ve değerlendirme, hasta bakım ve bakımın sürekliliği, hasta kayıt ve bilgi akışı, anestezi ve cerrahi bakım alt boyutlarını orta düzeyin üstünde katılarak uygunluk değerlendirmesi yapmalarının yanı sıra bakıma erişim ve bakımın sürekliliği alt boyutunu katılarak uygunluk değerlendirmesi yapmışlardır.

Çalışmada katılımcıların kurumda çalışma süresine göre azalan sırasıyla 10-14 yıl, 15 yıl ve üstü, 5-9 yıl, 0-4 yıl aralığında hizmet sunanlar gruplamasında; 10-14 yıl aralığında hizmet sunanlar, etkin iletişimin iyileştirilmesi, yüksek riskli ilaçların güvenliğinin iyileştirilmesi, anestezi ve cerrahi bakım, üst yönetim, liderlik ve yönlendirme alt boyutlarını orta düzeyin üstünde katılarak, hastaların düşme olayları sonucu zarar görme riskinin azaltılması ve enfeksiyon kontrol ve tesis alt boyutlarını katılarak uygunluk değerlendirme yapmalarının yanı sıra doğru taraf, doğru işlem, doğru hasta cerrahisinin güvence altına alınması, sağlık bakımıyla ilişkili enfeksiyon riskinin azaltılması alt boyutlarını her zaman katılarak uygunluk değerlendirme yaptıkları görülmüştür.

Çalışmada katılımcıların kurumda çalışma süresine göre 10-14 yıl, 5-9 yıl, 15 yıl ve üstü, 0-4 yıl aralığında hizmet sunanlar gruplamasında; hasta bakım ve bakımın sürekliliği ve hasta kayıt ve bilgi akışı alt boyutlarını çoğunlukla katılarak uygunluk değerlendirme yapmışlardır.

Katılımcıların kurumda çalışma süresine göre genel JCI akreditasyon standartlarına uygunluk alt boyutuna verdikleri puanlara bakıldığında 10-14 yıl aralığında hizmet sunanlar çoğunlukla katılarak uygunluk değerlendirme yapmışlardır.

Akar vd. (2015: 80), Ankara'da Sağlık Bakanlığı'na bağlı hastanelerde yönetici olarak görev yapmakta olan çalışanlar (n=182) üzerinde yaptığı çalışmada, çalışmaya katılan hedef grubun çalışma süresi ile kalite yönetimi algıları arasında anlamlı ilişki olmadığını tespit etmişlerdir.

Al-Qahtani vd. (2012: 43) , Suudi Arabistan'ın Al-Khobar ilinde hemşirelerin (n=164) demografik değişkenlerinin, kalite üzerindeki algılarını değerlendirmek amacıyla yaptığı çalışmada hemşirelerin kurumda çalışma süresi ile kalite üzerindeki algıları arasında anlamlı ilişki bulamamışlardır.

Jaber (2014: 108), sağlık hizmetlerinin kalitesinde JCI akreditasyonunun etkisinin hemşirelerdeki (n=353) algısını değerlendirmek amacıyla yaptığı çalışmada, hemşirelerin demografik değişkenlerinin kalite algılarını üzerindeki etkilerini araştırmıştır. Hemşirelerin kurumda çalışma süresi ile kalite algıları arasında anlamlı ilişki bulunmadığını tespit etmiştir.

Yıldız ve Kaya (2014: 76), Türk hemşirelerin algılarının bakım kalitesine akreditasyonunun etkisi ve kalite sonuçlarına akreditasyonunun etkisini araştırmak amacıyla 258 hemşireye anket uygulamıştır. Hemşirelerin demografik değişkenleri ile akreditasyonun kaliteye etkisi değerlendirilmiş, kurumda çalışma süresi ile aralarında anlamlı ilişki olmadığını tespit etmişlerdir.

Duclos vd. (2008: 16) yaptıkları çalışmaya sağlık profesyonellerinin çeşitli kategorilerdeki algısını belirlemek amacıyla Fransa'nın Paris ilinde sağlık profesyonellerinin (hekim, hemşire ve hemşirelik hizmetleri yardımcıları) (n=272) kurumda çalışma süresi ile kalite algıları arasında anlamlı ilişki bulamamışlardır.

Blegen vd., (2001: 36) hasta bakım kalitesi ile hemşirelerin eğitim ve deneyimleri arasındaki ilişkiyi tanımlamak amacıyla yaptığı çalışmada, hemşirelerin çalışma sürelerinin kaliteye etkisi arasında anlamlı ilişki olduğu tespit etmişlerdir. Hizmet sürelerindeki artış hemşirelere deneyim kazandırması nedeniyle hizmet sunumuna olumlu etki ettiğini düşünmektedirler.

Literatür taraması, sağlık hizmetlerinde kalite kavramının belirlenmesinin karmaşık olduğunu göstermektedir (Campbell vd., 2000: 1613; McGlynn, 1997: 8). Kaliteye etki eden çok sayıda etmenin olması bu durumun sonucu olarak değerlendirilmektedir.

7. SONUÇ VE ÖNERİLER

JCI dünyada en yaygın ve en çok kabul gören birikim ve deneyimine sahip kuruluş olarak bilinmektedir. JCI akreditasyon standartları sağlık kurumlarında sunulan hizmetin düzeyini yükseltmelerine yardım edecek bir yönetim aracı olarak değerlendirilmektedir. Türkiye, dünya turizmde yer edinmiş olsa da aynı zamanda dünya sağlık hizmetlerinde de belli bir yerde olması için uluslararası standartlara, sertifikasyonlara ve akreditasyonlara

sahip tesislerin varlığı ile önemli avantaj sağlayacaktır. Var olan bu uluslararası standart, sertifikasyon ve akreditasyonların sağlık tesislerinde uygulanması, ilgili tesislerde kalite güvencesinin sağlandığının da göstergesi olacaktır.

Katılımcıların JCI akreditasyon standartlarına uygunluk düzeylerinin ortalamaları incelendiğinde, en fazla katıldıkları alt boyut “sağlık bakımıyla ilişkili enfeksiyon riskinin azaltılması” olur iken, en az katıldıkları alt boyut “insan kaynakları yönetimi” olduğu görülmektedir.

Katılımcıların öğrenim durumuna göre azalan sırasıyla lise, doktora, önlisans, lisans, yüksek lisans mezunlarının gruplamasında; lise mezunları, etkin iletişimin iyileştirilmesi alt boyutunu orta düzeyin üstünde katılarak, hastaların düşme olayları sonucu zarar görme riskinin azaltılması alt boyutuna katılarak, kurumsal ve klinik etik alt boyutunu orta düzeyin üstünde katılarak uygunluk değerlendirmesi yapmışlardır. Hastane çalışanlarının eğitim durumuna göre genel olarak hastane çalışanlarının JCI akreditasyon standartlarına uygunluk değerlendirmesinde, en yüksek puanlama lise mezunları değerlendirirken, en düşük puanlamayı yüksek lisans mezunları değerlendirmiştir. Doktora mezunları, JCI akreditasyon standartlarına orta düzeyin üstünde katılarak uygunluk değerlendirmesi yaparken, azalan sırayla önlisans mezunları ve lisans mezunları orta düzeyin üstünde katılarak uygunluk değerlendirmesi yapmışlardır. Katılımcıların öğrenim durumuna göre azalan sırasıyla lise, doktora, önlisans, yüksek lisans, lisans mezunlarının gruplamasında; lise mezunları doğru taraf, doğru işlem, doğru hasta cerrahisinin güvence altına alınması alt boyutuna her zaman katılarak, hasta kayıt ve bilgi akışı ve üst yönetim, liderlik ve yönlendirme alt boyutlarına katılarak uygunluk değerlendirmesi yapmışlardır. Öğrenim düzeyi yüksek olan grubun söz konusu uygulamalardaki eksikliklerin daha farkında olmaları olabilir. Bu durum karşısında Türkiye öğrenim düzeyindeki artışla, artan beklentilere karşılık veren sağlık hizmeti sunma yolunda daha fazla ilerlemelidir.

Çalışmada katılımcıların görevine göre azalan sırasıyla tıbbi sekreter meslek grubu, diğer sağlık personeli meslek grubu, hekim meslek grubu, hemşire meslek gruplamasında; tıbbi sekreter meslek grubu, etkin iletişimin değerlendirilmesi, hasta kayıt ve bilgi akışı ve genel JCI akreditasyon standartlarına uygunluk alt boyutlarına orta düzeyin üstünde katılarak uygunluk değerlendirmesi yapmalarının yanı sıra sağlık bakımıyla ilişkili enfeksiyon riskinin azaltılması ve enfeksiyon kontrol ve tesis alt boyutlarına katılarak uygunluk değerlendirmesi yapmışlardır. Çalışmada katılımcıların görevine göre azalan sırasıyla tıbbi sekreter meslek grubu, hemşire meslek grubu, diğer sağlık personeli meslek grubu, hekim meslek gruplamasında; tıbbi sekreter meslek grubu, hasta erişim ve değerlendirme ve hasta bakım ve bakım sürekliliği alt boyutlarına orta düzeyin üstünde katılarak uygunluk değerlendirmesi yapmışlardır. Çalışmada katılımcıların görevine göre azalan sırasıyla tıbbi sekreter meslek grubu, diğer sağlık personeli meslek grubu, hemşire meslek grubu, hekim meslek gruplamasında; tıbbi sekreter meslek grubu, bakıma erişim ve bakımın sürekliliği alt boyutuna katılarak ve anestezi ve cerrahi bakım alt boyutuna orta düzeyin üstünde katılarak uygunluk değerlendirmesi yapmışlardır. Çalışmada katılımcıların görevine göre azalan sırasıyla tıbbi sekreter meslek grubu, hekim meslek grubu, diğer sağlık personeli meslek grubu ve hemşire meslek gruplamasında; tıbbi sekreter meslek grubu, insan kaynakları yönetimi alt boyutuna orta düzeyde katılarak, üst yönetim, liderlik ve yönlendirme alt boyutuna orta düzeyin üstünde katılarak, kurumsal ve klinik etik alt boyutuna katılarak uygunluk değerlendirmesi yapmışlardır. İnsan kaynakları yönetimine ilişkin uygun değerlendirmelerine verilen puanlara bakıldığında tıbbi sekreter meslek grubu dışında çalışan grupların yani hekim meslek grubunun, hemşire meslek grubunun ve diğer sağlık personeli meslek grubunun daha az puanlama yaparak değerlendirmişlerdir. Hemşire meslek grubu ve diğer sağlık personeli meslek grubu JCI akreditasyon standartlarına çoğunlukla katılmayarak uygunluk değerlendirmesi yapmışlardır. Bu durum Türkiye’de sağlık insan gücünün yeterli olmaması nedeniyle iş yoğunluğunu artırmaktadır. İşten arta kalan zamanlarda özel yaşantılarına yeterli zaman ayıramama gibi sorunlar yaşamaları nedeniyle özellikle bu alt boyuta katılımları daha az olduğu düşünülmektedir. Katılımcıların görevine göre en çarpıcı sonuç JCI akreditasyon standartlarına çoğunlukla katılarak değerlendirmelerine rağmen düşük puanlama yapanlar hekim meslek grubu ve hemşire meslek grubudur. Sağlık hizmeti sunumunun mihenk taşları olan hekim meslek grubu ve hemşire meslek grubu değerlendirmelerinin düşük düzeyde olması hizmet sunumundaki gerekli hassasiyete daha fazla önem vermelerinden kaynaklanabilir. Katılımcıların kadro durumuna göre azalan sırasıyla sözleşmeli, firma personeli ve kadrolu gruplamasında; sözleşmeli statüde çalışanlar etkin iletişimin iyileştirilmesi alt boyutunu orta düzeyin üstünde katılarak, yüksek riskli ilaçların güvenliğinin iyileştirilmesi, enfeksiyon kontrol ve tesis, üst yönetim, liderlik ve yönlendirme, kurumsal ve klinik etik ve genel JCI akreditasyon standartlarına uygunluk alt boyutlarına katılarak uygunluk değerlendirmesi yaparlarken, doğru taraf, doğru işlem, doğru hasta cerrahisinin güvence altına alınması, sağlık bakımıyla ilişkili enfeksiyon riskinin azaltılması ve hastaların düşme olayları sonucu zarar görme riskinin azaltılması alt boyutlarına her zaman katılarak uygunluk değerlendirmesi

yapmalarının yanı sıra insan kaynakları yönetimi alt boyutuna orta düzeyde katılarak uygunluk değerlendirmesi yapmışlardır. Katılımcıların kadro durumuna göre azalan sırasıyla firma personeli, sözleşmeli ve kadrolu statüde çalışanlar gruplamasında; firma personelleri, hasta erişim ve değerlendirme, hasta bakım ve bakımın sürekliliği, hasta kayıt ve bilgi akışı, anestezi ve cerrahi bakım alt boyutlarına orta düzeyin üstünde katılarak uygunluk değerlendirmesi yapmalarının yanı sıra bakıma erişim ve bakımın sürekliliği alt boyutuna katılarak uygunluk değerlendirmesi yapmışlardır. JCI akreditasyon standartlarına katılarak değerlendirme yapan firma personellerinin iş kaybı endişesi yaşamaları, sözleşmeli statüde çalışanların ise yönetim gibi departmanlarda çalışmaları ve sahip oldukları pozisyon kaybı gibi endişe yaşamalarından olabileceği düşünülmektedir.

Katılımcıların kurumda çalışma süresine göre azalan sırasıyla 10-14 yıl, 15 yıl ve üstü, 5-9 yıl, 0-4 yıl aralığında hizmet sunanlar gruplamasında; 10-14 yıl aralığında hizmet sunanlar, etkin iletişimin iyileştirilmesi, yüksek riskli ilaçların güvenliğinin iyileştirilmesi, anestezi ve cerrahi bakım, üst yönetim, liderlik ve yönlendirme alt boyutlarına orta düzeyin üstünde katılarak, hastaların düşme olayları sonucu zarar görme riskinin azaltılması ve enfeksiyon kontrol ve tesis alt boyutlarını katılarak uygunluk değerlendirmesi yapmalarının yanı sıra doğru taraf, doğru işlem, doğru hasta cerrahisinin güvence altına alınması, sağlık bakımıyla ilişkili enfeksiyon riskinin azaltılması alt boyutlarına her zaman katılarak uygunluk değerlendirmesi yaptıkları görülmüştür. Çalışmada hastane çalışanlarının kurumda çalışma süresine göre 10-14 yıl, 5-9 yıl, 15 yıl ve üstü, 0-4 yıl aralığında hizmet sunanlar gruplamasında; hasta bakım ve bakımın sürekliliği ve hasta kayıt ve bilgi akışı alt boyutlarına çoğunlukla katılarak uygunluk değerlendirmesi yapmışlardır. Hastane çalışanlarının kurumda çalışma süresine göre genel JCI akreditasyon standartlarına uygunluk alt boyutuna verdikleri puanlara bakıldığında 10-14 yıl aralığında hizmet sunanlar çoğunlukla katılarak uygunluk değerlendirmesi yapmışlardır. Hizmet süresi düşük olan diğer iki gruba (0-4 yıl ve 5-9 yıl) göre 10-14 yıl kurumda çalışma süresine sahip çalışanların kuruma olan bağlılıklarının yüksek olduğu düşünülebilir.

Çalışmadan elde edilen bulgular doğrultusunda konu ile ilgili olarak aşağıdaki önerilerde bulunabilir;

- Hastane birimleri arasındaki iletişim ve sağlık personelinin kendi aralarındaki iletişim geliştirilerek uyum içerisinde çalışması sağlanabilir.
- Hasta, çalışanlar ve ziyaretçileri korumak amacıyla, enfeksiyon riskleri sürekli tespit edilerek gerekli önlemler alınabilir. 'Hasta güvenliği' anlayışına daha çok sahip çıkmaya ve ortaya çıkabilecek tıbbi hataların önlenmesi sağlanabilir. "Hasta mahremiyeti" en üst düzeyde korunabilir. Hasta ve hasta yakınlarının memnuniyet düzeyi sürekli ölçülebilir ve artırılabilir.
- Hizmet sunumunda multidisipliner anlayışla, her gerektiğinde, hastalıkla ilgili tüm branşlardan görüşler alınarak varılan ortak kararlarla tedaviye yön verilip ekip çalışması güçlendirilebilir.
- Hasta ve hasta yakınlarının, çalışanların ve hastane ortamında bulunan diğer kişilerin güvenliklerini tehdit edecek tüm risklerin önceden tespit edilip, yangın, doğal afetler gibi acil durumlarda yapılacakların planlanarak kontrol altına alınması ve güvenli çevre oluşturulması sağlanabilir.
- Sağlık çalışanlarını, olumlu çalışma ortamı etkilemesi nedeniyle hizmette mükemmelliğe erişileceği ve hizmetten yararlananlarla ilgili olumlu sonuçlar elde edileceği düşünülebilir.
- Sağlık çalışanları sayısının, yetersiz olduğu durumlarda artan iş yükü ve azalan iş tatmini tıbbi hataların oluşmasına neden olabileceği göz önünde bulundurularak, iş yükünü kaldırabilecek nitelik ve nicelikte insan kaynakları yönetimi sağlanabilir.
- Sağlık çalışanlarının, gelişen tıp teknolojisine uyum için yeterli bilgi ve beceriye sahip olması sağlanabilir.
- Sağlık Bakanlığı tarafından sağlıkta kalite alanında diğer ülkelerle ve uluslararası kuruluşlarla ortak çalışmalarda paydaş olarak yer almaya imkan tanınabilir.
- Sağlıkta akreditasyon alanında ulusal ve uluslararası gelişmelerin takibi yapılması, izlenecek stratejilerin belirlenmesini sağlayabilir.
- Sağlık politikaları açısından JCI akreditasyon standartları belgesine sahip olunması için Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı tarafından çalışmalar artırılabilir.
- Her yıl kalite, akreditasyon, hasta ve çalışan güvenliği ekseninde Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı tarafından uluslararası katılımlı kongre, konferans ve toplantılar düzenlemesi konusunda

koordinasyon yapılabilir. Tema, JCI akreditasyon standartları olarak belirlenebilir ve bu sayede güncel ve detaylı bilgiye imkan sağlayabilir.

- Sağlık Bakanlığının Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı tarafından, JCI akreditasyon standartları konusunda bilinçlendirme için her ilde, her hastanede eğitim ve bilgilendirme toplantıları düzenlenebilir. Hizmet içi eğitim ile desteklenebilir. Bu eğitimler sağlık çalışanlarının gelişme ve değişimleri takip etme olanağı sağlayarak, öğrendiklerini uygulayabilme beceresi kazandırabilir. Ayrıca kendilerini geliştirme ve yenileme isteklerini artırabilir.
- JCI akreditasyon belgesine sahip olunması için Sağlık Bakanlığı tarafından teşvik ödemeler yapılabilir.
- Hastanelerin hedeflerine ulaşabilmesi için, akademik düzeyde bilgi üreten üniversiteler ile işbirliği içine girmeleri sağlanabilir.
- Türkiye'nin Avrupa Birliği üyeliği sürecinde olması ve uluslararası tanınırlık ve rekabet şartları da göz önünde bulundurulduğunda hastanelerin JCI tarafından akredite olmalarının gerekliliği önemli bir husustur. Teknolojik, bilimsel ve insan kaynakları açısından sürekli gelişen hizmet sunumu gerçekleştirmek için kalite artırmaya yönelik çalışmaların uluslararası boyutta olması kurumlara rekabet avantajı sağlayabilir.
- Bu çalışma, Türkiye'de bu alanda yapılacak çalışmalara rehberlik ederek, uluslararası standartların belirlenmesi ve korunmasında etkin rol oynaması sağlayacak ve öncülük edecek niteliktedir.
- Bu çalışmanın sonuçlarının, gelecekteki çalışmalara yol göstereceği ve çalışmanın bulgularının, sağlık politikası yöneticilerine rehberlik edeceği düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

- Akar, Y.-Gülhan Yıldırım, B.-Acar, P. (2015). Sağlık Sektöründe Kalite Yönetimi, Sağlık Yöneticilerinin Kalite Anlayışı (Ankara İli Örneği), Sağlık Akademisyenleri Dergisi, 2(2), ss. 76-81.
- Akçakanat, T.-Toraman, A.-Çarıkcı, İ. H. (2015). Tıp Fakültesi Öğretim Üyelerinin Sağlıklı Yaşam Biçimi Davranışlarının Değerlendirilmesi, Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 7(13), ss. 84-97.
- Akyurt, N. (2007). Hastanelerde Akreditasyon Standartları: İstanbul'daki Özel Hastanelerin Radyoloji Yöneticilerinin Standartları Ne Ölçüde Yerine Getirildiği Konusundaki Görüşlerine İlişkin Bir Araştırma, T.C. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı, Doktora Tezi, İstanbul (Danışman: Prof. Dr. Işıl Pekdemir).
- Al-Qahtani, M.-Al-Medaires, M.-Al-Dohailan, S.-Al-Sharani, H.-Al-Dossary, N.-Khuridah, E. (2012). Quality of care in accredited and nonaccredited hospitals: Perceptions of nurses in the Eastern Province, Saudi Arabia. Journal of the Egyptian Public Health Association, 87(3&4), pp. 39-44..
- Arpat B.-Şaşmaz N.-Yürekli E. (2014). Sağlık Hizmetlerinde Kalite Maliyetleri, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 19(3), ss. 313-332.
- Aslantekin F.-Göktaş B.-Uluşen M.-Erdem R. (2007). Sağlık Hizmetlerinde Kalite Deneyimi: Dr. Ekrem Hayri Üstündağ Kadın Hastalıkları ve Doğum Hastanesi Örneği, Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi, 6(2), ss. 55-71.
- Birdir K.-Buzcu Z. (2014). JCI Akreditasyon Belgesine Sahip Olan Sağlık Kuruluşlarının WEB Sitelerinin Medikal Turizm Açısından Değerlendirilmesi, Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 11(1), ss. 1-19.
- Blegen M. A.-Vaughn T. E.-Goode C. J. (2001). Nurse Experience and Education: Effect on Quality of Care, The Journal of Nursing Administration, 31(1), pp. 33-39.
- Bohigas L.-Smith D.-Brooks T.-Donahue T.-Heidemann E.-Donaldson B.-Shaw C. (1996). Accreditation Programs for Hospitals: Funding and Operation, International Journal for Quality in Health Care, 8 (6), pp. 583-589.

- Campbell S. M.-Roland M. O.-Buetow S. A. (2000). Defining quality of care, *Social Science and Medicine*, 51(11), pp. 1611-1625.
- Çıraklı Ü.-Gözlü M.-Gözlü K. (2014). Sağlık Kurumlarında Algılanan Hizmet Kalitesinin Değerlendirilmesi: Yozgat'ta Yer Alan İki Hastanenin Yatan Hastaları Üzerinde Bir Çalışma, *Sağlıkta Performans ve Kalite Dergisi*, 7, ss. 61-82.
- Devebakan N. (2006). Sağlık İşletmelerinde Teknik ve Algılanan Kalite, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 8(1), ss. 120-149.
- Duclos A.-Gillaizeau F.-Colombet I.-Coste J.-Durieux P. (2008). Health Staff Perception Regarding Quality of Delivered Information to Inpatients, *International Journal for Quality in Health Care*, 20(1), pp. 13-21.
- Ergenoğlu A.S.-Aytuğ A. (2007). Sağlık Kurumlarında Değişen Paradigmalar ve İyileştiren Hastane Kavramının Mimari Tasarım Açısından İrdelenmesi, *YTÜ Mim. Fak. E-Dergisi*, 2(1), ss. 44-63.
- Eroğlu E. (2000). Eğitimde Algılanan Hizmet Kalitesi, *Kurgu Dergisi*, 17, ss. 199-200.
- Escoto K.H. (2006). An Exploration of the Impact of Work Factors on Nurses' Perceptions of Quality of Care, *University of Wisconsin-Madison, PhD. Thesis, USA*.
- Jaber H. (2014). The Impact of Accreditation on Quality of Care: Perception of Nurses in Saudi Arabia, *Walden University College of Health Sciences, Doctoral Dissertation, (Chief Academic Officer PhD. Eric Riedel)*.
- Joint Commission International Accreditation Ambulatory Care Standards (2014). 3rd Edition Field Review.
- Kavuncubaşı Ş.-Yıldırım S. (2012). Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi, *Siyasal Kitabevi*, 3. Baskı, Ankara.
- Kıngır S.-Karagöz Y.-Yıldız M.S.-Ağraş S. (2009). Toplam Kalite Yönetimi İle İlgili Çalışmalara Katılım Düzeyinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma, *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 13(2), ss. 255-278.
- Koçel T. (2013). İşletme Yöneticiliği, *Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş.*, 14. Baskı, İstanbul.
- Kostak D. (2007). Turizm Hareketleri (Türkiye Örneği Üzerinden Sağlık Turizmi), *Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İktisat Anabilim Dalı, Uluslar arası İktisat Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul (Danışman: Prof. Dr. O. Küçükahmetoğlu)*.
- Küçük O.-Kaya Budak S.-Akyol H.-Altinkurt T. (2015). Afet Müdahale Kurumu Olarak Hastane ve Ambulans Hizmet Kalitesi İle Hasta Memnuniyet İlişkisi Bağlamında Bir Uygulama, *The Journal of Academic Social Science Studies*, 41, Winter II, ss. 561-582.
- Majeed A. I.-Shaikh A. W.-Zulnooran M. (2014). Effective Management of Patients' Record – *Pakistan Institute of Medical Sciences, Islamabad, Ann. Pak. Inst. Med. Sci. C/S. 10(2)*, pp. 113-116.
- McGlynn E. (1997). Six Challenges in Measuring the Quality of Health Care, *Health Affairs*, 16(3), pp. 7-21.
- Öztürk N.-Ayan B.-Keser M.-Halaç E. (2014). JCI'in Tesis Yönetimi ve Güvenliğine Bakış Açısı, *Tıp Teknolojileri Ulusal Kongresi Bildiri Kitabı*, ss. 180-183.
- Tanrıverdi H.-Erdem Ş. (2010). Sağlık Hizmetlerinde Hizmet Kalitesi İle Tatmin Düzeyi Arasındaki İlişkinin İncelenmesi Ve Bir Uygulama, *Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 14(1), ss. 73-92.
- Tapaneeyakom W. (2002). Nurse Administrators' Perceptions of Quality Indicators of Nursing Care in Thailand, *The University of Iowa PhD., Thailand (Thesis Supervisor: Professor Joanne McCloskey Dochterman)*
- Tarım M. (2002). Sağlık Sektöründe Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi: SERVQUAL Modeli Ve Bir Hastane Uygulaması, *İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Mecmuası*, 52 (2), ss. 15-36.
- Tengilimoğlu D.-Işık O.-Akbolat M. (2012). Sağlık İşletmeleri Yönetimi, *Nobel Akademik Yayıncılık Eğitim Danışmanlık Tic. Ltd. Şti., Geliştirilmiş 5. Basım, Ankara*.
- Türkeli S. (2015). Standart Belge İle Farklılaşma Mümkün mü? Akreditasyon Söylem Analizi, *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 14 (27), ss. 111-131.

- Yıldırım A. (2014). Sağlık Kurumlarında Üretim ve Süreç Yönetimi Üzerine Bir Değerlendirme: Malatya Turgut Özal Tıp Merkezi Örneği, *The Journal of Academic Social Science Studies*, 29, ss. 457-474.
- Yıldız Ö.-Demirörs O. (2008). Sağlık Sektöründe ISO 9126' nın Uygulanabilirliği, IV. Ulusal Tıp Bilişimi Kongresi, ss. 48-54.
- Yıldız A.-Kaya S. (2014). Perceptions of Nurses on the Impact of Accreditation on Quality of Care A Survey in a Hospital in Turkey, *Clinical Governance: An International Journal*, 19(2), pp. 69-82.
- Yıldız A. (2010). Akreditasyon Belgesine Sahip Bir Hastanede Çalışan Hemşirelerin Akreditasyonun Hizmet Kalitesine Etkisi Hakkındaki Algıları, Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sağlık Kurumları Yönetimi Yüksek Lisans Tezi, (Tez Danışmanı: Prof.Dr. Sıdıka Kaya).
- Yurtsever S. (2013). Hastanelerin Hizmet Kalitesinin Hasta Tatmin Ölçeği İle Ölçülmesi: Karabük Devlet Hastanesinde Yatan Hastalar Üzerinde Bir Araştırma, *Uluslararası İşletme ve Yönetim Dergisi*, 1(1), ss. 100-126.

DUYGUSAL EMEK SÜRECİNE YÖN VEREN SOSYOLOJİK FAKTÖRLER ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA: BATI AKDENİZ UYGULAMASI*

A STUDY ON EMOTIONAL LABOR SOCIOLOGICAL FACTORS SHAPE THE PROCESS: THE IMPLEMENTATION WEST MEDITERRANEAN

Öğr. Gör. Hatice OĞUZ¹

Prof. Dr. Metin ÖZKUL²

ÖZET

Günümüz çalışma hayatında teknolojinin yoğun bir şekilde kullanılması, işgücünün daha çok hizmetler sektöründe istihdam edilmesine neden olmuştur. Hizmetin üretilmesi ve tüketilmesi artık müşteri beğeniyle doğru orantılı hale gelmiştir. Bu doğrultuda, küreselleşmenin, bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesinin getirdiği değişimlerle birlikte, örgütler arasındaki rekabet önemli ölçüde artmıştır. İşgören ise rekabetin en önemli unsuru haline gelmiştir. Artık örgütler, işgörenleri, eskisinden çok daha önemli olan beşeri sermaye olarak görmektedirler. Bu beşeri sermayenin, örgütün amaçları doğrultusunda etkili kullanılabilmesi için işgörenlerin davranışlarının ve duygularının denetlenmesi gerektiği düşüncesi önem kazanmıştır. Dolayısıyla çalışma eylemlerinin icrası sırasında, çevreye yansıtılan duygu ve davranışların, doğal ve kendiliğinden ortaya çıkması yerine, örgütsel amaçlar gözetilerek, kontrollü bir şekilde oluşturulması beklenmektedir. Duygusal emek olgusu da bu noktada önem kazanmaktadır.

Bu çalışmadaki amaç, duygusal emek istihdamının koşullarını ve sonuçlarını oluşturan toplumsal süreçleri ve bu süreçlerde rol oynayan etkenleri açıklamaktır. Bundan dolayı çalışmanın odağını duygusal emek olgusunun temelinde yer alan toplumsallaşma ve işgören rolü kazanımı oluşturmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Duygusal Emek, Örgütsel Sosyalleşme, İşgören Rolü, Örgütsel Davranış, Müşteri Memnuniyeti.

JEL Sınıflandırma Kodları: A13, A14, J24, Z1, Z22.

ABSTRACT

Today's technology is used intensively working life, and caused the workforce to be employed more in the service sector. Production and consumption of services has now become proportional to the customers liking. In this context, globalization, competition between organizations with the changes brought about by the development of information and communication technologies has increased significantly. If the employee has become the most important element of the competition. Now, organizations, employees, human capital, which they see as more important than the former. The human capital of the employees' behavior can be used effectively for the purposes of the organization and the feeling has become more important idea that should be monitored. Therefore, during the execution of the work action, feelings and behaviors that reflected the environment, instead of the emergence of natural and spontaneous, taking organizational purposes, it is expected to be created in a controlled way. Emotional labor is important in this case in point.

* Araştırmanın Antalya, Isparta ve Burdur illerindeki banka çalışanlarıyla ilgili ampirik kısmı, Süleyman Demirel Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri Koordinasyon Birimi tarafından, 3845-YL1-14 no'lu proje ile desteklenmiştir.

¹ İstanbul Esenyurt Üniversitesi, Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu, Sosyal Hizmetler Bölümü, haticeoguz@esenyurt.edu.tr

² Süleyman Demirel Üniversitesi, Fen Edebiyat Fakültesi, Sosyoloji Bölümü, metinozkul@sdu.edu.tr

The aim of this study is to describe the conditions of emotional labor, employment and social processes and factors involved in this process that creates results. Situated on the basis of emotional labor cases therefore the focus of the work constitutes socialization and recovery worker role.

Keywords: Emotional Labor, Organizational Socialization, Worker Role, Organizational Behavior, Customer Satisfaction.

JEL Classification Codes: A13, A14, J24, Z1, Z22.

