

# Vizyoner

d e r g i s i

CİLT: 8 SAYI: 18 YIL: 2017 ISSN: 1308-9552



Suleyman Demirel University  
*visionary*  
j o u r n a l

VOLUME: 8 ISSUE: 18 YEAR: 2017

**Derginin Sahibi / Owner of the Journal**

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

**Editör / Managing Editor**

Yrd. Doç. Dr. Gökhan ÖZKUL

**Editör Yardımcıları / Editorial Assistants**

Yrd. Doç. Dr. Aykut SEZGİN  
Yrd. Doç. Dr. Erdal EKE

**Yayın Kurulu / Editorial Board**

Prof. Dr. Adem KORKMAZ Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi	Prof. Dr. Durmuş ACAR Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi
Prof. Dr. İbrahim Attila ACAR İzmir Katip Çelebi Üniversitesi	Prof. Dr. İlker Hüseyin ÇARIKÇI Süleyman Demirel Üniversitesi
Prof. Dr. Murat Ali DULUPÇU Süleyman Demirel Üniversitesi	Prof. Dr. Şeref KALAYCI Karadeniz Teknik Üniversitesi
Doç. Dr. Hasan Hüseyin YILDIRIM Hacettepe Üniversitesi	Yrd. Doç. Dr. Aykut SEZGİN Süleyman Demirel Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. Erdal EKE Süleyman Demirel Üniversitesi	Yrd. Doç. Dr. Gökhan ÖZKUL Süleyman Demirel Üniversitesi

**Danışma Kurulu / Advisory Board**

Prof. Dr. Dilaver TENGİLİMOĞLU Atılım Üniversitesi	Prof. Dr. Hayrettin USUL İzmir Katip Çelebi Üniversitesi
Prof. Dr. Levent AYTEMİZ Karabük Üniversitesi	Prof. Dr. Metin DURGUT Alanya Hamdullah Emin Paşa Üniversitesi
Prof. Dr. Murat BASKICI Ankara Üniversitesi	Prof. Dr. Mustafa SAKAL Dokuz Eylül Üniversitesi
Prof. Dr. Neşe KUMRAL Ege Üniversitesi	Prof. Dr. Yalçın KARATEPE Ankara Üniversitesi
Doç. Dr. Kürşat ÖZDAŞLI Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi	Doç. Dr. Mehmet Emin ERÇAKAR Bandırma Onyeddi Eylül Üniversitesi
Doç. Dr. Murat KAYALAR İzmir Katip Çelebi Üniversitesi	Doç. Dr. Mustafa LAMBA Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi
Doç. Dr. Şenol BABUŞCU Başkent Üniversitesi	Doç. Dr. Vural ÇAĞLIYAN Selçuk Üniversitesi

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. Derginin amacı, İktisadi ve idari programları kapsayan tüm alanlarla ilgili bilimsel çabalara öncülük etmektir. 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:

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 aim of the journal is to lead a scientific struggle in all fields covering economic and administrative programs. 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)



Academic Resource Index  
(ResearchBib) (2016)



MIAR (2016)



Scientific Indexing Services (SIS)  
(2016)



Index Copernicus (2017)



Asos Index (2014)



Directory of Research Journals  
Indexing (2016)



Journal Factor (2016)



Sosyal Bilimler Atf Dizini  
(SOBIAD) (2017)



Arastirmax (2017)

#### İletişim Adresi / Contact Info

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

<http://dergipark.gov.tr/vizyoner>

[vizyoner@sdu.edu.tr](mailto:vizyoner@sdu.edu.tr)

+90 246 2110548

### Hakem Kurulu / Referee Board

Prof. Dr. Mustafa Zihni TUNCA Süleyman Demirel Üniversitesi	Prof. Dr. Levent KÖSEKAHYAOĞLU Süleyman Demirel Üniversitesi
Prof. Dr. Taner TATAR İnönü Üniversitesi	Doç. Dr. Kürşat ÖZDAŞLI Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi
Doç. Dr. Mustafa LAMBA Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi	Doç. Dr. Mustafa SANDIKÇI Afyon Kocatepe Üniversitesi
Doç. Dr. Ümit AKCA Süleyman Demirel Üniversitesi	Doç. Dr. Vural ÇAĞLIYAN Selçuk Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. Ahmet SONGUR Süleyman Demirel Üniversitesi	Yrd. Doç. Dr. Aykut SEZGİN Süleyman Demirel Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. Canan ŞENTÜRK Süleyman Demirel Üniversitesi	Yrd. Doç. Dr. Dilek ÇETİN Kırıkkale Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. Eda ORUÇ ERDOĞAN Akdeniz Üniversitesi	Yrd. Doç. Dr. Elif Türkan ARSLAN İzmir Katip Çelebi Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. Erdal EKE Süleyman Demirel Üniversitesi	Yrd. Doç. Dr. Fırat GÜNDEM Dokuz Eylül Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. Gülay BULGAN Süleyman Demirel Üniversitesi	Yrd. Doç. Dr. Harun KIRILMAZ Sakarya Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. Hasan Hüseyin UZUNBACAK Süleyman Demirel Üniversitesi	Yrd. Doç. Dr. Huriye Gonca DİLER Afyon Kocatepe Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. Olcay KILINÇ Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi	Yrd. Doç. Dr. Ozan ÖZDEMİR Süleyman Demirel Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. Ömer Akgün TEKİN Süleyman Demirel Üniversitesi	Yrd. Doç. Dr. Sezai ÖZTOP Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. Sine ERDOĞAN MORÇİN Süleyman Demirel Üniversitesi	Yrd. Doç. Dr. Süha ÇELİKKAYA Süleyman Demirel Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. Tahsin AKÇAKANAT Süleyman Demirel Üniversitesi	Yrd. Doç. Dr. Uğur ÇİÇEK Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi

Liste dergimizin bu sayısında yayımlanan 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.

## İÇİNDEKİLER / CONTENTS

Doç. Dr. Nezh Metin ÖZMUTAF

Yrd. Doç. Dr. Rozi MİZRAHİ

SMMM Ve Diğer Muhasebe Çalışanları Kapsamında, İş Stresinin İş Performansına Etkisi: İzmir İlinde Bir Araştırma

*The Effect Of Work Stress On Job Performance In The Scope Of Accountants And Other Accounting Staff: A Research In The Province Of Izmir*

**1-12**

Doç. Dr. Nuri ÖMÜRBEK

Halil Furkan BALCI

ENTROPİ Temelli COPRAS Yöntemi İle Avrupa Birliği Ülkeleri Ve Türkiye'nin Havayolu Taşımacılığının Değerlendirilmesi

*Comparison Of European Union Countries And Turkey Airline Transportation Using ENTROPY Based COPRAS Methods*

**13-25**

Yrd. Doç. Dr. Gülseren YURCU

Rekreatif Faaliyet Katılım Alanlarına Göre Bireylerin Öfke İfade Tarzlarının Negatif-Pozitif Duygulanım Ve Yaşam Doyumları Üzerindeki Etkisi

*The Impact Of Individuals' Anger Expression Styles On Negative-Positive Affect And Life Satisfaction According Recreative Activity Participation Areas*

**26-40**

Yrd. Doç. Dr. Hasan Hüseyin UZUNBACAK

Öğr. Gör. Hatice MESCİ

Öğr. Gör. Selcen DENİZ UZUNBACAK

Adalet Meslek Yüksekokulu Öğrencilerinin Mesleki Eğitimden Sonuç Beklentileri

*Outcome Expectations From Vocational Education Of The Students In The Vocational School Of Justice*

**41-55**

Yrd. Doç. Dr. İsmail ÇELİK

Semra AYAN

Veri Zarflama Analizi İle İmalat Sanayi Sektörünün Finansal Performans Etkinliğinin Ölçülmesi: Borsa İstanbul'da Bir Araştırma

*The Measurement Of Financial Performance Efficiency In Industrial Production Industry With Data Envelopment Analysis: A Study On Stock Exchange In Istanbul*

**56-74**

Yrd. Doç. Dr. Mustafa KESEN

Birey Örgüt Uyumunun Duygusal Emek Üzerindeki Etkileri: Hemşireler Üzerine Görgül Bir Araştırma

*The Effects Of Person Organization Fit On Emotional Labor: An Empirical Research On Nurses*

**75-89**

Dr. Işıl KALAYCI

Prof. Dr. Metin ÖZKUL

Geleneksel Kalabilsem Modern Olabilsem: Modernleşme Sürecinde Yaşlılık Deneyimleri

*I Wish I Could Protect My Traditional Position, Be Modern: Elderly Experiences In Modernization Process*

**90-110**

Dr. Sadık UÇGUN

Türkiye’de Makroekonomik Faktörlerin 2000-2014 Döneminde Yurtiçi Tasarruflara Etkisi

*In Turkey, The Effect Of Macroeconomic Factors On Domestic Savings During The Period Of 2000-2014*

**111-126**

Öğr. Gör. Zeynep DEMİRGİL

Yrd. Doç. Dr. Ömer Lütüfî ANTALYALI

Kamuda Süreç Odaklı Örgütsel Değişimin Hizmet Kalitesi Ve İş Tatmini Üzerine Etkileri

*Public Process-Oriented Organizational Change Of Effects Of Service Quality And Job Satisfaction*

**127-140**

Barış ÖZCAN

Yrd. Doç. Dr. Zeki AKINCI

Sosyal Medyanın Üniversite Öğrencilerinin Tüketici Davranışları Üzerinde Etkisi: Turizm Fakültesi Örneği

*The Effects Of Social Media On Consumers Behaviours Of University Students: The Case Of Tourism Faculty*

**141-154**

## 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 sisteme yüklenmelidir. Yazarlar; unvanlarını, görev yaptıkları kurumları ve iletişim bilgilerini sisteme eksiksiz bir şekilde eklemelidir. Sistem üzerinden makale gönderemeyen yazarlar [vizyoner@sdu.edu.tr](mailto: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 olmalıdır.
7. Dergide yayımlanmak üzere gönderilen makaleler araştırma ve yayın etiği kurallarına uygun olarak hazırlanmış olmalıdır.
8. Dergide yayımlanmak üzere gönderilen makaleler ilk olarak intihal programından geçirilmektedir. Benzerlik indeksi oranı yüksek olan makaleler değerlendirme sürecine alınmadan reddedilmektedir.
9. 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.
10. 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.
11. Yazım yanlışlarının çok fazla olması, bilimsellik şartlarına uyulmaması makalenin geri çevrilmesi için yeterli görülecektir.
12. Yayımlanmayan makaleler yazarına geri gönderilmeyecektir.
13. Dergide yayınlanan makalelerdeki görüşler derginin görüşleri değildir. Tüm sorumluluk yazarına aittir.
14. Dergide yayınlanan makalelerin her hakkı saklıdır. Derginin ismi olmadan hiçbir şekilde çoğaltılamaz.
15. Dergide yayınlanan makalelerin yazarlarına nakit olarak telif ücreti ödenmez.
16. 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 yayın yılı belli olan atıf:** (Bebbington ve Song, 2004).
  - **Yazar adı ve yayın 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 Avrupalılaştırma", 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 in the system. The authors should add their title, organization 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. Articles submitted for publication in the journal should be prepared in accordance with the rules of research and publication ethics.
8. Articles submitted for publication in the journal are first passed through the plagiarism software. Articles with a high similarity index rate are rejected without being evaluated.
9. 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.
10. 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.
11. Having too many spelling errors and/or failure to comply with the requirement of a scientific article will be sufficient for reversal.
12. Rejected articles are not re-sent to the author(s).
13. The opinions in the articles published in the Journal are not the opinions of the Journal. All responsibility belongs to the author(s).
14. All rights of the articles published in the Journal are reserved and cannot be copied without the name of the Journal.
15. The journal does not pay any royalties to author(s) of the articles published.
16. 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:** (Çankıcı 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.

## SMMM VE DİĞER MUHASEBE ÇALIŞANLARI KAPSAMINDA, İŞ STRESİNİN İŞ PERFORMANSINA ETKİSİ: İZMİR İLİNDE BİR ARAŞTIRMA

### THE EFFECT OF WORK STRESS ON JOB PERFORMANCE IN THE SCOPE OF ACCOUNTANTS AND OTHER ACCOUNTING STAFF: A RESEARCH IN THE PROVINCE OF IZMIR

Doç. Dr. Nezh Metin ÖZMUTAF<sup>1</sup>

Yrd. Doç. Dr. Rozi MİZRAHI<sup>2</sup>

#### ÖZ

Araştırmanın temel amacı, serbest muhasebeci mali müşavirler (SMMM) ve diğer muhasebe çalışanları (serbest muhasebeci mali müşavir stajyeri ve yardımcı personel) kapsamında iş stresinin iş performansına etkisinin belirlenmesidir. Bu kapsamda hazırlanan anket formu Ekim 2014 – Mart 2015 tarihleri arasında İzmir ilinde Muhasebe mesleğinde yer alan 103 muhasebe çalışanı (SMMM 32 birey ve diğer muhasebe çalışanları 71 birey) kapsamında uygulanmıştır. Her iki grup da aşırılığın (iş yükü, rekabet ve sorumluluk açısından), rol çatışması ve rol belirsizliğinin, yetersizliğin (deneyim, bilgi, iletişim, çalışma süresi açısından) iş stresini artırarak iş performansını ileri düzeyde olumsuz etkilediğini belirtmişlerdir. SMMM grubu “iş yükü, rekabet, sorumluluk aşırılığı, deneyim ve bilgi yetersizliğinin iş stresini artırarak iş performansını daha fazla olumsuz etkilediğini düşünmektedir. Diğer muhasebe çalışanları ise, “rol çatışması ve rol belirsizliği” nin iş performansını düşürücü etkisinin daha fazla olduğunu düşünmektedir. SMMM çalışanlarında A ve B tipi, diğer muhasebe çalışanlarında ise B tipi kişilik özellikleri daha yaygın çıkmıştır. Her iki grup da mesleğin yüksek stres düzeyi içerdiğini belirtmişlerdir. Her iki grup için de stres yüksekliği nedeniyle işten ayrılma orta düzeyden daha yüksek çıkmıştır. Sonuç olarak bu çalışma ile muhasebe çalışanlarının mesleki yaşamlarında yüksek stres algısına sahip oldukları bu kapsamda yöneticilerin bu konuya önem vererek çalışanların performanslarını iyileştirecekleri vurgulanabilecektir.

**Anahtar Kelimeler:** İş Stresi, İş Performansı, Muhasebe Çalışanları.

**JEL Sınıflandırma Kodları:** M1, M12.

#### ABSTRACT

The main objective of the study is to state the effect on job performance of job stress in the scope of accountants and other accounting staff (accountant trainee and assistant accounting staff). In this context, a questionnaire prepared was applied to 103 accountant and other accounting staff ( 32 accountant and 71 other accounting staff) who is located in the province of Izmir between the date of October 2014 and March 2015. Both groups stated that, extremism (in terms of work load, competition and responsibility), role conflict, role ambiguity and uncertainty (in terms of experience, knowledge, communication and working time), affect advanced negative to job performance by increasing job stress. Accountant group considers that, “work load, competition, excessive responsibility, lack of experience and knowledge” affect more negative to job performance by increasing job stress. Whereas, other accounting staff considers that “rol conflict and rol ambiguity” affect more negative to job performance by increasing job stress. It is observed that, at accountants have A and B type personality traits, whereas other accounting staff have more common B type personality traits. Both groups reported that, this profession has high stress level. In both two groups, work release level due to stress is higher than the mid-level.

<sup>1</sup> İzmir Katip Çelebi Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, nezih.metin.ozmutaf@ikc.edu.tr

<sup>2</sup> İzmir Katip Çelebi Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, rozi.mizrahi@ikc.edu.tr

As a result, it can be emphasized that in this study, accounting staff have high stress perception in their professional lives, managers can improve their performance by attaching importance to this issue.

**Keywords:** Work Stress, Job Performance, Accounting Staff.

**JEL Classification Codes:** M1, M12.

## 1. GİRİŞ

Stres genel anlamda çalışan sağlığı ile ilintili bir kavramdır ve bu çalışanın iş ve özel yaşamına da yansımaktadır. Bu çerçevede sağlığı, Dünya Sağlık Örgütü (World Health Organization, WHO) “sadece hastalığın yokluğu değil fiziksel, zihinsel ve sosyal tam bir iyi olma hali” olarak tanımlanmaktadır. “Fiziksel” (kas-iskelet sistemi ağrıları, kardiyovasküler belirtiler vb.), “zihinsel” (endişe, depresyon, duygusal tükenme, ben merkezli olma vb.) ve “sosyal” bunun yanı sıra “iyi olma hali” (mutluluk, memnuniyet, moral ve pozitif etkileşim vb.) stresle doğrudan ilgili konulardır (Cass vd., 2003: 80). Örgütlerde yer alan insan kaynağı (İK) olumsuz seviyedeki stresin üstesinden geldiğinde örgüt ortamı ve birey “tam bir iyi olma hali” için stres bağlamında uygun duruma gelirken İK’nın performansı da olumlu bir seviyede etkilenebilecektir.

Tüm iş yaşamında stres yaygın olarak yaşanmakla birlikte bazı meslek türleri yüksek stresi doğasında bulundurmaktadır. Bu meslek türlerinden biri de muhasebe mesleğidir. Muhasebe mesleğinde aşırı iş yükü, rol algısı ve bireysel yetersizlik vb. konular İK’nda stresin dönemsel olarak yüksek düzeyde algılanmasına yol açarak bireysel ve örgütsel performans konusunda olumsuzluklara yol açabilmektedir. Ancak sözü edilen algı muhasebe çalışanlarının örgütsel konumuna göre farklılık gösterebilecektir.

Bu kapsamda çalışma ile SMMM ve diğer muhasebe çalışanları arasında iş stresinin iş performansına etkisine bakışta algı farklılığının olup olmadığı belirlenmiştir. Hazırlanan anket formu Ekim 2014 – Mart 2015 tarihleri arasında İzmir ilinde Muhasebe mesleğinde yer alan 103 muhasebe çalışanı (SMMM 32 birey ve diğer 71 birey) kapsamında uygulanmıştır.

## 2. LİTERATÜR ÖZETİ

### 2.1. Stres, Örgüt ve Stres Yönetimi

Stres kelimesi gerilim, gerginlik, bunalım, şiddet, zorlama gibi anlamları çağrıştırmaktadır. Nahavandi ve Malekzadeh (1998: 534) stresi “algılanan çevresel tehditlere (stresörlere) bireyin fiziksel ve ruhsal tepki verme eylemi” olarak tanımlamaktadır. Lazarus (1991) stresi, “bireylerin fiziksel, sosyal ve psikolojik sistemlerinde rahatsızlık yaratıcı aşırı taleplerin sonucu oluşan bir mobilize olma durumu” şeklinde belirtilmektedir (Stuart, 2004: 1).

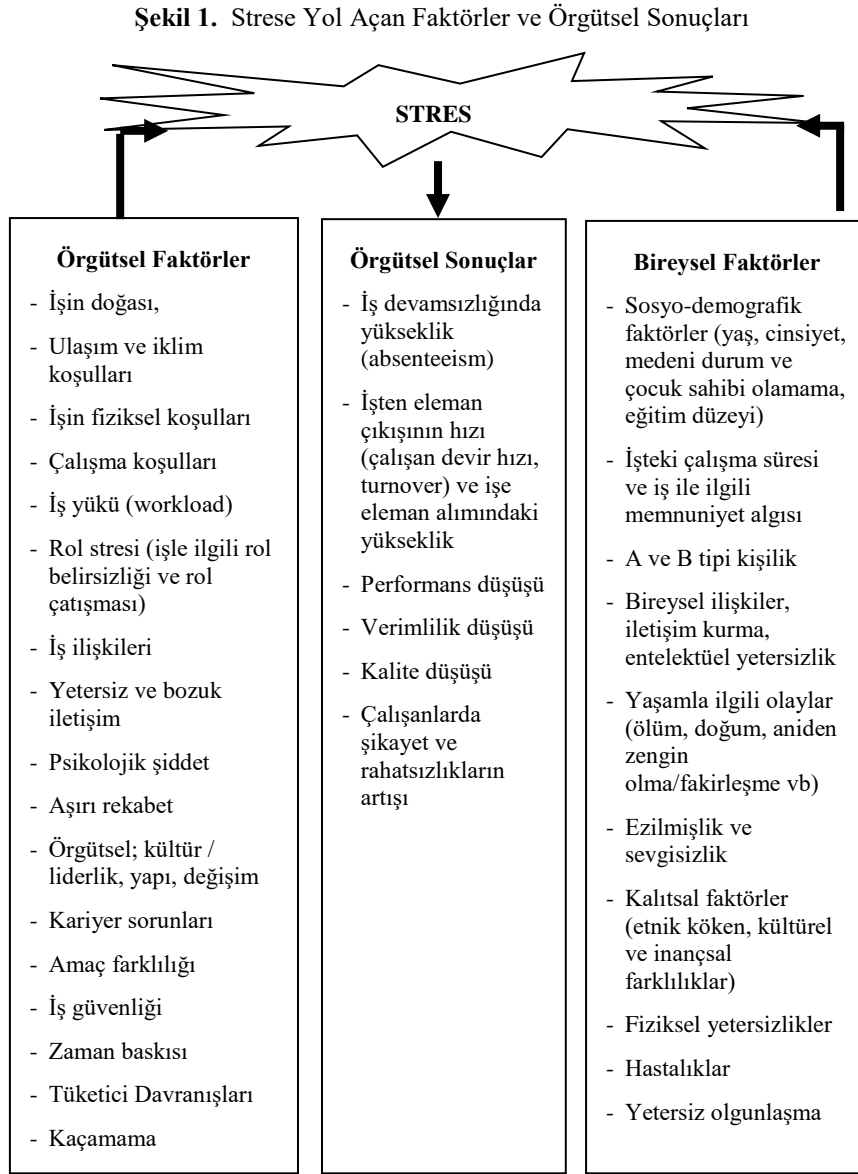
Yukarıda sözü edilen tehdit farklı bireyleri farklı şekilde etkileyebilir. Belirli bir tehdit bir bireyde aşırı, diğerinde normal ya da bir başkasında önemsiz düzeyde strese yol açabilir. Kişilik tipi çerçevesinde A tipi kişilik özelliğine sahip bireyler sabırsız, hareketli, aceleci, hızlı konuşan, hızlı yürüyen rekabetçi, sürekli zaman baskısı hisseden vb. doğaları nedeniyle yüksek strese sahiptir. Göreceli olarak B tipi kişilik özelliğine sahip bireyler ise doğaları gereği düşük strese yatkın kişilerdir (Şimşek vd., 2003: 258).

Birey tehditle karşı karşıya geldiğinde Genel Uyum Sendromu (General Adaptation Syndrome, GAS) teorisine göre sırasıyla **alarm**, eğer tehditler ortadan kalkmazsa **direnme** ve yine tehditler devam ederse **tükenme** süreçlerini yaşayabilmektedir. Aşağıda üç aşamanın temel özellikleri yer almaktadır (Işıkhan, 2004: 47-49):

1. “Alarm Aşaması: Bireyde kan basıncı artışı, kalp çarpıntısı, göz bebeklerinde büyüme, kas gerginliği, mide asidi salgılamasında artış gibi fiziksel bir tepkiler görülür. Tehdit geçmiş ise birey rahatlar.
2. Direnme Aşaması: Bireyin tehditin üstesinden gelmeye yönelik çabası / fiziksel tepkileri daha da artar.
3. Tükenme: Direnme başarısızlıkla sonuçlandığı için bireyde fiziksel ve ruhsal tükenmişlik ortaya çıkar. Bireyde geçimsizlik, yalnız kalma isteği, sürekli öfkeli, şüphecilik, cesaretsizlik, uykusuzluk, baş ve göğüs ağrıları vb. olumsuzluklar görülür.”



Bir örgütte strese / aşırı strese yol açan başlıca faktörler arasında bireysel ve örgütsel faktörler yer alırken bunun örgütsel sonuçları da bulunmaktadır. Şekil 1’de stresin / aşırı stresin nedenleri ve örgütsel sonuçları yer almaktadır (Nahavandi ve Malekzadeh, 1999: 537).



(Kaynak: Nahavandi ve Malekzadeh, 1999: 537’den aktaran Özmutaf, 2006: 76)

Ayrıca sosyo demografik özellikler (yaş; deneyimsizlik nedeniyle genç ya da yeniliklere kapalılık veya fiziksel yetersizlik nedeniyle ileri yaşta olma, cinsiyet ve medeni durum; evli kadınların hem ev hem de işte görev ve sorumlulukları nedeniyle, eğitim; eğitim düzeyi yükseldikçe kariyer basamaklarında yüksek ilerleme arzusu nedeniyle, çalışma süresi; deneyimsizlik nedeniyle vb.) stresi etkileyebilen unsurlardır (Işıkhan, 2004: 76-80). Diğer taraftan fiziksel çevre koşulları (aşırı gürültü ve titreşim, yanlış aydınlatma, uygun olmayan ısıma ve havalandırma vb.) da iş stresini artırıcı etki yapabilmektedir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2008: 303-304). Laal (2013: 4419) stres yönetimine yönelik yapmış olduğu çalışmada stres ve onun yönetimini etkileyen faktörler arasında yaş, cinsiyet, iş deneyimi, çalışma süresi, iş değişikliği ve iş yerini de belirtmektedir.

Yukarıdaki açıklamalardan hareketle iş yaşamında stres, yönetilmesi gereken bir gerçeklik olarak ifade edilebilir. Bir örgütte stres yönetimi stresi ortadan kaldırmak değil stresi kontrol altında tutmak olarak ifade edilebilir. Bu bağlamda örgütlerde stres yönetimi, İK’nın stresini ideal seviyede tutmayı amaçlayan kontrollü yaklaşımları

içermektedir yorumu yapılabilir (Binnewies, 2009: 89). İyi bir yönetici, stresin nedeni ne olursa olsun mutlaka problemlerin çözümünde İK'na yardımcı olacak şekilde hazır olmalıdır (Halloran, 1986: 235).

Bu çerçevede yönetici temel olarak örgütte işle ilgili stres kaynaklarını İK'nın fikirlerini alarak katılımcı bir şekilde belirlemeli ve uygun çözüm yolları ortaya koymalıdır. Stresle başa çıkmada bireysel yetkinlikleri belirleme, iş uyumu ile ilgili problemleri çözmeye ve gerekli eğitim süreçlerini hayata geçirme önemlidir (Costley ve Todd, 1991: 219). Örneğin bir örgütte örgütsel süreçlerde yapılan değişim, iş süreçlerini ve buna bağlı olarak bireylerin rollerini etkileyecektir (Shoaf vd., 2004: 84). Bu bağlamda yönetici, çalışanların stresini istenilen düzeye indirebilir. Ancak burada çalışan için profesyonel bir psikolojik destek gerekli ise uzmana da yöneltme rasyonel bir yol olabilecektir (Costley ve Todd, 1991: 220).

## 2.2. Stres ve İş Performansı

İnsan kaynakları (İK) açısından stres çalışanların performans düzeylerini etkileyen bir unsur olması nedeniyle önem arz etmektedir. Stres artışı belirli bir düzeye kadar İK performansını artırıcı, belirli bir seviyede durağan ve ileri düzeyde ise düşürücü etki göstermektedir (Işıkhan, 2004: 63).

Davranışsal boyutu ile stres İK motivasyonunu dolayısıyla da İK performansını etkileyen bir gerçektir (McHugh, 1996: 144). Örneğin motivasyon teorilerinden Vroom'un beklenti kuramı ve Lawler-Porter'in modeli performansı bireyin beklentisi ile ilişkilendirmektedir (Tyson ve York, 1993: 12). Amaç Teorisi'ne göre yüksek amaç belirleyen çalışan yüksek performans gösterme eğilimindedir (Akdemir, 2014: 288). Amaçları ve / veya beklentileri yüksek bireylerde stres düzeyi yükselirken performans artışı görülebilir. Benzer şekilde stres kariyer basamaklarında ilerleme için gerekli olabilir. Kariyer basamaklarında ilerleme ya da bulunduğu pozisyonu koruma isteği stresi de beraberinde getirebilecektir (Eren, 2008: 297). Diğer taraftan motivasyon performansı artırmada ödül ve ceza ile ilişkilendirilebilmektedir. Ancak araştırma sonuçlarına göre motivasyonu artırarak performans artışı sağlamada daha çok bireyi destekleyici ve inisiyatif verici yönetim tekniklerinin (koçluk vb.) başarılı olabileceği de vurgulanabilmektedir (Fischer ve Beimers, 2009: 520).

Stres kapsamında önemli bir konuda A ve B kişilik tipleridir. A tipi kişilikte heyecan, hırs ve başarı isteği yüksektir. B tipi kişilik ise tam tersine daha sakin ve temkinli hareket etmeyi kapsamaktadır (DuBrin, 2008: 445). A ve B kişilik tipleri ile performans arasındaki ilişkilendirmelerde araştırmalarda farklı sonuçlara ulaşılmıştır. Ancak genel anlamda bireysellik, inisiyatif alma, başarı ve performansa önem veren batı kültürüne sahip toplumlar için A ve B tipi kişilik özelliklerine sahip olma ile performans arasında ilişki kurulurken, bir bölümünde ise B tipi kişilikle daha fazla ilişki belirlenmiştir (Jamal, 2007: 107).

Yaşın ilerlemesi ya da sonradan oluşan fiziksel yetersizlikler veya hastalıklar nedeniyle bireylerde işle ilgili stresin artışı bunun sonucu da performans düşüklüklerinin yaşanabileceği görülebilecektir (Özmutaf, 2010: 24). Örneğin kanserli hastalarda tedavi kapsamında tedavinin tüm süreçlerinde stresi minimize edici çalışmalar yapılabilmektedir (Faul vd., 2009: 102).

Stres konusunda performans temel olarak beklenen bireysel rol ve üst düzey bireysel rol performansı ile ifade edilmektedir. Bireysel performans düzeyi ise örgütte bütünsel performansı da olumlu ya da olumsuz olarak etkilemektedir. Örneğin örgütte tükenme aşamasına gelen çalışanlar her iki performans çerçevesinde problem çözmedeki güvenlerini kaybedebileceklerdir. Bu da performans düşüşüne yol açabilecektir (Bakker vd., 2004: 85).

Stres ve performans ilişkilerini ele alırken, yönetim basamaklarını ve onların etkisini de dikkate almak gerekmektedir. Stresin en ileri düzeyde yaşandığı yönetici grubu orta düzey yöneticiler olarak belirlenmiştir (Siu vd., 1997: 105). Bu kapsamda; orta düzey yöneticilerinin adeta bir tampon vazifesi görür gibi üst ve alt düzey yöneticilerin örgüt amaç ve hedefleri kapsamında bütünleştirici olarak yoğun insan ilişkilerinde bulunmaları nedeniyle daha fazla performans göstermeleri gerektiği yorumu yapılabilir.

Diğer taraftan yönetim bağlamında stresin en ileri aşaması olarak görülen ve esas istenmeyen durum olan tükenme ise çalışan performansını en ileri düzeyde düşürücü bir etken olarak görülmektedir. Bu çerçevede işletmenin ölçeği ya da çalışanın konumu farklı olarak algılanmamaktadır (Boone ve Kurtz, 1990: 276).

## 2.3. Stres, Performans ve Muhasebe Çalışanları

Stres için çeşitli mesleklerde ve çeşitli düzeylerde yaşanan bir gerçektir sonucu yargısı ortaya konulabilir. Diğer bir deyişle mesleğin bizzat doğası gereği stresin çeşitli seviyeleri iş yaşamında ortaya çıkabilecektir. Muhasebe mesleği aşırı stresin yoğun olarak yaşandığı bir alan kapsamında değerlendirilebilecektir. Muhasebe

alanına yönelik çalışmaların bu konuda konsensüs halinde olduğu söylenebilir. Örneğin Yıldırım (2008: 160) muhasebe çalışanları üzerine gerçekleştirdiği çalışmada muhasebe çalışanları arasında iş stresinin yüksek olarak algılandığı belirtmektedir. Ayrıca muhasebe çalışanlarının stresin olumsuz yönlerini yoğun olarak hissettikleri yaşadıkları hissettikleri ortaya konulmuştur (Yıldırım vd., 2004: 16). Bu çerçevede stresin kontrol altında tutulmasının muhasebe çalışanlarının iş performanslarını olumlu etkileyeceği sonucu ortaya konulabilir.

Muhasebe mesleği kapsamında belirli dönemlerde (mali senenin sonu vb.) stresin daha da yoğunlaştığı belirtilmektedir. Bu kapsamda sektörde aşırı yorgunluğun ortaya çıktığı, kolesterol seviyelerinin yükseldiği, çeşitli rahatsızlıkların arttığı ve bunalıma aday bireylerin görüldüğü vurgulanmaktadır. Dolayısıyla aşırı zihinsel bunun yanı sıra fiziksel çabanın harcandığı muhasebe alanında stres artışının performans düşüşüne de neden olacağı belirtilebilir (Işıkhah, 2004: 63,184).

Diğer taraftan stresin ileri aşamasında bireyin yaşadığı tükenmişliğin boyutlarından biri de bireysel başarıda düşüş olarak ifade edilebilir. Bu bağlamda muhasebe çalışanlarının stresin tükenmişlik boyutunu yoğun çalışma nedeniyle yaşamaları bireysel başarıda düşüşe neden olabilmektedir. Örneğin Erbaş vd. (2012: 111) bu kapsamda destekleyici görüşleri vurgulamaktadır. Ancak muhasebe çalışanları kapsamında performansın yüksek ya da istenilen seviyede gerçekleşmesi açısından yönetimin işyerindeki çalışma koşullarını iyileştirmesi uygun olabilecektir.

Muhasebe mesleği kapsamında yapılan çalışmalarda genel anlamda uzun çalışma saatlerinin aşırı strese yol açtığı görülebilmektedir (Bowen vd, 2014: 1282). Bu bağlamda muhasebe çalışanlarının da uzun çalışma saatleri açısından aşırı strese maruz kalabilecekleri belirtilebilir. Soysal (2009: 354) muhasebe çalışanları üzerine yapmış olduğu çalışmada çalışma saatinin uzunluğu ve çalışmanın karşılığını alamamanın stresi artırdığını belirlemiştir.

Muhasebe işlerinde işten ayrılış saatlerinin dönemsel ya da genel anlamda kesin olmaması ve uzun çalışma saatlerinin stresi artırarak çalışan performansını olumsuz etkilediği görülebilecektir. Ancak cinsiyete göre farkınlık yönünde de bulgular ortaya konulmuştur (Erbaş vd., 2012: 111).

Ayrıca rol ile ilgili konuların da muhasebe çalışanlarında aşırı strese yol açtığını belirten çalışmalar da bulunmaktadır. Kaplanoğlu (2014: 146) muhasebe çalışanları ile yaptığı çalışmada aşırı rol yükü ve rol çatışmasının stresi artıran başlıca faktörler arasında olduğunu belirlemiştir. Dalğar ve Tekşen (2014: 113) muhasebe çalışanlarında rol çelişkinin stresi artırdığını belirtmektedir.

Muhasebe mesleğinde stresle ilgili yapılan çalışmalardan bir bölümü de stresin son aşaması olan tükenmişliği konu almaktadır. Bu çerçevede çeşitli açılardan konuya yaklaşılarak önemli sonuçlar ortaya konulmuştur. Demografik değişken olarak 45 üstü yaş gruplarında tükenmişliğin yüksek olduğu (Doğan ve Nazlıoğlu, 2010: 113), tükenmişlik ile işe bağlılık arasında negatif yönde bir ilişki olduğu bunun yanı sıra kişisel performans düşüşünün işe bağlılıkta da düşüşe yol açtığı belirlenmiştir (Öztürk vd.,2011: 97). Duygusal tükenme ile işe bağlılık arasında negatif yönlü, kişisel başarı hissi ile işe bağlılık arasında ise pozitif yönlü bir ilişki olduğu (Yılmaz, 2014: 67), SMMM'lerin kişisel başarı SM'lerin ise duygusal tükenme ve duyarsızlaşma kapsamında daha fazla tükenme yaşadıkları (Deran ve Beller, 2015: 89) görülmüştür.

Diğer taraftan muhasebe çalışanları kapsamında stresi düşürmede etkili olabilecek yaklaşımları ortaya koyan çalışmaların da önemli katkılar sağlayacağından söz edilebilir. Bu bağlamda Arı ve Bal (2008: 145) muhasebe çalışanları kapsamında; iş yükü ve iş akışında düzenlemeler yapılmasının, katılımcılığın uygulanmasının ve rol konusunda düzenlemeler yapılmasının, aşırı stresi düşüreceğini belirtmektedirler. Bu çerçevede ilgili yaklaşımların etkin olarak uygulanmasının stresi düşürerek iş performansını olumlu etkileyebileceği belirtilebilir.

### 3. ARAŞTIRMA

#### 3.1. Araştırmanın Amacı

Araştırmanın temel amacı, SMMM ve diğer muhasebe çalışanları kapsamında iş stresinin iş performansına etkisinin belirlenmesidir. Bu çerçevede, yoğun iş stresi yaşanabilen muhasebe mesleğinde iş stresinin iş performansına etkisi SMMM ve diğer muhasebe çalışanları bağlamında ayrılaştırılarak ortaya konulmuştur. Bu yaklaşımın, tarafların bakış açıları arasındaki farklılıkları belirlemede olduğu kadar stres ve performans ile ilgili sorunları çözümlenmede de uygulamaya yönelik önemli bulgular ortaya koyması hedeflenmektedir. Çalışmanın sözü edilen açılardan literatüre katkı sağlaması amaçlanmaktadır.

### 3.2. Veri Toplama Araçları

Araştırmada kullanılan anket formunda iki temel bölüm bulunmaktadır. Birinci bölümde, araştırmanın bağımsız değişkenleri yer almaktadır. Bağımsız değişkenler yaş, cinsiyet, unvan, çalışma süresi, mesleki stres düzeyi, mesleki stres yüksekliği ve işten ayrılma ilişkisi, bireysel sorular (genel bireysel yapı, spor / egzersiz alışkanlığı, yeme alışkanlığı, günlük sıvı tüketimi, sigara tüketimi, alkol tüketimi ve hobi alışkanlığı) şeklindedir. Anketin ikinci bölümünde iş stresinin artmasının iş performansını olumsuz etkileyeceği varsayımı belirlenmiş olan 9 bağımlı değişken (temel önerme) yer almaktadır. 9 önerme yukarıda ifade edilen teorik bilgi ve araştırmalar çerçevesinde özgün olarak oluşturulmuştur. Önermelere istatistiksel değerlendirmeler 5'li Likert ölçeği kapsamında ağırlıklandırılmıştır. Ortada yer alan 3 test değeridir. 9 önerme faktör analizi sonucu dört faktör altında toplanmıştır.

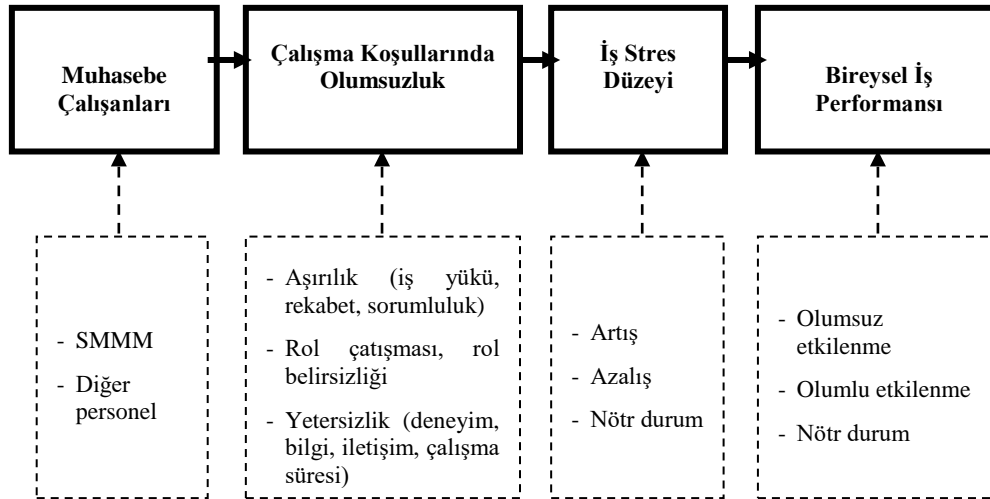
### 3.3. Verilerin Toplanması ve Analizi

Araştırmaya yönelik olarak hazırlanan anket formu İzmir ilinde muhasebe mesleğini icra eden bireyler kapsamında Ekim 2014 – Mart 2015 tarihleri arasında yüz yüze anket yöntemi ve e-mail yoluyla gerçekleştirilmiştir. Muhasebe meslek mensuplarına ulaşmada İzmir Serbest Muhasebeci ve Mali Müşavirler Odası'ndan faydalanılmıştır. İzmir Serbest Muhasebeci ve Mali Müşavirler Odası ile yapılan görüşme sonucu odaya kayıtlı faal olarak mesleği icra eden 5793 muhasebe meslek mensubu bulunduğu öğrenilmiştir. Çalışmamız kapsamında 103 meslek mensubuna ulaşılmıştır. Araştırma kapsamında faktör analizi, evren ortalamasına dayalı t testi ve bağımsız iki örnek t testi yapılmıştır.

### 3.4. Araştırmanın Teorik Modeli

Araştırmanın teorik modeli, SMMM ve diğer muhasebe çalışanın olumsuz çalışma koşulları nedeniyle bireysel streslerinin artacağı bunun ise bireysel iş performansını olumsuz etkileyebileceği varsayımı üzerine kurulmuştur. Modele göre araştırmamız kapsamında SMMM ve diğer muhasebe çalışanlarının olumsuz çalışma koşulu unsurları (aşırılık, rol, yetersizlik) ile karşılaştıklarında iş streslerinin yükseleceği bunun dolayısıyla bireysel iş performanslarının düşeceği ön görülmüştür (Şekil 2).

Şekil 2. Araştırmanın Teorik Modeli



### 2.5. Araştırmanın Hipotezleri

**H<sub>1</sub>:** SMMM ve diğer muhasebe çalışanına göre aşırılık (iş yükü, rekabet ve sorumluluk) iş stresini artırarak iş performansını olumsuz etkiler.

**H<sub>2</sub>:** SMMM ve diğer muhasebe çalışanına göre rol çatışması ve rol belirsizliği iş stresini artırarak iş performansını olumsuz etkiler.

**H<sub>3</sub>:** SMMM ve diğer muhasebe çalışanına göre bireysel yetersizlik (deneyim, bilgi, iletişim, çalışma süresi) iş stresini artırarak iş performansını olumsuz etkiler.

**H<sub>4</sub>**: SMMM ve diğer muhasebe çalışanına arasında; aşırılık, rol belirsizliği, rol çatışması ve bireysel yetersizliklerin iş stresini artırarak iş performansını olumsuz etkilemesi bağlamında algı farkı vardır.

#### 4. ARAŞTIRMA BULGULARI

##### 4.1. Sosyo- Demografik Bulgular

Ankete katılan bireylerin (n=103) genel yaş ortalaması 31,2 ve standart sapması  $\pm 4,19$ 'dur. SMMM'ler için (n=32, % 31,1) yaş ortalaması 36,2 ve standart sapması  $\pm 2,22$ ; **diğer muhasebe çalışanları** için (n=71, % 68,9) yaş ortalaması ve standart sapması  $29,2 \pm 2,82$ 'dir. Hem SMMM hem de diğer grubunda muhasebe çalışanları arasında kadın oranı erkeklere göre daha fazladır (Tablo 1).

**Tablo 1.** Ankete Katılan Muhasebe Meslek Mensuplarının Cinsiyetlere Göre Dağılımı

Ünvan	SMMM		Diğer Muhasebe Çalışanları	
	N	%	N	%
Kadın	20	62,5	44	62,0
Erkek	12	37,5	27	38,0
Toplam	32	100,0	71	100,0

Çalışma süresi açısından diğer grubunda çalışanlar en fazla 9 yıllık bir deneyime sahiptirler. SMMM grubunda ise 10 yıldan az ve daha fazla çalışma deneyimi dengeli bir şekilde yaygınlık göstermektedir (Tablo 2).

**Tablo 2.** Ankete Katılan Muhasebe Meslek Mensuplarının Çalışma Süreleri

Ünvan	SMMM		Diğer Muhasebe Çalışanları	
	N	%	N	%
Çalışma Süresi (Yıl)				
$\leq 9$	14	43,8	71	100,0
10 ve üstü	18	56,3	0	0

İş yükünün yoğun olduğu dönemler kapsamında algı SMMM grubu için ocak-nisan dönemi şeklinde iken; diğer grup için ay sonu ve yıl sonu başta olmak üzere her zaman görüldüğü kanısı ortaya çıkmıştır (Tablo 3).

**Tablo 3.** Ankete Katılan Muhasebe Meslek Mensuplarının İş Yüklerinin Fazla Olduğu Dönem Algıları

Ünvan	SMMM		Diğer Muhasebe Çalışanları	
	N	%	N	%
İş Yükü Fazla Dönem Algısı				
Ocak-Nisan	12	37,5	0	0
Yıl Sonu	7	21,9	24	33,8
Ay Sonu	6	18,8	35	49,3
Her Zaman	7	21,9	12	16,9
Toplam	32	100,0	71	100,0

Meslekten kaynaklanan stres düzeyinin SMMM'ler için oldukça yüksek ve diğer grup için ise yüksek ve orta düzeyde yoğunlaştığı belirlenmiştir (Tablo 4). Bu bağlamda mesleki stres nedeniyle işten ayrılma algısı ise her iki grup için de orta düzeyde yoğunlaşmaktadır. Stres yüksekliği nedeniyle işten ayrılma için her iki grup da yüksek bir görüşe sahip değildir (Tablo 4).

**Tablo 4.** Mesleğin Stres Düzeyi ve Mesleki Stres Yüksekliği Nedeniyle İşten Ayrılma

Ünvan	Seviye	Mesleğin Stres Düzeyi		Mesleki Stres Nedeniyle İşten Ayrılma Niyeti	
		N	%	N	%
SMMM	Yüksek	27	84,4	5	15,6
	Orta	5	15,6	17	53,1
	Düşük	0	0	10	31,3
	Toplam	32	100,0	32	100,0
Diğer	Yüksek	35	49,3	4	5,6
	Orta	36	50,7	48	67,6
	Düşük	0	0	19	26,8
	Toplam	71	100,0	71	100,0

SMMM grup için telaşlı ve mükemmeliyetçi kişilik yapısı ile sakin ve olurlu bırakan kişi yapısı dengeli çıkmıştır. Diğer grupta ise büyük çoğunlukla telaşlı ve mükemmeliyetçi yapının olduğu belirlenmiştir (Tablo 5). Telaşlı ve mükemmeliyetçi yapı A tipi kişilik özelliği olarak yüksek stresi, sakin ve olurlu bırakan yapı B tipi kişilik özelliği olarak düşük stres düzeyini temsil etmektedir. SMMM grubu için A ve B tipi özellikler dengeli, diğer grup için A grubu kişilik daha yoğun görülmektedir.

**Tablo 5.** Ankete Katılan Muhasebe Meslek Mensuplarının Genel Kişilik Yapısı

Ünvan	SMMM		Diğer Muhasebe Çalışanları	
	N	%	N	%
Genel Kişilik Yapısı				
Telaşlı ve Mükemmeliyetçi	16	50,0	66	93,0
Sakin ve Olurlu Bırakan	16	50,0	5	7,0
Toplam	32	100,0	71	100,0

Spor / egzersiz alışkanlığı SMMM grubu için genellikle yoğun olarak ortaya çıkmıştır. Ancak diğer grubu için ara sıra seçeneğinde yoğunlaşma mevcuttur (Tablo 6). Yemek alışkanlığı yoğun olarak SMMM grubu için düzensiz ve diğer grup için düzenli şeklindedir (Tablo 6). Düzenli öğün fiziksel olduğu kadar psikolojik açıdan da önemlidir. Günlük sıvı tüketimi ise her iki grup için de 1 litreden fazla aralığında yoğunlaşmaktadır (Tablo 6).

**Tablo 6.** Spor / Egzersiz Alışkanlığı, Yemek Alışkanlığı ve Günlük Sıvı Tüketimi

Unvan	Spor / Egzersiz	N	%	Yemek Alışkanlığı	N	%	Günlük Sıvı Tüketimi	N	%
SMMM	Genellikle	16	50,0	Düzenli Üç Öğün	7	21,9	1 lt den az	0	0
	Ara sıra	9	28,1	Fast Food	5	15,6	1-2 lt arası	32	100
	Hiç	7	21,9	Düzensiz	20	62,5	2 litreden fazla	0	0
	Toplam	32	100	Toplam	32	100	Toplam	32	100
Diğer	Genellikle	22	31,0	Düzenli Üç Öğün	51	71,8	1 litreden az	16	22,5
	Ara sıra	44	62,0	Fast Food	2	2,8	1-2 litre arası	17	23,9
	Hiç	5	7,0	Düzensiz	18	25,4	2 litreden fazla	38	53,5
	Toplam	71	100	Toplam	71	100	Toplam	71	100

Önemli bir bulgu olarak 103 katılımcı az ya da çok sigara tüketmektedir. Hiç seçeneği işaretlenmemiştir (Tablo 7). Alkol tüketimi ise her iki grup için de ara sıra seçeneğinde yoğunlaşmaktadır. Diğer grup için ara sıra seçeneği oldukça yüksektir (Tablo 7). Hobilere zaman ayırma SMMM grubunda genellikle ve diğer grupta ara sıra seçeneklerinde oldukça yoğun olarak öne çıkmaktadır (Tablo 7).

**Tablo 7.** Günlük Sigara Tüketimi, Alkol Tüketimi ve Hobilere Zaman Ayırma

Unvan	Sigara Tüketimi (Adet)	N	%	Hobilere Zaman Ayırma	N	%	Alkol Tüketimi	N	%
SMMM	<5	16	50,0	Genellikle	16	50,0	Genellikle	0	0
	5-9	2	6,3	Ara sıra	9	28,1	Ara sıra	23	71,9
	10-19 den az	14	43,8	Hiç	7	21,9	Hiç	9	28,1
	Toplam	32	100	Toplam	32	100	Toplam	32	100
Diğer	<5	37	52,1	Genellikle	6	8,5	Genellikle	0	0
	5-9	5	7,0	Ara sıra	58	81,7	Ara sıra	59	83,1
	10-19 den az	29	40,8	Hiç	7	9,9	Hiç	12	16,9
	Toplam	71	100	Toplam	71	100	Toplam	71	100

#### 4.2. Ölçüm Aracının Güvenirliği

Bağımlı değişkenlerden oluşan anketin ikinci bölümündeki 9 önermeye temel bileşenler analizi ile faktör analizi uygulanmıştır. Kaiser-Meyer-Olkin değeri 0,610'dur. Bartlett Küresellik Testi sonucunda sıfır hipotezi ( $H_0$ : korelasyon matrisi birim matristir) reddedilmiştir ( $\chi^2=512,528$ ,  $p=0.000$ ). Anti imaj korelasyon matrisinin köşegen değerleri 0,854-0,512 arasında değişim göstermektedir. Bu üç sonuca göre 9 önermelik yapı faktör analizine uygundur (Tablo 8). Faktör analizi sonucunda 4 faktör oluşmuştur. 4 faktör toplam varyansı % 84,813 oranında açıklamaktadır. Toplam varyansın birinci faktör %28,448'ini, ikinci faktör %20,001'ini, üçüncü faktör %18,691'ini ve dördüncü faktör %17,673'ünü açıklamaktadır. Oluşan 4 faktörlük yeni yapının genel Cronbach

Alfa değeri 0.792'dir. Bu sonuca göre ankette yer alan önermelerin işaret ettiği faktörlerin konuyu yüksek derecede açıkladığı belirlenmiştir. Ayrıca iç tutarlık durumu da mevcuttur. 9 önermenin genel soru ortalaması (item-means) 4,1 ve ortalama varyans 0.81'dir. Faktörler incelendiğinde; F1 faktörünün "işgücü, rekabet ve sorumluluk aşırılığı", F2 faktörün "rol çatışması ve rol belirsizliği", F3 faktörünün "deneyim ve bilgi yetersizliği" ve F4 faktörünün (iletişim ve çalışma süresi yetersizliği) ağırlıklı önermeleri içerdiği belirlenmiştir (Tablo 8).

**Tablo 8.** Faktör Analizi ve Tanımlayıcı İstatistikler

Önermeler ... iş stresini artırarak iş performansını olumsuz etkiler	Faktör İsmi	Faktörler				Cronbach Alfa Skorları		Ort.±Std. N=103
		F1	F2	F3	F4	Genel=0,792		
Aşırı iş yükü	İş gücü, rekabet ve sorumluluk aşırılığı	<b>,943</b>	,083	,028	,020	,704	,781	4,1±,95
Aşırı sorumluluk		<b>,897</b>	,046	,260	,218	,713		4,0±1,0
Aşırı rekabet		<b>,873</b>	,183	,196	,072	,720		3,9±,93
Rol çatışması	Rol çatışması ve rol belirsizliği	,046	<b>,938</b>	,136	,002	-	,751	4,1±,91
Rol belirsizliği		,125	<b>,931</b>	,107	,035	-		4,1±,97
Deneyim yetersizliği	Deneyim ve bilgi yetersizliği	,166	,054	<b>,903</b>	,087	-	,743	3,8±,97
Bilgi yetersizliği		,189	,027	<b>,837</b>	,263	-		4,0±1,0
İletişim yetersizliği	İletişim ve çalışma süresi yetersizliği	,067	,039	,163	<b>,859</b>	-	,709	4,4±,53
Çalışma süresi yetersizliği		,140	,074	,038	<b>,849</b>	-		4,1±,66

#### 4.3. Ankete Katılan Muhasebe Meslek Mensuplarının Unvan Kapsamında Faktöre Yönelik Bulguları

Hem SMMM hem de diğer muhasebe çalışanlarına yönelik olarak dört faktör de ileri düzeyde önemli bulunmuştur (Tablo 9). Bu sonuçlara göre H<sub>1</sub>, H<sub>2</sub>, ve H<sub>3</sub> hipotezleri kabul edilmiştir. Bir başka deyişle SMMM ve diğer muhasebe çalışanlarına göre aşırılık (iş yükü, rekabet ve sorumluluk açısından), rol çatışması ve rol belirsizliği, yetersizlik (deneyim, bilgi, iletişim, çalışma süresi açısından) iş stresini artırarak iş performansını olumsuz etkilemektedir.

**Tablo 9.** Ankete Katılan Muhasebe Meslek Mensuplarının Unvana Yönelik Tek Örnek t Testi Bulguları

Unvan	Faktör	N	Ort.±Std.	Tek Örnek t testi (Test Değeri 3 ≤ μ)	
				t	p
SMMM	İş gücü, rekabet ve sorumluluk aşırılığı	32	4,4±,65	12,285	0,000
	Rol çatışması ve rol belirsizliği	32	3,8±,74	6,684	0,000
	Deneyim ve bilgi yetersizliği	32	4,3±,41	18,526	0,000
	İletişim ve çalışma süresi yetersizliği	32	4,3±,60	12,441	0,000
Diğer	İş gücü, rekabet ve sorumluluk aşırılığı	71	3,8±,94	7,947	0,000
	Rol çatışması ve rol belirsizliği	71	4,2±,92	11,697	0,000
	Deneyim ve bilgi yetersizliği	71	3,7±,99	6,678	0,000
	İletişim ve çalışma süresi yetersizliği	71	4,3±,48	22,608	0,000

SMMM ve diğer muhasebe çalışanlarına göre "işgücü, rekabet ve sorumluluk aşırılığı", "rol çatışması ve rol belirsizliği" ile "deneyim ve bilgi yetersizliği" kapsamında iş stresinin artarak iş performansını olumsuz etkilemesi bağlamında algı farkı vardır (Tablo 10). Bu önermeler kapsamında H<sub>4</sub> hipotezleri kabul edilmiştir. İş stresinin artarak iş performansını "işgücü, rekabet ve sorumluluk aşırılığı" için SMMM grubu, "rol çatışması ve rol belirsizliği" için diğer grup, "deneyim ve bilgi yetersizliği" için SMMM grubu daha fazla olumsuz etkilediğini düşünmektedir (Tablo 10). İletişim ve çalışma süresi yetersizliği için ise iki grup arasında algı farklılığı bulunmamaktadır (Tablo 10).

**Tablo 10.** Ankete Katılan Muhasebe Meslek Mensuplarının Unvana Yönelik İki Örnek t Testi

Faktör	Unvan	N	Ort.±Std.	Bağımsız İki Örnek t Testi	
				t	p
İş yükü, rekabet ve sorumluluk aşırılığı	SMMM	32	4,4±,65	2,897	0,005
	Diğer	71	3,8±,94		
Rol çatışması ve rol belirsizliği	SMMM	32	3,8±,74	-2,221	0,029
	Diğer	71	4,2±,92		
Deneyim ve bilgi yetersizliği	SMMM	32	4,3±,41	3,034	0,000
	Diğer	71	3,7±,99		
İletişim ve çalışma süresi yetersizliği	SMMM	32	4,3±,60	0,163	0,871
	Diğer	71	4,3±,48		

## 5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Stres örgütlerde doğal olarak var olması gereken bir gerçeklik şeklinde ifade edilebilir. Bu bağlamda, örgütlerin stresi ortadan kaldırmak ya da yok saymak yerine, olumsuz sonuçları beraberinde getirebilecek aşırı strese yol açan faktörler ve koşullar çerçevesinde, başarılı bir yönetim sergileyerek stresi örgüt amaç ve hedefleri doğrultusunda pozitif yöne sevk etme eğilimine girmelerinin rasyonel bir yaklaşım olacağı vurgulanabilir. Sözü edilen başarılı yönetim sergilenmesinin de her düzeyde performansı olumlu etkilenmesine yol açacağı belirtilebilir.