1. GİRİŞ

Ülkemiz çalışma hayatında işgücü istihdamı, endüstrileşmedeki değişimlere paralel olarak imalat sektöründe azalmakta, hizmet sektöründe ise artmaktadır. İstihdam imkânlarının sektörel payının bu şekilde değişmesi, beşeri sermayenin diğer üretim faktörleri karşısındaki önemini artırmıştır. Bu çerçevede işgörenlerin sadece dâhil olduğu işbölümü içerisinde, işin gereği olan kurallı davranışlar üretmesi yeterli görülmemektedir. Klasik istihdam koşullarında, yani imalat endüstrisinde işgören, üretimin gereği olan kurallara uymakla üretimi gerçekleştirebiliyordu. Günümüzde ise hizmet endüstrisi, emek istihdamına, diğer endüstrilerden çok daha fazla yer vermektedir. Bunun nedeni imalat endüstrisinde teknoloji yoğun üretim yapılabilmesi, işgücüne ise üretilen malların müşteriye ulaştırılması sürecinde ihtiyaç duyulmasıdır. Dolayısıyla, gerek hizmetin üretimi sürecinde gerekse üretilen hizmetin müşteriye ulaştırılmasında işgören etkisi artmıştır. İşgörenin bu kadar önemli bir araç haline gelmesi, işverenlerin bu konudaki müdahalelerinin artmasına neden olmuştur. Örgüt ve müşteri arasında bir etkileşim noktası olan işgörenin hizmet sunma şekli, bu sırada sergilediği duygu ve davranışlar, rekabet koşulları açısından çok fazla önem kazanmış, örgüt çıkarları için işgörenin duygu ve davranışlarının örgütün amaçları doğrultusunda yönlendirilmesi gerekliliği ortaya çıkmıştır.

İşgörenin, örgüt içerisinde sergilediği duygu ve davranışları üzerindeki denetimin artmasıyla duygusal emek kavramı ortaya çıkmıştır. Hizmet sektörünün vazgeçilmezlerinden biri haline gelen duygusal emek istihdamı, özellikle de işgörenin örgüt içerisindeki verimliliğini, örgüt amaçları doğrultusunda artırmaya hizmet etmektedir. Fakat duygusal emek süreci kendisini meydana getiren faktörler sebebiyle çok yönlüdür. Şöyle ki; sürecin işleyişi işgörenden işgörene farklılık gösterdiği gibi örgütten örgüte de farklılık göstermektedir. Bunun temel sebebi, örgütsel sosyalleşme süreçlerindeki farklı dinamiklerin varlığıdır.

Duygusal emek istihdamının yoğun olarak başvurulduğu sektörlerden biri de bankacılıktır. Bankalar ve bankacılık işlemleri günümüzde oldukça yaygınlaşmış örgütsel çalışma alanlarıdır. Sektör, müşterilerin memnuniyetine de bağlı olarak, kendi içinde özel çalışma koşulları ve standartları oluşturmuştur. Örgütler insan kaynaklarını, bir taraftan hizmet sundukları insanlara yönelik olarak hizmet kalitesini, diğer taraftan da örgütsel kimliklerini güçlü kılacak şekilde geliştirmektedirler. Örgütün beklentileri, işgörene yazılı veya sözlü olarak iletilmektedir. Bu iletilerin büyük kısmında, işgören duygularının üzerinde denetim kurmaya yönelik mesajlar verilmektedir. Bu uyarıları dikkate almayan işgörene, durumun getirisine göre uygun yaptırımlara tabi tutulmaktadır. Bankacılık sektörü içinde çalışan bireyler, diğer hizmet sektörlerinde de olduğu gibi daha yoğun biçimde duygularını kontrol etme, müşterilere gösterilmesi gereken forma sokma gibi duygusal sunumun başat eylem biçimi olduğu bir iş süreci içinde çalışmaktadırlar. Doğal olarak bu konuda, işgörenin kendi iç dünyasındaki değerlendirme ve kararları ile örgütün beklentilerinin uyumu, hem performans hem de işgörenin kendisinin, işle ilgili kararları üzerinde etkili olmaktadır.

2. DUYGUSAL EMEK KAVRAMI VE KAPSAMI

Duygularımız, belli bir anda içinde bulunduğumuz bireysel koşulları dışarıya yansıtma aracılığı etmelerinin yanı sıra, iletişimin de önemli bir aracıdır. Bütün ifadelerimizi yüzümüze yansıtmasak da yüz ifadelerimiz duygularımızı en iyi şekilde gösteren işaretlerdir. Yüz ifadeleri kültürden kültüre bazı değişiklikler göstermekle birlikte, genel olarak dünyanın hemen her yerinde aynıdır. Bu nedenle insanlar çoğu duygularını aynı yüz ifadeleriyle gösterirler. Buradan hareketle yüz ifadelerinin, büyük bir kısmıyla evrensel olduğunu söyleyebiliriz. Fakat kültür, yaş, cinsiyet, eğitim, meslek, statü gibi bireysel ve sosyal nedenlerden dolayı duyguyu ifade etme biçimleri de değişebilmekte ve bunların çeşitli beden hareketleriyle sembolleştirilmesi açısından toplumlar farklılaşabilmektedirler (Barutçugil, 2002: 65).

Duygular üzerine yapılan çalışmalar, konunun birden fazla bilim dalının kapsamında bir alan olduğunu göstermektedir. 1800'lü yıllardan bu yana duygu olgusu, üzerinde durulan bir çalışma alanıdır. Duygu olgusu ile ilgili en temel kabullerden biri bireysel olmasıdır. Konunun bu özelliği biyolojik, sosyal ve kültürel özellikleri içeren tanımları da beraberinde getirmektedir. 1800'lü yıllardan günümüze kadar yapılan araştırmalar sonucunda duygu olgusu birçok yönüyle tanımlanmıştır. Ancak 1980'li yıllara gelindiğinde duyguların çalışma hayatındaki önemi dikkate alınmaya başlanmıştır ve çeşitli araştırmalar yapılmıştır (Seçer, 2007: 814). Görüldüğü gibi duygu, uzun zaman önce de üzerinde çalışılan bir alan olmasına rağmen çalışma hayatında, son dönemlerde üzerine yoğunlaşılacak bir olgudur.

Çalışma hayatının en önemli faktörü insandır. İnsan ilişkilerinin ve bağlılıkların oluşmasında duyguların payı çok büyüktür. Beck, Giddens gibi sosyologların "risk toplumu" (Giddens, 1991, Beck, 1992) olarak betimlediği günümüz dünyasında bireyler, duygu alışverişine daha fazla değer atfetmeye başlamışlardır. Zira modern yaşam, bireyleri geleneksel çevrelerinden uzaklaştırmış, formel normlarla düzenlenmiş ortamlarda yaşamayı gerektirmektedir. Sosyal ilişkilerin kamusal alanlarda ve rasyonelleştirilmiş ortamlarda daha fazla gerçekleştirilmesi, davranışların normatif kurallara uygunluğu beklentisini yaratmış, duygusal alışverişin ilişkilerdeki payını azaltmıştır. Bu nedenle, bireylerin duygusal tatmine olan açlığı, iş çevrelerinin ürünlerine alıcı bulabilmesinin koşullarından birini oluşturmuştur. Günümüz müşterisi açısından herhangi bir üretime olan talep, adeta duygu tatminine yönelik bir taleple bütünleşmiştir. Benzeri bir durum aynı bireyin işgören olarak rol aldığı iş ortamları açısından da söz konusudur. Ancak görülen odur ki, işgören bireyler, iş süreçlerinde duygusal tatminin alıcısı olmaktan daha çok arzı yönünde rol üstlenmektedirler. Müşteri olarak duygu talebinde bulunan birey işgören olarak duygu arzı ile meşgul olmakta ya da buna zorlanmaktadır. Bu diyalektik ilişki, bireyin davranışlarını üretmesiyle ilgili olarak, belki de duygusal, doğal ya da içsel tepkiler olarak değil, pragmatik, rasyonel, hesapçı ve formal davranışları tercih etmesine yol açmaktadır. Çalışma alanlarında güven, hem işgören açısından hem de müşteri açısından aranan bir özellik haline gelmiştir. Güven duygusu, akrabalık bağlarının yoğun olduğu, bitişik mekanlarda yaşayan geleneksel toplum bireyleri açısından çok fazla önemsenen ve farkındalık konusu olan bir duygu değildir. Günümüzün gittikçe daha çok yalnızlaşan bireyleri açısından ise güven duygusu en çok aranan ve farkındalık konusu olan bir özellik haline gelmiştir. Putnam güven duygusunu, bireyin sahip olduğu sosyal sermayenin en önemli bileşeni olarak nitelendirir. Bireyler güven duygusunu tatmin ettikleri ortamlara sadakat göstermektedirler ve kendi yaşamlarının istikrarı açısından önem atfetmektedirler (Putnam, 2000:18-23). Ekonomik alışverişlerin yapıldığı alanlarda da benzer bir bağlılığı gözlemlemek mümkündür. Alışveriş esnasında güven ve duygu aktarımı, alışverişin aktörleri açısından en çok özen gösterilen hususlardan biri haline gelmiştir. Zira güven ve duygu tatmini, bir yandan örgütsel hedeflere istikrarlı bir şekilde ulaşmanın en önemli koşullarından biri haline gelmekteyken, diğer yandan, müşterinin kötü mal ya da hizmet riskinin kendisi açısından azalmasına, alışveriş esnasında paylaşılan duygular yoluyla kendisine olan saygınlığı test etmesine ve ruhunun okşanmasına, duygusal açlığının giderilmesine imkan vermektedir. Gerçekte sadık müşteri, duygusal tatmini, alışveriş süreçlerinde diğer mal ve hizmetlerle birlikte satın almaktadır. İlginç olan husus böyle bir sonuç, yani satın alınan duygunun verdiği tatminin yüksekliği ve memnuniyetin derecesi, müşteri sadakatının en önemli motivasyon kaynağı anlamına gelmektedir.

Duyguların çift yönlü etkisi olmasına karşın, çalışma hayatındaki ilişkiler açısından duygular, daha çok müşteri memnuniyeti açısından ele alınmaktadır. Duyguların müşteri memnuniyeti ve örgütsel karlılık açısından öneminin anlaşılmasına başlamasıyla birlikte, bilimsel çalışmalar da duygusal emeği, bu yönüyle daha çok konu edinmişlerdir. Duygusal emekle ilgili literatür, temelde çalışanın örgüt içindeki duygu ve davranışlarına yönelir ve müşteri hizmetlerine odaklanır. Çalışan ve müşteri ilişkilerinin pozitif yönde sürdürülebilmesi için çalışan duygularının örgütsel kurallarla denetim altına alınmasıyla ilgilenir (Brotheridge ve Grandey, 2002: 17-18).

Duygusal emek kavramıyla ilgili ilk araştırmalar Goffman tarafından yapılmıştır. Goffman çalışanlarda bulunması istenilen davranışları ve örgütlerin bununla ilgili denetimlerini gözlemlemiştir. Goffman'dan etkilenen Hochschild, bu durumu Yönetilen Kalp (The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling) adlı kitabında duygusal emek olarak tanımlamıştır. İlgili literatürde bilim insanlarıncı duygusal emek sürecinin önemine vurgu yapılırsa da, duygusal emeği tanımlayan özelliklerin neler olduğu, hizmet çalışanı açısından olumlu ve olumsuz yönlerinin neler olduğu gibi konuyla ilgili temel noktalar belirsizliğini korumaktadır (Kurm ve Geddes, 2000: 14).

Hochschild, duygusal emeği daha somut bir şekilde ifade edebilmek adına, dramaturjik yaklaşımın temsilcisi olan Goffman'ın bir dizi kavramını kullanarak, bir oyun benzetmesinde bulunmuştur. Buna göre duygusal emeği, hizmetin sahne, çalışanların aktör, müşterilerin de izleyici olarak nitelendirildiği bir oyun olarak

görmektedir ve duygusal emeği, "herkes tarafından gözlenebilen mimiksel ve bedensel gösterimlerde bulunmak için duyguların yönetilmesi; ücretle satılan, bu nedenle de değiştirilebilen bir değer" (Chu ve Murrmann, 2006: 1183) olarak tanımlamaktadır.

Özkaplan'a göre duygusal emek, "firmaların müşteriye sattığı paketin bir parçasıdır." Sanayi işçisinin kol gücünü, bilgi teknolojisi işçisinin beyin gücünü sattığı gibi duygu işçisi de bir anlamda "gülümsemelerini" satmaktadır (Özkaplan, 2009: 19).

Paula England ve George Farkas duygusal emeği, başkalarını anlama çabası, empati kurma becerisi ve başkalarının hissettiklerini kendi hislerinin bir parçasıymış gibi algılayabilme olarak ifade etmişlerdir. Sosyolog Nicky James'e göre duygusal emek, duyguların düzenlemesiyle ve başka insanların duyguları ile ilgilidir. Başka bir deyişle duygusal emeğin amacı hizmet sunumu sürecinde müşteriye kendisini iyi ya da kötü hissettirmektir. Örneğin satış işlerindeki gibi müşterinin mutlu olması gereken işlerde kendisini iyi hissederken, gardiyanlık ve polis memurluğu gibi işlerde muhatap olan kişi kendisini kötü hissetmektedir (Steinberg ve Figart, 1999: 10).

Ashforth ve Humphrey, duygusal emeği, işgören tarafından hizmet süresi boyunca örgüt tarafından kendisinden beklenen duyguların yansıtılması olarak ifade etmişlerdir. Diğer bir deyişle duygusal emeği, örgüt tarafından işgörenden belirlenen gösterim kurallarına uymadaki gözlenebilir olan davranışlar olarak açıklarlar. Hochschild'den farklı olarak gözlenebilen davranışlar üzerinde durarak davranışların altında yatan gözlenemeyen duygularla pek fazla ilgilenmemektedirler. Bunun sebebi ise hizmet kalitesinin çalışanın gözlenebilen davranışları ile değerlendirilebileceğini düşünmeleridir (Öz, 2007: 11).

Morris ve Feldman, duygusal emeği bireysel bir çaba olarak görerek "örgütün gösterilmesini istediği duyguları, kişilerarası etkileşimlerde yansıtılması için harcanan bireysel çaba, planlama ve kontrol" olarak tanımlamaktadırlar ve bu çabanın da hizmet çalışanları tarafından ortaya konulduğunu belirtmektedirler. Anlaşılacağı üzere, Morris ve Feldman'ın duygusal emekle ilgili olarak önemle üzerinde durduğu konu, istenilen duyguların gösterilmesinde harcanan çabadır (Kurml ve Geddes, 2000: 20).

Deadrick ve McAfee'ye göre ise "duygusal emek, çalışanların işyerlerinde veya çalışma sırasında, çalışanın müşteri hakkındaki gerçek duygularından farklı olarak, kendilerinden beklenen duyguları sergilemeleridir" (Deadrick ve McAfee, 2001: 100). Diefendorff ve Gosserand, duygusal emeği, "iş hedeflerini başarabilmek için davranış kurallarına cevap verebilen duygusal düzenleme süreci" şeklinde tanımlamışlardır (Diefendorff, Croyle ve Gosserand, 2005: 341).

Bu tanımlamalardan da anlaşılacağı gibi duygusal emek kavramı bir süreci ifade etmektedir ve bu süreç içerisinde çalışanların ön planda tuttukları husus; işle ilgili duygularını belirli kurallara göre denetim altına alarak, yöneticilerinin onlardan beklediği başarıya ulaşabilmektir.

Duygusal emek süreci, çalışanların duygularını yansıtmaya biçimlerine göre farklılık gösterir. Örneğin çalışanın içinden gelen duygusunu bastırarak örgütün ondan beklediği şekilde davranması yüzeysel davranıştır. Çünkü örgütün çalışandan beklediği ve onun doğal olarak hissettiği ya da içinden gelen davranış birbiriyle uyumsuzdur.

Yüzeysel davranışın temelinde, çalışanların o andaki gerçek duygularını değiştirmeleri söz konusu değildir. Yalnızca davranışlarını değiştirerek, örgütsel kurallara uygun olarak, daha önceden belirlendiği gibi davranır, böylece işinin gereğini yerine getirmiş olur (Köksel, 2009: 33).

Bir diğer davranış formu olan derinlemesine davranışta ise çalışanın kendine has duyguları ile örgütün ondan beklediği davranışlar uyumludur. Derinlemesine davranış, çalışanın duyguları ve davranışları arasındaki uyumdan dolayı müşteri ilişkilerine samimiyet kazandırmaktadır.

Derinlemesine davranışta sadece davranışların değil duyguların da davranış kurallarına uygun olması gerekmektedir. Yüzeysel davranışta ise işgörenin gerçekte ne hissettiği önemli değildir. Önemli olan müşteriye karşı davranışlarının davranış kurallarına uygun olmasıdır. Derin davranış, müşteri ve çalışan arasında, iletişimin uzadığı durumlarda tercih edilir. Zira uzun sürelerde, duygusal emeği sürdürmek için taklit yaparak süreci uzatmak veya sonlandırmak güçtür. Bu durumda derin davranış gereklidir (Ünal, 2011: 29).

Samimi davranış olarak nitelendirebileceğimiz bir diğer davranış boyutunda ise çalışanların görevlerini yerine getirirken rol yapmaları gerekmez. Çalışanın gerçek duyguları ile onlardan sergilemeleri beklenen duygular aynıdır. Samimi davranış, çalışanların yansıtmak durumunda oldukları duyguları, hâlihazırda zaten hissediyor olmaları durumunda ortaya çıkan davranış türüdür. Bu davranış türünde, çalışanlar daha az duygusal emek

harcadıklarını ifade etmişlerdir. Çünkü onlardan beklenen ve gerçekte sahip oldukları duygular birbiriyle örtüşmektedir. Buna rağmen, çalışan, müşteri karşısında yansıtmak zorunda olduğu duyguyu zaten hissediyor olsa bile, bu duyguyu örgütün istediği davranışlarla yansıtabilme için yine de belirli derecede duygusal emek harcamak zorundadır (Köksel, 2009: 35).

Duygusal emek kavramı belirli bir süreci ifade ettiği için bu sürece etki eden ya da bu süreçte çalışanın davranış sunumunu belirleyen birtakım bireysel, örgütsel ve etkileşimsel faktörler bulunmaktadır. Duygusal emek sürecine yön veren bireysel faktörlerin başında cinsiyet, yaş, eğitim durumu, medeni durum, mesleki tecrübe, vb. faktörler gelmektedir. Bu faktörlerdeki farklılıklar, duygusal emeğin yüzeysel ve derinlemesine davranış boyutlarına etki etmektedir. Örneğin kadın çalışanlar, erkek çalışanlara göre duygusal emek sürecinde daha fazla derinlemesine davranış sergilerken erkek çalışanlar, daha çok yüzeysel davranış sergilemektedir. Kadınların duygu yönetimi konusunda erkeklerden daha başarılı oldukları söylenebilir, zira kendilerini daha kolay bir şekilde dışsal olana uyarlayabilmektedirler. Erkeklerin ise bu konudaki tutumları daha katıdır. Bundan dolayı genel olarak kadın çalışanlar, hizmet sektöründe, özellikle de duygusal emek istihdamının yoğun olarak gerçekleştiği işlerde, daha çok tercih edilmektedir.

Çalışanlar arasında yaşı büyük olanlar, daha genç olanlara göre duygusal emek sergileme sürecinde daha başarılıdır. Çünkü yaşla birlikte tecrübenin de artmasıyla, duyguların kontrolü kolaylaşmaktadır. Yaşça büyük olan ve mesleki anlamda tecrübesi daha fazla olan çalışan, hangi durumda nasıl davranması gerektiğiyle ilgili daha bilgilidir ve bu da onu, duygularına nasıl yön vermesi gerektiğiyle ilgili daha avantajlı kılmaktadır. Hochschild, yaş faktörünün duygusal emek davranışına etkisini değerlendirirken, yaşı daha büyük olan çalışanların çeşitli duygusal olaylar ve durumlar karşısında daha fazla deneyime sahip olduklarından, gerekli olan duyguları daha kolay yansıtabileceklerini ifade etmiştir. Bununla birlikte, yaşı daha ileri olan çalışanlar, duygularını kontrol etmede daha başarılı oldukları için kendilerinden beklenildiği gibi davranmaya daha kolay uyum sağlayabilmekte ve sorumluluklarını yerine getirirken de uygun olan duygu ve davranışların dışına çıkmamaktadırlar (Kruml ve Geddes, 2000: 15).

Mesleğiyle ilgili yeterli eğitime sahip olan çalışanların, mesleğin gerektirdiği davranış ve ilişkiler bakımından toplumsallaşma derecesi yüksek olduğu için duygusal emek sürecinde daha başarılıdır. Eğitimle birlikte çalışanın mesleğine karşı farkındalığı artmaktadır ve çalışan görevlerini yerine getirirken daha titiz davranmaktadır. Çalışanlar genellikle, hata payını en aza indirmek ve kendisinden beklenenleri en iyi şekilde yapabilmek için daha fazla çaba harcamak arzusundadırlar. Duygusal emek harcamanın temelinde de daha başarılı olma düşüncesinin yer aldığını düşünürsek, aslında eğitim seviyesi yüksek olan çalışan, daha fazla duygusal çaba içine girerek, daha başarılı olmaya çalışacaktır. Bunun aksine, yani mesleği hakkında eğitim almamış çalışanların, mesleklerine karşı bilinçlilik durumları daha düşük olabilir. Kendilerinden beklenen görevleri yerine getirirken sadece işi yapmış olmak düşüncesinden hareket ederek, düşük kalitede ürün ya da hizmet ortaya çıkarabilirler. Bunun temel nedeni, mesleki davranışlarla ilgili bilinçlilik ve değer atfetme düzeyinin eğitimle kazanılmadığı için, daha düşük olmasıdır.

Duygusal emek ve medeni durum ilişkisine baktığımızda; evli çalışanlar, bekâr çalışanlara oranla, sosyal çevrelerine karşı sorumlulukları da daha fazla olduğu için daha fazla kişisel başarı arzusuna sahiplerdir. Bu yüzden, kendilerinden beklenenleri yaparlarken, daha az risk alıp daha fazla çaba harcamaktadırlar. Bekâr çalışanların ise evli olanlara göre, sosyal konumları itibarıyla daha serbest ve sorumluluk düzeyleri daha düşüktür. Bu özellikleri işlerini yerine getirirken harcadıkları çabaya da etki etmektedir. Evli çalışanlar başarısız duruma düşmemek için ve mevcut durumlarını daha da iyileştirebilmek için işlerini yaparken, bekâr çalışanlara nispeten, daha fazla duygusal emek harcamaya çabası içine girmektedirler. Aynı zamanda bu durum, onların duygusal tükenme seviyelerini de farklılaştırmaktadır (Eroğlu, 2011: 260).

Mesleki tecrübe ile duygusal emek ilişkisi açısından, özellikle konumuzun odak noktası olan hizmet çalışanları, çalışma ortamında, gerek mevcut davranış kurallarına bağlı hareket etmeleri gerekse de bazı durumlarda kendi yöntemleriyle sorunu çözmeleri gerekebilmektedir. Bu gibi durumlarda, sorunla baş edebilmek adına, mesleki tecrübeleri kendileri için en önemli yardımcıları olmaktadır. Daha önce yaşadıkları sorunu nasıl çözmüşlerse şu anda da aynı yöntemden hareketle sorunun üstesinden gelebilirler. Bununla birlikte tecrübeli olan hizmet çalışanları müşteriye karşı nasıl davranmaları gerektiğiyle ilgili daha bilinçlidirler. Örneğin saldırgan bir müşteri karşısında, durumu kendi lehlerine nasıl çevirebileceklerini ve bunu yaparken de müşteriyi nasıl memnun edebileceklerini bilirler. Buradan hareketle mesleki anlamda tecrübeli çalışanların duygusal emek gösteriminde daha başarılı olduklarını ifade edebiliriz.

Empati, kendini uyarılma becerisi, duygusal zekâ, duygulanım gibi faktörler de duygusal emek sürecine etki eden bireysel özelliklerdendir. Empati yeteneği, bir kimsenin başkalarının duygu ve düşüncelerine daha objektif yaklaşabilmesini, böylece onların ihtiyaçlarına karşı daha duyarlı olabildiğini sağlamaktadır. Bireyin içinde bulunduğu duruma onun tarafından bakabilmek, onun isteklerinin ve ihtiyaçlarının neler olduğunu anlayabilmek için daha faydalıdır. Çalışma hayatında empati yeteneğini kullanmak oldukça önemlidir. Zira bu sayede çalışan, müşterinin isteklerini daha iyi anlayabilir ve ona daha kaliteli hizmet sunabilir.

Bireylerin davranışlarını çevrelerindeki durumlara uyarlayabilmeleri "kendini uyarılma becerisi" ile ilgilidir. Kendini uyarılma becerisi yüksek olan kişiler, dış çevrelerine karşı çok duyarlıdırlar ve farklı durumlarda farklı davranabilirler. Kendini uyarılma becerisi düşük olanlar ise ortam şartları ne olursa olsun kendileri gibi davranma eğilimindedirler. Davranışlarının dış çevre koşullarından etkilenme düzeyi oldukça düşüktür ve bu anlamda genel bir tutarlılık gösterirler (Köksel, 2009: 23). Duygusal emekle ilişkisine baktığımızda kendini uyarılma becerisi yüksek olan bireyler kendilerinden beklenen davranışlara kolayca uyum sağlayabildikleri için bu süreçte daha başarılıdırlar. Becerisi düşük olan bireyler ise davranışlarını değiştirebilme konusunda daha katı davrandıkları için duygusal emek sürecinde onlardan beklenen davranışlara kolay uyum sağlayamayabilirler.

Duygusal zekâ, kişinin kendi duygularına hâkimiyetiyle ilgili bir kavramdır. Duygusal zekâsı yüksek olan birey, kendi duygularını iyi tanıyıp kontrol edebilir ve karşısındakinin de duygularını anlayarak olumlu bir ilişki kurabilir (Akçay ve Çoruk, 2012: 7-8). Bu kapsamda duygusal zekânın çalışan açısından önemli bir faktör olduğu söylenebilir. Zira duygusal zekâsı ileri seviyede olan bir çalışan, nerede, ne zaman, hangi duygu içerisinde olması gerektiğini rahatlıkla kontrol edebilir ve karşısındaki müşteriyi de doğru bir şekilde anlayarak memnun edici hizmet sunabilir.

Duygulanım ise bireyin genel olarak hissettiği ya da içinde bulunduğu duygusal durumdur. Duygusal emek sürecini bireyin kendi duygularını kullanarak, başkalarının duygularını etkileme süreci olarak ele aldığımızda, bireyin genel ruh halinin, harcayacağı duygusal emek çabasında, bunu harcama şeklinde ve müşteriler üzerinde yaratacağı etkilerde belirleyici olabileceğini söyleyebiliriz. Olumlu duygulanım biçimine sahip bir çalışan, görevini yerine getirirken de sürekli bir olumlu davranış içinde olacağından dolayı, iletişim halinde olduğu karşı tarafa da bu durum yansımaktır ve daha başarılı olacaktır. Olumsuz duygulanım içerisinde olan çalışan ise sahip olduğu olumsuz bakış açısı yüzünden, görevini yerine getirirken, bunun etkisiyle olumsuz davranışlarda bulunacaktır ve bu durum iletişim içinde olduğu diğer bireylere de yansımacağından dolayı, kendi kendisini başarısız olmaya sürükleyecektir.

Bireysel özelliklerin yanı sıra duygusal davranış kuralları, otonomi, iş rutini, sosyal destek, ödüllendirme, güçlendirme, izlenim yönetimi gibi örgütsel faktörler de duygusal emek davranışına yön vermektedir. Duygusal davranış kuralları, örgüt amaçları doğrultusunda oluşturulmuş, yöneticinin ya da örgüt liderinin denetimi altında olan, çalışanın duygu ve davranışlarını belirleyen kurallardır. Bu kurallarla bir işin gereği olan duygu ve davranışlar daha fazla sabitlenerek disiplin altında tutulabilir. Duygusal davranış kuralları örgütün amaçlarına uygun olarak örgütten örgüte farklılık gösterebilir.

Çalışanların duygu ve davranışlarını belirleyici olduğu için duygusal davranış kuralları, duygusal emek sürecinde de etkilidir. Çünkü ayrıntılı ve kesin olarak tanımlanmış bu davranış kurallarına uymak, çalışanların duyguları üzerinde daha fazla kontrol sağlamalarını ve daha çok duygusal emek harcamalarını gerektirmektedir (Grandey, 2000: 100). Duygusal davranış kurallarına bağlı olan çalışan tarafından bu kuralların içselleştirilme seviyesi, yüzeysel ya da derinlemesine davranış boyutlarını da ortaya çıkarmaktadır. Davranış kurallarını yeterince içselleştirmiş bir çalışan, derinlemesine davranışlar sergileyebilecekken, içselleştirememiş olan çalışan da yüzeysel davranışlar sergileyecektir.

Duygusal davranış kuralları, örgütsel kültürü yansıttığı gibi genel toplumsal kültürle de ilişkilidir. Bu ilişki sayesinde, çalışanın duygusal davranış kurallarını içselleştirmesi ve bunlara uyması kolaylaşmaktadır.

Bir çalışanın görevini yerine getirirken sahip olduğu bağımsızlık, otonomi kavramı ile ifade edilir. Duygusal emek açısından otonomi kavramını ele aldığımızda, önemli olan, işgörenlerin iletişim içinde oldukları bireylere karşı sergiledikleri duygular ve bunlarla birlikte, onların üzerinde yarattıkları etkidir. Zira burada otonomi, işgörenlerin, örgütün davranış kurallarını kendilerine özgü biçimde uyarlayabilme yetkileri, yani kişisel ilişkilerinde daha iradi davranabilmeleridir (Köksel, 2009: 29).

Duygusal emek süreci açısından iş rutiniyi ele aldığımızda, iş rutininin, çalışanın aynı durum karşısında nasıl davranarak amacına ulaşması gerektiği konusunda çalışana yol gösterici olduğunu belirtebiliriz. Çünkü iş

rutinliği, bir iş sürecine yönelik gerekli eylemlerin sürekli tekrarlanmasıyla ilgilidir ve sürekli tekrar durumunda bazı düşüncü, tutum ve davranışlar kalıplaşmaktadır.

Çevreden sosyal destek almak, çalışanın iş yaşamındaki sıkıntılarında uzaklaşmasında yardımcı olabilir. Özellikle iş konusunda, daha deneyimli bireylerden konuyla ilgili fikir almak, çalışanın o sorunla daha kolay baş etmesini sağlar. Bu sayede çalışan, sınırlı süredeki çalışma zamanını daha verimli geçirebilir.

İşgörenin başarısı için ödüllendirme sisteminin kullanılmasıyla işgören, daha çok işine bağlanmakta ve örgütün amaçlarına katkı sağlamak için daha verimli çalışmaya yönelmektedir. Öte yandan işgören, ödüllendirme sonucunda bir çeşit tatmin duygusuna ulaştığı için mutlu olmakta ve hizmet verdiği müşteriye de aynı mutluluğu ve sıcaklığı yansıtabilmektedir. Buna bağlı olarak güler yüzlü ve işine bağlı işgörenlerden oluşan örgüt, dışarıdaki müşterilerine de olumlu mesajlar vererek, olumlu bir örgüt imajı oluşturabilmektedir. Dolayısıyla ödüllendirme sistemi bir yandan işgörene fayda sağlarken diğer yandan da örgüte fayda sağlamaktadır (Örnek, 2009: 36). Ödüllendirme sisteminin, bu açıdan bakıldığında özellikle hizmet sektöründe, bir duygu işçisi olarak nitelendirilen çalışanın, duygusal emek davranışlarını pozitif yönde etkilemektedir.

Güçlendirme kavramıyla ifade edilen; işgörene, çalışma ortamı içerisinde sorumlu olduğu görevleri yerine getirmek için yöneticisine gitmeden karar alma yetkisi verilmesidir. Güçlendirmenin doğru bir şekilde yürütülmesi, çalışanlarda var olan çalışma azmini ortaya çıkarmaktadır (Yılmaz, 2008: 99). Güçlendirmenin yapıcı bir şekilde yürütüldüğü örgütlerde, açık iletişim sergilenecek, işgörenler, kendisinden beklenen görevler hakkında daha doğru ve net bir şekilde bilgilendirilmekte, örgütsel değerlerin başarılı şekilde aktarılmasıyla güçlü bir örgüt kültürü yaratılmaktadır. Buna bağlı olarak da işini benimseyen işgören, duygusal emek gösterirken daha fazla çaba harcayarak derinlemesine ve samimi davranış sergilemektedir (Akbiyık, 2013: 24).

Bireyler yansıttıkları belirli duygu ve davranışlarla çevrelerinde bulunan diğer bireyler üzerinde olumlu ya da olumsuz bazı izlenimler bırakırlar. İzlenim yönetimi kavramıyla, bireylerin diğerleri üzerinde bıraktıkları izlenimi etkileyebildikleri süreç ifade edilmektedir. Bu süreçte, başkalarına iletilen bilgiler yoluyla onların algılama ve davranışlarını etkilemeye yönelik girişimler söz konusudur (Basım, Tatar ve Şahin, 2006: 2). Buldukları ortamlarda, diğer bireylerle sürekli iletişim halinde olan bireyler, bu etkileşim sürecinde, başkalarının kendileri hakkında sahip oldukları izlenimlere yönelik olarak, genellikle bilgi sahibi olmayı ve kendilerine ilişkin izlenimlerin, arzuladıkları doğrultuda olmasını istemektedirler. Bu nedenle bireyler, arzuladıkları izlenimleri bırakabilmek amacıyla çeşitli çabalar göstermektedirler. Bu tür çabalar, bireylerin "izlenim yönetimi davranışları" olarak ifade edilmektedir (Doğan ve Kılıç, 2009: 54).

Belirtilen faktörlere ek olarak, duygusal emek sürecine etki eden çeşitlilik, sıklık, süre gibi etkileşimsel faktörler de bulunmaktadır. Çeşitlilik kavramıyla ifade edilmek istenilen, çalışanın işini yaparken içinde bulunduğu duyguların birbirinden ne kadar farklı olduğudur. Çalışan, müşterinin beklentileri doğrultusunda, görevini yerine getirmek amacıyla, farklı duygu yoğunlukları içinde olabilir. Farklı meslek grupları arasında duygu çeşitliliği olacağı gibi örgütsel kültüre bağlı olarak, aynı meslek grubu içerisinde de, duygu çeşitliliği olabilir. Belirli durumlar için birden fazla duygu sergilemek zorunda olan çalışanlar, bunu gösterim şekillerini daha fazla denetim altında tutmak ve kendi davranışlarını bilinçli bir şekilde izlemek zorunda kalmaktadırlar. Bu da, daha fazla ruhsal ve bedensel güç ile duygusal emek anlamına gelmektedir. Çalışanın göstermek zorunda olduğu duyguların çeşitliliği ne kadar fazla ise o kadar fazla duygusal emek harcaması gerekmektedir. Çünkü çalışanlar bazen olumlu duyguların yanı sıra olumsuz duygular da sergilemek zorunda kalabilmektedirler; bazı durumlarda ise tarafsız davranışları gerekebilme, bu durum onları daha fazla duygusal düzenlemeye yönlendirmektedir (Çaldağ, 2010: 37).

Duygusal gösterimin sıklığı, çalışanın söz konusu duygusunun, ne kadar sürede bir tekrarlanacağını belirlemektedir. Duyguların gösterim sıklığı arttıkça çalışanın duygusal emek harcama düzeyi de artmaktadır. Yapılan iş ne sıklıkta duygusal emek gösterimini gerekli kılıyorsa, örgütün, çalışanların duygusal tepkileri üzerindeki belirleyici etkisi de o ölçüde büyük olacaktır. Bununla birlikte, yapılan iş ne kadar çok duygusal emek gösterimini gerektiriyorsa duygusal davranış kurallarının da gerekliliği o kadar fazla olacaktır. Müşterinin beklentileri, çalışan ile müşteri arasındaki etkileşim sıklığını önemli ölçüde belirlemektedir ve buna göre de etkileşim sıklığı farklılık göstermektedir. Ayrıca farklı meslek gruplarında da duygusal gösterim sıklığı örgütsel amaçlara göre farklı olabilmektedir (Özkan, 2011: 83).

Etkileşim süresi, çalışanların her bir müşteriyle etkileşiminin ne kadar zaman aldığıyla ilgilidir. Verilen hizmetin niteliğine uygun olarak müşterilerle temasın süresi de değişecektir. Örneğin, bir güvenlik görevlisi için müşteriyle temasın süresi çok kısa veya çoğu zaman yalnızca bir gülümsemeden ibaret olabilir. Bir poliklinik

hastası için ise bu durum muayene süresiyle sınırlıdır. Oysa bir kanser hastası ile doktoru için durum farklıdır. Etkileşimin süresi günler, haftalar hatta yıllar alabilir. Süre faktörünün duygusal emekle bağlantısı, çalışanların duygularını bastırmak veya duruma uyumlu hale getirebilmek için sarf ettikleri çabanın da süresini ifade ediyor oluşuyla ilgilidir. Yani örgütün belirlediği duyguları sergileyebilmek adına sarf edilecek olan çaba, müşteriyle iletişimin uzunluğuna göre daha fazla veya az olacaktır (Çaldağ, 2010: 35).

3. DUYGUSAL EMEK DAVRANIŞININ SONUÇLARI

Duygusal emek davranışının çalışan, işveren ve örgüt açısından, sürecin nasıl yönetildiğine bağlı olarak olumlu ve olumsuz sonuçları bulunmaktadır. Duygusal emek davranışının olumlu sonuçları arasında iş tatmini, yüksek performans, motivasyonda artış, kurumsal vatandaşlık davranışlarında artış, psikolojik ve fizyolojik yönden sağlıklı olma, ekonomik fayda, müşteri ilişkilerinde başarı, mesleğe karşı duygusal bağlılıkta artış gibi faktörleri sıralayabiliriz.

Konuya örgüt açısından baktığımızda, duygusal emeğin en önemli sonucu müşteri memnuniyeti sağlamasıdır. Müşteri memnuniyetinin beraberinde getirdiği yüksek performans ve bunun sağladığı gelir artışı, başlı başına bu konunun günümüzde neden bu kadar önemli olduğunu açıklamaktadır. Duygusal davranış kuralları müşteri ilişkilerine belirli bir standart kazandırmaktadır. Bu da, hizmet kalitesinin ve verimliliğin yüksek olmasını sağlamaktadır. Aşağı yukarı birbiriyle aynı değerleri üreten örgütler, müşterilerine sundukları hizmette kendilerini farklılaştırma yoluna gitmekte, birbirleriyle bu yolla rekabet etmektedirler. Bu açıdan bakıldığında, duygusal emek faktörü günümüzde hizmet üreten örgütlerin en önemli rekabet araçlarından biri olarak görülmektedir. Bu aracı iyi kullanabildikleri sürece örgütler, kendilerini rakiplerinden ayırma ve tercih edilebilirliklerini artırma avantajına sahip olmaktadır (Köksel, 2009: 41).

Konuya çalışanlar açısından bakacak olursak, iş yerinde, belirli birtakım duygusal davranış kuralları dâhilinde davranmanın, bireyin işini daha başarılı bir şekilde yapabilmesine yardımcı olduğunu, böylece bireyin performansını artırdığını söyleyebiliriz. Bu kurallarla birlikte çalışanlar karşılaştıkları müşterilere nasıl davranabilecekleriyle ilgili yaklaşımlar geliştirebilmektedirler. Müşteri memnuniyetini sağlamaları durumunda da, başarılı oldukları için, çalışanların kendilerine olan güvenleri artacaktır ve öz yeterlilik düzeyleri de gelişecektir. Öz yeterlilik kavramı, bir çalışanın bir işi yapabileceğine olan inancı anlamına gelmektedir. Yeterlilik düzeyi yüksek çalışanlar, zor durumlarla başa çıkabilmek konusunda kendilerine daha çok güvenmekte ve iş stresine karşı daha dayanıklı olmaktadır (Köksel, 2009: 41).

İş tatmini, çalışanın yaptığı iş, çalışma ortamı, vb. ile ilgili olumlu etkileri hissetmesidir (Erdoğan,1994: 376). Başka bir tanımda ise iş tatmini, "çalışanların isteklerinin iş tarafından karşılanıp karşılanmadığının yine çalışanın tarafından öznel bir şekilde değerlendirilmesi"olarak tanımlanmaktadır (Barutçugil, 2004: 198). Yani çalışanın işine karşı tutumu ya da duygusal yanıtı olan iş tatmini, çalışanın yaşadığı deneyimlere bağlı olarak ortaya çıkmaktadır ve bu deneyimler sonucunda ruhsal durumu olumlu ise yapılan işten doyum sağlanmakta, olumsuz ise doyum sağlanamamaktadır.

Yapılan araştırmalarda, duygusal emeğin iş tatmini üzerinde hem olumlu hem de olumsuz etkisinin olduğu bulunmuştur. Bu durum, duygusal emek davranışlarının boyutlarıyla ilgilidir. Duygusal emeğin özellikle yüzeysel davranmanın, gerçekte hissedilen duygu ile çalışanın uymak zorunda olduğu örgütsel davranış kuralları arasındaki farktan kaynaklanan uyumsuzluk durumu, iş doyumunu düşürmektedir. Bunun aksine, diğer birtakım araştırmalarda da duygusal emek kullanımının çalışanların iş doyumunu artırdığı sonucu elde edilmiştir (Özkan, 2011: 122).

Çalışanların örgütsel amaçlarını gerçekleştirmek için sergiledikleri eylemler sonunda elde ettikleri hizmet, mal ve düşünce türünden ürünler, performans olarak ifade edilmektedir (Akçit,2011: 57). Duygusal emek davranışı ve performans ilişkisine baktığımızda, derinlemesine davranış göstererek, müşterilere yansıtacakları duyguyu bizzat hisseden çalışanlar, duygusal çelişki yaşamamaktadır. Böylece işgören, örgütün isteklerini yerine getirirken daha istekli olmakta ve yüksek performans sergilemektedir. Hissettiği duygu ile müşteriye karşı sergilediği duygu arasındaki benzerlik, işgöreni daha fazla çalışmaya teşvik etmekte, onun performansını artırmaktadır (Akbiyık, 2013: 30).

Ödüllendirme ve duygusal emek arasındaki ilişkiye baktığımızda, çalışanların sergiledikleri duygusal emek davranışınınörgüt tarafından değişik şekillerde ödüllendirilmesi sonucunda,işgörenler iş tatminine erişmektedir ve dolayısıyla yüksek motivasyona sahip olmaktadır (Eroğlu, 2011: 203).

Motivasyonun sağlanmasıyla işgören, işine daha çok odaklandığı için yeteneklerini gösterme fırsatı da bulmaktadır. Çünkü yeterli motivasyon seviyesine ulaşmış bir çalışan işle ilgili hakimiyetini çok daha iyi şekilde yönetebildiği için yeteneklerini de bu doğrultuda daha başarılı kullanabilmektedir. Çalışanın duygusal emeği ve yeteneğinin iş sürecinde etkin kullanımı, verimliliği de artırmaktadır (Yılmaz ve Eroğlu, 2010: 65).

Çalışan ve örgüt arasındaki ilişkiyi tanımlamada kullanılan kavramlardan biri olan örgütsel vatandaşlık davranışı, "formel ödül sistemi içinde açıkça bilinen veya doğrudan olmayıp; dolaylı, isteğe bağlı ve organizasyonun etkili biçimde fonksiyon göstermesini destekleyen birey davranışı" şeklinde tanımlanır (Organ, 1988; Akt. Akbıyık, 2013: 30). Örgütsel vatandaşlık davranışı, işgören açısından her zaman işin gereklilikleriyle ilgili değildir. Örgütsel vatandaşlık bağlarının kurulmasıyla, çalışanların üzerinde, örgüt tarafından uygulanan doğrudan ve görünen herhangi bir baskı ya da zorlama olmaksızın, kendilerinden örgütsel bağlılıklarını gösteren çalışma davranışları sergilemeleri beklenmektedir. Çalışma ortamında yoğun bir duygusal emek harcayarak çalışmak zorunda olan işgörenin, aynı zamanda örgütsel vatandaşlık davranışı da geliştirmiş olmasıyla, duygusal emek içeren çalışma ilişkilerinden, örgütsel vatandaşlık kavramıyla birlikte değerlendirildiğinde, anlamlı bir bütün ortaya çıkarılabileceği görülmektedir. Bu ilişki kapsamında, işgörenin sahip olduğu bireysel kimliği ile örgütsel kimliliği birbiriyle özdeş duruma gelmekte ve işgörenin kendi kimliğinin kaybolması sonucu ortaya çıkabilmektedir. Günümüzde, özellikle de hizmet sektöründe yer alan işgörenler, kendilerinden beklenen örgütsel vatandaşlık davranışının, bir araç olarak kullanılmasıyla birlikte, örgüt tarafından uygulanan bir denetim sonucu, daha fazla duygusal emek harcama çabası içerisine girmektedirler. Ayrıca örgütsel vatandaşlık davranışının çalışanın isteğine bağlı olarak gerçekleşmesi, örgütsel aidiyeti ve duygusal emeği kolaylaştırmaktadır (Topateş ve Kalfa, 2010: 424-429).

Bireyin gerçek duyguları ile sergilediği duygular aynı ve duygusal davranış kurallarına uygun olduğunda, duygusal emeğin çalışanlara sağladığı faydadan söz edilebilmektedir. Bunun sebebi olarak da işgörenin kendisini, işiyle uyum içinde hissetmesi sonucunda iç gerginliğinin azalması ve doğal olarak hem psikolojik hem de fizyolojik yönden sağlıklı kalmasıdır (Eroğlu, 2011: 204). İş tatmini ve işgörenin psikolojik sağlığı birbiriyle ilişkilidir. İşgörenin işinden sağladığı tatmin duygusu ne kadar yüksekse işindeki başarısı da o kadar yüksek olacaktır. Bunun sağladığı manevi destekle de psikolojik ve fizyolojik açıdan sağlıklı kalacaktır. Ayrıca çalışanlarının genelinden işlerinden memnun olduğu bir örgütün de psikolojik açıdan sağlıklı bir işgücüne sahip olacağını söyleyebiliriz (Koç, 2007: 33). Bu bağlamda örgütlerin, iş tatmini ve yüksek verimlilik için işgörenlerin psikolojik ve fizyolojik yönden sağlıklı olmalarına özen göstermesi gerekmektedir.

Duygusal emeğin ekonomik yönden faydası, müşterilere karşı olumlu davranışlar sergileyen çalışanların diğer çalışanlara göre daha çok tercih edilebilir olması ve buna bağlı olarak daha yüksek ücret almalarıyla ilişkilidir. Bu durum, bir doktor için daha fazla hasta, bir avukat için daha fazla müvekkil, bir güzellik uzmanı için daha fazla müşteri anlamına gelmektedir. Ücretli çalışanlar için ise gösterdikleri performans oranında alacakları ek gelir demektir. Dolayısıyla çalışanın göstereceği duygusal emek, kendisine ekonomik anlamda fayda olarak geri dönmektedir (Eroğlu, 2011: 203). Örgüt kültürü aracılığıyla işgörenlerin duygularının denetlenmesini sağlayan duygusal emekle birlikte işgören, iş güvenliği için fiziksel aktivitelerinin yanı sıra duygularını da ücret karşılığında müşterisinin hizmetine sunmakta, müşterisini etkileyebilmek ve yoğun rekabet ortamında daha fazla tercih edilebilirliğini artırmak için duygusunu, verimlilik ve kâr aracı haline getirebilmektedir (Kart, 2011: 215). Böylece duygusal emek çabası, çalışanla birlikte örgüte de ekonomik yarar sağlamış olmaktadır.

Çalışanların pozitif duygusal durumları, gerek iş çevresi gerekse örgüt açısından olumlu sonuçlar doğurmaktadır. Bu tür çalışanlar, çalışma arkadaşları, üstleri ve astları tarafından daha çok desteklenmektedirler. İyimser, güler yüzlü ve yardımsever bir satış danışmanı, kötümser, saldırgan bir satış danışmanına göre daha başarılı sonuçlara ulaşabilir ve müşteri memnuniyetini sağlayabilir (Edizler, 2010: 298). Müşterilerle iyi ilişkiler kurulması gerektiğine inanan örgütler, bu ilişkilerin oluşması için birtakım duygusal davranış kuralları belirlemektedir. Böyle bir uygulama sayesinde, bu davranış kurallarının sergilenmesini çalışanlarından isteyerek müşterilerine sundukları hizmet kalitesini ve çalışan performansını artırmayı amaçlamaktadırlar (Eroğlu, 2011: 202). Davranış kuralları aracılığıyla, işgörenin duygusal davranışı belirli bir standarda erişmekte, böylelikle müşterinin güveni kazanılarak örgüt kimliği güçlenmektedir.

Çalışanların örgütsel rollerine tamamen odaklanarak rolleriyle bütünleşmeleri, *işe bağlanma* ile ifade edilmektedir. Bu bütünleşmeyle birlikte, çalışan kendisini örgütsel rolüyle tanımlar. İşe bağlanmayan işgörenler ise işle ilgili sorumluluklarını yerine getirirken isteksiz ve samimiysiz davranırlar (Keser, Yılmaz, Seçer, 2012: 117). Çalışanın mesleğiyle ilgili duygusal hislerinin toplamını tanımlayan duygusal bağlılık, çalışanın, sahip olduğu beceri ve uzmanlık sonucunda, mesleği ile özdeşleşmesi gelişir (Özdeveci ve Aktaş, 2007: 5). İşe yönelik

duygusal yönden bağlı çalışanlar, bağlı olmayanlara göre yaptıkları işten daha çok memnun olurlar. işlerini severek yaptıkları için işle ilgili süreçlere de, kendilerine has özellikler katabilirler. Kendisini işe ait hissedene, bağlılık duyan bu tip işgörenlerde işten ayrılma niyeti görülmez (Öz, 2007: 28).

İşgörenin mesleğe bağlılık durumu ve duygusal emek süreci arasındaki ilişki, onun müşteri ile ilişkilerini şekillendirirken, hangi duygusal emek boyutunu kullandığına bağlı olarak farklılık göstermektedir. Şöyle ki; işgören müşteri ile ilişkilerini düzenlerken uygun olan davranışa, yüzeysel, derinlemesine ya da samimi davranma türlerinden birine başvurarak ulaşır. Bu seçim, işgörenin işe olan bağlılığını farklı şekillerde etkileyebilmektedir. Örneğin, yüzeysel davranma ve işgörenin işe bağlılığı arasındaki ilişkiye baktığımızda, bu ilişkinin olumsuz yönde olduğu araştırmalarca ortaya koyulmuştur. İşgörenin devamlı olarak hissetmediği duyguları hissediyormuş gibi göstermeye çalışması, O'nu bir çelişki içine düşürür ve bu yüzden de işine olan saygısının azalmasına, bağlılığının olumsuz etkilenmesine neden olur. Diğer yandan, derinlemesine ve samimi davranan çalışanlar, müşteriye yansıtacakları duyguları bizzat hissetmeye çalışırlar. Yani örgütün, onlardan beklediği davranış kurallarını isteyerek yerine getirirler. Samimi olarak duygularını yansıtan işgörenler bireysel performanslarının arttığını hissetmelerinin yanında, işlerine olan bağlılıkları açısından da olumlu yönde etkilenmiş olurlar (Çaldağ, 2010: 52). Bunlarla birlikte duygusal emek gösterim sürecinin dengeli yürütülememesi sonucunda tükenmişlik sendromu, iş-aile çatışması, işi bırakma eğilimi, psikolojik ve fizyolojik rahatsızlıklar, rol çatışması, yabancılaşma ve mobbing gibi olumsuz sonuçlar da ortaya çıkabilmektedir.

İşgörenlerin işlerine olan bağlılıkları ve işlerini benimsemeleri, verimlilik açısından olumlu bir durum olsa da, bazen olumsuz sonuçların da nedenidir. İşlerine aşırı derecede bağlı olan çalışanlar, örgütsel rollerini ve örgütsel kimliklerini aşırı derece benimserler ve örgütün elde ettiği her başarıdan kendilerine pay çıkartıp, doyum sağlarlar. Bununla birlikte, yöneltilen her eleştiri veya kaydedilen her başarısızlıkla ilgili olarak bireysel algılama hatasına düşerler. Hochschild'in konuyla ilgili görüşleri de bunu destekler niteliktedir. Hochschild'e göre, işgörenlerin tükenmişlik sendromu yaşama ihtimalleri, kendilerini işlerinden önemli ölçüde yabancılaştırmış işgörene göre oldukça yüksektir. Ancak işleriyle ilgili yabancılaşma yaşayan çalışanlar da, bir süre sonra sürekli rol yapıyor hissine kapılabilmekte ve samimiyet duygularını yitirebilmektedirler (Hochschild, 1983; Akt. Köksel, 2009: 43).

İşgörenlerin gerçek duygularından uzaklaşarak kendilerini sürekli yapay duygular sergileyen biri olarak algılaması ve kendilerine olan saygısını yitirmesi gibi unsurlar da duygusal emeğin yol açtığı psikolojik sorunlar arasında yer almaktadır. Bunların yanı sıra, bir işgörenin sergilediği duygularla gerçekte hissettiği duyguların birbirinden farklı olması durumunda yaşadığı duygusal çelişki de, çalışan için oldukça rahatsız edicidir. Zira bu durum, hem örgüt açısından hem de çalışan açısından olumsuzluklara neden olmaktadır. İşgören yaptığı işten zevk almamakta ve işinden uzaklaşmakta, bu yüzden de başarısı düşmektedir. Bunun sonucunda, verimliliğinin azalmasından dolayı, genel anlamda örgütsel verimlilik olumsuz etkilenmektedir (Keser, Yılmaz, Yürür, 2012: 265). Konuyla ilgili araştırmalarda, tükenmişlik sendromu ile yüzeysel davranış arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmuştur. Kendinde var olmayan olumlu duyguları sergilemek zorunda kalan işgören, gün geçtikçe yıpranmakta, böylece işine veya kendisine yabancılaşarak tükenmişlik hissi duyabilmektedir (Şengül, 2009: 120).

Çalışma yaşamında tükenmişliği önlemesi amacına yönelik olarak, çalışanların ve örgütün alacağı birtakım önlemler bulunmaktadır. Öncelikle tükenmişliğin ne olduğunun ve belirtilerinin bilinmesi, bireyin içinde yaşadığı durumu erken tanınmasını ve çözüm aramaya yönelmesini sağlayacaktır. Tükenmişlik bireyin kendisi için koyduğu hedeflerle yakından ilişkilidir. İşle ilgili gerçekçi hedef ve beklentiler geliştiren işgörenlerin tükenmişlik sendromuna yakalanmasının daha güç olduğu tespit edilmiştir. Bir örgüt ya da bir işe başlamadan önce birey yaptığı işin zorluklarını ve risklerini bildiği takdirde, karşılaşılabileceği sorunları önceden görerek önlem alma çabası gösterir. Bu nedenle bireylerin çalışacakları işe ilişkin talepleri ile ilgili pozisyona başvurmadan önce iş hayatına atılacağı örgütü de araştırması, sürprizlerle karşılaşmaması açısından yararlı olacaktır. Bu tür çabalar, bireylerin mesleğe yönelik toplumsallaşması ve bu toplumsallaşmanın niteliğine göre değişiklik göstermektedir. Mesleğe yönelik nitelikli bir toplumsallaşma süreci yaşayan bireyler, duygularını ve zorlukları paylaşmalarının, gerektiğinde yardım istemelerinin, sorunlar artmadan evvel çözüme yönelik alternatif yollar bulabilmektedirler. Benzer bir şekilde bu tür bireyler yaşamlarının iş dışındaki alanlarını da geliştirebilmektedirler. Yapılan çalışmalara göre, hobileri olan, sosyal ilişkileri zengin bireyler tükenmeye karşı daha donanımlıdır. Bunlara ek olarak örgüt tarafından çalışanların görev tanımlarının açık ve net bir biçimde yapılması, hoşgörülü, esnek ve katılımcı bir yönetim anlayışının uygulanması, işe alımlarda işgören-iş uyumuna dikkat edilmesi, bireysel yetersizlikleri azaltma açısından hizmet içi eğitim programlarının yoğunlaştırılması,

özellikle işe yeni başlayanlarda ve örgüt içi iş değişikliklerinde gerekli oryantasyon çalışmalarının yapılması, iş yoğunluğunu azaltıcı önlemlerin alınması, görevlerde periyodik değişimler yapılması, görevlerde ve ödüllendirmede adil bir sistemin gerçekleştirilmesi, bireysel gelişime imkân sağlayan bir ortam yaratılması, sorun çözmede kalıcı mekanizmaların oluşturulması ve sorunlar ortaya çıktığında daha da büyümeden çözümlenmeye çalışılması örgütlerin uygulayabileceği bazı çözüm yolları arasında sayılmaktadır (Kaçmaz, 2005: 29-32).

İşgörenler tarafından yaşanan duygusal uyumsuzluklar, onlar üzerinde bir gerilime sebep olmaktadır ve bu da ister istemez çalışanın iş yaşamı dışındaki sosyal hayatına da yansımaktadır. Özellikle de çalışanların iş-aile çatışması gibi olumsuzluklar yaşamalarının sebeplerinden biri de işleriyle ilgili görevleri yerine getirirken duygusal uyumsuzluk içinde olmalarıdır (Çelik ve Turunç, 2011: 227). İş ve aile çatışmasıyla başa çıkmak amacıyla, ailedeki ve iş yerindeki sorumluluklarla ilgili iyi bir iş planı yapma, işteki sorunları işte bırakma gibi stratejiler yararlı olabilmektedir. Örgütsel anlamda da konuya yönelik olarak, işgörenleri bilinçlendirme amaçlı stratejiler izlenmesinin yararlı olduğu kabul edilmektedir (Özmete ve Eker, 2013: 19-49).

İşgörenler, işleriyle ilgili olumsuz sonuçlarla karşılaştıklarında çalışma istekleri azalmakta ve bu durumun ilerlemesiyle işinden ya da pozisyonundan ayrılma niyeti ortaya oluşmaktadır. Konuyla ilgili araştırmalara göre duygusal emek ve işe bağlılık ve işten ayrılma istekleri arasında doğrudan bir bağlantı vardır. İşgören, derinlemesine davranış sergilediğinde, hissettiği ve yansıttığı duygu benzer olduğu için çalıştığı örgütün isteklerini samimi olarak yerine getirebildiği için başarısı da artmaktadır. Dolayısıyla da kendisini başarılı hissetmesini sağlayan bir örgütten ayrılma isteği azalmaktadır. Buna karşılık yüzeysel davranış sergileyen işgörenin, içinde yaşadığı çatışmaya bağlı olarak, işi bırakma eğilimi gözlenmektedir. İşgörenin iş tatmininin azalması, iş yerindeki olumsuz koşullar ve olaylar işi bırakma eğilimini tetiklemektedir. Örgütler, çalışanlarına en verimli şekilde çalışacakları iş ortamını sağladıklarında bu tür olumsuzluklar azalmaktadır. İşe eleman alımında, işgörenin bu işe uygun olup olmadığına dikkat edilmesi de olası olumsuzlukların önüne geçmenin bir yolu olarak görülmektedir. Ayrıca işgörenlerin de sorumluluk duygularının yüksek olması da işi bırakma eğiliminin ortaya çıkmamasını sağlayan önemli hususlardan biri olarak kabul edilmektedir. Bu önlemler iş ortamındaki sorunlar en aza indirmekte ve işgörenin işi bırakmasına sebep olabilecek durumların önüne geçilebilmektedir (Öz, 2007: 30-31).

Psikolojik ve fizyolojik rahatsızlıkların en önemli sebeplerinden birisi stres olarak görülmektedir. Bireyde gerilim ve dengesizliğin ortaya çıkmasına sebep olmaktadır. Bireyin iş çevresi ile ilgili olarak ortaya çıkan stres faktörleri arasında kişiler arası çatışmalar, rollerdeki belirsizlik, yetki-sorumluluk dengesizliği, yoğun iş yükü, mekân ve yer sorunları, zaman darlığı, iş güvensizliği yer almaktadır. Böyle durumlarda stresin yaşanması kaçınılmaz olmaktadır (Yılmaz ve Eroğlu, 2010: 158).

Bireylerin olaylar karşısında ortaya koydukları duygusal tepkilerin doğası ve kalitesi, çevre ile uyum çabasını değerlendirme biçimlerini göstermektedir. Bu uyumun gerçekleşmesini sağlayan unsur ise duygusal dengedir. Duygusal denge, hoşlanılmayan duygu yaşantılarının hoşlanılan duygularla giderilmesiyle sağlanmaktadır. Bu tür bir denge hoş gitmeyen duygularla hoş giden duyguların yer değiştirilmesiyle ya da hoş gitmeyen duyguları yaratan şartları farklı bakış açısıyla değerlendirmeye çalışmakla, yani hoşgörülü olmakla sağlanabilmektedir. Duygusal hoşgörünün gelişmesi, bireyin kurduğu toplumsal ilişkilere rahatlık, esneklik ve derinlik kazandırmaktadır. Böylece psikolojik ve fiziksel rahatsızlıkların azalmasının yanında, bireyin işine odaklanmasına sağlayan bir güven ortamı da yaratılmış olmaktadır (Baltaş ve Baltaş, 1990: 34).

Çalışma yaşamında işgörenin verimsizliğine ve istenmeyen sonuçlara yol açan bir başka faktör de rol çatışmasıdır. Rol çatışması, işgörenin örgüt içinde göstermesi gereken davranışlar ve onun beklentisi arasındaki uyumsuzluktan doğmaktadır. Duygusal emekle olan ilişkisine baktığımızda işgören, bir duyguyu göstermesi gereken zaman diliminde hiçbir şey hissetmeyebilmekte ya da kendisinden nötr veya olumsuz duygu hissetmesi beklendiğinde, bunları sergilemek zorunda kalabilmektedir. Bu durumda, yüzeysel davranmanın içeriğinde hissedilen ile yansıtılan duygu arasında farklılık bulunması nedeniyle, rol çatışmasının yaşanmaktadır (Eroğlu, 2011: 200). İşgörenin örgüt içindeki sorumluluklarının yazılı ve sözlü olarak netleştirilmesi, örgüt içerisindeki rol çatışmalarının en aza indirilmesini ya da ortadan kaldırılmasına yönelik en etkili önlemlerden biri olarak kabul edilmektedir.

İşgörenin yaptığı işle ilgili ilişkilerinde, çalışma ortamında aşırı derecede mesafeli ve olumsuz davranması, genellikle onun, işine yabancılaşmasından kaynaklanmaktadır (Keser, 2012: 459). İşgören, çok sayıda ve oldukça hızlı kurduğu yapay ilişkiler yüzünden yabancılaşma duygusu oluşturabilmektedir. Bu tip işgörenler, genellikle

müşteriyi, kanıksamış bir tutumla karşılarlar. Onları herhangi bir nesne olarak algıladıkları için, nedenlerini fark edemediği bir duygu yabancılaşmasına sürüklenirler. Bu tür yabancılaşmayla ilgili belirtiler işgörenin yaşamının her yönünde çeşitli şekillerde hissedilebilmektedir. İşyerinde, işgören tarafından işin gereği duyguların yönetilememesi, sergiledikleri davranışlarla ilgili farkındalık düzeylerinin azalması, duygu dünyalarının karmaşık hale gelmesi, kendilerini bozulmuş hissetmeleri, kimseyle görüşme isteği duymamaları, ailelerinden uzaklaşma, giderek bencilleşme, kendilerine ait hiçbir şeyinin kalmaması, kendilerine saygılarının azalması ve insanlara güvenlerinin kalmaması bu belirtiler arasında sayılmaktadır. Aynı zamanda inanmadığı şeyleri sürekli söylemek zorunda kalan çalışan, gönülsüz rol yapma zorunluluğunun sonucunda yıpranmaktadır. Bu yıpranma sonucunda da, rol yapmanın söz konusu olduğu yüzeysel davranış, yabancılaşmayı beraberinde getirmektedir (Kart, 2011: 224).

Etkili bir kurumsal iletişimle birlikte çalışanın yeteneklerini ortaya koyabileceği ve kendisinin farkına varabileceği bir ortam yaratılarak yabancılaşmanın çözümü kolaylaşabilmektedir. Özellikle duygusal emeğin boyutlarından derinlemesine davranışın ortaya çıkmasında, örgütsel iletişim anahtar rol oynamaktadır. Çalışma sürecinde, işgörene, kendisinden neler beklendiğinin açık ve net şekilde söylenmesi, belirli aralıklarda tekrar edilmesi, işgörenin süreci daha fazla benimsemesini sağlamakta, böylelikle duygusal emek çabasını azaltmaktadır. Bununla birlikte, etkili bir kurumsal iletişimin rehberliğinde ortaya çıkan derinlemesine davranış oluşumu, yabancılaşmayı da azaltmaktadır (Eroğlu, 2010: 30).