Bu çalışma kapsamında elde edilen bulgular çerçevesinde muhasebe mesleğinin yüksek iş stresini içerdiği algısı öne çıkmıştır. Bu çerçevede katılımcılar aşırılığın (iş yükü, rekabet ve sorumluluk açısından), rol çatışması ve rol belirsizliğinin, yetersizliğin (deneyim, bilgi, iletişim, çalışma süresi açısından) iş stresini artırarak iş performansını ileri düzeyde olumsuz etkilediğini belirtmişlerdir. Dolayısıyla bu kapsamda muhasebe çalışanlarının yer aldığı çalışma ortamında örgütlerde yönetimin stresi yönetmede sözü edilen konulara özen göstermesi gerekliliği vurgulanabilir.

Diğer taraftan araştırma sonuçlarına göre SMMM grubu “işgücü, rekabet, sorumluluk aşırılığı” ve , “deneyim ve bilgi yetersizliği” için iş stresini artırarak iş performansını olumsuz etkileceği konusuna diğer gruba göre daha fazla önem vermektedir. Diğer grup ise “rol çatışması ve rol belirsizliği” için iş stresini artırarak iş performansını olumsuz etkileceği konusuna SMMM grubuna göre daha fazla önem vermektedir. “İletişim ve çalışma süresi yetersizliği” açısından ise algı farklılığı görülmemiştir. Bu bağlamda iş performansının olumlu etkilenmesi için algı farklılıklarına yönelik olarak yönetimin katılımcı bir çerçevede stres konusunda uygun yönetim yaklaşımları sergilemesi gerekliliği ifade edilebilir.

Ayrıca SMMM çalışanlarında A-B ve diğer muhasebe çalışanlarında B tipi kişilik daha yaygın çıkmıştır. Bu bağlamda SMMM çalışanlarının daha fazla yönetsel sorumluluğa sahip olması nedeniyle A tipi kişiliğin de görülme sıklığının arttığı görüşü ortaya konulabilir. Her iki grup için de stres yüksekliği nedeniyle işten ayrılma ise orta düzeyden daha yüksek çıkmıştır. Dolayısıyla işten ayrılmada stres yüksekliğinin önemli bir faktör olduğu ifade edilebilecektir

## KAYNAKÇA

- Akdemir, A. (2014). Yeni Ekonomide ve Yeni Dünyada İşletmecilik, Kocaeli: Umuttepe Yayıncılık.
- Arı, S., G. ve Bal, Ç., E. (2008). “Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi, Yönetim ve Ekonomi Celal Bayar Ün. İİBF Dergisi”, 15(1), 131-148.
- Bakker, A. B., Demeouti, E., Verbeke, W. (2004). “Using The Job Demands-Resources Model To Predict Burnout and Performance, Human Resource Management”, 43(1), 84-85.
- Binnewies, C., Sonnentag, S., Mojza, E.J. (2009). “Daily Performance At Work: Feeling Recovered In The Morning As A Predictor Of Day-Level Job Performance”, Journal Of Organizational Behavior, 30(1), 67-93.
- Boone, L. E. ve Kurtz, D. L. (1990). Contemporary Business, USA: Harcourt Brace Jovanovich, Inc.



- Bowen, P. Edwards, P., Lingard, H., Cattell, K. (2014). "Occupational Stress and Job Demand, Control and Support Factors Among Construction Project Consultants", *International Journal of Project Management*, 32(7), 1273-1284.
- Cass, M. H., Siu, O. L., Faragher, E. Brian, Cooper, C. L. (2003). "A Meta-Analysis of The Relationship Between Job Satisfaction and Employee Health in Hong Kong", *Stress and Health*, 19 (2), 80-82.
- Costley, D. L. ve Todd, R. (1991). *Human Relations in Organizations*, New York: West Publishing Company.
- Dalgar, H. ve Tekşen, Ö. (2014). "Muhasebecilerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri ile Rol Çelişkisi Dağlar, Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma, *Muhasebe ve Finansman Dergisi*", Nisan, s.37-54.
- Deran, A. ve Beller, B. (2015). "Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik Sendromu Üzerine Giresun İl Merkezinde Yapılan Bir Araştırma", *Erciyes Ün. İİBF Dergisi*, 45, 69-93.
- Doğan, Z. ve Nazlıoğlu, E. H. (2010). "Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik Sendromu Üzerine Bir Araştırma, *İş Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*", 12(3), 99-116.
- DuBrin, A.J. (2008). *Hunam Relations for Career and Personal Success*, New Jersey: Prentice Hall.
- Erbaşı, A., Ünuvar, O., Arat, T. (2012). "Banka Çalışanlarının Performansını Etkileyen Stres Faktörlerinin ve Memnuniyet Düzeylerinin Tespiti", 24(284), 97-114.
- Eren, E. (2008). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*, İstanbul: Beta Yayınevi.
- Faul, L. A., Jim, H. S., Williams, C., Loftus, L., Jacobsen, P. B. (2009). "Relationship Of Stress Management Skill To Psychological Distress And Quality Of Life In Adults With Cancery", *John Wiley & Sons, Ltd. Psycho-Oncology*, 19, 102-109.
- Fisceher, R. L. ve Beimers, D. (2009). "Put me in, Coach" A Pilot Evaluation of Executive Coaching in the Nonprofit Sector", *Nonprofit Management & Leadership*, 19 (4), 507-522.
- Halloran, J. (1986). *Personnel and Human Resource Management*, New Jersey: Printice-Hall, Inc.
- Işıkhan, V. (2005). *Çalışma Yaşamında Stres ve Başa Çıkma Yolları*, Ankara: Sandal Yay.
- Jamal, M. (2007). "Type-A Behavior In a Multinational Organization: A Study of Two Countries", *Stress and Health*, 23(2), 101-109.
- Kaplanoğlu, E. (2014). "Mesleki Stresin Temel Nedenleri Ve Muhtemel Sonuçları: Manisa İlindeki SMMM'ler Üzerine Bir Araştırma", *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, Ekim, 131-150.
- Laal, M. (2013). "Job Stress Management in Nurses", *Procedia Social an Behavioral Sciencies*, 84, 437-442.
- Lazarus, R., S. (1991). "Psychological Stress in The Wokplace, *Journal of Social Behavior And Personality*", 6, 1-13'den aktaran Riggio, R. E. (2014). *Endüstri ve Örgüt Psikolojisine Giriş, Çalışan Stresi, Olumsuz İşgören Tutumları ve Davranışları*, Çev: Duygu Kızıldağ, Ankara: Nobel Yayınları.
- Mchugh, M. (1996). "Managing The Stress Of Strategic Change", *Strategic Change*, 5(3), s.141-150.
- Nahavandi, A. ve Malekzadeh, A. R. (1999), *Organizational Behavior*, New Jersey: Prentice-Hall'den aktaran Özmutaf, N. M. (2006), "Örgütlerde İnsan Kaynakları ve Stres", *E.Ü. Su Ürünleri Dergisi*, 23(1), s.72-85.
- Öztürk, V., Koçyiğit, Ç. S., Bal, Ç. E. (2011). "Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri İle İşe Bağlılık Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma: Ankara İli Örneği", *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 12(1), 84-98.
- Özmutaf, N. M. ve Çelikli, S. (2010). "Sivil Toplum Kuruluşlarında İletişim Kalitesini Etkileyen Boyutlar: Ampirik Bir Yaklaşım", *Journal of Yasar University*, 4(13), .2842-2858.
- Sabuncuoğlu, Z. ve Tüz, M. (2008). *Örgütsel Psikoloji*, Bursa: Alfa Aktüel Basım Yayınevi

- Shoaf, C., Genaidy, A., Karwowski, W., Huagh, S. H. (2004). "Improving Performance and Quality of Working Life: A Model for Organizational Health Assessment in Emerging Enterprises", *Human Factors and Ergonomics in Manufacturing*, 14(1), 81-95.
- Siu, O., Cooper, C. L., Donald, I. (1997). "Occupational Stress, Job Satisfaction And Mental .törlerde Çalışan İş Görenlerde Örgütsel Stres Kaynakları: Kahraman Maraş ve Gaziantep'te Bir Araştırma", *SDÜ İİBF Dergisi*, 14(2), 333-359.
- Stuart, M. (2004). "Stress Management After a Disaster", The University of Arizona Cooperative Extension, Arizona.
- Şimşek M. Ş., Akgemci, T., Çelik A. (2003). *Introduction To Behavior Science and Organizational Behavior*, Konya: Adım Yayınları.
- Tyson, S. ve York, A. (1993). *Personnel Management*, England: Butterworth-Heinemann Ltd.
- Yıldırım, O., Tüfekçi, F., Çukacı, Y. C. (2004). "Modern Toplum Hastalığı: Stres ve Muhasebe Meslek Elamanı Üzerindeki Etkileri", *SDU İİBF Dergisi*, 9(2), 1-20.
- Yıldırım, S. (2008). "Muhasebe Öğretim Elemanları ve Meslek Mensuplarının Mesleki Stres Düzeyi Üzerine Bir Araştırma", *Muhasebe Ve Finansman Dergisi*, 38, 153-162.
- Yılmaz, E. (2014). "Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri İle İşe Bağlılık Düzeyleri Arasındaki İlişki: Samsın İlinde Bir Araştırma", *Muhasebe ve Vergi Uygulamaları Dergisi*, 3, 49-70.

## ENTROPİ TEMELLİ COPRAS YÖNTEMİ İLE AVRUPA BİRLİĞİ ÜLKELERİ VE TÜRKİYE’NİN HAVAYOLU TAŞIMACILIĞININ DEĞERLENDİRİLMESİ

### COMPARISON OF EUROPEAN UNION COUNTRIES AND TURKEY AIRLINE TRANSPORTATION USING ENTROPY BASED COPRAS METHODS

Doç. Dr. Nuri ÖMÜRBEK<sup>1</sup>

Halil Furkan BALCI<sup>2</sup>

#### ÖZ

Bu çalışmada Eurostat (European Statistics) ve TÜİK (Türkiye İstatistik Kurumu) verilerine dayanarak Avrupa Birliği ülkeleri ve Türkiye’nin havayolu ulaşımının performans değerlendirilmesi Çok Kriterli Karar Verme yöntemleri olan ENTROPİ ve COPRAS kullanılarak yapılmıştır. Çalışmada öncelikle havayolu performanslarının değerlendirilmesinde önemli olan kriterler belirlenmiştir. Bu kriterler; gelen yolcu sayısı, giden yolcu sayısı, taşınan yük miktarı, uçuş trafiği, ticari uçak filosu, IATA’ya üye havayolu şirketi sayısı, uluslararası havaalanı sayısı ve ölen kişi sayısı olarak belirlenmiştir. Kriter ağırlıkları ENTROPİ yöntemi ile belirlenmiş olup alternatiflerin performans değerlendirilmesi ise COPRAS yöntemi ile yapılmıştır. Çalışmanın sonucunda Almaya, Birleşik Krallık, Belçika, Türkiye ve Fransa’nın havayolu ulaşımında en iyi performansı gösterdiği gözlemlenmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** ENTROPİ, COPRAS, Havayolu Ulaşımı, Avrupa Birliği, Çok Kriterli Karar Verme.

**JEL Sınıflandırma Kodları:** C30, C44, M11.

#### ABSTRACT

In this study, performance evaluation has been made between Turkey and European Union Countries based on the data of Eurostat (European Statistics) and TUIK (Turkish Statistical Institute) by using Multi-Criteria Decision Making methods ENTROPY and COPRAS. In the study, criteria that are primarily important in the evaluation of airline performance is determined. This criteria were defined as a the number of arriving and departing passengers, the amount of cargo carried, air traffic, commercial aircraft fleet, IATA’s member, the number of international airports and the number of people were killed. Criteria weights have been identified by the ENTROPY method and the performance assessing of the alternatives has been made with COPRAS methods. As a result of this study Germany, United Kingdom, Belgium, Turkey and France show the best performances in this method.

**Keywords:** ENTROPY, COPRAS, Airline Transportation, European Union, Multi-Criteria Decision Making.

**JEL Classification Codes:** C30, C44, M11.

#### 1. GİRİŞ

Son yıllarda hızla değişen, gün geçtikçe zorlaşan çalışma ve hayat şartları insanları, kurumları ve işletmeleri doğru kararlar vermeye yöneltmektedir. Böyle bir ortamda piyasada kalabilmek, rekabet avantajı elde etmek ve bunun sürdürülebilirliğini devam ettirmek için sağlıklı bir karar vermeye ihtiyaç vardır. Başarılı kararlar

<sup>1</sup> Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, nuriomurbek@sdu.edu.tr

<sup>2</sup> Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Öğrencisi, furkanbalci48@gmail.com

verebilmek içinde elde edilen seçenekler, bilimsel yöntemlerde diyebileceğimiz Çok Kriterli Karar Verme yöntemleri kullanılarak değerlendirilebilmektedir.

Çok kriterli karar verme, bir hedefe varmak amacıyla varolan alternatifler kümesini belirlenmiş kriterler ile değerlendirilerek optimum kararın alınmasına yardımcı olan yöntemler dizisidir. Birinci adımda elde edilen alternatif ve kriterlere göre verilen kararlar bir araya getirilir. İkinci adımda ise bu kararların derecelendirilmesi yapılarak en uygunu seçilmektedir (Aytaç ve Gürsakal, 2015:2).

Günümüzde taşımacılık sektöründe havayolu, karayolu, denizyolu, demiryolu ve boru hatları kullanılmaktadır. Bu taşımacılık sistemlerinde en yaygın olarak kullanılan ve en yüksek getiriye sahip olanı havayoludur. Ülkelerin kapasitelerini, potansiyellerini ve diğer ülkelere göre konumlarını belirlemeleri için havayolu ulaşımlarının performans değerlemesi analizine ihtiyaçları vardır.

Bu çalışmada Eurostat (European Statistics) ve TÜİK' (Türkiye İstatistik Kurumu) den 2015 yılında elde edilen verilere göre Avrupa Birliği ülkeleri ve Türkiye' nin de içinde bulunduğu 32 ülkenin performanslarının değerlendirilmesine çalışılmıştır. Çalışmada öncelikle literatür özetleri verilecektir. Daha sonra ENTROPİ ve COPRAS yöntemleri hakkında açıklamalar yapılacak ve son olarak da ülkelerin performanslarının değerlendirilmesinde kullanılan uygulama bölümü yer alacaktır.

## 2. LİTERATÜR İNCELEMESİ

### *-ENTROPİ Yöntem İle İlgili Yapılan Bazı Çalışmalar*

Çınar, (2004:103) tez çalışmasında nesnel ağırlıkların belirlenmesi için ENTROPİ yöntemini kullanmıştır. Çalışmada kullanılan bankalar 6 adet kriter çerçevesinde sıralanmıştır.

Bostancı vd., (2006:83-95) kentsel silüetin çeşitlilik açısından değerlendirilmesinde ENTROPİ yöntemini kullanmışlardır. Çalışmada farklı ülkelerden kent silüetlerinin estetik açıdan çeşitli özelliğinin ENTROPİ yöntemi ile değerlendirilmesi anlatılmıştır. Böylece ENTROPİ analizinin kentsel estetik değerlendirmeye katkıları ortaya konulmuştur.

Shemshadi vd., (2011:12160-12167) çalışmalarında kriter ağırlıklarının belirlenmesi amacıyla ENTROPİ yöntemi kullanmışlardır. Çalışmada; ürün kalitesi, işbirliği kurma çabası, tedarikçilerin teknik düzeyi, teslimat süresi, fiyat ve maliyet gibi kriterler dikkate alınmıştır.

Chen vd., (2014:7328-7337) gıda-atık güvenliğinin değerlendirilmesinde ENTROPİ ve Analitik Hiyerarşi Süreci yöntemlerini kullanarak kriter ağırlıklarını değerlendirmişlerdir. ENTROPİ ve AHP yöntemleri kullanılarak ürün güvenliği kapsamlı bir şekilde değerlendirilerek gıda-atık beslemesi test verilerine dayanan bir yöntem oluşturulmuştur. Ürün güvenliği analizi ve üretim için gıda atıklarından üretilen hayvan yeminin kontrolü oldukça önemlidir.

Lee vd., (2012:5649-5657) Kore ve Tayvan'daki nakliye şirketlerinin mali konumlarını karşılaştırmak için ENTROPİ ve Gri İlişkisel Analiz yöntemi kullanılmışlardır. Her iki ülkenin başlıca konteyner nakliye şirketleri Evergreen, Yang Ming, Hyundai ve Hanjin değerlendirmeye alınmıştır. Birinci adımda 4 şirketin her yıl için finansal oranlarının nispi ağırlıkları ENTROPİ yöntemi ile hesaplanmıştır. İkinci adımda ise Gri İlişkisel Analiz yöntemi ile şirketler sıralanmıştır. Bu çalışma sayesinde dünya denizcilik alanında finansal tsunami etkilerini hafifletmek için bir iş politikası önerilmeye çalışılmıştır.

Chen vd., (2015:89-98) yaptıkları çalışmada Çin'de 2011 yılından bu yana yoksullukla mücadele için kullanılan yeni stratejileri incelemişlerdir. Yoksul olan ondört bölge değerlendirmeye alınmıştır. Bunun için kapsamlı değerlendirme değeri, ekonomik kalkınma, sosyal kalkınma, üretim ve yaşam, yoksullukla mücadelede ilerleme gibi kriterler ENTROPİ yöntemi ile değerlendirilerek, yoksullukla mücadelenin etkilerinin ölçümü yapılmıştır.

Zhang vd., (2015:2353-2363) yeraltı sularının sürdürülebilirliğinin değerlendirilmesi ve geliştirilmesi için AHP (Analytic Hierarchy Process) ve ENTROPİ yöntemlerini kullanılmışlardır. Sosyo-ekonomik talep, ekoloji ve çevre, yeraltı kaynakları gibi kriterlerin ağırlıkları hesaplanarak daha doğru sonuçlar elde edilmiştir. Yeraltı sularının imar ile ilgili durumlarının değerlendirilmesine de yardımcı olmuşlardır.

### **-COPRAS Yöntem İle İlgili Yapılan Bazı Çalışmalar**

Kaklauskas vd., (2006:454-462) çalışmalarında Litvanya’da bir üniversite binasının yenilenmesi çerçevesinde Avrupa Birliği’nin de maddi desteği ile inşaat firması seçimi için COPRAS Yöntemini kullanmışlardır. Toplamda beş adet olan bu inşaat firmaları, inşaat mühendisleri tarafından belirlenen öndört farklı kritere göre incelenmiştir.

Kaklauskas vd., (2010:326-340) çalışmalarında robotların seçimi için COPRAS yöntemini kullanmışlardır. Robotları fiyat, yükseklik, garanti süresi, batarya ömrü, program sayısı, temizlik kalitesi, güvenilirlik, batarya doluluk süresi ve emiş gücü kriterleri bakımından değerlendirmeye almışlardır.

Das vd., (2012:230-241) Hindistan’da teknik öğrenim görülen üniversitelerin performanslarını değerlendirmek için Bulanık AHP ve COPRAS yöntemlerini kullanmışlardır. Bu kurumlar 5 farklı kriter çerçevesinde değerlendirilmiştir.

Maity vd., (2012:372-378) çalışmalarında COPRAS temelli COPRAS-G yöntemini kullanmışlardır. Çalışmada 19 farklı alternatif kesme takımı gereci on kriter bazında değerlendirilmiştir.

Gabrijela vd., (2012:257-269) çalışmalarında en iyi yatırım projesinin seçimi için COPRAS yöntemini kullanmışlardır. Ele alınan 4 adet yatırım projesi; geri ödeme periyodu, net bugünkü değer, iç verim oranı ve kârlılık endeksi kriterleri kullanılarak değerlendirilmiştir.

Özdağoğlu, (2013:1-22) çalışmasında üretim firmaları için pres seçeneklerini COPRAS yöntemi kullanarak incelemiştir. Çalışmada 38 farklı eksantrik pres alternatifi 6 kriter açısından incelenmiştir. Çalışma sonucunda en iyi alternatif 38 numaralı alternatif olarak seçilmiştir.

Aksoy vd., (2015:1-28) çalışmalarında Türkiye Kömür İşletmelerinin performanslarını değerlendirmek amacıyla AHP Temelli Multi-Moora ve COPRAS yöntemleri ile sekiz adet işletmeyi 7 adet kriter kullanarak incelemişlerdir. Uygulama sonucunda iki yöntemde göre de aynı işletme birinci sırada yer almıştır.

Organ ve Katrancı, (2016:73-90) çalışmalarında Türkiye’nin de içinde bulunduğu 8 ülkeyi 5 adet kriter kullanarak sıralamışlardır. COPRAS yöntemine göre Rusya, ARAS yöntemine göre de Brezilya en iyi ülkeler seçilmiştir.

Sarıçalı ve Kundakçı, (2016:45-66) çalışmalarında otel alternatiflerinin değerlendirilebilmesi için AHP ve COPRAS yöntemlerini kullanmışlardır. Onbeş adet alternatif otel; erişkin bir kişinin konaklama ücreti, otelin denize uzaklığı, otelin havaalanına uzaklığı, otelin şehir merkezine uzaklığı, oteldeki havuz sayısı, otele ait plajın uzunluğu ve oteldeki alakart restoran sayısı bakımından değerlendirilerek en iyi otel alternatifinin A7 olduğu sonucuna varılmıştır.

## **3. METODOLOJİ**

Bu çalışmada çok kriterli karar verme yöntemlerinden ENTROPİ ve COPRAS yöntemleri kullanılmıştır. Öncelikle kriter ağırlıklarının hesaplanması için ENTROPİ yöntemi, daha sonra performans değerlemesi için de COPRAS yöntemi kullanılmıştır.

### **3.1. ENTROPİ Yöntemi**

ENTROPİ belirsizliğin bir ölçüsüdür, bilgi miktarı arttıkça belirsizlik de o kadar az olur ve daha küçük ENTROPİ değeri elde edilir. Ne kadar az bilgi varsa, belirsizlik ne kadar büyükse, ENTROPİ de o kadar büyük olur.

Bu nedenle kapsamlı bir değerlendirme yapabilmek için, ENTROPİ’nin özelliklerini de dikkate alarak, bir göstergenin dağılıma derecesini belirlemek için ENTROPİ yöntemi kullanılmaktadır. Kriterlerin dağılıma derecesi ne kadar büyük olursa, kriterlerin nihai kapsamlı değerlendirme üzerindeki etkisi o kadar artar. ENTROPİ yönteminin en büyük avantajlarından biri objektif bir ağırlıklandırma yöntemi olmasıdır. Her bir kriterin ağırlığı gözlem değerleri esas alınarak hesaplanmasıdır (Chen vd., 2015:89-98).

ENTROPİ yönteminin adımları aşağıda görüldüğü gibidir (Wang ve Lee, 2009:8982).

**Adım 1:** Karar matrisinin normalizasyonu eşitlik [1] ile hesaplanır.

$$p_{ij} = \frac{x_{ij}}{\sum_{i=1}^m x_{ij}} \quad [1]$$

i : alternatifler

j : kriterler

p<sub>ij</sub>: normalize edilmiş değerler

x<sub>ij</sub>: yarar değeri

**Adım 2:** ENTROPİ değeri eşitlik [2] ile hesaplanır.

$$e_j = -k \sum_{j=1}^n p_{ij} \ln p_{ij} \quad [2]$$

k : (ln(n))<sup>-1</sup>

k : ENTROPİ katsayısı

e<sub>j</sub>: ENTROPİ değeri

p<sub>ij</sub>: normalize edilmiş değerler

**Adım 3:** Ağırlıkların elde edilmesi eşitlik [3]' deki gibidir.

$$\sum_{j=1}^m w_j = 1 \quad w_j: \text{ağırlık değerleri}$$

$$w_j = \frac{1-e_j}{\sum_{j=1}^m (1-e_j)} \quad e_j: \text{ENTROPİ değerleri} \quad [3]$$

### 3.2. COPRAS Yöntemi

Tek bir kriter, farklı alternatiflerin izlediği hedefleri tam bir ifadeyle değerlendiremez. Bir projenin genel verimliliğini değerlendirmek için seçim niteliklerinin belirlenmesi, bu niteliklerle ilgili bilgileri değerlendirmek ve bu nitelikleri değerlendirmek için yöntemler geliştirmek amacıyla COPRAS yöntemi kullanılmaktadır. Karar analizi, karar vericinin bulunduğu durumla ilgili olarak ortak nitelik kümesinin dikkate alınmasıyla çeşitli alternatifler arasında seçim yapmaktır. 1996'da Zavadskas ve Kaklauskas tarafından sunulan COPRAS yöntemi alternatiflerin derecesi ve yarar derecesi açısından aşamalı bir sıralama ve değerlendirme yöntemi kullanılmaktadır. Bu yöntem, inşaat, mülk yönetimi, ekonomi vb. çeşitli problemlerin çözümünde kullanılmaktadır (Zavadskas vd., 2008:241-247).

COPRAS Yönteminin aşamaları aşağıdaki gibi sıralanmaktadır (Zavadskas vd., 2008:241-247);

A<sub>j</sub>= i. alternatif. i= 1, 2, ..., m

C<sub>j</sub>= j. değerlendirme ölçütü. j= 1,2, ....., n

W<sub>j</sub>= j. değerlendirme ölçütünün önem düzeyi. j= 1,2, ....., n

X<sub>ij</sub> = j. değerlendirme ölçütü açısından i. alternatifin değeridir.

**Adım 1:** Karar Verme Matrisinin Hazırlanması;

$$D = \begin{matrix} A_1 \\ A_2 \\ A_3 \\ \cdot \\ A_n \end{matrix} \begin{pmatrix} X_{11} & X_{12} & X_{13} & \cdot & X_{1n} \\ X_{21} & X_{22} & X_{23} & \cdot & X_{2n} \\ X_{31} & X_{32} & X_{33} & \cdot & X_{3n} \\ \cdot & \cdot & \cdot & \cdot & \cdot \\ X_{m1} & X_{m2} & X_{m5} & \cdot & X_{mn} \end{pmatrix} \quad [4]$$

**Adım 2:** Karar Verme Matrisinin Normalleştirilmesi;

Bu matrisin normalize edilmiş değerleri eşitlik [5] ile hesaplanır:

$$X_{ij} = \frac{x_{ij}}{\sum_{i=1}^m x_{ij}} \quad \forall j = 1,2, \dots, n \quad [5]$$

**Adım 3:** Ağırlıklı Normalleştirilmiş Karar Matrisinin Hesaplanması;

Ağırlıklı normalleştirilmiş değerler  $d_{ij}$  olarak eşitlik [6]'daki gibi hesaplanır.

$$D = d_{ij} = X_{ij} * W_j \quad [6]$$

**Adım 4:** Yararlı Ölçütlerin Belirlenmesi;

Yararlı ölçütler eşitlik [7] yardımı ile hesaplanır.

$$S_i^+ = \sum_{j=1}^k d_{ij} \quad j = 1, 2, \dots, k \quad [7]$$

**Adım 5:** Yararsız Ölçütlerin Belirlenmesi;

Yararsız ölçütler eşitlik [8] yardımı ile hesaplanır.

$$S_i^- = \sum_{j=k+1}^n d_{ij} \quad j = k + 1, k + 2, \dots, n \quad [8]$$

**Adım 6:**  $Q_i$  Her Alternatifin Göreceli Ağırlığının Hesaplanması;

$Q_i$  değerleri eşitlik [9] yardımıyla hesaplanır ve en yüksek değere sahip alternatif en iyi olarak belirlenir.

$$Q_i = S_i^+ + \frac{\sum_{i=1}^m S_i^-}{S_i^+ * \sum_{i=1}^m \frac{1}{S_i^-}} \quad [9]$$

$$Q_{max} = \text{en büyük } (Q_i) \quad \forall i = 1, 2, \dots, m \quad [10]$$

**Adım 7:** Her Alternatifin Yarar Derecesi  $P_i$ 'nin Hesaplanması;

Her bir alternatif için  $P_i$  eşitlik [11] yardımıyla hesaplanır ve alternatifler büyükten küçüğe sıralanır.

$$P_i = \frac{Q_i}{Q_{max}} * 100\% \quad [11]$$

#### 4. ÜLKELERİN HAVAYOLU PERFORMANS DEĞERLENDİRMESİNDE ENTROPİ VE COPRAS YÖNTEMLERİNİN UYGULANMASI

Çalışmanın bu bölümünde Eurostat (European Statistics) ve TÜİK' den (Türkiye İstatistik Kurumu) elde edilen veriler dikkate alınarak ülkelerin havayolu performansları COPRAS yöntemi ile değerlendirilecektir. Ülkelerin havayolu performansları gelen yolcu sayısı, giden yolcu sayısı, taşınan yük miktarı, uçuş trafiği, ticari uçak filosu, IATA'ya üye havayolu şirketi sayısı, uluslararası havaalanı sayısı ve ölen kişi sayısı olmak üzere 8 kriter çerçevesinde değerlendirilecektir. Bu kriterler havayolu sektöründe performans değerlemesi ile ilgili yapılmış olan çalışmalar ve uzman görüşlerinden yararlanılarak belirlenmiştir. Alternatif ülkelerin kriter değerleri bu ülkelerin 2015 yılındaki verilerine dayanılarak elde edilmiştir. Ülkelerin havayolu performanslarının değerlendirilmesinde kullanılacak olan kriterlerin ağırlıkları ENTROPİ yöntemi ile hesaplandıktan sonra COPRAS yöntemine göre sonuçları sıralanacaktır.

Eurostat'da yer alan ülkelerin seçilmesi, bu ülkelerin birbirleriyle karşılaştırılması, sadece ülkeler karşılaştırılacağı için yıllık verilerin kullanılması ve ülkelerin performans değerlemesinde ENTROPİ ve COPRAS gibi çok kriterli karar verme yöntemlerinin kullanılabilceğini göstermek şeklinde çalışmanın kısıtları belirlenmiştir.

**Tablo 1.** Uygulamada Kullanılacak Kriterler

Kriter Kodu	Kriter Türü	Kriter Adı
K1	Max	Gelen Yolcu (adet)
K2	Max	Giden Yolcu (adet)
K3	Max	Taşınan Yük Miktarı (ton)
K4	Max	Uçuş Trafiği (iniş-kalkış)
K5	Max	Ticari Uçak Filosu (adet)
K6	Max	IATA'ya Üye Havayolu Şirketi Sayısı (adet)
K7	Max	Uluslararası Havaalanı Sayısı (adet)
K8	Min	Ölen Kişi Sayısı (adet)

**Tablo 2.** Uygulamada Kullanılacak Alternatifler

Alternatif Kodu	Alternatif Adı	Alternatif Kodu	Alternatif Adı
A1	Belçika	A17	Macaristan
A2	Bulgaristan	A18	Malta
A3	Çek Cumhuriyeti	A19	Hollanda
A4	Danimarka	A20	Avusturya
A5	Almanya	A21	Polonya
A6	Estonya	A22	Portekiz
A7	İrlanda	A23	Romanya
A8	Yunanistan	A24	Slovenya
A9	İspanya	A25	Slovakya
A10	Fransa	A26	Finlandiya
A11	Hırvatistan	A27	İsveç
A12	İtalya	A28	Birleşik Krallık
A13	Kıbrıs	A29	İzlanda
A14	Letonya	A30	Norveç
A15	Litvanya	A31	İsviçre
A16	Lüksemburg	A32	Türkiye

#### 4.1. ENTROPİ Yöntemi İle Kriter Ağırlıklarının Bulunması

Öncelikle karar matrisinin oluşumu için ülkelerin veri tabanlarından alınan değerler aşağıdaki Tablo 3.'de görülmektedir. ENTROPİ yönteminin uygulamada kullanılabilmesi için karar matrisinde sıfır "0" değeri yer almamalıdır. K6 ve K8 kriterlerinde yer alan bazı değerler sıfır olduğu için "0,1" olarak alınmıştır.

**Tablo 3.** Karar Matrisi

	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8
A1	13.514.913	13.525.025	1.036.245	269.448	168	3	5	1
A2	3.641.753	3.682.294	20.340	58.510	54	2	5	0,1
A3	5.947.459	5.957.220	58.289	129.435	69	1	5	3
A4	14.657.276	14.633.233	191.487	289.291	185	0,1	6	5
A5	102.647.906	102.175.756	4.449.604	1.654.387	1108	10	16	28
A6	1.016.062	1.044.204	13.431	19.173	32	1	4	18
A7	12.422.076	12.447.591	125.213	200.491	423	2	3	6
A8	19.892.007	20.178.929	66.529	310.301	90	2	15	130
A9	95.427.688	95.740.260	588.313	1.219.025	0,1	6	31	176
A10	82.789.285	82.933.668	1.780.163	1.294.592	585	5	6	53
A11	3.079.417	3.117.628	6.934	60.199	43	1	4	0,1
A12	73.153.029	73.393.874	822.177	993.700	382	3	25	138
A13	3.604.679	3.618.084	27.640	51.809	7	0,1	2	0,1
A14	2.389.626	2.390.065	38.457	62.414	52	1	3	0,1
A15	1.736.505	1.745.952	17.729	36.594	47	0,1	4	0,1
A16	1.077.543	1.088.264	665.898	41.098	119	2	1	20
A17	4.288.362	4.353.642	62.647	74.102	59	0,1	3	2
A18	1.995.067	1.995.986	16.021	30.657	72	1	2	0,1
A19	29.109.137	29.131.335	1.636.851	467.618	227	2	7	0,1
A20	13.315.176	13.359.144	230.734	270.354	361	3	6	11
A21	12.472.852	12.584.788	81.506	249.314	107	1	10	3
A22	16.605.866	16.393.468	116.847	252.350	235	5	7	0,1
A23	5.272.261	5.347.859,000	30.080	108.552	53	2	12	2
A24	624.084	622.839	8.839	24.378	34	1	2	6
A25	804.648	814.871	19.992	15.761	20	0,1	6	3
A26	9.629.827	9.658.186	192.823	180.879	114	2	5	0,1
A27	19.103.258	19.093.629	137.957	330.933	155	2	4	0,1
A28	114.822.359	114.129.828	2.391.069	1.720.098	1248	5	15	44
A29	1.631.031	1.633.492	41.128	24.130	41	1	4	0,1
A30	24.846.208	24.824.333	100.104	436.635	218	1	11	4
A31	22.563.888	22.570.337	404.154	429.225	347	2	2	0,1
A32	74.141.419	74.569.340	2.579.150	767.435	472	7	13	169



ENTROPİ yönteminin adımları sırası ile uygulanacaktır.

**Adım 1:** Normalize Edilmiş Standart Karar Matrisi Eşitlik [1] yardımıyla oluşturulur.

**Tablo 4.** ENTROPİ Yöntemine Göre Normalize Edilmiş Karar Matrisi

	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8
A1	0,0171	0,0171	0,0577	0,0223	0,0236	0,0403	0,0205	0,0012
A2	0,0046	0,0047	0,0011	0,0048	0,0076	0,0268	0,0205	0,0001
A3	0,0075	0,0076	0,0032	0,0107	0,0097	0,0134	0,0205	0,0037
A4	0,0186	0,0186	0,0107	0,0240	0,0260	0,0013	0,0246	0,0061
A5	0,1302	0,1295	0,2478	0,1370	0,1555	0,1342	0,0656	0,0342
A6	0,0013	0,0013	0,0007	0,0016	0,0045	0,0134	0,0164	0,0220
A7	0,0158	0,0158	0,0070	0,0166	0,0594	0,0268	0,0123	0,0073
A8	0,0252	0,0256	0,0037	0,0257	0,0126	0,0268	0,0615	0,1587
A9	0,1211	0,1214	0,0328	0,1010	0	0,0805	0,1270	0,2148
A10	0,1050	0,1051	0,0991	0,1072	0,0821	0,0671	0,0246	0,0647
A11	0,0039	0,0040	0,0004	0,0050	0,0060	0,0134	0,0164	0,0001
A12	0,0928	0,0931	0,0458	0,0823	0,0536	0,0403	0,1025	0,1684
A13	0,0046	0,0046	0,0015	0,0043	0,0010	0,0013	0,0082	0,0001
A14	0,0030	0,0030	0,0021	0,0052	0,0073	0,0134	0,0123	0,0001
A15	0,0022	0,0022	0,0010	0,0030	0,0066	0,0013	0,0164	0,0001
A16	0,0014	0,0014	0,0371	0,0034	0,0167	0,0268	0,0041	0,0244
A17	0,0054	0,0055	0,0035	0,0061	0,0083	0,0013	0,0123	0,0024
A18	0,0025	0,0025	0,0009	0,0025	0,0101	0,0134	0,0082	0,0001
A19	0,0369	0,0369	0,0911	0,0387	0,0319	0,0268	0,0287	0,0001
A20	0,0169	0,0169	0,0128	0,0224	0,0507	0,0403	0,0246	0,0134
A21	0,0158	0,0160	0,0045	0,0207	0,0150	0,0134	0,0410	0,0037
A22	0,0211	0,0208	0,0065	0,0209	0,0330	0,0671	0,0287	0,0001
A23	0,0067	0,0068	0,0017	0,0090	0,0074	0,0268	0,0492	0,0024
A24	0,0008	0,0008	0,0005	0,0020	0,0048	0,0134	0,0082	0,0073
A25	0,0010	0,0010	0,0011	0,0013	0,0028	0,0013	0,0246	0,0037
A26	0,0122	0,0122	0,0107	0,0150	0,0160	0,0268	0,0205	0,0001
A27	0,0242	0,0242	0,0077	0,0274	0,0217	0,0268	0,0164	0,0001
A28	0,1457	0,1447	0,1331	0,1425	0,1751	0,0671	0,0615	0,0537
A29	0,0021	0,0021	0,0023	0,0020	0,0058	0,0134	0,0164	0,0001
A30	0,0315	0,0315	0,0056	0,0362	0,0306	0,0134	0,0451	0,0001
A31	0,0286	0,0286	0,0225	0,0356	0,0487	0,0268	0,0082	0,0001
A32	0,0941	0,0945	0,1436	0,0636	0,0662	0,0940	0,0533	0,2063

**Adım 2:** Her bir değer için ENTROPİ değeri Eşitlik [2] yardımıyla oluşturulur. Normalize edilmiş değerler ile bu değerlerin logaritmik değerleri çarpılarak toplanır. Bu toplam en son 'k' ENTROPİ katsayısı ile çarpılarak tabloya yerleştirilir. Burada ENTROPİ katsayısı 'k' ele alınan ülke adedinin logaritmik halidir.

**Tablo 5.** Hesaplanmış ENTROPİ Değerleri

K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8
0,7891	0,7897	0,6995	0,8170	0,8244	0,8846	0,9113	0,6194

**Adım 3:** Her bir kriterin ağırlık değeri Eşitlik [3] yardımıyla oluşturulur. Ağırlık değerlerinin hesaplanması için hesaplanan ENTROPİ değerlerinin her biri 1 den çıkarılarak toplanır. Daha sonra hangi kriter isteniyorsa o değer ENTROPİ değeri 1 den çıkarılarak ilk hesaplanan toplama bölünerek ağırlık değeri bulunur.

**Tablo 6.** ENTROPİ Yönteminden Elde Edilen Ağırlıklar

K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	TOPLAM
0,1266	0,1263	0,1805	0,1099	0,1054	0,0693	0,0533	0,2286	1

ENTROPİ yönteminden elde edilen ağırlıklar 0 ve 1 aralığında olmalı ve elde edilen ağırlıkların toplamı 1 değerini vermelidir. ENTROPİ yöntemi sonuçlarına göre; en önemli kriterin ölen kişi sayısı olduğu en önemsiz ise uluslararası havaalanı sayısı kriterinin olduğu görülmektedir. Bu ağırlıklar daha sonra COPRAS yönteminde kullanılacaktır.

#### 4.2. COPRAS Yönteminin Uygulanması

Ülkelerin performanslarının değerlendirilmesinde kullanılan kriter ağırlıkları ENTROPİ yönteminden elde edildikten sonra COPRAS yönteminde kullanılmıştır.

**Adım 1:** COPRAS Yönteminin birinci adımında karar verme matrisi oluşturulur ve Eşitlik [4]'deki gibi gösterilir. Karar matrisi  $m \times n$  'lik  $m$  alternatif  $n$  kriterden oluşan bir tablodur alternatif ve kriterlerin belirlenmesinde ülkelerin 2015 yılındaki verilerine dayanarak gelen yolcu sayısı, giden yolcu sayısı, taşınan yük miktarı, uçuş trafiği, ticari uçak filosu, IATA'ya üye havayolu şirketi sayısı, uluslararası havaalanı sayısı ve ölen kişi sayısı olarak belirlenmiştir. Alternatif ve kriter değerleri Tablo 7 de verilmiştir.

**Tablo 7.** Alternatif Ve Kriter Değerleri

	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8
A1	13.514.913	13.525.025	1.036.245	269.448	168	3	5	1
A2	3.641.753	3.682.294	20.340	58.510	54	2	5	0,1
A3	5.947.459	5.957.220	58.289	129.435	69	1	5	3
A4	14.657.276	14.633.233	191.487	289.291	185	0,1	6	5
A5	102.647.906	102.175.756	4.449.604	1.654.387	1108	10	16	28
A6	1.016.062	1.044.204	13.431	19.173	32	1	4	18
A7	12.422.076	12.447.591	125.213	200.491	423	2	3	6
A8	19.892.007	20.178.929	66.529	310.301	90	2	15	130
A9	95.427.688	95.740.260	588.313	1.219.025	0,1	6	31	176
A10	82.789.285	82.933.668	1.780.163	1.294.592	585	5	6	53
A11	3.079.417	3.117.628	6.934	60.199	43	1	4	0,1
A12	73.153.029	73.393.874	822.177	993.700	382	3	25	138
A13	3.604.679	3.618.084	27.640	51.809	7	0,1	2	0,1
A14	2.389.626	2.390.065	38.457	62.414	52	1	3	0,1
A15	1.736.505	1.745.952	17.729	36.594	47	0,1	4	0,1
A16	1.077.543	1.088.264	665.898	41.098	119	2	1	20
A17	4.288.362	4.353.642	62.647	74.102	59	0,1	3	2
A18	1.995.067	1.995.986	16.021	30.657	72	1	2	0,1
A19	29.109.137	29.131.335	1.636.851	467.618	227	2	7	0,1
A20	13.315.176	13.359.144	230.734	270.354	361	3	6	11
A21	12.472.852	12.584.788	81.506	249.314	107	1	10	3
A22	16.605.866	16.393.468	116.847	252.350	235	5	7	0,1
A23	5.272.261	5.347.859,000	30.080	108.552	53	2	12	2
A24	624.084	622.839	8.839	24.378	34	1	2	6
A25	804.648	814.871	19.992	15.761	20	0,1	6	3
A26	9.629.827	9.658.186	192.823	180.879	114	2	5	0,1
A27	19.103.258	19.093.629	137.957	330.933	155	2	4	0,1
A28	114.822.359	114.129.828	2.391.069	1.720.098	1248	5	15	44
A29	1.631.031	1.633.492	41.128	24.130	41	1	4	0,1
A30	24.846.208	24.824.333	100.104	436.635	218	1	11	4
A31	22.563.888	22.570.337	404.154	429.225	347	2	2	0,1
A32	74.141.419	74.569.340	2.579.150	767.435	472	7	13	169

#### Adım 2: Karar Matrisinin Normalizasyonu

Karar matrisinin normalize edilmesinde sütundaki istenen değer, tüm sütundaki değerlerin toplamına bölünerek normalize işlemi Eşitlik [5] yardımıyla gerçekleştirilir.

**Tablo 8.** COPRAS Yöntemine Göre Normalizellenştirilmiř Matris

	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8
A1	0,0171	0,0171	0,0577	0,0223	0,0236	0,0403	0,0205	0,0012
A2	0,0046	0,0047	0,0011	0,0048	0,0076	0,0268	0,0205	0,0001
A3	0,0075	0,0076	0,0032	0,0107	0,0097	0,0134	0,0205	0,0036
A4	0,0186	0,0186	0,0107	0,0240	0,0260	0,0013	0,0246	0,0061
A5	0,1302	0,1295	0,2478	0,1370	0,1555	0,1342	0,0656	0,0340
A6	0,0013	0,0013	0,0007	0,0016	0,0045	0,0134	0,0164	0,0219
A7	0,0158	0,0158	0,0070	0,0166	0,0594	0,0268	0,0123	0,0073
A8	0,0252	0,0256	0,0037	0,0257	0,0126	0,0268	0,0615	0,1579
A9	0,1211	0,1214	0,0328	0,1010	0	0,0805	0,1270	0,2138
A10	0,1050	0,1051	0,0991	0,1072	0,0821	0,0671	0,0246	0,0644
A11	0,0039	0,0040	0,0004	0,0050	0,0060	0,0134	0,0164	0,0001
A12	0,0928	0,0931	0,0458	0,0823	0,0536	0,0403	0,1025	0,1676
A13	0,0046	0,0046	0,0015	0,0043	0,0010	0,0013	0,0082	0,0001
A14	0,0030	0,0030	0,0021	0,0052	0,0073	0,0134	0,0123	0,0001
A15	0,0022	0,0022	0,0010	0,0030	0,0066	0,0013	0,0164	0,0001
A16	0,0014	0,0014	0,0371	0,0034	0,0167	0,0268	0,0041	0,0243
A17	0,0054	0,0055	0,0035	0,0061	0,0083	0,0013	0,0123	0,0024
A18	0,0025	0,0025	0,0009	0,0025	0,0101	0,0134	0,0082	0,0001
A19	0,0369	0,0369	0,0911	0,0387	0,0319	0,0268	0,0287	0,0001
A20	0,0169	0,0169	0,0128	0,0224	0,0507	0,0403	0,0246	0,0134
A21	0,0158	0,0160	0,0045	0,0207	0,0150	0,0134	0,0410	0,0036
A22	0,0211	0,0208	0,0065	0,0209	0,0330	0,0671	0,0287	0,0001
A23	0,0067	0,0068	0,0017	0,0090	0,0074	0,0268	0,0492	0,0024
A24	0,0008	0,0008	0,0005	0,0020	0,0048	0,0134	0,0082	0,0073
A25	0,0010	0,0010	0,0011	0,0013	0,0028	0,0013	0,0246	0,0036
A26	0,0122	0,0122	0,0107	0,0150	0,0160	0,0268	0,0205	0,0001
A27	0,0242	0,0242	0,0077	0,0274	0,0217	0,0268	0,0164	0,0001
A28	0,1457	0,1447	0,1331	0,1425	0,1751	0,0671	0,0615	0,0534
A29	0,0021	0,0021	0,0023	0,0020	0,0058	0,0134	0,0164	0,0001
A30	0,0315	0,0315	0,0056	0,0362	0,0306	0,0134	0,0451	0,0049
A31	0,0286	0,0286	0,0225	0,0356	0,0487	0,0268	0,0082	0,0001
A32	0,0941	0,0945	0,1436	0,0636	0,0662	0,0940	0,0533	0,2053

**Adım 3:** ENTROPİ yönteminden elde edilen ağırlıklar Eşitlik [6]' daki formül kullanılarak normalize edilmiş karar matrisindeki değerler ile çarpılır ve ağırlıklandırılmış normalize edilmiş karar matrisini oluşturur.

**Tablo 9.** Ağırlıklandırılmış Normalize Edilmiş Karar Matrisi

	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8
A1	0,0022	0,0022	0,0104	0,0025	0,0025	0,0028	0,0011	0,0003
A2	0,0006	0,0006	0,0002	0,0005	0,0008	0,0019	0,0011	0
A3	0,0010	0,0010	0,0006	0,0012	0,0010	0,0009	0,0011	0,0008
A4	0,0024	0,0023	0,0019	0,0026	0,0027	0	0,0013	0,0014
A5	0,0165	0,0164	0,0447	0,0151	0,0164	0,0093	0,0035	0,0078
A6	0,0002	0,0002	0,0001	0,0002	0,0005	0,0009	0,0009	0,0050
A7	0,0020	0,0020	0,0013	0,0018	0,0063	0,0019	0,0007	0,0017
A8	0,0032	0,0032	0,0007	0,0028	0,0013	0,0019	0,0033	0,0361
A9	0,0153	0,0153	0,0059	0,0111	0,0000	0,0056	0,0068	0,0489
A10	0,0133	0,0133	0,0179	0,0118	0,0087	0,0047	0,0013	0,0147
A11	0,0005	0,0005	0,0001	0,0005	0,0006	0,0009	0,0009	0
A12	0,0118	0,0118	0,0083	0,0090	0,0057	0,0028	0,0055	0,0383
A13	0,0006	0,0006	0,0003	0,0005	0,0001	0	0,0004	0
A14	0,0004	0,0004	0,0004	0,0006	0,0008	0,0009	0,0007	0

A15	0,0003	0,0003	0,0002	0,0003	0,0007	0	0,0009	0
A16	0,0002	0,0002	0,0067	0,0004	0,0018	0,0019	0,0002	0,0056
A17	0,0007	0,0007	0,0006	0,0007	0,0009	0	0,0007	0,0006
A18	0,0003	0,0003	0,0002	0,0003	0,0011	0,0009	0,0004	0
A19	0,0047	0,0047	0,0165	0,0043	0,0034	0,0019	0,0015	0
A20	0,0021	0,0021	0,0023	0,0025	0,0053	0,0028	0,0013	0,0031
A21	0,0020	0,0020	0,0008	0,0023	0,0016	0,0009	0,0022	0,0008
A22	0,0027	0,0026	0,0012	0,0023	0,0035	0,0047	0,0015	0
A23	0,0008	0,0009	0,0003	0,0010	0,0008	0,0019	0,0026	0,0006
A24	0,0001	0,0001	0,0001	0,0002	0,0005	0,0009	0,0004	0,0017
A25	0,0001	0,0001	0,0002	0,0001	0,0003	0	0,0013	0,0008
A26	0,0015	0,0015	0,0019	0,0016	0,0017	0,0019	0,0011	0
A27	0,0031	0,0031	0,0014	0,0030	0,0023	0,0019	0,0009	0
A28	0,0184	0,0183	0,0240	0,0157	0,0185	0,0047	0,0033	0,0122
A29	0,0003	0,0003	0,0004	0,0002	0,0006	0,0009	0,0009	0
A30	0,0040	0,0040	0,0010	0,0040	0,0032	0,0009	0,0024	0,0011
A31	0,0036	0,0036	0,0041	0,0039	0,0051	0,0019	0,0004	0
A32	0,0119	0,0119	0,0259	0,0070	0,0070	0,0065	0,0028	0,0469

**Adım 4. 5. 6. ve 7:** Bu aşamada Eşitlik [7], [8], [9] ve [10] yardımı ile  $S_j^+$ ,  $S_j^-$ ,  $Q_i$  ve  $Q_{max}$  değerleri elde edilmiştir. Her bir alternatifin yüzdelik değeri olan  $P_i$ , Eşitlik [11] yardımıyla bulunarak Tablo 10'da verilmiştir.

**Tablo 10.**  $S_j^+$  ve  $S_j^-$ ,  $Q_i$  ve  $P_i$  Değerleri

	$S_j^+$	$S_j^-$	$Q_i$	$P_i$
A1	0,0236	0,0003	0,0844	68,0923
A2	0,0057	0	0,0058	4,6747
A3	0,0067	0,0008	0,0270	21,7773
A4	0,0134	0,0014	0,0256	20,6205
A5	0,1218	0,0077	0,1240	100,0000
A6	0,0029	0,0050	0,0063	5,0793
A7	0,0158	0,0017	0,0260	20,9601
A8	0,0164	0,0358	0,0169	13,5944
A9	0,0600	0,0485	0,0604	48,6889
A10	0,0709	0,0146	0,0720	58,0855
A11	0,0041	0	0,0041	3,3175
A12	0,0547	0,0380	0,0552	44,4838
A13	0,0025	0	0,0024	1,9667
A14	0,0041	0	0,0041	3,3371
A15	0,0027	0	0,0026	2,1196
A16	0,0113	0,0055	0,0143	11,5294
A17	0,0043	0,0006	0,0347	28,0179
A18	0,0035	0	0,0036	2,8843
A19	0,0368	0	0,0368	29,6844
A20	0,0185	0,0030	0,0240	19,3822
A21	0,0118	0,0008	0,0321	25,8811
A22	0,0184	0	0,0187	15,1120
A23	0,0083	0,0006	0,0387	31,2014
A24	0,0024	0,0017	0,0125	10,1003
A25	0,0023	0,0008	0,0226	18,2180
A26	0,0113	0	0,0114	9,2168
A27	0,0156	0	0,0156	12,6197
A28	0,1028	0,0121	0,1042	84,0254
A29	0,0036	0	0,0036	2,9281
A30	0,0195	0,0011	0,0347	28,0016
A31	0,0226	0	0,0227	18,3125
A32	0,0731	0,0465	0,0735	59,2385
<b>TOPLAM</b>		0,2263		

**Tablo 11.** COPRAS Yöntemine Göre Ülkelerin Sıralanmış Performansları

Sıralama	Ülkeler	Pi Değerleri	Sıralama	Ülkeler	Pi Değerleri
1	ALMANYA	100,0000	17	İSVİÇRE	18,3125
2	BİRLEŞİK KRALLIK	84,0254	18	SLOVAKYA	18,2180
3	BELÇİKA	68,0923	19	PORTEKİZ	15,1120
4	TÜRKİYE	59,2385	20	YUNANİSTAN	13,5944
5	FRANSA	58,0855	21	İSVEÇ	12,6197
6	İSPANYA	48,6889	22	LÜKSEMBURG	11,5294
7	İTALYA	44,4838	23	SLOVENYA	10,1003
8	ROMANYA	31,2014	24	FİNLANDİYA	9,2168
9	HOLLANDA	29,6844	25	ESTONYA	5,0793
10	MACARİSTAN	28,0179	26	BULGARİSTAN	4,6747
11	NORVEÇ	28,0016	27	LETONYA	3,3371
12	POLONYA	25,8811	28	HIRVATİSTAN	3,3175
13	ÇEK CUMHURİYETİ	21,7773	29	İZLANDA	2,9281
14	İRLANDA	20,9601	30	MALTA	2,8843
15	DANİMARKA	20,6205	31	LİTVANYA	2,1196
16	AVUSTURYA	19,3822	32	KIBRIS	1,9667

## 5. SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Havayolu taşımacılığı sektöründe görülen serbest piyasa eğilimi tüm dünyada görülmektedir. Günümüzde gerek insanların daha çok kazanması gerekse ülkeler arası etkileşimin artması havayolu ulaşımı talebini artırarak sektörün büyüme oranını hızlandırmıştır.

Havayolu taşımacılığı, kısa sürede çok hızlı teknolojik ve yapısal değişiklikler gösteren bir sektördür. Bir yandan geniş kapasiteli, yakıt tasarrufu sağlayan, düşük gürültü ve emisyon seviyelerine sahip uçakların geliştirilmesinin; havayolu şirketlerinin faaliyetleri, yönetimi, hizmet kalitesi ve kapsamı üzerinde büyük ölçüde etkisi olurken diğer yandan serbestleşme, özelleştirme, sektörün daha ticari bir yapıya dönüştürülmesi ve işbirliklerinin oluşması sektörün yapısını değiştirmiş ve sektörü tüketicilerin hakim olduğu bir pazara dönüştürmüştür. Kısa sürede ortaya çıkan bu hızlı büyüme karşısında planlamanın yapılabilmesi, hizmet kalitesinin düşürülmemesi, uçuş sayısının ve noktalarının artırılması için talebin belirlenmesi büyük önem taşımaktadır (Vizyon 2023, Ulaştırma ve Turizm Paneli, Ankara 2003: 8, <http://www.utikad.org.tr/db/files/tubitak%20ulastirma%20ve%20turizm%20paneli.pdf>, erişim tarihi: 01.03.2017).

Türkiye’de havayolu taşımacılığı 14.10.1983 tarihinde kabul edilen 2920 Sayılı Sivil Havacılık Kanunu’nun yürürlüğe girmesiyle birlikte, özellikle 1980’lerin sonuna doğru önemli gelişmeler göstermiştir. Yine aynı zamanlarda turizm sektöründe de gerçekleşen büyüme havayolu taşımacılığı sektörünü olumlu yönde etkilemiştir. 2007-2011 yılları arasındaki iç ve dış hatlardaki yolcu trafiği 2,5 kat artış göstermiştir. 1960’ lar da 713.000 adet yolcu taşınırken bu rakam günümüzde 166.000.000 adet yolcu sayısına ulaşmıştır ([www.ubak.gov.tr](http://www.ubak.gov.tr), 2016). Günümüzde havaalanı sayısı ise 60 civarındadır. Türkiye Avrupa havayolu taşımacılığında önemli bir konuma sahiptir. Bilindiği üzere 20 Mayıs 1933’ de temelleri atılan THY (Türk Hava Yolları) son yıllarda havayolu ulaşımında iyi bir marka olarak karşımıza çıkmaktadır. 2011-2015 yılları arasında Avrupa’nın en iyi havayolu şirketi olarak ödül alması Türkiye’ nin bu sektörde önemli bir yere sahip olduğunu doğrular niteliktedir. Bu çalışmada Avrupa Birliği ülkeleri ve Türkiye’ nin de içinde bulunduğu 32 önemli ülkenin ÇKKV yöntemleri ile performans değerlendirmesi yapılmıştır.