Mobbing, psikolojik tacizin yabancı literatürdeki karşılıklarından biridir. Yapılan araştırmalar sonucu, işyerlerinde bazı özellikli bireylerin, diğer çalışanlar arasından belirli bir işgöreni hedef aldığı, daha sonra da bu işgöreni örgüt dışına itmek için birtakım davranışlar sergiledikleri ortaya konulmuştur, bu davranışlar da mobbing olarak tanımlanmıştır. Psikolojik taciz, hedef alınan işgören tarafından olumsuz olarak algılanan, agresif ve düşmanca hareketler içerir. Bu davranışlar bir defaya mahsus ve birbirinden bağımsız olarak meydana gelen davranışlar değil, belirli bir sıklıkta gerçekleşen ve belirli bir süredir devam eden davranışlardır. Ayrıca psikolojik taciz uygulayan işgörenler ve hedef alınan işgören arasında belirgin bir güç dengesizliği vardır. Bu güç dengesizliği nedeniyle hedef alınan işgören, eşit bir ortamda kendisini savunamayacağı hissine kapılmaktadır. Söz konusu güç dengesizliği, örgütsel hiyerarşiden kaynaklanan resmi bir güç farkı olabileceği gibi bireysel, durumsal veya toplumsal güç farklarından da kaynaklanabilir. Bu temel noktalardan hareketle psikolojik tacizi, işgöreni uzaklaştırmak amacıyla ve bu amaca hizmet eden bir şekilde, çalışma arkadaşları, üstleri veya asları tarafından kasten, sürekli bir şekilde, doğrudan veya dolaylı olarak çalışana saldırılması ve kötü davranışlarda bulunulması biçiminde meydana gelen olumsuz bir davranış biçimi olarak ifade edebiliriz (Güngör, 2007: 9).

Psikolojik tacizle mücadele konusunda örgütlere ciddi sorumluluklar düşmektedir. Örgütlerin bu durumu önlemekle ilgili politikalarda aktif rol almaması halinde tüm bilinçlendirme ve destekleme çalışmaları faydasız kalmaktadır. Pek çok örgütte psikolojik taciz, görmezden gelinmekte, bireysel çatışma boyutunda ele alınmakta ve mevcut güç eşitsizliği sebebiyle de çoğu zaman tacize maruz kalan çalışan aleyhinde olan çözümler geliştirilmektedir. Aslında örgütlerde, önleyici politikaların, tacizin gerçekleştiği anda yapılacak müdahalelerin ve oluşan zararları gidermek için yapılacaklarla ilgili yürütülmesi gereken çalışmaların olması, psikolojik taciz olaylarının en aza indirilmesi açısından önemlidir. Bununla birlikte örgütlerde bu politikaları belirleyecek ve uygulayacak bireyler de oldukça önemlidir. Bu bireylerin psikolojik taciz konusunda geniş bilgiye sahip ve gerekli eğitimi almış kimseler olmaları gerekmektedir (Güngör, 2007: 124).

4. ÖRGÜTSEL TOPLUMSALLAŞMA VE DUYGUSAL EMEK SÜRECİ

Toplumsallaşma, genel anlamda, bireyin çevresindekilerle birlikte ortak bir hayat sürmesini kolaylaştıran bir süreçtir. Birey bu süreçte, toplumsal hayatın norm ve değerlerini edinirken bir yandan da kendi kimliliğini şekillendirir. Toplumsallaşma ile birlikte birey, toplumun ortaya koyduğu tavır ve tutumlarındaki örnekleri ve düşünme biçimlerini öğrenir, toplumsal kültürle bütünleşir, gruplara dahil olur, içinde yaşadığı topluma uyum sağlar, birtakım denetim mekanizmalarından geçer. Bunlara ek olarak, toplumsal kimliğini oluşturarak kendisine verilen rolün gereklerini edinir. Kısaca sosyalleşme süreci, bir sosyal olgu olarak, öncelikle bireyin doğumundan itibaren, toplum üyeliğini kazanmasına kadar geçen dönemin tamamıdır. Ancak toplumsallaşma, bireyin toplumsal ortamda sahip olduğu imkanlar, fırsatlar, gereksinimler, değişimler ve dönüşümler nedeniyle, yoğunluğu değişmekle birlikte, yaşamı boyunca devam eden bir süreçtir. Toplumsallaşma aslında bir öğrenme ve eğitim sürecidir. İlgili literatür incelendiğinde model alma, örnek alma, rol oynama, öykünme, gıpta, özenme,

taklit, içselleştirme, özümseme, benimseme, boyun eğme ve itaat gibi değişik toplumsallaşma süreçleri yer almaktadır (Doğan, 1987: 34).

Örgütsel toplumsallaşmaya baktığımızda ise aslında örgütlerin işgörenler arasındaki toplumsal etkileşimlerden meydana gelen yapılar olduğunu söyleyebiliriz. Örgütler, amaçları doğrultusunda bünyesinde bulunan işgörenler tarafından var edilmektedir. Bir örgütte bahsedilen toplumsallaşma kavramı, o örgüte yeni giren bir işgören ile mevcut sosyal sistem arasındaki ilişki ile ilgilidir. Örgütte yeni başlayan işgörenin, o örgüt kültürünü, normlarını ve kendinden beklenen davranışlardan oluşan bütünü öğrenme süreci, örgütteki toplumsallaşma sürecidir. Örgüt içinde hangi hususların önemli olduğunun öğretilmesi, bu hususların işgörene benimsetilmesi ve işgörenineğitilmesi süreci, örgütsel toplumsallaşmanın kapsamıdır. Bu süreç, işgörenin kariyerini oluşturabilir ya da kariyerine zarar verebilir. Örgütlerde toplumsallaşma hızı ve etkinliği, çalışanın örgüte bağlılığını, sadakatini ve verimliliğini belirlemektedir. Bu nedenle örgütlerin verimliliği ve istikrarı, bu örgütlerin işgörenlerine şekilde ve ne ölçüde toplumsallaştırabildiklerine bağlı olmaktadır (Bulgulu, 2008: 17).

Örgütler, işgören seçiminde genellikle amaçları doğrultusunda hizmet edebilecek ve var olan örgütsel kültüre ayak uydurabilecek kişileri dikkate almaktadırlar. İki örgütsel süreç, işgörenin örgütü tanımasına yardımcı olur. Bunlar, işgören seçim süreci ve sonrasında örgütsel toplumsallaşma sürecidir. Seçim ve toplumsallaşma birey-örgüt uyumunun sağlanmasında öncüllerden biridir. Seçim süreci iş ve örgüt özelliklerinin bilinmesi ile ilişkilidir. İşgörenler ve örgüt, başlangıçta iyi bir uyuma sahip olurlarsa toplumsallaşmanın şiddeti azalabilir. Fakat örgüte yeni gelen işgörenler, örgütün değer ve inanışlarından farklı olarak örgüte katıldıklarında, toplumsallaşma süreci, birey örgüt uyumunu sağlamada en önemli araç haline gelir (McMillan ve Lopez, 2001: 19-34).

İşgörenler örgütlere girmeden önce, toplumda itaat, taklit, özdeşleşme ve içselleştirmeden oluşan toplumsallaşma süreçleri aracılığıyla toplumsallaşmalarını sağlarlar. Örgütler kültürlerini oluştururken, her ne kadar içinde bulunduğu toplumun kültüründen etkilense de, örgütün kültürel özellikleri, toplumda öğrenilen kültürden farklıdır. Bu nedenle örgütler, işgörenlerin toplumsallaşmalarını sağlamak zorundadırlar. İşgörenler toplum içerisinde toplumsallaşmaları esnasında, toplumsallaşma süreçlerini yaşasalar da, toplum içerisinde yaşanan toplumsallaşma süreçleri ile örgüt içerisinde yaşanan toplumsallaşma süreçleri arasında farklar bulunmaktadır. Zira her örgüt, çalışanlarına farklı toplumsallaşma süreçlerini yaşayabilecekleri, örgütsel toplumsallaşma taktikleri ve örgütsel toplumsallaşma mekanizmalarını uygulamaktadır. Örneğin, bir çalışan toplum içerisinde kültürü öğrenirken daha çok içselleştirmeyi yaşasa da, bir örgüte girdiğinde örgütün izlediği yönetim biçimi, yöneticilerin tutumları gibi nedenlerle itaati yaşayabilir (Ayyıldız, 2011: 20). Yeni işgören, daha önceki bireysel ve mesleki deneyimleri yoluyla kazandığı tutum ve beklentileriyle birlikte örgüte katılır. Örgütsel toplumsallaşma süreciyle birlikte yeni işgören, örgütün işleyişini, mevcut kuralları, sistematik bilgileri, çalışma ortamında nasıl hareket etmesi gerektiğini, görev tanımı ve sorumluluklarını öğrenir (Çalık, 2003: 163-177). Bir örgütte, işe yeni başlayan işgörenlerin işlerini nasıl yapacakları, performanslarının nasıl değerlendirileceği, iş ortamında nasıl ilişkiler kurması gerektiği, hangi davranış kalıplarının, o örgüt yapısında kabul gördüğü gibi konularda belirsizlikler yaşarlar. Etkili toplumsallaşma süreci, bu belirsizlikleri azaltır, işgörenin çalışma ortamında iyi ilişkiler geliştirebilmesine yardımcı olur ve çalışan ile örgütün karşılıklı fayda sağlamasında etkili olur (Flanagin ve Jennifer, 2004; Akt. Bulgulu, 2008: 20). Toplumsallaşmanın en temel işlevi yeni çalışanların örgüt ortamını, ortak değer ve inançlarını kapsayan sistemini anlamalarını sağlamasıdır. Ayrıca toplumsallaşma süreçleri organizasyon yapısına uymayan bireylerin elenmesi ve organizasyonun çalışanları üzerinde bir kontrol mekanizması sağlaması açısından filtre görevi görmektedir (Bulgulu, 2008: 22).

Herhangi bir toplumsal örgütlenmede var olan sistem sayesinde, örgütün üyelerinin veya onu tamamlayan grupların davranışları organize edilir ve düzenlenir. Bununla birlikte aslında var olan sistem örgüt üyelerinin davranışları, duyguları ve tavırlarına bağlıdır. Bundan dolayı, çeşitli şahsi duygu ve faaliyetlerin, farklı, resmi olmayan örüntülerin, tam olarak kurumlaşmış kalıp ve normların içinde ne derece değiştirilmiş olduğu yeterince net değildir. Bir işgörenin, çeşitli rol ve görevlerini yerine getirmesi ve onun çeşitli normları üstlenmesi, sahip olduğu değer ve hedeflerine katkılarının gelişimine göre farklılık gösterebilir. İşgörenin takınacağı tavırlarla ilgili seçimi ne olursa olsun, örgütsel bütünlük, uygun normların gözden kaçırılması veya bütünlüğün doğrudan doğruya çözümlenmesiyle sonuçlanmamakla birlikte, bir kısım bireylerin üzerinde kimlik ve tatmin eksikliği yaratabilir. Süreç, daha dolaylı olanı daha çok etkilemeye yönelir; diğerlerine veya gruplara zıt olarak, bazı bireyler açısından başarılı olan çeşitli kaynakların erişilebilirliğini ve bundan dolayı da rekabet eden liderleri ve norm aktörlerini etkiler (Özkul, 2009: 32).

5. GÜNÜMÜZ ÇALIŞMA YAŞAMI VE DUYGUSAL EMEK İSTİHDAMI

20.yüzyılın son çeyreğinden bu yana, iletişim ve ulaşım alanında ortaya çıkan teknolojik gelişmeler, sermayenin daha esnek bir şekilde ve küresel ölçekte örgütlenme imkânına sahip olmasını sağlamıştır. Uluslararası şirketlerde, ürün ve hizmet esnekliği gibi yeniden yapılanmaların temelinde enformasyon, iletişim ve bilgi rol oynamaktadır. Tüm bu değişimler emeğin niteliğinin çeşitlenmesine ve bu çeşitlenmenin bir ifadesi olarak yeni istihdam ilişkilerinin doğmasına neden olmuştur. Emeğin niteliğinin çeşitlenmesinin temel nedeni mesleki uzmanlaşmanın artması, bununla birlikte bilgi ve becerilere olan talebin farklılaşmasıdır. Yeni mesleklerin ortaya çıkması ve var olan mesleklerdeki değişimler, hizmet işçilerinin, emek piyasasındaki istihdam oranlarını artırmıştır. Emek piyasasında yer alan bireylerin niteliğine ve vasfına yönelik araştırmalarda, iş piyasasının gereksinimleri doğrultusunda, *beceriler ve yeterlilikler* üzerine yoğunlaşılması ve beceri odaklı bir ekonomik yaklaşımın sonucu oluşan *beceri toplumu*, maddi-olmayan emeğin emek piyasasında hâkim hale gelmesini destekleyen en önemli göstergelerinden biri olarak düşünülmektedir (Emirgil, 2010: 226).

Çalışma hayatında, iş piyasası tarafından talep edilen birincil beceriler arasında yer alan *iletişim becerileri*, bir anlamda, maddi-olmayan emeğin önemli bir boyutu olan duygusal emeğin de ana zeminini oluşturmaktadır. Maddi-olmayan emeğin bir alt-kategorisi olarak nitelendirilebilecek olan duygusal emeğin özü ise, *duygunun yaratılması ve manipülasyonu*dur. Böylece, gerek işgören-işveren ilişkilerinde gerekse işgören-müşteri ilişkilerinde, çok farklı çalışma alanlarında yaratılan duygulanım biçimleri arasında, güven, mutluluk, karşılıklı anlayış, samimiyet, bağlılık vb. duygular yer almaktadır. Duygusal emek, sağlık ve bakım hizmetlerinden eğlence sektörüne, kişiye özel hizmetlerden tanıtım hizmetlerine kadar, insanlar arası ilişki ve etkileşimin merkezi önemde olduğu tüm sektörleri kapsayıcı bir özelliğe sahiptir. Ayrıca duygusal emek yeni bir olgu değildir fakat yeni olan, sermayenin doğrudan bir üretim aracı haline gelmesi ve günümüzün enformasyona dayalı ekonomilerinde geniş bir sektörel alanda en yüksek değer yaratma kapasitesi olmasıdır (Hardt, 1999: 97; Akt. Emirgil, 2010: 229).

Özellikle hizmet sektöründe duygu düzenlemesi, yani olumlu duyguların gösterilip olumsuz duyguların bastırılması, müşteri memnuniyeti, müşterinin örgüte olan sadakati için önemlidir. Müşteri memnuniyeti ve buna bağlı olarak örgütsel verimlilik için müşteride olumlu bir izlenim yaratmak, başarılı sonuçlar ortaya çıkarmaktadır. Örgüt içerisinde, davranış kuralları aracılığıyla duygusal emek davranışlarının düzenlenmesi, işgörenin müşteriyi memnun etmesini sağlamaktadır ve bunun getirisi olarak da örgütün tercih edilirliliği artmakta ve bu sayede örgüt açısından umulan yarar sağlanmaktadır. İşte duygusal emeğin söz konusu bu işlevi konunun önemli hale gelmesini sağlamıştır (Özkan, 2011: 109).

Müşterilerin örgütler için odak nokta haline gelmesi, hizmet sektöründeki gelişmeyle birlikte artan rekabete dayanmaktadır. Hizmet sunumu sürecinde işgörenler, müşterilerle çok daha yakın bir etkileşim içine girmektedir. Bu etkileşim, işgörenlerden, işlerine duygusal emeklerini de katmaları yönündeki beklentileri artırmakta, özellikle interaktif hizmet alanlarında, duygusal emek faktörünü öne çıkarmaktadır. Bu şekilde işgörenlerin müşteriyi ilişkileri geliştirilerek, belirli davranış kuralları çerçevesinde, müşteriye sunulan hizmet kalitesi artırılmaya çalışılmaktadır (Güngör, 2007: 168). Neredeyse ürettikleri değerlerin birbirine benzer olduğu örgütler, müşterilerine sundukları hizmette, kendilerini farklılaştırma yoluna giderek, bu sayede, rekabet avantajı elde etmektedirler. Bu nedenle, duygusal emek faktörü, günümüzde hizmet üreten örgütlerin en önemli rekabet araçlarından biri haline gelmiştir. Hizmet sektöründeki hızlı büyüme, örgütler açısından müşteri merkezli anlayışın gelişmesi ve örgütsel ilişkilerde duygusal iletişimin önem kazanmasında etkili olmaktadır. Hizmet sektöründe çalışanların sayısı gün geçtikçe artmakta ve hizmet süreci boyunca sektör çalışanları, müşteri, tüketici, hasta, yolcu, konuk, öğrenci vb. ile artık çok daha yakın bir etkileşim içine girmektedirler. Bu etkileşimde, duyguların sergileniş şekli ön plana çıkmakta, buna yönelik duyguları düzenlemeyle ilgili çalışmalar yürütülmektedir (Eroğlu, 2011: 183).

Hizmet sunanların müşteriye nasıl davrandığı ve ne söylediği, yönetimin çalışma konusu haline gelmiştir. Buna bağlı olarak örgütler, işgörenleri müşteriye yönelik yarattıkları imajlarla, müşterilerle ilişkilerin kalitesini yönetmek istemektedirler. Bu koşullar çerçevesinde, çalışma eyleminin daha bilişsel bir nitelik kazandığı ve çoğunlukla duygusal emeği ifade ettiği belirtilmektedir. Duygusal emek konusunun bu derece önem kazanmış olmasında, örgütsel yapıda ve çalışma anlayışında yaşanan bir dizi köklü değişimin etkisi bulunmaktadır. Üretim sektöründeki daralmaya karşılık hizmet sektörünün genişlemesi, buna bağlı olarak çalışan nüfusun yeniden şekillenmesi ve beceri gerekliliklerinin değişmesi bu konudaki önemli faktörlerdir. Günümüzde formel becerilere sahip kol gücüne dayalı çalışanlara yönelik talep sürekli olarak azalmakta, müşterilerle, beceri kullanarak ilişki kurabilen işgörenlere talep giderek artmaktadır. Gelişmiş ülkeler başta olmak üzere birçok

ülkede ekonomik yapılanma, üretim endüstrisinden hizmet endüstrisine doğru kaydıka, iş gerekliliklerinin de doğası değişmektedir. Fabrikalarda çalışanlar *el* ve *beyin* becerileri nedeniyle işe alınırlarken, hizmet işletmelerinde çalışanlar, *müşteriye karşı samimiyetleri ve ilgili olmaları* nedeniyle yani *duygusal emek üretme* becerileriyle işe alınmaktadır. Hizmet sektöründe *işgörenler*, bir yandan entelektüel ve fiziksel emek yanında duygusal emek de sergilemek ihtiyacı duymakta, diğer yandan yöneticiler tarafından bu yönde baskılanmaktadır. Özellikle yüksek düzeyde yapısal farklılaşma ile pozisyonlar ve roller arasında yüksek hareketlilik oranlarının yaşandığı ve ağırlıklı olarak sosyal ilişkilere piyasaların aracılık ettiği toplumlarda, gerçek duygular ile gösterilmesi gereken duygular arasında uyumsuzlukların daha sıklıkla ortaya çıktığı ve doğru kültürünün daha fazla kabul ettirilmeye çalışıldığı belirtilmektedir (Keser, Yılmaz, Yürür, 2012, s.210).

6. DUYGUSAL EMEK İSTİHDAMININ SOSYOLOJİK NİTELİKLERİNE İLİŞKİN BİR ARAŞTIRMA

Çalışma yaşamının önemli süreçlerinden biri haline gelen duygusal emek üzerine yapılmış bu araştırmada, duygusal emek istihdamının toplumsallaşma süreciyle olan ilişkisi ve toplumsallaşma sürecinin hangi belirleyicilerinin duygusal emeği yönlendirdiği analiz edilmeye çalışılmıştır.

6.1. Araştırmanın Yöntemi (Evren-Örneklem, Veri Toplama-Analiz)

Araştırmanın evrenini Batı Akdeniz Bölgesi (Antalya, Isparta, Burdur) illerinde bulunan Ziraat Bankası, Halkbank, Vakıf Bankası, İş Bankası, Akbank ve Garanti Bankalarının şubelerinde çalışanlar oluşturmaktadır. Bu illerde bulunan tüm şubelere ulaşmak güç olduğu için de sadece il merkezlerinde faaliyet gösteren şubeler araştırmaya dâhil edilmiştir. Antalya, Isparta ve Burdur dâhilindeki tüm banka çalışanlarının oluşturduğu evrenimiz göz önüne alınarak, duygusal emek istihdamının yoğun olabileceği tahmin edilen şubelerde çalışanlar üzerinden araştırma örnekleme tespit edilmiştir.

Saha çalışmamızda kullanacağımız örneklem %95 güven düzeyinde %5 yanılma payı ile basit tesadüfî örneklem tekniğini kullanılarak belirlenmiştir. Buradan hareketle örneklemimiz toplam 300 banka çalışanından oluşmaktadır. Belirlenen bankalarda çalışan bireylerin toplam sayısı dikkate alınarak, örneklemin bankalara dağılımı nispi olarak belirlenmiştir. Belirlenen örneklem üzerinde, yapılandırılmış ve yarı yapılandırılmış sorulardan oluşturulmuş bir soru formu uygulanmıştır. Nicel ya da nitel gibi bilimsel çalışmalar için oldukça suni ve pragmatik bir ayrıma gidilmemiştir. Duygusal emek istihdamında yer alan aktörlerin, örgütsel davranışları, örgütsel ilişkileri ve sosyalleşme süreçleri ile ilgili verilerin elde edilmesi amacıyla örneklem kümesine uygulanacak veri toplama tekniğinin de bu kavramları kapsaması ve elde edilecek verilerin güvenilir olması son derece önemlidir. Örnekleme ilgili nicel ve nitel bilgilerin elde edilebilmesi, mülakat tekniği kullanılarak mümkün olduğunca ayrıntılı, derinlemesine bilgi oluşturmak amaçlanmıştır. Soru formu hazırlanmadan önce, duygusal emek, sosyalleşme, örgütsel davranış vb. alanlarda birçok kuramsal araştırmaya dayalı kaynaklar incelenmiştir. Sorular, örnekleme oluşturan bireylerin demografik özelliklerini belirleyen sorularla başlayıp daha sonra yine bireylerin niteliklerini belirleyen sorular genelden özele doğru sıralanmıştır. Sonraki aşamada, görüşülenlerin duygusal emekle ilgili bakış açıları ve davranışları, müşteri-işgören-işveren ilişkileri ve bu ilişkilerin oluşum süreçlerini sorgulayan sorular tasarlanmış, son aşamada sosyalleşme süreci, işgören rolünün edinilmesi ve duygusal emek ilişkisini tespit etmeye yönelik sorular sorulmuştur. Araştırma 2014 yılında gerçekleştirilmiştir.

Saha araştırmasından elde edilen verilerin sağlıklı bir şekilde analizini gerçekleştirebilmek için, istatistik yöntemlerinden ve bilgisayar programlarından faydalanılmıştır. Araştırma verileri, nicel araştırma tekniklerine yönelik olarak, bilgisayar ortamında kullanılan istatistik programlarıyla değerlendirilmiştir. Elde edilen veriler anlamlı seçenekler oluşturacak şekilde kavramlaştırılarak etiketlenmiş, bu kavramlaştırmalar temelinde toplanan frekanslar varsayımlarımızın sınanmasına elverişli, betimleyici ve karşılaştırmalı tablolar haline getirilmiştir. Araştırma sürecinde yapmış olduğumuz gözlemler ve kuramsal bilgiler dikkate alınarak elde edilen tablolar yorumlanmış ve varsayımların sınaması yapılmış ve nihai araştırma raporu bütün bu süreci ortaya koyacak şekilde hazırlanmıştır.

6.2. Araştırmanın Problemleri ve Varsayımları

Bu amaçları gerçekleştirmek üzere konuyla ilgili temel problem: "Duygusal emek istihdamının sosyolojik özellikleri nelerdir?" Temel problemden hareketle şu problemlere de cevap aranmıştır:

1. Duygusal emek davranışı ve örgüt kültürü arasında nasıl bir ilişki vardır?

2. Çalışanların sosyalleşme süreçleri ve işgören rollerini kazanmaları arasında ne gibi bir ilişki vardır?
3. Bireyin kendiliğinden, doğaçlama olarak ortaya koyduğu ve emeğe değer katan davranışları ile iradi ve kurallı olarak ortaya koyduğu duygusal emek davranışı arasındaki farklılıklar nedir ve bu farklılıkların oluşmasını etkileyen sosyolojik faktörler nelerdir?
4. Örgüt dışı sosyalleştirme süreçlerinin bireyler üzerindeki etkisinin duygusal emek oluşturulmasına katkısının benzerlikleri ve farklılıkları nelerdir?

Bu problemler ışığında sınıadığımız varsayımımız ve buna bağlı olarak oluşturduğumuz alt varsayımlar ise şu şekildedir:

I.İşgörenlerin küçüklüğünden itibaren tabii olduğu sosyalleştirme mekanizmalarındaki farklılıklar ile diğer bireysel farklılıklar, çalışma ortamlarında sergilenen davranışlar üzerindeki biçimsel örgütsel baskının derecesini belirler.

- 1.İşgörenlerin eğitim düzeylerindeki farklılıklar, biçimsel örgütsel baskının derecesini belirler.
- 2.İşgörenlerin sosyalleştiği ailelerin sosyolojik özelliklerindeki farklılıklar, biçimsel örgütsel baskının derecesini belirler.
- 3.İşgörenlerin, yaş ve cinsiyetlerindeki farklılıklar, biçimsel örgütsel baskının derecesini belirler.
- 4.İşgörenlerin beden sunumları, ikna kabiliyetleri, giyim şekilleri vb. bireysel özelliklerindeki farklılıklar, biçimsel örgütsel baskının derecesini belirler.
- 5.İşgörenlerin örgüt içi statü, gelir, kariyer amacı, örgütsel yönetimle ilişkisinin önemi, iş otonomisi, işle ve diğer sosyal ihtiyaçlarla ilgili sahip olduğu güvenceler açısından taşıdıkları farklılıklar, duygusal emek sergileme biçimlerini belirler.

6.3. Araştırmadan Elde Edilen Bulgular

Araştırmada verilerin elde edilmesinden sonra yapılan değerlendirmelerde şu sonuçlara ulaşılmıştır:

Araştırma sürecinde daha objektif sonuçlara ulaşabilmek adına kadın (%48,3) ve erkek (%51,7) oranı birbirine yakın tutulmuştur. Bireylerin yaş ortalamaları 20-55 yaş aralığında değişmektedir; fakat bankalarda ağırlıklı olarak 26-30 (%27,3) ve 36-40 (%27) yaş aralığındaki bireylerin çalıştığını söyleyebiliriz. Çalışanların medeni durumuna baktığımızda evli (%76,3) olanların oranı bekâr (%22) ve eşinden ayrılmış (%1,7) olanlara göre daha fazladır. Bankacılık sektöründe daha çok lisans eğitimini (%57) tamamlamış işgörenler istihdam edilmektedir. Bunun yanı sıra yüksek lisans (%13), ön lisans (%17,3)ve lise (%12,7) eğitimini tamamlamış işgörenler de uygun pozisyonlarda istihdam edilmektedir.

İş yerinde çalışma süresi, işgörenin örgüt içi sosyalleşmesinde önemli bir etkidir. Sürenin uzun olması işgörenin, örgüt kültürü içerisinde, iş yeriyle ilgili konularda daha fazla deneyimler yaşamasına ve örgütsel değerleri içselleştirmesine imkân vermektedir. Görüşülen çalışanların şu an çalıştıkları bankadaki çalışma süreleri 1 ay ve 30 yıl arasında değişmektedir; ağırlıklı çalışma süreleri 6-10 yıl (%26,6) arasında yığılmaktadır. Bu verilerden hareketle genel olarak görüşülen işgörenlerin örgüt kültürüyle yeterince bütünleşmiş olduğunu söyleyebiliriz.

İşgörenin, örgütü ve yaptığı işi sevme durumu, gerektiğinde özveride bulunma durumu ve kendisini örgüt içerisinde de ailesindeymiş gibi hissetme durumu iş tatminini, işe bağlılığını ve verimliliğini etkilemektedir. Görüşülen işgörenlerin çoğunluğu, yaptıkları işi ve çalıştıkları örgütü sevmediklerini belirtmektedirler (%78,35).

Bir örgütte işlerin düzenli ve disiplinli yürütülebilmesi ve belirlenen örgütsel hedeflere ulaşılabilmesi için sözlü ya da yazılı olarak açıklanmış kuralların varlığı önemlidir. Özellikle de, müşterilerle olan ilişkilerin, belirli kurallar çerçevesinde yürütülmesi, örgütsel hedeflere daha yakın davranışlar üretilmesini sağlar. Görüşülenlere göre, çalıştıkları örgütte müşterilerle olan ilişkilerini ve çalışanların kendi aralarındaki ilişkilerini belirleyen kurallar bulunmaktadır. Hatta örgüt içerisinde, herhangi bir kural korkusu olmadan kurulacak ilişkilerin, verimliliği olumsuz etkileyeceğine inanılmaktadır (%63,7).

İşgörenler, iş ortamındayken ya da görevlerini yerine getirirken belirli bir denetim altındadırlar. Bundan hareketle de, kendilerini belirli bir baskı altında hissederler. Araştırmaya katılan çalışanların çoğunluğu, kendisini, örgütün onlardan beklediği gibi davranmaya ve hissetmeye zorlamaktadır (%54,7). Özellikle de

agresif bir müşteriyle ilgilenirken (%16,5), baskının arttığı dönemlerde (%9,1), iş yükü fazlalığında (%8,5), görev tanımını dışına çıkıldığında (%8,5), isteksiz ve yorgun oldukları zamanlarda (%7,3) ve satış konusunda (%6,7) kendilerini, örgütün onlardan beklediği gibi davranmaya ve hissetmeye zorlamaktadırlar. Bu durum çalışanlarda, iş ortamındayken özgür olmadıklarını ve duygu-düşüncelerinden ödün vermeleri gerektiğini düşündürmektedir (%67,7). Bu durumların birleşimi sonucunda da çalışanlar, belirli bir çaba harcayarak ve iradi olarak duygusal emek sarf etmektedirler (%74,7). Duygusal emek harcadığını belirten çalışanlar, iradi çabalarının nedenleri olarak müşteri memnuniyetini sağlama (%18,4), zorunluluk gereği (%10,3), iletişimin gereği olması (%9,4), başarılı olmak ve örgütsel verimliliği olumlu etkilemek (%9,4), bankacılığın duygusal davranışlarla ve müşteri ilişkileriyle yürütüldüğünün düşünülmesi (%7,6) ve rekabet ortamı gereği (%7,6) gibi nedenlere işaret eden ifadelerde bulunmuşlardır. Duygusal emek harcamadığını belirten çalışanlar ise zaten böyle biri olduklarını, yani kendiliğinden doğal olan duygu ve davranışlarının duygusal emek sürecindeki davranışlarla örtüştüğünü (%7,3) belirtmişlerdir. Bazı işgörenler de, müşteriler açısından samimi algılanmadıklarını düşündüklerini (%7,7) ve duygusal bir emek üretme çabası göstermeye gerek duymadıklarını (%9,3) ifade etmişlerdir. Dolayısıyla işin gereği olan, iradi ya da kendiliğinden duygusal emek üretme çabası içerisinde girmeyen denekler toplamda %17'lik bir kısmı oluşturmaktadırlar.

Duygusal emek davranışını cinsiyet açısından değerlendirdiğimizde kadın (%49,6) ve erkek (%50,4) çalışanların oranları birbirine oldukça yakındır. Araştırmamızda cinsiyet faktörü ve duygusal emek gösterimi arasında anlamlı bir ilişki bulunamamış olmasına rağmen konuyla ilgili literatürde cinsiyet faktörünün duygusal emek gösterimini etkilediğine dair bulgular yer almaktadır. Literatürde, özellikle de kadınların duygusal emek gösterimi sürecinde daha başarılı oldukları belirtilmektedir. Çünkü kadınlar gerçekte hissettikleri duyguları beklenen şekilde değiştirebilme ya da bir nevi istenilen kalıba sokabilme konusunda daha başarılıdırlar, erkekler ise hissettikleri duyguları olduğu gibi ifade etmeyi tercih etmektedirler. Burada şu hususun da dikkate alınması gerekir: Duygusal emeğe yönelik, özellikle cinsiyet temelli karşılaştırmalarda müşteri algısının da araştırılması gerekmektedir. Böyle bir araştırmada, işgörenin temsil ettiği cinsiyetin karşı cinsiyetindeki müşteri algısı önem taşımaktadır. Erkek çalışanla erkek müşterinin, kadın çalışanla kadın müşterinin ilişkisinde ortaya çıkan sonuç ile karşı cinslerin ilişkisinden çıkacak sonuç, en azından bizim toplumumuzda farklı anlamlar oluşturulabilir. Bir varsayım olarak değerlendirilebilecek bu düşüncemiz, Türk toplumunda erkek müşteri kadın çalışanın ya da kadın müşteri erkek çalışanın duygusal emeğini aynı cinsten olan işgören-müşteri ilişkisine göre daha olumlu yorumlayacağına yöneliktir.

İlgili literatürde, evli çalışanların bekâr çalışanlara göre duygusal emek harcama sürecinde daha başarılı olduğu belirtilmektedir. Çünkü evli çalışanlar daha fazla başarı arzusu içerisinde ve başarılı olmak için bekâr çalışanlara göre daha fazla duygusal emek çabası içerisine girmektedirler. İş ortamında özgür olmadığını ve duygu-düşüncelerinden ödün verdiğini ve kendisini örgütün onlardan beklediği gibi davranmaya ve hissetmeye zorladığını belirtenlerin medeni durumları göz önünde bulundurulduğunda, bu düşüncenin desteklendiği ya da doğrulandığı görülmektedir. Duygusal emek sürecini medeni durum açısından değerlendirecek olursak; duygusal emek harcadığını belirten çalışanlar arasında evli çalışanlar, bekâr ve eşinden ayrılmış çalışanlara göre daha fazla orandadır. Evli çalışanların %58'i duygusal emek harcarken, %18,3'ü duygusal emek harcamamaktadır; bekar çalışanların %15,3'ü duygusal emek harcarken, %6,7'si harcamamaktadır; eşinden ayrılmış olanların ise %1,3'ü duygusal emek harcarken, %0,3'ü harcamamaktadır.

Yaş faktörünün de duygusal emek gösterimini etkilediğini, konuyla ilgili teorik açıklamalarda belirtmiştik. Duygusal emek süreci bir anlamda duygu denetimi sürecidir. İşgören sahip olduğu duygu ve düşünceleri, örgütün ondan beklediği yönde şekillendirmektedir. İşgörenlerin yaşlarının ilerlemesiyle birlikte, tecrübelerinin de katkısıyla, duygularını denetim altına almaları daha kolay olmaktadır ve bu yüzden de duygusal emek gösteriminde daha başarılı olmaktadır. Duygusal emek gösterim durumuna, araştırmaya katılan çalışanların yaşı açısından baktığımızda; olumlu yönde duygusal emek çabası gösterenlerin yığıldığı yaş aralığının 26-40 yaşları arasında olduğu görülmektedir.

Duygusal emek gösterim sürecini çalışanların eğitim seviyeleri açısından ele aldığımızda; duygusal emek harcadığını belirten çalışanların içerisinde lisans mezunu çalışanların oranı, önlisans, yüksek lisans ve lise mezunu çalışanların oranından daha fazladır. Lisans mezunlarının %43,7'si duygusal emek harcarken, %13,3'ü duygusal emek harcamamaktadır; yüksek lisans mezunlarının %10'u duygusal emek harcarken, %3'ü harcamamaktadır; önlisans mezunlarının %11,3'ü duygusal emek harcarken, %6'sı duygusal emek harcamamaktadır; lise mezunlarının ise %9,7'si duygusal emek harcarken, %3'ü duygusal emek harcamamaktadır. Ayrıca kendilerini çalıştıkları örgütün onlardan beklediği gibi davranmaya ve hissetmeye

zorladığını belirten çalışanlar ve iş ortamında özgür olmadığını ve duygu-düşüncelerinden ödün verdiğini düşünenlerin eğitim durumlarıyla ilgili veriler de, duygusal emek gösterdiğini belirten çalışanların eğitim durumları verileriyle paraleldir. Araştırmamızda eğitim seviyesi ve duygusal emek gösterimi arasında anlamlı bir ilişki (ki-kare anlamlılık değeri $0,412 > 0,05$) bulunmamış olmasına rağmen konuyla ilgili daha önce yapılan araştırma sonuçlarına baktığımızda eğitim seviyesinin duygusal emek gösterim sürecine etki ettiğini gösteren bulgular vardır.

Çalışanların yetiştikleri aile ortamının ve buldukları sosyal tabakanın, onların örgütsel sosyalleşmelerine, örgüt içinde kendilerinden beklendiği gibi davranmaya ve düşünmeye ne derece uyum sağlayabildiklerini etkilediği düşünülmektedir. Ayrıca farklı aile yapılarında yetişen insanların ve farklı sosyal tabakalarda bulunan kişilerin duygusal emek harcama durumları, kendilerini örgütsel uyuma zorlama dereceleri de farklılık göstermektedir. Görüşülen çalışanlar içerisinde, duygusal emek harcadığını belirten çalışanlardan demokratik ailede yetişenlerin oranı (%45,1), otoriter (%12,5) ve muhafazakâr ailede (%28,6) yetişenlere oranla daha fazladır. Kendisini kuralcı olarak tanımlayan çalışanlar içerisinde de, demokratik ailede yetiştiğini belirten çalışanların oranı daha yüksektir (%49,7). Buna ek olarak duygusal emek harcadığını belirten çalışanlardan, orta tabakada bulunduğunu düşünenlerin oranı, üst ve alt tabakada bulunduğunu düşünenlerin oranından daha fazladır. Orta tabakada bulunduğunu düşünenlerin %65,7'si duygusal emek harcarken, %20,3'ü duygusal emek harcamamaktadır; üst tabakada bulunduğunu düşünenlerin %5,3'ü duygusal emek harcarken, %4,7'si harcamamaktadır; alt tabakada bulunduğunu düşünenlerin ise %3,7'si duygusal emek harcarken, %0,3'ü duygusal emek harcamamaktadır.

Çalışanların beden sunumlarındaki, beden dilini etkili kullanabilmelerindeki ve iş ortamında müşteriye karşı olan ikna yeteneklerindeki farklılıklar, onların duygusal emek gösterim durumuna etki ettiği düşünülmektedir. Araştırmamıza katılan çalışanlardan duygusal emek harcadığını belirten çalışanların büyük çoğunluğu beden diline dikkat etmektedirler (%81,3) ve müşterilere karşı her zaman ikna edici olduklarını düşünmektedirler (%62,9). Duygusal emek sürecinin, duygu ve davranışların, işgörenden beklenen yönde şekillendirilmesi süreci olduğunu daha önce belirtmiştik; bununla birlikte duygusal emek süreci de çalışanın duygu ve davranışlarıyla boyut kazanmaktadır. Çalışanın beden sunumu, ikna yeteneği de bu sürecin müşteri karşısında nasıl daha etkili yönetilebileceği konusunda belirleyicidir. Görüştüğümüz işgörendenlerin, ilgili sorulara verdikleri cevaplara baktığımızda, bu konuda başarılı olduklarını belirtmek mümkündür.

Hemen her örgütte, işgörendenlerin giyimlerini, müşteriyle olan iletişimlerini belirleyen kurallar bulunmaktadır. Araştırmaya katılan işgörendenler de, bu kuralların varlığını ve bu kuralları göz ardı ettiklerinde çeşitli yaptırımlar uygulandığını belirtmişlerdir. İşgörendenlerin giyim şekillerindeki farklılıkların ve müşteriyle konuşma tarzlarının, örgüt içindeki uyumlarına da yansdığı ve bundan dolayı hissettikleri baskının derecesinin de farklılaştığı görülmektedir. Örgüt içerisindeki ilişkilerinde, duygusal emek harcadığını düşünenlerin neredeyse tamamı, kurallara göre giyindiğini ifade etmiştir (%91). İşgörendenler örgüt içerisinde, daha çok resmi kıyafetler, klasik, şık, sade ve temiz kıyafetler giymeyi tercih etmektedirler. İşgörendenlerin çok az bir kısmı (%6,3) müşteriyle olan ilişkilerinde, kıyafetin, bu iletişimi başarılı kılmada etkili olmadığını düşünmektedir. İşgörendenler müşterileriyle olan iletişimlerinde, daha çok, seviyeli bir konuşma tarzını tercih etmektedirler, bununla birlikte saygılı, samimi, içten olmaya ve doğru kelimeleri doğru zamanda kullanmaya dikkat etmektedirler.

İşgörendenlerin kariyer amaçlarındaki, gelirlerindeki, statülerindeki farklılıkların duygusal emek sergileme biçimlerini de etkilediği tespit edilmiştir. Araştırmaya katılan çalışanlardan, duygusal emek harcadığını düşünenlerin kariyer amaçları arasında, en yüksek orana sahip olanlar; yüksek ücret ve saygınlık (%14,6), sosyal statü sağlamak (%12,8), çalışma hayatını başarılı ve onurlu bir şekilde sürdürmek (%10,9) cevaplarını verenlerden oluşmaktadır. Bu verilerden hareketle, İşgörendenlerin farklı amaçları gerçekleştirmek istemeleri, onların çalışma şekillerini, ne kadar özverili olduklarını, azimlerini ve örgütsel verimliliklerini yönlendirdiği düşünülmektedir. Görüşülenlerin, gelirlerini ölçmek için belirlenen soruya verdikleri cevaba göre; aylık gelirleri, 1.000TL ile 6.000TL arasında değişmektedir. Çoğunluk (%29) 3.000TL ile 2.000TL arası gelire sahiptir. İşgörendenlerin önemli bir çoğunluğu, aldıkları maaşı yetersiz bulmaktadır (%58,6). İşgörendenlerin, emeklerinin karşılığı olarak aldığı maaş, hem iş dışındaki yaşamlarında ihtiyaçlarını karşılayabilmesi hem de yaptıkları işten, maddi anlamda, doyum sağlayabilmeleri açısından önemlidir. Aksi halde işgörendenlerin yaptıkları işlerden ve hizmet ettiği örgütten duydukları memnuniyet azalır. Bununla birlikte yaptığı işin karşılığı olan bir ödülü alamama düşüncesi ve onun sağladığı motivasyonel etki zayıflayacaktır. Bunun sonucu olarak işgörendenlerin yeterince dikkatli ve özverili çalışmayacaklarından dolayı iş başarıları da düşecektir.

İşgörenlerin örgütsel yönetimle ilişkisi, iş otonomisi, işle ve diğer sosyal ihtiyaçlarla ilgili sahip oldukları güvenceler açısından taşıdıkları farklılıkların, duygusal emek sergileme biçimlerini belirlediği de, tespit edilen diğer bir husus olarak ortaya çıkmaktadır. Araştırmadan elde edilen verilere göre işgörenlerin, amirleriyle ve iş arkadaşlarıyla olan ilişkileri, başarılarını ve örgüte olan bağlılıklarını olumlu etkilemektedir (%65). İşgörenlerin büyük çoğunluğunun, bu konuda olumlu ifade kullanmalarından hareketle, görüşme yapılan örgütlerdeki çalışma ortamının ve var olan ilişkilerin verimli olduğunu söyleyebiliriz. İş arkadaşları ve yöneticileriyle ilişkileri iyi olan bir işgören, örgüt içinde daha huzurlu olacağından, görevlerini yerine getirirken de, daha verimli çalışacaktır. Buna ek olarak, görüşülen işgörenlerin büyük kısmı, yönetimle ilgili herhangi bir sorun yaşamadıklarını belirtmişlerdir (%80,3). Bunun dışında kalanlar ise, yaşanan sorunların kaynağı olarak; işgörenlerin bazı durumlarda, sorumluluklarını tam anlamıyla yerine getirmediklerine (%15,3), yöneticinin olumsuz tavrına (%3,4), hedef baskısına (%18,6), mevcut kuralların dışına çıkılmasına (%5,1), iletişim kopukluğuna (%11,9), bazen görev tanımlamasının dışına çıkıldığına (%13,6), yönetim şekliyle ilgili sorunlara (%5,1), aşırı müdahaleci tavırlara (%3,4) işaret etmişlerdir. Araştırma yapılan örgütlerdeki hiyerarşik yapı, işgörenlerin yarısına yakın bir kısmına göre *katı* olarak değerlendirilirken (%47,3), bir kısmına göre ise esnek olarak değerlendirilmektedir (%30,7). Hiyerarşik yapı içerisinde, işgörenin belirli bir serbestiye sahip olması, onun daha yaratıcı olmasına imkân sağlayabilir. Bu anlamda, çalışma ortamında, örgütsel kurallara bağlı kalınarak, belirli bir seviyede otonomi sağlanmalıdır.

7. SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Batı Akdeniz Bölgesi olarak adlandırdığımız Antalya, Isparta ve Burdur illerinde, banka çalışanları üzerinde yaptığımız araştırmamızda, duygusal emek istihdamının sosyolojik özellikleri belirlenmeye çalışılmıştır. Bunun yanı sıra duygusal emek gösterim süreci, duygusal emeği etkileyen öncüller, duygusal emeğin boyutları, duygusal emek sürecinin sonuçları, duygusal emek ve toplumsallaşma üzerinde durulmuştur. Ayrıca günümüz çalışma hayatında duygusal emek sürecinin önemine, çalışmada yer verilmiştir.

Araştırmamızın literatür kısmında da vurguladığımız gibi duygusal emek kavramının, bugün, çalışma hayatında ön plana çıkmasının temel nedenlerinden biri, çalışma hayatında meydana gelen köklü değişimlerdir. Ortaya çıkan önemli teknolojik gelişmeler, iletişim ve bilgi ağlarının oldukça hızlanması gibi etkenler toplumsal hayatı önemli ölçüde etkilediği gibi çalışma hayatını da derinden etkileyerek, günümüzde, hizmet sektörünü daha fazla etkin hale getirmiştir. Değişen rekabet koşulları sebebiyle de, hizmet sektörü içinde en avantajlı kaynağın *işgören* olduğunun farkına varılmıştır. Hizmet sektörü içerisinde teknoloji, ürün kalitesi gibi rekabet üstünlüğü sağlayan faktörler, artık küresel çapta rekabet eden örgütlerin eşit koşulları arasındadır. Günümüzde, rekabetin, üzerinden sürdürüldüğü en önemli üretim faktörü, insan faktörüdür. Konumuz açısından, özellikle hizmet sunumunda müşteri ve örgüt arasındaki en önemli etkileşim noktası olan hizmet işgöreni en önemli örgütsel kaynaklardan biri haline gelmiştir. İşverenler bu farkındalıktan hareketle, özellikle de işgörenlerin hizmet sunumu sırasında sergiledikleri duygu ve davranışlara önem vermeye başlamışlar ve işgörenlerin duygu ve davranışları üzerindeki denetimlerini doğrudan ya da dolaylı yollarla artırmışlardır. İşgörenlerden beklenen, çalışma ortamında sergiledikleri duygu ve davranışların, doğal ve kendiliğinden oluşmasının yerine, iradi bir şekilde, örgütün amaçları doğrultusunda ve verimliliği artıracak şekilde göstermeleridir. Dolayısıyla bu süreç içerisinde, duygusal emek kavramı önemli hale gelmektedir.

Davranışların temelini, duyguların ve düşüncelerin oluşturmaktadır. Duygusal emek süreci, davranışların temelini oluşturan duyguların, çalışma hayatı içerisinde, sorumlu olunan örgütün beklentileri yönünde denetim altında tutmayı ifade etmektedir. İşverenler, çalışanların görevlerini yerine getirirken, olumsuz duygularını gizleyip olumlu duygularını müşteriye yansıtılmalarını beklemektedirler. Duygusal emek kavramı, temelde işgörenlerin duygu ve düşüncelerini örgütsel hedefler doğrultusunda, örgüt içinde varolan kurallarla şekillendirme sürecine vurgu yapan bir kavramdır.

İşgörenin duygusal emek süreci içerisinde ne derece gerçekçi, doğal, kendiliğinden davrandığı, ne derece fazla çaba harcadığı durumu, duygusal emek sergileme formlarını ortaya çıkarmıştır. Duygusal emek süreci içerisinde, işgörenin gerçekte hissettiği duyguyla örgütün ondan beklediği duygu-davranış ne kadar farklıysa ve işgören örgütün beklediği gibi davranmaya çalışıyorsa, ortaya *yüzeysel davranış formu* çıkmaktadır. Bu durum, işgörenin öyle hissetmediği halde, "muş" gibi yapıp *hissediyormuş* gibi göstermesine, yani rol yapmasına sebep olmaktadır. Diğer yandan, işgörenin gerçekte hissettiği duygu ile örgütün ondan beklediği duygu-davranış örtüşüyor ise işgörenin rol yapmasına gerek kalmamaktadır. Duygularını değiştirmeden sergileyebildiğinden dolayı ortaya

samimi davranış formu çıkmaktadır. Eğer ki, işgörenin gerçekte hissettiği duygu ile örgütün ondan beklediği duygu benzer olduğu hallerde hem tamamen öyle hissetmeye çabaları hem de örgütün beklediği gibi davranmaya çabaları ise *derin davranış formu* ortaya çıkmaktadır. Bu davranış formlarının duygusal emek süreci içerisinde sağlıklı bir şekilde sergilenmesi, işgörenin yaptığı işten dolayı duyduğu memnuniyeti, iş tatminini, örgüte olan bağlılığını, vb. etkilemektedir.

Duygusal emek sürecine, ilgili teorik kısımda da değinildiği gibi cinsiyet, yaş, eğitim durumu, medeni durum, mesleki tecrübe, empati yeteneği, kendini uyarılma becerisi, duygusal zeka kapasitesi, duygulanım biçimi gibi bireysel faktörler; duygusal davranış kuralları, otonomi, iş rutinliği, sosyal destek, ödüllendirme, güçlendirme, izlenim yönetimi gibi örgütsel faktörler ve süre, sıklık, çeşitlilik gibi etkileşim özellikleri etki etmektedir.

Duygusal emek sürecinin bahsedilen davranış formlarına ve faktörlere bağlı olarak hem işgören, hem işveren, hem de müşteri açısından olumlu veya olumsuz sonuçları ortaya çıkmaktadır. Sürecin sağlıklı bir şekilde yürütülmesinin sonuçları olarak; iş tatmini, yüksek performans, motivasyonda artış, psikolojik ve fizyolojik yönden sağlıklı olma, ekonomik fayda, müşteri ilişkilerinde başarı gibi olumlu sonuçları sıralayabiliriz. Bahsedilen sürecin sağlıklı bir şekilde yürütülememesi sonucunda ise tükenmişlik sendromu, iş-aile çatışması, yabancılaşma, işi bırakma eğilimi, mobbing, güven duygusunda azalma, ekonomik kayıp gibi olumsuz sonuçlar ortaya çıkabilmektedir. Olumlu sonuçların ortaya çıkmasında en önemli etken, işgörenin işini yaparken hissettiği ve beklenen duygu arasında çelişkiye düşmemesi, sahte rol yapmak zorunda kalmaması, bu sayede de yaptığı işi ve örgütsel değerleri benimsemiş olmasıdır. Böylece işgören, müşteri karşısında daha gerçekçi davrandığı için, müşteri herhangi bir olumsuz düşünceye kapılmaz ve işgören aracılığıyla örgüte duyduğu güven artar. Bunun aksine, olumsuz sonuçlarının altında yatan neden ise işgören, işini yaparken sürekli hissettiğinden farklı davranışlar sergilemesi sonucunda çelişkiye düşmesi, işine ve örgüte olan bağlılığının yıpranmasıdır. Bunun sonucunda da, müşteri karşısında samimiyetsiz davranışlar sergileyerek, müşterinin olumsuz şeyler hissetmesine, aldığı hizmetten memnun olmamasına neden olur ve hem kendi açısından hem de örgüt açısından olumsuz bir izlenim yaratır. Duygusal emek gösterim sürecinin olumsuz sonuçlarını engellemek için çalışanların, bireysel duygu yönetimi konusunda eğitim almaları gibi etkinliklere katılmaları, verimlilikleri ve işe yaklaşımları açısından olumlu sonuçlar doğurabilir.

İşgören performansını ve buna bağlı olarak da örgütsel verimliliği etkileyen duygusal emek süreci, işgörenin örgüt içi ve örgüt dışı sosyalleşme süreciyle belirli bir etkileşiminin bulunmasını gerektirmektedir. Zira birey, çalışma hayatına başlayana dek belirli sosyalleşme evrelerini geçirmektedir ve bunun sonucunda da çeşitli deneyimler edinir. Bireyin edindiği deneyimler, bir anlamda onun kişilik özelliklerini de şekillendirir. Çalışma yaşamına başladığında, artık belirli bir birikim sahibi olan birey, çalışma yaşamı boyunca bu birikiminden faydalanır. Sonuç olarak bireyin örgüt dışında geçirdiği sosyalleşme süreci, belirli konularda, birey tarafından örgüt içi sosyalleşme sürecine de taşınır.

Araştırmamızdan elde ettiğimiz sonuçlarla, çalışmanın başında ifade edilen varsayımları değerlendirecek olursak şunları söyleyebiliriz:

Araştırmamızın temel varsayımı "*işgörenlerin küçüklüğünden itibaren tabi olduğu sosyalleştirme mekanizmalarındaki farklılıklar ile diğer bireysel farklılıklar, çalışma ortamlarında sergilenen davranışlar üzerindeki formel örgütsel baskının derecesini belirler*" şeklindedir.

Bu temel varsayımdan yola çıkarak oluşturduğumuz alt varsayımlarımız ve sınanmasına yönelik sonuçlar ise şöyledir:

"*İşgörenlerin eğitim düzeylerindeki farklılıklar formel örgütsel baskının derecesini belirler.*" Bu varsayımımız doğrulanmamıştır. Zira, çalışanların eğitim seviyeleri ve iş ortamındaki özgürlük durumları (ki-kare anlamlılık değeri 0,744>0,05), kendilerini çalıştıkları örgütün onlardan beklediği gibi davranmaya ve hissetmeye zorlama durumları (ki-kare anlamlılık değeri 0,845>0,05), duygusal emek harcama durumları (ki-kare anlamlılık değeri 0,412>0,05) arasında *anlamlı bir ilişki bulunmamıştır.*

"*İşgörenlerin sosyalleştiği ailelerin sosyolojik özelliklerindeki farklılıklar formel örgütsel baskının derecesini belirler.*" Çalışanların yetiştikleri aile ortamındaki farklılıklar ve iş ortamındaki özgürlük durumları (ki-kare anlamlılık değeri 0,942>0,05), kendilerini çalıştıkları örgütün onlardan beklediği gibi davranmaya ve hissetmeye zorlama durumları (ki-kare anlamlılık değeri 0,688>0,05), duygusal emek harcama durumları (ki-kare anlamlılık değeri 0,701>0,05) arasında *anlamlı bir ilişki bulunamadığından dolayı bu varsayımımız da doğrulanmamıştır.*

"İşgörenlerin, yaş ve cinsiyetlerindeki farklılıklar formel örgütsel baskının derecesini belirler." Çalışanların yaş ve cinsiyetlerindeki farklılıklar ve iş ortamındaki özgürlük durumları, kendilerini çalıştıkları örgütün onlardan beklediği gibi davranmaya ve hissetmeye zorlama durumları ve duygusal emek harcama durumları arasında anlamlı bir ilişki bulunamadığından bu varsayımımız da doğrulanmamıştır. Ki-kare bağımsızlık testi sonucuna göre çalışanların cinsiyeti ve kendilerini çalıştıkları örgütün onlardan beklediği gibi davranmaya ve hissetmeye zorlama durumları (0,526>0,05), iş ortamındaki özgürlük durumları (0,337>0,05), iş ilişkilerinde duygusal emek gösterme durumları (0,468>0,05) arasında anlamlı bir ilişki yoktur. Aynı zamanda yaş faktörüyle de çalışanların kendilerini çalıştıkları örgütün onlardan beklediği gibi davranmaya ve hissetmeye zorlama durumları (0,728>0,05), iş ortamındaki özgürlük durumları (0,84>0,05), iş ilişkilerinde duygusal emek gösterme durumları (0,849>0,05) arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

"İşgörenlerin beden sunumları, ikna kabiliyetleri, giyim şekilleri vb. bireysel özelliklerindeki farklılıklar formel örgütsel baskının derecesini belirler." Bu varsayımı sınavabilmek için çalışanların, kılık-kıyafetlerini belirleyen kurallara uyma durumları, müşterileriyle olan ilişkilerini başarılı kılan giyim ve konuşma tarzı, müşterileriyle olan ilişkilerinde beden dillerine dikkat etme durumları, işle ilgili konularda müşterilerine karşı ikna durumları ve iş ortamındaki özgürlük durumları, kendilerini çalıştıkları örgütün onlardan beklediği gibi davranmaya zorlama durumları, duygusal emek harcama durumları arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığı incelenmiştir. Ki-kare bağımsızlık testine göre çalışanların örgütlerinde bulunan kılık-kıyafetlerini belirleyen kurallara uyma durumları ve kendilerini örgütlerinin onlardan beklediği gibi davranmaya ve hissetmeye zorlama durumları (0,043<0,05), iş ortamındaki özgürlük durumları (0,008<0,05), arasında anlamlı bir ilişki varken; iş ilişkilerinde duygusal emek gösterme durumları (0,458>0,05) arasında anlamlı bir ilişki yoktur. Çalışanlara göre müşterileriyle olan ilişkilerini başarılı kılan giyim tarzı ve kendilerini, örgütlerinin onlardan beklediği gibi davranmaya ve hissetmeye zorlama durumları (0,027<0,05) arasında anlamlı bir ilişki varken; iş ortamındaki özgürlük durumları (0,066>0,05), iş ilişkilerinde duygusal emek gösterme durumları (0,876>0,05) arasında anlamlı bir ilişki yoktur. Çalışanlara göre müşterileriyle olan ilişkilerini başarılı kılan konuşma tarzı ve kendilerini örgütlerinin onlardan beklediği gibi davranmaya ve hissetmeye zorlama durumları (0,019<0,05), iş ilişkilerinde duygusal emek gösterme durumları (0,000<0,05) arasında anlamlı bir ilişki varken; iş ortamındaki özgürlük durumları (0,358>0,05) arasında anlamlı bir ilişki yoktur. Çalışanların müşterileriyle olan ilişkilerinde beden dillerine dikkat etme durumları ve kendilerini örgütlerinin onlardan beklediği gibi davranmaya ve hissetmeye zorlama durumları (0,219>0,05), iş ortamındaki özgürlük durumları (0,653>0,05), iş ilişkilerinde duygusal emek gösterme durumları (0,850>0,05) arasından anlamlı bir ilişki yoktur. Çalışanların işle ilgili konularda müşterilerine karşı ikna durumları ve kendilerini çalıştıkları örgütün onlardan beklediği gibi davranmaya ve hissetmeye zorlama durumları (0,030<0,05) arasında anlamlı bir ilişki varken, iş ortamındaki özgürlük durumları (0,548>0,05), iş ilişkilerinde duygusal emek gösterme durumları (0,053>0,05) arasında anlamlı bir ilişki yoktur. Varsayımımızı, bu etkilerin hepsini bir bütün olarak ele alarak değerlendirdiğimizde kısmen doğrulandığını, ayrıca varsayımların sınanmasına yönelik olarak değerlendirilen değişkenlerin birbirleriyle mutlak bir nedensellik ilişkisi olmamakla birlikte, kısmi bir nedensellik ilişkisinin olduğunu da söylemek mümkündür.

"İşgörenlerin örgüt içi statü, gelir, kariyer amacı, örgütsel yönetimle ilişkisinin önemi, iş otonomisi, işle ve diğer sosyal ihtiyaçlarla ilgili sahip olduğu güvenceler açısından taşıdıkları farklılıklar duygusal emek sergileme biçimlerini belirler." Bu varsayımımız da doğrulanmamıştır. Zira, ki-kare analizi sonucu değişkenler arasında anlamlı ilişkiler bulunmamıştır. Çalışanların örgütte çalıştıkları pozisyon ve kendilerini örgütlerinin onlardan beklediği gibi davranmaya ve hissetmeye zorlama durumları (0,085>0,05), iş ortamındaki özgürlük durumları (0,457>0,05), iş ilişkilerinde duygusal emek gösterme durumları (0,363>0,05) arasında anlamlı bir ilişki yoktur. Görüşülenlerin çalışma hayatlarındaki kariyer amaçları ve kendilerini örgütlerinin onlardan beklediği gibi davranmaya ve hissetmeye zorlama durumları (0,467>0,05), iş ortamındaki özgürlük durumları (0,217>0,05), iş ilişkilerinde duygusal emek gösterme durumları (0,588>0,05) arasında anlamlı bir ilişki yoktur. Görüşülenlerin yönetimle ilgili sorun yaşama durumları ve kendilerini örgütlerinin onlardan beklediği gibi davranmaya ve hissetmeye zorlama durumları (0,511>0,05), iş ortamındaki özgürlük durumları (0,981>0,05), iş ilişkilerinde duygusal emek gösterme durumları (0,308>0,05) arasında anlamlı bir ilişki yoktur. Çalışanların işle ilgili olarak kurallardan kaynaklanmayan bir iş ilişkisinin yanlışlığıyla ilgili görüşleri ve kendilerini örgütlerinin onlardan beklediği gibi davranmaya ve hissetmeye zorlama durumları (0,001<0,05) arasında anlamlı bir ilişki varken; iş ortamındaki özgürlük durumları (0,772>0,05), iş ilişkilerinde duygusal emek gösterme durumları (0,260>0,05) arasında anlamlı bir ilişki yoktur. Çalışanların herhangi bir kural korkusu olmadan serbestçe kurabilecekleri ilişkilerin verimliliği nasıl etkileyeceğine dair görüşleri ve kendilerini örgütlerinin onlardan beklediği gibi

davranmaya ve hissetmeye zorlama durumları (0,921>0,05), iş ortamındaki özgürlük durumları (0,222>0,05), iş ilişkilerinde duygusal emek gösterme durumları (0,319>0,05) arasında *anlamli bir ilişki yoktur*. Görüşmenin yapıldığı örgütlerde, çalışanların büyük bir kısmı (%80,3) yönetimle ilişkilerinde herhangi bir sorun yaşamadığını belirtmiştir. Bununla birlikte çalışanların yönetimle ilgili sorun yaşama durumları ve kendilerini örgütlerinin onlardan beklediği gibi davranmaya ve hissetmeye zorlama durumları (0,511>0,05), iş ortamındaki özgürlük durumları (0,981>0,05), iş ilişkilerinde duygusal emek gösterme durumları (0,308>0,05) arasında *anlamli bir ilişki bulunmamıştır*. Görüşülen çalışanların çoğunluğu (%62) işleriyle ilgili olarak kurallardan kaynaklanmayan bir iş ilişkisi yanlış bir ilişki olduğunu düşünmektedir. Çalışanların doğru bir iş ilişkisinin nasıl olması gerektiğiyle ilgili düşünceleri ve iş ortamındaki özgürlük durumları (0,772>0,05), iş ilişkilerinde duygusal emek gösterme durumları (0,260>0,05) arasında *anlamli bir ilişki bulunamamışken*; kendilerini örgütlerinin onlardan beklediği gibi davranmaya ve hissetmeye zorlama durumları (0,001<0,05) arasında *anlamli bir ilişki vardır*. Çalışanlara göre (%65) amirleriyle ve iş arkadaşlarıyla olan ilişkileri başarılarını ve örgüte olan bağlılıklarını olumlu etkilemektedir. Çalışanların amirleriyle ve iş arkadaşlarıyla olan ilişkilerinin başarılarına ve örgüte olan bağlarına etki durumu ve iş ortamındaki özgürlük durumları (0,927>0,05), kendilerini örgütlerinin onlardan beklediği gibi davranmaya ve hissetmeye zorlama durumları (0,461>0,05) arasında *anlamli bir ilişki bulunamamışken*; iş ilişkilerinde duygusal emek gösterme durumları (0,001<0,05) arasında *anlamli bir ilişki vardır*. Çalışanların iş yerinde resmi ya da yöneticilerin koyduğu kurallar dışında hareket etme durumları ve kendilerini örgütlerinin onlardan beklediği gibi davranmaya ve hissetmeye zorlama durumları (0,199>0,05), iş ortamındaki özgürlük durumları (0,764>0,05), iş ilişkilerinde duygusal emek gösterme durumları (0,195>0,05) arasında *anlamli bir ilişki yoktur*. Çalışanların sahip oldukları sosyal güvence ve kendilerini örgütlerinin onlardan beklediği gibi davranmaya ve hissetmeye zorlama durumları (0,382>0,05), iş ortamındaki özgürlük durumları (0,950>0,05), iş ilişkilerinde duygusal emek gösterme durumları (0,632>0,05) arasında *anlamli bir ilişki yoktur*.