Çalışmanın temel amacı Çok Kriterli Karar Verme Yöntemleri olan ENTROPİ ve COPRAS yöntemleri ile belirlenen kriterler doğrultusunda havayolu ulaşımını ülkeler bazında performans değerlemesi yapmak ve Türkiye’nin sıralamasının bilinmesini sağlamaktır. Çalışmada 2015 yılı Eurostat verilerinden elde edilen ülkeler kullanılmıştır. Uygulamada alanında uzman kişiler tarafından 8 adet kriter belirlenmiş ve kriterler ENTROPİ yöntemi ile ağırlıklandırılmıştır. Elde edilen kriter ağırlıkları COPRAS yöntemi ile çözümlenmiştir.

Çalışma sonucunda COPRAS yönteminden elde edilen sonuçlara göre Almanya, Birleşik Krallık, Belçika, Türkiye ve Fransa ilk beş sıralamasında yer almaktadır. Burada adı geçen ülkelerin diğer ülkelere göre önde

olmasının sebebi kriter ağırlıklarındır. Taşınan yük miktarı ve gelen-giden yolcu sayısı bakımından diğer ülkelere göre yüksek ve ölen kişi sayısı kriteri açısından düşük değerlere sahip oldukları için kullanılan karar verme yöntemlerine göre ilk sıralamalarda yer almışlardır. Sıralamada alt sıralarda yer alan ülkelerin taşınan yük miktarı, gelen-giden yolcu sayısı gibi kriterlerinin değerlerinin diğer ülkelere göre daha düşük düzeyde olması, sıralamada alt sıralarda yer almalarında etkili olmuştur.

Çalışmada COPRAS yöntemine göre yapılan sıralamalarda Türkiye 4. sırayı elde etmiştir. Gelen-giden yolcu sayıları, taşınan yük miktarları ve toplam iniş-kalkış sayıları kriterlerinde Türkiye alt sırada yer alan ülkelere göre üstün konumdadır. Elde edilen sıralamalarda da görüldüğü gibi Türkiye havayolu ulaşımında pek çok Avrupa Birliği ülkesinden daha iyi bir performans sergilemektedir. Türkiye'nin gerek havayolu ulaşımında ülkeler içindeki konumunun belli olması gerekse Avrupa Birliği üyesi olma yolundaki sürece katkı sağlaması açısından çalışma önem arz etmektedir.

## KAYNAKÇA

- Aksoy, E., Ömürbek, N. ve Karaatlı, M., (2015). "Ahp Temelli Multimoora Ve Copras Yöntemi İle Türkiye Kömür İşletmeleri'nin Performans Değerlendirmesi", Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 33 (4), 1-28.
- Aytaç, M. ve Gürsakal, N. (2015). Karar Verme, Bursa: Dora Basım Yayın Dağıtım A.Ş.
- Bostancı, S.H., Ocağcı, M. ve Şekerci, S. (2006). "Kentsel Silüetin Çeşitlilik Açısından Değerlendirilmesinde Entropi Yaklaşımı", Journal of İstanbul Kültür University, 2006/2, 83-95.
- Chen, T., Jin, Y., Qiu, X. and Chen, X. (2014). "A Hybrid Fuzzy Evaluation Method For Safety Assessment Of Food-Waste Feed Based on Entropy and The Analytic Hierarchy Process Methods", Expert Systems with Applications, 41 (16), 7328-7337.
- Chen W., Feng D. and Chu X. (2015). "Study Of Poverty Alleviation Effects For Chinese Fourteen Contiguous Destitute Areas Based on Entropy Method", International Journal of Economics and Finance, 7(4), 89-98.
- Çınar, Y. (2004). "Çok Nitelikli Karar Verme ve Bankaların Mali Performanslarının Değerlendirilmesi Örneği", Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Das, M.C., Sarkar, B. and Ray, S., (2012). "A Framework To Measure Relative Performance Of Indian Technical Institutions using Integrated Fuzzy AHP and COPRAS Methodology", Socio- Economic Planning Sciences, 46 (3), 230-241.
- Gabrijela P., Dragiša S. and Sanja S., (2012). "Investment Project Selection By Applying Copras Method And Imprecise Data", Serbian Journal of Management, 7 (2), 257-269.
- Kaklauskas, A., Zavadskas, E.K., Naimaviciene, J., Krutinis, M., Plakys, V. and Venskus, D., (2010). "Model for a Complex Analysis of Intelligent Built Environment", Automation in Construction, 19 (3), 326-340.
- Kaklauskas, A., Zavadskas, E.K., Raslanas, S., Ginevicius, R., Komka, A. and Malinauskas, P., (2006). "Selection of Low-E Windows in Retrofit of Public Buildings By Applying Multiple Criteria Method COPRAS: A Lithuanian Case", Energy and Buildings, 38 (5), 454-462.
- Lee, P.T.W., Lin, C.W. and Shm, S.H., (2012). "A Comparative Study on Financial Positions of Shipping Companies in Taiwan and Korea Using Entropy and Grey Relation Analysis", Expert Systems with Applications 39 (59), 5649-5657.
- Marty, S.R., Chatterjee, P. and Chakraborty, S., (2012). "Cutting Tool Material Selection Using Grey Complex Proportional Assessment Method", Materials And Design, 36, 372-378.
- Organ A. ve Katrancı A., (2016). "Kırılgan Sekizli Olarak Adlandırılan Ülkelerin Yaşanılabilirlik Düzeyinin Çok Kriterli Karar Verme Teknikleri İle Değerlendirilmesi", Balkan Sosyal Bilimler Dergisi, Aralık 16, 73-90.
- Özdağoğlu, A., (2013). "İmalat İşletmeleri İçin Eksantrik Pres Alternatiflerinin COPRAS Yöntemi İle Karşılaştırılması", Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Elektronik Dergisi, 4 (8), 1-22.

Shemshadi, A., Shirazi, H., Toreihi, M. and Tarokh M.J. (2011). “A Fuzzy Vikor Method For Supplier Selection Based on Entropy Measure for Objective Weighting”, *Expert Systems with Applications*, 38 (10), 12160-12167.

Vizyon 2023, Ulaştırma ve Turizm Paneli, Ankara 2003: 8, <http://www.utikad.org.tr/db/files/tubitak%20ulastirma%20ve%20turizm%20paneli.pdf>, erişim tarihi: 01.03.2017

Wang, T.C. and Lee, H.D. (2009). “Developing A Fuzzy TOPSIS Approach Based on Subjective Weights and Objective Weights”, *Expert Systems with Applications*, 36 (5), 8980–8985.

[www.ubak.gov.tr](http://www.ubak.gov.tr)

Zavadskas, E.K., Kaklauskas, A., Turskis, Z. and Tamosaitiene, J. (2008). “Contractor Selection Multi-Attribute Model Applying Copras Method With Grey Interval Numbers”, *International Conference 20th EURO Mini Conference*, 20-23 May 2008, Neringa-Lithuania, 241-247.

Zhang Y., Chen J., Chen Z. and Nie Z. (2015). “Improving Assessment Of Groundwater Sustainability With Analytic Hierarchy Process and information Entropy Method: A Case Study of The Hohhot Plain, China”, *Environment Earth Science*, 73 (5), 2353-2363.

## REKREATİF FAALİYET KATILIM ALANLARINA GÖRE BİREYLERİN ÖFKE İFADE TARZLARININ NEGATİF-POZİTİF DUYGULANIM VE YAŞAM DOYUMLARI ÜZERİNDEKİ ETKİSİ

### THE IMPACT OF INDIVIDUALS' ANGER EXPRESSION STYLES ON NEGATIVE-POSITIVE AFFECT AND LIFE SATISFACTION ACCORDING RECREATIVE ACTIVITY PARTICIPATION AREAS

Yrd. Doç. Dr. Gülseren YURCU<sup>1</sup>

#### ÖZ

Rekreatif faaliyetler bireylerin olumsuz duygularının değiştirilmesi ve kontrol edilmesinde oldukça önemlidir. Bireyin yaşantısında sonuçları ile olumsuz bir duygu olan öfkenin yıkıcı etkilerinin rekreatif faaliyetler ile azaltılabileceği ve bireyin iyilik halinin yükseltileceğine inanılmaktadır. Araştırmanın amacı, öfke ifade tarzlarının negatif-pozitif duygulanım ve yaşam doyumu üzerindeki etkisini ortaya çıkarmaktır. Araştırmada veri toplamak için Sürekli Öfke ve Öfke Tarzı, Pozitif ve Negatif Duygulanım (PANAS) ve Yaşam Doyumu ölçekleri kullanılmış ve anket formu 658 bireye uygulanmıştır. Verilerin analizinde tanımlayıcı istatistiklerin yanı sıra, parametrik testler kullanılmıştır (t testi, ANOVA, Pearson korelasyon katsayısı, basit doğrusal regresyon). Veri analizi sonucunda, katılımcıların yaşam doyumu algılarında yaşa, medeni duruma göre farklılık oluşmamış, eğitim durumu, cinsiyet, rekreatif faaliyet katılım alanlarına göre farklılık oluşmuştur. Aynı zamanda, katılımcıların rekreatif faaliyet katılım alanlarına göre öfke duygulanımlarında farklılık oluşmuştur. Ayrıca, öfke kontrolü boyutu yaşam doyumunu pozitif etkilemiş, öfke yaşam doyum düzeyini %9, negatif duygulanım düzeyini %21 açıklamaktadır.

**Anahtar Kelimeler:** Rekreatif Faaliyet, Öfke, Negatif-Pozitif Duygulanım, Yaşam Doyumu.

**JEL Sınıflandırma Kodları:** I19, I31, Z30.

#### ABSTRACT

Recreational activities are very important in changing and controlling the negative feelings of individuals. The destructive effects of the anger, which is a negative feeling with the results of the individual's experience, is believed to be reduced by recreational activities and to increase the well-being of the individual. The purpose of the study is to reveal the effects of anger expression styles on negative-positive affect and life satisfaction. To collect data in the survey The State-Trait Anger Scale (STAS), Positive and Negative Affect (PANAS) and Life Satisfaction scales were used and the questionnaire was applied to 658 individuals. In the analysis of the data, descriptive statistics as well as parametric tests were used (t test, ANOVA, Pearson correlation coefficient, simple linear regression). As a result of the data analysis, participants' perception of life satisfaction differences didn't occur according to age, marital status, difference has occurred according to education status, gender, recreational activity participation areas. At the same time, Participants perception of anger difference has occurred according to recreational activity participation areas. Further, anger control dimension affects life satisfaction positively, anger explains life satisfaction level 9%, negative affect level 21%.

**Keywords:** Recreative Activity, Anger, Negative-Positive Affect, Life Satisfaction.

**JEL Classification Codes:** I19, I31, Z30.

<sup>1</sup> Akdeniz Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Rekreasyon Yönetimi Bölümü, gulserenyurcu@akdeniz.edu.tr



## 1. GİRİŞ

Bireylerin günlük hayatlarında karşılaştıkları her türlü negatif duygulanım iyilik hallerinde düşüşe sebep olmaktadır. Bireylerin iyilik hallerinin korunmasına ve sürdürülebilirliğine yönelik Lyubomirsky, Sheldon ve Schkade'in (2005) modellerinde öznel iyilik hali ile ilgili değişkenler üç grupta değerlendirilmiştir. Birinci grup olan yaşam koşulları (yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, yaşanılan yer, ekonomik durum) öznel iyi oluşu %10 oranında; ikinci grup olan amaçlı yaşam etkinlikleri (yaşam amaçları belirleme ve bu amaçlara ulaşma, dinin gereklerini yerine getirme, iyilik yapma ve yardım etme, affedicilik gibi bilişsel ve davranışsal etkinlikler) %40 oranında; üçüncü grup olan genetik özellikler ve kişilik ise %50 oranında etkilemektedir. Bu modele göre bireylerin iyilik hallerinin korunması ve artırılmasında amaçlı yaşam etkinlikleri önemli bir oranı temsil etmektedir. Negatif-pozitif duygulanım ve yaşam doyumu iyilik halinin önemli bileşenleridir. Bireylerin bu bileşenlere olan algılamalarının toplamı iyilik hallerinin göstergesi olarak kabul edilmektedir. Rekreatif faaliyetler bireylerin yaşam doyum düzeylerinin artırılması ve korunmasında olumlu katkılar sunmaktadır. Ancak, bireylerin özellikle boş zamanlarında tercih edecekleri rekreatif faaliyetlerin seçiminde dikkatli olmaları gerekmektedir. Bireylerin farkında veya farkında olmadan seçecekleri atipik rekreatif faaliyetler (alkol, sigara vb.) onların fizyolojik, sosyolojik ve psikolojik iyilik hallerinde olumsuz sonuçlar ortaya çıkaracaktır. Rekreatif faaliyetler bilinçli bir şekilde seçilip gerçekleştirildiğinde bireylerin fizyolojik olarak iyileştirilmesi, entelektüel gelişimlerinin sağlanması, sosyal ilişkilerinin geliştirilmesi, ruh hallerinin iyileştirilmesi ve mutluluk düzeylerinin artırılması söz konusudur.

Bireylerin günlük yaşam koşulları içerisinde negatif duygulanımlarının en önemli göstergelerinden birisi öfkedir. Öfke bireylerin hayatında olumsuz bir duygudur ve iyilik hallerini de olumsuz etkilemektedir. Bireylerin rekreatif faaliyetler aracılığıyla belli bir akış içerisinde negatif duygulanımlarından uzaklaşmaları, öfkelerini kontrol etme ve gidermeleri iyilik hallerinde pozitif yönde gelişime sebep olacaktır. Araştırmada ilgili literatür doğrultusunda bireylerin iyilik hallerine olumlu katkı yapacak rekreatif faaliyetlerde öfke ifade tarzlarının negatif duygulanım ve yaşam doyumları üzerindeki etkileri ve rekreatif faaliyet katılım alanlarına göre öfke ve yaşam doyumu değişkenlerindeki değişimler incelenecektir. Araştırmanın amacı, değiştirilebilir ve kontrol edilebilir olduğu düşünülen öfke duygulanımının, rekreatif faaliyet alanlarına göre bireylerdeki gözlenme durumu, demografik değişkenlere göre farklılıkları ve öfke ifade tarzlarının negatif-pozitif duygulanım ve yaşam doyumu üzerindeki etkisini ortaya koymaktır. Elde edilecek sonuçların, rekreatif faaliyet yönlendirilmesinde etkili olacağı düşünülmektedir.

## 2. LİTERATÜR TARAMASI

### 2.1. Öfke

Bireylerde öfke, kaygı, depresyon, endişe psikolojik problem ve iyilik halinin en önemli göstergeleridir. Duygular davranışları motive etmekte, sağlık ve psikolojik iyilik hali üzerinde belirgin şekilde etkilemektedirler (Spielberger ve Reheiser,2009:271). Öfke olumsuz bir duygu durumudur ve bireylerin negatif duygu durumlarının göstergesi olarak belirtilmektedir. Öfkeyi, Biagio (1989) gerçek veya varsanılan bir engellenme, tehdit veya haksızlık karşısında oluşan bilişlerle ilgili ve kişiyi rahatsız edici uyarıcıları ortadan kaldırmaya yönelten, güçlü bir duygu, Spielberger ve arkadaşları (1991) öfkeyi, basit bir "sinirlilik" veya "kızgınlık" halinden, yoğun "hiddet" durumuna kadar değişen dereceli bir duygusal durum, olarak tanımlamakta, Törestad (1990) öfkenin planlanarak ortaya çıkan bir durum olmadığını, çoğunlukla, engellenme, haksızlığa uğrama, eleştirilme, küçümsenme gibi durumlarda oluştuğunu belirtmektedir (Balkaya ve Şahin,2003:193).Öfkeye eşlik eden fizyolojik belirtiler, kas geriliminin artması, kaşların çatılması, dişlerin gıcırdatılması, ters ters bakma, yumrukları sıkma, yüzün kızarması, titreme hissi (özellikle el ve ayakta), uyuşma hissi, tıkanma hissi (nefes almakta zorluk), vücutun çeşitli bölgelerinde seyirmeler olması, terleme, kontrol kaybı, sıcaklık hissi, burundan soluma, dudakları ısırma, beynin zonklaması, baş ağrısı ve hareketlerin hızlanması gibi tepkilerdir ( Balkaya ve Şahin,2003:193).

Öfke ifade tarzları bireylere göre farklılaşmakla birlikte, öfke ifade tarzları içe yönelik öfke, dışa yönelik öfke ve kontrol edilen öfke olmak üzere üç boyutludur (Spielberger vd.,1983). İçe yönelik öfke, öfke yaratan düşünce ve duyguları bastırma eğilimini; dışa yönelik öfke, çevredeki insanlara veya nesnelere yönelik saldırgan davranışlar gösterme eğilimini; kontrol edilen öfke ise, öfke yaşantısını veya öfkenin ifade edilmesini kontrol edebilme yeteneğini yansıtmaktadır (Keskin vd, 2011:200).İçe yönelik öfke bireyin özellikle psikolojik ve fizyolojik iyilik halini olumsuz etkilerken, dışa yönelik öfke sosya iyilik halini olumsuz etkilemektedir. Öfke duygusunun

kontrol edildiğinde , insana enerji veren, insanı harekete geçiren olumlu bir duygu olduğu, günlük hayatta duygularını ve öfkelerini kontrol edebilen insanların daha başarılı olduğu ifade edilmektedir (Kısaç,2005:72). Versella ve diğerleri (2016) sosyal kaygı bozukluğu olan bireylerde, öfke ifadesini bastırma eğiliminin arttığıveöfke ifadelerini uygun bir şekilde kontrol etme becerilerinin azaldığı, Keskin ve diğerleri (2011),tıbbi sekreterlerin sürekli öfke düzeylerinin yüksek olduğunu, sürekli öfkenin erkeklerde ve boşanmışlarda daha fazla, öfkeyi dışa yansıtma eğitim düzeyi yüksek olanlarda daha yüksek olduğu, Doğan ve diğerleri (2010)turizm çalışanlarına yönelik çalışmalarında ise, kadın çalışanların genel öfke düzeylerinin erkek çalışanlara göre daha yüksek, yaşlı çalışanların gençlere oranlara öfkelerini daha kolay kontrol edebildikleri, yöneticileri kadın olan çalışanların genel öfke düzeylerinin yöneticileri erkek olan çalışanlara göre daha yüksek olduğu, sonuçlarına ulaşmışlardır.

## 2.2. Negatif, Pozitif Duygulanım

Negatif, pozitif duygulanım ve yaşam doyumu öznel iyilik halinin önemli bileşenleridir. Öznel iyi oluş, olumlu duygulanım, olumsuz duygulanım ve yaşam doyumu olmak üzere üç boyutlu bir yapı göstermektedir (Deiner, 1984; Andrews ve Whitney, 1976). Olumlu duygulanım, güven, ilgi, ümit, heyecan, gurur, neşe gibi duyguları; olumsuz duygulanım ise öfke, nefret, suçluluk, üzüntü gibi olumsuz duyguları içermektedir. Yaşam doyumu boyutu ise, öznel iyi oluşun bilişsel bileşenidir. Bireyin çeşitli yaşam alanlarındaki doyumuna ilişkin değerlendirmelerini yansıtmaktadır (Myers ve Deiner 1995). Pozitif duygulanım bireyin mutluluk, sevinç, coşku, heyecan, memnuniyet, gurur, sevgi duygularını, negatif duygulanım, Suçluluk ve utanç, melankoli, kaygı, öfke, stres, depresyon, kin duygularını, yaşam doyumu, yaşamı değiştirme isteği, şimdiki, geçmişteki, gelecekteki hayatından memnuniyet ve başkalarının hayatını önemseme duygularını ifade etmektedir (Diener vd., 1999:277).Pozitif duygulanım, bireyin hevesli, uyanık, hareketli hissetme eğilimidir. Yüksek pozitif duygulanım, yüksek enerji, bütünüyle odaklanma ve yaşamdan zevk alma durumuyken, düşük pozitif duygulanım, üzüntü ve atalet durumuyla tanımlanmakta, negatif duygulanım, öznel sıkıntı ve yaşamdan zevk alamama halidir. Yüksek negatif duygulanım durumu, kızgınlık, küçük görme, iğrenme, korku, suçluluk gibi olumsuz ruh hallerinin daha çok görüldüğü bir durumdur. Düşük negatif duygulanım ise sakinlik ve dinginlik ile ifade edilebilir (Watson, Clark ve Tellegen, 1988).

## 2.3. Yaşam Doyumu

Yaşam doyumu bir bireyin kendi belirlediği kriterlere uygun bir biçimde bireyin tüm yaşamını pozitif değerlendirmesi olarak tanımlanmaktadır (Diener, Emmons, Larsen ve Griffin,1985; Veenhoven, 1996). Veenhoven (1996) yaşam doyumunu bir bütün olarak yaşamın bütün kalitesinin, pozitif olarak gelişiminin derecesi olarak tanımlarken, yaşam doyumunun belirleyicilerini yaşamda ki değişimler (toplumun kalitesi, toplumdaki yeri, kişisel yetenekleri), yaşam olaylarının gidişatı, tecrübeli olmak (hazsal tecrübenin işlevi, sevmek ya da sevmemek, duyguların içsel üretimi, hoşlanma kapasitesi), gelişimin içsel ilerlemesi (hesap etme ya da sonuç çıkarma, duyguların temelindeki anlamlar, yaşam alanı ve bütünüünün gelişimindeki farklar), yaşam doyumu ve doyum alanı arasındaki ilişkiyi ifade etmektedir. Yaşam doyumu pozitif duygulanım ile pozitif, negatif duygulanım ile negatif ilişkilidir (Deniz vd.,2012:435; Uğurlu, 2013:500; Telef,2015:55).Yenihan ve diğerleri (2016) çalışmalarında, AVM çalışanlarının yaşam doyumu algılarının, cinsiyetlerine göre farklılaşmadığı, yaş, medeni durum, eğitim durumu ve gelir durumuna göre farklılaştığı, Dost (2007) ise üniversite öğrencilerinde cinsiyet değişkenine göre kızların yaşam doyumu algılarının erkeklere göre daha yüksek olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Ardahan ve Mert'in (2014) çalışmasında bireyin cinsiyetinin erkek olması, yüksek gelire sahip olması, özel sektör çalışması olması, serbest meslek erbabı olması veya öğrenci olması rekreasyonel doğa sporlarına katılma şansını arttırmakta, yaş, yaşam doyumu, ekolojik krize inanma, doğanın üstünlüğünü destekleme düzeyi ve pozitif duygusal yönetime sahip olma düzeyi arttıkça da bireylerin rekreasyonel doğa sporlarına yapmaya daha eğilimli oldukları, insanın üstünlüğünü destekleme düzeyi, duyguları olumlu kullanma düzeyi arttıkça ve gelir azaldıkça bireylerin rekreasyonel doğa sporlarına katılma ihtimalinin azaldığı tespit edilmiştir.

## 2.4. Öfke, Negatif-Pozitif Duygulanım ve Yaşam Doyumu İlişkisi

Öfke, negatif-pozitif duygulanım ve yaşam doyumu ile ilgili literatürde öfke ve yaşam doyumu ilişkisine yönelik çalışmalarda, Eroğul ve Türk (2013:1431), öfkenin yaşam doyumu ile negatif ilişkili olduğu, Gürbüz (2008), öfke denetimi eğitimin sonunda deney grubundaki öğrencilerin sürekli öfke, öfke içte, öfke dışta, öfke düzeylerinde anlamlı bir azalma olduğu, öfke kontrol ve yaşam doyumlarında anlamlı düzeyde arttığı, Akutsu ve diğerleri (2016) içe ( $\beta$  -,33) ve dışa ( $\beta$  -,03) yönelik öfkenin yaşam doyumunu negatif etkilediği, öfke kontrolün

( $\beta$  ,05) ise pozitif etkilediği, Chung ve Kim (2017), yetişkin ve genç annelerde öfke duygulanımının yaşam doyumunu değişkenliğinin %10'unu yordadığı, yetişkin annelerde öfke yönetimi yaşam doyumuyla pozitif, öfkenin bastırılması negatif ilişkili, sonuçlarına ulaşmıştır,

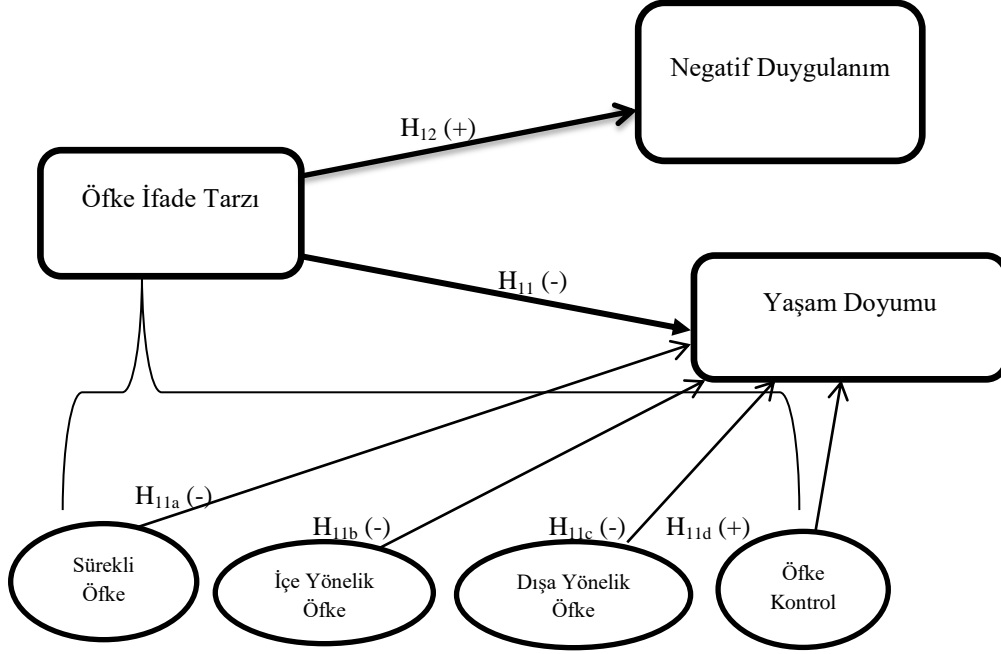
Doğan ve arkadaşları (2001: 26) bireyin bir tehlike ya da engellenmeyle karşılaştığında yaşadığı çaresizlik, güçsüzlük ve yetersizliğin yarattığı kaygı ve buna bağlı olarak gelişen hoşnutsuzluk, kızgınlık ve şiddete kadar değişik uzantıları olabilen duygu (Doğan vd.,2010:281) olarak tanımlamaktadırlar. Öfke, sürekli ya da şiddetli olduğunda ise yıkıcı hale gelerek, bulunduğu kişide düşük benlik saygısına, kişilerarası ve aile içi çatışmalara, sözel ve fiziksel saldırılara ve iş yaşamı ile ilgili uyumsuzluklara neden olabilmektedir (Balkaya ve Şahin,2003 ). Dışa yönelik öfkenin depresif semptomlar ve şiddet davranışları ile ilişkili olduğu belirtilmektedir (Azevedo vd.,2010:232). Öfke duygulanımına yönelik psikoanalitik yaklaşım saldırganlık ve kızgınlık gibi davranışların doğuştan gelen bir dürtü, sosyal öğrenme yaklaşımı ise öfke ve saldırganlığın gözlemsel öğrenme, taklit, özdeşleşme, kopyalama ve model alma yoluyla öğrenildiğini vurgulamaktadır (Yöndem ve Bıçak, 2008:4). Bireyler için önemli olan öfke duygulanımı oluşuktan sonra değil oluşmadan önce sebeplerin bilinmesi oldukça önemlidir. Günümüzde bireylerin negatif duygulanım oranı çeşitli sebeplere (işsizlik, ailevi problemler, ekonomik durum vb.) bağlı olarak oldukça yüksektir. Bireylerin olumsuz duygularla yüzleşebilmeleri ve üstesinden gelebilmeleri için sosyal ve bireysel desteğe, mental ve duygusal sakinliğe ihtiyaçları vardır. Rekreatif faaliyetler insan aktivitelerinin en az kısıtlandığı alanlardır ve kişiye azami ölçüde seçim yapma özgürlüğü sunmaktadır. Boş zaman, zorunlu görevlerin dışında özgürce seçilmiş, anlamlı ve eğlenceli bir faaliyet olarak tanımlanır ve bireylerin boş zamanlarında serbestçe seçtikleri etkinlik boş zamanlarını ve sağlıkları üzerinde artan kontrol hissi nedeniyle stresle baş etmeyi geliştirmektedir. Boş zaman aynı zamanda bireylerin kendilerinin belirlediği ve kendine özgü motivasyona dayanan etkinliklerle meşgul olurken belirli bir akış içerisinde sadece o etkinliğe konsantre olma fırsatı sunmaktadır(Kim, McKenzie,2014:2574). Rekreatif faaliyetleri ile bireylerin olumsuz sağlık koşulları düzeltilebileceği gibi oluşabilecek problemlerin önlenmesinde proaktiflik bir özellik göstermektedir (Leversen vd.,2012). Bireylerin özellikle boş zamanlarında arzu ettikleri faaliyetlerle uğraşmaları iyilik hallerini (fizyolojik, psikolojik ve sosyolojik) pozitif yönde etkilemektedir. Kişiler boş zaman aktiviteleri ile belli bir akış içerisindeyken (Csikszentmihalyi, 1990) kendilerini daha mutlu, davranışlarında daha özgür hissetmekte, seçimlerinde kendi özgür iradelerini kullanabilmektedirler. Bireyin yaşam doyumunun etkinlikleriyle ilişkili olduğuna dayanan “aktivite teorisi” (activity theory) mutluluğun bireyin kendi etkinliklerinden kaynaklandığını kabul etmektedir (Diener, 1984). Rekreatif faaliyetler, sadece kısa ve geçici olarak o andaki yaşam kalitesini artırmamakta, aynı zamanda duygusal yapıyı uzun dönemde pozitif etkilemektedir (Manell, 1999).Rekreatif faaliyet seçiminde bireylerin kendilerine zarar verecek atipik (sigara, alkol vb.) faaliyetlerden kaçınmaları, etkin katılım sağladıkları rahatlatıcı, eğlendirici ve geliştirici faaliyetleri seçmeleri gerekmektedir. Bakalım ve Karçkay'ın (2017:629) çalışmasında, psikodrama tekniklerinin depresyon, negatif duygulanım, fonksiyonel olmayan tutumlar, saldırganlık, kaygı ve umutsuzluk duygularını azalttığı, algılanan sosyal destek, iyilik hali ve çatışma ve problem çözme becerilerini geliştirdiği, bildirilmektedir. Lu ve Hu (2005), ciddi boş zaman aktiviteleri daha stresli, mücadele gerektiren ve sürükleyici olmakla birlikte kontrol de gerektirdikleri için, bu etkinliklere katılan bireylerin daha fazla tatmin elde ettiği, aksine, TV izleme gibi gayri ciddi boş zaman aktivitelerinden daha az fayda sağlandığı; çok fazla TV izleyen bireylerin, nadiren TV izleyenlere göre daha fazla sıkıldıkları ve dolayısıyla daha az tatmin elde ettikleri ve daha az mutlu oldukları, Tekin ve diğerleri (2009), serbest zamanlarda fiziksel egzersize katılımın, öğrencilerin depresyon ve atılganlık düzeylerini her iki cinsiyette de olumlu etkilediği, sonuçlarına ulaşmışlardır.

### 3. YÖNTEM

#### 3.1. Araştırmanın Modeli ve Araştırma Hipotezleri

Bireylerin boş zamanlarında öfke ifade tarzlarının negatif – pozitif duygulanım ve yaşam doyumlarına etkisini ortaya koymak için nicel araştırma yöntemi seçilmiştir. Araştırmanın modeli bir bütün olarak Şekil 1.'de görülmektedir.

Şekil 1. Araştırma Modeli



Araştırma hipotezleri ise;

*H<sub>1</sub>: Bireylerin yaşam doyumu algıları ile yaşları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.*

*H<sub>2</sub>: Bireylerin yaşam doyumu algıları ile cinsiyetleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.*

*H<sub>3</sub>: Bireylerin yaşam doyumu algıları ile medeni durumları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.*

*H<sub>4</sub>: Bireylerin yaşam doyumu algıları ile eğitim durumları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.*

*H<sub>5</sub>: Bireylerin yaşam doyumu algıları ile rekreatif faaliyet katılım alanları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.*

*H<sub>6</sub>: Bireylerin öfke duygulanımları ile rekreatif faaliyet katılım alanları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılaşma vardır.*

*H<sub>7</sub>: Bireylerin negatif duygulanımı ile yaşam doyumu arasında negatif bir ilişki vardır.*

*H<sub>8</sub>: Bireylerin pozitif duygulanımı ile yaşam doyumu arasında pozitif bir ilişki vardır.*

*H<sub>9</sub>: Bireylerin öfke duygulanımı ve boyutları ile yaşam doyumu arasında negatif bir ilişki vardır.*

*H<sub>10</sub>: Bireylerin öfke duygulanımı ile negatif duygulanımı arasında negatif bir ilişki vardır.*

*H<sub>11</sub>: Bireylerin öfke duygulanımı ve boyutları yaşam doyumunu negatif etkilemektedir.*

*H<sub>11a</sub>: Sürekli öfke duygulanımı yaşam doyumunu negatif etkilemektedir.*

*H<sub>11b</sub>: İçe yönelik öfke duygulanımı yaşam doyumunu negatif etkilemektedir.*

*H<sub>11c</sub>: Dışa yönelik öfke duygulanımı yaşam doyumunu negatif etkilemektedir.*

*H<sub>11d</sub>: Öfke kontrol duygulanımı yaşam doyumunu pozitif etkilemektedir.*

*H<sub>12</sub>: Bireylerin öfke duygulanımı negatif duygulanımı pozitif etkilemektedir.*

### 3.2. Evren ve Örneklem

Araştırmanın uygulama alanını Antalya İlinde boş zaman faaliyetlerine katılan bireyler oluşturmaktadır. Rekreatif faaliyet katılım alanları belirlenirken, bireylerin pozitif ve negatif duygulanımlarını (dinlendirici, eğlendirici, geliştirici) etkileyeceği düşünülen alanlar tercih edilmiştir. Araştırmanın evrenini Antalya merkez ilçelerinde yaşayan (Konyaaltı (164.332), Muratpaşa (486.408), Kepez (508.123) toplamda 1.158.863 kişi oluşturmaktadır (<http://www.nufusu.com/il/antalya-nufusu,2016>). Araştırma örneklem seçiminde tesadüfi örnekleme yöntemlerinden basit rassal örneklem yöntemi kullanılmıştır. Araştırmanın örneklemini, Cohen, Manion ve Morrison'un (2007) yayınlarında belirttiği %95 güvenilirlik düzeyinde 1.000.000 ve üzerinde 384 olması gereken sayıya itibarıyla 658 bireye ulaşılmıştır.

### 3.3. Veri Toplama Yöntemi

Araştırmada kullanılan temel veri toplama yöntemi ankettir. Araştırma verilerini toplamak amacıyla oluşturulan soru formu 4 bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde demografik değişkenler (yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu), ikinci bölümde Sürekli Öfke ve Öfke Tarzı Ölçeği, üçüncü bölümde Pozitif ve Negatif Duygulanım Ölçeği, dördüncü bölümde Yaşam Doyumu Ölçeği yer almaktadır.

#### **Pozitif ve Negatif Duygulanım Ölçeği (PONE) (The Positive and Negative Affect Schedule (PANAS))**

Watson ve arkadaşları (1988) tarafından geliştirilen Negatif ve Pozitif Duygulanım Ölçeği kullanılmıştır. Ölçeğin Türkçe uyarlama çalışması Gençöz (2000) tarafından yapılmıştır. Bu ölçek 20 tane farklı his ve duyguyu tanımlayan ifadelerden oluşmaktadır. 1, 3, 5, 9, 10, 12, 14, 16, 17, ve 19. ifadeler pozitif duygulanımı, 2, 4, 6, 7, 8, 11, 13, 15,18, ve 20. ifadeler negatif duygulanımı temsil etmektedir. "Bu aralar kendinizi nasıl hissediyorsunuz?" sorusuna yönelik olarak, katılımcıların 5'li likert 1 "Çok Az Veya Hiç", 2 "Az", 3 "Kısmen", 4 "Biraz", 5 "Aşırı" seçenek aralığında cevap vermeleri istenmiştir.

#### **Sürekli Öfke ve Öfke Tarzı Ölçeği (SÖÖTÖ)(The State-Trait Anger Scale/STAS)**

Öfke duygusu ve ifadesini ölçen, bir kendini değerlendirme ölçeğidir. Spielberger (1983) tarafından geliştirilen, Türkçe geçerlilik ve güvenilirliği Özer (1994) tarafından yapılan Sürekli Öfke ve Öfke Tarzı Ölçeği (The State-Trait Anger Scale/STAS) içe yönelik öfke, dışa yönelik öfke, öfke kontrol ve sürekli öfke olmak üzere 4 alt boyut ve 34 maddeden oluşmaktadır. Katılımcıların 4'lü likert 1 "Hiç tanımlamıyor", 2 "Biraz tanımlıyor", 3 "Oldukça tanımlıyor", 4 "Tümüyle tanımlıyor" seçenek aralığında cevap vermeleri istenmiştir. Sürekli öfke boyutundan alınan yüksek puanlar öfke düzeyinin yüksek olduğunu, öfke kontrol boyutundan alınan yüksek puanlar öfkenin kontrol edilebildiğini, dışa yönelik öfke boyutundan alınan yüksek puanlar öfkenin kolayca ifade edildiğini, içe yönelik öfke boyutundan alınan yüksek puanlar ise öfkenin bastırılmış olduğunu göstermektedir. Kontrol altına alınmış öfke (8 madde), 11, 14, 18, 21, 25, 28, 30 ve 34 no'lu maddelerin toplanmasıyla, dışavurulan öfke (8 madde) 12, 17, 19, 22, 24, 29, 32 ve 33 no'lu maddelerin toplanmasıyla, içte tutulan öfke (8 madde). 13, 15, 16, 20, 23, 26, 27 ve 31 no'lu maddelerin toplanmasıyla elde edilmektedir.

#### **Yaşam Doyumu Ölçeği(Life Satisfaction Scale)**

Yaşam Doyumu Ölçeği Diener, Emmons, Larsen ve Griffin (1985) tarafından geliştirilen, Türkçe uyarlama, geçerlilik ve güvenilirlik çalışmalarını Köker (1991), Yetim (1991) ve Dağlı ve Baysal'ın (2016) yaptığı tek faktör 5 maddeli bir ölçektir. Dağlı ve Baysal'ın (2016) çalışmalarında, ölçeğin Cronbach Alpha iç tutarlık kat sayısı 0,88 ve test- tekrar test güvenilirliği ise 0,97 olarak, model uyum indeksleri  $\chi^2/sd$ : 1,17, NFI:0,99, NNFI:1,00, CFI:1,00, SRMR: 0,019, RMSEA:0,030, GFI: 0,99 ve AGFI: 0,97 olarak saptanmıştır. Katılımcıların, "1.Kesinlikle Katılmıyorum", "2.Katılmıyorum", "3.Biraz Katılmıyorum", "4.Ne Katılıyorum Ne katılmıyorum", "5.Biraz Katılıyorum", "6.Katılıyorum", "7.Kesinlikle Katılıyorum" aralığında cevap vermeleri istenmiştir.

### 3.4. Analizler

Çok değişkenli analizlerde verilerin normal dağılıp dağılmadığını belirlemek için Kolmogorov-Smirnov testi yapılmış ve yapılan bu test sonucu verilerin normal dağılıma sahip olduğu görülmüştür ( $p>.05$ ).Elde edilen veriler normal dağılım gösterdiği için parametrik testler tercih edilmiştir. Araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilirliğini ölçmek için Cronbach Alpha güvenilirlik analizi, kişisel bilgiler için frekans, yüzde tanımlayıcı istatistikleri (t test, ANOVA) kullanılmıştır. Ölçeklerin yapı geçerliliğinin sınanabilmesi için doğrulayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Araştırma değişkenlerinin ilişkisini belirlemek için Pearson korelasyon analizi,

değişkenlerin birbirleri üzerindeki etkilerini belirlemek amacıyla doğrusal regresyon analizinden yararlanılmıştır. Veri analizlerinde SPSS paket programları kullanılmıştır.

### 3.5. Araştırma Bulguları

#### 3.5.1. Geçerlilik ve Güvenilirlik Bulguları

Araştırmada kullanılan ölçeğin genel geçerlilik ve güvenilirlik analizinde Cronbach Alpha katsayısı 0,83'dür. Sürekli Öfke ve Öfke Tarzı ölçeğinin Cronbach Alpha katsayısı 0,77 (oldukça güvenilir); Pozitif ve Negatif Duygulanım ölçeğinin Cronbach Alpha katsayısı 0,79 (oldukça güvenilir); Yaşam Doyumu ölçeğinin Cronbach Alpha katsayısı 0,81(yüksek derecede güvenilir)'dir. Araştırma için kullanılan ölçeklerin toplam Cronbach Alpha değerleri yüksek derecede güvenilir olduğunu göstermektedir (Kayış, 2010:405).

#### 3.5.2.Sürekli Öfke ve Öfke Tarzı Faktör Analizi

Sürekli Öfke ve Öfke Tarzı ölçeği yapı geçerliliğinin sınanabilmesi için faktör analizi uygulanmıştır. Örneklem büyüklüğünün yeterliliğini test etmek için Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) ve değişkenlerin normal dağılıma sahip olup olmadığını belirleyebilmek için Barlett Sphericity testi yapılmıştır. Sürekli Öfke ve Öfke Tarzı ölçeğinin KMO değeri 0,890, Barlett Sphericity testi sonuçları da anlamlıdır. Faktör analizi ve varimax döndürme işlemi yapıldıktan sonra Sürekli Öfke ve Öfke Tarzı ölçeğinin öz değeri (eigenvalue) birden büyük dört boyut belirlenmiş ve dört boyut toplam varyansın % 57,472'sini açıklamaktadır. Faktör geçerliliklerine ve varyanslarına ilişkin veriler aşağıdaki tabloda gösterilmektedir.

**Tablo 1.** Sürekli Öfke ve Öfke Tarzı Faktör Analizi

Değişkenler	İfadeler	Faktör Yükleri	Faktör Geçerlilikleri	Faktör Varyansı
Öfke Kontrol	14. Başkalarına karşı sabırlıyım.	,707	,79	16,619
	18. Soğukkanlılığımı korurum.	,725		
	21. Davranışlarımı kontrol ederim.	,731		
	25. Öfkem kontrolden çıkmadan kendimi durdurabilirim.	,719		
	30. Hoşgörülü ve anlayışlı olmaya çalışırım.	,729		
Dışa Yönelik Öfke	7. Öfkeli olduğumda ağzıma geleni söylerim.	,535	,76	14,447
	9. Engellendiğimde içimden birilerini vurmak gelir.	,598		
	23. İçimde, kimseye söylemediğim kinler beslerim.	,667		
	24. Beni çileden çıkaran herneyse saldırırım.	,694		
	29. Kötü şeyler söylerim.	,657		
Sürekli Öfke	1. Çabuk parlarım.	,772	,75	14,336
	2. Kızgın mizaçlıyım.	,722		
	3. Öfkesi burnunda bir insanım.	,656		
İçer Yönelik Öfke	4. Başkalarının hataları, yaptığım işi yavaşlatınca kızarım.	,609	,69	12,070
	5. Yaptığım iyi bir işten sonra takdir edilmemek canımı sıkır.	,715		
	8. Başkalarının önünde eleştirilmek beni çok hiddetlendirir.	,680		
	10. Yaptığım iyi bir iş kötü değerlendirildiğinde çılgına dönerim.	,741		
KMO:0,890 P:.,000 (Barlett's Test)			Toplam Varyans: 57,472	

Faktörlere ilişkin Cronbach Alpha değerleri ölçeğin güvenilir olduğunu göstermektedir. Ölçek boyutlarına ilişkin geçerlilikler öfke kontrol faktöründe,79; dışa yönelik öfke faktöründe ,76; sürekli öfke faktöründe ,75; içe yönelik öfke faktöründe ,69 olarak tespit edilmiştir. Faktör analizinde 0,50'nin altında değer alan "6.,11.,12.,13.,15.,16.,17.,19.,20.,22.,26.,27.,28., 31.,32.,33.,34." ifadeler analiz dışı tutulmuştur.

#### 3.5.3. Pozitif ve Negatif Duygulanım Ölçeği Faktör Analizi

Pozitif ve Negatif Duygulanım ölçeği yapı geçerliliğinin sınanabilmesi için faktör analizi uygulanmıştır. Örneklem büyüklüğünün yeterliliğini test etmek için Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) ve değişkenlerin normal dağılıma sahip olup olmadığını belirleyebilmek için Barlett Sphericity testi yapılmıştır. Pozitif ve Negatif Duygulanım ölçeğinin KMO değeri 0,785, Barlett Sphericity testi sonuçları da anlamlıdır. Faktör analizi ve varimax döndürme işlemi yapıldıktan sonra Pozitif ve Negatif Duygulanım Ölçeğinin öz değeri (eigenvalue)

birden büyük iki boyut belirlenmiş ve iki boyut toplam varyansın % 64,889'unu açıklamaktadır. Faktör geçerliliklerine ve varyanslarına ilişkin veriler aşağıdaki tabloda gösterilmektedir.

**Tablo 2.** Pozitif ve Negatif Duygulanım Ölçeği Faktör Analizi

Değişkenler	İfadeler	Faktör Yükleri	Faktör Geçerlilikleri	Faktör Varyansı
Pozitif duygulanım	5. Güçlü	,719	,83	37,455
	9. Hevesli	,705		
	16. Kararlı	,832		
	17. Dikkatli	,814		
	19. Aktif	,791		
Negatif duygulanım	11. Asabi	,858	,81	27,434
	15. Sinirli	,873		
	18. Gergin	,826		
KMO:0,785 P:,000 (Barlett's Test)			Toplam Varyans: 64,889	

Faktörlere ilişkin Cronbach Alpha değerlerinin %80'nin üstünde olması, ölçeğin oldukça güvenilir olduğunu göstermektedir. Ölçek boyutlarına ilişkin geçerlilikler Pozitif duygulanım faktöründe 83; negatif duygulanım faktöründe 81 olarak tespit edilmiştir. Faktör analizinde 0,50'nin altında değer alan "1.,2.,3.,4.,6.,7.,8.,10.,12.,13.,14.,20." ifadeler analiz dışı tutulmuştur.

### 3.6. Tanımlayıcı İstatistikler

Araştırmaya katılan bireylerin kişisel bilgilerine ilişkin veriler Tablo-3'de gösterilmektedir.

**Tablo 3.** Araştırmaya Katılan Bireylerin Kişisel Bilgilerine İlişkin Bulgular

Değişkenler		Frekans f	Yüzde %	Değişkenler		Frekans f	Yüzde %
Yaş	18 yaş altı	7	1,1	Cinsiyet	Kadın	214	32,5
	18-28	228	34,7		Erkek	423	64,3
	29-39	186	28,3	Eğitim Durumu	İlköğretim	126	19,1
	40-50	132	20,1		Lise	193	29,3
	51 yaş ve üzeri	102	15,5		Önlisans	78	11,9
Medeni Durum	Evli	332	50,5		Lisans	197	29,9
	Bekar	270	41,0		Yüksek lisans	42	6,4
	Boşanmış	49	7,4	Doktora	4	,6	
TOPLAM					658	100	

Araştırmaya katılan bireylerin %1,1'i 18 yaş altı, %34,7'si 18-28, % 28,3'ü 29-39, %20,1'i 40-50, %15,5'i 51 yaş ve üzeri, %50,5'i evli, %41'i bekar, %7,4'ü boşanmış, %32,5'i kadın, %64,3'ü erkek, %19,1'i ilköğretim, %29,3'ü lise, %11,9'u önlisans, %29,9'u lisans, %6,4'ü yüksek lisans ve % 0,6'sı doktora mezundur. Araştırmaya katılanların rekreatif faaliyet katılım alanları Tablo 'de gösterilmektedir.

**Tablo 4.** Rekreatif Faaliyet Katılım Alanları

Rekreatif alanlar	f	%
Kahvehaneler	94	14,3
Kafeler	90	13,7
Plajlar	79	12,0
Alışveriş Merkezleri	77	11,7
EXPO	76	11,6
Stadlar	59	8,9
Lunapark	55	8,4
Piknik Alanları	41	6,2
Parklar	32	4,9
Oteller	31	4,7
Spor Merkezleri	22	3,3
<b>Kayıp değer</b>	<b>2</b>	<b>,3</b>

### 3.7. Araştırma Hipotezlerine İlişkin Bulgular

Araştırmanın bu bölümünde katılımcıların kişisel özelliklerine göre yaşam doyumu algılarındaki farklılıkların olup olmadığı, öfke, negatif- pozitif duygulanım ve yaşam doyumu ilişkisi ve değişkenlerin birbirleri üzerindeki etkileri değerlendirilmiştir.

#### 3.7.1. Kişisel Bilgilere İlişkin Hipotez Bulguları

Araştırmanın demografik değişkenlerine yönelik oluşturulan,  $H_2$  hipotezinin testinde independent samples t testi,  $H_1, H_3, H_4, H_5, H_6$  hipotezlerinin testinde One-Way ANOVA kullanılmıştır. Varyans analizi değerleri ( $p > .05$ ) varyansların homojen dağıldığını göstermektedir. Varyans analizi sonucunda hangi gruplar arasında farklılığın oluştuğunu belirlemek için Post Hoc (Tukey) testi uygulanmıştır. Analizlere göre; katılımcıların yaşam doyumu algılarında yaşa ( $F_{(4;648)}=1,404, p > 0,05$ ), medeni durum ( $F_{(2;646)}=2,969, p > 0,05$ ) göre herhangi bir farklılık oluşmamıştır. Bu durumda;  $H_1, H_3$  hipotezleri red edilmektedir. Ancak, bireylerin eğitim durum ( $F_{(5;632)}=10,766, p < 0,05$ ), cinsiyet ( $t=2,537, p < 0,05$ ), rekreatif faaliyet katılım alanları ( $F_{(10;645)}=7,329, p < 0,05$ ) göre yaşam doyumlarında ve rekreatif faaliyet katılım alanlarına ( $F_{(10;647)}=4,721, p < 0,05$ ) göre öfke duygulanımlarında bir farklılaşma görülmektedir.

**Tablo 5.** Bireylerin Cinsiyetlerine Göre Yaşam Doyumu Algısı Farkı

	N	X	Standart Sapma	t	p
Kadın	214	4,0736	1,43225	2,537	0,011
Erkek	421	3,7618	1,48016		

Tablo 5'e göre araştırmaya katılan kadınların ( $X=4,073$ ) ve erkeklerin ( $X=3,761$ ) ortalamaya sahip oldukları gözlenmektedir. Bireylerin cinsiyetleri ile yaşam doyumu algıları arasındaki anlamlılık için yapılan t testine göre, bireylerin yaşam doyumları ile cinsiyetleri arasındaki fark ( $t=2,537, p < 0,05$ ) anlamlı bulunmuştur.

**Tablo 6.** Bireylerin Eğitim Durumlarına Göre Yaşam Doyumu Algısı (ANOVA)

	Kareler Toplamı	df	Kare Ortalaması	F	p
Guruplararası	105,603	5	21,121	10,766	,000
Gruplarıçi	1239,850	632	1,962		
Toplam	1345,454	637			

Tablo 6 da bireylerin eğitim durumlarına göre yaşam doyumu algılarında farklılık gözlenmektedir ( $F_{(5;632)}=10,766, p < 0,05$ ).

**Tablo 7.** Yaşam Doyumu Puanının Eğitim Durumuna Göre Dağılımı

	N	X	Standart Sapma	Standart Hata	Minimum	Maksimum
İlköğretim	126	3,3000	1,39180	,12399	1,00	6,40
Lise	191	3,5487	1,40663	,10178	1,00	7,00
Önlisans	78	4,1776	1,48562	,16821	1,00	7,00
Lisans	197	4,3025	1,30314	,09285	1,00	7,00
Yüksek lisans	42	3,9905	1,61393	,24904	1,00	6,60
Doktora	4	4,2500	2,01577	1,00789	2,20	6,60
Toplam	638	3,8427	1,45333	,05754	1,00	7,00

Tablo 7 incelendiğinde eğitim durumuna göre yaşam doyumu ortalamaları ilköğretim ( $X=3,300$ ), lise ( $X=3,548$ ), önlisans ( $X=4,177$ ), lisans ( $X=4,302$ ) yüksek lisans ( $X=3,990$ ) doktora ( $X=4,250$ ) olduğu görülmektedir.

**Tablo 8.** Bireylerin Rekreatif Faaliyet Katılım Alanlarına Göre Yaşam Doyumu Algısı (ANOVA)

	Kareler Toplamı	df	Kare Ortalaması	F	p
Guruplararası	142,113	10	14,211	7,329	,000
Gruplarıçi	1250,696	645	1,939		
Toplam	1392,809	655			

Bireylerin rekreatif faaliyet katılım alanlarına göre yaşam doyumu algılarında farklılık oluştuğu Tablo 8 de görülmektedir ( $F_{(10;645)}=7,329, p < 0,05$ ).



**Tablo 9.** Yaşam Doyumunu Puanının Rekreatif Faaliyet Katılım Alanlarına Göre Dağılımı

	N	X	Standart Sapma	Standart Hata	Minimum	Maksimum
Plajlar	80	3,7719	1,49035	,16663	1,00	6,60
Lunapark	55	3,2082	1,66710	,22479	1,00	6,60
Konaklama İşletmeleri	31	4,3806	1,19706	,21500	2,00	6,40
Piknik Alanları	41	3,9805	1,29754	,20264	1,00	6,20
Kafeler	89	4,3371	1,21640	,12894	2,20	7,00
Kahvehaneler	94	3,1787	1,39105	,14348	1,00	6,00
EXPO	76	4,4053	1,42472	,16343	1,00	7,00
Alış-veriş Merkezleri	77	3,5247	1,28638	,14660	1,00	6,20
Parklar	32	3,7828	1,29631	,22916	1,80	6,60
Spor Merkezleri	22	4,0545	1,70621	,36377	1,00	6,60
Wellness&SPA Merkezleri	59	4,3288	1,39840	,18206	1,60	7,00
Toplam	656	3,8626	1,45823	,05693	1,00	7,00

Tablo 9'a göre, bireylerin rekreatif faaliyet katılım alanlarına göre yaşam doyumu ortalamalarının plajlarda (X=3,771), lunaparklarda (X=3,208), konaklama işletmelerinde (X=4,380), piknik alanlarında (X=3,980), kafelerde (X=4,337), kahvehanelerde (X=3,178), EXPO (X=4,405), alış-veriş merkezlerinde (X=3,524), parklarda (X=3,782), spor merkezlerinde (X=4,054), wellness&SPA merkezlerinde (X=4,328) olduğu görülmektedir.

**Tablo 10.** Bireylerin Rekreatif Faaliyet Katılım Alanlarına Göre Öfke Duygulanımı Algısı (ANOVA)

	Kareler Toplamı	df	Kare Ortalaması	F	p
Guruplararası	4,657	10	,466	4,721	,000
Gruplarıçi	63,830	647	,099		
Toplam	68,487	657			

Bireylerin Rekreatif Faaliyet Katılım Alanlarına Göre Öfke Duygulanımı Algılarında farklılık oluşmuştur ( $F_{(10;647)}=4,721, p<0,05$ ).

**Tablo 11.** Öfke Duygulanımı Puanının Rekreatif Faaliyet Katılım Alanlarına Göre Dağılımı

	N	X	Standart Sapma	Standart Hata	Minimum	Maksimum
Plajlar	81	2,1819	,25057	,02784	1,61	2,71
Lunapark	55	2,2570	,31556	,04255	1,70	3,09
Konaklama İşletmeleri	31	1,9166	,24638	,04425	1,56	2,65
Piknik Alanları	41	2,0769	,37878	,05916	1,03	3,06
Kafeler	90	2,3069	,29391	,03098	1,53	3,27
Kahvehaneler	94	2,2166	,30903	,03187	1,74	3,06
EXPO	76	2,2056	,32741	,03756	1,59	3,47
Alış-veriş Merkezleri	77	2,1727	,32921	,03752	1,59	2,85
Parklar	32	2,1638	,36511	,06454	1,59	2,88
Spor Merkezleri	22	2,2504	,24705	,05267	1,65	2,76
Wellness&SPA Merkezleri	59	2,2471	,36220	,04715	1,68	3,35
Toplam	658	2,2001	,32287	,01259	1,03	3,47

Tablo 11 incelendiğinde bireylerin rekreatif faaliyet katılım alanlarına göre öfke duygulanım ortalamalarının plajlarda (X=2,181), lunaparklarda (X=2,257), konaklama işletmelerinde (X=1,916), piknik alanlarında (X=2,076), kafelerde (X=2,306), kahvehanelerde (X=2,216), EXPO (X=2,205), alış-veriş merkezlerinde (X=2,172), parklarda (X=2,163), spor merkezlerinde (X=2,250), wellness&SPA merkezlerinde (X=2,247) olduğu görülmektedir.