Bahsedilen verilerden de anlaşılacağı üzere temel varsayımımız ve buna bağlı olarak oluşturduğumuz alt varsayımlar, literatür araştırması sonucu elde edilen bilgilere göre teorik olarak doğrulanırken; bu araştırma açısından uygulamada, ki-kare analizi sonucu elde edilen anlamlılık değerinin kritik değerin üzerinde olması nedeniyle doğrulanmamıştır.

İşgörenin, örgüt dışı sosyalleşme mekanizmalarını ve sahip olduğu bireysel farklılıklarını; yetiştiği aile, tabi olduğunu düşündüğü sosyal tabaka, cinsiyet, yaş, eğitim durumu, medeni durum, beden sunumu, ikna kabiliyeti, giyim şekli vb. şeklinde ele aldığımızda çalışma ortamında bu faktörlerin işgörenin sergilediği davranışları etkilediğini ifade etmek yanlış olmaz. Verilerimiz arasında ki-kare anlamlılık testi sonucunda bir anlamlılık elde edememiş olsak dahi konuyla ilgili daha önce yapılmış mevcut araştırmalarda bahsedilen örgüt dışı sosyalleşme faktörlerinin ve bireyin sahip olduğu özelliklerin, örgüt içinde işgörenin duygu ve davranışlarını belirleme konusunda etkili olduğu yönünde veriler bulunmaktadır. Bu açıdan baktığımızda, bu faktörler, işgörenin çalışma hayatında sergilediği duygu ve davranışları belirlediği gibi bu duygu ve davranışları örgütsel davranış kuralları çerçevesinde denetim altına alması için ne kadar çaba harcaması gerektiğini de belirler. Buradan hareketle, duygu ve davranışlarını örgütsel amaçlar doğrultusunda şekillendirmesi için maruz kalacağı formel örgütsel baskının derecesini de belirlediğini söyleyebiliriz. Zira işgören, örgüt dışı sosyalleşme süreciyle edindiği deneyimleri, duygu ve düşünceleriyle, ister istemez örgüt içi sosyalleşme sürecine de yansıtır; işgörenin örgüt içindeki duygu ve davranışları bir anlamda hem örgütsel kültüre uyumunun hem de örgüt dışı sosyalleşme sürecinin bir ürünüdür.

Aynı şekilde son varsayımımızı da ele alabiliriz. İşgörenlerin örgüt içinde sahip olduğu statü, gelir, çalışma hayatı boyunca edindiği kariyer amacı, örgütsel yönetim unsurlarıyla olan ilişkisi, iş otonomisi, işle ve diğer sosyal ihtiyaçlarla ilgili sahip olduğu güvenceler onun çalışma hayatı boyunca sergilediği duygu ve davranışları belirlemektedir. Çünkü işgören sahip olduğu imkânlar dâhilinde ve edindiği amaç doğrultusunda hareket etmektedir. Bu durum, doğrudan, işgörenin duygusal emek gösterim sürecini etkilemektedir.

İşgören, ne ölçüde örgütsel kültüre uyum sağlarsa, örgüt değerleriyle bütünleşirse, işini icra ederken, gerçekten hissettiği ve sergilediği duygu ve düşünceler de, örgütsel hedefler doğrultusunda, ondan beklenenlerle aynı olur. İşgören, kendiliğinden sahip olduğu duygu ve davranışlarını değiştirmek için herhangi bir çaba harcamaz ve bu yönde herhangi bir formel baskıya da maruz kalmaz. Fakat durum bunun tam tersi olur ise yani işgörenin kendiliğinden sahip olduğu duygu ve davranışlar, örgütsel hedefler doğrultusunda ondan beklenen duygu ve davranışlarla çelişiyor ise işgören, kendiliğinden sahip olduğu duygu ve davranışları gizleyip, örgütün ondan

beklediği şekilde hissetmeye ve davranmaya çalışmak zorunda kalır. Bu da, işgören için fazlasıyla çaba harcamasını gerektiren ve belirli bir formel baskıyı da beraberinde getiren bir süreç haline gelir.

Sonuç olarak duygusal emek süreci olarak ele aldığımız işgörenin duygularının örgütsel hedefler doğrultusunda şekillendirilmesi süreci, sadece örgüt içi sosyalleşmenin belirlendiği bir süreç değil, aynı zamanda örgüt dışı sosyalleşmenin de etkisinin olduğu bir süreçtir. Ve günümüz çalışma hayatında *işgören* unusunun en önemli rekabet faktörlerinden biri olduğunu tekrar hatırlayacak olursak, duygusal emek sürecinin sağlıklı bir şekilde yürütülmesi, hem işgören hem işveren hem de müşteri açısından olumlu sonuçlar doğuracaktır.

KAYNAKÇA

- Akbıyık, M. (2013). Etkili Liderliğin Duygusal Emek Davranışları Üzerindeki Etkisi: Hizmet Sektöründe Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Akçay, C. ve Çoruk, A. (2012). "Çalışma Yaşamında Duygular ve Yönetimi: Kavramsal Bir İnceleme", Eğitimde Politika Analizi Dergisi, 1(1), 3-25.
- Akçit, V. (2011). Örgütlerde Ödüllendirme ve Cezalandırmanın Örgüt Çalışanlarının Performansına Etkisi, Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Denizli.
- Ayyıldız, T. (2011). Toplumsallaşma Süreçleri Açısından Örgütsel Turistik Toplumsallaşma: Kuşadası'ndaki Konaklama İşletmeleri Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.
- Baltaş, A. ve Baltaş, Z. (1990). Stres ve Başa Çıkma Yolları, İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Barutçugil, İ. (2002). Organizasyonlarda Duyguların Yönetimi, İstanbul: Kariyer Yayınları.
- Basım, H.N., Tatar, İ. ve Şahin, N. H. (2006). "Çalışma Yaşamında İzlenim Yönetimi: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması", Türk Psikoloji Yazıları, 9(18), 1-17.
- Beck, U., (2014). Risk Toplumu: Başka Bir Modernliğe Doğru, 2.Baskı, İstanbul: İthaki Yayınları.
- Brotheridge, C. M. and Grandey, A. A. (2002). "Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of people work", Journal of Vocational Behavior, 60, 17-39.
- Bulgulu, M. B. (2008). İşgörenin Toplumsallaşma Sürecinde İşe Alıştırma Eğitiminin Önemi Üzerine Bir Araştırma, Marmara Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Chu, K. H. And Murrmann, S. K. (2006). "Development and validation of the hospitality emotional labor scale", Tourism Management, 27, 1181-119.
- Çaldağ, M. A. (2010). Duygusal Emek Davranışlarının Sağlık Çalışanlarında İş Sonuçlarına Etkileri, Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Çalık, T. (2003). "İş görenlerin Örgüte Uyumu (Örgütsel Sosyalleşme)", Türk Eğitim Bilimler Dergisi, 1(2), 163-177.
- Çelik, M. ve Turunç Ö. (2011). "Duygusal Emek ve Psikolojik Sıkıntı: İş-Aile Çatışmasının Aracılık Etkisi", İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi, 40(2).
- Deadrick, D.L. and McAfee, R. B. (2001). "Service with a smile legal and emotional issues", Journal of Quality Management, 6, 99-110.
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H. and Gosserand, R. H. (2005). "The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies", Journal of Vocational Behavior, 66, 339-357.
- Doğan, Z. (1987). İnsan Davranışları İnsan İlişkileri, İzmir: Uğur Ofset Matbaacılık ve Ticaret.
- Doğan, S. ve Kılıç, S. (2009). "Örgütlerde İzlenim Yönetimi Davranışı Üzerine Kavramsal Bir İnceleme", Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 23(3).
- Edizler, G. (2010). "İnsan Kaynakları Yönetiminde Duygusal Zeka Ölçüm ve Modelleri", Journal of Yasar University, 18(5).

- Emirgil, B.F. (2010). "Yeni Kapitalizmde Emeği Sorunsallaştırmak: Emeğin Maddi-Olmayan Görünümleri", *Çalışma ve Toplum*, 1, 221-238.
- Erdoğan, İ. (1996). *İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış*, İstanbul: Avcıoğlu Basım Yayım.
- Eroğlu, E. (2011). *İletişimci Liderlik: Yöneticilerin İletişimci Biçimleri Üzerine Bir Araştırma*, Konya: Literatürk Yayınları.
- Giddens, A. (2014). *Modernite ve Bireysel Kimlik*, 2.Baskı, İstanbul: Say Yayınları
- Grandey, A. A. (2000). "Emotion regulation in the workplace: a new way to conceptualize emotional labor", *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110.
- Güngör, M. (2007). *Çalışma Hayatında Psikolojik Taciz Olgusu: Türkiye'de Hizmet Sektörüne İlişkin Bir Araştırma*, Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Güngör, M. (2009). *Duygusal emek Kavramı: Süreci ve Sonuçları*, *Kamu-İş Dergisi*, 1(1).
- Hochschild, A.R. (1983). *The Managed Heart: The Commercialization of human feeling*, Berkeley and Los Angeles: University of California Press.
- Kaçmaz, N. (2005). "Tükenmişlik (Burnout) Sendromu", *İstanbul Üniversitesi İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi*, 68(1), 29-32.
- Kart, E. (2011). "Bir Duygu Yönetimi Süreci Olarak Duygusal Emeğin Çalışanlar Üzerindeki Etkisi", *Çalışma ve Toplum Ekonomi ve Hukuk Dergisi*, 3.
- Keser, A. (2006). "Çağrı Merkezi Çalışanlarında İş Yükü Düzeyi İle İş Doyumu İlişkisinin Araştırılması", *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11, 100-119.
- Keser, A. ve Yılmaz, G. (2012). "İşe Bağlanma", A. Keser, G. Yılmaz, S. Yürür (Ed.), *Çalışma Yaşamında Davranış: Güncel Yaklaşımlar*, Kocaeli: Umuttepe Yayınları .
- Koç, A. (2007). *Örgütlerde Ödüllendirme Sistemlerinin İş Tatmini ile İlişkisine Yönelik Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.
- Köksel, L. (2009). *İş Yaşamında Duygusal Emek ve Ampirik Bir Çalışma*, Yüksek Lisans Tezi, Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Manisa.
- Kurml, S. M. and Geddes, D. (2000). "Exploring the dimensions of emotional labor: Hochschild's work", *Management Communication Quarterly*, 14, 8-49.
- McMillan A. and Lopez T. B. (2001). "Socialization and Acculturation: Organizational and Individual Strategies to Toward Achieving P-O Fit in a Culturally Diverse Society", *The Mid - Atlantic Journal of Business*, 37(1), 19-34.
- Örnek, N. (2009). *Ödül Sistemleri ve Ödüllendirmenin Güdülemeye Etkisi Üzerine İnşaat Sektöründe Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Öz, E. Ü. (2007). *Duygusal Emek Davranışlarının Çalışanların İş Sonuçlarına Etkisi*, İstanbul: Beta Yayınları.
- Özdeveci, M. ve Aktaş, A. (2007). "Kariyer Bağlılığı, Mesleki Bağlılık ve Örgütsel Bağlılığın Yaşam Tatmini Üzerindeki Etkisi: İş-Aile Çatışmasının Rolü", *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 28, 1-20.
- Özkan, G. (2011). *Duygusal Emek Gerektiren Mesleklerde Örgütsel İletişim Doyumunun Duygusal Emeğe Bağlı İş Doyumuna Etkisi: Çağrı Merkezlerinde Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Özkaplan, N. (2009). "Duygusal Emek Kadın İş Erkek İş", *Çalışma ve Toplum Dergisi*, 2.
- Özmete, E. ve Eker, I. (2013). "İş-Aile Yaşamı Çatışması ile Başa Çıkma Kullanılan Bireysel ve Kurumsal Stratejilerin Değerlendirilmesi", *Sosyal Güvenlik Dergisi*, 3(1), 19-49.
- Özkul, M. (2016). *Kurumlar Sosyolojisi (Ders Notları)*, Isparta: Fakülte Kitapevi.

- Putnam, R.D. (1995). "Bowling Alone: America's Declining Social Capital", Journal of Democracy, vol: 6, Num: 1,pp.65-78.
- Seçer, H. Ş. (2007). "Çalışma yaşamında duygular ve duygusal emek: Sosyoloji, psikoloji ve örgüt teorisi açısından bir değerlendirme", Sosyal Siyaset Konferansları, 50, 813- 834.
- Seçer, Ş. (2012). "Duygusal Emek: Teorik Yaklaşımlar, İşleyiş ve Sonuçları ", A. Keser, G. Yılmaz ve S. Yürür (Ed.), Çalışma Yaşamında Davranış: Güncel Yaklaşımlar, içinde (209-244), Kocaeli: Umuttepe Yayınları.
- Steinberg, J. R. and Figart, D. M. (1999). "Emotional Labor Since The Managed Heart", ANNALS, AAPSS, 561, 8-25.
- Şengül, A. (2009). "Hizmet İlişkilerinde Yüksek İlişki Kalitesine Ulaşılmasında Sınır Birim İşgörenlerinin Duygu İşçisi Olarak Değerlendirilmesi", Ege Akademik Bakış, 9(4).
- Topateş, H. ve Kalfa, A. (2010). "Yeni Çalışma İlişkileri Bağlamında Örgütsel Yurttaşlık ve Duygusal Emek", İktisat Dergisi, 513.
- Ünal, A. (2011). Örgütsel Güvenin Duygusal Emeğe Etkisi: İstanbul'da Yerleşik Dört ve Bir Yıldızlı Otel İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Sakarya üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Yılmaz, H. (2008). Stratejik Liderlik, İstanbul: Kum Saati Yayınları.
- Yılmaz, A. ve Eroğlu, C. (2010). Davranış Bilimleri ve Örgütsel Davranış, Ankara: Detay Yayıncılık.

TRANSMEDYA HİKÂyecİLİĞİ “DORİTOS AKADEMİ” ÖRNEĞİ İNCELEMESİ

TRANSMEDIA STORYTELLING “DORİTOS AKADEMİ” STUDY CASE

Arş. Gör. Mevlüt DÖNMEZ¹

Arş. Gör. Şakir GÜLER²

ÖZET

Rekabetin artmasıyla birlikte tüketiciler yoğun reklam mesajlarına maruz kalmakta ve bir süre sonra bu mesajlara duyarsızlaşmaktadırlar. Markaların tüketicinin dikkatini çekmesi, mesajlarını aktarması ve onlarla uzun süreli iletişim kurabilmesini mümkün kılan transmedya hikâyeciliği müşteriye kampanya sürecine gönüllü olarak dâhil eder. Araştırmanın teorik bölümünde; transmedya hikâyeciliği ve transmedyal anlatının kullanımı detaylı olarak incelenmiştir. Uygulama bölümünde ise Doritos Akademi Reklam Kampanyasının niteliksel bir araştırması gerçekleştirilmiştir. Doritos Akademi Reklam Kampanyasının incelendiği çalışmada transmedyal anlatının uygulanma biçimi incelenmiş ve transmedyal anlatı açısından değerlendirilmiştir. Araştırma kapsamında transmedyal anlatının hedef kitleyle daha uzun süreli bir iletişim kurduğu ve bir diyalog ortamı oluşturduğu görülmektedir. Ayrıca klasik pazarlama iletişimde her mecrada aynı içeriği kullanma zorunluluğunun ortadan kalktığı bunun yerine ortak duygunun verildiği ve her mecranın kendi dilini oluşturduğu bir yapının ortaya çıktığı tespit edilmiştir. Türkiye’de uygulanan transmedyal reklam kampanyası "Doritos Akademi" incelenerek reklamcılıkta transmedya kullanımı konusuna akademik anlamda katkı sağlamak hedeflenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Reklamcılık, Transmedya Hikâyeciliği, Pazarlama İletişimi.

JEL Sınıflandırma Kodları: M37, M30, M31, M39.

ABSTRACT

As competition increased, consumers are exposed to intense advertising messages more and they become desensitized against these messages after a short time. The story telling transmedia which makes brands able to get customers' attention and transfer messages to them, makes customer included in campaign process voluntarily. In theoretical chapter of study, story telling transmedia and usage of transmedia narration were analysed in details. In practice chapter, a qualitative research of Doritos Akademi Advertising Campaign was executed. Within that work in which Doritos Akademi Advertising Campaign was analysed, the way of practicing transmedia narration was studied and it was evaluated in terms of transmedia narration. In the context of study, it is seen that transmedia narration communicate with target audience longer and it creates a dialog environment. Moreover, in classic marketing communication, it is confirmed that the obligation of using same content in every channel disappeared and was replaced with a structure in which every channel creates its own language and collective emotions were given. By analysing transmedia advertising campaign example of Doritos Akademi which was executed in Turkey, providing to transmedia usage in an academic way is aimed.

Keywords: Advertising, Transmedia Storytelling, Marketing Communication.

JEL Classification Codes: M37, M30, M31, M39.

¹ Süleyman Demirel Üniversitesi, İletişim Fakültesi, Halkla İlişkiler ve Tanıtım Bölümü, mevlutdonmez@sdu.edu.tr

² Süleyman Demirel Üniversitesi, İletişim Fakültesi, Halkla İlişkiler ve Tanıtım Bölümü, sakirguler@sdu.edu.tr

1. GİRİŞ

Hikâye anlatımı, geçmişten günümüze var olan efsaneleri, kahramanları ağızdan ağıza toplumlar içerisinde yayılmasını sağlayan bir anlatı yöntemi olarak karşımıza çıkmaktadır. Hikâye kavramı insanoğlunun yaşamı boyunca her zaman var olmuş ve ilgi çeker nitelikte paylaşılmaya ve anlatılmaya değer bir kavram olarak görülmüştür. Günümüzde de varlığını koruyan hikâye anlatımı artık yeni iletişim teknolojilerini de içerisinde barındıran yöntemlerle aktarılmaktadır. Özellikle yeni medya araçlarının ortaya çıkmasıyla birlikte hikâye anlatımı daha hızlı ve anlatıcı katkısıyla birlikte genişleyen bir evren durumuna gelmiştir. Günümüzün yeni iletişim araçlarıyla da biçimlenen hikâye anlatma yöntemi “transmedya hikâyeciliği” kavramı ile karşımıza çıkmaktadır. Pazarlama perspektifinden bakıldığında ise her geçen gün tüketicilere ulaşmanın zorluğu ve markaların hedef kitleleri ile daha uzun soluklu iletişim kurma çabaları, hikâye anlatımını pazarlama iletişimi içerisine dâhil etmeye başlamıştır. Hikâye anlatımının paylaşımcı ve katılımcı genetiğinin farkına varan pazarlama iletişimi uygulayıcıları günümüz modern hikâye anlatımı olan transmedyal anlatıyı işletmelerin hizmetinde kullanmaya başlamışlardır. İlk etapta, sinema, kitap ve alternatif gerçeklik oyunlarıyla birlikte hayatımıza giren transmedya kavramı, günümüzde pazarlamanın önemli bir aracı haline gelmiştir.

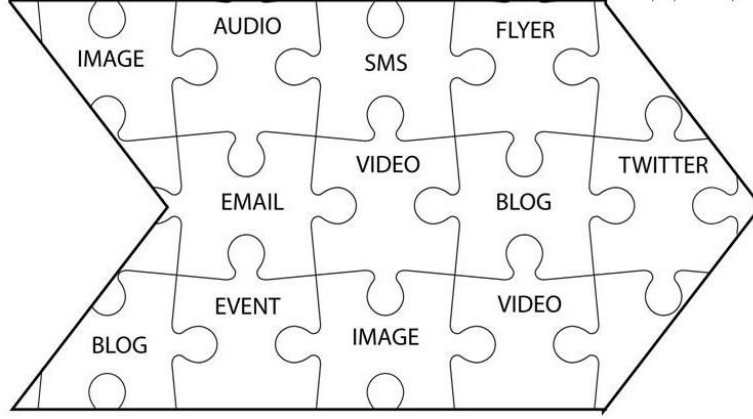
2. TRANSMEDYA KAVRAMI VE GELİŞİMİ

Transmedya terimi özellikle, son yirmi yılda dünya üzerinde iletişim bilimcileri ve uygulayıcıları tarafından konuşulmaya başlanmıştır. Terimi ilk olarak 1991 yılında “transmedya metindaşlık” olarak kullanan Kaliforniya Üniversitesi Profesörü Marsha Kinder, gelişen medya sunuşları içerisinde öyküleme unsurları ve seyircinin ilgisi üzerinde durmuştur (Zimmermann, 2014: 20). Transmedya Hikâyeciliği kavramını literatüre kazandıran Henry Jenkins ise terimi 2003 yılında makalesinde ve “Convergence Culture: Where Old and New Media Collide” adlı kitabında kullanmıştır. Jenkins’in “Transmedya Hikâyeciliği” tanımını kullanmasıyla birlikte hikâye anlatımının son yıllarda önem kazanan yeni medyayı da içerisinde barındıran yeni bir anlatı stratejisi ortaya çıkmıştır.

Jenkins’in ardından birçok bilim insanı tarafından transmedyal anlatıyı karşılayacak terimler ortaya atılmıştır. Transmedya hikâyeciliğinin önde gelen isimlerinden Andrea Philips (2012), terimi “Multimedya” olarak tanımlamaktadır. Bechmann Petersen (2006)’e göre “çoklu platformlardır” Jeffery-Poulter (2003)’a göre “karma medyadır”, Bonumans (2004) terimi, “metinlerarası emtia” olarak açıklarken, Marshall (2004), “transmedyal dünyalar” olarak tanımlar. Klastrup ve Tosca (2004) ise “transmedyal etkileşim” olarak tanımlarken, Barzell, Wu, Bardzell ve Quagliara (2007) ise “çok modluluk” olarak görür. Son olarak Kress ve Van Leeuwen (2001) ve Higgins (1966)’a göre “intermedyadır” (Bechmann Petersen, 2006: 95). Tüm bu terimlerin ortak noktasına bakıldığında ise birden çok medya platformunun birleşiminin etkileşimli şekilde bir arada kullanılmasını barındıran bir anlatı stratejisi karşımıza çıkmaktadır.

Henry Jenkins, transmedyayı, bir hikâyeyi anlatmak için bir araya gelen ve iş birliği yapan, oyun, film, sosyal ağları da içerisinde barındıran bir medya grubu olarak görmekte ve terimi “Convergence Culture” adlı kitabında şu şekilde açıklamaktadır: “Bir transmedya öykü, çok sayıda medya platformunda açılır, her yeni metin bütüne kendine özgü ve değerli bir katkıda bulunur. Transmedya anlatının ideal formunda, her ortam yapabildiği en iyi şeyi yapar, yani bir öykü filmle izleyiciye sunulur, televizyon, roman ve çizgi romanlarla genişler, dünyası onun aracılığıyla keşfedilir veya bir eğlence parkında deneyimlenir” (2006: 97-98). Jenkins’in tanımında bahsettiği gibi transmedya, geleneksel yöntemlerde olduğu gibi, hikâyeyi izleyiciye tek bir medya organı üzerinden anlatmaz. Bunun yerine, hikâyeyi parçalara ayırarak, her bir parçanın farklı platformda deneyimlenmesini sağlamaktadır. Burada her bir medya organı, kendi diliyle ve yeteneğiyle sürece dâhil olmaktadır. Her bir medya organı, üstlendiği görevi kendi organığına göre yerine getirmektedir. Bu süreçte, izleyici kitapta okuduğu bir hikâyenin diğer bir parçasını bir eğlence parkında deneyimleyebilmektedir. Kitap yazılı bir anlatımla kendi yeteneğine uygun olarak izleyiciye deneyim yaşatırken eğlence parkı hikâye unsurlarına direkt temas sağlayabilmektedir. Böylece, izleyiciler her bir medya platformunda farklı deneyim yaşamakta ve parçaları birleştirdiğinde anlamlı bir bütüne ulaşmaktadır

Şekil 1. Transmedyal Anlatı Şeması



Kaynak: www.workbookproject.com/culturehacker/2010/07/07/transmedia-storytelling-getting-started/, 18.06.2016)

Özünde hikâye olsa da Transmedya bir hikâyeden daha fazlasıdır. Transmedya, çoklu ve farklı duysal katılımlarla biçimlenen ve deneyime bağlı olan bir hikâye ile ilgilidir. Transmedyal anlatıda izleyiciler yaratıcı sürecin bir parçasıdır, bu yüzden daha fazla gerçeğin kişiselleştirilmiş formuna yol açmaktadır. Geçmişten bugüne yapılan iletişim kampanyaları incelendiğinde, herhangi bir anlatının tek bir medya üzerinden tüketildiği görülmektedir. Geleneksel medya algısında bir şey tüketildiğinde, belirli bir zaman içerisinde, başka hiçbir şey tarafından bölünmeden algılanmaktadır. Tüketici, sadece televizyon reklamını izleyerek anlatılan kampanya hakkında detaylara sahip olabilmektedir. Oysaki transmedyal bir anlatı içerisinde, her bir mecra (medium) tek başına anlamlı olabilmektedir. Ancak, aynı zamanda diğer üretilmiş ürünlerin de algılanmasını zenginleştirmektedir. Kısacası medya tüketiminin sahip olduğu klasik bakış açısı, transmedya ile değişikliğe uğramıştır. Transmedya, anlatıyı farklı kanallara ayırmakta ve aynı hikâyenin farklı mecralarda tüketilmesine imkân sağlamaktadır. Tek bir medya artık insanların yaşam tarzını tatmin etmediğinden ve ilgisini çekmediğinden çoklu medya boyunca hikâyeler anlatılmaktadır (Pratten, 2011: 3). Bu çoklu medya kullanımında dikkat edilmesi gereken bir nokta ise mecraların birbirleriyle aynı içeriği anlatmamasıdır. Hikâye, farklı medyalarda, farklı içeriklerle aktarılmaktadır.

Buradan yola çıkarak transmedyanın bir medyadan diğerine yapılan bir adaptasyon olmadığı gerçeğine ulaşabiliriz. Transmedya, farklı medya ortamlarında, hem görsel hem de sözlü dil yoluyla genişleyen bir hikâye anlatım yapısıdır. İzleyiciler farklı medya ortamlarında hikâyeye dâhil olurken, medya tüketimi bazı noktalarda kesintiye uğrayabilmektedir. Aslında her bir ortam bir diğerine geçiş için zemin hazırlamaktadır. Tüketicinin önünde çok fazla mecra seçeneği olması, mecralar ve medyalar arasındaki geçişi de esnek bir konuma getirmektedir. Örneğin, tüketiciler film izlerken sosyal medyaya geçiş yapabilmekte ya da kitaptan filme yönelebilmektedir. Transmedya projelerinde film, televizyon, kısa film, geniş bant yayıncılık, çizgi romanlar, mobil platformlar, DVD'ler, blue-raylar, anlatısal reklamlar, pazarlama uygulamaları ve diğer teknolojiler de birbirleriyle uyumlu olarak kullanılabilir (Möller, 2014: 31). Transmedya, bir hikâyeyi birden çok kanal içerisine yayılmış küçük parçalara bölmeyi amaçlamaktadır. Tüketici ya da takipçiler böylece parçaların peşinden bir mecradan diğerine geçiş yapmaktadır. Hikâye örgüsü doğrultusunda yaşanan bu geçiş hikâyenin akışını olumsuz etkilememekte, hatta izleyicinin sürece dâhil olmasını da sağlamaktadır. Farklı mecraları deneyimleyen tüketici her deneyimlediği mecra hikâyenin farklı bir boyutunu keşfetmekte ve hikâye evreni içerisine girmeye daha hevesli bir konuma erişmektedir. Esasen hikâye evrenine dâhil olan tüketiciler hikâyeyi kendi katılımlarıyla inşa etmektedir. Örneğin, bir reklam kampanyasının televizyon reklamı ile tüketiciye sunulduğunu varsayarsak, tüketici televizyon reklamında yapılan yönlendirme ile buradan markanın sosyal medya sayfasını ziyaret edebilmekte, buradan bir video paylaşım sitesine ya da Ekşi Sözlük gibi bir sözel anlatı platformuna geçiş yaşayabilmektedir. Tüketici dâhil olduğu herhangi bir platformda kendi katkısıyla kampanyayı genişletebilmekte hatta seyrini değiştirebilmektedir.

Henry Jenkins, transmedya hikâyeciliğinin temelini oluşturmasını bağladığı olgulardan birisi yakınsama kavramıdır. Yakınsamayı içeriğin çoklu medya ortamlarında akışı olarak tanımlayan Jenkins, aynı zamanda terime izleyici çerçevesinden bakarak, eğlence deneyimi sağlamak için istedikleri her yere gidecek olan medya izleyicilerinin davranışı olduğunu aktarmaktadır. Yakınsama, yaşamın her noktasında yer almakta ve dijital

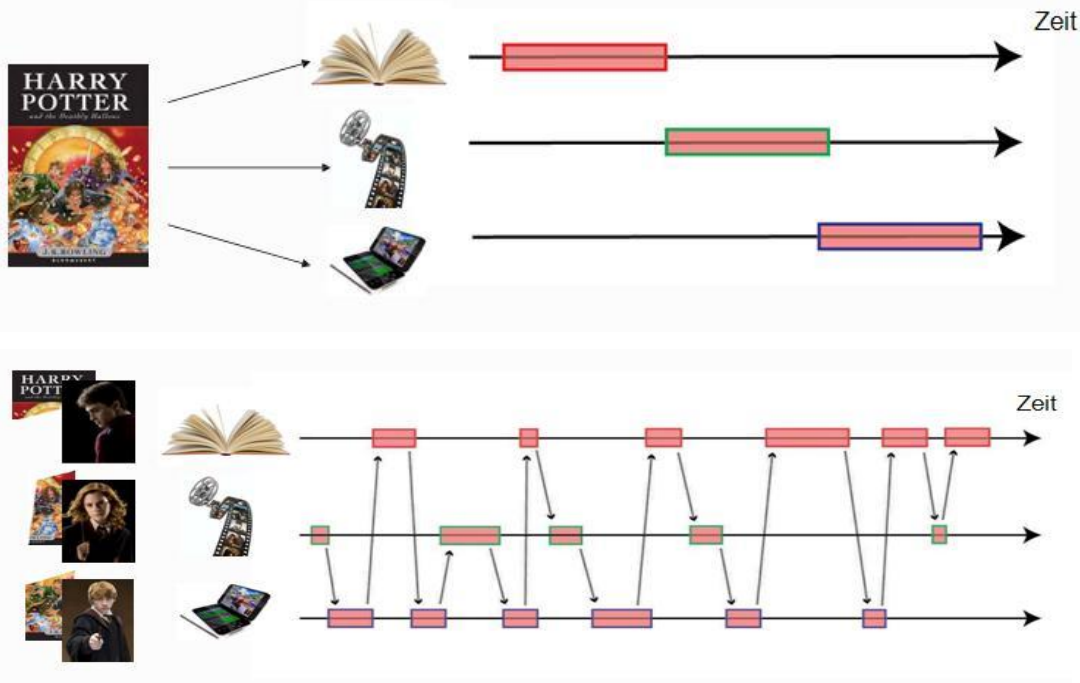
gelişime önderlik etmektedir. Ayrıca okuyucu/izleyici kitlesi ile teknoloji arasındaki ilişkiyi değiştirmiştir. Fakat burada bilinmesi gereken yakınsamanın teknolojik bir süreç olmadığıdır. Yakınsama, kültürel bir değişikliği ve tüketicinin katılım sürecini aktarmaktadır. Kavram bir son noktayı değil süreci ifade etmektedir. Bu kavram, medya endüstrisinin nasıl işleyeceğini, reklamların ve haberlerin hangi medya hedef kitlesi tarafından yönetileceğini değiştirmektedir (2006: 3-18).

Transmedyanın olmazsa olmaz bileşenleri arasında yer alan bir diğer kavram ise katılımcı kültür yapısıdır. Jenkins katılımcı kültürü şöyle açıklamaktadır: “Fanların ve diğer tüketicilerin etken bir şekilde yeni içerikler yaratma ve yaymaya katılmak için davet edildiği kültürdür” (2006: 331). İnsanlar günümüzde oturdukları yerden verilen mesajlarla yetinmeyerek izlediği bir filmi ya da okuduğu bir kitabı daha derinlemesine irdelemek ve anlatıdaki evrene dâhil olmak istemektedir. Bu durum kültürel bir yansımanın sonucudur ve günümüzün yeni medya araçları insanlara bu imkânı fazlasıyla sunabilmektedir.