### 3.7.2. Öfke Duygulanımı ve Boyutları, Pozitif-Negatif Duygulanım, Yaşam Doyumunu İlişkisi Bulguları

Ölçeklerin ortalama skorları, standart sapmaları ve değişkenler arası korelasyon değerleri Tablo 12'de sunulmuştur.

**Tablo 12.** Öfke Duygulanımı, Pozitif-Negatif Duygulanım ve Boyutları ile Yaşam Doyumunu İlişkisi

	N	x	Standart Sapma	1	2	3	4	5	6	7	8
1.Öfke	658	2,2001	,32287	1							
2.Pozitif duygulanım	639	3,4305	1,06126	,106** ,007	1						
3.Negatif duygulanım	629	2,4706	1,14020	,470** ,000	-,023 ,571	1					
4.Yaşam doyumunu	656	3,8626	1,45823	-,090* ,021	,420** ,000	-,154** ,000	1				
5. Öfke kontrol	657	2,8175	,71574	,040 ,302	,354** ,000	-,264** ,000	,271** ,000	1			
6. Dışa yönelik öfke	658	1,7598	,66721	,704** ,000	-,110** ,005	,469** ,000	-,195** ,000	-,426** ,000	1		
7. Sürekli öfke	658	1,9364	,73741	,608** ,000	-,024 ,548	,504** ,000	-,142** ,000	-,334** ,000	,565** ,000	1	
8.İçe yönelik öfke	658	2,4077	,71612	,639** ,000	-,006 ,886	,330** ,000	-,189** ,000	-,155** ,000	,410** ,000	,370** ,000	1

\*\* . Korelasyon, 0.01 seviyesinde anlamlıdır (2-kuyruklu).

\* . Korelasyon, 0.05 seviyesinde anlamlıdır (2-kuyruklu).

Tablo 12'ye göre katılımcıların öfke (X=2,200), pozitif duygulanım (X=1,061), negatif duygulanım(X=2,470), yaşam doyumunu (X=3,862), öfke kontrol (X=2,817), dışa yönelik öfke (X=1,759), sürekli öfke (X=1,936),içe yönelik öfke (X=2,407) ortalamalarına sahip olduğu görülmektedir. Değişkenler arasındaki ilişkiler Pearson korelasyon katsayısı tekniği ile incelenmiştir. Öfke ve Yaşam Doyumunu arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki (r= -,090, p<.05) vardır. Öfke boyutlarından öfke kontrolü (r= 0,271, p<.01), ile yaşam doyumunu arasında pozitif, dışa yönelik öfke (r=-0,195, p<.01), sürekli öfke (r= -0,142, p<.01), içe yönelik öfke (r=-0,189, p<.01) ile negatif ilişki vardır. Yaşam doyumunu, pozitif duygulanım(r= 0,420, p<.01) ile pozitif, negatif duygulanım(r= -0,154, p<.01) ile negatif ilişkilidir. Öfke negatif duygulanım (r=-0,470, p<.01) ile pozitif ilişkilidir. Bu durumda;  $H_7$  "Bireylerin negatif duygulanımı ile yaşam doyumunu arasında negatif bir ilişki vardır.",  $H_8$  "Bireylerin pozitif duygulanımı ile yaşam doyumunu arasında pozitif bir ilişki vardır.", ve  $H_{10}$  "Bireylerin öfke duygulanımı ile negatif duygulanımı arasında pozitif bir ilişki vardır.", hipotezleri desteklenmiş,  $H_9$  "Bireylerin öfke duygulanımı ve boyutları ile yaşam doyumunu arasında negatif bir ilişki vardır.", hipotezi ise kısmen desteklenmiştir.

### 3.7.3. Öfke ve Boyutlarının Yaşam Doyumunu Üzerine Etkisi

Bireylerin öfke duygulanımlarının yaşam doyumlarına ve negatif duygulanımlarına etkisini belirlemek için basit doğrusal ve çoklu regresyon analiz tekniği kullanılmıştır. Tablo 13 ve Tablo 14'de regresyon analizi sonuçları gösterilmektedir.

**Tablo 13.** Öfke ve Boyutlarının Yaşam Doyumuna Etkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	Katsayı		t	F	R <sup>2</sup>
		β	Standart Hata			
Yaşam Doyumu	Sabit Değer	3,150	,429	7,343	14,068	0,091
	Öfke	,330	,413	,798		
	Öfke kontrol	,413	,118	3,499		
	Dışa yönelik öfke	-,193	,158	-1,221		
	Sürekli öfke	-,014	,106	-,134		
	İçe yönelik öfke	-,336	,108	-3,105		

Tablodaki F değeri (14,068), modelin bir bütün olarak her düzeyde anlamlı olduğunu göstermektedir (Sig.=,000). Parametrelere ait t istatistik değerlerinden modele dahil edilen her bir değişkenin ayrı ayrı (%5 anlamlılık düzeyinde) anlamlı olduğu görülmektedir. Yaşam doyumunu algısını etkileyen öfke duygulanımı ve boyutları yaşam doyum düzeyini % 9 oranında açıklamaktadır (R<sup>2</sup>=0,091).Öfke duygulanımı yaşam doyumunu genel olarak pozitif, boyutları ise öfke kontrolü (,413) pozitif, diğerleri (dışa yönelik öfke (-,193), sürekli öfke (-

,014), içe yönelik öfke (-,336) ise negatif etkilemektedir.  $\beta$  değeri (-,336) itibariyle içe yönelik öfke yaşam doyumunu en çok negatif etkileyen boyut,  $\beta$  değeri (,413) olan öfke kontrolü ise pozitif etkileyen faktördür. Bu durumda;  $H_{11}$  “Bireylerin öfke duygulanımı ve boyutları yaşam doyumunu negatif etkilemektedir.”,  $H_{11a}$  “Sürekli öfke duygulanımı yaşam doyumunu negatif etkilemektedir.”,  $H_{11b}$  “İçe yönelik öfke duygulanımı yaşam doyumunu negatif etkilemektedir.”,  $H_{11c}$  “Dışa yönelik öfke duygulanımı yaşam doyumunu negatif etkilemektedir.”,  $H_{11d}$  “Öfke kontrol duygulanımı yaşam doyumunu pozitif etkilemektedir.”, hipotezleri desteklenmiştir.

#### 3.7.4. Öfkenin Negatif Duygulanım Üzerine Etkisi

Tablo 14 deki F değeri (177,472), modelin bir bütün olarak her düzeyde anlamlı olduğunu göstermektedir (Sig.=,000). Parametrelere ait t istatistik değerlerinden modele dahil edilen her bir değişkenin ayrı ayrı (%5 anlamlılık düzeyinde) anlamlı olduğu görülmektedir.  $\beta$  değeri (1,654) olan öfke duygulanımı negatif duygulanımı pozitif etkilemektedir. Negatif duygulanım algısını etkileyen öfke duygulanımı negatif duygulanım düzeyini %21 oranında açıklamaktadır ( $R^2=0,219$ ). Bu durumda;  $H_{12}$  “Bireylerin öfke duygulanımı negatif duygulanımı pozitif etkilemektedir.”, hipotezi desteklenmiştir.

**Tablo 14.** Öfkenin Negatif Duygulanıma Etkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	Katsayı		t	F	R <sup>2</sup>
		$\beta$	Standart Hata			
Negatif duygulanım	Sabit Değer	-1,175	,277	-4,247	177,472	0,219
	Öfke	1,654	,124	13,322		

#### 4. SONUÇ

Öfke bireylerin günlük hayatlarında karşılaştıkları problemler sonucu oluşan olumsuz bir duygulanımdır ve bireylerin iyilik hali üzerinde olumsuz etkilere sahiptir. Rekreatif faaliyetler bireylerin olumsuz duygulanımlarının değiştirilmesi ve kontrol edilmesinde önemli katkılar sunmaktadır. Rekreatif faaliyetler sırasında bireyler belirli bir akış içerisinde günlük negatif duygulanımlarından uzaklaşmakta iyilik hallerini geliştirmektedirler. Ancak, iyilik hallini sağlanmasında arzu edilen zararlı rekreatif faaliyetlerden kaçınmak, dinlendirici, geliştirici ve eğlendirici faaliyetlerin seçilmesidir. Araştırmanın amaçları doğrultusunda uygulama alanı olarak bireylerin rekreatif faaliyet gerçekleştirirken olumlu-olumsuz duygular yaşayacakları alanlar (plajlar, lunapark, konaklama işletmeleri, piknik alanları, kafeler, kahvehaneler, EXPO, alış-veriş merkezleri, parklar, spor merkezleri, wellness&SPA merkezleri) tercih edilmiştir.

Araştırmanın kişisel bilgilere yönelik elde edilen analiz sonuçlarına göre; katılımcıların yaşam doyumunu algılarında yaşa, medeni durumlarına göre herhangi bir farklılık oluşmamış, eğitim durumu, cinsiyet, rekreatif faaliyet katılım alanlarına göre yaşam doyumunu algılarında ve rekreatif faaliyet katılım alanlarına göre öfke duygulanımlarında bir farklılaşma oluşmuştur. Cinsiyete göre kadınların yaşam doyumunu ortalamaları erkeklere göre daha yüksek çıkmıştır. Katılımcıların, önlisans, lisans ve doktora eğitim seviyesine sahip olanların yaşam doyumunu algıları ilköğretim, lise ve yüksek lisanslılara göre daha yüksektir. Elde edilen sonuçlar literatürü destekler niteliktedir (Dost,2007; Yenihan ve diğerleri, 2016).

Katılımcıların rekreatif faaliyet katılım alanlarına göre yaşam doyumunu algısı ve öfke duygulanımlarında farklılık oluşmuştur. Sonuçlara göre, konaklama işletmelerinde (X=4,380), kafelerde (X=4,337), EXPO (X=4,405), spor merkezlerinde (X=4,054) ve wellness&SPA merkezlerinde (X=4,328) rekreatif faaliyetlere katılan bireylerin yaşam doyumunu algıları daha yüksektir. Bu bulguya göre, bireylerin boş zamanlarında eğlendirici, geliştirici ve rahatlatıcı faaliyetler ile ilgilenmeleri yaşam doyumlarını arttıracaktır denilebilir. Rekreatif faaliyet katılım alanlarında bireylerin öfke duygulanımları farklılaşmıştır. Öfke duygulanımı ortalamalarına göre plaj(X=2,181), lunapark(X=2,257), konaklama işletmeleri (X=1,916), piknik alanları (X=2,076), kafeler (X=2,306), kahvehaneler(X=2,216), EXPO (X=2,205), alış-veriş merkezleri (X=2,172), parklar (X=2,163), spor merkezleri (X=2,250), wellness&SPA merkezleri (X=2,247) ortalamaya sahiptir.

Araştırma değişkenlerinden öfke ile yaşam doyumunu negatif ilişkili, öfke boyutlarından öfke kontrolü yaşam doyumunu ile pozitif, dışa yönelik öfke, sürekli öfke, içe yönelik öfke ile negatif ilişkidir. Yaşam doyumunu, pozitif duygulanım ile pozitif, negatif duygulanım ile negatif ilişkilidir. Öfke negatif duygulanım ile pozitif ilişkilidir.

Yaşam doyumunu algısını etkileyen öfke duygulanımı ve boyutları yaşam doyum düzeyini % 9 oranında açıklamakta, öfke duygulanımı boyutlarından öfke kontrolü yaşam doyumunu pozitif, dışa yönelik öfke, sürekli öfke, içe yönelik öfke ise negatif etkilemektedir.  $\beta$  değeri (-,336) olan içe yönelik öfke göreceli olarak yaşam doyumunu en çok negatif etkileyen boyuttur. Öfkenin kontrol edilmesi yaşam doyumunun artırılmasında önem arz etmektedir. İçe yönelik gösterilen öfke duygulanımı literatürde de belirtildiği üzere bireylerin iyilik hallerinde hasarlara sebebiyet verebilir.  $\beta$  değeri (1,654) olan öfke duygulanımı negatif duygulanımı pozitif etkilemektedir. Negatif duygulanım algısını etkileyen öfke duygulanımı negatif duygulanım düzeyini %21 oranında açıklamaktadır. Yani, öfke duygulanımı yaşam doyumunu üzerinde %9 oranında etkili iken, negatif duygulanım üzerinde % 21 etkilidir. Kontrol edilemeyen öfkenin negatif duygulanım ile birleştiğinde bireylerin yaşam doyum düzeylerini azaltacağı söylenebilir.

Elde edilen sonuçlar doğrultusunda, bireylerin iyilik hallerinin artırılmasında rekreatif faaliyetler önemli rol oynamaktadır. Bireylerin kendi istek ve yetenekleri doğrultusunda aktif bir şekilde katılacakları rekreatif faaliyetler onları olumsuz duygulanımlardan uzaklaştıracak, fizyolojik, psikolojik, sosyolojik iyilik hallerini arttıracak, yaşam doyum düzeylerini yükseltecektir.

## KAYNAKÇA

- Akutsu S, Yamaguchi A, Kim M-S and Oshio A. (2016). "Self-Construals, Anger Regulation, and Life Satisfaction in the United States and Japan", *Frontiers in Psychology*, 7:768. doi: 10.3389/fpsyg.2016.00768.
- Andrews, F.M. and Withey, S.B. (1976). *Social Indicators Of Well-Being*. New York: Plenum Press.
- Ardahan, F. ve Mert, M. (2014). "Yaşam Doyumu, Ekolojik Algı Ve Duygusal Zekânın Bireylerin Rekreatif Doğa Sporlarına Katılmasına Etkisinin Sorgulanması: Türkiye İçin Logit Analizi", *Iğdır Üniversitesi / Iğdır University Sosyal Bilimler Dergisi*, Sayı:6, Ekim, 141-177.
- Azevedo, F. B. de, Wang, Y.-P. , Goulart, A. C., Lotufo, P. A. and Benseñor, I. M. (2010). "Application of The Spielberger's State-Trait Anger Expression Inventory in Clinical Patients", *Arq Neuropsiquiatr*, 68(2), 231-234.
- Bakalim, O. ve Karçkay, A.T.(2017). "Effect of Group Counseling on Happiness, Life Satisfaction and Positive Negative Affect: A Mixed Method Study", *Journal of Human Sciences*, 14(1), 624-632. doi:10.14687/jhs.v14i1.4377.
- Balkaya, F. ve Şahin, N. H. (2003). "Çok Boyutlu Öfke Ölçeği", *Türk Psikiyatri Dergisi*, 14(3), 192-202.
- Chung, K.-S. and Kim, M. (2017). "Anger factors impacting on life satisfaction of mothers with young children in Korea: Does mother's age matter?", *Personality and Individual Differences* 104, January. <http://dx.doi.org/10.1016/j.paid.2016.08.010>, 190-194.
- Cohen, L., Manion, L. and Morrison, K. (2007). *Research Methods in Education*, 6.baskı, Routledge, Taylor & Francis, USA.
- Csikszentmihalyi, M. (1990). *Flow: The Psychology Of Optimal Experience*, New York: Harper and Row.
- Deniz, M.E, Arslan, C., Özyeşil, Z. ve İzmirli, M. (2012). "Öz-Anlayış, Yaşam Doyumu, Negatif ve Pozitif Duygu: Türk ve Diğer Ülke Üniversite Öğrencileri Arasında Bir Karşılaştırma", *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, Yıl 12, Sayı 23, Haziran, 428-446.
- Diener, E. (1984). "Subjective Well-Being", *Psychological Bulletin*, 95(3): 542- 575.
- Diener, E., Emmons, R. A., Larsen, R. J. and Griffin, S. (1985). "The Satisfaction with Life Scale", *Journal of Personality Assessment*, 49 (1), 71-75.
- Diener, E., Suh, E. M., Lucas, R. E. and Smith, H. L. (1999). "Subjective Well-Being: Three Decades of Progress", *Psychological Bulletin*, 125(2), 276-302.
- Doğan, H., Üngüren, E. ve Algür, S. (2010). "Öfke Ve Empati İlişisine Yönelik Otel Zincirinde Bir Araştırma", *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt 19, Sayı 3, 277-298.

- Dost, M.T.(2007). “Üniversite Öğrencilerinin Yaşam Doyumunun Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi”, Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, (2) 22. Sayı 132.
- Eroğul., A. R.Ç. ve Türk, Ş. B. (2013). “Ergenlerde Çocukluk Örselenme Yaşantıları ve Öfke İfade Tarzları ile Benlik Saygısı ve Yaşam Doyumu Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi”, International Journal of Human Sciences, 10(1), 1421- 1439.
- Gençöz, T. (2000). “Pozitif ve Negatif Duygu Ölçeği: Geçerlik Ve Güvenirlik Çalışması”, Türk Psikoloji Dergisi, 15(46), 19-26.
- Gürbüz, A.G. (2008). “Öfke Denetimi Eğitiminin Lise Son Sınıf Öğrencilerinin Öfkeyle Başa Çıkmaları, Yaşam Doyumları ve Depresyon Düzeylerine Etkisinin İncelenmesi”,<https://www.mysciencework.com/publication/show/edd275465b4fb12687f47481224020d3>, erişim tarihi: 04.04.2017.
- <http://www.nufusu.com/il/antalya-nufusu>, erişim tarihi:02.05.2017.
- Kayış, A. (2010). SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri, Ed.Kalaycı, Ş. , 5. baskı, Asil Yayın Dağıtım Ltd.Şti., Ankara.
- Keskin, G., Gümüş, A. B. ve Engin, E.(2011). “Bir Grup Sağlık Çalışanında Öfke ve Mizaç Özellikleri: İlişkisel Bir İnceleme”, Düşünen Adam Psikiyatri ve Nörolojik Bilimler Dergisi,24, 199-208, doi:10.5350/dajpn 20112 40305.
- Kısaç, İ (2005). “Gençlerin Öfkelerini İfade Ettikleri Hedef Kişiler”, GÜ, Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi, Cilt 25, Sayı 2, 71-81.
- Kim, J.-H. and McKenzie, L.A. (2014). “The Impacts of Physical Exercise on Stress Coping and WellBeing in University Students in the Context of Leisure”, Health, 6, 2570-2580. <http://dx.doi.org/10.4236/health.2014.619296>.
- Leveresen, I. Danielsen, A.G., Birkeland, M.S. and Samdal, O. (2012). “Basic Psychological Need Satisfaction in Leisure Activities and Adolescents’ Life Satisfaction”, Journal of Youth Adolescence, 41:1588–1599.
- Lu, L. and Hu, C. (2005).“Personality, Leisure Experiences and Happiness”, Journal of Happiness Studies, 6, 325-342.
- Lyubomirsky, S., Sheldon, K.M. and Schkade, D. (2005). “Pursuing happiness: The architecture of sustainable change”, Review of General Psychology, 9, 111-131.
- Mannell, R.C. (1999). “Older Adults, Leisure, and Wellness”, Journal of Leisurability, 26 (2), 3-10.
- Myers, S. A. and Diener, E. (1995). “ Who Is Happy?”, Psychological Science. 6,10–19.
- Özer, A.K.(1994). “Sürekli ÖFKE (SL-Öfke) ve Öfke İfade Tarzı (Öfke-Tarz) Ölçekleri Ön Çalışması”, Türk Psikoloji Dergisi, 9:26-35.
- Spielberger C.D, Jacobs G. and Russel F.(1983). Assessment of Anger: The State Trait Anger Scale: In Butcher JN, Spielberger CD (Editors). Advances in Personality Assessment, Hillsdale, N. J: LEA, 159-187.
- Spielberger, C. D. and Reheiser, E. C. (2009). “Assessment of Emotions: Anxiety, Anger, Depression, and Curiosity”, Applied Psychology: Health And Well-Being, 1 (3), 271–302.
- Tekin, G.,Amman, M.T. ve Tekin, A.(2009). “Serbest Zamanlarda Yapılan Fiziksel Egzersizin Üniversite Öğrencilerinin Depresyon ve Atılganlık Düzeylerine Etkisi”,Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi,Cilt:6 Sayı:2,148-159.
- Telef, B.B. (2015). “The Positive And Negative Experience Scale Adaptation For Turkish University Students”, European Scientific Journal, May, vol.11, No.14,49-59.
- Uğurlu, O.(2013).“Pozitif ve Negatif Duyguların İyimserlik-Karamsarlık ve Yaşam Doyumu Arasındaki İlişkide Ara bulucu Etkisi”, Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 28(2), 497-504.
- Veenhoven, R. (1996). The study of life satisfaction. In: W. E. Saris, R. Veenhoven, A. C.<https://personal.eur.nl/veenhoven/Pub1990s/96d-full.pdf> erişim tarihi:04.04.2017.

- Versella, M. V., Piccirillo, M. L., Potter, C. M., Olino, T.M. and Heimberg, R. G.(2016). “Anger Profiles in Social Anxiety Disorder”, *Journal of Anxiety Disorders* 37, 21–29.
- Watson, D., Clark, L. A. and Tellegan, A. (1988). “Development and Validation Of Brief Measures Of Positive And Negative Affect: The PANAS Scales”, *Journal of Personality and Social Psychology*, 54(6), 1063–1070.
- Yenihan, B., Öner, M. Ve Balcı, B. (2016). “İş Doyumu ve Yaşam Doyumunun Demografik Özelliklerle İlişkisi: Sakarya'daki AVM'lerin Çalışanları Üzerine Bir Araştırma”, *Siyaset, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, Yıl: 4, Cilt: 4, Sayı: 1
- Yöndem, Z. D. ve Bıçak, B.(2008). “Öğretmen Adaylarının Öfke Düzeyi ve Öfke Tarzları”, *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, Cilt:5 Sayı:2, 1-15.

## ADALET MESLEK YÜKSEKOKULU ÖĞRENCİLERİNİN MESLEKİ EĞİTİMDEN SONUÇ BEKLENTİLERİ\*

### OUTCOME EXPECTATIONS FROM VOCATIONAL EDUCATION OF THE STUDENTS IN THE VOCATIONAL SCHOOL OF JUSTICE

Yrd. Doç. Dr. Hasan Hüseyin UZUNBACAK<sup>1</sup>

Öğr. Gör. Hatice MESCİ<sup>2</sup>

Öğr. Gör. Selcen DENİZ UZUNBACAK<sup>3</sup>

#### ÖZ

Mesleki ve teknik eğitimin temel amaçlarından birisi de insan kaynakları piyasasında geçerli olan ve ilerleme imkânı sunan bilgi, beceri ve davranışları kazandırmaktır. Bu yetileri kazanan bireylerin, iş hayatına atıldıklarında, iş ile ilgili performanslarını etkileyen en önemli unsurların başında iş ile ilgili beklentiye sahip olmaları gelmektedir. İş yaşamına ara eleman yetiştiren ve bu özelliği nedeniyle de küresel etkilere en çok maruz kalan meslek yüksekokullarında öğrenim gören öğrencilerin sahip olacakları meslekle ilgili olarak beklentilerinin belirlenmesinin, öğrenim gördüğü alanla ilgili tatmin düzeyinin artırılması, uygulanan müfredat ile ilgili düzenlemeye ihtiyaç duyulup duyulmadığının tespiti, meslek yaşantısına hazırlanması ve uyum sürecinde karşılaşılabilecek problemlerin hızlı bir şekilde çözüme kavuşturulması açısından önemli bir veri olacağı değerlendirilmektedir. Özellikle kamu sektöründe adalet kurumlarında iş bulma imkânı olan adalet meslek yüksekokulu öğrencilerinin okulu seçmelerinin sebeplerinin ve mezun olacakları bölüm sayesinde edinecekleri meslekle ilgili gelecekte ne beklediklerinin olduğunun belirlenmesinin adalet programlarına genel bakışı, istihdam politikalarının oluşturulması ve yaşanması muhtemel sorunların çözüme kavuşturulması açısından faydalı olacağı değerlendirilmektedir.

**Anahtar Kelimeler:** Mesleki Sonuç Beklentisi, Mesleki Eğitim, Adalet Meslek Yüksekokulu, Adalet Meslek Elemanı.

**JEL Sınıflandırma Kodları:** A21, I23, J24, M59.

#### ABSTRACT

One of the main objectives of vocational and technical education is to provide the individuals with the knowledge, skills and attitudes that are required by the human resources market and offer opportunities to progress. One of the foremost factors affecting job performances of individuals having acquired these competencies is their having outcome expectations regarding their career choices when they get a start in a business life. Determining vocational outcome expectations of the students studying in vocational schools that train intermediate manpower and thus are the most exposed to the global effects is estimated to provide important data in respect to increasing the satisfaction degree with academic major, identifying whether there is a need for arrangements in the existing curricula or not, preparation for professional life and quickly solving the potential problems encountered during adaptation process. In particular, identifying the reasons of students' choosing vocational schools of justice providing job opportunities in public justice institutions and their outcome

\* Bu makale, 4-6 Mayıs 2017 tarihinde Akdeniz Üniversite'nde düzenlenen "4. Adalet Meslek Yüksekokulları Sempozyumu"nda sunulan bildirinin genişletilmiş halidir.

<sup>1</sup> Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, hasanuzunbacak@sdu.edu.tr

<sup>2</sup> Süleyman Demirel Üniversitesi, Adalet Meslek Yüksekokulu, haticemesci@sdu.edu.tr

<sup>3</sup> Süleyman Demirel Üniversitesi, Adalet Meslek Yüksekokulu, selcendeniz@sdu.edu.tr

expectations regarding their professions that they will be able to acquire by means of their department are evaluated to be beneficial to improving public perception of justice programs, developing employment policies and resolving potential conflicts about career planning.

**Keywords:** Vocational Outcome Expectation, Vocational Education, Justice Vocational School, Justice Staff.

**JEL Classification Codes:** A21, I23, J24, M59.

## 1. GİRİŞ

Özel sektörün ve kamu kurumlarının ihtiyaçları doğrultusunda, belirli bir işi yapmak veya bir mesleği yerine getirmek için gerekli olan bilgi, beceri ve yetkinlikleri kazandırmak amacıyla mesleki eğitim verilmektedir. İş kalitesi ve motivasyonunun artırılmasında rolü büyük olan mesleki eğitim, kamu kurumlarının verimliliğini, performansını ve kalitesini güçlendirir. Birey, kamu kurumları ve toplum açısından çok boyutlu bir işleve sahip olan mesleki eğitimin verilmesi ile, istihdam edilebilirliğini sağlayacak olan teorik eğitimi almış, kamu kurumlarının ve işgücü piyasasının ihtiyaç duyduğu donanıma sahip, çalışma hayatına hazır, aynı zamanda kendine özgüveni olan sosyal bir varlık haline gelecektir. Toplum açısından mesleki eğitim, ekonomik gelişim, refah, fakirliği önleme ve sosyal uyumu güçlendirmekte, genelde kamu hizmetinin özelde ise alelade bir kamu hizmeti olmayan adalet kamu hizmetinin verilmesinde etkinlik ve verimliliği sağlayarak yaşam kalitesini arttırmakta, istihdam ve sosyal politikaları içermektedir (Kenar, 2009; Aydın vd., 2013:39-40).

Sosyal bir varlık olan insan, sürekli çevresi ile etkileşim halindedir. İnsanlar, gerek ailesi, gerek arkadaş çevresi gerekse karakteristik özelliklerinden etkilenmekte; bunun sonucunda çocukluktan itibaren genç yaşlı demeden bir beklenti içerisine girmektedirler. İnsanın beklenti içerisine girmesinde tüm bunların yanında yaşamış olduğu kültür ve sosyo-ekonomik durumlarda etkilidir. Türk Dil Kurumu sözlüğünde beklenti, “*gerçekleşmesi beklenen şey*”, “*bireyin belirli şart ve durumların alacağı biçimler veya kendisinden beklenenler konusundaki öngörüsü*” olarak tanımlanmaktadır. Tanımdan da anlaşılacağı üzere insanların beklenti içerisine girmesinde kendisinden kaynaklanan etkenlerin yanında ailenin, yakın çevrenin ve toplumun düşünceleri de etkindir (Halıcı ve Delil, 2003: 22; Anılan ve Anılan, 2014: 51-52; Tuncer, 2011: 933-935). Her ebeveyn, çocuğunun geleceğinden kaygılanmakta ve iyi bir iş sahibi olmasını çocuğundan beklemekte, bu beklentisini de ister istemez çocuğuna yansıtmaktadır. Çocuk da bunu zaman içinde algılayarak hem ailesinin kendisinden olan beklentilerini karşılamak hem de kendi geleceğini garanti altına almak için iyi bir iş sahibi olmayı hedefleyerek mesleki beklenti içine girer.

Mesleki sonuç beklentisi ise, belli eğitsel ya da kariyer kararı verme davranışları sonucunda elde edilebilecek başarının uzun süreli sonuçlarına ilişkin inançları ifade etmektedir (Betz ve Voyten, 1997: 189). Mesleki beklenti kavramı, örgüt-birey ilişkisinin niteliğini belirlemenin yanı sıra mesleğin birey için taşıdığı anlam ve değeri de içerdiğinden mesleki beklentinin karşılanması iş doyumunu sağlayacak, güdülenmeyi arttıracak, çalıştığı örgüte bağlılığını en üst düzeye çıkararak bireyin işinde üretken ve verimli olmasını mümkün kılacaktır (Bayrakdar, 2014: 40; Uras ve Kunt, 2014: 72). Mesleki beklentileri karşılanmış bir kişide aynı zamanda özgüven ve saygı duygusu geliştiğinden, topluma aidiyeti güçlenecektir. Aksi takdirde fiziksel ve ruhsal olarak sağlığı etkilenen kişi, karamsarlığa ve ümitsizliğe kapılacak, kendini stres altında hissedecek, uzun süre stresle başa çıkamaması halinde ise yorgunluk sendromu yaşayarak, örgüte bağlılığı ile iş performansında etkinliği ve verimliliği azalacaktır (Tuncer, 2011: 934-935; Bayrakdar, 2014: 41-42). Yaşanabilecek bu olumsuz sonuçların önüne geçmek için de doğru mesleki eğitimin alınması, uygun meslek seçimi yapılması ve mesleki beklentilerin karşılanması gerekmektedir.

## 2. ADALET MESLEK YÜKSEKOKULU VE ADALET MESLEK ELEMANI HAKKINDA GENEL BİLGİ

Günümüzde insan haklarına büyük önem verildiği göz önüne alındığında adalet kamu hizmetlerinin yüksek kalite standartlarında sunulması, yargının etkinlik, verimlilik ve güvenilirliğinin sağlanması ve artırılması gerekmektedir. Adalet teşkilatının ilk ve ara derece yargı organları, yüksek mahkemeler, icra müdürlükleri, Adli Tıp Kurumu ile Adalet Bakanlığı merkez ve taşra teşkilatında görev yapan adalet çalışanları (memurları) ile birlikte bir bütün olarak değerlendirilmesi gerekmektedir. Adalet kamu hizmetinin daha etkin hale getirilebilmesi ve daha kaliteli hizmet sunulabilmesi için yardımcı adalet personeli olarak istihdam olunacak kişilerde özel bir



mesleki eğitim koşulu aranması gerekmekte, yargı çalışanlarının yetiştirilebilmesi için de Adalet Meslek Yüksekokullarına ihtiyaç duyulmaktadır (Aydın vd., 2013: 43)

Yargı hizmetlerinin kaliteli sunumu açısından Sekizinci ve Dokuzuncu Beş Yıllık Kalkınma Planlarının Adalet Hizmetleri Özel İhtisas Komisyon Raporlarında, Adalet Bakanlığı 2010-2014 ve 2015-2019 Stratejik Planları, Adalet Bakanlığı 2007 ve 2016 Faaliyet Raporlarında, yargı çalışanlarının eğitiminde adalet meslek yüksekokullarının katkısının büyük olduğu belirtilmiş, yargı çalışanlarının mesleki yetkinliğinin artırılması için adalet meslek yüksekokullarıyla işbirliğine gidilmesi hedeflenmiştir. Adalet hizmetleri ve yargı alanında görev yapan hâkim, savcı, avukat ve noterler ile diğer hukuk ve adalet hizmetlerinde çalışan adalet personelinin mesleki biçimlenme, disiplin ve etik kurallar ile mevcut işgücü kaynakları olarak sunduğu hizmetlerin kalitesindeki ciddi yetersizlikler, halkı yorma, adil, hızlı, etkin ve güvenli hizmetler verememe şeklinde Türk adalet ve yargı sistemine sekte vurmaktadır. Mahkemelerde açılmış olan davaların kadro yetersizliği nedeniyle hızlı bir şekilde sonuçlandırılmaması, personelin ağır iş yükü sebebiyle yetersiz kalması ve adaletin makul sürede gerçekleştirilememesi sonucunda hakkın alınmasında aksamalarla karşılaşmakta, bu nedenle ülkemiz zaman zaman Avrupa İnsan Hakları Mahkemesince, yargılamada makul sürenin aşıldığı ve adil yargılama hakkının ihlal edildiği gerekçeleriyle tazminat cezalarına çarptırılmaktadır (Aydın vd., 2013: 40-43).

2007 yılı Adalet Bakanlığı Faaliyet Raporu'nda Avrupa İnsan Hakları Mahkemesince makul süre hesaplanırken, mümkün ya da olası kanun yolları dâhil yargılamanın kesin hükümle sonuçlandığı tarihin esas alındığı bu nedenle kararın makul süre içerisinde verilmesi kadar süratli bir şekilde yazılmasının ve taraflara tebliğinin de önem taşıdığı belirtilmektedir. Bu durumda, kalem hizmetlerinin ve hizmetleri yürüten yardımcı adalet çalışanlarının yetkin olmasının zorunluluğunu ve adalet kamu hizmetlerinin yürütülmesinde yaşanacak olumsuzlukların önlenmesinde mesleki teknik eğitim veren ve yargıya ara eleman yetiştiren Adalet Meslek Yüksekokullarının gerekliliğini ortaya koymaktadır (TÜSİAD, 2014. 12, Aydın vd., 2013: 41).

Türkiye'de ilk defa 1979 yılında, Adalet Bakanlığı'nın merkez ve taşra teşkilatlarında ve diğer yargı organlarında eksikliği duyulan nitelikli ara insan gücünün yetiştirilmesi amacıyla Adalet Bakanlığı ile Ankara Üniversitesi, İstanbul Üniversitesi ve Ege Üniversitesi arasında yapılan protokollerle Adalet Yüksekokulları kurulmuştur. 1995 yılında ise Selçuk Üniversitesinde Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulunun bünyesinde bir bölüm olarak açılmıştır. Zaten az sayıda olan yüksekokullarda bulunan sınırlı kontenjanlara yerleşen öğrenciler 1981 yılından itibaren mezun olmaya başlamış olsa da alandaki istihdam açığını kapatmaya yetmemiştir. Bu nedenle başta yargı teşkilatı alan dışından mezun personeli de istihdam etmek zorunda kalmıştır (Acar vd., 2016: 52, Aydın vd., 2013: 34). Alan dışından personel istihdamı bir takım aksaklıkları da beraberinde getirmiştir.

Nitekim, adalet kamu hizmetinin insan unsurunun sadece hakimlerden (ve savcılardan) oluşmadığı, hizmetlerin kayıt, tutanak, iletişim, arşiv, sekreterlik, basım, yayın, toplantı düzenleme gibi pek çok ihtiyaçların yargılama kararlarına katılmayan yardımcı personel tarafından karşılandığı, bu personelin iyi yetişmediği ve yeterli sayıda olmadığı takdirde yargıçların görevlerini yerine getirmelerinin mümkün olamayacağı açıktır. Yardımcı personelin eğitiminin, Adalet Meslek Yüksekokullarının açılmasıyla bir ölçüde çözümlendiği ancak bugün için (1998 itibarıyla) söz konusu çözümün yeterli olmadığı, mahkeme kalemlerinde çalışan yazı işleri müdürleri ve zabıt katiplerinin genellikle yetersiz kaldıkları, bu çerçevede Adalet Meslek Yüksekokulu mezunlarından daha fazla yararlanmak cihetine gidilmesi gerektiği, TÜSİAD'ın *Yargılama Düzeninde Kalite* adlı raporunun "Yargılamanın Unsurlarında Kalite" adlı bölümünde kayıt altına alınmış, alan dışından istihdam yapılmasından kaynaklı belirttiğimiz aksaklıkların ne gibi sorunlara yol açtığı, bu sorunların ancak Adalet Meslek Yüksekokullarının varlığıyla ve mezunların istihdamı ile çözümleneceği hususu açıklığa kavuşturulmuştur (TÜSİAD, 1998: 93-94).

Tüm toplumu etkileyebilecek düzeydeki bu aksaklıkların temelinde, adalet memurlarının önemli bir kısmının hizmet kalitesinin gerektirdiği niteliklerden yoksun olan, gerekli mesleki eğitim aşamalarından geçmiş olma koşulu aranmaksızın, adalet meslek yüksekokulu mezunu olmayan kişilerden istihdam edilmiş olması yatmaktadır (Aydın vd., 2013: 40).

Hukuk Fakültesine dikey geçiş imkanının bulunmasının yanında Beş Yıllık Kalkınma Planlarında, Adalet Bakanlığı Stratejik Planlarında, Adalet Bakanlığı Faaliyet Raporlarında ve Kamu Kurumu Niteliğindeki Meslek Kuruluşlarının hazırlamış olduğu raporlarda Adalet Meslek Yüksekokullarına ve alanda mesleki eğitim almış mezunlara duyulan ihtiyacın kayıt altına alınmış olması, Adalet Meslek Yüksekokulu mezunlarının kolay istihdam edileceği kanaatini uyandırarak yüksekokula olan talebi arttırmış ve Adalet Meslek Yüksekokullarının sayısında ve kontenjanlarında hızlı bir artış meydana gelmiştir.

2005 yılına kadar sadece 4 üniversitede bulunan Adalet Meslek Yüksekokulu veya Adalet Bölümü mesleki eğitimde yeni cazibe merkezi haline gelerek günümüzde ise, henüz öğrenci alımına başlamamış olanlar hariç, 63 üniversitede açılmıştır. Bu sayı, Tablo 1’de gösterildiği gibi, Türkiye genelinde ve KKTC’nde bulunan devlet ve vakıf üniversitelerinde I. Öğretim, II. Öğretim, uzaktan eğitim ve açıköğretim programı olmak üzere toplamda 89’u bulmuştur, 2015-2016 döneminde (63) üniversitede, (89) adalet programında, (9526) öğrenci kontenjanı bulunmaktadır (YÖK Ön Lisans Atlası, 2016).

**Tablo 1.** Adalet Programları ve Kontenjan Sayıları

ÜNİVERSİTE	I. ÖĞRETİM		II. ÖĞRETİM		UZAKTAN EĞİTİM		AÇIK ÖĞRETİM	
	Prog. Sayısı	Kont.	Prog. Sayısı	Kont.	Prog. Sayısı	Kont.	Prog. Sayısı	Kont.
Devlet	26	1857	12	845	1	102	2	3798
Vakıf	37	2284	11	640	-	-	-	-
<b>TOPLAM</b>	<b>63</b>	<b>4141</b>	<b>23</b>	<b>1485</b>	<b>1</b>	<b>102</b>	<b>2</b>	<b>3798</b>

Yükseköğretim Kurumunun Öğretim Türleri ve Mezun Sayıları İstatistikleri verilerine göre 2014-2015 yılında devlet ve vakıf üniversitelerinin I. ve II. Öğretim programlarından 2281 kişi, uzaktan eğitim programından 141 kişi, açıköğretim mesleki eğitim programından 264 kişi ve açıköğretim programından 21029 kişi olmak üzere sadece bir yıldaki toplam mezun sayısının 23715 kişi olduğu görülmektedir (YÖK 2014-2015 İstatistikleri). Mezun sayısının yüksek olması gelecekte atanamayan öğretmenlerin yanında atanamayan adalet elemanlarının da ortaya çıkmasına neden olacaktır.

Ezer ve Çelik’in (2015) yapmış olduğu bir çalışmada kontenjanlardaki artışın sebebi Adalet Bakanlığı’nın son yıllarda bu okul mezunlarına önemli oranda iş istihdamı sağlaması olarak gösterilmiş (2015: 275) olsa da maalesef okul sayısındaki ve kontenjanlardaki artış istihdama yansımamıştır.

Aydın vd.’nin yapmış olduğu çalışmadan faydalanılarak hazırlanan Tablo 2’den de anlaşılacağı üzere, 2013 yılı Mayıs ayı itibariyle, çeşitli ünvanlarda Adalet Bakanlığı’nın, yüksek yargının, diğer adli kurum ve kurullarının merkez ve taşra teşkilatlarında istihdam edilen adalet yüksekokulu mezunlarının (AYM) oranı yeterli düzeyde değildir (2013: 60).

**Tablo 2.** Adalet Meslek Yüksekokulu Mezunları (AYM) İstihdam Oranı

BİRİM	ÜNİVANI	Personel Sayısı	AYM	Oran (%)
Personel Genel Müdürlüğü	Yazı İşleri Müdürü, Memur, Emanet Memuru, Zabıt Katibi, Mübaşir	37403	3802	10,16
Ceza ve Tevkif Evleri Genel Müdürlüğü	Memur, İnfaz Koruma Başmemuru, İnfaz Koruma Memuru, Katibi	36144	1322	3,7
Yargıtay	Yazı İşleri Müdürü, Şef, Katip, Memur, Bilgisayar İşletmeni, VHKİ, Mübaşir	909	114	12,5
Danıştay	Yazı İşleri Müdürü, Memur	353	32	9,1
Türkiye Adalet Akademisi	Memur, VHKİ, Bilgisayar İşletmeni, Sekreter	18	3	16,6
HSYK	Yazı İşleri Müdürü, Şef, Katip, Memur, Bilgisayar İşletmeni	173	79	45,6
İcra Müdürlükleri	İcra Müdürü, İcra Müdürü Yrd.	2631	1177	44,7
SGK	İcra Memuru	330	330	100
<b>TOPLAM</b>		<b>77961</b>	<b>6859</b>	<b>8,8</b>

Bu bilgiler, adalet kamu hizmetinin alelade bir kamu hizmeti anlayışının sürdürüldüğünü, adalet kamu hizmetindeki aksamaların tüm toplumu etkilediğinin henüz tam olarak farkına varılmadığını, Adalet Meslek Yüksekokulu mezunlarının istihdam alanlarında çalıştırılmayıp, gerekli mesleki bilgi ve beceriden yoksun kişilerin istihdamının yarattığı problemlerin devam ettiğini ve ilerleyen süreçte de devam edeceğini göstermektedir.

### **3. ADALET MESLEK YÜKSEKOKULU ÖĞRENCİLERİNİN MESLEKİ EĞİTİM SONUÇ BEKLENTİLERİ**

#### **3.1. Araştırmanın Amacı**

Bu araştırmanın amacı, adalet meslek yüksekokulunda öğrenim gören öğrencilerin mesleki eğitim sonuç beklentilerinin değerlendirilmesidir. Bu değerlendirmenin yapılmasında bazı demografik verilerden ve hazırlanan mesleki eğitim sonuç beklentisi ölçeğinden faydalanılmıştır.

#### **3.2. Araştırmanın Varsayımları ve Kısıtları**

Araştırma yapılırken, anket sorularına deneklerin verdikleri cevapların onların gerçek görüş ve düşüncelerini yansıttığı, örneklemin evreni temsil edici nitel ve nicel özellikleri taşıdığı varsayılmıştır. Ayrıca, bu araştırma 1-31 Aralık 2016 tarihleri arasında yapılmış olup, bu dönemdeki görüşleri yansıtmaktadır.

#### **3.3. Evren ve Örneklem**

Araştırmanın evrenini Süleyman Demirel Üniversitesi Adalet Meslek Yüksekokulu'nda öğrenim gören 383 öğrenci oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini ise bu yüksekokulda okuyan ve tesadüfi olarak seçilen 266 öğrenciden meydana gelmektedir.

#### **3.4. Veri Toplama Aracı ve Analiz Yöntemi**

Araştırma tarama modelinde yürütülmüştür. Tarama modeli, ölçülmek istenen durumun olduğu haliyle saptanmasını amaçlayan araştırma modeli olarak tanımlanabilir (Karasar, 1999: 77). Verilerin toplanmasında ise literatür taramasına göre geliştirilen gelecek beklentileri ölçeği kullanılmıştır. Anket sorularının oluşturulmasında, Kazu ve Özdemir (2004), Lent vd. (2008), McWriter vd. (2000) ve Tuncer(2011) tarafından yapılan çalışmalardan yararlanılmıştır. 5'li likert tipi ölçek ile elde edilen verilerin çözümlenmesi, SPSS 22 paket programı yardımıyla yapılmıştır.

Kullanılacak analiz yönteminin tespit edilebilmesi amacıyla, örneklemin normal dağılıp dağılmadığını ve homojenliğini anlamak gerekmektedir. Bu nedenle, normalliğini tespit etmek için, Tek Örneklem Kolmogorov Smirnov Testi ve Shapiro Wilk-W Testleri yapılmıştır. Yapılan testler sonucunda, (Tek Örneklem Kolmogorov Smirnov Testi  $p=0,044<0,05$  ve Shapiro Wilk-W Testi  $p=0,001<0,05$ ) örneklemin normal dağılmadığı belirlenmiştir. Verilerin homojenliği ise One-Way ANOVA Testi ile analiz edilmiştir. Bu analiz sonucunda elde edilen Test of Homogeneity of Variances tablosunda yer alan Sig. (Anlamlılık) sütunundaki değerlerin ( $p=0,291$ )  $0,05$ 'den büyük olması incelenen faktörlerin dağılımlarının homojen olduğunu göstermiştir. Mesleki Sonuç Beklentisi Ölçeği'ne ait verilerin normal dağılım göstermemesi nedeniyle parametrik olmayan testlerin uygulanmasına karar verilmiştir. Bu nedenle karşılaştırma yapılırken cinsiyet ve adalet meslek yüksekokuluna giriş şekli değişkenleri ile yapılan karşılaştırmada iki değişkenli olmalarından dolayı, "MannWhitney U Testi", diğer değişkenlere ilişkin karşılaştırmalarda ise "Kruskal-Wallis H Testi" ve farklılık varsa hangi gruplar arasında olduğunu anlamak için post-hoc testlerinden "Tamhane's T2 Testi" kullanılmıştır.

Yapılan güvenirlik analizi sonucunda (34) sorudan oluşan Mesleki Sonuç Beklentisi Ölçeği'nin Cronbach alfa katsayısı 0,955 olarak bulunmuştur.

Ölçeğin geçerlik durumunu saptamak için ise faktör analizi yapılmıştır. Faktör analizi yapmanın ön koşulu olan örneklem büyüklüğü konusunda, Hatcher 100 kişilik bir örneklem için madde sayısının en az 5 olması gerektiği, Bryman ve Cramer'e göre ise faktör analizinin uygulanması için örneklem büyüklüğü madde sayısının beş ya da on katı olması görüşleri dikkate alınmıştır (Çokluk, Şekercioğlu ve Büyüköztürk, 2010: 206). Ayrıca genel olarak KMO değerinin  $0,50$ 'den az olması faktör analizine devam edilemeyeceği şeklinde yorumlansa da ölçeğin KMO değeri  $0,939$  bulunduğundan ön şartın sağlandığı söylenebilir. İkinci olarak Bartlett Sphericity testine bakılmış, elde edilen veriler ( $\chi^2 = 5777,407$ ,  $p=0.000$ ) anlamlı farklılık gösterdiği için faktör analizi yapmaya uygun olduğu tespit edilmiştir (Büyüköztürk, 2007). Faktör analizinde 35 maddenin öz değeri (1) olacak şekilde temel bileşenler analizi öncelikli olmak üzere varimax (25) eksen döndürmesi gerçekleştirilmiştir. Geçerlik çalışmaları sonucunda ölçeğin altı faktörlü bir yapıya sahip olduğu bulunmuştur. Aşağıdaki tabloda bulunan faktörlerin soru numaraları ve faktörlerin varyansa yaptığı katkı belirtilmiştir.

**Tablo 3.** Faktör Analizi Sonuçları

Faktörler	Soru Numaraları	Cronbach Alfa	Öz Değer	Varyans (%)
Psikolojik Beklentiler	5, 10, 25, 26, 28, 29, 30	0,906	14,472	45,4
Ekonomik Beklentiler	7, 13, 15, 16, 17, 18, 21	0,860	2,068	8,3
Kariyer Beklentileri	2, 3, 4, 9, 11, 14, 19, 22, 23, 31, 32, 33, 34	0,869	1,684	5,4
Ailevi ve Sosyal Beklentiler	1, 6, 8, 12, 20, 24, 27	0,794	1,304	3,1
<b>TOPLAM</b>		0,955		62,2

Yukarıdaki tablodan da anlaşılacağı gibi yapılan faktör analizi sonucunda ölçekteki faktör sayısı dört olarak tespit edilmiştir. Her bir faktörün varyansa yaptığı katkıya bakıldığında, psikolojik beklenti faktörünün %45,4, ekonomik beklenti faktörünün %8,3, kariyer beklentileri faktörünün %5,4, ailevi ve sosyal beklentiler faktörünün %3,1, olduğu görülmüştür. Buna göre, bütün faktörlerin varyansa yaptığı toplam katkı %62,2'dir.

### 3.5. Araştırmanın Bulguları

#### 3.5.1. Demografik Bulgular

Adalet Meslek Yüksekokulu'nda öğrenim gören öğrencilerin cinsiyetlerine göre dağılımları Tablo 4'de gösterilmiştir. Bu verilerden de anlaşıldığı gibi erkek öğrencilerin sayısı (%46,2) kadın öğrencilere (%53,8) göre daha azdır. Yaş gruplarına bakıldığında ise, liseyi bitirir bitirmez adalet meslek yüksekokuluna devam ettiği anlaşılan öğrencilerin %91'inin 18-21 yaş aralığında olduğu görülmektedir. 22 yaş ve üzeri olanların oranı %9'dur. Bu grubu başka meslek yaparken veya eğitim almışken dikey geçiş yaparak hukuk fakültelerine geçmek isteyen öğrenciler oluşturmaktadır.

Öğrencilerin %17,7'si üç bireyden oluşan ailelerden, %40,4'ü dört bireyden oluşan ailelerden, %32'si ise beş bireyden oluşan ailelerden gelmektedir. Ailesi altı ve daha fazla bireye sahip öğrencilerin sayısı ise %9,9'a tekabül etmektedir.

Ankete katılan öğrencilerin %27,1'i ailelerinin toplam gelirinin asgari ücret düzeyinde olduğunu, %45,8'i 1501-3000 TL arasında olduğunu, 17,3'ü ise 3001-4500 TL arasında olduğunu beyan etmiştir. TÜRK-İŞ tarafından açıklanan 2016 yılı Aralık ayı verilerine göre dört kişilik bir ailenin aylık sınırı 1432 TL, yoksulluk sınırı ise 4665 TL'dir (TÜRK-İŞ Açlık ve Yoksulluk Sınırı Raporu, Aralık 2016). Buna göre öğrencilerin %27,1'i açlık sınırının altında, yaklaşık %90'ı ise yoksulluk sınırı altında yaşayan ailelerden gelmektedir. Katılımcıların %62,8'i Akdeniz, %20,7'si Ege bölgesinde yaşamakta olup, bu durum 4702 sayılı kanunun 2. Maddesi ile değiştirilen 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu'nun 45. Maddesi, mesleki ve teknik ortaöğretim kurumlarından mezun olan öğrencilerin istedikleri takdirde bitirdikleri programın devamı niteliğinde veya buna yakın programların uygulandığı, öncelikle kendi Mesleki ve Teknik Eğitim Bölgesi (METEB) içindeki, daha sonra da bölgesi dışındaki meslek yüksekokulu ve açık öğretim önlisans programlarına sınavsız olarak yerleştirilebileceklerini (Sınavsız Geçiş Bilgi Klavuzu, 2002) hüküm altına aldığından ve çalışmanın yapıldığı Süleyman Demirel Üniversitesi Adalet Meslek Yüksekokulu'nun Akdeniz bölgesinde olmasından kaynaklanmaktadır. Yerleştirmede Mesleki ve Teknik Eğitim Bölgesinin öncelikli olması nedeniyle MYO'nun kurulu olduğu bölgeden coğrafi olarak uzaklaştıkça, uzak bölgelerden gelen öğrenci sayısı da azalmaktadır. Öğrencilerin %18,3'ünün büyükşehirlerde, %47'sinin il merkezlerinde, %24,1'inin ilçelerde, %10,6'sının ise kasaba ve köylerde yaşadıkları anlaşılmıştır.

Mesleki ve teknik ortaöğretim kurumlarından mezun olan öğrencilerin istedikleri takdirde bitirdikleri programın devamı niteliğinde veya buna yakın programların uygulandığı meslek yüksekokullarına ve açık öğretim ön lisans programlarına yerleştirmede, kota sınırı olmaksızın sınavsız geçebilirlerken, 2015 ve 2016 yılı üniversite yerleştirmelerinde kontenjan uygulaması getirilmiş olup, yükseköğretim programının kontenjanının %60'ı sınavsız geçiş kontenjanından, %40'ı ise Yükseköğretime Geçiş Sınavı (YGS) Kontenjanından gelen öğrencilerden oluşmaktadır (YÖK Ön Lisans Programları, 2015).

**Tablo 4.** Katılımcıların Bireysel Özelliklerine Göre Dağılım

GRUPLAR	N	%
<b>Cinsiyet</b>		
Erkek	123	46,2
Kadın	143	53,8
<b>Yaş (Yıl)</b>		
18-21	242	91,0
22-25	21	7,9
26 ve üzeri	3	1,1
<b>Aile Birey Sayısı</b>		
3	47	17,7
4	108	40,4
5	85	32,0
6	18	6,8
7 ve üzeri	8	3,1
<b>Gelir Durumu (TL)</b>		
1-1500	72	27,1
1501-3000	122	45,8
3001-4500	46	17,3
4501-6000	17	6,4
6001 ve üzeri	9	3,4
<b>En Çok Yaşanılan Bölge</b>		
Akdeniz	167	62,8
Ege	55	20,7
Marmara	13	4,9
Doğu Anadolu	2	0,8
Güneydoğu Anadolu	4	1,5
Karadeniz	5	1,9
İç Anadolu	20	7,5
<b>En Çok Yaşanılan Yerleşim Yeri</b>		
Büyükşehir	49	18,3
İl	125	47,0
İlçe	64	24,1
Kasaba	6	2,3
Köy	22	8,3
<b>Mezun Olunan Lise</b>		
Genel Lise	93	35,0
Adalet Meslek Lisesi	133	50,0
Diğer Meslek Liseleri	37	13,9
Açık Lise	3	1,1
<b>MYO'na Giriş Şekli</b>		
Sınavla	128	48,1
Sınavsız	138	51,9
<b>TOPLAM</b>	<b>266</b>	<b>100,0</b>

Ankete katılan öğrencilerin %50'si adalet meslek lisesi mezunu, %35'i ise genel lise mezunudur. Diğer meslek liselerinden mezun olanların oranı ise %13,9'dur. Sınavla adalet meslek yüksekokuluna girenlerin oranı %48,1 iken, sınavsız olarak girenlerin oranı %51,9'dur. Tablodan da anlaşılacağı üzere, adalet meslek lisesi mezunları %50 iken, sınavsız girenlerin oranı %51,9 olmuştur. Aradaki %1,9'luk fark OHAL kapsamında yayınlanan 669 sayılı KHK ile kapatılan astsubay meslek yüksekokullarından gelen öğrencilerden kaynaklanmaktadır.

9 Aralık 2016 tarihli ve 6764 sayılı kanun ile bir mesleğe yönelik program uygulayan liselerin mezunlarının yükseköğretim önlisans programlarına yerleştirilmelerinde, sınavsız geçiş uygulaması kaldırılmış olup, 2017 yılından itibaren öğrencilerin merkezi sınavdan almış oldukları puanlara ilave edilecek ortaöğretim başarı

puanına eklenecek katsayı hesaplaması üzerinden puanla yerleştirileceklerdir. Bu uygulama ile 2017 yılından itibaren yerleşim bölgeleri ve mezun olunan lise verilerinde değişiklik olacağı tahmin edilmektedir.

### 3.5.2. Adalet Programına İlişkin Bulgular

Adalet programını tercih ederken aileleriyle birlikte yaşama imkanının etkili olup olmadığı yönündeki soruya, öğrencilerin %22,6'sı aileleriyle birlikte yaşama imkanlarının olmasının tercihlerini etkilediğini, %26,3'ü ise tercih yaparken aileden uzak bir üniversitede okumak isteğiyle hareket ettiklerini beyan etmiştir. %52,1'i aileleriyle birlikte yaşayıp yaşamamanın tercihlerini etkilemediğini belirtmiştir. Adalet Meslek Lisesi Mezunlarının Meslek Yüksekokuluna sınavsız geçiş uygulamasıyla yerleştirmesi yapılırken Mesleki ve Teknik Eğitim Bölgesinin öncelikli olması nedeniyle aileleriyle birlikte yaşayıp yaşamamalarının tercihlerini etkilemediği değerlendirilmiştir.