Yeni toplumun tüketicileri, akıllı telefonlar, tabletler ve diğer yeni medya araçlarının da etkisiyle birden çok medyayı bir arada tüketir konuma erişmiştir. İnsanlar günümüzde, eşsiz bir içerik, ürün ve boş zaman okyanusu ile çevrilidir. Bireyler, bu ortamda teknolojiyi kullanmakta, hikâyelerini anlatmakta, bu okyanusta gezinerek okyanusa açılmaktadır (Pratten, 2011: 3). İnsanlar evlerinde film izlemeye devam ederken Facebook sayfalarında başka bir bilgiyi paylaşabilmekte, Twitter’den bir görüş bildirebilmektedir. Kendi isteği ile katıldığı bu okyanusta bireyler, sadece pasif bir mesaj alıcısı olmaktan çıkmıştır. Geleneksel anlatılarda ise tüketiciler her medyada içeriğin tamamını tüketebilmekte, hikâyeyi tamamlayabilmek için diğer bir medya organına ihtiyaç duymamaktadır.

Geleneksel anlatı stratejisinin her medya organında benzer içeriklerin yer aldığı ve cross-medya olarak da literatürde yerini alan anlatı yapısı ile transmedyal anlatının farkı Harry Potter örneği ile aşağıdaki şemalarda görülebilmektedir.

Şekil 2. Cross- Media ve Transmedya Karşılaştırması



Kaynak: Zimmermann, Philip (2014). “Transmedya Hikâyeciliği – Transmedya Hikâyeciliği İçerisinde. (Editör: Süleyman Karaçor, Duygu Aydın, Aşina Gülerarslan). Konya: Çizgi Kitabevi, s.25.

Her iki şemada da görüldüğü gibi, cross medya anlayışında, izleyici/okuyucu hikâyeye örgüsünü tek bir kaynaktan tüketebilmekte, bir medyadan diğerine geçişte mevcut kullanımdaki medya kesintiye uğramamaktadır. Bunun yanında her medyada zaten aynı içeriğin olması da izleyicide diğer bir medya organına geçiş için merak uyandırmamaktadır. Fakat transmedyal anlatımda, bir medyadan diğer medyaya geçişler yaşanmakta, bu geçiş

sırasında kullanılan medya organı kesintiye uğramaktadır. Hikâyenin parçaları farklı medya organlarında tüketilmektedir. Örneğin, hikâye deneyimine kitap ile başlayan izleyici/okuyucu buradan internete, oradan bir oyuna yönlendirilebilmektedir. Böylece hikâyenin parçaları farklı medya organlarında farklı içerikler ile tüketilmekte, bir araya gelen parçalar bir bütünü temsil etmektedir.

Transmedya sadece belirli bir mecra grubuyla sınırlandırılmamalıdır. Anlatı içerisinde hem geleneksel medyayı hem de dijital medyayı barındırmakta ve birbirlerinin sinerjisinden güç almaktadır. Transmedya hikâyeciliği esasen interaktif bir dünya kurma sanatıdır. Ortada kurgusal bir evren oluşturulmaktadır. Günümüz aktif tüketicisi ise bu evreni deneyimleyebilmek için farklı medya kanallarında akan hikâye parçalarının peşine düşmektedir. Online medya ortamlarında bir araya gelen tüketici grupları, burada bilgilerini paylaşmakta, karşılaştırmakta ve adeta bir avcı-toplayıcı davranış modeli göstererek ortaklaşa hareket etmektedir. Tüketiciler, burada ne kadar uzun zaman ve çaba sarf ederlerse o kadar fazla eğlence deneyimi elde etmektedirler (Jenkins, 2006: 21). Bu noktada bahsedilmesi gereken unsurlardan biri ise transmedyanın modern dijital etkileşimle aynı anlamda olmadığıdır. Transmedyal anlatı içerisinde teknoloji, seyircilerin hikâyeyi sahiplenebilmesi için yardımcı olan bir iletişim anlayışıdır (Falzon, 2012: 926).

Transmedya, interaktif ve web merkezli olmasının yanında, hikâyeyi ticari hale getiren filmler, video oyunlar gibi birçok büyük medya parçalarını kapsayan franchiselar da transmedya farklılıkları içerisine dâhil edilebilmektedir. Transmedyal anlatı içerisinde franchiselar, oluşturulan transmedya projesinin televizyon şovu, hikâye karakterlerinin oyuncakları, oluşturulan kıyafetler örnek verilebilir (Hazboun, 2014: 4). Günümüzün en iyi transmedya örneklerinden Star Wars evreni doğrultusunda oluşturulan birçok kitap, film, TV dizileri galaksinin hikâyesini izleyiciye aktarmak için kombineli bir şekilde çalışmaktadır.

Transmedyal anlatının uygulayıcılarına göre, hikâye içerisinde, izleyici ile üretici arasındaki çift yönlü ilişki, transmedya içerisinde en temel bakış açısını ifade etmektedir. Yaratıcılara/Üreticilere ve iş birlikçilere bağışlanan bir fikir, izleyici ve yaratıcı/üretici arasında dinamik bir bağlantıdır. Bütün bu iknalar doğal bir şekilde pazarlama düşüncelerinden planlanmakta ve özel sınırlandırılmış sözleşmelerle izleyiciyi basitçe diğer kanala sevk etmektedir. Bu aktif bir kur, devamlı flört ve etkileşimdir, interaktifliktir. İçerik ile etkileşime girmesine, onu değiştirmesine izin veren ve yaşanan etkinlikler ve gönderilmiş videolar boyunca oylama yeteneği kazandıran, sonuçları gören ve içerik yapımcılarından geri dönüş almaya izin veren teknolojik yenilikler ile birlikte interaktiflik, izleyici katılımına bir geçiş kapısıdır. Bu tarz zihinsel anlatım söylemi, hikâyeyi birlikte oluşturmaktan veya fikri özellik evreninde aktif bir katılımcı olmaktan ziyade bir hikâyeyi gözleme veya sergileme hissini vermektedir, yani sahne ile izleyiciler arasında olduğu varsayılan görünmeyen duvarı yıkmaktadır. İzleyici ile hikâye içeriği arasındaki ilişki memnuniyet düzeyine ulaştığında, bu başarılı bir özellik olmaktadır. Merakı canlı tutarken, izleyicinin materyalin içerisine geri dönebilmesi ve düşünceleri keşfedebilmesi için yeterli neden var ise başarı gerçekleşmektedir. İzleyicilerini aktif şekilde kullanan transmedya; izleyicilerin büyüyen bir katılımcı kültürünün parçaları olduğunu, sadece izlemek isteyen değil aynı zamanda etkileşimde bulunan, yorum yapan, içeriğin gidişatının şekillenmesine yardım eden, cevaplar arayan izleyiciler olduğunu farz etmektedir. Merak izleyicilerin inancıdır, sosyal medya uygulamaları ve alternatif gerçeklik oyunları bu doğruluğa erişmektedir (Hazboun, 2014: 20-21).

Bugüne kadar meydana gelmiş olan her anlatım tarzı kendi kurallarını oluşturmuş ve anlatım olanakları bu kurallar çerçevesinde gerçekleşmiştir. Her anlatım stratejisinin olduğu gibi transmedyal anlatımın da kendi içerisinde belirli bir kural evreni bulunmaktadır. Transmedya manifestoları olarak adlandırabileceğimiz, transmedyanın olmazsa olmazlar kurallar dizisi on bir maddeden meydana gelmektedir; (Möller, 2014: 33).

2.1. Transmedya Hikâyeciliği Manifestosu

- Gerçeklik İsteği (Claiming Reality)
- Tavşan Deliği – Hikâyenin Çoklu Katılım Sunması (Rabbit Holes)
- Hikâye Kozmosu (Story Universe)
- Etkileşim (Interactivity)
- Kullanıcı Tarafından Yazılan İçerik (Usergenerated Content)
- Çoklu Medya Uygulaması (Transmediality)
- Konum Tabanlı Hikâyecilik – Mekânsal Gerçeklik (Location Based Storytelling)

- Arkaya Yaslanma / Öne Eğilme – Aktif ve Pasif Katılımcılara Yönelik Hikâye Deneyimleme Çeşitliliği (Lean Back, Lean Forward)
- Hikâyenin Sonsuzluğu – Bitmeyen Hikâye (Infinitude)
- Katılımcılar İçin Çoklu Ödeme Seçenekleri (Multipayment)
- İşbirlikli Çalışma (Collaborative Work)

Görüldüğü gibi transmedyal anlatı, içerisinde sonsuz bir hikâye evrenini, etkileşimi, çoklu medya ortamını ve mutlak seyirci katılımını barındırmaktadır. Çoklu medya ortamları tek başına değil birbirleriyle iş birliği şeklinde hareket etmektedir. Seyircinin aktif bir şekilde sürece dâhil olması ve içerik üreticisi konumunda olması transmedya hikâyeciliğinin olmazsa olmazları arasında yerini almaktadır.

Transmedya kavramının olmazsa olmazlarından biri de hikâye anlatımıdır. Modern hikâye anlatımı olarak da bahsedilen transmedyal anlatımın daha iyi kavranabilmesi için hikâyenin daha net anlaşılabilmesi ve transmedyaya adaptasyonunun incelenmesi gerekmektedir.

3. TRANSMEDYAL ANLATI

TDK sözlüğüne göre hikaye, “*Bir olayın sözlü veya yazılı olarak anlatılması*” olarak tanımlanmaktadır(<http://tdk.gov.tr/>). Hikâye insanoğlunun yaşamı boyunca var olan, kültürleri, efsaneleri, ritüelleri, kahramanlıkları nesilden nesile aktaran bir anlatıdır. Hikâyenin insan yaşamı için önemi halen aynı şekilde devam etmektedir. Fark edilse de edilmese de insanların günleri hikâyelerle geçmekte ve herkes doğal bir hikâye anlatıcısı olmaktadır (Buckner ve Rutledge, 2011). İnsanlar hikâyeleri eğlenmek, ikna etmek ve bir konuyu açıklamak için kullanmaktadır. Hikâye ile birlikte özdeşleştirebileceğimiz ve insanoğlunun genetiğinde var olan dedikodu isteği ise oluşturulan hikâyelerin daha hızlı yayılmasına olanak sağlamıştır. Zihnimizin işleyişi ve dünyayı algılayışımızın hikâyelere dayandığını aktaran Robert Pratten’e göre, insan belleği rastgele oluşan bir olgu değildir. Bu nedenle de insan zihni, soyut duyguları somutlaştırmak, olaylardan ve bazı konulardan uzaklaşmak için kendi hikâyelerini yaratmaktadır/üretmektedir. İnsan zihni doğal ve bilinçsiz bir şekilde iki nokta arasında bağlantı kurmaktadır ve bu noktalar hikâyeler ile birbirlerine bağlanmaktadır (2011: 2). Bu bağlamda baktığımızda beyin bir hikâyeyi sanki kendisi yaşıyormuş gibi algılamaktadır. Araştırmalar ayrıca hikâyelerdeki mesajların diğer iletişim formlarından daha uzun süre ve daha kalıcı şekilde hatırlandığını göstermektedir.

Hikâyeler toplumların duygusunu yakalamaktadır. Bundan dolayıdır ki hikâyeler toplumlar tarafından sadık kalınan, tekrar edilen ve korunan kültür, dil, cinsiyet ve yaş arasındaki evrensel sınır geçişleri olmaktadır. Hikâyeler, dünyayı tasvir ederek düzene sokmakta ve insanları motive etmektedir (Hazboun, 2014: 15). Hikâyeler aracılığıyla/vasıtasıyla motive olan bireyler kendi aralarında duygusal bağlar kurabilmekte ve bu hikâye evrenleri insanların paylaştığı duygusal bir amaç yaratmaktadır meydana getirmektedir./türetmektedir.

Bilgi toplumunun getirdiği teknolojik yenilikler, internetin gelişimi, yeni medya araçlarının ortaya çıkması ile birlikte ağızdan ağıza yayılan hikâye anlatımında da değişimler yaşanmıştır. Dijital hikâye anlatımı olarak da tanımlayacağımız bu dönüşümde eğlence ve elektronik oyun endüstrileri, etkileşimli kurguyu keşfederek katılımcılarla, etkileşimli arayüz tasarımları yoluyla hikâye anlatma deneyimi üzerine yoğunlaşmışlardır (Figa, 2004). Fotoğraflar, videolar, animasyonlar, müzik ve metinlerle kombine olan ve öyküleyici bir çatıya sahip olan dijital hikâyeler günümüzün aktarım araçları olarak karşımıza çıkmaktadır (<http://guides.library.stonybrook.edu/digital-storytelling/home>). Günümüzde hikâyenin ana yapısında bir değişiklik olmadığını ifade eden Sezen, sözlü kültürden dinlenen, romandan okunan, filmlerde izlenen hikâyenin temel fonksiyonlarının bugün yeni bir anlatı formu olarak karşımıza çıkan transmedya hikâyeciliği için de geçerli olduğunu söylemektedir (2014: 39).

Bu açıdan bakıldığında hikâyelerin insan yaşamı üzerindeki etkisinin değişmediği, değişenin hikâyelerin anlatımında kullanılan kanalları olduğu söylenebilir. Özellikle internetin gelişmesi ve yeni medya kavramının ortaya çıkmasıyla hikâyenin anlatıldığı kanallarda değişimler yaşanmıştır. Hikâyelerin anlatı formları bugün roman ya da geleneksel mecaza olan internet üzerinden olmak yerine tüketicilerin de katılımını sağlandığı ve etkileşime imkân veren bir mecaza olan internet üzerinden gerçekleşmektedir. Transmedya hikâyeciliği 360 derece pazarlama ve markalaştırma yaratmak için psikolojiden, hikâyenin gücünden ve yeni medyadan

faaydalanmaktadır (Buckner ve Rutledge, 2011). Her ne kadar önemini ciddi anlamda yitirdiği söylene bile geleneksel medya araçları da kendi iletişim gücünü kullanmaya devam etmektedir. Gelenekselde yüz yüze anlatım şeklinde olan hikâye, artık birçok bileşeni içerisinde barındıran, çoklu bir iletim yapısına bürünmektedir.

Bilgi çağının hikâye anlatım stratejisi transmedya hikâyeciliği kavramı, özellikle son yıllarda pazarlama iletişimi sektöründe konuşulmaya başlanan bir olgudur. İletişim ajansları reklam kampanyaları süreçlerini transmedyal anlatı doğrultusunda planlamaktadır. Bu açıdan transmedyanın pazarlama iletişimi ve markalaşma sürecindeki konumunu incelemek gerekmektedir.

3.1. Pazarlama İletişimi Açısından Transmedya Hikâyeciliği

Günümüz şartları düşüldüğünde; tüketicilerin çok fazla reklam mesajıyla karşı karşıya kalması tüketicilere ulaşmayı zorlaştırmaktadır. Tüketiciler ise zihinlerindeki sınırlı alanları artık sadece önem verdikleri üzerine yoğunlaştırmışlardır. İşletmeler ise mevcut pazar paylarını korumak, pazar paylarını arttırmak ve uzun süreli müşteri ilişkileri kurabilmek için eski yöntemlerin yanında yeni iletişim kanalları arayışına girmişlerdir. Dijital dünyanın getirdiği fırsatları da görmeye başlayan işletmeler, son zamanlarda markaların sıklıkla kullandığı ve hikâye örgüsü oluşturma temeline dayalı transmedya hikâyeciliği stratejisinden faydalanmaktadır. Her ne kadar bütünlük pazarlama iletişimi ile karıştırılsa da transmedya hikâyeciliği özünde disiplinler arası bir bakış açısı barındırmaktadır.

Geçmişte birçok efsaneyi nesilden nesile aktaran hikâyeler, günümüzde markaların iletişim araçları konumuna gelmiştir. Son yıllarda marka hikâyelerinin önem kazanması ve tüketicilerin bu sürece daha derinlemesine dâhil olma istekleri transmedya hikâyeciliğini gündeme getirmiştir. Şirketlerin, pazarlama aracılığı ile olayları tüketicilere sunduklarını ve bu olaylar hakkında hikâyeler anlattıklarını savunan Gerald Zaltman hikâyelerin tüketici yaşamındaki önemini şöyle tanımlamaktadır; *“Hikâyeler sayesinde, tüketiciler kendileri hakkında bir hikâye anlatırlar. Yarı doğaçlama bir tiyatro oyunu gibi, belli bir hikâye, belli bir anın uyarıcılarına ve aktörlerin amaçlarına göre değişebilir. Bu tiyatro oyunu için gerekli olan dekorlar ve kostümler, tüketicilerin satın almayı arzuladığı ürünler ve hizmetlerdir. Sahne, toplumun değerlendirdiği sınırlardan oluşur. Toplumun ajansları görevini üstlenen pazarlama müdürleri, dekorları ve kostümleri tedarik eder. Tüketicilere hatıra üretmeleri ve kimliklerini tanımlamaları için yardım ederler”* (Zaltman, 2014: 258).

Transmedya hikâyeciliğinin bir pazarlama iletişimi stratejisi olarak önem kazanması birçok etmenin birleşimiyle meydana gelmektedir. Günümüz pazarındaki ürünlerin özellikleri arasındaki farkların azalmasından kaynaklı tüketicileri markanın etki alanına çekebilmenin zorlaşması, özellikle internetin günlük hayatın vazgeçilmezi olduğu bir dönemde *“dijital yerliler”* olarak adlandırılan bireylerin dünyaya gelmesi, izleyicilerin artık durağan konumdan çıkarak katılımcı bireyler haline gelmesi ve aynı anda birden fazla etkinlik ile haşır neşir olabilmesi, teknolojinin gelişmesiyle hayatımıza giren kolektif zeka kavramı sonucunda *insanların mobil ortamlarda örgütlenebilmesi*, içerisinde bulunduğumuz çağda hayatın bir parçası olan *oyunlar ve sanal dünya ile gerçek dünya arasındaki çizgilerin yok olmaya başlaması* bu etmenleri oluşturmaktadır (Sezen, 2014: 42-44). Bunların yanında pazarlamacıların günümüzde değişen bir tüketici kitlesiyle karşı karşıya olduğu bilinen bir gerçektir. Bu tüketici kitlesi eskinin statik tüketicisinin aksine derinleşmeye ve yeni bilgileri elde etmeye meraklıdır. Bu kitle kendilerine sunulan hikâyeyi derinlemesine incelemek için çaba göstermekte ve elde ettiği bilgiyi de sosyal medya aracılığı ile paylaşma ihtiyacı duymaktadır (www.melihcilga.blogspot.com.tr). Hikâye evrenine daha çok girerek derinleşen izleyiciler ise artık sadece filmin izleyicisi, romanın okuyucusu ya da markanın tüketicisi değil aynı zamanda hikâyenin koyu fanları haline gelmektedir. Bu sayede hikâye sürekli ilgi odağı olmakta ve daha uzun süre gündemde tutunabilmektedir.

Transmedya’ya reklamcılık açısından baktığımızda; iletişim amaçlı kullanılan belirli bir içeriğe sahip kampanyanın, farklı mecralarda uyarlanması fikri yerine her bir mecraanın kendi dilini oluşturduğu ve kampanya sürecine kendi yeteneğiyle katkı sağladığı bir sistem olduğundan bahsedebiliriz. Geleneksel reklam kampanyalarına baktığımızda televizyonda uygulanan yaratıcı fikir yine aynı içerikle diğer mecralara adapte edilmekteydi. Tüketicilere aynı mesaj çok kez gösterilerek marka mesajı yerleştirilmeye çalışılıyordu. Transmedya ise bir adaptasyon sürecinden ziyade markayla ilgili oluşturulan hikâyenin, birden fazla ortamda derinleştirilerek anlatılması demektir. Öykünün başlangıcı bir romanda, gelişimi filmde, finali ise video oyununda anlatılabilmektedir. Hangi bölümün hangi ortamda aktarılacağı ise ortamın özelliğine ve içeriğine bağlı olmaktadır (www.tongucs.blogspot.com.tr). Hikâyenin yayılması tek bir kanal üzerinden değil, birbirlerine destek olan çoklu ortamlar vasıtasıyla gerçekleşmektedir. Bir marka hikâyesini televizyon reklamıyla tüketiciye duyurulabilmekte, Facebook görsel imkânı ile hikâyesini derinleştirebilmekte, YouTube video paylaşım

imkânıyla ise hikâyeye yeniden hayat verebilmektedir. Transmedya hikâyeciliğinin pazarlama iletişimi içerisinde bu denli önem kazanmasının bir önemli faktörü de online ve offline dünyaların artık birbirleriyle iç içe geçmesidir. Coca – Cola İnteraktif Pazarlama Müdürü Yüce Zerey, online dünyada konuşulanların çoğunun offline dünyada hayatımıza girdiğini söylemekte, her şartta online dünyayı da offline dünyayı da kapsamak ve her ikisinin etkileşimini düşünmek zorunda olduğumuzu aktarmaktadır (2014: 90).

Geleneksel pazarlama iletişimi araçlarıyla kıyaslandığında transmedyal anlatı stratejisinin temel farklarını aşağıdaki tabloda olduğu gibi sıralayabiliriz;

Tablo 1. Geleneksel Medya ve Transmedya Karşılaştırması

GELENEKSEL MEDYA	TRANSMEDYA
Tek yönlü mesaj gönderimi	Tüketiciler ile marka arasında diyalog
Tek bir medya kanalı ile tüm insanlara ulaşılabilir	Gideceği yörüngeyi izleyici belirler
Tek bir mesaj ya da tema farklı medya kanallarına uydurmak için adapte edilir.	Her bir medya platformu hikâyenin eşsiz katkısı ile genişler.
Yaratıcı mesajları kontrol eder.	Takipçiler hikâyenin gelişiminde iş birliği yapar.
Bir alanın yatırım geri dönüşümünün sınırlandırılmış verimliliği medya baskısı veya hikâye baskısıyla kesişmez.	İçerik kâr sağlamaya uygun olduğundan dolayı bir kampanya geleneksel perakende çerçevesinin ötesinde kârlılığı ve yaşam döngüsünü genişletmektedir.
İzleyici ilgisi kesintilidir.	İzleyici ilgisi davet yoluyla artırılır.
	İzleyici katılımı marka bilinirliğini artırır ve tüketici sadakati sağlar.
	Tüketicilere ürün ötesinde değer sağlanarak uzun dönemli bağlantı kurulur.
	İzleyiciler onaylanır ve kutlanır.

Kaynak: Buckner, Bonnie and Rutledge, Pamela (2011). Transmedia Storytelling for Marketing and Branding: It's Not Entertainment, It's Survival. Internet Marketing Association. University of California Irvine Extension.

Transmedya hikâyeciliğinde, tüketiciler birden çok medya platformu ile etkileşime girmekte ve böylece hikâye evrenine dâhil olmaktadır (Yang ve Zisiadis, 2014: 4). Bir transmedya hikâyeciliği kampanyası, tüketicileri hikâye evreni içerisine davet etmektedir. Bu nedenle, hikâye örgüsü kapsamında oluşturulan içerik ister bir web site üzerinden üretilsin ister YouTube videosu olarak ya da akıllı telefon ile zenginleştirilsin, tüketiciler hikâye evrenine gönüllü şekilde katılmakta ve hikâye ile ilgili bilgiye ulaşmaya çalışmaktadır. (Buckner ve Rutledge, 2011). Bu tüketicilerin hepsi kendilerini motive edebilmek için evrene katılan bireylerden meydana gelmektedir. Tüketicilerin katılımıyla birlikte hikâye evreni genişlemektedir. Bu aşamada sürekli markayla iç içe olan tüketici ile marka arasında güven esaslı bir bağ oluşmaktadır. Transmedyal anlatımda pazarlama, hikâyenin bir fonksiyonu olarak düşünülmektedir. Bu kapsamda iyi pazarlama yapmanın kuralı iyi bir hikâye oluşturmaya bağlıdır. Bir transmedya projesi ile bir pazarlama iletişimi kampanyasının ortak bir hedef kitlede bulunduğu varsayılırsa, transmedya ile tüketiciler arasındaki ilişkinin temelinde, oluşturulan hikâyelerin yayılması yatmaktadır. Kim ve Hong, transmedyal anlatının katılımcı yapısından yola çıkarak takipçilerdeki değişim üzerinde durmakta ve transmedya hikâyeciliği sayesinde markaların kuru kalabalık seyirci yerine hikâyeye katılımcı seyirciler kazandığını söylemektedir (2013: 7). Kim ve Hong'un bu yorumundan yola çıkarak transmedya hikâyelerinin tüketici ile işletme arasında bir ilişki ağı kurarak müşteri olmayanları müşteriye, fanlara ve marka savunucularına dönüştürdüğünü söylemek mümkün olacaktır. Kurtz'a göreyse transmedya, pazarlamayı kullanarak müşterilerine sürükleyici bir ortamla ulaşmaktadır (2014: 1).

Transmedya hikâyeciliğinin pazarlama iletişimi ve markalaşma sürecinde kullanılmasının en temel üç etkisi bulunmaktadır. Hikâye evrenine dâhil olan tüketiciler duygusal ve yönetsel olarak sürece katılmaktadır. Transmedyanın bu sürükleyici özelliği ikna edici etkisini ortaya koymaktadır. Bunun yanında transmedya uygulamalarında tüketiciler hikâye evrenine farklı demografik ve psikografik yapıdaki bireyler olarak dâhil olmakta ve işbirliği yapmaktadır. Böylece takipçilerle organik bir izleyici bağı kurulmaktadır. Tüketicilerin sürekli markayla iletişim halinde bulunması ise markaların raf ömrünü uzatmakta, marka varlıklarına katma değer oluşturmakta ve yan gelir akışı sağlayarak finansal etki göstermektedir (Buckner and Rutledge, 2011):

Transmedya hikâyeciliğinin pazarlama iletişiminde hızla yayılmasında yeni medya araçlarının lokomotif güç görevi üstlenmesinin etkili olduğu söylenebilir. Dijital yakınsamanın getirdiği, internet, web teknolojileri, mobil oyunlar, alternatif gerçeklik oyunları gibi teknolojik ilerlemelerden dolayı, geleneksel endüstri yöntemleri zorlanırken, transmedya gelişmektedir (Yang ve Zisiadis, 2014: 3). Bu özelliğinden dolayı transmedya pazarlama için büyük bir değer olarak görülmektedir. Hem transmedyanın doğuşunda hem de hikâye anlatımında *dijital dönüşümü* en önemli faktör olarak ele alabiliriz. Fakat Coca-Cola İnteraktif Pazarlama Müdürü Yüce Zerey'e göre asıl dönüşüm tüketicilerin içerik üretmeye başlamasıyla gerçekleşmiştir. Tüketicilerin içerik üreticisi görevini üstlenmesini Selçuk Üniversitesi Transmedya Çalıştayı'nda yorumlayan Zerey konuyu şöyle açıklamaktadır; "*Blogger, YouTube vs gibi platformların tüketicinin hayatına girmesiyle tüketici artık çok kolay bir şekilde 'merhaba dünya' diyebilmeye başlamıştır. Artık Kars'taki Çoban Mehmet blog açıp, büyükbaş hayvancılık üzerine kelam edebilmeye başlamıştır. Çünkü bunu yaparak diğer çobanlardan farklılaşmıştır. Eğer Kars'taki Çoban Mehmet bir yem üreticisini yorumlarıyla etkileyebiliyorsa, tüketici gerçekten kraldır. Bunu bizler şu anda hissetmekteyiz*". Özellikle son dönemlerde sosyal medya kanallarının çoğalması, sadece yazı içeriğiyle değil, fotoğraf, video anlatımlarıyla hatta canlı yayın yaparak içerik üretebilme imkânlarının getirilmesi, tüketicilerin dış dünya ile iletişim boyutunu değiştirmiştir.

Markaya simgesel bir perspektiften bakan transmedya uzmanlarından Carlos Alberto Scolari, markanın insanlara bir değer ifade ettiğini, bu değer ile işletmeler ve tüketiciler arasında yorumlayıcı bir anlaşma zemini oluşturulduğunu aktarmaktadır. Transmedyanın bu değer kavramından yola çıkarak markalaşmaya hizmet ettiğini söyleyen Scolari "*marka insanlara bir değer dünyası sunar ve tüketiciler bu dünyanın parçası olup olmayacağına kendisi karar verir*" demektedir (2009: 599). Transmedya uygulayıcıları sahip oldukları marka değeri çerçevesinde, transmedyanın katılımcı yapısından da faydalanarak oluşturdukları deneyim evreni ile tüketicilere bu simgesel evrende marka deneyimi yaşatmaktadır.

Karşılıklı değer alışverişinin yaşandığı bu ortamda online ve offline dünyayı birleştiren transmedya anlatısı, burada karşımıza interaktif pazarlama olgusunu çıkarmaktadır. İnteraktif pazarlamanın en önemli fonksiyonu ise içerik pazarlamasıdır. Hikâyenin oluşturulduğu ve vücut kazandığı nokta da içerik pazarlaması noktasıdır. İkinci kısım ise sosyal medya pazarlamasıdır. Burası ise tüketicilere markalar adına hikâyeler anlattırarak olan iletişim platformlarıdır. İnteraktif hikâyeler yayılırken birçok teknik kullanılabilir. Sadece tek bir sosyal medya ortamında interaktif hikâyeleri yaymak mümkün olmadığından, çeşitli siteler ile interaktif ortaklıklar yapılabilmektedir. Burada dikkat edilmesi gereken unsur ise ana akım medyayla ortaklık yapılan medyalar arasında entegrasyon olması gerektiğidir. Aksi takdirde kampanyanın iletişim etkisi düşmektedir (Zerey, 2014: 91). Geleneksel pazarlama iletişimi yöntemleri ile kıyaslandığında değişen unsurların etkileşim ve mecra olduğunu söylemek doğru olacaktır. İşletmelerin karşısında yine ikna etmesi gereken bir tüketici kitlesi ve çözmesi gereken bir iletişim problemi vardır.

Resim 1. İnteraktif Pazarlama Şeması



Kaynak: Zerey, Yüce (2014). Dijital – İnteraktif Pazarlama ve Coca – Cola Uygulama Örnekleri - Transmedya Hikâyeciliği İçerisinde. (Editör: Süleyman Karaçor, Duygu Aydın, Aşina Gülerarslan). Konya: Çizgi Kitabevi, s.91.

Geleneksel reklam kampanyaları markanın konumlandırma değerinden ve marka stratejilerinden beslenmektedir. Bu açıdan bakıldığında bir iletişim stratejisi olan transmedya evreni de belirli sınırlılıklara uymalıdır. Buna benzer şekilde tıpkı diğer pazarlama iletişimi uygulamalarında olduğu gibi transmedya uygulamalarında da hedef kitle tespiti iyi yapılmalıdır. Özellikle genele hitap eden markaların, “Benim % 1’im kim? % 9’um ve % 90’ım kim? Sorularının yanıtını araması gerektiğini ve hedef kitlenin en üstündeki katmanın kültür olduğunu söyleyen Yüce Zerey, bu açıdan hitap edilen hedef kitlenin kültürünü tanımak gerektiğini söylemekte ve planlanan transmedya hikâyesinin, uygulanacak kültürün kodlarını taşıması gerektiğini aktarmaktadır. Ayrıca, pazarlama iletişimi amacıyla kullanılan hikâyelerde aşağıdaki unsurların mutlaka olması gerektiğini söylemektedir (Zerey, 2014: 96-97):

- **Her hikâyenin mutlaka bir problemi olmalıdır.**

Pazarlama iletişimi, markaların iletişim problemlerine çözüm getiren bir süreçtir. Transmedya hikâyeciliği de pazarlama iletişimi perspektifinden düşünüldüğünde mutlaka bir iletişim çözümü sunmalıdır. Bu problemin iyi tespit edilerek problemi çözüme yönelik hikâye örgüsü oluşturulmalıdır.

- **Her hikâyenin bir kahramanı olmalıdır.**

Her hikâyenin bir kahramanı bulunmaktadır. Transmedya stratejisi içerisinde de tüketicilerin dikkatini, ilgisini çekecek, peşinden sürükleyecek ve satın almaya yönlendirecek bir hikâye kahramanı olmalıdır. Bu gerçekleştirilecek stratejiye göre bir kişilik de olabilmekte ya da ürünün kendisi de kahramanlaştırılabilmektedir.