**Tablo 5.** Adalet Programıyla İlgili Görüşler

	f	%
<b>Öğrenim Süresince Aileleriyle Birlikte Yaşama Hakkındaki Görüşleri</b>		
Ailele birlikte yaşamak isterim.	60	22,6
Ailemden ayrı yaşamak isterim.	70	26,3
Ailele birlikte yaşayıp yaşamamam fark etmez.	136	52,1
<b>Bölümün Kendilerine Uygunluğu Hakkındaki Görüşleri</b>		
Uygun	158	59,4
Uygun değil	62	23,3
Fikrim yok	46	17,3
<b>Mezun Olduklarında Bölümleriyle İlgili İşte Çalışacaklarına Olan İnanç</b>		
İnanıyorum	116	43,6
İnanmıyorum	63	23,7
Kısmen	78	29,3
Fikrim yok	9	3,4
<b>Mezun Olduktan Sonraki Hedefler</b>		
Dikey geçiş	90	33,8
Yeniden üniversite sınavına girmek	24	9,0
Kararsızım	24	9,0
Devlet sektöründe çalışmak	99	37,2
Özel sektörde çalışmak	4	1,5
Kendi işimi kurmak	23	8,6
Diğer	2	0,8
<b>Öğrenim Süresinin Yeterliliği</b>		
Yeterli	102	38,3
Yetersiz	140	52,6
Fikrim yok	24	9,0
<b>Daha Önce Herhangi Bir İşte Çalışma Durumu</b>		
Hiç çalışmadım.	104	39,1
Daha önce bölümümle ilgili çalıştım, şimdi çalışmıyorum.	28	10,5
Daha önce bölümümle ilgili olmayan işte çalıştım, şimdi çalışmıyorum.	94	35,3
Bölümümle ilgili çalışıyorum.	11	4,1
Bölümümle ilgili olmayan işte çalışıyorum.	29	10,9
<b>TOPLAM</b>	<b>266</b>	<b>100</b>

Katılımcılardan halen öğrenim gördükleri bölümün kendilerine uygun olup olmadığını belirtmeleri istenmiş, %59,4'ü uygun olduğunu, %23,3'ü uygun olmadığını belirtmiştir. %17,3'ü ise fikir beyan etmemiştir. Adalet Lisesi Mezunlarının oranının %50 olduğu dikkate alındığında %59,4'lük bölümün kendilerine uygun olup olmadığına ilişkin olumlu görüşlerin anlamlı olduğu değerlendirilmiştir. Aradaki %9,4'lük farkın ise kapatılan astsubay meslek yüksekokullarından geçiş yapan öğrencilerin geldikleri okul ile şimdi okumakta oldukları okuldaki müfredattın kısmi benzerliğinden kaynaklandığı düşünülmektedir.

Katılımcılardan mezun olduklarında bölümleriyle ilgili işte çalışacaklarına inanıp inanmadıkları sorusuna verilen cevaplar Tablo 5'te görülmektedir. Öğrencilerin %43,6'sı adalet elemanı olarak çalışacaklarına inandıklarını beyan etmiştir. %23,7'si ise adalet elemanı olarak çalışacaklarına inanmadıklarını ifade etmiştir.

Öğrencilere mezun olduktan sonraki ilk hedeflerinin ne olduğu sorulmuş, %37,2'si devlet sektöründe çalışmak, %33,8'i de dikey geçiş yapmak olduğunu, %9'u ise yeniden üniversite sınavına girmeyi hedeflediğini belirtmiştir. Öğrencilerin %9'unun ise kararsız olması dikkat çekmektedir.

Katılımcılara öğrenim süresi olan (2) yılın kendileri için yeterli olup olmadığı yönündeki görüşleri sorulmuş, %38,3'ü yeterli, %52,6'sı yetersiz olduğunu ifade etmiştir. Bu durumun temel sebebi, 4 yıllık hukuk eğitiminin sıkıştırılmış program olarak ön lisans adalet programında verilmek istenmesidir. Geniş bir müfredatı dar zamana sığdırmak için 2 yıllık eğitim süresince 120 AKTS'ye karşılık gelen ortalama 40'a yakın ders verilmeye çalışılmaktadır. Ayrıca staj zorunluluğu bulunmaktadır. Bu sebeple, öğrencilerin öğrenim süresinin yetersizliği yönünde görüş bildirmelerine sebep olduğu değerlendirilmektedir.

Ankete katılan öğrencilerin iş deneyimine bakıldığında, %39,1'i daha önce hiç çalışmadıklarını, %35,3'ü halen çalışmadığını, ancak daha önce öğrenim gördüğü bölümle ilgili olmayan bir işte çalıştığını belirtmiştir. Tablo incelendiğinde, daha önce adalet elemanı olarak çalışanların oranının %10,5, halen adalet elemanı olarak çalışanların oranının %4,1, başka işlerde çalışmaya devam edenlerin oranının ise %10,9 olduğu anlaşılmaktadır.

**Tablo 6.** Katılımcıların Adalet MYO İle İlgili Görüşleri

	ort.	s.s.
Öğrenim gördüğünüz bölüm, işe girerken size avantaj sağlar.	2,35	0,76
Klavye eğitimi iş bulmamı kolaylaştırır.	2,49	0,72
MYO'nuzun programları mesleğinizin bilgi ve becerilerini kazandırmada yeterlidir.	2,29	0,69
MYO'nuzun sınıfları öğreniminiz için uygundur.	2,63	0,65
MYO'nuzun atölye/laboratuvarları öğreniminiz için uygundur.	2,50	0,72
MYO'nuzun atölye/laboratuvarları gibi teknik imkânları yeterlidir.	2,44	0,73
Dikey geçiş imkânlarının yeterli olduğunu düşünüyorum.	1,69	0,79
MYO'nuzun öğretim elemanları mesleklerinde yeterlidir.	2,51	0,67
<b>Genel Ortalama</b>	<b>2,36</b>	

Tablo 6'da katılımcıların öğrenim gördükleri adalet meslek yüksekokulu ile ilgili görüşleri yer almaktadır. Toplam (8) ifade ile ilgili görüşlerini "Evet (3)", "Kısmen (2)" ve "Hayır (1)" şeklinde belirten katılımcılar, yapılan puanlama neticesinde adalet meslek yüksekokulundan memnuniyetlerini 2,36 ortalama ile olumlu düzeyde belirtmişlerdir.

Katılımcıların dikey geçiş imkanını yeterli görmemesi (1,69) dikkat çeken bir husus olarak değerlendirilmektedir. Aşağıdaki tablo incelendiğinde (Tablo 7), açık öğretim mezunlarının örgün öğrenim mezunlarına göre oldukça yüksek oranda dikey geçiş sınavını kazanarak lisans programlarına yerleştiği görülmektedir (ÖSYM Süreli Yayınlar, 2016). Bu oranlar, örgün eğitimdeki öğrencilerin dikey geçiş ile ilgili kaygılarını haklı kılacak ölçüdedir.

Gerek örgün gerekse açık öğretim programlarından mezun olan Adalet Meslek Yüksekokulu öğrencileri Dikey Geçiş Sınavına (DGS) girerek Hukuk Fakültesine geçiş yapabilmektedirler. Dikey Geçiş ile Hukuk Fakültesine geçişte sınırlı kontenjan bulunması ve bu sınırlı kontenjana, gerek yerleşme puanları gerekse ortak bir müfredat olmaması nedeniyle örgün okuyan öğrenciler ile açık öğretim olarak okuyan öğrencilerin almış oldukları

eğitimin farklı olmasına rağmen aynı diplomaya sahip olmalarından ötürü eşit değerlendirilerek<sup>4</sup> Hukuk Fakültelerine geçiş yapabilmeleri örgün eğitim alan öğrenciler açısından bir kısıtlılıktır.

**Tablo 7. DGS Sınavı Giriş ve Yerleşme Oranları**

Yıllar		Sınava Giren		Yerleşen	
		Sayı	Oran (%)	Sayı	Oran (%)
2013	Açık Öğretim	6782	74,5	808	83,7
	Örgün Öğretim	2322	25,5	157	16,3
	Toplam	9104	100,0	965	100,0
2014	Açık Öğretim	13145	79,0	1114	75,3
	Örgün Öğretim	3496	21,0	366	24,7
	Toplam	16631	100,0	1480	100,0
2015	Açık Öğretim	17167	79,2	622	92,8
	Örgün Öğretim	4524	20,8	58	7,2
	Toplam	21691	100,0	670	100,0

Öğrencilerin Hukuk Fakültesi dışında Dikey Geçiş sınavı ile Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesinin Kamu Yönetimi, Uluslararası İlişkiler, Sağlık Yönetimi, Maliye ve Çalışma Ekonomisi (ÇEKO) bölümlerine geçişleri mevcuttur. Her ne kadar bu bölümlere geçiş hakları var olsa da adalet yüksekokulu mezunlarının bahsi geçen bölümlerin örgün programlarına geçiş hakları bulunmamaktadır. Özellikle müfredatında %40 hukuk derslerine yer veren kamu yönetimi bölümünün örgün programlarına % 95 hukuk derslerini alarak mezun olan adalet yüksekokulu mezunlarına geçiş hakkı tanınmaması bu alanda öğrenim görenler açısından olumsuz bir durum olarak değerlendirilmektedir. Kamu yönetimi mezunlarının mezun olduktan sonra adalet alanında pedagojik formasyon alarak Adalet Meslek Liselerine veya Meslek Liselerinin adalet bölümüne öğretmen olarak atanabildikleri de göz önüne alındığında adalet meslek yüksekokulu mezunlarının örgün eğitim kamu yönetimi programlarına dikey geçiş ile yerleştirilmelerine izin verilmemesi dikkat çekmektedir.

### 3.5.3. Mesleki Eğitim Sonuç Beklentilerine Ait Bulgular

Çalışmanın temelini oluşturan mesleki sonuç beklentileri ile ilgili görüşleri belirlemek amacıyla toplam (35) ifade yönlendirilmiştir. İfadelere katılma düzeyini 5’li Likert ölçeğine göre “Kesinlikle katılmıyorum (1)”, “Katılmıyorum (2)”, “Kararsızım (3)”, “Katılıyorum (4)” ve “Kesinlikle katılıyorum (5)” şeklinde belirtmeleri istenmiştir. Bu ifadelere katılma düzeylerinin belirlenmesi için hesaplanan ortalamanın “5” değerine yaklaşması katılma düzeyinin artması, “1” değerine yaklaşması ise katılma düzeyinin azalması anlamına gelmektedir. İfadelere verilen cevapların ortalama değerleri ve standart sapmaları Tablo 8’de verilmiştir.

Psikolojik beklentiler faktörü altında yöneltilen 7 ifade ile ilgili ortalama değerler Tablo 8’de verilmiştir. Yönlendirilen ifadeler en yüksek ortalama puanı “Kendime olan saygım artacak” ifadesine yönelik olarak 3,83 olmuştur. En düşük ortalama ise, “Beni sıkmayan bir işte çalışacağım.” ve “Amaçlarımı gerçekleştirmiş olduğumu hissedeceğim.” ifadeleri için 3,38 olarak gerçekleşmiştir. Psikolojik beklentilere ait ifadelerin tamamına verilen cevapların ortalama puanı 3,59 olmuştur.

<sup>4</sup> 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu’nda (ilk örneği Anadolu Üniversitesi olan) (md.3/u) açık eğitim/öğretim bir yükseköğretim eğitim türü olarak düzenlenmiş ve sadece eğitim yönteminde farklılık öngörülmüştür. Sağladığı öğrencilik hakları bakımından örgün bölüm öğrencilerinden bir farklarının bulunmadığı, 2547 sayılı kanunun 12. maddesinin (d) ve 43. maddenin (c) fıkrasına göre hazırlanan 06.11.1982 tarihli ve 17860 sayılı resmi Gazete’de yayınlanan Açık Yükseköğretim Yönetmeliği” nin 13. maddesinde “Açık öğretim öğrencileri ile aynı öğretim programına göre örgün öğretim öğrencileri arasında öğrenci hakları bakımından fark bulunmadığı gibi her iki yoldan mezun olanlar eşit hak ve yetkilere sahip olurlar” hükmü ile açıkça belirtilmiştir. Bu maddeye göre açık öğretimden mezun olanların diğer örgün öğretimden mezun olanlarla başvurabilecekleri alanların aynı olduğu ve açıköğretim mezunlarının, kamu kurum ve kuruluşlarında açılmış ve açılacak olan sınavlarda örgün eğitim mezunları ile eşdeğer tutularak sınavlara kabul edilmeleri gerektiği hususu, Başbakanlığın 3.3.1987 tarih ve 1987/5 sayılı genelgesi ile tüm kamu kurum ve kuruluşlarına duyurulmuştur.



**Tablo 8.** Psikolojik Beklentiler

	ort.	s.s.
28.Kendime olan saygım artacak.	3,83	1,10
29.Başarılarımdan gurur duyacağım.	3,77	1,19
30.Kendime olan güvenim artacak.	3,72	1,16
26.Kendimi iyi hissedeceğim.	3,53	1,21
10.Yapacağım işten zevk alacağım.	3,50	1,24
5.Beni sıkmayan bir işte çalışacağım.	3,38	1,24
25.Amaçlarımı gerçekleştirmiş olduğumu hissedeceğim.	3,38	1,25
<b>Psikolojik Beklentiler</b>	<b>3,59</b>	<b>0,96</b>

Ekonomik beklentiler faktörü altında yöneltilen 7 ifade ile ilgili ortalama değerler Tablo 9’da verilmiştir. Yönlendirilen ifadeler en yüksek ortalama puanı “Düzenli bir gelir kazanacağım.” ifadesine yönelik olarak 3,76 olmuştur. En düşük ortalama ise, “Kazancı bol bir işte çalışacağım.” ifadesi için 3,12 olarak gerçekleşmiştir. Ekonomik beklentilere ait ifadelerin tamamına verilen cevapların ortalama puanı, 3,58 olmuştur.

**Tablo 9.** Ekonomik Beklentiler

	ort.	s.s.
15.Düzenli bir gelir kazanacağım.	3,76	1,07
16.Finansal yükümlülüklerimi yerine getirebileceğim.	3,65	1,06
17.İş güvenliğine sahip olacağım.	3,64	1,09
18.Sigorta ve senelik izin gibi imkânlarım olacak.	3,80	1,09
13.Seçeceğim iş geleceğimi güven altına alacak.	3,61	1,17
21.Ücret artışı alabileceğim.	3,46	1,15
7.Kazancı bol bir işte çalışacağım.	3,12	1,20
<b>Ekonomik Beklentiler</b>	<b>3,58</b>	<b>0,83</b>

Kariyer beklentileri faktörü altında yöneltilen 13 ifade ile ilgili ortalama değerler Tablo 10’da verilmiştir. Yönlendirilen ifadeler en yüksek ortalama puanı “Seçtiğim kariyerde/meslekte başarılı olacağım.” ifadesine yönelik olarak 3,77 olmuştur. En düşük ortalama ise, “Masa başı bir işte çalışacağım.” ifadesi için 3,31 olarak gerçekleşmiştir. Kariyer beklentilerine ait ifadelerin tamamına verilen cevapların ortalama puanı, 3,47 olmuştur.

**Tablo 10.** Kariyer Beklentileri

	ort.	s.s.
32.Seçtiğim kariyerde/meslekte başarılı olacağım.	3,77	1,16
34.Kariyerimle ilgili verdiğim kararlarda kontrol benim elimde olacak.	3,76	1,24
31.Yaptığım kariyer planı beni tatmin edecek bir sonuca götürecektir.	3,51	1,21
14.Aldığım eğitimi yeterli görmeyip bir üst eğitime devam edeceğim.	3,56	1,20
2.Kamu kadrosunda bir işte çalışacağım.	3,55	1,71
19.Yeni beceriler kazanabileceğim.	3,54	1,15
33.Seçtiğim kariyer doğrultusunda istediğim işe girebileceğim.	3,49	1,21
9.Yükselme/Terfi etme imkânı olan bir işte çalışacağım.	3,46	1,21
22.Gelecekte daha iyi bir iş bulabilmek için tecrübe kazanabileceğim.	3,36	1,16
11.Yapacağım iş cinsiyetime uygun olacak.	3,36	1,26
3.Yeteneklerimi gösterebileceğim bir işte çalışacağım.	3,33	1,22
23.Kendimi daha üretken hissedeceğim.	3,32	1,22
4.Masa başı bir işte çalışacağım.	3,31	1,20
<b>Kariyer Beklentileri</b>	<b>3,47</b>	<b>0,76</b>

Ailevi ve sosyal beklentiler faktörü altında yöneltilen 7 ifade ile ilgili ortalama değerler Tablo 11’de verilmiştir. Yönlendirilen ifadeler en yüksek ortalama puanı “Topluma katkı olduğunu düşüneceğim.” ifadesine yönelik olarak 3,75 olmuştur. En düşük ortalama ise, “Evime yakın bir işte çalışacağım.” ifadesi için 2,84 olarak gerçekleşmiştir. Ailevi ve sosyal beklentilere ait ifadelerin tamamına verilen cevapların ortalama puanı, 3,27 olmuştur.

**Tablo 11.** Ailevi ve Sosyal Beklentiler

	ort.	s.s.
27.Topluma katkı bulunduğunu düşüneneğim.	3,75	1,11
6.Toplumda saygı duyulan bir işte çalışacağım.	3,50	1,17
12.Yapacağım iş özel yaşantıma engel olmayacak.	3,43	1,16
1.Ailemin ve arkadaşlarımla gurur duyacakları bir işte çalışacağım.	3,27	1,28
20.Esnek çalışma saatlerim olacak.	3,12	1,18
8.Entelektüel kişilerle birlikte çalışacağım.	2,96	1,27
24.Evime yakın bir işte çalışacağım.	2,84	1,15
<b>Ailevi ve Sosyal Beklentiler</b>	<b>3,27</b>	<b>0,79</b>

34 sorudan oluşan ölçeğin genel ortalama puanı ise 3,49 olarak gerçekleşmiştir. Buradan hareketle, katılımcıların mesleki gelecek beklentileri ile ilgili görüşleri ortalamanın biraz üzerinde ve olumlu olarak değerlendirilmiştir.

Faktör analizi neticesinde çıkan dört faktör ve mesleki sonuç beklentisi ölçeğinin genel olarak katılımcıların demografik özellikleri ile Mann-Whitney U Testi ve Kruskal-Wallis H Testi kullanılarak karşılaştırılması yapılmıştır.

**Tablo 12.** Demografik Değişkenler - Mesleki Sonuç Beklentisi Karşılaştırılması

Değişkenler	Test	Psikolojik Beklentiler	Ekonomik Beklentiler	Kariyer Beklentileri	Ailevi ve Sosyal Beklentiler	Mesleki Sonuç Beklentisi
Cinsiyet	MW-U	8101,500	8530,500	8623,000	8637,500	8644,500
	p	0,267	0,672	0,784	0,801	0,810
Yaş	KW-H	3,362	1,424	1,608	2,280	1,810
	p	0,186	0,491	0,448	0,320	0,405
Aile Birey Sayısı	KW-H	4,693	8,979	6,501	3,150	5,415
	p	0,790	0,344	0,591	0,925	0,712
Gelir Durumu	KW-H	5,795	5,800	4,051	2,305	4,129,
	p	0,215	0,215	0,399	0,680	0,389
Yaşanılan Bölge	KW-H	2,934	10,129	4,504	7,161	5,798
	p	0,817	0,119	0,609	0,306	0,446
Yaşanılan Yerleşim Yeri	KW-H	1,180	0,450	1,234	3,203	1,501
	p	0,881	0,978	0,872	0,524	0,826
Mezun Olunan Lise	KW-H	0,466	5,170	2,846	4,202	2,270
	p	0,926	0,160	0,416	0,241	0,518
MYO'na Giriş Şekli	MW-U	8635,000	8279,000	8379,500	8350,000	8580,000
	p	0,753	0,377	0,470	0,441	0,688

Yapılan analiz neticesinde oluşturulan ve Adalet MYO'nda öğrenim gören öğrencilerden oluşan örneklemin demografik özellikleri ile faktörler ve Mesleki Sonuç Beklentisi karşılaştırmasının yapıldığı Tablo 12 incelendiğinde, katılımcıların algılamalarında cinsiyetlerine, yaşlarına, ailelerindeki birey sayılarına, gelir durumlarına, en çok yaşadıkları bölgeye, en çok yaşadıkları yerleşim yerine, mezun olunan liseye ve MYO'na giriş şekillerine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olmadığı anlaşılmıştır ( $p>0,001$ ).

#### 4. SONUÇ

Anketin uygulanması, verilerin çözümlenmesi ve bulguların yorumlanmasıyla, mesleki ve teknik eğitimin vazgeçilmez bir basamağı olan meslek yüksekokullarının gelişmesi için bazı sonuçlara ulaşılarak önerilerde bulunulmuştur.

Katılımcılar, öğrenim gördükleri adalet programından genel olarak memnun olduklarını (Tablo 6) beyan etmiş, özellikle klavye eğitiminin iş bulma ihtimalini yükselttiği yönünde görüş bildirmişlerdir. Buradan hareketle, açık öğretim programlarında öğrenim görenlerin klavye eğitimi almadan mezun olmaları dezavantajlı bir durum olarak ortaya çıkmaktadır. Bu nedenle, örgün ve açıköğretim adalet meslek yüksekokulları arasındaki müfredat farklılıkları giderilmelidir.

Mezun olduktan sonraki hedeflerinin dikey geçiş yapmak olduğunu (Tablo 5) belirten öğrencilerin oranı %33,8'dir. Tablo 6'daki "Dikey geçiş imkanlarının yeterli olduğunu düşünüyorum" ifadesine verilen cevaplara bakıldığında öğrencilerin dikey geçiş imkanlarını yeterli görmediği anlaşılmaktadır. Bu nedenle, dikey geçiş şartlarının ve imkanlarının yeniden düzenlenmesi gerekmekte, dikey geçiş sınavlarında alan derslerinden de soru sorulmasının daha objektif bir sınav olmasını sağlayacağı düşünülmektedir.

Devlet sektöründe çalışmak isteyenlerin oranı (Tablo 5) % 37,2'dir. Bu yüksek orandan hareketle, öğrencilerin sadece devlet memuriyetini kendilerine istihdam alanı olarak görmeleri, Tablo 2'deki oranlar dikkate alındığında gerçekleşmesi zor bir hedef olarak ortaya çıkmaktadır. Kamuya atamalarda adalet elemanı olarak istihdam edileceklerden adalet meslek lisesi ve adalet meslek yüksekokulu mezunlarına yönelik olarak diğer mezunlara göre pozitif ayrıcalıklar tanınmalıdır. Örneğin kamu kurumlarının tamamına yakınında hukuk birimleri bulunmaktadır. Bu birimlerin birçok hizmeti memurlar aracılığıyla yerine getirilmektedir. Bu birimlerde görevlendirilecek memurların istihdamında adalet meslek lisesi, adalet meslek yüksekokulu veya hukuk fakültesi mezunu olma ön şartı aranmalıdır. Bir başka ifadeyle, hemşirelik, elektrik teknikerliği, laborantlık gibi birçok iş koluna sadece bu alanlardan mezun olanlar atanabilmekte iken, adliyelerde katip olarak atanacaklarda sadece adalet elemanlarının atanmaması mesleki ve teknik eğitim anlayışının ruhuna aykırı olarak değerlendirilmektedir. Bunun gibi bir takım bağlayıcı düzenlemelerin yapılması öğrencilerin beklentilerinin karşılanmasını sağlayacaktır. Ayrıca, öğrencilerin, devlet memuriyeti dışındaki kariyer olanakları ve alternatifleri hakkında bilgilendirilmesine yönelik programların düzenlenmesi, öğrencilerin gelecekte sahip olacakları işle ilgili alanda faaliyet yürüten kurum ve işletmelerle olan ilişkilerini güçlendirecek etkinlikler düzenlenmesi gerekmektedir. Adalet meslek elemanlarının mezun oldukları alanlarda istihdamına yönelik olarak sınavlarda ek puan, sigorta prim avantajı gibi kamusal tedbirlerin alınması gerekmektedir.

Kamu kesimi başta olmak üzere adalet meslek yüksekokulu mezunlarının adalet elemanı ünvanlarında çalışabileceği iş kolu ve meslek isim ve ünvanları yeniden tespit edilmeli, istihdam projeksiyonları yapılmalı ve bu doğrultuda adalet program sayıları ve kontenjanları belirlenmelidir.

Öğrencilerin %50'ye yakınının dört kişilik ailelerden ve %27,1'inin gelir durumlarını açlık sınırı düzeyinde olması göz önünde bulundurularak, burs, barınma, kısmi zamanlı öğrencilik gibi imkanların geliştirilmesi ve daha fazla yararlanmaları için tedbirler alınması gerekmektedir.

Öğrencilerin, öğrenim süresinin yetersiz olduğu yönünde düşüncelerinin olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. İki yılda çok yoğun bir müfredat uygulanmasından kaynaklı olarak öğrencilerin öğrenim süresinin kendileri için yetersiz olduğunu değerlendirdiği varsayılmaktadır.

Mesleki Eğitim Sonuç Beklentisi ölçeğinde bulunan (34) ifade için verilen cevapların ortalaması en yüksek olan (5) ifadeye bakıldığında psikolojik beklentilerin, maddi beklentilerin önünde olduğu sonucunu ortaya çıkarmıştır.

İş ve meslekten beklenti düzeyinin yüksek olması, iş performansını etkileyen önemli unsurlardan birisidir. Beklenti sadece çalışacak olanla ilgili değildir. Aynı zamanda işverenin de çalışanından bazı beklentileri bulunmaktadır. Nitekim, her iki tarafın beklentilerinin uyumlu hale getirilmesi performansı, verimliliği, tatmin düzeyini olumlu yönde etkileyecektir. Bununla birlikte, nitelikli işgücüne ihtiyacın gittikçe artması, bireylerin işgücü piyasasında yer bulabilmesi için farklı mesleki niteliklere sahip olmasını gerektirmektedir. Bu ise, ancak mesleki ve teknik eğitime önem verilmesiyle mümkün olabilmektedir. Mesleki ve teknik eğitimin başarısı sadece eğitim sonunda diploma vermek ile değil, mezun olan öğrencilerin kolay iş bulabilmesi, aranan ve tercih edilen bireyler olabilmesi ile de ölçülmelidir. Bu da ancak, uygulanan eğitim programları ve iş gücü piyasasının uyumlu hale getirilmesiyle mümkündür. Bir başka ifadeyle, mesleki ve teknik eğitim veren kurumlar, piyasanın talep ettiği nitelikte, kalitede ve sayıda mezun vermek zorundadır. Aksi takdirde, piyasada iş arayan sayısız mezun, nitelikli çalışan arayan sayısız işyerine rastlamak kaçınılmaz olacaktır.

Adalet kamu hizmeti açısından da, hizmetlerin kaliteli, etkin, verimli, yüksek performanslı ve hızlı işlemlerini, ancak adalet alanında eğitim almış, nitelikli personelin istihdam edilmesiyle sağlayabileceği değerlendirilmektedir.

## KAYNAKÇA

- Acar, O.K., Aydın, V., Atatorun, M., “Adalet MYO Mezunlarına Yönelik İstihdam Politikası Tartışmalarına Bir Katkı; Adalet Bakanlığı Stratejik Planlarının, Stratejik İnsan Kaynakları Planlaması Açısından Analizi”, Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi, Y.2016, C.7, S.16, 52.
- Adalet Bakanlığı 2007 Yılı Faaliyet Raporu.
- Adalet Bakanlığı 2010-2014 Stratejik Planı.
- Adalet Bakanlığı 2011 Yılı Faaliyet Raporu.
- Adalet Bakanlığı 2015-2019 Stratejik Planı.
- Adalet Bakanlığı 2016 Yılı Faaliyet Raporu.
- Anılan, B., Anılan, H., “Fen Bilgisi Öğretmen Adaylarının Fen Bilgisi Öğretmenliğini Seçme Nedenleri ve Gelecek Beklentileri”, Eğitim Öğretim Araştırmaları Dergisi, C.3, S.3, No. 05, Ağustos 2014, s.51-52;
- Aydın, V., Mesci, H., Acar, O.K., Adalet Hizmetlerinin Sunumunda Daha Yetkin Bir Ara Eleman İstihdamı Önerisi: Adalet Hizmetleri Uzmanlık Sınavı (AHMUS), Adalet Meslek Yüksekokullarının Sorunları ve Çözüm Önerileri Sempozyumu, Bildiriler Kitabı, Erduran Ofset Matbaacılık, Kırıkkale, 2013.
- Bayraktar, N., “Din Kültürü ve Ahlak Bilgisi Öğretmenlerinin Mesleklerinden Beklentileri ve Mesleki Tükenmişlik Algıları”, Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, S.37, Y.2014/2, s.41-42.
- Betz, N., & Voyten, K. K. (1997). Efficacy and outcome expectation influence career exploration. *Career Development Quarterly*, 46, 197-189.
- Çokluk, Ö., Şekercioğlu, G. ve Büyüköztürk Ş. (2010). Sosyal Bilimler İçin Çok Değişkenli İstatistik: SPSS ve Lisrel Uygulamalı. Ankara Pegem Yayınları, 206.
- Dokuzuncu Kalkınma Planı (2007-2013), Adalet Hizmetleri Özel İhtisas Komisyonu Raporu.
- Ezer, Feyzullah – Çelik, Sami, “Türkiye’de Adalet Eğitimi ve Adalet Meslek Yüksekokulları Öğretim Programlarının Değerlendirilmesi”, Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Y.2015, C.12, S.31, s.275.
- Halıcı, A., Delil, Y., “Büro Yönetimi Öğrencilerinin Mesleki Algılarının Belirlenmesine Yönelik Bir Uygulama”, Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, S.1, Y.2003, s.22-37.
- Hatcher, L. (1994). Developing measurement models with confirmatory factor analysis. A step-by-step approach to using the SAS® System for factor Analysis and Structural Equation Modeling (ed.), 255.
- Karasar,, N. (2009). Bilimsel Araştırma Yöntemi. Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Kazu, İ.Y. ve Özdemir, O., “Meslek Yüksekokulu Öğrencilerinin Beklentileri (Beklenti Profili) Fırat Üniversitesi Örneği”, XIII. Ulusal Eğitim Bilimleri Kurultayı, 6-9 Temmuz 2004 İnönü Üniversitesi, Eğitim Fakültesi, Malatya-TURKEY.
- Kenar, N., “Yaygın Eğitim Kapsamında Mesleki Eğitim”, Mercek Dergisi, 2009.
- Lent, R. W., Hung-Bin, S., Singley, D., Schmidt, J. A., Schmidt, L. C., & Gloster, C. S. (2008). “Longitudinal Relations Of Self-Efficacy To Outcome Expectations, Interests, And Major Choice Goals In Engineering Students”, *Journal of Vocational Behavior*, 73, 328-335.
- McWhirter, E. T., Rasheed, S., & Crothers, M. (2000). “The Effects Of High School Career Education On Social-Cognitive Variables”. *Journal Of Counseling Psychology*, 47, 330-341.
- ÖSYM Süreli Yayınlar (2016), <http://www.osym.gov.tr/TR,6552/sureli-yayinlar.html>, E.T. 05.05.2017
- Sınavsız Geçiş Bilgi Klavuzu (2002), <http://www.osym.gov.tr/TR,2192/sinavsiz-gecis-bilgi-kilavuzu.html>, E.T. 13.03.2017.

- Tuncer, M., “Yükseköğretim Gençliğinin Gelecek Beklentileri Üzerine Bir Araştırma”, Turkish Studies – International Periodical For The Languages, Literature and History of Turkish or Turkic Volume 6/2 Spring 2011, p.934-935;
- TÜRK-İŞ Açlık ve Yoksulluk Sınırı Raporu (Aralık 2016), <http://www.turkis.org.tr/ARALIK-2016-ACLİK-ve-YOKSULLUK-SINIRI-d1338>, E.T. 14.03.2017.
- TÜSİAD (1998), Yargılama Düzeninde Kalite; Yargılamanın Unsurlarında Kalite.
- TÜSİAD (2014), Yargı Hizmetlerinde Kalite; Yargı Hizmetlerinde Kalite Talebi ve Kalite Unsurları.
- Uras, M., Kunt, M., “Öğretmen Adaylarının Öğretmenlik Mesleğinden Beklentileri ve Beklentilerinin Karşılanmasını Umma Düzeyleri”, Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, C.19, S.19, Y. Ağustos 2014, s.71-83.
- YÖK 2014-2015 İstatistikleri, <https://istatistik.yok.gov.tr/>, E.T. 30.03.2017.
- YÖK Ön Lisans Atlası (2016), <https://yokatlas.yok.gov.tr/onlisans-program.php?b=30091>, E.T. 30.03.2017.
- YÖK Ön Lisans Programları (2015), [http://dokuman.osym.gov.tr/pdfdokuman/2015/genel/2015-Puanlar%C4%B1-Kitap1/Bolum\\_22015OGRENCIALANONLISANS\\_PROGRAMLARI\\_09112015.pdf](http://dokuman.osym.gov.tr/pdfdokuman/2015/genel/2015-Puanlar%C4%B1-Kitap1/Bolum_22015OGRENCIALANONLISANS_PROGRAMLARI_09112015.pdf), E.T. 13.03.2017.

## VERİ ZARFLAMA ANALİZİ İLE İMALAT SANAYİ SEKTÖRÜNÜN FİNANSAL PERFORMANS ETKİNLİĞİNİN ÖLÇÜLMESİ: BORSA İSTANBUL'DA BİR ARAŞTIRMA\*

### THE MEASUREMENT OF FINANCIAL PERFORMANCE EFFICIENCY IN INDUSTRIAL PRODUCTION INDUSTRY WITH DATA ENVELOPMENT ANALYSIS: A STUDY ON STOCK EXCHANGE IN ISTANBUL

Yrd. Doç. Dr. İsmail ÇELİK<sup>1</sup>

Semra AYAN<sup>2</sup>

#### ÖZ

Araştırmada Borsa İstanbul'da (BİST'te) 2010 ile 2014 yılları arasında imalat sanayi sektöründeki alt sektörlerin ve alt sektörlerdeki şirketlerin kaynaklarını etkin ve verimli bir şekilde kullanıp kullanmadıklarını tespit etmek için parametrik olmayan yöntemlerden veri zarflama analizi yöntemi kullanılmıştır. Ayrıca, bu araştırmada veri zarflama analizini yapmak için kullanılan girdi ve çıktı değişkenleri Kamuyu Aydınlatma Platformundan (KAP'tan) şirketlerin mali tablolarından yararlanılarak elde edilmiştir. Yapılan 5 yıllık etkinlik analizi sonucunda imalat sanayi sektöründe etkin olan ve etkin olmayan şirketler tespit edilmiş ve ayrıca etkin olmayan şirketler için önerilerde bulunulmuştur. Bunlara ilaveten, imalat sanayi sektöründe analizde kullanılan girdi değişkenlerini etkin bir şekilde kullanması konusunda ilerlemeler kat ettiğine ulaşılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Etkinlik, İmalat Sanayi Sektörü, Veri Zarflama Analizi.

**JEL Sınıflandırma Kodları:** G32.

#### ABSTRACT

In the study, data envelopment analysis method has been used from non-parametric methods to determine whether the sub-sectors in the manufacturing industry and the sub-sectors between 2010 and 2014 use their resources effectively and efficiently in Istanbul Stock Exchange. The input and output variables used in the data envelopment analysis in this study have been obtained from the Public Disclosure Platform (PDP) using the financial statements of the companies. As a result of the 5-year efficiency analysis, effective and ineffective companies in the manufacturing industry sector have been identified and some suggestions have been made for ineffective companies. Moreover, it has been reached that some progress has been made in using the input variables used for analysis in the manufacturing industry sector effectively.

**Keywords:** Efficiency, Manufacturing Industry Sector, Data Envelopment Analysis.

**JEL Classification Codes:** G32.

\* Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalında Semra AYAN tarafından 07.11.2016 tarihinde savunulan "Veri Zarflama Analizi ile İmalat Sanayi Sektörünün Finansal Performans Etkinliğinin Ölçülmesi: Borsa İstanbul'da Bir Araştırma" adlı yüksek lisans tezinin gözden geçirilmiş halidir.

<sup>1</sup> Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Bankacılık ve Finans Bölümü, ismailcelik@mehmetakif.edu.tr

<sup>2</sup> Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Öğrencisi, semraayan90@gmail.com

## 1. GİRİŞ

İşletmelerde finansal performansın ölçümü, işletmelerin faaliyette buldukları sektörde artan rekabet ortamında ayakta durabilmesi, finansal başarı düzeyinin ortaya konulması, belirlenen hedeflere ulaşıp ulaşılmadığının tespit edilmesi, güçlü ve zayıf yönlerinin ortaya çıkarılması, gelecek için doğru ve gerçekçi planların belirlenmesi gibi bazı nedenlerden dolayı önemli olmaktadır.

“Performans”, bir organizasyonun belirli bir zaman dilimi içerisinde elde ettiği başarı derecesi olarak adlandırılır. “Etkinlik”, üretim kaynaklarını veya girdileri ne derece iyi kullanarak çıktı üretilebileceği olarak ifade edilmektedir (Gülsevin ve Türkan, 2012: 3).

“Karar verme birimi (KVB)”, performansı değerlendirilen birimler anlamına gelir. Onlar işletmeler ya da bölümler ya da kamu sektörü varlıkları gibi işletmelerin parçaları olabilir. Olası örnekler üretim işletmeleri, süpermarketler ve bankalardan okullar, hastaneler ve kamu kurumlarına kadar çeşitli iş alanlarını kapsamaktadır. “Girdi Değişkenleri”, KVB tarafından tüketilen kaynaklardır. Girdi değişkenleri; çalışma saatleri, doktorların ya da öğretmenlerin sayısı, ya da satış yeri vb. olabilir. “Çıktı Değişkenleri” KVB tarafından üretilen ürünler ve hizmetlerdir. Üretilen ürünlerin sayısı, hizmet sunulan müşterilerin sayısı, satış miktarı ve mezun olan öğrencilerin sayısı tipik örnekleridir (Joro ve Korhonen, 2015: 4).

“Referans kümesi”, yapılan etkinlik analizi sonucunda etkin olmayan KVB’lerin etkin hale gelebilmesi için kullanılacak ölçüt etkin KVB’leridir. Bu etkin KVB’leri tarafından oluşturulan küme olarak ifade edilir (Budak, 2011:97).

Etkinlik ölçümünde genellikle kullanılan metotlardan biri olan VZA, parametrik olmayan matematiksel bir doğrusal programlama süreci izleyerek, davranışsal varsayımlara gerek duymayan, çoklu bağımlı ve bağımsız değişkenin kullanıldığı bir metot olarak referans etkinlik sınırına uzaklığın ölçümünü sağlayan bir metot olarak adlandırılmaktadır (Kök ve Ay, 2013: 161-162).

VZA methodun uygulanabilmesi için, öncelikle aynı kararların uygulandığı ve benzer örgütsel yapıya sahip olan karar verme birimlerinin (KVB) belirlenmesi zorunluluğudur. KVB’lerinin etkinliğinin ölçülebilmesi için, bu KVB’lere ait girdi ve çıktı değişkenlerin seçilmesidir. VZA modelinin ayırıştırma yeteneğinin çok iyi olabilmesi için, girdi ve çıktı sayısının çok olması istenir. Bu sebeple, mümkün olduğunca çok girdi ve çıktı elemanı belirlenmelidir. Fakat belirlenen girdi ve çıktı değişkenlerinin her KVB için kullanılıyor olması gerekir (Gülcü vd., 2004: 94 ).

## 2. LİTERATÜR ARAŞTIRMASI

Finans alanında veri zarflama analizi yöntemi kullanılarak yapılan çalışmalar aşağıda bulunmaktadır:

Chandra, Cooper, Li ve Rahman (1998), Kanada’daki 29 tane tekstil şirketinin 1994 yılındaki performansını değerlendirmek için araştırmalarında CCR veri zarflama analizi modelini kullanmışlardır. Çalışanların sayısı, son 10 yılda ortalama yıllık yatırım değeri girdi değişkenleri olarak belirlenmiş, yıllık satış değeri modele çıktı değişkeni olarak ilave edilmiştir. Analiz sonucunda iplik sanayinde 6 tane şirketten 3’ünün, dokuma sanayinde 10 şirketten 3’ünün, boyama sanayinde 13 şirketten 2’sinin etkin olduğunu tespit edilmiş ve etkin olmayan şirketlerin etkinlik değerlerini yükseltebilmeleri için ise yapı, strateji ve kapasite planlarında önemli değişiklikler yapmaları gerektiği vurgulanmıştır.

Al-Shammari (1999) çalışmasında, Ürdün ülkesinde Amman Finans Borsasında (AFM) 1995 yılında işlem gören 55 imalat sanayi sektöründeki şirketin etkinliğini ölçmek için çıktıya yönelik BCC veri zarflama analizi modelini belirleyip modeli uygulamak için 3 girdi değişkeni (çalışanların sayısı, ödenmiş sermaye, duran varlıklar) ve 3 çıktı değişkenini (hisse başına pazar değeri, net satışlar, vergi sonrası net karlar) kullanmıştır. Analiz sonucunda, 12 tane şirketin etkin olduğuna, ortalama etkinlik değerinin %54,7 olduğuna ulaşılmıştır.

Karsak ve İşcan (2000), İMKB’de işlem gören çimento sektöründe 14 tane şirketin 1997 yılı faaliyet performanslarının değerlendirilmesini amaçlamışlardır. Analiz CCR VZA modeli kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Personel sayısı, maddi duran varlıklar, finansman giderleri ve öz sermaye girdi değişkenleri; net satışlar ve esas faaliyet karı çıktı değişkenleri olarak analize dahil edilmiştir. Araştırmacılar analizde CCR modeline ağırlık kısıtlamaları eklenmesi sonucunda etkin olarak belirlenen beş işletmenin, çapraz etkinlik analizi

sonucu faaliyet etkinliği sıralaması olarak “Batı Çimento, Ünye Çimento, Afyon Çimento, Göltaş ve Bursa Çimento” işletmelerini bulmuşlardır.

Kayalıdere ve Kargın (2004), İMKB’de 2002 yılında işlem gören çimento sektörü için 15 şirket ve tekstil sektörü için 27 şirket girdiye yönelik CCR veri zarflama analizi kapsamına alınmıştır. Çalışmada iki tür analiz ile gerçekleştirilmiş ve birinci analiz için 2 girdi değişkeni (personel sayısı ve toplam aktif değeri) ve 2 çıktı değişkeni (net satışlar ve net karın); ikinci analiz için 2 girdi değişkeni (personel sayısı ve maddi duran varlık değerlerinin) ve 2 çıktı değişkeni (net satışlar ve net karın) dikkate alınmıştır. Her iki analiz sonucunda, çimento ve tekstil sektörlerinde sırasıyla etkin olan şirketler "Batı Çimento, Çimbeton ve Çimsa" ve "Ceylan Tekstil, Kordsa, Menderes ve Vakko" olduğuna erişilmiştir.

Yıldız (2007), çalışmasında İMKB’de imalat sektöründe 2005 yılında 105 şirketin finansal performans etkinlik analizini test etmek için girdiye yönelik CCR ve BCC VZA modelleri kullanmıştır. Analizde 2 girdi (toplam aktifler ve öz sermaye) ve 2 çıktı (net satışlar ve net dönem karı) değişkeninden yararlanılmıştır. Analiz sonucunda en etkin şirketlere sahip sektör “gıda sektörü” iken, en etkin olan şirket (taş-toprağa dayalı sektörde olan) “OYSAC” şirketi olduğuna ulaşılmıştır. Ayrıca şirketlerin ortalama olarak %70 civarında etkin olduğuna ulaşılmış ve işletmelerin daha az aktif ve sermaye ile aynı karı ve satışları elde edebilmeleri gerektiği belirtilmiştir.

Kula ve Özdemir (2007), 2006 yılında İMKB’de işlem gören çimento sektöründe 17 tane işletmenin girdi yönlü VZA yöntemi kullanılarak etkinliklerinin karşılaştırılmasını amaçlamışlardır. Çalışmada cari oran, finansal kaldıraç oranı, öz kaynak/toplam aktif, kısa vadeli yabancı kaynaklar/toplam pasif, maddi duran varlıklar/öz kaynaklar, net satışlar/toplam aktif ve net satışlar/öz kaynak olan girdi değişkenleri; öz kaynak karlılık, aktif karlılık ve satış karlılık oranlarını olan çıktı değişkenlerinden istifade edilmiştir. Çalışma sonucunda, “Adana Çimento, Afyon Çimento, Bolu Çimento, Çimsa Çimento, Laferge Aslan Çimento, Mardin Çimento ve Oysa Çimento” şirketlerin göreceli olarak tam etkin olduğuna ulaşılmış ve araştırmacılar etkin olmayan şirketlerin etkin olabilmeleri için girdi ve çıktı değişkenlerinin potansiyel iyileştirme oranlarını hesaplamışlardır.

Yalama ve Sayım (2008), çalışmalarında 2005 Aralık dönemine ilişkin İMKB’ye kote olan 157 tane imalat sektöründeki şirketin girdiye yönelik VZA yöntemi kullanılarak performanslarının karşılaştırılmasını amaçlamışlardır. Çalışmalarında firmaların mali tabloların elde edilen 8 girdi (cari oran, finansal kaldıraç oranı, öz kaynaklar/toplam aktifler, öz kaynaklar/ toplam yabancı kaynaklar, kısa vadeli yabancı kaynaklar/ toplam pasifler, maddi duran varlıklar/ öz kaynaklar, net satışlar/ toplam aktifler, net satışlar/ öz kaynaklar) ve 2 çıktı (öz sermaye karlılığı ve aktif karlılığı) değişkenini analizde kullanmışlardır. Analizin sonucunda imalat sektöründe en etkin sektör içi alt birimi taş ve toprağa dayalı sanayi olurken, imalat sektörünün ortalama etkinlik değeri %83,94 olarak gerçekleşmiştir.

Chong, Abdullah ve Anderson (2009), Bursa Malezya Borsasında işlem gören imalat sanayinde 96 şirketinin hayat kalma kabiliyetlerinin etkinliğini ölçmek için VZA yöntemi ve 3 girdi (uzun vadeli yabancı kaynaklar, kısa vadeli yabancı kaynaklar, toplam borçlar) ile 3 çıktı (satışlar, toplam aktifler, öz sermaye ) değişkeninden faydalanmışlardır. Analiz dönemi olarak, 1997 Asya Krizi öncesi dönem (1996 yılı), krizin ardındaki dönem (1998 yılı ) ve sonrası dönemde (1999-2000 yılları) olmak üzere üçe döneme ayrılmıştır. Yazarlar yapılan analiz sonucunda, 1997 kriz öncesi ve sonrasında bazı şirketlerin finansman kararları açısından benzerlikler gösterdiğini bulmuşlardır ve ayrıca daha düşük hayat kalma etkinlik değerine sahip olan şirketlerin de finansman kararlarında ihtiyatlı davranmaları gerektiğini de belirtmişlerdir. Bunlara ilaveten yapılan analiz sonucunda 6 tane şirketin daha yüksek hayata kalma etkinlik değerine sahip olduğuna erişilmiştir.

Altın (2010), çalışmasında Türkiye’de İMKB Sınai Endeksine kayıtlı 142 şirketin 31 Aralık 2008 dönemli bilançosunda yararlanılarak analizde kullanmak için cari oran, likidite oranı, nakit oranı, finansal kaldıraç ve finansman oranı olan girdi değişkenleri ve aktif karlılık oranı ve piyasa değeri olan çıktı değişkenleri elde edilerek girdiye yönelik CCR veri zarflama analizi modeli ile şirketlerin mali etkinliğini araştırmıştır. Yazar girdiye yönelik CCR veri zarflama analizini yaptıktan sonra etkin olan şirketlerden en etkin olan şirketleri belirlemek için süper etkinlik analizi uygulamıştır. Elde edilen sonuçlara göre, küresel mali krizin yaşandığı ve ekonomik etkilerinin devam ettiği bu süreçte İMKB’de Ulusal Sınai Endeksine kayıtlı 142 şirketin 44’ü bilanço dönemi itibarıyla etkin kalmayı başarabildiğine ulaşılmıştır. Ayrıca göreceli olarak etkin olmayan şirketlerin nakit yönetimi, stok yönetimi, alacak yönetimi ve borç yönetimini yeniden yapılandırarak etkin bir mali yapıya kavuşacakları da belirtilmiştir.



Kaya, Öztürk ve Özer (2010) çalışmalarında İMKB’de faaliyet gösteren metal eşya, makine ve gereç yapım sektöründe 25 tane işletmenin 2008 yılının 4 dönemine ait finansal tablolar dikkate alınarak analizde kullanılan 7 girdi (cari oran, asit-test, finansal kaldıraç, alacak devir hızı, stok devir hızı, maddi duran varlık devir hızı, ve aktif devir hızı) ve 3 çıktı (satışların karlılığı, aktif karlılığı ve öz sermaye karlılığı) değişkeni ile çıktıya yönelik CCR VZA modeli kullanılarak işletmelerin etkinliklerini analiz etmeyi amaçlamışlardır. Analiz sonucunda dört dönemde de “Alarko Carrier, F- M İzmit Piston, Makine Takım, Parsan ve Türk Traktör” şirketlerinin etkin olduğuna ulaşılmıştır.

Altın, Karabayır ve Süslü (2010), çalışmalarında İMKB Sınai Endeksine kayıtlı 142 şirketten 136 şirketin 2007 krizi öncesi ve sonrasında (2007 ve 2008 yılları) hayatta kalma kabiliyetlerini CCR VZA modeli ile araştırmışlardır. Uzun dönem borç, kısa dönem borç ve toplam borçlar girdi değişkenleri ve satışlar, toplam varlıklar ve öz kaynaklar çıktı değişkenleri olarak analize ilave edilmiştir. Araştırmacılar analiz sonucunda; kriz öncesinde inceleme konusu olan 136 şirketin 18 tanesi görece etkin olarak tespit ederken, kriz sonrasında bu sayıyı 24 olarak tespit etmişlerdir ve buna ek olarak kriz öncesi ve kriz sonrası görece etkin şirket sayılarının ve skor değerlerinin düşük çıkması şirketlerin borç yapıları ile faaliyet kararları arasında bir uyumsuzluğu olduğunu vurgulamışlardır. Bu durum İMKB Sınai Endeksine kayıtlı şirketlerin borç yönetimi açısından kırılgan bir yapıya sahip olduklarını göstermiştir. Bununla birlikte, kriz öncesi etkinlik düzeyini sağlayan 13 tane şirketin kriz sonrasında da etkin kalmayı başarmış olduğu sonucuna da ulaşılmıştır.

Cenger (2011), çalışmasında İMKB’de işlem gören çimento sektöründeki 12 tane şirketin 1999-2003 dönemine ait finansal tablolarında yararlanarak 4 girdi ( cari oran, nakit oran, maddi duran varlık/uzun vadeli yabancı kaynaklar ve borçluluk oranı) ve 5 çıktı (öz sermaye karlılığı, aktif karlılığı, satışların karlılığı, stok devir hızı ve alacak devir hızı) değişkeni ile girdi ve çıktı yönlü CCR VZA modellerini uygulayarak sektöre ait performans analizi yapmıştır. Analiz firmaların %75’nin verimli olduğu ve “Adana, Afyon, Mardin, Niğde-Oysa, Göltaş, Batıçim, Bolu, Aslan ve İzmir” şirketlerin etkin olduğu ile sonuçlanmıştır.

Sadjadi vd., (2011), araştırmalarında 2008 yılı için İran’da 27 yerel gaz şirketinin etkinliğini ölçmek için süper etkinlik veri zarflama analizi modelinden yararlanmışlardır. Analizi yapmak için 2 girdi değişkeni (ağların kilometresi, çalışanların sayısı) ile 3 çıktı değişkenini (belirlenen hacim, müşterilerin sayısı, gerçek/planlanan performans) kullanmışlardır. Yapılan analiz sonucunda 5 tane şirketin etkin olduğuna ve Bushehr şirketinin en yüksek etkinlik skoruna sahip olduğuna erişilmiştir.

Soba ve Akcanlı (2012), İMKB’de 2006 ve 2011 yılları arasında işlem gören “gıda, içki ve tütün sektöründeki” 22 tane şirketinin etkinliğinin belirlenmek için VZA yöntemi ve analizi uygulamak için asit-test oranı ve öz kaynak/toplam aktifler olan girdi değişkenlerinden ve borçlanma oranı, kaldıraç oranı, öz kaynak karlılığı oranı, net kar/net satış oranı ve net çalışma sermayesi devir hızı oranı olan çıktı değişkenlerinden yararlanmışlardır. Yazarlar, analiz sonucunda 22 şirket arasında 6 yılda da etkin olan şirket “Dardanel” olduğuna ve söz konusu sektörde etkin olmayan şirketler içerisinde en düşük etkinlik değerini kesintisiz olarak sürdüren şirket ise “Kristal Kola” olduğuna varılmıştır.

Başkaya ve Öztürk (2012), çalışmalarında İMKB’de işlem gören 15 tane çimento şirketinin 2006 ve 2010 yılları arası finansal tabloları kullanılarak, 4 girdi (cari oran, likidite oranı, nakit oranı ve finansal kaldıraç oranı) ve 4 çıktı (varlık karlılığı oranı, öz sermaye karlılığı oranı, net karlılık oranı ve brüt kar oranı) değişkeni üzerinden finansal performansları değerlendirmek için Bulanık VZA yöntemini kullanmışlardır. Analiz sonucunda “Adana, Akçansa, Çimsa, Mardin, Nuh ve Unye” şirketlerin etkin olduğuna; “Bolu, Afyon ve Çimentaş” şirketlerin hemen hemen etkin olduğuna ve diğer kalan şirketlerin ise etkin olmadığına ulaşılmıştır.

Dizkırıncı (2014), çalışmasında BİST’te gıda, içecek endeksinde işlem gören işletmelerin verimliliklerini karşılaştırmak için endekse kote olan 21 işletmeden 4 tanesi söz konusu üç yıl boyunca (2010 ile 2012 yılları arası) endekste faaliyet göstermediği için, 1 tane şirket her bir yıl içinde öz kaynakları negatif ve 8 tane işletme de finansal göstergeleri neticesinde bazı yıllarda negatif karlılık oranlarına sahip olduğu için analize dahil etmemiştir. Çalışmada 21 şirketten 8 tane işletme dikkate alınarak 2010 ile 2012 yılları arası finansal oranları üzerinden performansları 5 girdi (cari oran, asit-test oranı, kaldıraç oranı, alacak tahsil süresi ve stok tüketim süresi) ve 2 çıktı (satış karlılığı ve toplam varlık karlılığı) değişkeni kullanılarak girdiye yönelik CCR VZA modeli ile ölçülmüş ve Malmquist Endeksi ile her bir işletmenin verimliliği yıllara göre karşılaştırılmıştır. Çalışma sonucunda “Ülker” hem veri zarflama analiziyle üç yılda da verimli olan hem de Malmquist Endeksi’ne göre her bir yılda bir önceki yıla göre toplam faktör verimliliği değeri artan tek işletme olarak bulunmuştur.

Orçun, Çimen ve Şahin (2014), çalışmalarında İMKB 100 endeksinde yer alan 25 imalat sanayi şirketinin 2008 krizi öncesi (2006 ile 2007) ve sonrasındaki (2009 ile 2010) dönemlere ilişkin etkinlik düzeylerini girdiye yönelik CCR veri zarflama analizi modeli ile ölçmüşlerdir. Ardından gerçekleştirilen süper etkinlik analizi ile etkin olan şirketler arasında bir sıralama yapmışlardır. Çalışmalarında 5 girdi (cari oran, alacak devir hızı, stok devir hızı, uzun vadeli borç/ öz sermaye oranı ve finansal kaldıraç oranı) ve 2 çıktı (aktif karlılığı ve öz sermaye karlılığı) değişkeninden istifade etmişlerdir. Analiz sonucunda, kriz öncesi ve kriz sonrası olmak üzere her dört yılda da “Koza Anadolu Metal Madencilik, Otokar Otomotiv ve Turcas Petrol” şirketleri etkin iken; her dört yılda da “Karsan Otomotiv, OMV Petrol Ofisi ve Ülker Bisküvi” etkin olmayan şirketler olduğuna ulaşılmıştır. Ayrıca çalışmanın girdi yönlü olmasına bağlı olarak, etkin olmayan firmaların girdi değişkenlerini oluşturan, işletme sermayesi yönetiminde ve uygun finansal yapının oluşturulması konusunda sıkıntı içerisinde olduklarına ve bu firmalar, dönen varlık ve yabancı kaynak ilişkilerini yeniden yapılandırılmaları sonucunda etkin bir şekilde faaliyetlerini sürdürebilecekleri belirtilmiştir.

Öztürk (2016), araştırmasında BİST’te “Taş ve Toprağa Dayalı Sanayi Endeksi” içerisinde yer alan 9 tane çimento şirketin 2010 ile 2014 yılları arası etkinliğini hesaplamak için girdiye yönelik CCR veri zarflama analizi modelini; satışların maliyeti/satışlar, genel yönetim giderleri/satışlar ve pazarlama satış ve dağıtım giderleri/satışlar girdi değişkenleri; aktif karlılığı ve öz kaynak karlılığı çıktı değişkenleri olarak analiz kapsamına alınmıştır. Yazar analiz sonucunda Çimsa Çimento Sanayi ve Ticaret A.Ş.’nin incelenen tüm dönemlerde görece tam etkin olduğuna ulaşmıştır.

Aşağıda Tablo 1’de veri zarflama analizi yöntemi kullanılarak finans alanında yapılan literatürdeki çalışmalar gösterilmektedir.

**Tablo 1.** Veri Zarflama Analizi ile Literatürde Finans Alanında Yapılan Çalışmalar

Yazar	Sektör	Girdi Değişkenleri	Çıktı Değişkenleri	Yöntem	Etkin Şirketler
Chandra, Cooper, Li, Rahman (1998)	1994 yılında Kanada’daki 29 tane tekstil şirketi	Çalışanların sayısı, Son 10 yılda ortalama yıllık yatırım değeri.	Yıllık satış değeri	CCR VZA Modeli	8 tane şirket
Al-Shammari (1999)	Ürdünde Amman Finans Borsasında (AFM)1995’te işlem gören 55 tane imalat sanayi şirketi	Çalışanların sayısı, Ödenmiş sermaye, Duran varlıklar.	Hisse başına pazar değeri, Net satışlar, Vergi sonrası net karlar.	Çıktıya Yönelik BCC VZA modeli	12 tane şirket
Karsak ve İşcan (2000)	İMKB’de 1997 yılı çimento sektöründe 14 şirket	Personel sayısı, Maddi duran varlıklar, Finansman giderleri, Öz sermaye,	Net satışlar, Esas Faaliyet Karı,	CCR Modeli VZA	Batı, Ünye, Afyon, Göltaş, Bursa.
Kayalidere ve Kargın (2004)	İMKB’de 2002 yılında çimento sektöründe 15 ve tekstil sektöründe 27 tane şirket	1. Analiz Personel sayısı, Toplam aktif, 2. Analiz Personel sayısı Maddi duran varlık,	Net satışlar, Net kar	Girdiye Yönelik CCR VZA	Çimento Sektöründe; -Batı, -Çimbeton, - Çimsa Tekstil Sektöründe; -Ceylan Tekstil, -Kordsa, -Menderes -Vakko
Yıldız (2007)	İMKB’de 2005 yılında imalat sektöründe 105 şirket	Toplam Aktifler, Öz Sermaye,	Net Satışlar, Net Dönem Karı,	Girdiye Yönelik CCR ve BCC VZA Modelleri	Etkin sektör; -Gıda Sektörü Etkin şirket; -OYSAC

Yazar	Sektör	Girdi Değişkenleri	Çıktı Değişkenleri	Yöntem	Etkin Şirketler
Kula ve Özdemir (2007)	İMKB'de 2006 yılında çimento sektöründe 17 şirket	Cari oran, Finansal kaldıraç oranı, Öz kaynak/Toplam aktif,KVYK/Toplam pasif, Mad. duran varlık/Öz kaynaklar, Net satışlar/toplam aktif, Net satışlar/öz kaynak	Öz kaynak karlılığı, Aktif karlılığı, Satış karlılığı,	Girdi Yönlü VZA	Adana, Afyon, Bolu, Çimsa, Laferge Aslan, Mardin, Oysa.
Yalama ve Sayım (2008)	İMKB'de 2005 yılında imalat sektöründe 157 tane şirket	Cari Oran, Finansal Kaldıraç Oranı, Öz kay./Top. Aktifler, Öz kay./Toplam Yab.Kay., KVYK/Toplam Pasifler, Maddi Dur. Var./Öz Kay., Net Satışlar/Toplam Aktif, Net Satışlar/Özkaynaklar	Öz Sermaye Karlılığı, Aktif Karlılığı,	Girdi Yönlü VZA	Taş ve Toprağa Dayalı Sanayi
Chong, Abdullah ve Anderson (2009)	1997 kriz öncesi ve sonrasında (1996, 1998, 1999, 2000 yılları) Bursa Malezya Borsasında imalat sanayinde 96 şirket	Uzun vadeli yabancı kaynaklar, Kısa vadeli yabancı kaynaklar, Toplam Borçlar	Satışlar, Toplam aktifler, Öz sermaye.	Veri Zarflama Analizi	6 tane şirket
Altın (2010)	İMKB'de 31 Aralık 2008 dönemli sınai endeksine kayıtlı 142 şirket	Cari Oran, Likidite Oranı, Nakit Oranı, Finansal Kaldıraç Oranı, Finansman oranı,	Aktif Karlılık, Piyasa Değeri,	CCR Modeli ve Süper Etkinlik Modeli	44 tane şirket
Kaya, Öztürk ve Özer (2010)	İMKB'de 2008 yılında faaliyet gösteren metal eşya, makine ve gereç yapım sektöründe 25 tane şirket	Cari Oran, Asit-Test, Finansal Kaldıraç, ADH, SDH, Mad.Dur.Dev.Hız., Aktif Devir Hızı,	Satışların Karlılığı, Aktif Karlılığı, Öz Sermaye Karlılığı,	Çıktıya Yönelik CCR VZA Modeli	Alarko Carrier, F-M İzmit Piston, Makine Takım, Parsan, Türk Traktör,
Altın, Karabayır ve Süslü (2010)	İMKB'de 2007 ve 2008 yıllarında sınai sektöründe 136 şirket	Uzun Dönem Borç, Kısa Dönem Borç, Toplam Borçlar,	Satışlar, Toplam Varlıklar, Öz Kaynaklar,	CCR VZA Modeli	13 tane şirket
Cenger (2011)	İMKB'de 1999-2003 dönemine ait çimento sektöründe 12 tane şirket	Cari Oran, Nakit Oranı, Maddi Duran Varlıklar/UVYK, Borçluluk Oranı,	Öz Sermaye Karlılığı, Aktif Karlılığı, Satışların karlılığı, Stok Devir Hızı, Alacak Devir Hızı,	Girdi ve Çıktıya Yönelik CCR VZA Modeli	Adana, Afyon, Mardin, Niğde-Oysa, Göltaş, Batıçim,Bolu, Aslan, İzmir .

Yazar	Sektör	Girdi Değişkenleri	Çıktı Değişkenleri	Yöntem	Etkin Şirketler
Sadjadi, Omrani, Abdollahzadeh, Alinaghian ve Mohammadi (2011)	İran'da 2008 yılında 27 tane yerel gaz şirketi	Ağların kilometresi, Çalışanların sayısı.	Belirlenen hacim, Müşterilerin sayısı, Gerçek/planlanan performans.	Süper Etkinlik VZA Modeli	Bushehr
Soba ve Akcanlı (2012)	İMKB'de 2006-2011 yılları arası gıda, içki ve tütün sektöründe 22 işletme	Asit-test, Öz Kaynak/Toplam Aktifler,	Borçlanma Oranı, Kaldıraç Oranı, Öz KaynakKarlılık, Net Kar/Net Satışlar, Net Çalışma Ser.Dev.Hız.	VZA Yöntemi	Dardanel
Başkaya ve Öztürk (2012)	İMKB'de 2006-2010 yılları arası çimento sektöründe 15 tane şirket	Cari Oranı, Likidite Oranı, Nakit Oranı, Finansal Kaldıraç Oranı,	Varlık Karlılığı Oranı, Öz Sermaye Karlılığı, Net Karlılık Oranı, Brüt Kar Oranı,	Bulanık VZA	Adana, Akçansa, Çimsa, Mardin, Nuh, Ünye
Dizkırıncı (2014)	BİST'te 2010-2012 yılları gıda, içecek endeksinde 8 tane şirket	Cari Oran, Asit-Test Oranı, Kaldıraç Oranı, Alacak Tahsil Süresi, Stok TüketimSüresi,	Satış Karlılığı, Toplam Varlık Karlılığı,	Girdi Yönelik CCR VZA Modeli ve Malmquist Endeksi	Ülker
Orçun, Çimen ve Şahin (2014)	İMKB 100 endeksinde 2006, 2007, 2009 ve 2010 yıllarında 25 imalat sanayi şirketi	Cari Oran, Alacak Devir Hızı, Stok Devir Hızı, UVYK/Öz Sermaye, Finansal Kaldıraç Oranı,	Aktif Karlılığı, Öz Sermaye Karlılığı,	Girdiye Yönelik CCR VZA Modeli ve Süper Etkinlik Analizi	Koza Anadolu Metal Madencilik, Otokar Otomotiv, Turcas Petrol.
Öztürk (2016)	BİST'te 2010-2014 yılları arası taş ve toprağa dayalı sanayinde 9 tane şirket	Satışların Maliyeti/Satışlar, Gen.Yön.Gid./Satışlar, Paz.Sat.Dağ.Gid./Satışlar,	Aktif Karlılığı, Öz Kaynak Karlılığı	Girdiye Yönelik CCR VZA Modeli	Çimsa Çimento Sanayi ve Ticaret A.Ş

Literatürde finans alanında veri zarflama analizi yöntemi kullanılarak yapılan bu çalışmalar yapılacak olan “Veri Zarflama Analizi ile İmalat Sanayi Sektörünün Finansal Performans Etkinliğinin Ölçülmesi: Borsa İstanbul’da Bir Araştırma” adlı çalışmamızla yakında ilgili olduğu için özellikle bunlar göz önünde bulundurulmuştur.

### 3. ARAŞTIRMANIN DİZAYNI

Aşağıda araştırmanın uygulamasının nasıl yapıldığı hakkında bilgi verilecektir.

#### 3.1. Araştırmanın Amacı, Kısıtları ve Örnekleme

Bu araştırmanın temel amacı, Borsa İstanbul’da (BİST’te) faaliyet gösteren imalat sanayi sektöründeki şirketlerin hem şirket bazında hem de faaliyet gösterilen sektör bazında finansal performans etkinliğini test etmektir.

Araştırmada BİST’te imalat sanayi sektöründe karar verme birimlerinin (KVB’lerinin) seçiminde dikkate alınan iki önemli kısıttan birincisi, seçilen girdi sayısı  $m$  ve çıktı sayısı  $p$  ise, en az  $m+p+1$  tane karar verme biriminin (KVB’nin) dikkate alınması, araştırmanın güvenilirliği açısından önemli bir sınırlandırmadır. Diğer bir sınırlandırma ise, araştırma kapsamına alınan KVB sayısının, toplam değişken sayısının en az iki katı ( $KVB \text{ sayısı} = 2(m+p)$ ) olması gerektiğidir (Özer vd., 2010: 240).

Her iki veri zarflama analizinin kısıtı da göz önünde bulundurularak etkinlik analizi için belirlenen 6 girdi ve 4 çıktı değişkeni olduğundan ve bir sektördeki şirket sayısı en az 20 (KVB=2(6+4)) olması gerektiği için 2010 ile 2014 yılları arası için BİST’te imalat sanayi sektöründe 192 tane şirket olmasına rağmen uygun verilere sahip olan; “gıda, içki ve tütün sektöründe 20 tane şirket”, “dokuma, giyim eşyası ve deri sektöründe 21 tane şirket”, “kimya, petrol kauçuk ve plastik ürünleri sektöründe 20 tane şirket”, “taş ve toprağa dayalı sektöründe 25 tane şirket” ve “metal eşya, makine ve gereç yapım sektöründe 23 tane şirket” yani toplamda 5 tane alt sektör ve 109 şirket etkinlik analiz kapsamına alınmıştır.

### 3.2. Araştırmanın Metodolojisi

Charnes, Cooper ve Rhodes (1978) tarafından geliştirilen CCR modeli toplam etkinlik ölçmektedir. Toplam etkinlik ise teknik etkinlik ile ölçek etkinliğinden elde edilmektedir. CCR modelinden sonra Banker, Charnes, Cooper (1984) tarafından geliştirilen BCC modeli ölçeğe göre değişken getiri varsayımı ile saf teknik etkinliği ölçülmektedir. CCR modelin çözümü sonucunda elde edilen toplam etkinlik skorunun BCC modeli sonucunda elde edilen saf teknik etkinlik skoruna oranlanmasıyla ölçek etkinlik skoru elde edilebilmektedir. BCC modelinin CCR modelinden tek farkı, BCC modeline ilave edilen konvekslik kısıttır (Kaynar vd., 2005: 38).

VZA yöntemi modelleri, girdiye ve çıktıya yönelik olarak iki yönlü olarak değerlendirilmektedir. “Girdiye yönelik VZA modelleri”, belirli bir çıktı bileşimini en etkin bir şekilde üretebilmek amacıyla, kullanılacak en uygun girdi bileşiminin nasıl olması gerektiği, “çıkıya yönelik VZA modelleri” ise belirli bir girdi bileşimi ile en fazla ne kadar çıktı bileşimi elde edilebileceği üzerinde durmaktadır (Titiz vd., 2007: 126).

Aşağıdaki Tablo 2’de CCR veri zarflama analizi modelleri genel olarak göstermektedir (Budak, 2011:99).

**Tablo 2.** CCR Modelleri

Girdiye Yönelik CCR Modeli	Çıkıya Yönelik CCR Modeli
<b>Kesirli Model</b>	<b>Kesirli Model</b>
$E_k = \max \frac{\left( \sum_{r=1}^p u_r Y_{rk} \right)}{\left( \sum_{i=1}^m v_i X_{ik} \right)} \quad (1)$	$E_k = \min \frac{\left( \sum_{i=1}^m v_i X_{ik} \right)}{\left( \sum_{r=1}^p u_r Y_{rk} \right)} \quad (12)$
$\left( \sum_{r=1}^p u_r Y_{rj} \right) / \left( \sum_{i=1}^m v_i X_{ij} \right) \leq 1 \quad (2)$	$\left( \sum_{i=1}^m v_i X_{ij} \right) / \left( \sum_{r=1}^p u_r Y_{rj} \right) \geq 1 \quad (13)$
$u_r \geq \varepsilon, v_i \geq \varepsilon \quad (3)$	$u_r \geq \varepsilon, v_i \geq \varepsilon \quad (14)$
<b>Doğrusal Model</b>	<b>Doğrusal Model</b>
$E_k = \max \left( \sum_{r=1}^p u_r Y_{rk} \right) \quad (4)$	$E_k = \min \left( \sum_{i=1}^m v_i X_{ik} \right) \quad (15)$
$\left( \sum_{i=1}^m v_i X_{ik} \right) = 1 \quad (5)$	$\left( \sum_{r=1}^p u_r Y_{rk} \right) = 1 \quad (16)$
$\left( \sum_{r=1}^p u_r Y_{rj} \right) - \left( \sum_{i=1}^m v_i X_{ij} \right) \leq 0 \quad (6)$	$\left( \sum_{r=1}^p u_r Y_{rj} \right) - \left( \sum_{i=1}^m v_i X_{ij} \right) \leq 0 \quad (17)$
$u_r \geq \varepsilon, v_i \geq \varepsilon \quad (7)$	$u_r \geq \varepsilon, v_i \geq \varepsilon \quad (18)$
<b>Zarflama Modeli</b>	<b>Zarflama Modeli</b>
$E_k = \min \alpha - \varepsilon \sum_{i=1}^m S_i^- - \varepsilon \sum_{r=1}^p S_r^+ \quad (8)$	$E_k = \max \beta + \varepsilon \sum_{i=1}^m S_i^- + \varepsilon \sum_{r=1}^p S_r^+ \quad (19)$
$\sum_{j=1}^n X_{ij} \lambda_j + S_i^- - \alpha X_{ik} = 0 \quad (9)$	$\sum_{j=1}^n X_{ij} \lambda_j + S_i^- - X_{ik} = 0 \quad (20)$
$\sum_{j=1}^n Y_{rj} \lambda_j - S_r^+ - Y_{rk} = 0 \quad (10)$	$\sum_{j=1}^n Y_{rj} \lambda_j - S_r^+ - \beta Y_{rk} = 0 \quad (21)$
$\lambda_j \geq 0, S_i^- \geq 0, S_r^+ \geq 0 \quad (11)$	$\lambda_j \geq 0, S_i^- \geq 0, S_r^+ \geq 0 \quad (22)$

Kaynak: (Budak, 2011:99)

Tablo 2’de yer alan denklemlerde;

$E_k$ : k. KVB’nin etkinlik değeri,

$u_r$ : k. KVB tarafından r. çıkıya verilen ağırlık,

$v_i$ :  $k$ . KVB tarafından  $i$ . girdiye verilen ağırlık,

$Yrk$ :  $k$ . KVB tarafından üretilen  $r$ . çıktı,

$Xik$ :  $k$ . KVB tarafından kullanılan  $i$ . girdi,

$Yrj$ :  $j$ . KVB tarafından üretilen  $r$ . çıktı,

$Xij$ :  $j$ . KVB tarafından kullanılan  $i$ . girdi,

$\varepsilon$ : yeterince küçük pozitif bir sayı (örneğin 0,00001),

$\alpha$ : Büzülme katsayısı (Çıktı miktarında bir değişiklik yapmadan girdi miktarının ne kadar azaltılabileceğini ifade eder.),

$\beta$ : Genişleme katsayısı (Girdi miktarında bir değişiklik yapmadan çıktı miktarının ne kadar arttırılabileceğini ifade eder.)

$\lambda_j$ :  $j$ . KVB'nin aldığı yoğunluk değeri,

$s_i^-$ :  $k$ . KVB'nin  $i$ . girdisine ait artık değişken (Girdi fazlası),

$s_r^+$ :  $k$ . KVB'nin  $r$ . çıktısına ait artık değişken (Çıktı fazlası),

$i = 1, \dots, m$  (girdi sayısı),

$r = 1, \dots, p$  (çıktı sayısı) ve

$j = 1, \dots, n$  (KVB sayısı) olarak ifade edilmektedir.

Aşağıdaki Tablo 3'te BCC veri zarflama analizi modellerini genel olarak göstermektedir (Budak, 2011:100).

**Tablo 3.** BCC Modelleri

Girdiye Yönelik BCC Modeli	Çıktıya Yönelik BCC Modeli
<i>Kesirli Model</i>	<i>Kesirli Model</i>
$E_k = \max \frac{\sum_{r=1}^p u_r Y_{rk} - \mu_0}{\sum_{i=1}^m v_i X_{ik}} \quad (27)$	$E_k = \min \frac{\left( \sum_{i=1}^m v_i X_{ik} - \mu_0 \right)}{\left( \sum_{r=1}^p u_r Y_{rk} \right)} \quad (39)$
$\left( \frac{\sum_{r=1}^p u_r Y_{rj} - \mu_0}{\sum_{i=1}^m v_i X_{ij}} \right) \leq 1 \quad (28)$	$\left( \frac{\sum_{i=1}^m v_i X_{ik} - \mu_0}{\sum_{r=1}^p u_r Y_{rk}} \right) \geq 1 \quad (40)$
$u_r \geq \varepsilon, v_i \geq \varepsilon, \mu_0: \text{serbest} \quad (29)$	$u_r \geq \varepsilon, v_i \geq \varepsilon, \mu_0: \text{serbest} \quad (41)$
<i>Doğrusal Model</i>	<i>Doğrusal Model</i>
$E_k = \max \left( \sum_{r=1}^p u_r Y_{rk} \right) - \mu_0 \quad (30)$	$E_k = \min \left( \sum_{i=1}^m v_i X_{ik} \right) - \mu_0 \quad (42)$
$\left( \sum_{i=1}^m v_i X_{ik} \right) = 1 \quad (31)$	$\left( \sum_{r=1}^p u_r Y_{rk} \right) = 1 \quad (43)$
$\left( \sum_{r=1}^p u_r Y_{rj} \right) - \left( \sum_{i=1}^m v_i X_{ij} \right) - \mu_0 \leq 0 \quad (32)$	$\left( \sum_{i=1}^m v_i X_{ik} \right) - \left( \sum_{r=1}^p u_r Y_{rk} \right) + \mu_0 \leq 0 \quad (44)$
$u_r \geq \varepsilon, v_i \geq \varepsilon, \mu_0: \text{serbest} \quad (33)$	$u_r \geq \varepsilon, v_i \geq \varepsilon, \mu_0: \text{serbest} \quad (45)$
<i>Zarflama Modeli</i>	<i>Zarflama Modeli</i>
$E_k = \min \alpha - \varepsilon \sum_{i=1}^m S_i^- - \varepsilon \sum_{r=1}^p S_r^+ \quad (34)$	$E_k = \max \beta + \varepsilon \sum_{i=1}^m S_i^- + \varepsilon \sum_{r=1}^p S_r^+ \quad (46)$
$\sum_{j=1}^n X_{ij} \lambda_j + S_i^- - \alpha X_{ik} = 0 \quad (35)$	$\sum_{j=1}^n X_{ij} \lambda_j + S_i^- - X_{ik} = 0 \quad (47)$
$\sum_{j=1}^n Y_{rj} \lambda_j - S_r^+ - Y_{rk} = 0 \quad (36)$	$\sum_{j=1}^n Y_{rj} \lambda_j - S_r^+ - \beta Y_{rk} = 0 \quad (48)$
$\sum_{j=1}^n \lambda_j = 1 \quad (37)$	$\sum_{j=1}^n \lambda_j = 1 \quad (49)$
$\lambda_j \geq 0, S_i^- \geq 0, S_r^+ \geq 0 \quad (38)$	$\lambda_j \geq 0, S_i^- \geq 0, S_r^+ \geq 0 \quad (50)$

Kaynak: (Budak, 2011:100)

Tablo 3’te yer alan denklemlerde;

$Ek$  :  $k$ . KVB’nin etkinlik değeri,

$ur$  :  $k$ . KVB tarafından  $r$ . çıktıya verilen ağırlık,

$vi$  :  $k$ . KVB tarafından  $i$ . girdiye verilen ağırlık,

$Yrk$  :  $k$ . KVB tarafından üretilen  $r$ . çıktı,

$Xik$  :  $k$ . KVB tarafından kullanılan  $i$ . girdi,

$Yrj$  :  $j$ . KVB tarafından üretilen  $r$ . çıktı,

$Xij$  :  $j$ . KVB tarafından kullanılan  $i$ . girdi,

$\varepsilon$  : yeterince küçük pozitif bir sayı (örneğin 0,00001),

$\alpha$  : Büzülme katsayısı (Çıktı miktarında bir değişiklik yapmadan girdi miktarının ne kadar azaltılabileceğini ifade eder.),

$\beta$  : Genişleme katsayısı (Girdi miktarında bir değişiklik yapmadan çıktı miktarının ne kadar arttırılabileceğini ifade eder.)

$\lambda_j$  :  $j$ . KVB’nin aldığı yoğunluk değeri,

$s_i^-$  :  $k$ . KVB’nin  $i$ . girdisine ait artık değişken (Girdi fazlası),

$s_r^+$  :  $k$ . KVB’nin  $r$ . çıktısına ait artık değişken (Çıktı fazlası),

$\mu_0$  : ölçeğe göre değişken getiri,

$i = 1, \dots, m$  (girdi sayısı),

$r = 1, \dots, p$  (çıktı sayısı) ve  $j = 1, \dots, n$  (KVB sayısı) olarak ifade edilmektedir.

Araştırmada Borsa İstanbul’da (BİST’te) imalat sanayi sektörünün etkinliği, “veri zarflama analizi (VZA)” modellerinden “girdiye yönelik CCR modeli” test edilmektedir. Bu VZA modellerinden girdiye yönelik model kullanılmasının nedeni, analizde çıktı değişkeni olarak kullanılan karlılık oranlarının normalize edilmesi sonucunda orijinal değerlerini yitirmesi ve bu da girdiye ait performans gelişimini sağlayıcı sonuçların yorumlanmasının anlamlı olmayacağından kaynaklanmaktadır. Ayrıca rekabet avantajını elde etmek için, karı arttırmak yerine kaynakları etkin kullanmanın daha önemli olduğu düşünülmüştür (Yıldız, 2007:97). Başka bir deyişle, karar verme birimleri (KVB’ler) girdi değişkenlerini kontrol altında tutarak çıktı değişkenlerine yön verilebileceği düşünülmüştür. Bunlara ilaveten BCC modeli (ölçeğe göre değişken getiri) değil de CCR modeli (ölçeğe göre sabit getiri) seçilmesini nedeni ise toplam etkinliğin hesaplanmak istenmesinden kaynaklanmaktadır.

### 3.3. Araştırmanın Veri Seti

Araştırmada veri seti olan girdi ve çıktı değişkenleri finans alanında yapılan çalışmalarda göz önünde bulundurularak BİST’te faaliyet gösteren imalat sanayi sektöründeki şirketlerin finansal performans etkinliğini en iyi şekilde test edecek ve girdiye yönelik CCR veri zarflama analizi modeli için en uygun finansal oranlar ve veriler tespit edilmiştir. Söz konusu firma mali tablolarına kamuyu aydınlatma platformunun web sitesinden erişilmiştir. Söz konusu girdi ve çıktı değişkenleri, literatüre sirayet etmiş ve en fazla dikkate alınan değişkenler arasından seçilmiştir.

Aşağıdaki Tablo 4’te analizde kullanılan girdi ve çıktı değişkenlerinin kısaltma ve formülleri gösterilmektedir.

**Tablo 4.** Girdi ve Çıktı Değişkenleri

Kısaltma	Girdi Değişkenleri	
AKDH	Aktif Devir Hızı	<i>NetSatışlar / ToplamAktifler</i>
OZDH	Öz Sermaye Devir Hızı	<i>NetSatışlar / ÖzSermaye</i>
DVDH	Duran Varlık Devir Hızı	<i>NetSatışlar / DuranVarlıklar</i>
ALDH	Alacak Devir Hızı	<i>NetSatışlar / OrtalamaTicariAlacaklar</i>
SDH	Stok Devir Hızı	<i>SatışlarınMaliyeti / OrtalamaStoklar</i>
TA	Toplam Aktif	<i>DönenVarlıklar + DuranVarlıklar</i>
Kısaltma	Çıktı Değişkenleri	
AKO	Aktif Karlılık Oranı	<i>DönemNetKarveyaZararı / ToplamAktif</i>
OZKO	Öz Sermaye Karlılık Oranı	<i>DönemNetKarveyaZararı / ÖzSermaye</i>
FKO	Faaliyet Karlılık Oranı	<i>FaaliyetKarveyaZararı / NetSatışlar</i>
NS	Net Satışlar	<i>SatışGeliriveyaHasılat</i>

Çıktı değişkenlerin (net dönem karı gibi) bazı dönemler bazı KVB'ler için negatif çıkması, VZA yönteminin değişkenlere ilişkin pozitif olma varsayımını ihlal edeceğinden bu değerler aşağıda gösterilen normalizasyon formülü aracılığıyla pozitif değerlere dönüştürülmüştür (Yıldız, 2007:96-97).

$$\frac{X_{rj} - X_{j\min}}{X_{j\max} - X_{j\min}}$$

$X_{rj}$  : j karar birimine ait r çıktı değeri,

$X_{j\min}$  : En küçük r değeri,

$X_{j\max}$  : En büyük r değeri olarak ifade edilir.

Kamuyu Aydınlatma Platformundan (KAP'tan) Borsa İstanbul'da (BİST'te) faaliyet gösteren imalat sanayi sektöründe 5 alt sektör ve toplam 109 tane şirketin 2010 ile 2014 yılları arası yılsonu (31 Aralık) verileri finansal tablolarından analizde kullanılacak girdi ve çıktı değişkenleri için alınıp Excel 97-2003 çalışma kitabı olarak EMS (Efficiency Measurement System) veri zarflama analizi paket programının algılayacağı şekilde hazırlanmıştır.

### 3.4. Araştırmanın Sonuçları

Aşağıda araştırmaya dahil edilen sektörler ve şirketlere yapılan etkinlik analiziyle ulaşılan etkinlik değerleri gösterilmektedir.

#### 3.4.1. Gıda, İçki ve Tütün Sektörünün Etkinlik Analizinin Değerlendirilmesi

2010 ile 2014 yılları arası için yapılan girdiye yönelik CCR veri zarflama analizi modeli kapsamına alınan BİST'te gıda, içki ve tütün sektöründe faaliyet gösteren 20 tane şirketin aşağıdaki Tablo 5'te 5 yıllık etkinlik analizinin sonuçları bulunmaktadır.



**Tablo 5.** 2010 ile 2014 Yılları Arası Gıda, İçki ve Tütün Sektörünün Etkinlik Analizinin Sonuçları

Şirket	2010	2011	2012	2013	2014
AEFES	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
AVOD	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,22%
BANVT	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
CCOLA	97,02%	97,04%	100,00%	100,00%	100,00%
EKIZ	94,15%	74,60%	97,03%	74,71%	100,00%
ERSU	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
FRIGO	33,05%	88,31%	91,91%	77,85%	100,00%
KENT	87,46%	92,34%	98,23%	97,24%	95,34%
KNFRT	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
KRSTL	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
MERKO	97,55%	91,60%	80,66%	81,36%	100,00%
PENG	96,75%	90,18%	93,24%	76,49%	68,73%
PETUN	100,00%	93,37%	92,58%	100,00%	100,00%
PINSU	100,00%	93,97%	87,99%	90,71%	91,70%
PNSUT	100,00%	100,00%	97,00%	100,00%	100,00%
SELGD	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
TATGD	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
TUKAS	89,61%	38,81%	99,36%	54,03%	34,02%
TBORG	76,82%	85,68%	100,00%	100,00%	100,00%
ULKER	93,74%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
<b>Etkin Olan</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>13</b>	<b>15</b>
<b>Etkin Olmayan</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>5</b>

Tablo 5’te yeşil rengi ile gösterilenler “etkin olan şirketleri”, beyaz rengi ile gösterilenlerde “etkin olmayan şirketleri” temsil etmektedir.

Tablo 5’te, gıda, içki ve tütün sektöründe 20 tane şirketinin 5 yıllık etkinlik analizinin sonucunda 5 yılda da; “Anadolu Efes (AEFES), Banvit (BANVT), Ersu Gıda (ERSU), Konfrut Gıda (KNFRT), Kristal Gıda (KRSTL), Selçuk Gıda (SELGD) ve Tat Gıda (TATGD)” etkin olan şirketler, “Kent Gıda (KENT), Penguen Gıda (PENG) ve Tukaş (TUKAS)” şirketleri ise etkin olmayan şirketler olduğuna ulaşılmıştır. Ayrıca 5 yıllık etkinlik analizi sonucunda en düşük etkinlik değerine sahip olan şirketler ve etkinlik değerleri yıllar itibariyle; 2010 yılında Frigo Pak Gıda (FRIGO) şirketi %33,05, 2011 yılında Tukaş (TUKAS) şirketi %38,81, 2012 yılında Merko Gıda (MERKO) şirketi %80,66, 2013 yılında Tukaş (TUKAS) şirketi %54,03, 2014 yılında Tukaş (TUKAS) şirketi %34,02 oranında olduğuna erişilmiştir. Bununla birlikte, 2010 yılında 11, 2011 yılında 10, 2012 yılında 11, 2013 yılında 13, 2014 yılında 15 tane şirketin etkin şirket olduğu bulunmuştur. Bunlara ilaveten 2010 yılında açıkça gösterilmese de Penguen Gıda (PENG) ve 2011 yılında Coca Cola İçecek (CCOLA) şirketleri etkin olmamalarına rağmen etkin şirket kabul edilerek etkin olmayan şirketlere referans olarak gösterilmişlerdir. Bunun nedeni, bu şirketler %100 etkin olmasa bile sahip oldukları etkinlik düzeyi etkin olmayan şirketlere referans gösterilebilmesi için yeterli etkinlikte olmasından kaynaklanmaktadır.

#### 3.4.2. Dokuma, Giyim Eşyası ve Deri Sektörünün Etkinlik Analizinin Değerlendirilmesi

2010 ile 2014 yılları arası için BİST’te dokuma, giyim eşyası ve deri sektöründe faaliyet gösteren şirketlere girdiye yönelik CCR VZA modeli etkinlik analizi uygulanmıştır ve 5 yıllık etkinlik analizi sonucunda sektörde yıllar itibariyle analizde kullanılan girdi değişkenlerini etkin bir şekilde kullanan ve kullanmayan şirketlerin etkinlik değerleri aşağıdaki Tablo 6’da gösterilmektedir.

**Tablo 6.** 2010 ile 2014 Yılları Arası Dokuma, Giyim Eşyası ve Deri Sektörünün Etkinlik Analizinin Sonuçları

Şirket	2010	2011	2012	2013	2014
ATEKS	61,73%	77,05%	86,77%	80,38%	100,00%
ARSAN	39,94%	88,93%	91,29%	100,00%	100,00%
BLCYT	100,00%	100,00%	100,00%	85,53%	100,00%
BRKO	83,83%	62,18%	92,53%	97,99%	100,00%
BRMEN	66,05%	65,40%	100,00%	100,00%	100,00%
BOSSA	87,11%	100,00%	83,70%	88,62%	83,19%
DAGI	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
DERIM	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
DESA	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
ESEMS	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
HATEK	88,59%	84,69%	83,06%	94,58%	93,67%
IDAS	34,45%	36,18%	34,41%	100,00%	100,00%
KRTEK	85,54%	87,05%	91,05%	92,96%	90,43%
KORDS	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
LUKSK	94,22%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
MNDRS	80,35%	94,77%	86,92%	95,35%	85,13%
MEMSA	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
SKTAS	85,35%	92,79%	74,66%	84,13%	72,71%
SNPAM	94,13%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
YATAS	91,75%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
YUNSA	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
<b>Etkin Olan</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>16</b>
<b>Etkin Olmayan</b>	<b>13</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>5</b>

Tablo 6’da, analiz kapsamına alınan dokuma, giyim eşyası ve deri sektöründe 21 tane şirketin 5 yıllık etkinlik analizi sonucunda 5 yılda da; “Dagi Giyim (DAGI), Derimod (DERIM), Desa Deri (DESA), Esem Spor Giyim (ESEMS), Kordsa Global (KORDS), Mensa (MEMSA), Yünsa (YUNSA)” etkin olan şirketler iken, “Hatay Tekstil (HATEK), Karsu Tekstil (KRTEK), Menderes Tekstil (MNDRS), Söktaş (SKTAS)” etkin olmayan şirketler olduğuna ulaşılmıştır. Ayrıca 5 yıllık etkinlik analizinde kullanılan aktif devir hızı, öz sermaye devir hızı, duran varlık devir hızı, alacak devir hızı, stok devir hızı ve toplam aktifler olan girdi değişkenlerini etkin bir şekilde kullanan; 2010 yılında 8, 2011 yılında 12, 2012 yılında 12, 2013 yılında 13, 2014 yılında 16 tane şirketin etkin şirket olduğu elde edilmiştir. Bu verilerden yola çıkarak sektörde yıllar itibariyle etkin olan şirket sayısında artış olduğunu söylenebilir. Bununla birlikte yıllar itibariyle girdi değişkenlerini etkin bir şekilde kullanmayan ve en düşük etkin değerine sahip olan şirketler ve etkinlik değerleri; İdaş (IDAS) 2010 yılında %34,45, 2011 yılında 36,18 ve 2012 yılında 34,41, Akın Tekstil (ATEKS) 2013 yılında %80,38, Söktaş (SKTAS) 2014 yılında %72,71 oranında olduğuna ulaşılmıştır.

### 3.4.3. Kimya, Petrol Kauçuk ve Plastik Ürünleri Sektörünün Etkinlik Analizinin Değerlendirilmesi

2010 ile 2014 yılları arası için BİST’e kimya, petrol kauçuk ve plastik ürünleri sektöründe 20 tane şirkette yapılan girdiye yönelik CCR veri zarflama analizi modeli gördü etkinlik analizinde aşağıdaki Tablo 7’de 5 yıllık etkinlik analizinin sonuçları bulunmaktadır.

**Tablo 7.** 2010 ile 2014 Yılları Arası Kimya, Petrol Kauçuk ve Plastik Ürünleri Sektörünün Etkinlik Analizinin Sonuçları

Şirket	2010	2011	2012	2013	2014
AKSA	74,02%	80,81%	95,32%	84,84%	87,17%
ALKIM	88,92%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
AYGAZ	87,81%	88,47%	91,23%	89,25%	90,60%
BAGFS	100,00%	100,00%	84,71%	85,65%	100,00%
BRKSN	100,00%	100,00%	100,00%	38,95%	100,00%
BRISA	81,52%	75,83%	80,02%	100,00%	100,00%
CLKHO	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
DEVA	36,07%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
DYOBY	48,54%	18,09%	100,00%	98,36%	92,97%
EGGUB	100,00%	100,00%	100,00%	75,52%	100,00%
EGPRO	100,00%	100,00%	100,00%	98,20%	100,00%
GOODY	63,07%	77,22%	70,24%	80,72%	84,75%
GUBRF	100,00%	100,00%	92,89%	82,73%	85,34%
HEKTS	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
MRSHL	79,09%	73,07%	48,40%	66,47%	72,40%
PETKM	75,06%	67,95%	54,14%	63,94%	68,53%
PIMAS	63,61%	97,93%	84,78%	65,61%	51,06%
SASA	77,46%	67,67%	29,59%	66,87%	98,61%
SODA	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
TUPRS	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Etkin Olan	9	11	10	7	12
Etkin Olmayan	11	9	10	13	8

Tablo 7’de, analiz kapsamına alınan kimya, petrol kauçuk ve plastik ürünleri sektöründe 20 şirketin 5 yıllık etkinlik analizi sonucunda 5 yılda da; “CLK Holding (CLKHO), Hektaş (HEKTS), Soda Sanayii (SODA) ve Tüpraş (TUPRS)” etkin olan şirketler, etkin “Aksa (AKSA), Good-Year (GOODY), Marshall (MRSHL), Petkim (PETKM), Pimaş (PIMAS), Sasa Polyester (SASA)” etkin olmayan şirketler olduğu bulunmuştur. Ayrıca 5 yıllık etkinlik analizi sonucunda; 2010 yılında 9, 2011 yılında 11, 2012 yılında 10, 2013 yılında 7, 2014 yılında 12 tane %100 etkinlik değerine sahip olan şirket olduğuna ulaşılmıştır. Bununla birlikte 2010 yılında Deva Holding (DEVA) %36,07, 2011 yılında Dyo Boya (DYOBY) %18,09, 2012 yılında Sasa Polyester (SASA) %29,59, 2013 yılında Berkosan Yalıtım (BRKSN) %38,95, 2014 yılında Pimaş (PIMAS) %51,06 oranında en düşük etkinlik değerine sahip olan şirketler olduğuna erişilmiştir. Bunlara ilaveten, 2014 yılında Aygaz (AYGAZ) şirketi etkin olmamasına rağmen, şirket girdi değişkenlerini etkin bir şekilde kullandığından etkin olmayan şirketlere referansta bulunmuştur.

#### 3.4.4. Taş ve Toprağa Dayalı Sektörünün Etkinlik Analizinin Değerlendirilmesi

BİST’te taş ve toprağa dayalı sektöründe 2010 ile 2014 yılları arası için etkinlik analizi kapsamına alınan 25 şirkette yapılan girdiye yönelik CCR veri zarflama analizi modelinde, aşağıdaki Tablo 8’de şirketlerin 5 yıllık etkinlik analiz sonuçlarını göstermektedir.

**Tablo 8.** 2010 ile 2014 Yılları Arası Taş ve Toprağa Dayalı Sektörünün Etkinlik Analizinin Sonuçları

Şirket	2010	2011	2012	2013	2014
ADANA	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
AFYON	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
AKCNS	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
ANACM	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
ASLAN	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
BTCIM	89,42%	87,66%	82,94%	89,07%	89,58%
BSOKE	100,00%	100,00%	99,16%	100,00%	100,00%
BOLUC	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
BUCIM	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
CMBTN	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
CMEN	90,61%	94,68%	91,89%	92,67%	95,12%
CIMSA	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	98,95%
DENCM	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
DOGUB	100,00%	8,46%	8,19%	7,76%	6,55%
EGSER	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
GOLTS	85,92%	87,14%	83,86%	92,17%	89,77%
HZNDR	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
IZOCM	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
KONYA	97,45%	94,79%	92,92%	89,61%	94,10%
KUTPO	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
MRDIN	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
NUHCM	100,00%	96,25%	93,60%	93,57%	93,89%
TRKCM	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
USAK	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
UNYEC	97,17%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Etkin Olan	20	19	18	19	18
Etkin Olmayan	5	6	7	6	7

Tablo 8’de, taş ve toprağa dayalı sektörde 25 tane şirkette yapılan 5 yıllık etkinlik analizi sonucunda 5 yılda da; “Adana Çimento (ADANA), Afyon Çimento (AFYON), Akçansa Çimento (AKCNS), Anadolu Cam (ANACM), Aslan Çimento (ASLAN), Bolu Çimento (BOLUC), Bursa Çimento (BUCIM), Çimbeton (CMBTN), Denizli Cam (DENCM), Ege Seramik (EGSER), Haznedar Refrakter (HZNDR), İzocam (IZOCM), Kütahya Porselen (KUTPO), Mardin Çimento (MRDIN), Trakya Cam (TRKCM), Uşak Seramik (USAK)” etkin olan şirketler; “Batı Çimento (BTCIM), Çimentaş (CMEN), Göltaş Çimento (GOLTS), Konya Çimento (KONYA)” etkin olmayan şirketler olduğu elde edilmiştir. Ayrıca aktif devir hızı, öz sermaye devir hızı, duran varlık devir hızı, alacak devir hızı, stok devir hızı, toplam aktifler olan girdi değişkenleri etkin bir şekilde kullanmayan ve en düşük etkinlik değerine sahip olan şirketler ve etkinlik değerleri; 2010 yılında Göltaş Çimento (GOLTS) şirketi %85,92, Doğusan (DOGUB) şirketi ise 2011 yılında %8,46, 2012 yılında %8,19, 2013 yılında %7,76, 2014 yılında %6,55 oranında olduğuna ulaşılmıştır. Bununla birlikte, 2010 yılında 20, 2011 yılında 19, 2012 yılında 18, 2013 yılında 19, 2014 yılında 18 tane şirketin etkin olduğu bulunmuştur.

### 3.4.5. Metal Eşya, Makine ve Gereç Yapım Sektörünün Etkinlik Analizinin Değerlendirilmesi

BİST’te metal eşya, makine ve gereç sektöründe yapılan girdiye yönelik CCR veri zarflama analizi modeli kapsamına alınan 23 şirketin 5 yıllık görece etkinlik analizi sonuçları aşağıda Tablo 9’da gösterilmektedir.

**Tablo 9.** 2010 ile 2014 Yılları Arası Metal Eşya, Makine ve Gereç Yapım Sektörünün Etkinlik Analizinin Sonuçları

Şirket	2010	2011	2012	2013	2014
ALCAR	87,84%	100,00%	75,60%	98,88%	83,69%
ASUZU	96,78%	83,19%	73,60%	100,00%	83,06%
ARCLK	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
BFREN	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
DITAS	89,95%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
EGEEN	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
EMKEL	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
EMNIS	37,71%	100,00%	44,07%	45,04%	77,21%
FMIZP	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
FROTO	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
GEREL	84,68%	63,14%	91,63%	91,30%	100,00%
IHEVA	100,00%	88,39%	100,00%	100,00%	100,00%
KARSN	50,59%	62,03%	49,05%	65,30%	83,14%
KATMR	100,00%	100,00%	99,88%	100,00%	100,00%
KLMSN	76,73%	76,90%	58,48%	76,46%	78,80%
OTKAR	80,99%	85,40%	90,30%	88,67%	95,03%
PARSN	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
SILVR	83,75%	98,52%	76,98%	100,00%	100,00%
TOASO	100,00%	100,00%	94,58%	87,08%	89,39%
PRKAB	68,34%	67,88%	67,19%	79,59%	76,18%
TTRAK	93,92%	87,30%	91,89%	100,00%	100,00%
VESBE	78,62%	81,68%	67,94%	91,59%	85,65%
VESTL	100,00%	100,00%	96,57%	93,16%	92,64%
Etkin Olan	11	13	10	13	13
Etkin Olmayan	12	10	13	10	10

Tablo 9’da, metal eşya, makine ve gereç yapım sektöründen 23 tane şirketin 2010 ile 2014 yılları arası için yapılan 5 yıllık etkinlik analizi sonucunda 5 yılda da; “Arçelik (ARCLK), Bosch Fren Sistemleri (BFREN), Ege Endüstri (EGEEN), Emek Elektrik (EMKEL), F-M İzmit Piston (FMIZP), Ford Otosan (FROTO), Katmerciler Ekipman (KATMR), Parsan (PARSN)” etkin olan şirketler, “Karsan Otomotiv (KARSN), Klimesan Klima (KLMSN), Otocar (OTKAR), Prysmian Kablo (PRKAB), Vestel Beyaz Eşya (VESBE)” etkin olmayan şirketler olduğu bulunmuştur. Ayrıca 5 yıllık etkinlik analizi sonucunda; 2010 yılında Eminiş Ambalaj (EMNIS) %37,71, 2011 yılında Karsan Otomotiv (KARSN) %62,03, Eminiş Ambalaj (EMNIS) 2012 yılında %44,07 ve 2013 yılında %45,04, 2014 yılında Prysmian Kablo (PRKAB) %76,18 oranında yıllar itibariyle en düşük etkinlik değerine sahip olan ve etkin olmayan şirketler olduğuna ulaşılmıştır. Bununla birlikte, 2010 yılında 11, 2011 yılında 13, 2012 yılında 10, 2013 yılında 13, 2014 yılında 13 tane şirketin etkin olduğu elde edilmiştir. Bunlara ilaveten, 2012 yılında etkinlik analizi sonucunda Katmerciler Ekipman (KATMR) şirketi etkin olmamasına rağmen etkin olmayan şirketlere referansta bulunan etkin şirketler arasında olmuştur. Bunun nedeni, şirketin sahip olduğu etkinlik değeri etkin olmayan şirketlere referansta bulunabilmesi için yeterli olmasından kaynaklanmaktadır.

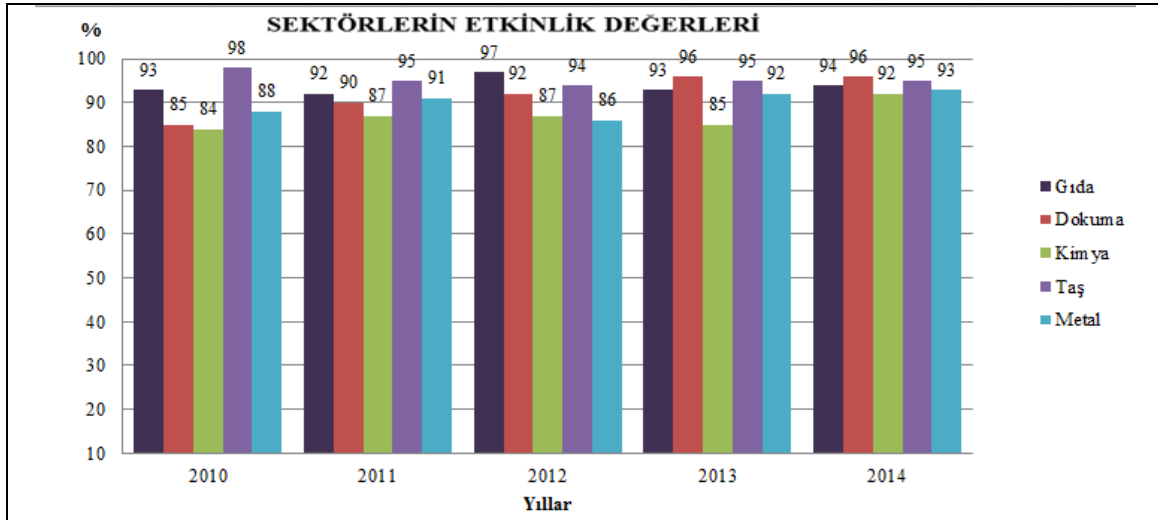
#### 4. SONUÇLAR

Günümüzde işletmeler artan rekabet ve global ekonomik koşullarda varlıklarını idame ettirebilmeleri, işletme sahipleri ve yöneticileri işletmelerinin mevcut finansal performansına dayalı hedefleri belirleyebilmeleri, rakipler ya da diğer işletmelerin finansal performans göstergeleri ile karşılaştırılabilmeleri, belirlenmiş olan planlar çerçevesinde finansal performans seviyelerini kontrol edebilmeleri, sorun oluşturacak alanları tespit ederek sorunların olası sebeplerini ortaya çıkarabilmeleri ve gelecek için doğru ve gerçekçi planlar yapabilmeleri için finansal performans etkinliği ölçümlerinin doğru ve gerçekçi bir şekilde yapılması önem kazanmaktadır.

Türkiye'nin ekonomisinde imalat sanayi sektörü gerek sağladığı iş ve istihdam olsun gerekse bünyesinde çalıştırdığı çalışan sayısı olsun önemli bir yere sahiptir. Bu yüzden, ülke ekonomisi için bu denli önemli olan bir sektörün nasıl bir finansal performans etkinlik seyri gösterdiğinin tespit edilmesi önemli olmaktadır.

Aşağıda Şekil 1'de BİST'te imalat sanayi alt sektörlerinin 5 yıllık göreceli etkinlik analizi sonucunda elde edilen sektörlerin etkinlik değerleri göstermektedir.

Şekil 1. 2010 ile 2014 Yılları Arası Sektörlerin Etkinlik Değerleri



Şekil 1'de, yapılan 5 yıllık etkinlik analizi sonucunda BİST'te imalat sanayi sektörünün alt sektörlerdeki şirketlerin etkinlik skorlarının ortalamaları alınarak sektörlerin etkinlik değerleri elde edilmiş ve analizde kullanılan aktif devir hızı, öz sermaye devir hızı, duran varlık devir hızı, alacak devir hızı, stok devir hızı, toplam aktifler olan girdi değişkenlerini %100 olmasa bile 2010 yılında taş ve toprağa dayalı sektörü %98, 2011 yılında taş ve toprağa dayalı sektörü %95, 2012 yılında gıda, içki ve tütün sektörü %97, 2013 yılında dokuma, giyim eşyası ve deri sektörü %96, 2014 yılında dokuma, giyim eşyası ve deri sektörü %96 oranında en yüksek etkinlik değeri ile kullanmışlardır. Aslında imalat sanayi alt sektörlerinden taş ve toprağa dayalı sektörünün 5 yılda da en yüksek etkinlik değerine sahip olması beklenirken, sektörde Doğusan (DOGUB) şirketi 2011 yılında %8,46, 2012 yılında %8,19, 2013 yılında %7,76, 2014 yılında %6,55 oranında etkinlik değerlerine sahip olduğu için bu yıllarda sektörün etkinlik ortalamalarını düşürmüş ve 2012, 2013 ve 2014 yıllarında en yüksek etkinlik değerine sahip olmamasına neden olmuştur. Ayrıca 5 yıllık etkinlik analizi sonucunda "kimya, petrol kauçuk ve plastik ürünleri" ve "metal eşya, makine ve gereç yapım" sektörleri analiz kapsamına alınan sektörler arasında hiçbir yılda en yüksek etkinlik değerine sahip olmamıştır.

Aşağıda Şekil 2'de BİST'te imalat sanayi sektörünün 5 yıllık göreceli etkinlik analizi sonucunda elde edilen etkinlik değerleri bulunmaktadır.

Şekil 2. 2010 ile 2014 Yılları Arası İmalat Sanayi Sektörünün Etkinlik Değerleri



Şekil 2’de, BİST’te faaliyet gösteren imalat sanayi sektörünün 2010 ile 2014 yılları arası için girdiye yönelik CCR veri zarflama analizi modeli kullanılarak gerçekleştirilen etkinlik analizi sonucunda analiz kapsamına alınan 5 alt sektörün etkinlik değerlerinin ortalamaları alınarak elde edilen imalat sanayi sektörünün etkinlik ortalamasının değerlerini göstermekte ve sektör %100 etkin olmasa da; 2010 yılında %90, 2011 yılında %91, 2012 yılında %91, 2013 yılında %92, 2014 yılında %94 oranında etkinlik değerlerine sahip olduğuna ulaşılmıştır. Ayrıca 5 yıllık etkinlik analizi sonucundaki veriler ışığında, imalat sektöründe aktiflerin, öz sermayenin, duran varlıkların, ticari alacakların ve stokların etkin bir şekilde kullanma konusunda önemli bir gelişme trendi gösterdiği söylenebilir.

Genel olarak, girdiye yönelik CCR veri zarflama analizi modeli ile gerçekleştirilen göreceli etkinlik analizi araştırmasında, ulaşılan etkin olmayan şirketlerin toplam aktiflerini, öz sermayelerini, duran varlıklarını, alacaklarını ve stoklarını etkin bir şekilde kullanmadıkları ve atıl kapasite kullandıklarından dolayı bu şirketlerin etkin olmak için alternatif fırsatları kaçırdıkları ve fırsat maliyetlerine katlandıkları için bu şirketlerin etkin olmadıklarına ulaşılmıştır. Fakat girdilerini etkin bir şekilde kullandıkları ve uygun yatırımlarda değerlendirdikleri takdirde çıktı değişkenleri olan aktif karlılık oranı, öz sermaye karlılık oranı, faaliyet karlılık oranı ve net satışlarını artıracaklarından etkin olan şirketler konumuna geleceklerdir.

Yapılan bu araştırma ulaşılan sonuçlar itibariyle; Karsak ve İşcan (2000) çimento sektöründe, Kayalıdere ve Kargın (2004) çimento ve tekstil sektörlerinde, Kula ve Özdemir (2007) çimento sektöründe, Yalama ve Sayım (2008) imalat sanayi sektöründe, Kaya, Öztürk ve Özer (2010) metal eşya, makine ve gereç yapım sektöründe, Cenger (2011) çimento sektöründe, Başkaya ve Öztürk (2012) çimento sektöründe, Dizkırıncı (2014) gıda içecek endeksinde, Öztürk (2016) taş ve toprağa dayalı sektöründe yapılan etkinlik çalışmalarındaki sonuçlarla benzerlikler gösterse de ulaşılan etkin şirketler, imalat sanayi alt sektörlerinin etkinlik değerleri ve imalat sanayi sektörünün etkinlik değerlerinde de birtakım farklılıklar taşıdığı söylenebilir. Bu farklılığın analizde kullanılan girdi ve çıktı değişkenleri, etkinlik analiz modeli, analizin yapıldığı yıllar, şirketler ve sektörlerin etkinlik analizinde kullanılan girdi değişkenlerini etkin kullanılıp kullanılmadığından kaynaklandığı düşünülmektedir.

Finansal performans etkinlik araştırmasında kullanılan girdiye yönelik CCR veri zarflama analizi (VZA) modeli, aktif devir hızı, öz sermaye devir hızı, duran varlık devir hızı, alacak devir hızı, stok devir hızı, toplam aktifler olan girdi değişkenleri ve aktif karlılık oranı, öz sermaye karlılık oranı, faaliyet karlılık oranı, net satışlar olan çıktı değişkenleriyle yapılan göreceli etkinlik analiziyle ulaşılan sonuçlar literatürde yapılan benzer çalışmalarla kıyaslandığı zaman, benzer, farklı ve anlamlı sonuçlar verdiği söylenebilir. Buna ek olarak, finans alanında daha sonra yapılacak benzer çalışmalar için farklı girdi ve çıktı değişkenleri ve veri zarflama analizinin farklı modelleri kullanılarak literatüre anlamlı çalışmalar kazandırılabilceği düşünülmektedir.

## KAYNAKÇA

- Al-Shammari, M. (1999). “Optimization Modeling for Estimating and Enhancing Relative Efficiency with Application to Industrial Companies”, *European Journal of Operational Research*, 115(3), 488-496.
- Altın, H. (2010). “Küresel Kriz Ortamında İMKB Sınai Şirketlerine Yönelik Finansal Etkinlik Sınaması : Veri Zarflama Analizi Uygulaması”, *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(2), 15-30.
- Altın, H., Karabayır, M. E. ve Süslü, C. (2010). “Şirketlerin Hayatta Kalma Kabiliyetleri: İMKB Örneği”, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 12(3), 21-35.
- Başkaya, Z. ve Öztürk, B. A. (2012). “Measuring Financial Efficiency of Cement Firms Listed in Istanbul Stock Exchange via Fuzzy Data Envelopment Analysis”, *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, (54), 175-188.
- Budak, H. (2011). “Veri Zarflama Analizi ve Türk Bankacılık Sektöründe Uygulaması”, *Marmara Üniversitesi Fen Bilimleri Dergisi*, 23(3), 95-110.
- Cenger, H. (2011). “İMKB’de İşlem Gören Çimento Şirketlerinin Performanslarının Ölçülmesinde Veri Zarflama Analizi Yaklaşımı”, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 25(3-4), 31-44.
- Chandra, P., Cooper, W. W., Li, S. and Rahman, A. (1998). “Using DEA to Evaluate 29 Canadian Textile Companies - Considering Returns to Scale”, *International Journal of Production Economics*, 54(2), 129-141.
- Chong, R., Abdullah, R. F. and Anderson, A. (2009). “Survival-ability of Firm: Empirical Evidence from Malaysia”, *Global Journal of Business Research*, 3(1), 133-145.