- **Hikâyenin ortamı çok önemlidir.**

Her hikâyenin bir iletişim ortamı vardır. Hikâyenin amacına, yapısına göre tüketiciler için en uygun iletişim ortamının seçilmesi transmedya stratejisinde önemli bir unsur olarak karşımıza çıkmaktadır. Seçilen hikâye ortamının hedef kitle ile örtüşmesine dikkat edilmelidir. Günümüzde sosyal medya araçları hikâye ortamının belirlenmesi için daha farklı alternatifleri markalara sunmaktadır.

- **Hikâye ve tüketici arasında mutlaka ten uyumu sağlanmalıdır.**

İyi bir transmedya hikâyesi, markanın hedef kitlesinin inanç ve kültür değerlerine uygun olmalı, motivasyonlarıyla, tutumlarıyla örtüşmelidir. İnsanlar kendisi ile uyumlu görmediği bir hikâyeyi paylaşma gereği görmeyecek ve kendisinden bir katkı yapma isteği gütmeyecektir.

- **Hikâye sade ve samimi olmalıdır.**

Araştıran, inceleyen ve birbirleri arasında deneyim paylaşan günümüz tüketicilerine sunulan hikâyenin samimi ve sıcak olması önemli bir unsurdur. Aksi takdirde transmedya stratejisi, tüketicileri simgesel evren içerisine çekemeyecektir.

- **Hikâyenin mutlaka mutlu sonu olmalıdır ve bu bilinmelidir.**

Tüm hikâyelerin mutlaka mutlu bir sonu bulunmaktadır. Unutulmamalıdır ki insanlar hikâyelere mutlu olmak ve eğlenmek için dâhil olmaktadır. Bu nedenle pazarlama iletişimi içerisinde de oluşturulan hikâye evrenine katılan tüketiciler bu katılımın sonucunda mutlu bir sona ulaşmalı ve elde edeceği duygusal ya da somut faydayı bilmelidir.

- **Hikâye paylaşımaya değer ve yayılabilir olmalıdır.**

İnsanlar sosyal medya üzerinden gün içerisinde sürekli kendileri ile ilgili paylaşım yapmaktadır. Yapılan paylaşımların ortak paydası ise tüketicilerin paylaştıkları ögeyi paylaşma değer ve yayılabilir görmesidir.

- **Hikâye, marka stratejisi ve marka DNA'sıyla bağlantılı olmalıdır.**

Her iletişim kampanyası mutlaka markanın stratejisine, konumlandırma değerine ve özüne uygun şekilde tasarlanmaktadır. Transmedya stratejisi kapsamında oluşturulan hikâye evrenlerinin de markanın genetiğindeki kodlarla uyumlu olması gerekmektedir. Hikâyeyi markaya bağlayabilmek, transmedya kampanyalarının en zor kısmı olarak görülmektedir çünkü hikâye markaya bağlandıktan sonra hikâyenin akışkanlığını düşürmemek gerekmektedir.

- **Hikâye sadece viral olmak zorunda değildir, sahada deneyim de yaratılabilir.**

Transmedyanın online ile offline dünyayı birbirlerine yakınsadığını farz edersek transmedyal anlatının sadece dijital medyalardan ibaret olduğunu söylemek yanlış olacaktır. Bu açıdan dijital bir medya ortamında başlayan bir hikâye dış dünyada da deneyimlenebilmektedir.

- **Hikâye marka diyaloglarına dönüştüğünde sosyal medyada konuşulması sağlanmalıdır.**

Marka ile geliştirilen transmedya hikâyesi özdeşleştiği aşamada sosyal medya oluşan diyalogun yayılmasını sağlamaktadır. Uygulayıcılar hikâyeyi geniş bir kullanıcı sayısına ulaştırmayı hedefliyor ve katılımcı zenginliği oluşturmak istiyorsa günümüzün ağızdan ağıza yayılma yöntemi sosyal medyayı kullanmak zorunda kalmaktadır.

- **Hikâye, pazarlama iletişimi süresince entegre edilerek marka deneyiminin tam ortasına bırakılmalıdır.**

Transmedya kapsamında üretilen hikâye markanın diğer iletişim mesajlarıyla da uyumlu olması gerekmektedir. Bu nedenle markanın pazarlama iletişimi uygulamaları ile transmedya hikâyesi entegre olmalı, hikâyeye dâhil olan tüketiciler pazarlama iletişimi doğrultusunda hedeflenen deneyimi yaşayabilmelidir (Zerey, 2014).

Görüldüğü gibi transmedya hikâyeciliği ile geleneksel iletişim kampanyaları açısından uygulama bakımından farklılıklar olsa da temel de benzer sınırlılıklar taşımaktadır. Geleneksel reklam kampanyalarının her yerde aynı içerik anlayışına karşın transmedya uygulamaları farklı içeriklere sahip fakat birbirlerini tamamlayan bir uygulama olarak görülmektedir. Bilgi toplumu yapısı, teknolojinin gelişmesiyle keskin sınırların ortadan kalkması, değişen tüketici yapısı ve müşteriye ulaşmanın zorlukları hedef kitle ile daha uzun soluklu bir iletişimi zorunlu kılmıştır. Özünde hikâye anlatımı olan ve yeni nesil hikâye anlatımı olarak da değerlendirebileceğimiz transmedyal anlatı marka ile tüketicileri arasında uzun süreli ilişkilerin temelini atmaktadır. Türkiye’de ve dünyada birçok uygulayıcı transmedyanın gücünden faydalanmaktadır. Ülkemizde kullanılan en iyi örneklerden biri ise Tribal Worldwide İstanbul Reklam Ajansı tarafından uygulanan Doritos Akademi kampanyasıdır.

4. TRANSMEDYA REKLAM KAMPANYASI ÖRNEĞİ OLARAK “DORİTOS AKADEMİ”

Türkiye’de uygulanan transmedya reklam kampanyalarına verilebilecek örneklerden birisi Doritos’un Fritos cipsinin lansman kampanyası olarak Tribal Worldwide İstanbul reklam ajansı tarafından gerçekleştirilen “Doritos Akademi” kampanyasıdır. Kampanyanın temel stratejisinin yanında tüketiciden gelen tepkilere göre refleks geliştirilmesiyle ilerleyen kampanyada çoklu mecralar birbirleriyle örgü oluşturacak şekilde bağlanarak kullanılmıştır. Araştırma kapsamında sunulan tüm veriler 10.03.2015 tarihinde Tribal Worldwide İstanbul Reklam Ajansı ile yapılan görüşmeler doğrultusunda elde edilmiştir.

Kampanyanın case study anlatımlarında, Fritos'un lansman kampanyasında bir gençlik platformu oluşturmak amacıyla cips, baharat gibi somut kavramlarla algılanan Doritosun, gençleri rutinden kaçırarak bir eğlence markası olmak istediğini reklam ajansına aktardığı belirtilmektedir. Gençlerin en büyük rutininin okul olduğunu tespit eden reklam ajansı, Doritos için oluşturacağı hikâye evrenini bir okul teması üzerinden devam ettirmiştir. Kampanya çerçevesinde "Doritos Akademi" isimli sanal bir okul oluşturulmuştur (www.vimeo.com).

Resim 2. Doritos Akademi Kampanyası Logo



Kaynak: <http://halukdemirel.blogspot.com.tr/2012/11/doritos-akademi-urun-ilustrasyonlar-ve.html>, (Erişim Tarihi: 04.07.2016).

Kampanya kapsamında ilk olarak televizyon, açık hava ve radyo gibi geleneksel mecralarda reklam çalışmaları gerçekleştirilmiş ve bu konvansiyonel mecralar vasıtasıyla tüketiciler sosyal medya kanallarına yönlendirilmiştir. Oluşturulan sanal üniversitede reklam ajansı, sıradan bir üniversitede yer alan her unsuru, Doritos Akademi evreni içerisinde planlamıştır. Öyle ki üniversitenin bir rektörü, akademik kadrosu, dersleri, kampusu, okul marşı, kitapları, ders notları, okul servisi bulunmaktadır.

Resim 3. Doritos Akademi Üniversite Yapısı



Kaynak: www.vimeo.com/42189786 (Erişim Tarihi: 01.07.2016).

Fakat bu unsurlar hedef kitle ile örtüşecek şekilde ve abartılı olarak gerçekleştirilmiştir. Örneğin okulun rektörü Huysuz Virjin gibi renkli bir karakter seçilmiş bunun yanında tüm akademik kadro da renkli isimlerden

oluşturulmuştur. Kampanya kapsamında öğrencilerin online olarak erişebilecekleri bir kampus ortamı yapılmış, bu da www.doritosakademi.com internet sitesi üzerinden takip edilmiştir.

Resim 4. Doritos Akademi Web Sitesi Arayüzü



Kaynak: www.doritosakademi.com (Erişim Tarihi: 01.07.2016).

Reklam kampanyası kapsamında oluşturulan bu sanal okul ortamında hocalar İngilizce, siyaset bilimi gibi bazı derslerin yanında internet antropolojisi, astroloji gibi farklı dersleri de işlemektedir. Hatta içerik biraz daha abartılarak ilginç interaktif dersler de akademi kapsamına alınmıştır. Bu bağlamda bir Facebook uygulaması gerçekleştirilmiştir. Uygulamada Burcu Koç öğrencilerin Facebook bilgilerini almakta, sonrasında ise topladığı bu bilgiler üzerinden 2012 yılının onlar için nasıl geçeceğini anlatmaktadır.

Resim 5. Doritos Akademi 2012 Nasıl Gececek? Uygulaması



Kaynak: www.vimeo.com/39114217 (Erişim Tarihi: 01.07.2016)

Hikâye evreni içerisinde yapılandırılan Haydar Ling karakteri ise Dailymotion ve VidiVodo gibi bazı video paylaşım sitelerinde online dersler yapmakta ve sayfa üzerinde tıklanan her kelimenin anlamını anında açıklamaktadır. Hadyar Ling karakteri transmedyal yaklaşım açısından bakıldığında kampanyanın en işlenebilir karakterden biri olarak karşımıza çıkmaktadır. Haydar Ling karakteri ilk olarak Twitter üzerinden attığı iletiler ile takipçilerine kendi yöntemiyle İngilizce dersleri vermiştir. Yapılan bu dersler eğlence örgüsü içerisinde işlenmekte ve aslında kötü bir İngilizce kullanımı ile gerçekleşmektedir. Hatta kampanya kapsamında Haydar Ling'in işlediği dersler "Türkilizce" olarak isimlendirilmiştir.

Resim 6. Haydar Ling Karakteri Twitter Hesabı



Kaynak: www.twitter.com/HaydarLing (Erişim Tarihi: 01.07.2016)

Haydar Ling karakteri sadece Twitter dersleri ile kalmamış tüketicilerin talebi üzerine çeşitlendirilmiş ve bir çok video paylaşım sitelerinde online dersler uygulanmaya başlamıştır. Bu dersler tüketicilerin katılımı ile yönlendirilen interaktif dersler olarak işlenmiştir.

Resim 7. Haydar Ling Karakteri Video Dersleri



Kaynak: www.vimeo.com/30848669 (Erişim Tarihi: 01.07.2016)

Tüketici katılımı ile ger geçen gün yön verilen Haydar Ling karakteri için son olarak bir İngilizce sözlük çıkarılmıştır. Haydar Ling Sözlüğü ismi verilen bu sözlükte kampanya kapsamında oluşturulan eğlenceli ve kötü İngilizce içerikler yer almaktadır. Reklam ajansı bu kapsamda sözlük için bir tanıtım filmi hazırlamış ve Hadyar Ling sözlüğü çeşitli sosyal medya yarışmaları ile tüketicilere gönderilmiştir.

Resim 8. Haydar Ling Sözlüğü Tanıtım Filmi



Kaynak: www.vimeo.com/42269989 (Erişim Tarihi: 01.07.2016)

Haydar Ling karakterinden ayrı olarak kampanya kapsamında oluşturulan her bir karakter kendi içerisinde işlenmiş ve tüketicilerle buluşturulmuştur. Doritos Akademi evreni içerisindeki her bir öğretici karakteri kendi Twitter hesaplarından dersler, sınavlar yapmış ve video paylaşım sitelerinde interaktif dersler uygulamışlardır.

Resim 9. Doritos Akademi Twitter Sınavları



Kaynak: www.vimeo.com/42189786 (Erişim Tarihi: 01.07.2016)

Doritos Akademi evreni sadece ders boyutunda kalmamış tüketicilere eğlenceli bir üniversite deneyimi yaşatabilmek için her bir bileşen, kendi içerisinde planlanmıştır. Bu doğrultuda Doritos Akademi'ye kaydolun öğrencilere bir okul kimliği çıkartılmıştır.

Resim 10. Doritos Akademi Kimlik Kartı Uygulaması



Kaynak: www.vimeo.com/42189786 (Erişim Tarihi: 01.07.2016)

Doritos Akademi öğrencileri web adresinde ve Facebook üzerinden yapılan bir uygulama ile okul korosuna katılarak okul marşını söyleyebilmektedirler.

Resim 11. Doritos Akademi Okul Marşı Uygulaması



Kaynak: www.vimeo.com/42189786 (Erişim Tarihi: 01.07.2016)

Hatta öğrenciler oluşturulan mikro siteye girerek okulun kampusunda gezebilmektedir. Kantinde oturabilmektedir. Böylece tüketiciler oluşturulan uygulamalar ile tam bir kampus deneyimi yaşayabilmektedirler. Oluşturulan eğlence unsurlarıyla tüketicilerde Doritos'un eğlenceli cips algısı oluşturulmaktadır.

Resim 12. Doritos Akademi Kampus Uygulaması



Kaynak: www.vimeo.com/42189786 (Erişim Tarihi: 01.07.2016)

Doritos Akademi reklam kampanyası sadece sanal ortamda yürütülen bir kampanya olmaktan ziyade özellikle genç hedef kitlenin yaşamı içerisinde dâhil olmuştur. Bu bağlamda üniversitelerdeki ders notları birer mecra olarak değerlendirilmiş ve ders notlarının arasına eğlenceli notlar yerleştirilmiştir.

Resim 13. Doritos Akademi Ders Notları Uygulaması



Kaynak: www.vimeo.com/42189786 (Erişim Tarihi: 01.07.2016)

Eğlence unsuru çerçevesinde geliştirilen Doritos Akademi reklam kampanyası kapsamında diğer çalışmalara ek olarak çeşitli basılı mecralarda kullanılmıştır. Haydar Ling sözlüğünün reklamı gazetelerde yapılırken, eğlence evreni yine yapılan yaratıcı gazete uygulamalarıyla genişlemiştir. Posta Gazetesi şiir köşesinde yayınlanan şiirler, bu yapılan çalışmalar arasındadır. Doritos Akademi hocaları Posta Gazetesi'nin köşesinde logosuz ve markasız şiirler yayımlamışlar bu yapılan uygulama ise sosyal medyada çok ses getirmiştir. Böylece transmedyanın bir kanaldan bir kanala sıçrayan yapısı bu çalışma ile de kendini göstermektedir.

Resim 14. Doritos Akademi Posta Gazetesi Şiir Köşesi Uygulaması



Kaynak: www.twitter.com/medinaturgulddb/status/193296880745197568, (Erişim Tarihi: 01.07.2016).

Tüketicileri kampanya sürecine dâhil eden Doritos Akademi reklam kampanyası takipçilerini sadece sanal ortamda yazıyla değil fiili olarak da sürece dâhil etmiştir. Bu bağlamda bir cips yarışması düzenlemiş şekil ve lezzet olarak tüketicilerin cips üretmelerini istemiştir. Gönderilen öneriler ise Huysuz Virjin tarafından bizzat tüketicilere telefonla geri dönüş yapılarak bildirilmiştir. Bu geri dönüş ise tüketiciler tarafından sosyal medyada paylaşılmış ve büyük bir etkiyle konuşulmuştur. Böylece tüketiciler reklam karakterleriyle gerçek yaşamda etkileşime geçmiş, oluşturulan hikâye evreni sanal yaşamdan gerçek yaşama taşınmıştır.

Resim 15. Doritos Akademi Cipsini Tasarla Yarışması



Kaynak: www.vimeo.com/62335408 (Erişim Tarihi: 01.07.2016).

Kampanya içerisinde yine benzer bir yarışma düzenlenmiş, tüketicilerden yeni cips tasarımları önerileri istenmiştir. Cips tasarımlarını çizen tüketiciler çizdikleri cips tasarımlarını Facebook uygulamasına yüklemişler ve Facebook'ta tüketicilere anında Bahar Atlı tarafından geri dönüş yorumları yapılmıştır. Bahar Atlı yorumlarını bazen kızarak bazen dalga geçerek ama eğlenceli bir yorum diliyle gerçekleştirmiştir. Uygulamada tüketiciler hem eğlence deneyimini hem de kampanya karakterleriyle etkileşimi bir arada yaşamaktadır.

Resim 16. Doritos Akademi Bahar Atlı Cips Tasarımı Uygulaması



Kaynak: www.vimeo.com/62335408 (Erişim Tarihi: 01.07.2016).

Türkiye’de transmedya stratejisi doğrultusunda gerçekleştirilen başarılı örnekler arasında yer alan Doritos Akademi kampanyası tüketici katılımı ile yönlendirilen bir reklam kampanyası olmuştur. Televizyon reklamı ile başlayan hikâyeye evreni, sosyal medya ile genişlemiş ve geniş kitlelere yayılmıştır. Tüketiciler sosyal medya kanalları ile kampanyaya dâhil olmuşlardır. Fakat kampanya sadece sosyal medya kanalları içerisine sıkışmamış bunun yanında oluşturulan Haydar Ling Sözlüğü, öğrenci ders notlarına eklenen eğlenceli notlar gibi uygulamalarla gerçek yaşamda da Doritos Akademi tüketicilere eğlenceli bir deneyim yaşatmıştır. Transmedya açısından yaklaşıldığında transmedyanın bir medyadan diğer bir medyaya sıçrayan yapısı Doritos Akademi kampanyasında görülebilmektedir. Tribal İstanbul Reklam Ajansı Kreatif Direktörü Arda Erdik ile yapılan görüşmede kampanyanın transmedyal yaklaşımı şu şekilde açıklanmıştır; “*Transmedya açısından baktığımızda; normalde reklam kampanyalarında televizyon reklamları yapılır, lokomotif olur ve diğerleri de arkasından gelir. Fakat transmedyanın özünde şu vardır; bir şekilde artık herkes sadece televizyon ile yaşamıyor. Televizyon izlerken iPad’ten bir şeyler yapıyor, o arada gazeteye bakıyor oradan oraya sıçıyorlar. Bizim de yapmak istediğimiz buydu. TV de gördüğünde oradan Twitter’a geçsin oradan Facebook’a yönlensin.*” Arda Erdik’in bu yorumundan yola çıkarak söyleyebiliriz ki transmedyal anlatı sadece bir mecrada tüketicilere verilecek mesajı içermemekte, birden fazla yapının bir araya gelmesiyle anlam bulmaktadır.

Transmedya hikâyeciliği kavramı birbirine bağlı bir ekosistemi anlatmaktadır. Bu ekosistem ise tüketici katılımı ile genişlemekte belki de baştan kurgulanmayan bir çok unsur kampanya sürecine dâhil edilebilmektedir. Doritos Akademi kampanyası kapsamında baktığımızda Arda Erdik’in bu kampanya kapsamındaki yorumu şu şekilde olmaktadır; “*Biz Doritos Akademi kampanyası kapsamında bir ekosistem ördük. Her medya dijitalle yönlendirdi. Önce kampanyanın çıkış noktasında, bir okulun hangi unsurları varsa onları çıkardık, hocalar olur sınavlar olur bunların hepsi oluşturulan bir sanal evren çerçevesinde düşünüldü. Sonra onların hepsini medyadaki karşılıklarını yaratık. Bir mikro site yaptık kampüs kurduk, Twitter’da hocalar kendi karakterlerine uygun konuşmalar yaptı, Twitter üzerinden anlık ve zamanlı sınavlar yaptık. Twitter’da Haydar Ling karakteri yaratık. Bu karakter Twit attı, çok sevildi, sonra hocanın atmış olduğu bu Twitter iletileri bir sözlüğe döndü. Daha sonra bu sözlüğün tanıtım filmi yaptık, kötü İngilizce sözlüğüydü bu. Bunun duyurusunu da gazetede yaptık. Kampanyada planlanmış medya planı varken plansızlar da ortaya çıktı. Twitter’dan büyüyen sözlük işi virale, oradan gazeteğe taşınmış oldu. Bir şekilde bir okul dünyasını her medyaya yayarak ve linkleyerek yapmaya çalışmıştık. Kampanyada her mecra etkin olarak kullanıldı. Telefon kampanyası yaptık. Kendi cipsini tasarla dedik. Tasarladığın cipsi yorumlamak için Huysuz Virjin arıyor yorum yapıyordu. Sonra insanlar bunu Twitter’da söylüyor oradan diyalog başlıyordu. Transmedya, bir kere televizyon yaptık iş bitti değildir, her medyada örerek ilerledik. Bir yerden başlayan fikir başka mecraya sıçırıyordu. Televizyondan çıkan bir şey mobilde, mobilden çıkan gazetede büyüyordu. Ders notlarının arkasında bazı ufak notlar çıkıyordu. İnsanların hayatında sadece 30 sn yer almıyorsunuz sürekli hayatın içerisindeyiz. Kampanya ilerlerken içerik değişiyordu. Kampanya devam ederken genel reaksiyona göre ilerledik. Kampanya yayımlandı sonra insanlar yorum yaptılar bir cips için harcadıkları paraya bak diye, sonra pat diye derslerden birini bununla alakalı yaptık. Reklamcılık dersi viral çektik. Bir arabesk reklam hocası yaptık kendi reklamımızla dalga geçtik ama bu kurgulanmış bir şey değildi. Gelişmelere göre ortaya çıktı. Tüketicinin hayatına her tarafta dokunmaya çalıştık.*”

Tribal Worldwide reklam ajansı ile yapılan görüşme doğrultusunda kampanyanın ilk üç ayın sonunda markanın Facebook hayran sayısının 280.000’i geçtiği verisi elde edilmiştir. Üstelik bu kullanıcılardan etkileşim içerisinde

olanların sayısı 50.000 kişi sayısına erişmiştir. Ders videoları üç ay içerisinde toplam 2 milyon kez izlenmiştir. Twitter’da Doritos Akademi’nin akademik kadrosu toplamda 70.000 kişi tarafından takip edilmektedir. Yine hocaların yapmış oldukları sınavlarda bir saat içerisinde toplam 10.000 tweetlik katılım sağlanmaktadır. Kampanyanın ilk üç ay sonucunda ise Fritos’un satışları hedeflenen rakamın % 70 üzerinde bir oranda gerçekleşmiştir.

Dortios Akademi kampanyası kapsamında bakıldığında her bir mecra birbirlerini tamamlar nitelikte etki göstermektedir. Daha önceki kampanyalarda da görüldüğü gibi bu kampanyada da bütünleşik pazarlama iletişiminde yer alan, her mecrada ortak içerik anlayışının değişime uğradığı görülmektedir. Bunun yerine artık birbirinden farklı ama aynı duygu unsuru üzerine kurulan yapılar söz konusu olmaktadır. Örneğin oluşturulan Haydar Ling sözlüğü ile cips yarışması birbirlerinden tamamen farklı içeriklere sahip olmasına rağmen eğlence unsuru etrafında anlam bulmaktadırlar. Burada önemli olan ise eğlence unsurunun marka ve ürün ile birleştirilmesi olmaktadır. Gerçekleşen her bir uygulama eğlence deneyimini tüketicilere yaşatırken, bunu Doritos Akademi markası ile de birleştirmektedir. Televizyon ya da sosyal medyada başlayan bir etki anında genişleyerek farklı mecralara taşınmaktadır. Transmedyal anlatının özünde yer alan bu yönelme ise tamamen tüketicinin katılımı ve yorumlarıyla gerçekleşmektedir.

5. SONUÇ

Bu çalışma kapsamında reklam stratejileri dâhilinde düşünülebilecek transmedya hikâyeciliği kavramı ele alınmıştır. Çalışma kapsamında Türkiye’de transmedyal anlatı stratejisinde oluşturulan “Doritos Akademi” reklam kampanyası transmedya hikâyeciliği çerçevesinde örnek olay incelemesi ile niteliksel açıdan değerlendirilmiştir ve geleneksel reklam kampanyaları ile bazı farklılıkları ortaya konulmuştur.

Gerçekleştirilen analizler sonucunda transmedyal anlatının tüketiciler ile marka arasında uzun süreli bir iletişim sürecini meydana getirdiğini söylemek mümkündür. Markalar tüketicilerle daha uzun süreli iletişim kurabilmek için sosyal medya kanallarında tüketicilere paylaşım nedenleri sunmaktadır. Tüketiciler sosyal medya kanallarında kendilerine sunulan ipuçlarını takip ederek ve gönüllü katılım sağlayarak markaların iletişim kampanyalarına dâhil olmaktadır. Bu katılım sadece dijital ortamda gerçekleşmemektedir. Bazen gerçek yaşamdaki bir durum dijital ortama bazen de dijital ortamdaki bir durum gerçek yaşama geçiş sağlayabilmektedir. Transmedyanın en önemli özelliklerinden birisi de online ile offline arasındaki bu sınıır ortadan kalkmış olmasıdır.

Transmedya hikâyeciliği kapsamında oluşturulan reklam kampanyalarının bir farkı da içerik oluşturmak açısından olduğu görülmektedir. Geleneksel reklam kampanyalarında tek bir içerik oluşturulmakta ve bu içerik farklı mecralara adapte edilmektedir. Transmedyal anlatıda ise her mecranın aynı içeriğe sahip olma özelliği ortadan kalkmıştır. Burada her mecra kendi niteliğine göre içerik üretmekte ve hikâyenin tüketici zihninde tamamlanması sağlanmaktadır. Transmedyal anlatıda ortak olan hedeflenen duygudur.

Transmedya hikâyeciliği kapsamında oluşturulan reklam kampanyalarının olmazsa olmazlarından birisi mutlak tüketici katılımıdır. Bu anlatıda tüketiciler ile marka arasında bir diyalog ortamı yaratılmaktadır. Hikâye tüketici katılımı ile genişlemekte ve sonuçlanmaktadır. Transmedyal anlatıda yeni medya araçlarının katkısı büyük önem taşımaktadır. Oluşturulan hikâye evreni yeni medya araçlarıyla genişlemekte ve yayılmaktadır. Markalar tüketicilere gerçek ya da dijital ortamda hikâyesini sunmaktadır. Katılım sağlayan tüketicilerin marka ile daha fazla temas halinde olması, markaların bilinirliğine katkı sağlamaktadır.

Analiz edilen Doritos Akademi kampanyası sonucunda satış hedefinin % 70 üzerine çıktığı görülmüştür. Kampanya sonuçları açısından değerlendirildiğinde transmedyan anlatının oluşturmuş olduğu sürekli iletişim fırsatının satış geri dönüşleri sağlayacağı ihtimalini söylemek mümkündür. Tüm pazarlama iletişim kampanyalarında olduğu gibi transmedyal anlatının da oluşturulmasında sınırlılık söz konusudur. Transmedya hikâyeciliği kapsamında gerçekleştirilen reklam kampanyalarında marka konumlandırması sınırlayıcı bir unsur olarak karşımıza çıkmaktadır. Anlatı temelinde oluşturulan kampanyalarda ortak bir duygunun hâkim olması gerekmektedir. Bu ortak duygu ise marka konumlandırma duygusu olmaktadır. Gerçekleştirilen tüm uygulamalar, ortak bir duygu deneyimi yaşatmak üzerine kurgulanmaktadır.

Bu çalışma, transmedya hikâyeciliğinin pazarlama iletişimi çerçevesinde kullanımı, transmedya kampanyalarının markalara olan katkısının ortaya konulması, transmedya kampanyaları ile geleneksel kampanyalar arasındaki bazı farklılıkların görülmesi açısından anlamlı sonuçlar ortaya koymuştur.

KAYNAKÇA

- Buckner, B.-P. Rutledge, (2011). “Transmedia Storytelling for Marketing and Branding: It’s Not Entertainment, It’s Survival”, http://www.kcommhtml.com/ima/2011_03/transmedia_storytelling, Erişim Tarihi: 10.07.2016.
- Falzon, C., (2012). “Brand Development and Transmedia Production - The Geofreakz Case Study”, *Journalism and Mass Communication*, 2 (9): 925-938.
- Hazboun, S., (2014). “Challenges of Transmedia Storytelling”, Dalarna University, Yayınlanmış Master Tezi, Sweden.
- Jenkins, H., (2006). “Convergence Culture: Where Old and New Media Collide”. US: New York University Press.
- Kim, J.-H and Hong, J.-Y., (2013). “Analysis of Trans-media Storytelling Strategies”. *International Journal of Multimedia & Ubiquitous Engineering*, 8 (3): 123-128.
- Kurtz, D., (2014). “Introduction: Transmedia Practices: A Television Branding Revolution”, <http://ojs.meccsa.org.uk/index.php/netknow/article/view/326/158>, Erişim Tarihi: 09.07.2016.
- Möller, P., (2014). “Transmedya Hikâyeciliğinin Akademik Boyutu”, (İçinde: Transmedya Hikâyeciliği), Editör: Süleyman Karaçor, Duygu Aydın, Aşina Gülerarslan, Konya: Çizgi Kitabevi, s. 26-34.
- Petersen, A. B., (2006). “Internet and Cross Media Productions: Case Studies in Two Major Danish Media Organizations”. *Australian Journal of Emerging Technologies and Society*, 4 (2): 94 – 107.
- Pratten, R., (2011). “Getting Started In Transmedia Storytelling: A Practical Guide For Beginners”, <http://videoturundus.ee/transmedia.pdf>, Erişim Tarihi: 10.07.2016.
- Scolari, C. A., (2009). “Transmedia Storytelling: Implicit Consumers, Narrative Worlds, and Branding in Contemporary Media Production”, *International Journal of Communication*, (3): 586 – 606.
- Sezen, D., (2014). “Transmedya Hikâyeciliği ”, (İçinde: Transmedya Hikâyeciliği), Editör: Süleyman Karaçor, Duygu Aydın, Aşina Gülerarslan, Konya: Çizgi Kitabevi, s. 39-56.
- Yang, B. and Zisiadis, M., (2014). “Transmedia Marketing: Strengthening Multiplatform User Participation Through Storytelling”. Umeå University, Yayınlanmış Master Tezi, Sweden.
- Zaltman, G., (2014). “Tüketici Nasıl Düşünür”, İstanbul: Kapital Medya Hizmetleri A.Ş.
- Zerey, Y., (2014). “Dijital – İnteraktif Pazarlama ve Coca – Cola Uygulama Örnekleri”, (İçinde: Transmedya Hikâyeciliği), Editör: Süleyman Karaçor, Duygu Aydın, Aşina Gülerarslan, Konya: Çizgi Kitabevi, s. 88-118.
- Zimmermann, P. (2014). “Transmedya Hikâyeciliği”, (İçinde: Transmedya Hikâyeciliği), Editör: Süleyman Karaçor, Duygu Aydın, Aşina Gülerarslan, Konya: Çizgi Kitabevi, s. 19-25.
- Cılga, M. (2016). “Transmedia storytelling nedir, neye yarar?”, www.melihcilga.blogspot.com.tr/2012/02/transmedia-storytelling-nedir-neye.html, (Erişim Tarihi: 04.07.2016).
- <http://guides.library.stonybrook.edu/digital-storytelling/home>, Erişim tarihi: 04.07.2016.
- Pratten, R. (2016). “Transmedia Storytelling: Getting Started”, www.workbookproject.com/culturehacker/2010/07/07/transmedia-storytelling-getting-started, Erişim Tarihi: 18.06.2016.
- www.tongucs.blogspot.com.tr/search?q=transmedya, Erişim Tarihi: 04.07.2016.
- www.vimeo.com, Erişim Tarihi: 01.06.2016.
- Tribal Worldwide Reklam Ajansı Görüşmesi, Görüşme Tarihi: 10.07.2015.
- <http://halukdemirel.blogspot.com.tr/2012/11/doritos-akademi-urun-ilustrasyonlar-ve.html> Erişim Tarihi: 10.06.2016.

www.doritosakademi.com, Erişim Tarihi: 14.06.2016.

www.twitter.com Erişim Tarihi: 14.06.2016.

http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&kelime=hik%C3%A2ye&uid=22916&guid=TDK.GTS.55e6efde16a5d5.37738564 Erişim Tarihi: 02.08.2016.

Figa, E. (2016). “The Virtualization of Stories and Storytelling”,
<http://courses.unt.edu/efiga/Figa/VirtualizationofStoriesAndStorytelling.htm>, Erişim Tarihi: 02.08.2016.