- Dizkırıncı, A. S. (2014). “Borsa İstanbul Gıda, İçecek Endeksine Kote İşletmelerin Finansal Performanslarının Veri Zarflama Analizi ile Ölçümü ve Malmquist Endeksine Göre Karşılaştırılması”, Muhasebe ve Finansman Dergisi , (63), 151-170.
- Gülcü, A., Tutar , H. ve Yeşilyurt, C. (2004). Sağlık Sektöründe Veri Zarflama Analizi Yöntemi ile Göreceli Verimlilik Analizi, Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Gülsevin, G. ve Türkan, A. H. (2012). “Afyonkarahisar Hastanelerinin Etkinliklerinin VZA ile Değerlendirilmesi”, Afyon Kocatepe Üniversitesi Fen Bilimleri Dergisi, 12(2), 1-8.
- Joro, T. and Korhonen, P. J. (2015). Entension of Data Envelopment Analysis with Preference Information Value Efficiency, New York: Springer Science + Business Media.
- Kamuyu Aydınlatma Platformu (2015). <https://www.kap.gov.tr/sirketler/islem-goren-sirketler/sectorler.aspx> adresinden şirketlerin finansal tablolarına ulaşıldı, (Erişim Tarihi: 22.10.2015 - 19.05.2016).
- Karsak, E. E. ve İşcan, F. (2000). “Çimento Sektöründe Göreceli Faaliyet Performanslarının Ağırlık Kısıtlamaları ve Çapraz Etkinlik Kullanılarak Veri Zarflama Analizi ile Değerlendirilmesi”, Endüstri Mühendisliği Dergisi , 11(3), 2-10.
- Kaya, A., Öztürk, M. ve Özer, A. (2010). “Metal Eşya, Makine ve Gereç Yapım Sektördeki İşletmelerin Veri Zarflama Analizi ile Etkinlik Ölçümü”, Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 24(1), 129-147.
- Kayalidere, K. ve Kargın, S. (2004). “Çimento ve Tekstil Sektörlerinde Etkinlik Çalışması ve Veri Zarflama Analizi”, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 6(1), 196-219.
- Kaynar, O., Zontul, M. ve Bircan, H. (2005). “Veri Zarflama Analizi ile OECD Ülkelerinin Telekomünikasyon Sektörlerinin Etkinliğinin Ölçülmesi”, C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 6(1), 37-57.
- Kök, D. ve Ay, O. E. (2013). “2008 Küresel Finansal Krizinin Türk Bankacılık Sektörü Etkinlik Düzeylerine Yansıması Üzerine Bir Araştırma: 2007-2009”, Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi, (10), 155-170.
- Kula, V. ve Özdemir, L. (2007). “Çimento Sektöründe Göreceli Etkinsizlik Alanlarının Veri Zarflama Analizi Yöntemi ile Tespiti”, Afyon Kocatepe Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, 9(1), 55-70.
- Orçun, Ç., Çimen, A. ve Şahin, A. (2014). “Şirket Etkinlikleri: İMKB 100 İmalat Sanayi Şirketleri Uygulaması”, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, (39), 21-34.
- Özer, A., Öztürk, M. ve Kaya, A. (2010). “İşletmelerde Etkinlik ve Performans Ölçmede VZA, Kümeleme ve TOPSIS Analizlerinin Kullanımı: İMKB İşletmeleri Üzerine Bir Uygulama”, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 14(1), 233-260.
- Öztürk, E. (2016). “Maliyet Performansının Ölçümü İçin Göreceli Etkinlik Analizi: BIST Çimento Sektöründe Veri Zarflama Analizi Uygulaması”, Çankırı Karatekin Üniversitesi İİBF Dergisi, Sayı 2016-1, 1-16.
- Sadjadi, S. J., Omrani, H., Abdollahzadeh, S., Alinaghian, M. and Mohammadi, H. (2011). “A Robust Super-Efficiency Data Envelopment Analysis Model for Ranking of Provincial Gas Companies in Iran”, Expert Systems with Applications, 38(9), 10875-10881.
- Soba, M. ve Akcanlı, F. (2012). “Veri Zarflama Analizi Yöntemi ile İMKB’de Gıda, İçki ve Tütün Alanında Faaliyet Gösteren İşletmelerin Etkinliklerinin Değerlendirilmesi”, Afyon Kocatepe Üniversitesi İİBF Dergisi, 14(2), 259-274.
- Titiz, İ., Demir, Y. ve Onat, O. K. (2007). “Türkiye’de Şirket Birleşmelerinde Birleşme Etkinliklerinin Veri Zarflama Analizi Yoluyla Belirlenmesi”, Afyon Kocatepe Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, 9(1), 117-139.
- Yalama, A. ve Sayım, M. (2008). “Veri Zarflama Analizi ile İmalat Sektörünün Performans Değerlendirmesi”, Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 23(1), 89-107.
- Yıldız, A. (2007). “İmalat Sanayi Şirketlerinin Etkinliklerinin Ölçülmesi”, Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 9(2), 91-103.



## BİREY ÖRGÜT UYUMUNUN DUYGUSAL EMEK ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ: HEMŞİRELER ÜZERİNE GÖRGÜL BİR ARAŞTIRMA

### THE EFFECTS OF PERSON ORGANIZATION FIT ON EMOTIONAL LABOR: AN EMPIRICAL RESEARCH ON NURSES

Yrd. Doç. Dr. Mustafa KESEN<sup>1</sup>

#### ÖZ

Bu çalışmanın amacı birey örgüt uyumu ile duygusal emek boyutları (yüzeysel davranış, derinden davranış ve doğal duygular) arasındaki etkileşimleri ortaya koymaktır. Çalışma amacı doğrultusunda Çanakkale’de çalışan 355 hemşire üzerinde anket uygulaması yapılmıştır. Araştırmada öne sürülen hipotezler basit doğrusal regresyon modelleri ile test edilmiştir. Elde edilen sonuçlara göre birey örgüt uyumu derinden davranış ve doğal duyguları olumlu yönde anlamlı bir şekilde etkilemektedir. Fakat birey örgüt uyumu ile yüzeysel davranış arasında anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır. Çalışma bulguları kapsamında yönetici ve araştırmacılar için öneriler geliştirilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Birey Örgüt Uyumu, Duygusal Emek, Hemşireler, Sağlık Hizmetleri.

**JEL Sınıflandırma Kodları:** M12, M51, M54, O15.

#### ABSTRACT

The aim of this study is to reveal the interactions between person organization fit and dimensions of emotional labor (surface acting, deep acting and genuine emotions). In parallel with the goal of study, a survey was conducted among 355 nurses working in the province of Çanakkale. The hypotheses proposed were analyzed with simple linear regression models. According to the results, person organization fit significantly and positively affects deep acting and genuine emotions. Surface acting, on the other hand, is not significantly related to person organization fit. Proposals have been developed for managers and researchers within the scope of the results.

**Keywords:** Person Organization Fit, Emotional Labor, Nurses, Healthcare Services.

**JEL Classification Codes:** M12, M51, M54, O15.

#### 1. GİRİŞ

Sağlık hizmetlerinin hastalara daha iyi fiziksel ve psikolojik şartlarda verilebilmesi için hasta odaklı uygulamalara verilen önem gün geçtikçe artmaktadır. Sağlık sektörü, hizmet verilen hedef kitleye fiziksel yakınlığın yoğun olduğu sektörlerden biridir (Price vd., 1995). Özellikle hemşireler, hasta ile yoğun bir iletişim içerisinde olan bir meslek grubudur ve sağlık kurumlarının başarıya ulaşmasında çok önemli rollere sahiptirler (Wang ve Chang, 2016: 153). Bireylerle fiziksel yakınlığın ise duygusal etkileşimi beraberinde getireceği açıktır. Çünkü fiziksel mesafe azaldıkça iletişim kuranlar, bilinçli veya bilinç dışı olarak hem kendileri daha yoğun bir duygusal etkileşim sürecine girmeyi tercih etmekte hem de karşı tarafın duygusal tepkilerine yoğunlaşmaktadırlar. Bu açıdan bakıldığında hasta memnuniyetinin sağlanmasında hemşirelerin duygusal etkileşimlerinin kalitesi önemli rol oynamaktadır. Bu sebeple duygusal emeğin hangi faktörlerden nasıl etkilendiğinin araştırılması, günümüz modern örgütlerinin görevlerinin önemli bir parçası haline gelmektedir.

<sup>1</sup> Adnan Menderes Üniversitesi, Söke İşletme Fakültesi, İnsan Kaynakları Yönetimi Bölümü, m\_kesen@hotmail.com

Çalışanın, gününün önemli bir kısmını birlikte geçirdiği örgütüyle arasında kurduğu psikolojik bağ ve yakınlık, bedensel ve zihinsel emeğin yanında duygusal emeğinin de verimini etkileyecektir. Çalışan örgütünün adalet, hakkaniyet, dürüstlük gibi değerlerini ne kadar paylaşıyorsa, kişisel duygularını da o ölçüde iş performansını arttırmak için kullanabilecek ve yönetebilecektir. Bu sebeple, çalışan ve örgütün değerleri arasındaki algılanan uyumu ifade eden birey örgüt uyumu ile duyguların örgütün istediği şekilde yönlendirilmesini ifade eden duygusal emek kavramı arasındaki ilişkinin araştırılması gerekmektedir. Nitekim Thomassen (2012) çalışmasında, duyguların düzenleme stratejileri ile birey örgüt uyumu arasındaki yakın ilişkiyi bahsetmektedir. Bu noktadan hareketle bu çalışmanın amacı, birey örgüt uyumu ile duygusal emek stratejileri arasındaki ilişkiyi uygulamalı bir araştırma ile ortaya koymaktır. İlgili literatürde duygusal emeğin bir süreç mi yoksa bir sonuç mu olduğuna yönelik tartışmalar bulunmaktadır. Örneğin Hochschild (1989) ve Grandey (2000) duygusal emeği bir süreç olarak nitelendirirken Ashforth ve Humphrey (1993) sonuç olarak değerlendirmektedir. Bu çalışmada ise duygusal emek bir sonuç olarak ele alınmakta ve bu sonucun birey örgüt uyumu tarafından şekillendirileceği varsayılmaktadır. Birey ile örgüt arasında çalışan tarafından algılanan benzeşim arttıkça, çalışanların daha fazla duygusal emek sarf edecekleri düşünülmektedir.

Hem birey örgüt uyumu hem de duygusal emek literatürüne katkıda bulunulacağı düşünülen bu çalışmada öncelikle konu ile ilgili literatür taramasına yer verilmiş, ardından çalışmanın metodolojisi üzerinde durulmuş ve son olarak sonuçlar yorumlanmıştır. Elde edilen bulguların yöneticilere, araştırmacılara ve sağlık hizmeti verenlere önemli ipuçları sunacağı düşünülmektedir.

## 2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

### 2.1. Birey Örgüt Uyumu

Çalışanların işe ve işyerine uyum sağlaması, günümüz modern örgütlerin temel hedeflerinden biridir. Yaşadığı ortama ayak uydurabilen ve yaşadığı ortamı benimseyen bireylerin kendilerine, örgütlerine ve topluma yapacakları katkı daha da artacaktır. Nitekim işletmelerde insan kaynakları birimleri ve birim yöneticileri, işe alım sürecinde örgüte uyum sağlayabilecek bireyleri seçmeye özen göstermektedirler. Aynı şekilde işe yeni alınan bireylere oryantasyon programları düzenlenmekte ve çalışanların sosyalleşme sürecini başarıyla geçmeleri hedeflenmektedir. Personel eğitim sürecinde bireyin işyerine uyumunu sağlayacak prosedürler takip edilmekte ve performans değerlendirmede bireyin örgütüne ve çevresine uyum sağlayabilme derecesine dikkat edilmektedir. Kariyer yönetimi faaliyetlerinde örgüte uyum sağlayanların yükseltilmesinin daha uygun olacağı düşünülmekte ve örgüte uyum sağlayanların iş güvenliğine daha fazla önem vereceği varsayılmaktadır. Bu ve buna benzer birçok insan kaynakları faaliyetinde birey örgüt uyumunun sağlanmaya çalışıldığını söylemek mümkündür. Çünkü birey örgüt uyumu, örgütsel etkinliği sağlama (Goodman ve Svyantek, 1999) ve daha olumlu iş çıktıları elde etmede (Afsar ve Badir, 2016) önemli rol oynamaktadır.

Chatman (1989)'e göre birey-örgüt uyumu, örgüt çalışanlarının kendi bireysel değerleri ve normları ile örgütünün değerleri ve normları arasındaki uyumluluktur. Bireyler ve örgütler, bilinçli veya bilinç dışı bir şekilde bu uyumu sağlayacak işyeri veya kişi seçimi yapmaya özen gösterirler. Çünkü böyle bir durumda ihtiyaçlar karşılıklı olarak daha kolay giderilebilecektir (Kristof-Brown vd., 2005).

Kendini sınıflandırma kuramına göre (Self-Categorization Theory), grup içindeki paylaşılan kültüre verilen kişisel destek, grup ile özdeşleşmeyi kolaylaştırmaktadır (Turner vd., 1987). Bireylerin inanç, değer ve tutumları ile örgüt kültürü arasındaki algılanan benzerlik, birey örgüt uyumunun temel özelliği olarak değerlendirilmektedir (Bowen vd., 1991; Schneider, 1987). Grup ile benzeşmek, hem bireylerin sosyal ihtiyaçlarını giderebilmelerine olanak sağlamakta hem de grubun ve içinde bulunan örgütün çıkarlarını savunmayı kolaylaştırmaktadır. Örgütün değerleri ile çalışanların değerleri arasındaki algılanan uyumsuzluk ise birey örgüt uyumunun düşük olduğunu göstermektedir (Ostroff vd., 2005). Buradan hareketle kişi örgüt uyumu düşüncesinin temelinde örgütlerin ve bireylerin kendilerine uygun olanı seçmesi ve uyumsuzluk durumunda tek veya çift taraflı olarak çalışan ve örgüt ilişkisinin sona ermesi isteğinin yattığını söylemek mümkündür.

Literatürde birey örgüt uyumunun bireysel ve örgütsel sonuçlarına dair birçok araştırmanın yapıldığı görülmektedir. Bazı sonuçlar incelendiğinde; birey örgüt uyumu stresi (de Lara, 2008), değişime karşı direnci (Castka vd., 2001) ve işten ayrılmaları (Hoffman ve Woehr, 2006; Sipahi ve Kesen, 2016) azaltmakta, iş doyumu (Meglino vd., 1989), örgütsel vatandaşlık davranışı ve algılanan örgütsel desteği (Afsar ve Badir, 2016), performansı (Deng vd., 2015), işe bağlılığı (Silverthorne, 2004) ve örgüte bağlılığı (Chatman, 1989)

arttırmaktadır. Birey örgüt uyumsuzluğu ise çalışanlarda stresi, çatışmaları, örgüte yabancılaşmayı ve devamsızlığı, örgütlerde de işgören devrini arttırmaktadır (Vilela vd., 2008; Yücel ve Çetinkaya, 2016).

Kristof (1996)'a göre bireysel ve örgütsel özellikler arasındaki benzeşim uyumu arttırmaktadır. Örgüt kültürü, örgüt iklimi, örgütsel değer ve amaçlar ile örgütsel normlar örgütsel özellikler kapsamında değerlendirilirken kişisel değerler, amaçlar, kişilik ve yetenekler de bireysel özellikler kapsamında değerlendirilmektedir. Bu özellikler ne kadar örtüşüyorsa, birbirini tamamlayan ve sinerji oluşturan bir ahenk ve uyum ortaya çıkmaktadır.

Birey örgüt uyumunun nasıl sağlanacağı birçok çalışmaya konu olmuştur. Çalışan ve örgütün karşılıklı olarak birbirinin çıkarlarına hizmet etmesi uyumu arttırmaktadır. Birey örgüt uyumunu sağlayarak örgütler karlılıklarını, sürdürülebilirliklerini artırma ve pazar liderliğine oynamayı hedeflerken çalışanlar kendilerine anlamlı gelen bir işte çalışmayı, takdir edilmeyi, terfi almayı, işyerinde mutluluğu, çalışma arkadaşları ile olumlu ilişkiler geliştirmeyi ve yaşam kalitelerini arttırmayı hedeflemektedirler (Sutarjo, 2011:228). Birey örgüt uyumunu sağlamak için ise sürecin en başında iş ilanlarında şirket değerleri ve kültürel özellikleri vurgulanmalıdır. Diğer taraftan bireyin yetenek ve değerlerinin analiz edilmesi ve ona uygun işlere yerleştirilmesi gerekmektedir. Yeteneklerine uygun işte istihdam edilen personelin ise örgütünü daha fazla önemseyeceği ifade edilmektedir (Carless, 2005). Mevcut kültürel değerlere uyum sağlayamayan bireylerin örgütten uzaklaştırılması da geride kalanların örgüte uyumunu kolaylaştırabilecektir (Sathe, 1985). Fakat örgüt değerlerini benimsemeyen yetenekli bireylerle birlikteliği sonlandırma kararı almadan önce fayda maliyet analizi muhakkak yapılmalıdır (Gibson vd., 2003). İnsan kaynaklarının eğitiminde, çalışan örgüt uyumunu arttıracak en iyi eğitim programlarının seçilmesi ve uygulanmasına dikkat edilmelidir (Autry ve Wheeler, 2005). Birey ve grupların farklılıklara saygı duymaya, karşı tarafın düşüncesine değer vermeye ve birlikte yaşamaya yönlendirilmesi gerekmektedir. Dolayısıyla benzer olmayan grup ve bireylerle işte uyum sağlama hedefiyle çalışanlara duyarlılık eğitimleri de verilebilir. Birey örgüt uyumunu sağlamada önemli görevlerden biri liderlere düşmektedir (Van Vianen vd., 2007). Liderlerin örgütün bireye, bireyin örgüte uyum sağlama noktasında katalizör görevi üstlendiği ifade edilmektedir (Sutarjo, 2011). Örneğin Li (2007) tarafından yapılan çalışmada etkileşimci ve takım çalışması odaklı liderliğin birey örgüt uyumuna anlamlı etkisi olduğu bulgulanmıştır. Birey örgüt uyumunu sağlamada bireylere de bazı görevler düşmektedir. İş başvurularında bireyler sadece parası için çalışabileceği işlere başvurmamalı, aynı zamanda başvuru kurumun değerleri ile kişisel değerler arasında bir yakınlık veya benzerlik aramalıdır. Benzer şekilde bireyler kendi değer ve algılarını kritiğe tabi tutmalı, yanlış bir tutum içinde olduğunu fark ettiklerinde örgüt yararına değer ve tutumlarını güncelleyebilmelidirler. Özetle birey örgüt uyumunu sağlamada örgütlere, liderlere ve bireylere birtakım görevler düşmekte ve bu uyumu artırma noktasında karşılıklı sorumluluk almak gerekmektedir.

Birçok faydasından bahsedilen birey örgüt uyumunun bazı dezavantajları da beraberinde getirebileceği değerlendirilmektedir. Gereğinden fazla uyum, örgütlerin farklı durumlara uyumunu sağlayacak esnekliğe zarar verebilir ve piyasa koşullarına uygun reaksiyon göstermeyi sağlayan bakış açılarındaki çeşitliliği azaltabilir (Verquer vd., 2003). Fonksiyonel çatışmaların azalması, rahatlık ve rahvetin ortaya çıkması ve tarafları diri tutacak rekabetin zayıflaması, karşılaşılabilecek bazı durumlardandır. Diğer taraftan fazla uyum, örgütsel gelişimi sağlayacak eleştirel bakışı zayıflatabilir ve değişiklik taleplerini sorgulamanın önüne geçebilir. Aynı inanç ve değerlere sahip olanlar, örgütü yavaşlatan benzer kör noktalara da sahip olabilmektedirler (Cheng, 2014). Homojenliğin fazla olduğu gruplarda örgütün yenilik kapasitesi düşebilmektedir (Schneider vd., 1995). Benzer şekilde liderlerin uyuma gereğinden fazla vurgu yapması, muhalif düşüncelere ve kişilere işletmede yer olmadığı şeklinde algılanabilir. Böyle bir durumda aykırı düşüncesi olanlar fikirlerini beyan etmekten kaçınılabilirler ve muhalif ama yetenekli bireyler de örgütlerinden ayrılabilirler.

## 2.2. Duygusal Emek

Duygusal emek kavramını kapsamlı bir şekilde ilk defa gündeme getirdiği ifade edilen Hochschild (1983) duygusal emeği; “müşterilere iyi hizmet vermek için çalışanların müşterilerle etkileşim içindeyken, duygularını yönetmeleri ve bu yönetme sırasında gösterdikleri emek” şeklinde tanımlamaktadır (Öz, 2007:3). İşte profesyonelliğin önemli bir parçası olan duygusal emek, müşterilerde genellikle olumlu duygular uyarmayı ve böylece tatmin olmuş müşterilere sahip bir organizasyon hedefine ulaşmayı içermektedir.

Duygusal emek, iş ile duygu gösterimlerinin uyumlaştırılmasını, yani işe uygun duyguları göstermeyi veya işe uygun olmayan duyguları gizlemeyi ifade etmektedir (Diefendorff vd., 2005). Örneğin çalışanlardan müşterilere karşı coşku, ilgi ve neşe gibi olumlu duyguların gösterilmesi istenirken öfke, düşmanlık, sıkıntı ve keder gibi olumsuz duyguları bastırmaları beklenmektedir (Scott ve Barnes, 2011). Olay ve durumları başkalarının

gözünden anlama yeteneği gerektiren duygusal emek ile ilgili araştırmalar, işte başarılı olmak için bedensel ve zihinsel çabanın yeterli olmadığını ortaya koymaktadır (Lee vd., 2012: 5). Özellikle sağlık, eğitim, perakende, ulaşım vb. hizmet yoğun alanlarda faaliyet gösteren işletme çalışanlarının duygusal çabaları, çalışan ve örgüt performansı açısından önemlidir. Nitekim bazı uygulamalı araştırmalardan elde edilen veriler, duygusal emeğin örgütsel performansı arttırabileceğini göstermektedir (Meier vd., 2006: 900). Diğer taraftan hissedilen duygular ile istenen duygular arasında sıkışan bireylerin kendilerine ve çevrelerine yabancılaşabileceği, özgünlüklerini kaybedebileceği ve yoğun stres yaşayabilecekleri de ifade edilmektedir (Hochschild, 1983).

Duygusal ifadelerin biçimlendirilmesi ve duyguların yönetilmesi duygusal emeğin parçasıdır (Roh vd., 2016: 45). Brotheridge ve Grandey (2002) duygusal emeği, duyguların örgüt tarafından yönetilmesi ve duyguların çalışanlar tarafından yönetilmesi olmak üzere ikiye ayırmaktadırlar. İş ile ilgili özelliklere odaklanan ilki “iş odaklı duygusal emeği” ifade ederken çalışanların öz yönetimini vurgulayan ikincisi “çalışan odaklı duygusal emeği” belirtmektedir. İş odaklı duygusal emekten kasıt örgütlerin çalışanlarını duygusal çaba göstermeye itmeleridir. Hsieh vd. (2016) bunu iş gerekleri olarak ele almış ve duygusal emek gerekleri şeklinde adlandırmışlardır. Bu kapsamda örgütler iş analizi sürecinde her bir işte müşterilere gösterilmesi ve gösterilmemesi gereken duyguları tespit etmekte ve analiz sonuçlarına dayanarak iş başvuru kriterlerini oluşturmaktadırlar. Çalışan odaklı duygusal emek ise bireylerin işlerini yaparken kendileri tarafından ortaya konan çabadır. Bu ise Hsieh vd. (2016) tarafından duygusal emek stratejileri şeklinde ele alınmaktadır. Literatürde duygusal emek araştırmalarında daha çok çalışan odaklı duygusal emek işlenirken, iş odaklı duygusal emeğe değinen çalışmalar da bulunmaktadır (örn. Schaubroeck ve Jones, 2000).

Çalışanlar tarafından harcanan duygusal emek yüzeysel davranış (surface acting) ve derinden davranış olmak (deep acting) üzere ikiye ayrılmaktadır (Hochschild, 1983). Yüzeysel davranış duyguyu içselleştirmeden, sadece verilen tepkinin ayarlanmasını vurgularken derinlemesine düşünerek davranma ise bireyin hissettiği duyguları kontrol edip, göstermekle yükümlü olduğu duyguyu bizzat yaşayarak içselleştirmeye çalışmasını ifade etmektedir (Gülova vd., 2013:44). Bir otel personelinin kendini endişeli ve huzursuz hissettiği bir zamanda gelen müşteriyi güler yüzle karşılamaya çalışması yüzeysel davranışa örnek olarak verilebilirken (Kızanlıklılı ve Ünlüönen, 2016: 505) çalışanın moralini düzeltip daha neşeli davranma yönünde kendini motive etmeye çalışması derinden davranışa örnek olarak verilebilir. Hochschild (1983) derinden davranışı aktif derinden davranış (active deep acting) ve pasif derinden davranış (passive deep acting) olmak üzere ikiye ayırmıştır. Aktif derinden davranışta çalışan, rol gereklerini yerine getirebilmek için, içsel duygularını ve dışa karşı duygu gösterimlerini bilinçli bir şekilde manipüle etmektedir. Pasif derinden davranışta ise çalışan, bilinçli olmadan kendi özgünlüğünü koruyarak istenilen duyguları göstermeye yönelmektedir.

Ashforth ve Humphrey (1993) bireylerin yüzeysel ve derinden rol yapmalarına gerek kalmadan, gerçek duygu durumlarıyla hareket edebileceklerini belirtmiş ve Hochschild’in çift boyutlu yaklaşımına ek olarak doğal-samimi duyguları (spontaneous and genuine emotions) üçüncü boyut olarak eklemiştirler (Beğenirbaş ve Turgut, 2014). Böylece çalışan diğer boyutlarda olduğu gibi duygularını değiştirme yönünde herhangi bir zorlama hissetmeyecek ve doğal bir şekilde davranabilecektir (Polatçı ve Özyer, 2015: 134). Örneğin bir hemşire yaralanmış ve acı çeken bir çocuğa sahte duygular göstermek zorunda değildir ve içinden geldiği şekliyle üzüntüsünü ifade edebilir (Ashforth ve Humphrey, 1993: 94). Kruml ve Geddes (2000) samimi duyguları Hochschild (1983)’in tarif ettiği pasif derinden davranışla ilişkilendirmektedir. Diğer taraftan Diefendorff vd., (2005) işletmelerde samimi duyguların yüzeysel ve derin davranıştan daha fazla kullanıldığını belirtmektedirler (Kızanlıklılı ve Ünlüönen, 2016: 505).

Çalışanların duygularını, gerçekleştirdikleri işlere uygun hale getirmesi ile ilişkilendirilen (Durgut ve Kahya, 2015: 360) duygusal emek, birlik ve beraberlik duygusunun artması (Shuler ve Sypher, 2000), özgüven artışı ve olumlu psikolojik durum, düşük stres (Conrad ve Witte, 1994), özsaygı ve iş tatmininde artış (Strickland, 1992; Wharton, 1993), iş verimliliğinde artış (Connellan ve Zemke, 1993) gibi bazı olumlu iş çıktıları ile ilişkilendirilmektedir (Kruml ve Geddes, 2000: 13). Diğer taraftan tükenmişlik (Tolich, 1993; Wharton, 1993), zayıf benlik saygısı, depresyon, sinizm, role yabancılaşma, kendine yabancılaşma (Ashforth ve Humphrey, 1993; Fineman, 1993; Seeman, 1991), stres (Sharrad, 1992) ve duygusal sapma (Fineman, 1993; Tolich, 1993) gibi istenmeyen sonuçları da beraberinde getirebilmektedir (Kruml ve Geddes, 2000: 12). Ayrıca, derinden davranışın yüzeysel davranıştan daha fazla olumlu sonuçlar doğurduğu ifade edilmektedir (Mesmer-Magnus vd., 2011; Scott vd., 2012: 905; Ko ve Jeng, 2016). Fakat derinden davranış yüzeysel davranıştan daha fazla duygusal çaba gerektirdiğinden çalışanlar genellikle daha az çaba harcayacakları yüzeysel davranışlara yönelmektedirler (Wong ve Wang, 2009).

### 2.3. Birey Örgüt Uyumu ile Duygusal Emek İlişkisi

Rayner ve Espinoza (2015) duygusal çabının bireyin çevresine uyum sağlaması ile ilişkili olabileceğini ifade etmektedirler. Benzer şekilde Lauver ve Kristof-Brown (2001) da hizmet sektöründe birey ile iş çevresi uyumunun bireyin tutum ve davranışlarını etkileyeceğini belirtmektedirler. Örneğin duygusal emeğin bireyin işine uyumunu sağladığı bildirilmektedir (Pierce ve Gardner, 2004; Xanthopoulou vd., 2007). Dolayısıyla bu bireylerin işyerinde gereken çabayı daha rahat gösterecekleri ve müşterilere karşı daha az yüzeysel davranışlar sergileyebilecekleri ifade edilebilir (Babakus vd., 2009; Smith vd., 2012). Fakat kişilik, beklenti ve değer yargıları örgütüyle örtüşmeyen bireyler ise sahte duygu gösterimlerinde bulunacaklardır (Mishra vd., 2012). Çünkü örgüt değerlerine uyum sağlayamamış çalışanlar, örgüt tarafından istenilen duyguları göstermenin kendi işleri olmadığını düşünebilmektedirler. Buradan hareketle çalışmanın ilk hipotezi şöyle geliştirilmiştir:

*Hipotez 1: Birey örgüt uyumu duygusal emeğin yüzeysel davranış boyutunu olumsuz yönde etkilemektedir.*

Bireysel ve örgütsel değerler arasındaki farklar azaldıkça çalışanların daha fazla duygusal emek sarf edecekleri düşünülmektedir. Örgütüyle kendini özdeşleştirebilen bireyler örgütsel kurallara daha kolay adapte olabilecek, duygu ve davranışlarını daha kolay düzenleyebilecek, böylece örgütün arzuladığı duygu gösterimlerini daha kolay sergileyebilecek ve etkin bir şekilde duygusal çaba göstereceklerdir (Zeng vd., 2014). Örgütü ile kendisi arasında büyük bir birliktelik gören çalışanların sahte duygu gösterimleri yerine örgüt yararına derinden rol yapacakları düşünülmektedir. Örgütsel kimlik ile kendi kimliğini uyumlaştırabilen bireyler örgüt yararına çalışmayı önemseyecek (Van Knippenberg ve Sleebos, 2006) ve örgütüyle ortak kadere inanacaklardır (Ashforth ve Mael, 1989) çünkü örgütün yararına olan birçok şey kendi çıkarlarıyla örtüşecektir (Mishra vd., 2012). Bu potansiyel ilişkiler ışığında ilgili hipotez şöyle geliştirilmiştir:

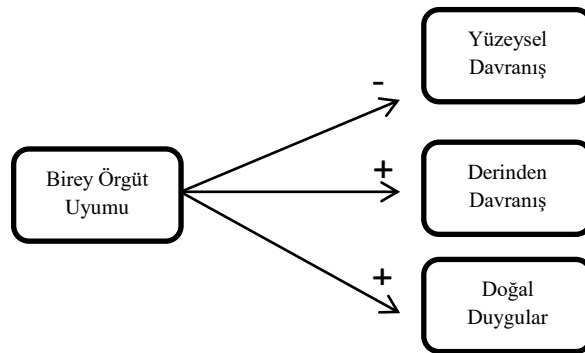
*Hipotez 2: Birey örgüt uyumu duygusal emeğin derinden davranış boyutunu olumlu yönde etkilemektedir.*

Çalışan ve örgütün uyumu sağlandığında muhtemel sonuçlardan bazıları bireylerin kendilerine ilişkin olumlu benlik algılarına ulaşmaları, işyerinde daha şeffaf olmaları ve daha samimi davranışlarıdır. Örneğin birey örgüt uyumu sağlandığında çalışanlar daha fazla açıkça konuşma davranışı sergilemektedirler (Pekdemir vd., 2013). Uyum arttıkça çalışanlar yapay davranışlar sergilemekten hoşlanmayacak ve doğallığa daha fazla meyledebileceklerdir. Dolayısıyla çalışmanın son hipotezi şöyle kurgulanmıştır:

*Hipotez 3: Birey örgüt uyumu duygusal emeğin doğal duygular boyutunu olumlu yönde etkilemektedir.*

Literatür taraması sonucunda ilgili değişkenler arasında yakın ilişkiler olabileceği gözlemlenmektedir. Buradan yola çıkarak Şekil 1'deki araştırma modeli oluşturulmuştur.

Şekil 1. Araştırma Modeli



## 3. YÖNTEM

### 3.1. Araştırmanın Örneklemi

Duygusal emek, özellikle hizmet sektöründe çalışanların performansında etkili olan bir kavramdır. Hastane çalışanları da hastalarla iletişim kurarken duygularını kontrol etmek durumundadırlar. Örneğin hemşireler hastalara bakım hizmeti verirken fiziksel ve zihinsel olarak gösterdikleri emeğe ek olarak önemli ölçüde duygusal emek sergilemektedirler (Altuntaş ve Altun, 2015:37). Bu sebeple birey örgüt uyumunun duygusal

emeğe etkisinin hemşireler üzerinde yapılan bir araştırmayla test edilmesinin daha sağlıklı sonuçlar ortaya koyacağı düşünülmektedir. Bu amaçla 2016 yılında Çanakkale il sınırları içerisindeki hastanelerde çalışan hemşireler üzerinde araştırma yapılmıştır. Çanakkale Valiliği'nden (2016) elde edilen bilgiye göre Çanakkale'de çalışan toplam hemşire sayısının 1880 olduğu tespit edilmiştir. Araştırma için gerekli örneklem sayısının tespiti için  $n=(N.t^2.p.q)/(d^2.(N-1)+t^2.p.q)$  formülünden yararlanılmıştır (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2004). Elde edilen sonuca göre örneklem sayısı 319 olmalıdır (N=1880; t=1,96; p=0,5; q= 0,5; d=0,05). Tesadüfi örnekleme yönteminin kullanıldığı bu araştırmada ise 355 kişiden anket yoluyla veriler toplanmıştır.

**Tablo 1.** Demografik Özellikler

		<i>Sayı</i>	<i>Yüzde</i>
<i>Cinsiyet</i>	Kadın	220	62
	Erkek	135	38
<i>Yaş</i>	20-25 yaş aralığı	44	12
	26-30 yaş aralığı	80	23
	31-35 yaş aralığı	62	17
	36-40 yaş aralığı	91	26
	41-50 yaş aralığı	75	21
	50 yaş üzeri	3	1
<i>Medeni Durum</i>	Evli	324	91
	Bekar	31	9
<i>Mezuniyet</i>	Önlisans	104	30
	Lisans	183	51
	Yüksek Lisans	68	19
<i>Mesleki Kıdem</i>	0-3 yıl	54	15
	4-6 yıl	46	13
	7-10 yıl	51	14
	11- 15 yıl	84	24
	16-20 yıl	56	16
	20 yıldan fazla	64	18

Ankete katılan çalışanların demografik özellikleri Tablo 1'de gösterilmiştir. Katılımcıların %62'si kadın iken %38'i erkektir. Çalışanların % 26'sı 36-40 yaş aralığında olup sadece % 1'i 50 yaş üstündedir. Medeni durum açısından incelendiğinde ankete katılanların % 91'i evlidir. Katılımcıların %51'i lisans mezunu iken % 24'ü 11-15 yıldır sağlık sektöründe çalışmaktadır.

### 3.2. Veri Toplama Araçları ve Veri Analiz Yöntemi

Anketlerde soruların 5'li Likert şeklinde (1=Kesinlikle katılmıyorum, 5=Kesinlikle katılıyorum) cevaplanması istenmiştir. Çalışmada toplanan veriler, araştırma kurgusu doğrultusunda SPSS programı kullanılarak analiz edilmiştir.

*Birey-Örgüt Uyumu Ölçeği:* Ankete katılanların birey örgüt uyumu algılarını ölçmek için Akbaş (2010)'ın çalışmasından yararlanılmıştır. Netemeyer vd. (1997: 96) tarafından geliştirildiği aktarılan algılanan kişi-örgüt uyumu ölçeği, dört maddeden oluşmaktadır ve tek boyutludur.

*Duyusal Emek Ölçeği:* Duyusal emek ölçeği için Basım ve Beğenirbaş (2012)'in çalışmasından yararlanılmıştır. İlgili ölçeğin Diefendorff vd. (2005) tarafından, Grandey (2003) ve Kruml ve Geddes'in (2000) duygusal emek ölçeklerinin bazı maddelerinin alınarak uyarlanması ve bazı maddelerin ise geliştirilmesiyle oluşturulduğu ifade edilmiştir. Ölçek toplamda 14 madde ve 3 alt boyuttan oluşmaktadır. Yüzeysel rol yapma boyutu 6, derinden rol yapma 4 ve doğal duygular boyutu 3 madde ile ölçülmüştür.

Veri toplama araçlarından elde edilen verilerin normal dağılıma uygunluğu basıklık ve çarpıklık testi ile test edilmiştir. Basıklık ve çarpıklık değerlerinin -1 ile +1 arasında olması arzulanmaktadır. Bununla birlikte -2 ile +2 arasındaki değerlerin de kabul edilebilir sınırlar içerisinde olduğu ifade edilmektedir (Kunnan, 1998; Karaatlı 2006). Ölçeklerdeki maddelerin basıklık skorlarının -1,599 ile 1,021 arasında, çarpıklık skorlarının ise -0,122 ile 1,216 arasında olduğu gözlemlenmiştir. Buradan hareketle verilerin normal dağılıma sahip olduğu ifade edilebilir.

Araştırma verilerinde otokorelasyon ve çoklu bağlantı problemi olup olmadığını test etmek amacıyla Durbin-Watson testi yapılmış ve VIF (Variance Inflation Factor) değerlerinden yararlanılmıştır. 1,5 ile 2,5 arasında çıkması beklenen Durbin-Watson katsayılarının (Öztürk, 2006: 264) bu çalışmada 2,087 ile 2,310 arasında değerler aldığı görülmüştür. Ayrıca, çoklu doğrusal bağlantı probleminin olmaması için VIF değerlerinin 10'dan küçük olması gerektiği ifade edilmektedir (Hair, Bush ve Ortinau, 2003). Bu çalışmada VIF değerleri 10'un altında bulunmuştur. Böylece veri setinde otokorelasyon ve çoklu doğrusal bağlantı probleminin olmadığı sonucuna varılmıştır.

### 3.3. Faktör Analizi

Araştırmada kullanılan ölçeklerin geçerliliğini belirlemek için açımlayıcı faktör analizinden yararlanılmıştır. Tablo 2'de birey örgüt uyumu ölçeğine ilişkin faktör analizi sonuçları gösterilmiştir. İlgili maddeler toplam varyansın % 87,3'ünü açıklamaktadır. "Bu kurumun değerleri ile kişisel değerlerimin uyumlu olduğunu düşünüyorum." ifadesi ölçekteki maddelere örnek olarak verilebilir.

**Tablo 2.** Birey Örgüt Uyumu Ölçeği Faktör Analizi Sonuçları

Birey Örgüt Uyumu 1	,838
Birey Örgüt Uyumu 2	,972
Birey Örgüt Uyumu 3	,934
Birey Örgüt Uyumu 4	,986

Tablo 3'te duygusal emek ölçeğine ilişkin faktör analizi sonuçları verilmiştir. Yüzeysel rol yapma boyutuna ait maddelerden ikisi başka faktör altında toplandığından ölçekten çıkarılmıştır. Orijinal ölçekteki üç alt faktör yapısıyla tutarlılık gösteren ilgili ölçeğin faktör yüklerinin 0,719 ile 0,955 değerleri arasında olduğu görülmektedir. "Hastalarımın gerçek hissettiğim duygulardan farklı duygular sergilerim." yüzeysel davranış; "Hastalara göstermem gereken duyguları hissedebilmek için elimden geleni yaparım." derinden davranış ve "Hastalara gösterdiğim duygular o an hissettiklerimle aynıdır." doğal duygular boyutundaki ifadeler örnek olarak verilebilir. Derinden davranış, yüzeysel davranış ve doğal duygular boyutlarının toplam varyansı açıklama düzeyleri sırasıyla %59.7, % 29.8 ve %5.4 olarak hesaplanmıştır. Dolayısıyla ölçeğin tümü toplam varyansın %95.1'ini açıklamaktadır.

**Tablo 3.** Duygusal Emek Ölçeği Faktör Analizi Sonuçları

	<i>Bileşenler</i>		
	<i>Derinden Davranış</i>	<i>Yüzeysel Davranış</i>	<i>Doğal Duygular</i>
<i>Yüzeysel Davranış 1</i>		,911	
<i>Yüzeysel Davranış 2</i>		,924	
<i>Yüzeysel Davranış 3</i>		,954	
<i>Yüzeysel Davranış 4</i>		,913	
<i>Yüzeysel Davranış 5</i>		,954	
<i>Derinden Davranış 1</i>	,946		
<i>Derinden Davranış 2</i>	,922		
<i>Derinden Davranış 3</i>	,955		
<i>Derinden Davranış 4</i>	,949		
<i>Doğal Duygular 1</i>			,746
<i>Doğal Duygular 2</i>			,719
<i>Doğal Duygular 3</i>			,719

### 3.4. Güvenirlilik Analizi

Faktörlerin güvenilirlik (iç tutarlılık) katsayıları Cronbach's Alfa değeri ile hesaplanmıştır. Birey örgüt uyumu ölçeği için ,949 değeri bulunmuştur. Duygusal emek ölçeğinin yüzeysel rol yapma boyutu için ,967; derinden rol yapma için ,985 ve doğal duygular boyutu için ,992 değerleri bulunmuştur. Genel olarak duygusal emek ölçeği için ise ,815 değeri hesaplanmıştır. Tezbaşaran (1996) araştırmalarda kullanılacak ölçme araçları için öngörülen güvenilirlik düzeyinin ,70 olduğunu ifade etmektedir. Dolayısıyla çalışmada kullanılan ölçeklerin güvenilirlik değerlerinin kabul edilebilir sınır olan ,70'in üzerinde olması, ölçeklerin güvenilirliğini ortaya koymaktadır.

### 3.5. Korelasyon Analizi

Araştırmadan elde edilen verilerin ortalamaları, standart sapmaları ve değişkenlerin aralarındaki Pearson korelasyon katsayıları Tablo 4'te görülmektedir. Ortalama değeri en yüksek, standart sapması en düşük olan faktörün doğal duygular olduğu gözlemlenmektedir. Birey örgüt uyumu ile yüzeysel davranış ilişkisi dışında tüm ilişkilerin çeşitli seviyelerde anlamlı ilişkiler içerisinde olduğu görülmektedir. Birey örgüt uyumu hem derinden davranış ( $r=,612$ ), hem de doğal duygular boyutu ile ( $r=,307$ ) pozitif yönlü anlamlı ilişkilere sahiptir. Yüzeysel davranış ile derinden davranış ( $r=-,228$ ) ve doğal duygular ( $r=-,373$ ) arasında ise negatif yönlü anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir. En güçlü ilişki ise derinden davranış ve doğal duygular faktörleri arasındadır ( $r=,810$ ).

**Tablo 4.** Korelasyon Analizi Sonuçları

	<i>Ort.</i>	<i>S.S.</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
<i>1.Birey Örgüt Uyumu</i>	2,49	1,12	1			
<i>2.Yüzeysel Davranış</i>	2,36	1,04	-,009	1		
<i>3.Derinden Davranış</i>	3,16	1,29	,612**	-,228**	1	
<i>4.Doğal Duygular</i>	3,65	,96	,307**	-,373**	,810**	1

$N=355$ ; \*\*  $p < 0.01$

### 3.6. Regresyon Analizi

Birey örgüt uyumunun duygusal emek boyutları üzerindeki etkilerinin belirlenmesi amacıyla üç farklı basit doğrusal regresyon analizi yapılmıştır. Regresyon analizinden elde edilen sonuçlar Tablo 5'te gösterilmiştir. Model 1'de birey örgüt uyumunun yüzeysel davranış üzerindeki etkisi incelenmiştir ve birey örgüt uyumunun yüzeysel davranışı anlamlı bir şekilde etkilemediği bulgulanmıştır. Buradan hareketle çalışmanın ilk hipotezi *Hipotez 1* kabul edilmemiştir ( $\beta =-,009$ ;  $p=,873$ ).

**Tablo 5.** Regresyon Analizi Sonuçları

		<i>Std. <math>\beta</math></i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>	<i>Düz. <math>R^2</math></i>	<i>F</i>
<i>Model 1</i>	<i>Birey Örgüt Uyumu → Yüzeysel Davranış</i>	-,009	-,160	,873	-,003	-,026
<i>Model 2</i>	<i>Birey Örgüt Uyumu → Derinden Davranış</i>	,612	14,545	,000	,373	211,558
<i>Model 3</i>	<i>Birey Örgüt Uyumu → Doğal Duygular</i>	,307	6,064	,000	,092	36,770

Model 2'de birey örgüt uyumunun derinden davranış üzerindeki etkisi incelenmiştir. Elde edilen bulgulara göre birey örgüt uyumu derinden davranışı olumlu yönde anlamlı bir şekilde etkilemektedir ( $\beta =0,612$ ;  $p<0.01$ ). Buna göre birey örgüt uyumu bir birim arttığında, derinden davranış 0,612 ( $\beta$ ) birim artmaktadır. Model 2'nin düzeltilmiş  $R^2$  değeri ,373'tür. Yani birey örgüt uyumu, derinden davranıştaki değişimin % 37'sinden sorumludur. Bu sonuçlar çalışmada öne sürülen *Hipotez 2*'nin kabul edildiğini göstermektedir. Son olarak Model 3'te doğal duyguların birey örgüt uyumundan nasıl etkilendiği analiz edilmiştir. Elde edilen sonuçlara göre birey örgüt uyumu doğal duyguları pozitif yönde anlamlı bir şekilde etkilemektedir ( $\beta =0,307$ ;  $p<0.01$ ). Yani birey örgüt uyumu bir birim arttığında, doğal duygular 0,307 ( $\beta$ ) birim artmaktadır. Dolayısıyla çalışmada geliştirilen *Hipotez 3* kabul edilmiştir. Model 3'ün düzeltilmiş  $R^2$  değeri ,092'dir. Yani birey örgüt uyumu, doğal duygulardaki değişimin yaklaşık olarak % 1'inden sorumludur.

## 4. SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Yönetim biliminin tarihi incelendiğinde, yönetim biliminin gelişmeye başladığı ilk yıllarda bilimsel yönetim ilkeleri çerçevesinde çalışanların duygularını işe karıştırmamaları ve duygularını bastırmaları gerektiği ifade edilmekteydi. Bu bakış açısıyla çalışanlar işe gelirken duygularını dışarıda bırakmalı ve işyerinde adeta programlanmış bir robot gibi hareket etmeliydi. Fakat ilerleyen yıllarda insan duygularının ihmal edilmemesi gerektiği ve hatta duyguların kontrolü ile çalışan verimliliğinin ve dolayısıyla işletme performansının artabileceği fark edildi. Özellikle iletişimin birçok unsurunun kullanıldığı ve müşteri ilişkilerinin yoğun olduğu hizmet sektöründe duygu yönetiminin daha önemli olduğu sonucu ortaya çıktı. Bu önemine binaen birçok sektörde olduğu gibi sağlık sektörü çalışanları üzerinde de ciddi araştırmalar yapıldı. Özellikle hemşirelerin duygusal düzenleme yapabilmeleri ve hastalar üzerinde olumlu etkiler bırakmaları veya en azından olumsuz etkiler bırakmamaları yönünde birçok araştırma yapılmıştır (örn. Altuntaş ve Altun, 2015; Hong ve Lee, 2016;



Liang vd., 2016; Tunç vd., 2014; Yoon ve Kim, 2013). His ve duyguları organizasyonun istediği yönde planlama ve kontrol etme olarak ifade edilebilecek duygusal emeği etkileyen faktörleri ortaya çıkarmak, birçok işkolunda olduğu gibi sağlık hizmetlerinin hedef kitlesini memnun etmede önemli rol oynayacaktır. Buradan hareketle bu çalışmada çalışan ile örgüt uyumunun çalışanlardan talep edilen duygusal emeği ne yönde etkilediği incelenmiştir. Bu araştırma, örgütsel değerler ile kişisel değerler uyumlaştırıldığında çalışanların örgüt ve müşteriler yararına önemli ölçüde duygusal çaba içerisine gireceği varsayımıyla yapılmıştır. Bazı kısıtlara rağmen çalışmadan elde edilen sonuçların ilgili alanda çalışan bilimsel araştırmacılar ile hastane çalışan ve yöneticilerine hedef kitleyi tatmin etme yolunda önemli ipuçları sunacağı düşünülmektedir.

Araştırmadan elde edilen ilk bulguya göre birey örgüt uyumu yüzeysel davranış eğilimlerini herhangi bir şekilde etkilememektedir. Yani birey örgüt uyumu arttığında çalışanların daha az sahte davranışlar sergileyeceğine yönelik herhangi bir kanıt bulunmamaktadır. Yapmacık davranan bireylerin örgütsel değerlere uyum sağlayamamaktan ziyade daha farklı nedenlerle yüzeysel davrandığı düşünülmektedir. Grandey (2000)'e göre duyguların dışarıdan yönetildiği yüzeysel davranış, duyguların içerden yönetildiği derinden davranışa göre daha maliyetlidir ve yüzeysel davranışın olumlu sonuçlar doğurma ihtimali daha azdır. Dolayısıyla çalışanların neden yüzeysel rol yaptığına yönelik daha derin araştırmalar yapılmalıdır. Sosyal desteğin zayıflığı, özgüven düşüklüğü, çalışanlara gerekli eğitimlerin verilmemesi, personel seçmenin bilinçli yapılmaması gibi nedenlerin örgütlerde yüzeysel davranışları arttıracaklarını ifade eden çalışmalar bulunmaktadır (Hsieh, 2014; Hsieh vd., 2016).

Araştırmadan elde edilen bir diğer sonuç, derinden rol yapmanın birey örgüt uyumundan olumlu yönde etkilendiği yönündedir. İnsan duyguları kişisel faktörlerin yanında birçok dışsal faktörden olumlu veya olumsuz yönde etkilenmektedir. Dış çevresel faktörlerde önemli bir yeri olan örgüt ile ilişkilerin bireylerin duygularını nasıl şekillendirdiği bu araştırma sonucunda görülmektedir. Örgüt ile kendisinin birbirini tamamladığını ve ortak değerleri yaşatmak için örgüt ile bir araya geldiğini düşünen çalışanların, iş ortamında birçok olumlu sonuçlar doğuran derinden davranışları sergilemeye yöneldiği ortaya konmuştur. Yani çalışanların fiziksel duygu gösterimleri ile içsel duygularının aynılığını ortaya koyan derinden davranışlarının artışı, çalışan örgüt uyumunun sağlanmasıyla kolaylaşacaktır. Nitekim Sutarjo (2011:227) bireylerin ve örgütlerin sahip olduğu ortak etkili iş değerlerinin his ve duygularla ilişkili olduğunu, bunun da diğerleri ile olumlu ilişkiler kurma anlamına geleceğini belirtmektedir. Yani kişi ile örgüt arasındaki çalışanlarca algılanan uyum başkalarını, örneğin müşterileri anlamayı ifade eden derinden davranışları tetikleyebilmektedir. Bu noktada yöneticilere önerilen, kişi örgüt uyumunu sağlayacak kararların işletmenin kurulma aşamasında alınmaya başlanması ve süreç içerisinde optimum uyum noktasına ulaştıracak uygulamaların yapılmasıdır.

Bireyler samimi duygularını ifade ederken yüzeysel ve derinden davranıştaki kadar duygusal emek harcamamaktadırlar. Dolayısıyla çalışanların duygularının samimi bir şekilde müşterilere aktarılmasının sağlanması, bireyleri özellikle psikolojik olarak yormayacak ve birçok olumlu sonucu beraberinde getirebilecektir. Birey örgüt uyumunun çalışanların samimi duygu ve davranışlarını etkilemesi, bu uygulamalı çalışmadan elde edilen önemli bir diğer sonuçtur. Samimi duyguların ifade edilmesinin aslında bir pazarlama stratejisi olması gerektiği düşünülmektedir. Çünkü çalışanlar, örgütün hedef kitlesi (müşteri, hasta, yolcu, öğrenci vb.) tarafından bilinçli veya yarı bilinçli bir şekilde samimiyet testine sokulmaktadır. Bu testi geçebilen çalışanlar ve örgütler müşteriler nezdinde olumlu bir imaja sahip olmaktadır. Fakat çalışanın yapmacık davrandığını, kendisine karşı doğal ve samimi olmadığını hisseden hedef kitle, kurumdan olumsuz duygularla ayrılacaktır (Mengenci, 2015: 128). Bu açıdan bakıldığında samimiyeti arttıran birey örgüt uyumunun sağlanmasının hem pazarlama hem de insan kaynakları birimlerinin temel görevlerinden biri olduğu görülmektedir. Diğer taraftan bireyler çevrelerine uyum sağlayabildiği ölçüde doğal davranmaktadırlar. Örneğin içinde bulunduğu sosyal, fiziksel ve kültürel ortama uyum sağlayabilen bir kişi sahte davranışlar içine girmeyecek bilakis daha doğal hareket edecektir. Çünkü uyum içinde hareket edilen bir ortamda samimiyetsiz davranma, uyum sağladığımız parçalara saygısızlık olarak algılanabilecektir. Benzer şekilde, samimi davranmama birçok kültürde ikiyüzlülük, riyakarlık, aldatma gibi olumsuz kavramlarla ilişkilendirilebilmektedir. Çalışanlarında bu olumsuz özellikleri görmek istemeyen insan kaynakları ve pazarlama yöneticilerinin birey örgüt uyumuna önem vermeleri gerektiği görülmektedir. Özetle, çalışan ile işletme değerleri arasında sağlanacak ahenk ve uyum, çalışanların samimi davranmalarının önünü açacaktır.

Genel olarak çalışmadan elde edilen sonuçlar yorumlandığında, müşteriye sürekli derin ve doğal davranışlarla hizmet götürmesi beklenen çalışanın (Mengenci, 2015: 128) örgütüyle uyumunun sağlanması gerektiği

görülmektedir. Böylece çalışanlar tarafından ortaya konan duygusal çabanın somut sonuçlar doğurabileceği görülmektedir.

#### 4.1. Araştırma Kısıtları ve Gelecek Araştırmalar için Öneriler

Doğal ve samimi davranma birçok olumlu sonuçla ilişkilendirilirken bazı durumlarda ise olumlu sonuçlar doğurmayabilir. Örneğin Wong ve Wang (2009) samimiyetin yanlış yorumlanabilecek mesajlar üretebileceği ve taraflar arasında çatışmaların yaşanabileceğini ifade etmektedirler. Bunun yerine müşterilerle iletişimde duygu gösterimlerinin çalışanlarca kontrol edilmesini önermektedirler. Çalışanların içlerinden geçen her duyguyu dışarıya yansıtılmaları çok uygun olmayabilir (Morris ve Feldman, 1997; Zapf ve Holz, 2006). Örneğin bir çalışanın o anki aşırı mutluluğunu veya kızgınlığını hedef kitleye doğal bir şekilde yansıtması ilgili kişilerde olumsuz etkiler bırakabilir. Buradan hareketle birey ile örgüt arasında sağlanacak aşırı uyumun bireylerin gereğinden fazla samimi davranmasını sağlayabileceğinden, uyumun sınırlarının belirlenmesi gerektiği sonucu ortaya çıkmaktadır.

Gelecek araştırmaların, kültürel özelliklerin farklı olduğu bölgeler veya ülkelerde yapılması araştırma sonuçlarının güncellenmesini sağlayabilecektir. Sohn vd. (2016) duygusal emeği anlamak için farklı kültürde araştırmaların yapılmasının daha sağlıklı olacağını ifade etmektedirler çünkü çalışanların duygusal tepkileri gösteriş biçimi milliyete, etnik kökene, dine, mesleğe, ekonomik şartlar vb. durumlara göre değişebilmektedir. Örneğin bazı kültürlerde gerçek duyguları ifade etmeye, açık sözlülüğe değer verilirken bazı kültürlerde her şeye rağmen karşı tarafa saygı duymaya, içten gelen duyguları bastırmaya ve kontrol etmeye daha fazla önem verilebilmektedir. Benzer şekilde duygu gösteriminin önemli bir unsur olan yüz ifadelerinin içerdiği anlamların kültürden kültüre değişebildiği ifade edilmektedir (Oğuz ve Özkul, 2016).

Bu çalışmada duygusal emek kavramı sadece birey örgüt uyumu çerçevesinde değerlendirilmiştir. Gelecek araştırmalarda araştırma modeline daha farklı değişkenlerin eklenmesi, modelin anlamlılığını arttırabilecektir.

#### KAYNAKÇA

- Afsar, B. ve Badir, Y. F. (2016). "Person-Organization Fit, Perceived Organizational Support, and Organizational Citizenship Behavior: The Role Of Job Embeddedness", *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 15(3), 252-278.
- Akbaş, T. T. (2010). "Örgütsel Etik İklim, Birey-Örgüt Uyumu, Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi; Görgül Bir Araştırma", Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Altuntaş, S. ve Altun, Ö. Ş. (2015). "Hemşirelerin Duygusal Emek Davranışları ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki", *Sağlık ve Hemşirelik Yönetimi Dergisi*, 1(2), 37-43.
- Ashforth, B. E. ve Mael, F. (1989). "Social Identity Theory and The Organization", *Academy of Management Review*, 14, 20-39.
- Ashforth, B.E. ve Humphrey R.H. (1993). "Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity", *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.
- Autry, C.W. ve Wheeler, A.R. (2005). "Post-hire Human Resource Management Practices and Person-organization Fit: A Study of Blue-collar Employees", *Journal of Managerial Issues*, 17(1), 58-75.
- Babakus, E., Yavaş, U. ve Ashill, N.J. (2009). "The Role of Customer Orientation as a Moderator of the Job-Demand-Burnout-Performance Relationship: A Surface-Level Trait Perspective", *Journal of Retailing*, 85 (4), 480-492.
- Basım, H. N. ve Beğenirbaş, M. (2012). "Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması", *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(1), 77-90.
- Beğenirbaş, M. ve Turgut, E. (2014). "İş Yaşamında Çalışanların Duygusal Emeklerinin Örgütsel Sinizme Etkileri: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma", *Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 4(2), 223-246.

- Bowen, D. E., Ledford, G. E., Jr. ve Nathan, B. R. (1991). "Hiring For The Organization, Not The Job", *The Executive*, 5(4), 35-51.
- Brotheridge, C. M. ve Grandey, A. A. (2002). "Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of "People Work." *Journal of Vocational Behavior*, 60(1), 17-39.
- Carless, S.A. (2005). "Person–Job Fit Versus Person–Organization Fit As Predictors of Organizational Attraction and Job Acceptance Intentions: A Longitudinal Study", *Journal of Occupational and Organizational Psychology* 78(3), 411-429.
- Castka, P., Bamber, C.J., Sharp, J.M. ve Belohoubek, P. (2001). "Factors Affecting Successful Implementation of High Performance Teams", *Team Performance Management: An International Journal*, 7(7/8), 123-134.
- Chatman, J. A. (1989). "Improving Interactional Organizational Research: A Model of Person- Organization Fit", *Academy Of Management Review*, 14(3), 339-340.
- Cheng, Z. (2014). "Research On Recruitment Model Based On Person-Organization Fit", *International Journal of Business Administration*, 5(2), 126-131.
- Connellan, T. ve Zemke, R. (1993). *Sustaining Knock Your Socks Off Service*, New York: AMACOM.
- Conrad, C. ve Witte, K. (1994). "Is Emotional Expression Repression Oppression? Myths Of Organizational Affective Regulation". In S. Deetz (Ed.), *Communication yearbook* (Vol. 17, pp. 417-428), Newbury Park, CA: Sage.
- Çanakkale Valiliği (2016), Sayılarla Çanakkale, Çanakkale Valiliği İl Planlama ve Koordinasyon Müdürlüğü, <http://www.canakkale.gov.tr/sayilarla-canakkale> (Erişim Tarihi: 21 Şubat 2016).
- de Lara, P. Z. M. (2008). "Should Faith and Hope Be Included in The Employees' Agenda? Linking PO Fit and Citizenship Behavior", *Journal of Managerial Psychology*, 23(1), 73-88.
- Deng, H., Wu, C.-H., Leung, K. ve Guan, Y. (2015). "Depletion From Self-Regulation: A Resource-Based Account of The Effect of Value Incongruence", *Personnel Psychology*, 69, 431-465.
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H. ve Gosserand, R. H. (2005). "The Dimensionality and Antecedents of Emotional Labor Strategies", *Journal of Vocational Behavior*, 66(2), 339-357.
- Durgut, M. ve Kahya, C. (2015). "Duygusal Emek ve Örgütsel Sessizlik Arasındaki İlişki: Kamu İç Denetçileri Üzerinde Örnek Bir Uygulama", *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 13(1), 348-364.
- Fineman, S. (Ed.). (1993). *Emotion in Organizations*, London: Sage.
- Gibson, J.L., Ivancevich, J.M., Donnelly, J.H. ve Konopaske, R. (2003). "Organizations: Behavior, Structure, Processes", 11th ed., McHraw-Hill/Irwin, New York.
- Goodman, S. ve Svyantek, D. J. (1999). "Person-Organization Fit and Contextual Performance: Do Shared Values Matter?", *Journal of Vocational Behavior*, 55(2), 254-275.
- Grandey, A. A. (2000). "Emotional Regulation in The Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor", *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110.
- Grandey, A. (2003). "When The Show Must Go On: Surface Acting and Deep Acting as Determinants of Emotional Exhaustion and Peer-rated Service Delivery", *Academy of Management Journal*, 46(1), 86-96.
- Gülova, A. A., Palamutçuoğlu, B. T. ve Palamutçuoğlu, A. T. (2013). "Duygusal Emek İle İşe Bağlılık Arasındaki İlişkide Amir Desteğinin Rolü: Üniversitede Öğrenci İşleri Personeline Yönelik Bir Araştırma", *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 28(2), 41-74.
- Hair, J. F. Jr., Bush, R. P. ve Ortinau, D. J. (2003). *Marketing Research: Within a Changing Information Environment*, The McGraw-Hill/Irwin, Second Editon.
- Hochschild, A. (1989). *The Second Shift: Working Parents and The Revolution at Home*, New York, NY: Viking.

- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart: The Commercialization of Feeling*, Berkeley: University of California Press.
- Hoffman, B. J. ve Woehr, D. J. (2006). "A Quantitative Review Of The Relationship Between Person–Organization Fit and Behavioral Outcomes", *Journal of Vocational Behavior*, 68(3), 389–399.
- Hong, E. ve Lee, Y. S. (2016). "The Mediating Effect of Emotional Intelligence Between Emotional Labour, Job Stress, Burnout and Nurses' Turnover Intention", *International Journal of Nursing Practice*, 22(6), 625-632.
- Hsieh, C. W., Hsieh, J. Y. ve Huang, I. Y. F. (2016). "Self-Efficacy as a Mediator and Moderator Between Emotional Labor and Job Satisfaction: A Case Study of Public Service Employees in Taiwan", *Public Performance & Management Review*, 40(1), 71-96.
- Hsieh, C.W. (2014). "Burnout Among Public Service Workers: The Role of Emotional Labor Requirements and Job Resources", *Review of Public Personnel Administration*, 34(4), 379–402.
- Karaatlı, M. (2006). *Verilerin Düzenlenmesi ve Gösterimi, SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*, (Ed.: Şeref Kalaycı), İkinci Baskı, Ankara: Asil Yayın Dağıtım.
- Kızanıklı, M. ve Ünlüöner, K. (2016). "Otel İşletmelerinde Davranış Kuralı Algısı ve İş Doyumunun Duygusal Emek Davranışı Üzerindeki Etkisinin Belirlenmesi", *Ege Akademik Bakış*, 16 (3), 503-518.
- Ko, C. H. ve Jeng, S. H. (2016). "Exploring The Effects Of Emotional Labor in The Hotel Industry", *The International Journal of Organizational Innovation*, 9(2), 158-167.
- Kristof, A.L. (1996). "Person-Organization Fit : An Integrative Review Of its Conceptualizations, Measurement and Implications", *Journal of Personnel Psychology*, 49(1), 1-49.
- Kristof-Brown, A.L., Zimmerman, R.D. ve Johnson, E.,C. (2005). "Consequences of Individuals' Fit at Work: A Metaanalysis of Person-Job, Person-Organization, Person-Group, and Person-Supervisor Fit", *Journal of Personnel Psychology*, 58(2), 281-342.
- Kruml, S. M. ve Geddes, D. (2000). "Exploring The Dimensions Of Emotional Labor the Heart of Hochschild's Work", *Management Communication Quarterly*, 14(1), 8-49.
- Kunnan, A. J. (1998). "An Introduction to Structural Equation Modelling for Language Assessment Research", *Language Testing*, 15(3), 295-332.
- Lauver K.J. ve Kristof-Brown, A. (2001). "Distinguishing Between Employees' Perceptions of Person–Job and Person–Organization Fit", *Journal of Vocational Behavior*, 59(3), 454-470.
- Lee, D., Hung, L. ve Huang, S. (2012). "Does Job Enjoyment and Organizational Support Affect Emotional Labor?", *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 4(2), 5-29.
- Li, J. (2006). "The Interactions Between Person-Organization Fit and Leadership Styles in Asian Firms, An Empirical Testing", *The International Journal of Human Resource Management*, 17(10), 1689-1706.
- Liang, H. Y., Tang, F. I., Wang, T. F., Lin, K. C. ve Yu, S. (2016). "Nurse Characteristics, Leadership, Safety Climate, Emotional Labour and Intention to Stay For Nurses: A Structural Equation Modelling Approach", *Journal of Advanced Nursing*, 72(12), 3068-3080.
- Meglino, B. M., Ravlin, E. C. ve Adkins, C. L. (1989). "A Work Values Approach to Corporate Culture: A Field Test of The Value Congruence Process and its Relationship to Individual Outcomes", *Journal of Applied Psychology*, 74(3), 424-432.
- Meier, K. J., Mastracci, S. H. ve Wilson, K. (2006). "Gender And Emotional Labor in Public Organizations: An Empirical Examination of The Link to Performance", *Public Administration Review*, 66(6), 899-909.
- Mengenci, C. (2015). "İş Tatmini, Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkilerinin Belirlenmesi", *Ege Akademik Bakış*, 15 (1), 127-139.
- Mesmer-Magnus, J.R., Dechurch, L.A., Wax, A. ve Anderson, K.T. (2011). "Dissonance Matters Meta-Analytic Examination of the Consequences of Emotional Labor", *Academy of Management Annual Meeting Proceedings*, January 2011.

- Mishra, S. K., Bhatnagar, D., D’Cruz, P. ve Noronha, E. (2012). “Linkage Between Perceived External Prestige and Emotional Labor: Mediation Effect of Organizational Identification Among Pharmaceutical Representatives in India”, *Journal of World Business*, 47(2), 204-212.
- Morris, J. A. ve Feldman, D. C. (1997). “Managing Emotions in The Workplace”, *Journal of Managerial Issues*, 9(3), 257-275.
- Netemeyer, R. G., Boles, J. S., McKee, D. O. ve McMurrian, R. (1997). “An Investigation Into The Antecedents of Organizational Citizenship Behaviors in A Personal Selling Context”, *The Journal of Marketing*, 61, 85-98.
- Oğuz, H. ve Özkul, M. (2016). “Duygusal Emek Sürecine Yön Veren Sosyolojik Faktörler Üzerine Bir Araştırma: Batı Akdeniz Uygulaması”, *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 7 (16), 130-154.
- Ostroff, C., Shin, Y. ve Kinicki, A. J. (2005). “Multiple Perspectives of Congruence: Relationships Between Value Congruence and Employee Attitudes”, *Journal of Organizational Behavior*, 26(6), 591-623.
- Öz, E.Ü. (2007). *Duygusal Emek Davranışlarının Çalışanların İş Sonuçlarına Etkisi*, Beta Basım Yayım Dağıtım A. Ş., İstanbul.
- Öztürk, E. (2006). *Çoklu Doğrusal Regresyon Modeli, SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*, (Ed.: Şeref Kalaycı), Ankara: Asil Yayın Dağıtım.
- Pekdemir, I., Koçoğlu, M. ve Gürkan, G. Ç. (2013). “Birey-Örgüt Uyumunun Açıkça Konuşma Davranışı Üzerindeki Etkisinde Algılanan Yönetici Desteğinin Aracılık Rolü: MBA Öğrencilerine Yönelik Bir Araştırma”, *İ.Ü. İşletme Fakültesi İşletme İktisadı Enstitüsü Yönetim Dergisi*, 24(75), 83-104.
- Pierce, J. L. ve Gardner, D. G. (2004). “Self-Esteem Within The Work and Organizational Context: A Review Of The Organization-Based Self-Esteem Literature”, *Journal of Management*, 30(5), 591-622.
- Polatçı, S. ve Özyer, K. (2015). “Duygusal Emek Stratejilerinin Duygusal Zekânın Tükenmişliğe Etkisindeki Aracılık Rolü”, *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15(3), 131-156.
- Price, L. L., Arnould, E. J. ve Tiemey, P. (1995). “Going to Extremes: Managing Service Encounters and Assessing Provider Performance”, *Journal of Marketing*, 59(2), 83-97.
- Rayner, J. ve Espinoza, D. E. (2015). “Emotional Labour Under Public Management Reform: An Exploratory Study of School Teachers in England”, *The International Journal of Human Resource Management*, 27(19), 2254-2274.
- Roh, C. Y., Moon, M. J., Yang, S. B. ve Jung, K. (2016). “Linking Emotional Labor, Public Service Motivation, and Job Satisfaction: Social Workers in Health Care Settings”, *Social Work in Public Health*, 31(2), 43-57.
- Sathe, V. (1985). *How to Decipher and Change Corporate Culture*, In *Gaining Control of the Corporate Culture*, eds. R.H. Kilmann, M.J. Saxton, R. Serpa and Associates, Jossey-Bass Inc., San Fransisco.
- Schaubroeck, J. ve Jones, J. R. (2000). “Antecedents of Workplace Emotional Labor Dimensions and Moderators of Their Effects On Physical Symptoms”, *Journal of Organizational Behavior*, 21(2), 163-183.
- Schneider, B., Goldstein, H. W. ve Smith, D. B. (1995). “The ASA Framework: An Update”, *Personnel Psychology*, 48(4), 747-773.
- Schneider, B. (1987). “The People Make The Place”, *Personnel Psychology*, 40, 437-453.
- Scott, B.A., Barnes, C.M. ve Wagner, D.T. (2012). “Chameleonic or Consistent? A Multilevel Investigation of Emotional Labor Variability and Self-Monitoring”, *Academy of Management Journal*, 55(4), 905-926.
- Scott, B. A. ve Barnes, C. M. (2011). “A Multilevel Field Investigation of Emotional Labor Affect, Work Withdrawal, And Gender”, *Academy of Management Journal*, 54(1), 116-136.
- Seeman, M. (1991). Alienation and Anomie. In J. Robinson, P. Shaver, & L. Wrightsman (Eds.), *Measures of Personality and Social Psychological Attitudes* (pp. 291-295). San Diego, CA: Academic Press.

- Sharrad, H. (1992). "Feeling the Strain: Job Stress and Satisfaction of Direct-Care Staff in The Mental Handicap Service", *British Journal of Mental Subnormality*, 38(74), 32-38.
- Shuler, S. ve Sypher, B. D. (2000). "Seeking Emotional Labor: When Managing The Heart Enhances The Work Experience", *Management Communication Quarterly*, 14(1), 751-789.
- Silverthorne, C. (2004). "The Impact of Organizational Culture and Person-Organization Fit On Organizational Commitment and Job Satisfaction in Taiwan", *Leadership & Organization Development Journal*, 25(7), 592-599.
- Sipahi, G. A. ve Kesen, M. (2016). "Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Örgütsel Bağlılığın Birey Örgüt Uyumu ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi", *Eurasian Academy of Sciences Eurasian Business & Economics Journal*, S2, 340-352.
- Smith, M.R., Rasmussen, J.L., Mills, M.J., Wefald, A.J. ve Downey, R.G. (2012). "Stress and Performance: Do Service Orientation and Emotional Energy Moderate The Relationship?", *Journal of Occupational Health Psychology*, 17 (1), 116-128.
- Sohn, H. K., Lee, T. J. ve Yoon, Y. S. (2016). "Emotional Labor and Burnout: Comparison Between the Countries of Japan and Korea", *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 33(5), 597-612.
- Strickland, W. (1992). "Institutional Emotional Norms and Role Satisfaction: Examination of A Career Wife Population", *Sex Roles*, 26, 423-439.
- Sutarjo, A. (2011). "Ten Ways Of Managing Person-Organization Fit (PO Fit) Effectively: A Literature Study", *International Journal of Business and Social Science*, 2(21), 226-233.
- Tezbaşaran, A. A. (1996). *Likert Tipi Ölçek Geliştirme Kılavuzu*, Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayınları.
- Thomassen, T. (2012). "Newcomers' Person-Environment Fit: The Moderating Role of Emotion Regulation Strategies", *Master's Thesis Human Resource Studies*, Tilburg University.
- Tolich, M. (1993). "Alienating and Liberating Emotions At Work: Supermarket Clerks' Performance of Customer Service", *Journal of Contemporary Ethnography*, 22(3), 361-381.
- Tunç, P., Gitmez, A. ve Krespi Boothby, M. R. (2014). "Yoğun Bakım ve Yataklı Servis Hemşirelerinde Duygusal Emek Stratejilerinin Empatik Eğilim Açısından İncelenmesi", *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 15, 45-54.
- Turner, J. C., Hogg, M. A., Oakes, P. J., Reicher, S. D. ve Wetherell, M. (1987). *Rediscovering the Social Group: A Self-Categorization Theory*. Oxford, UK: Blackwell.
- Van Knippenberg, D. ve Sleebos, E. (2006). "Organizational Identification Versus Organizational Commitment: Self-Definition, Social Exchange And Job Attitudes", *Journal of Organizational Behavior*, 27(5), 571-584.
- Van Vianen, A.E.M., De Pater, I.E. ve Van Dijk, F. (2007). "Work Value Fit and Turnover Intention: Same-Source Or Different-Source Fit", *Journal of Managerial Psychology*, 22(2), 188-202.
- Verquer, M.L., Beehr, T.A ve Wagner, S.H. (2003). "A Meta-Analysis Of Relations Between Person-Organization Fit and Work Attitudes", *Journal of Vocational Behavior*, 63(3), 473-489.
- Vilela, B. B., Gonzales, J. A. V. ve Ferrin, P. F. (2008). "Person-Organization Fit, OCB and Performance Appraisal: Evidence From Matched Supervisor-Salesperson Data Set in A Spanish Context", *Industrial Marketing Management*, 37(8), 1005-1019.
- Wang, M. L. ve Chang, S. C. (2016). "The Impact of Job Involvement on Emotional Labor to Customer-Oriented Behavior: An Empirical Study of Hospital Nurses", *Journal of Nursing Research*, 24(2), 153-162.
- Wharton, A. (1993). "The Affective Consequences of Service Work", *Work and Occupations*, 20, 205-232.
- Wong, J. Y. ve Wang, C. H. (2009). "Emotional Labor of The Tour Leaders: An Exploratory Study", *Tourism Management*, 30(2), 249-259.

- Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Demerouti, E. ve Schaufeli, W. B. (2007). "The Role Of Personal Resources In The Job Demands-Resources Model", *International Journal of Stress Management*, 14(2), 121-141.
- Yazıcıoğlu, Y. ve Erdoğan, S. (2004). *SPSS Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Yoon, S. L. ve Kim, J. H. (2013). "Job-Related Stress, Emotional Labor, and Depressive Symptoms Among Korean Nurses", *Journal of Nursing Scholarship*, 45(2), 169-176.
- Yücel, İ. ve Çetinkaya, B. (2016). "Birey-Örgüt Uyumunu ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkide Cinsiyetin Rolü: Kayseri Örneği", *Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 8(3), 17-30.
- Zapf, D. ve Holz, M. (2006). "On the Positive and Negative Effects of Emotion Work in Organizations", *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 15(1), 1-28.
- Zeng, Y., Chen, X. ve Chen, Y. (2014). Impact of Emotional Intelligence on Emotional Labor Strategy: the Mediating Effects of General Self-Efficacy and Organizational Identification. In *Proceedings of International Conference on Computer Science and Service System (CSSS 2014)* (pp. 207-210).

## GELENEKSEL KALABİLSEM MODERN OLABİLSEM: MODERNLEŞME SÜRECİNDE YAŞLILIK DENEYİMLERİ\*

### I WİSH I COULD PROTECT MY TRADITIONAL POSITION, BE MODERN: ELDERLY EXPERIENCES IN MODERNIZATION PROCESS

Dr. Işıl KALAYCI<sup>1</sup>

Prof. Dr. Metin ÖZKUL<sup>2</sup>

#### ÖZ

Geleneksel toplumlarda yaşlılık statüsü ve rolü, toplumsal çevrenin atfettiği özellikler açısından bir anlam içermektedir. Modern toplumlarda ise, yaşlı bireyin ekonomik kaynakları, eğitim durumu, çalışma hayatındaki konumu, bireysel becerileri vb. faktörler nedeniyle, statü ve rollerinin çeşitlendiği görülmektedir. Modern toplumlarda, bireyin ulaştığı ve temsil ettiği statüye, bireysel beceri ya da başarısıyla yaptığı katkı, işgal edilen statünün, başkaları açısından toplumsal önemini belirlemektedir. Bu önem biyolojik olarak yaşlı kabul edilen bireylerin, statüsel niteliklerine bağlı olarak oluşturduğu rol potansiyelinden kaynaklanmaktadır. Bireyin rol potansiyeli kendisine, işgal ettiği statü üzerinden atfedilen toplumsal bir önem ve saygınlık kazandırmaktadır. Ancak toplumsal süreçler ve değişimler tüm toplumsal kategorilerde ve hatta birey ve gruplarda eş zamanlı olarak yaşanmamaktadır. Türkiye gibi geleneksellikten modernliğe geçiş sürecini yaşayan toplumlarda bu farklılık çok daha görünür bir hâl almıştır. Bu çalışma yaşlılık olgusunu bu süreçte deneyimlenen toplumsal ilişkiler açısından değerlendirme amacını taşımaktadır.

**Anahtar Kelimeler:** Yaşlı, Yaşlılık Statüsü, Yaşlılık Rolü, Geleneksel Toplum, Modern Toplum.

**JEL Sınıflandırma Kodları:** J11, J12, J14, J17.

#### ABSTRACT

Status and role of elderly individuals in traditional societies has a meaning in terms of characteristics attributed by social environment. In modern society, it is observed that statuses and roles of elderly individuals become varied due to economic resources, education status, position in working life, individual skills and so on factors of elderly individuals. Contribution that an individual makes to the status he/she has achieved and represented with his/her individual skills or successes in modern societies determines social importance of the occupied status from others point of view. This importance is due to role potential created by elderly individuals, who are biologically accepted older, depending on their statuaries characteristics. Role potential of the individual brings out a social importance and prestige to himself/herself attributed through his/her status occupied. However, social processes and changes cannot be experienced simultaneously in all social categories and even in individuals and groups. This difference has become much more visible in societies experiencing the transition from traditionalism to modernity, such as Turkey. The study is aimed at evaluation of aging fact in terms of social relations experienced in this period.

**Keywords:** Elderly, Status of Old-Age, Role of Old-Age, Traditional Society, Modern Society.

**JEL Classification Codes:** J11, J12, J14, J17.

\* Bu çalışma Süleyman Demirel Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri Koordinasyon Birimi 3525-D1-13 nolu proje tarafından desteklenmektedir.

<sup>1</sup> Süleyman Demirel Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Hemşirelik Bölümü, isilkalayci@sdu.edu.tr

<sup>2</sup> Süleyman Demirel Üniversitesi, Fen Edebiyat Fakültesi, Sosyoloji Bölümü, metinozkul@sdu.edu.tr



## 1. GİRİŞ

Yaş ve Yaşlılık kavramları, çok değişik ölçütler açısından anlamlandırılan kavramlar olagelmıştır. Tufan yaş kavramıyla ilgili bu çeşitliliği açıklarken; takvimsel yaş, idari yaş, biyolojik yaş, hukuksal yaş, işlevsel yaş, sosyal yaş, etik yaş, bilişsel yaş, dinsel yaş, tarihsel yaş, kişisel yaş gibi birçok isimlendirmenin kullanıldığını tespit eder (Tufan, 2014: 11-13). Bu tanımlamaların ya da isimlendirmelerin hepsinde bireyin fiziksel ya da organik yaşlılığı ile toplumsal olarak yaşlılara atfedilen anlamların iç içe geçtiği görülmektedir. Zaman ve mekân koşullarına göre değişen bu anlamlar, yaşlılık olgusu ve yaşlıya yönelik toplumsal ilginin niteliğini de ortaya koyar.

Soyut bir kavram olarak düşünüldüğünde, yaşlılık, ilk bakışta, biyolojik anlamıyla zihnimizde karşılık bulmaktadır. Bu yönüyle doğal yaşam sürecinin bir parçası olarak anlamlandırılan yaşlılık, bireylerin yıllar içinde yaşadığı biyolojik ve fizyolojik değişimlerle birlikte ortaya çıkan, fiziksel bir yetersizlik alanı olarak düşünülmektedir (Tufan, 2014: 22). Toplumsal süreçler ve ilişkiler açısından ise yaşlılık kavramı oldukça çeşitlilik sunan bir anlam zenginliğine sahiptir. Bireyin diğer insanlarla birlikte yaşadığı toplumsal mekânlarda, görece diğerlerinden daha yaşlı olması, çoğu kez onun yaşlı olarak nitelendirilmesinin yeterli bir nedenidir.<sup>3</sup>

Yaşlılık kavramı geçmişten günümüze uzanan süreçte çeşitli anlam değişmelerine maruz kalmıştır. Toplayıcılıkla geçinen ilkelerde her birey, kendi enerjisiyle sınırlı olarak, temel ihtiyaçlarını karşılama amacına yönelik bir çaba sarf eder. Bu nedenle yaşlı bireyler de, kendilerine bakabildiği sürece grubun içinde kalırlar. Avcılıkla geçinen topluluklar ise sık sık mekân değiştirmek zorundadır ve yaşlı bireyler bu hareketliliği aksatmadığı sürece değerlidir. Yerleşik hayata geçişle birlikte “yaşlı olmak” itibarlı bir statü temsili haline gelmiştir. Zira geleneksel toplumlarda<sup>4</sup> önemli bir toplumsal aktör olan yaşlı birey, geniş aile üzerindeki otoritesi, saygınlığı, ekonomik kaynakları elinde bulundurma, bilgelik, toplumsal inanç ve değerlerin niteliği gibi özellikler bakımından değerlendirilmekteydi (Tezcan, 1982: 170).

Günümüze uzanan süreçte, bu özelliklere atfen yaşlı bireylerin sahip olduğu statü ve onlardan beklenen roller değişmektedir. Endüstrileşmeyle birlikte ortaya çıkan yeni yaşam biçimine geçişle beraber, kuşaklar arası süreçte, belirli bir yörede yerleşik olan geniş aileden daha mobil hale gelen çekirdek aileye dönüşüm<sup>5</sup>, toplumsal yaşamda “kazanılmış” statülerin hâkim hale gelmesi, bireysel çabıyla elde edilen gelirin sağladığı ekonomik özgürlük, birey lehine gelişen eğitim, meslek, sağlık, vb. modern “güven düzenekleri” (Giddens, 1998: 88) yaşlı statüsünün hem toplumsal yaşamda hem de çalışma yaşamındaki etkinliğini azaltmaya başlamıştır.<sup>6</sup>

Modernleşme yolculuğuna sonradan katılan toplumlar açısından değişme, toplumun bütün katmanlarında eş zamanlı olamamaktadır. Bundan dolayı yaşlı bireyden beklenen ve O’na atfedilen toplumsal özellikler, aynı toplumun çeşitli grup, sınıf ve diğer toplumsal kategorilerinde farklı anlamlar içerir. Yaşlılık, modernleşme sürecinde, bütün toplum kesimleri nezdinde yaşanan değişimlerin homojenlik derecesinin koşutluğuna bağlı olarak, yaşlı bireyin biyolojik olarak yetersiz ya da O’nun toplumsal beklentilere artık yeterince cevap veremeyecek hale gelmesi şeklinde anlamlandırılır. Ancak modernleşmeye paralel olarak toplumsal kurumlaşma ve örgütlenmelerin, gittikçe artan bir şekilde birey hak ve özgürlükleri temelinde şekillenmesi, yaşlılık sorunsalının hem biyolojik hem de toplumsal anlamını birbirine yakınlıştırmıştır. Dolayısıyla geleneksel yapılanma içinde biyolojik ve toplumsal nitelikleri “toplumsal” üzerinden anlamlandırılan yaşlılık kavramı, modern dönemlerde, bireyin eş zamanlı yaşadığı ya da sahip olduğu biyolojik ve toplumsal özelliklerine (daha çok yetersizliklerine) ve hukuki statüsüne<sup>7</sup> birlikte işaret eden bir değişim yaşamıştır. Bu değişimi, özellikle

<sup>3</sup> Dilimizde “kocamış olmak”, “ihtiyarlamak” “çökmek” “düşkün” (Yakın zamana kadar huzur evi yerine “düşkünler evi” isimlendirmesi kullanılırdı) gibi sözcükler bireyin, daha çok biyolojik yaşlanmasını nitelendirmek için kullanılırken, “aksakal”, “bilge” “büyük” “pir”, “efendi” gibi sözcükler toplumsal yaşlılığı nitelendirmek için kullanılır (TDK Büyük Sözlük).

<sup>4</sup> “Geleneksel Toplum” kavramıyla; baskın ekonomik üretimi tarım ve hayvancılığa dayalı, dağınık köy toplulukları halinde, bir toprak parçası üzerinde yerleşik, benzer sosyal örgütlenme ve yaşam tarzlarına sahip toplumlar kastedilmektedir.

<sup>5</sup> Burada, sözü edilen değişimle ortaya çıkan çekirdek aile, toplumsal gerçeklikte nitelikli bir karşılığı olmadığını düşündüğümüz “yalıtılmış çekirdek aile” anlamında kullanılmamaktadır. Bu konuda çekirdek aile kabulümüze uygun bir tartışma için bkz., Dikeçligil, F. B. (2012). “Aileye Dair Kabullerin Ezber Bozumu”. *Muhafazakar Düşünce, yıl, 8, 21-52.*

<sup>6</sup> Modern çalışma yaşamının gerektirdiği niteliklerin genç ve yaşlı kategorisindeki çalışanlara etkisi konusunda bkz. Warner, W. L., & Low, J. O. (1976). *The social system of the modern factory: The strike: A social analysis* (Vol. 4). Greenwood Press.

<sup>7</sup> Çalışma hayatının sona erdiği yaş, ya da emeklilik yaşı aynı zamanda yaşlılığın başlangıç yaşı olarak kabul edilmektedir ki bunun en yaygın kabul göreni 65 yaşındır.

geleneksellikten modernliğe uzanan süreçte, yaşlının içinde bulunduğu sosyal bağlamlara göre şekillenen statü ve rollerinde gözlemlemek mümkündür.

## 2. İLKEL TOPLULUKLARDA, TARIMSAL YAPILARDA VE MODERNLEŞME SÜRECİNDE YAŞLILIK

### 2.1. İkel Topluluklarda ve Tarımsal Yapılarda Yaşlılık

Başlangıçtan günümüze kadar ortaya çıkan yaşlının statüsü ve rolü ile ilgili anlayışlar; doğa koşullarına<sup>8</sup> olduğu kadar, yaşlının ve içinde bulunduğu topluluğun büyü, din ve kültürel değerleriyle iç içe geçmiş inanç sisteminden ekonomik düzeyine ve teknolojik gelişmelere kadar birçok koşuldaki etkilenerek, değişiklik göstermiştir (Akin, 2002: 75). Yukarıda kısmen belirtildiği gibi avcılık ve toplayıcılığın hâkim olduğu yerleşiklik öncesi ilkel toplumlarda, beklenen yaşam süresinin kısa olması, olumsuz doğa koşulları, gıdaya ulaşmada ve paylaşmada yaşanan sorunlar, mülkiyet ilişkisinin; dolayısıyla sonraki nesillerin yaşam standardını ya da refahını etkileyecek şekilde bir mal birikiminin miras devrine konu olmaması, artı ürün oluşturmada karşılaşılan sıkıntılar gibi nedenlerle ortaya çıkan benzerlikler statü farklılaşmasını engellemiş ya da sonraki yaşam tarzlarında görülenlere göre nispeten yalın düzeyde kalmıştır (Şenel, 1995: 55)<sup>9</sup>. Bu koşullarda, bireylerin tümü için geçerli olduğu gibi görece yaşlı olanların da, biyolojik yaşlılık sınırına gelmeden önce hayatı sona ermekte veya “Inuitler”de olduğu gibi nadiren de olsa ölüme terk edilmekteydi (Haviland vd., 2006: 544). Dolayısıyla yaşlılık ulaşılması zor, özellikle bu koşullarda, çok az sayıda insanın ulaşabileceği bir kategori olmuştur. Yerleşik yaşama geçilmesiyle birlikte görece daha güvenli ve istikrarlı bir yaşam biçiminin oluşması, yaşlılığın nicel temsilini artırmanın yanında, topluluk yaşamında gerçekleşen toplumsal ve kültürel değişimler, yaşlıya atfedilen önemi de değiştirmiştir. Yaşlı bireyler, yerleşik yaşama geçiş sonrasında özellikle deneyim ve bilgi birikimi temsiline dayalı olarak, toplumsal alana yaptığı katkılar nedeniyle saygınlıkları gittikçe artan bir toplumsal kategorinin üyesi haline gelmişlerdir. Bazı antropologlar yaşlıya verilen bu önemi; yazılı kültürün olmamasına dolayısıyla kültürel birikimin yaşlı kuşaklar tarafından temsil edilmesi ve onların bu birikimi, davranışları ve sözleriyle yeni kuşaklara aktarması yükümlülüğüne ya da gerekliliğine bağlarlar. Haviland ve Prins, Inuitler üzerine yaptıkları çalışmada yaşlıların önemini bu kabile açısından ortaya koyarken aynı zamanda şöyle bir genelleme de yapma ihtiyacı duymuşlardır; “okuma-yazma bilmeyen toplumlarda yaşlılar; bilgelik kaynağı olarak görülen birikimli insanlardır. Böyle kabul edildikleri ve artık geçim etkinlikleriyle uğraşmaları beklenmediği için kültürel birikimleri torunlarına aktarmaları onların sorumluluğudur. Bu nedenle okuma yazmanın olmadığı bir toplumda yaşlıları bir kenara atmak, çağdaş toplumda tüm okulları, arşivleri ve kütüphaneleri kapatmaya benzer” (Haviland vd., 2006: 544). O halde yaşlı, gerek mobil (göçebe ve konar-göçer) topluluklarda gerekse yerleşik topluluklarda yeni kuşaklar açısından bir toplumsallaştırma kaynağı ve vasıtasıdır. Bu işlev bazen sırf yaşlı olarak, bazen bir dini temsil, bazen bir aile ya da klan reisi, bazen bir büyücü statüsünde icra edilir. İşlevin yerine getirilmesi herkes tarafından bilinen çeşitli ritüellerle olabileceği gibi yaşlının uygun gördüğü özel yollarla da olabilir. Örneğin Kenya’da göçebe bir kabiledede yaşlı ve yaşlılık anlayışı Güney Afrika’nın bir çok bölgesindekine benzerdir. Bu kabiledede erkekler her 15 yılda bir açılan yaş kümelerinden birine üye olurlar ve bu şekilde oluşturulmuş yedi yaş kümesine sahip olurlar. Yaş kümeleri, belirlenmiş toplumsal sorumlulukları ve işlevleri olan toplumsal birimlerdir. Toplam 4 yaş grubunda ‘sırasıyla’ yaşamlarını geçirirler. Savaşçılar, büyük savaşçılar, yargıç büyükler ve manevi büyükler olarak isimlendirilen bu gruplar, sırasıyla daha genç olanlardan daha yaşlı olanlara doğru üyeliklerin dağıldığı gruplardır. Dolayısıyla en yaşlı olanlar manevi büyükler, onlardan biraz daha genç olanları ise yargıç büyüklerdir. “Manevi büyükler, ev halkı, alt-kabile, altı ayda bir yapılan dua törenlerinde ve üye alma törenlerinde, atalarına ait tapınakların çevresinde yapılan ibadetlerde rahip görevini yüklenir ve yöneticilik yapar. Doğa üstü güçlere sahip olduğuna inanılan ‘Manevi Büyükler’, son yıllarda atalara tapınanların sayısı azaldığı için pek çok geleneksel işlevlerini kaybetmiştir. Yine de üye kabul törenlerinde en önemli konumda bulunmakta ve büyü yapma gibi doğa üstü güçlere sahip olduklarına inanılmaktadır” (Sangree, 1965: 69-72, akt. Haviland vd., 2006: 548).

<sup>8</sup> İklim yapısı, yörenin dağlık, ovalık oluşu, bitki örtüsü, hayvan çeşitliliği gibi...

<sup>9</sup> Toplumsal yaşamın toplayıcılık ve avcılık yaşam tarzından avcılık, yerleşik tarım ve endüstriyel kent yaşamına doğru evrildiğine yönelik genel ve yaygın bir kabul olmakla birlikte bu kabul gerçekte yaşam tarzlarının birbirini takip eden doğrusal bir süreç anlamında evrildiğinden daha çok, her birinin diğerlerine göre baskın olduğu bir yaşam tarzına işaret eder. Günümüzde dahi bir toplumun çeşitli grup ve topluluklarınca, toplumsal mekânların iklim ve diğer doğal koşullarla şekillendirildiği yörelerinde, toplayıcılık-avcılık-yerleşik tarım ve hayvancılık ile endüstriyel/modern yaşamın göreceli birlikteliğinin sürdürüldüğüne şahit olunabilmektedir.

Geleneksel yaşamda yaşlılar hem bireysel olarak hem de ailenin tümü açısından çeşitli sermaye tiplerinin de en yetkin temsilcisi olarak kabul edilir. Furstenberg ve Kaplan (2012: 57), Bourdieu'nun sosyal sermaye fikrini açıklarken, O'nun, ailelerin sosyal sermaye niteliklerini ayırtmanın en önemli ölçütünün her bir ailenin kendi üyeleri adına harekete geçme yeteneği olduğuna işaret ettiğini söyleyerek, bu yeteneğin de, aile üyelerinin dayanışma derecesine (çıkarların uyumluluğuna ve karşılıklılığına), sahip olduğu kaynaklara (maddi kaynaklar ve dünya bilgisi) ve bağlantılarının kapsamı ve ne kadar fazla grupla anlaşılıyor olmasıyla anlam kazanacağını ifade ettiğini belirtmektedir. Aynı özellikleri, aile üyeleri içinde nitelikli sermaye temsilinin kime ait olabileceğini sorgularken de kullanmak mümkündür. İşbölümü ve uzmanlaşmanın bireyin beşeri ve sosyal niteliklerini belirlediği modern zamanları dışarıda tutarsak, geleneksel yaşamın mobil ya da yerleşik bütün türlerinde, ailenin yaşlı üyeleri, yaşamın gereklilikleri açısından önemli olan hemen her türlü sermaye temsili bakımından muhtemelen en yetkin konumda olmuştur. Yaşlı bireyin/bireylerin deneyimleri, bilgi birikimi, gençlik dönemlerindeki yaşam başarıları, daha fazla maddi, sosyal, kültürel ve sembolik sermaye oluşturma olasılığı diğer aile üyelerinden görece daha fazla imkân dâhilindedir. Örneğin sosyal sermaye ile bireyin sahip olduğu sosyal ilişki kapasitesini söz konusu ettiğimizde, herkes için eşit koşulların geçerli olduğu bir yaşam tarzında, yaşlının toplumsal ilişki kurma imkânı gençlere göre daha fazladır. Bu imkân O'nun hem aile, hem akrabalar hem de diğer toplumsal çevre içinde ağ ilişkilerini en geniş temsil eden birey konumuna yükseltecektir. Sosyal sermaye temsili gelenek, görenek, töre gibi topluluğun kolektif bilincini oluşturan kültürün de temsili anlamına gelecektir. Yaşlı bireye ailesi ve aile dışı çevresi tarafından saygınlık olarak atfedilen statüsel özelliği de aslında bu noktada oluşmaktadır. Zira bu temsilin asıl önemi yaşlı bireyin, toplumsal yarar açısından, kültürel sermayeyi sosyal çevre yararına işlerlik kazandıracak bir aktör haline gelmesi ya da öyle görülmesi ve kabul edilmesi ile ilgilidir (Furstenberg ve Kaplan, 2012: 57).

Yaşlılık statüsü hem doğal hem de toplumsal anlamda daha fazla çevresel değişimleri tanımayı, daha geniş ağ ilişkilerine sahip olma potansiyelini, daha fazla ekonomik sermaye temsilini ve tüm bunların toplam fonksiyonu olarak da görece daha fazla sembolik sermaye temsilini ifade etmektedir. Cinsiyete göre değişkenlik gösteren bu yetkinlik farklılaşması, özellikle erkek cinsiyeti açısından toplumsal iktidarı temsil etmenin de imkânlarını hazırlamıştır. (Tezcan, 1982: 171). Bu temsillere bağlı olarak yerine getirilen işlevler onlara, başta aile olmak üzere toplumsal hiyerarşide önemli bir statü ve saygınlık kazandırırken rollerini de belirlemiştir.<sup>10</sup>

Sonuç olarak yukarıdaki bilgileri de dikkate aldığımızda geleneksel yaşamda yaşlılık statüsünün önemini ve rollerini şu şekilde özetleyebiliriz: İnsanoğlunun yerleşik hayata geçmesiyle başlayan süreçte, doğal ortamdan fayda sağlayabilmek meşakkatli, azami düzeyde fiziki güç harcamayı gerektirir. Böyle zor bir ortamda bireyler hem kendileri hem de işbirliği içindeki diğer insanlarla birlikte, yaşamları için gerekli bir takım etkinliklerde bulunurlar. Bu etkinlikler sürecinde edindikleri gözlem ve deneyimlerle yaşamlarını kolaylaştırıcı bilgi birikimleri oluştururlar. Elde edilen bu bilgi, kendi pratikleri için kullanmalarına ek olarak, hem etkileşim ve iletişimde oldukları bireylere hem de henüz bu deneyimleri yaşamamış genç kuşaklara aktarılır. Günlük yaşamın daha olumlu koşullarda sürdürülmesini sağlayan bu bilgi, özellikle genç kuşaklar açısından çok daha önemlidir. Üstelik bu bilgiyi ileri yaşlara kadar taşımak da çok az kişiye kismet olur. Hijyen koşulların olumsuzluğu, hayati tehlikeyle tehdit eden bir doğayla mücadele zorunluluğu vb. nedenler insanların yaşam ümidini sınırlandırır. Dolayısıyla geleneksel yaşamda bu bilginin kendisi kadar onu temsil eden az sayıdaki bireyi de önemli hale getirir. Bu durum bilgiyi temsil eden kişiye saygınlık ve iktidar sağladığı gibi ondan beklenen rollerin de oluşumuna yol açar. Yaşlılığın yeni deneyimler kazanmaya imkân vermeyen ileriki yıllarında, bir taraftan atfedilen saygınlık toplum tarafından sürdürülürken, diğer yandan yaşlı rolleri biyolojik yaşlılıktaki ilerlemeye paralel olarak değişmeye başlar: Daha genç ve beden sağlığı olan bireyler sosyalleşme yoluyla kendilerine aktarılan bilgiler ışığında, topluluğun gündelik işlerini sürdürürken, biyolojik yaşlılığın ilerlemesiyle birlikte, yaşlı bireyler, bedeni çaba isteyen gündelik işlerden çekilirler. Küçük çocukların gözetilmesi, kollanması ve hayata hazırlanması, ev hayatının gözetimi, küçük gündelik işlerin takibi, doğada ya da tarlada çalışan aile efradının ihtiyaç duyduğu gıda desteğinin hazırlanması, kışlık tüketime yönelik hazırlıklar gibi düşük bir bedensel çabayla icra edilebilen roller üstlenmeye başlarlar. Öte yandan geleneksel geniş aile yaşamında yaşlı, genç kuşakların duygusal kişiliğinin gelişimine de katkı yaparlar. Örneğin gündelik işlerin gerekleri doğrultusunda çocuğun babası daha disiplinlidir ve bundan dolayı çocuk kendisini itilip kakılan birisi gibi hissedebilir. Ancak çocuk, torun olma özelliğiyle dededen ya da nineden sevgi, hoşgörü, tevazu gibi duyguları

<sup>10</sup> Bazı antropologlar toplumsal iktidar ile ilgili temsilin kadınlardan erkeklere doğru evrildiğini belirtirken, modern zamanlarda da, kadın ve erkek eşitliğinin, diğer yaş kategorileri de dikkate alındığında birbirine en çok yaklaştığı evrenin, yaşlılık dönemi, olabileceğini iddia ederler (Haviland, Prins vd., 2006: 544).

tadar ki bu da onun aileye bağlılığını ve ait olma duygusunu güçlendirir (Tezcan, 1982: 172). Ayrıca moral değerleri ve bunların insan etkileşimindeki önemini de öğrenmiş olur.

## 2.2. Modernleşme Sürecinde Yaşlılık

Endüstri devrimi sonrasında ortaya çıkan yaşam tarzı, yaşlıların statü, saygınlık ve rollerinin değişimine neden olmuştur. Geleneksel toplumlardan modern toplumlara geçiş sürecinde, günlük yaşamdaki değişimlerin nedenleri; endüstrileşme, kentleşme, göç, iş ve mesleki çeşitlilik, kitle iletişim araçlarının yaygınlık kazanması ve bir kısım “*güven düzenekleri*”nin (Giddens, 2014: 82 v.d.) dönüşerek, kamusal düzleme taşınmasıdır. Bu süreçler, geleneksel yaşam tarzını karakterize eden örf, adet ve gelenekler ile kültürel, demografik ve ekonomik özellikleri etkilediği gibi geleneksel aile yapısını, aile ve akrabalık ilişkilerini etkilemiş, dolayısıyla geleneksel ailenin etkin bir aktörü durumundaki yaşlı aile üyelerinin aile içindeki statüsünün, rollerinin ve kendisine atfedilen saygınlığın değişmesini de beraberinde getirmiştir (ASPB, 2011: 33)<sup>11</sup>. Bu değişimler yaşlılık statüsünden beklenen geleneksel rolleri azaltmış, yaşlıya atfedilen saygınlık ve önem genel olarak “modern yaşama uygun nitelik çeşitliliği” üzerinden bireyler düzeyine indirgenmiş, daha özel olarak da küçük aile grupları düzeyinde, genetik ve duygusal bağlılıklar çerçevesinde dikkate alınır hale gelmiştir. Böylece geleneksel toplumlarda toplumsal çevre tarafından yaşlılara yüklenen anlam, modern toplumlarda, gittikçe daralan şekilde, aile üleriyle sınırlı hale gelerek, geçmişteki geleneksel konumları ve işlevleri oldukça azalmıştır. Yaşlı bireyler artık aileyi temsil etme gücünü, dolayısıyla aile ilişkilerini yönlendirme inisiyatifi kaybetmiştir. Ancak modern toplum, bütün nüfus kategorileri ve unsurlarıyla birlikte eşit düzeyde ve eş zamanlı olarak modernleşmemektedir. Özellikle gelenekselden moderne geçiş süreci yaşayan toplumlarda, geleneksel özellikler, kısmi düzeyde değişmiş, kırsal alanlarda ve göç yoluyla oluşan ilk kuşak kır kökenli şehir nüfuslarında, yaşlı statüsü, bahsedilen değişmelerin görece azlığı oranında işlevlerini korumaya devam etmektedir (ASPB, 2011: 23-44).

## 3. YAŞLILIK STATÜSÜ VE ROLÜ: DEĞİŞİMİN PARADİGMASI

Ritzer (2011: 245), Parsons’a atfen statüyü, kendisinin de bir birim olarak içinde bulunduğu daha büyük sistemin işleyişi açısından işlevsel önemi olan yapısal bir konum olarak açıklamaktadır. Buna göre yapısal konumun, yani statünün işlevselliğini bu işlevsellikle ilgili gerekli eylemleri (rolleri) yerine getirmek üzere görevlendirilen bireyler sağlar. Dolayısıyla rol, statü adı verilen belirli bir toplumsal konumla ilgili olarak, ilgili bireyin ya da eyleyenin yaptıklarıdır. Buradan hareketle farklı toplumsal konumların, sistemin bütünlüğüne yönelik farklı işlevsel görevlerine göre (o konumla ilgili), eyleyenlerin yaptıkları roller de farklılık gösterecektir. Doğaldır ki, toplumsal konumların işlevselliklerinde ya da onların öneminde meydana gelen değişmelere bağlı olarak işlevleri sağlamaya yönelik rollerde de değişimler olacaktır.

Weber aynı toplumsal konumların işlevselliklerine yönelik roller oynamakla yükümlendirilen gruplara statü grupları adını verir. Modern toplum birçok statü gruplarından oluşur. Belirli toplumsal konumların işlevlerini yerine getirmeye yönelik davranışlar üreten bireyler, yerine getirilen işlevlerin önemine koşut olarak çoğu kez toplum tarafından ödüllendirilir. Bu ödül ekonomik olabileceği gibi Weber’e göre, çoğu kez saygınlık olarak dikkat çeker. Statü grupları statünün işlevsel önemiyle bağlantılı olarak, eyleyenlere atfedilen saygınlık derecesine göre toplumda hiyerarşik bir diziliş sergilerler. Bu nedenle toplumsal tabakalaşma ve farklılaşma statü gruplarının işlevsel etkinliklerinden kaynaklanan “atfedilen saygınlığa sahip olma” derecelerine göre şekillenir (Weber, 1986: 182-184).

Bir toplumun çoğu bireyi, günlük yaşamlarında, içine girip-çıktığı statülere uygun davranışlar gerçekleştirmeye çalışır. Bu davranışlar, statüsel amaçlara uygun hizmetlerin yerine getirilmesini sağlar ve bireyler, uygun davranışlar üretebildiği oranda da bireysel ihtiyaçlarını giderecek ödülleri elde etme imkânı bulurlar. Toplum kendi tarihselliği içinde ortaya çıkan değişimlere uygun olarak, toplumsal sistemde olan ve olması gereken statüleri günceller, üretir ve sistemin uyumlu bir denge içerisinde işlemesini sağlar. Bireyler, toplumun sahip olduğu toplumsallaştırma mekanizmaları sayesinde, bu değişimlere uyum sağlayacak şekilde, bazen önceden, bazen statüler içindeyken bazen de değişim sürecine paralel olarak toplumsallaştırılır ve sistemin işleyişine katkıda bulunurlar. İşleyişin nasıl olacağı ya da olması gerektiğine yönelik olarak yapının ve onun içindeki statü birimlerinin (yapısal konumların) asgari koşulları, toplumun tarihselliği içinde belirlenmiştir. Örneğin Parsons

<sup>11</sup> ASPB: TC Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı.

bu asgari koşulların; sistemin çevresine uyumu, amaçlarına ulaşması, sistem unsurlarının bütünleşmesi ve tüm bunların nasıl bir anlamlılık içerisinde olması gerektiğini belirleyen kültürel değerlerin korunması, aktarılması ve yenilenmesini sağlayan kurumsal mekanizmalarla ve eylem sistemleriyle sağlanabileceğini belirtir. Parsons, kurumsal mekanizmaları yaratan ve işleten eylem sistemlerine büyük önem atfeder. Örneğin O'na göre, bireylerin organik ihtiyaçları bağlamında hareket etmesini, hem kendisinin hem de toplumun içinde bulunduğu çevreye uyum sağlayacak yöntemleri ve kuralları oluşturan eylem sistemini “davranışçı organizma” belirler. Bireyin ve toplumun amaçlarına ulaşmaya yönelik mekanizmalar ise “kişilik sistemi” adını verdiği eylemlere bağlı olarak gerçekleştiğini belirtir. “Toplumsal sistem” adını verdiği eylemler topluluğu, toplumsal sistem içinde bireyler arası ve sistemi oluşturan unsurlar arası bütünleşmeyi sağlar. Kültürel sistem ise tüm bu eylem sistemlerine referans olan toplumsal değerlerin korunması, yeni toplumsal süreçlere ve kuşaklara aktarılması, koşullara göre gerekli yeni değerlerin üretilmesini mümkün kılan eylem sistemidir (Ritzer, 2011: 241-252).

Buraya kadar yaşlılıkla ilgili olarak oluşturulan düşünceleri yukarıda kısaca değindiğimiz Weber ve Parsons'ın düşünceleri ile şu şekilde ilintilendirilebilir: Weber açısından, geleneksel toplumun nispeten içe kapalı toplulukları içinde sürdürülen yaşam içinde; yaşlılık kategorisindeki bireyleri, topluma yaptıkları işlevsel katkılar ile değişen mekân ve zaman koşullarını da dikkate alarak, bir statü grubu şeklinde nitelendirmek mümkündür.

Parsons'ın bakışıyla değerlendirildiğinde ise toplumsal yaşlılık kategorisinin, özellikle geleneksel toplumların örgütlenme biçimi ve yaşam tarzı açısından, sistemin içindeki birim ya da gerçekliklerinden biri olduğu söylenebilir. Yine bu bakış açısına göre sistem içindeki diğer birimler gibi yaşlılık kategorisiyle de ilgili sistemsel oluşumlar olduğu ve bu oluşumla ilgili bireylerin eylemleri, etkinlikleri ve ilişkilerinin sistem tarafından ortaya koyulan kurallara, normlara ve statülerine göre şekillendiği düşünülebilir (Poloma, 1993: 151).

Toplumsal statü ve rollerine yönelik bakış açısı, klasik sosyoloji literatürü dikkate alındığında kuşkusuz yapısal işlevselci bir çözümleme gerekliliğini akla getirmektedir. Böyle bir çözümleme, geleneksel özellikleri, nedensellikleri ve sonuçları bağlamında baskın olan bir toplumsal olgunun analizi için yeterli de görülebilir. Ancak klasik sosyoloji geleneğinin ele aldığı toplum tipleri, daha doğru bir deyişle yaşam tarzları artık bugün yoktur. Fakat yine de, geleneksel yaşam biçimlerinin modern yaşam tarzlarına dönüşümü sürecinin analizinde klasik sosyoloji teorilerinin açıklayıcılığında yararlanılabileceğini de göz ardı etmemek gerekmektedir.

Modern zamanlardaki yaşlı statüsü ve rollerine yönelik paradigmanın belirlenmesinde, yapısal işlevselci bakış açıları kadar “özel sosyoloji” (Ritzer, 2011: 677-678) bağlamında ortaya çıkan bakış açılarını da dikkate almak gerekir. Kısmen Weber, özellikle de Simmel'in düşüncelerinde temellenen sembolik etkileşimcilik, fenomenolojik sosyoloji, ağ ve modernite teorileri gibi bakış açılarının ortak özelliklerinden biri de; “toplumsal” sıfatının nitelediği her oluşumu (yapısal oluşumlar da bunun içindedir), gündelik yaşam içinde, bireylerin tekrarlayan bilinçli eylemlerinin, etkileşim ve ilişkilerinin sonucu olarak görmeleridir. Bu kuramlar dikkate alındığında, bireylerin kendi koşulları ve değişen bağlamları içinde elde ettikleri etki ve algılara yönelik olarak oluşturdukları eylemlerin, diğer bireylerle ortaklaşa tekrarlanması nispetinde, “yapısal” diyebileceğimiz oluşumları ortaya çıkardığı düşünülmektedir. Dolayısıyla her iki bakış açısını, “yapının ikiliği” kavramlaştırmasıyla, toplumsal realitenin iki farklı ancak aynı zamanda ortak yönü olarak dikkate alan Giddens, toplumsal eylem ve inşaların hem yapı hem de birey kaynaklı olduğunu belirtir (Giddens, 2005: 654). Yukarıda Weber ve Parsons bağlamında kısaca değindiğimiz yapısalcilik ve işlevselcilik bakış açılarına ek olarak aşağıda yine kısaca değineceğimiz özel sosyoloji bağlamındaki bazı yaklaşımlar, yaşlılık olgusuna yönelik paradigmanın, her iki bağlamda ortaya çıkan kuramsal yaklaşımları da yansıtmaları gerektirdiği sonucuna ulaştırmaktadır.

Geleneksel toplumlarda, nüfusun nispeten birbirine kapalı küçük topluluklar ya da cemaatler şeklinde yaşaması, kolektif bilincin denetlediği ve sınırlandırdığı bir yaşam tarzı, yaş, cinsiyet, mülkiyet sahipliği, fiziki güç, kahramanlık, yaşam deneyimlerinden oluşan bilgi birikimi gibi özellikler, bireylerin toplumsal konumunu belirleyebilmekteydi. Ancak yukarıda da ifade edilmeye çalışıldığı gibi günümüze uzanan süreç içerisinde bireyselliğin ve bireyler arası ilişki ve değişimlerin önemini arttığı görülmektedir. Böyle bir değişim görece de olsa bireylerin geleneksel yapılarıdaki ilişki biçimlerinin önemini azaltmıştır. Artık modern toplumun bireyleri açısından, geleneksel toplum yapısının küçük toplulukları içinde realize olan yaşam biçiminin koruyucu, denetleyici, destekleyici, dayanışmacı ve yönlendirici yakın sosyal çevre ve akrabalık gruplarının önemi, modernleşme sürecinde azalmaya yüz tutmuştur. Başka bir deyişle ilişkilerin somut/maddi toplumsal dayanışma işlevi azalırken içeriğinde, seremoni ve duygusal dayanışma işlevi anlamını daha fazla öne çıkartarak, çekirdek aile sınırlarına doğru çekilmiştir. Belki modernleşme süreciyle sınırlandırmak mümkün olmasa da, görece stabil geleneksel toplumsal yapılara göre bireyin statüsel konumunun değişiminde ve bu değişimin tanımlanmasında

kullanılabilecek iki toplumsal ortam ve oluşumun varlığından söz edilebilir. Birincisi kaynağını bilimsel bilgi sahipliğinden alan uzmanlığı dayalı işbölümü, teknolojinin bireysel yaşamı kolaylaştırması, birey özgürlüğü, güvenliği ve asgari geçim ya da ekonomik koşulları gözetken kurumsal mekanizmaların merkezileşmesi, yaygınlaşması ve tüm bunlara yönelik hukuki düzenlemeler, toplumsal ilişkilerde birey inisiyatifinin görece öne çıkmasını sağlamıştır. İkinci olarak, bireyler artık geleneksel yapılardaki gibi, sadece küçük mekânlarda yerleşik olan topluluklar açısından değil, tüm toplumun makro özellikleri, bir başka deyişle kurumsal mekanizmaları tarafından değerlendirilmekte, ödüllendirilmekte ya da yaptırımlara maruz kalmaktadırlar. Bu tür yeni oluşumlar, bireylerin toplumsal çevreye olan duyarlılığını artırdığı gibi bireysel ya da toplumsal niteliklerini sorgulamak, hedeflerini belirlemek ve kendisine atfettiği değerler çerçevesinde, bir birey olarak varoluşunun sürekliliğini sağlayacak hedefleri belirleyecek şekilde ufkunu açmış ve bunların somutlaşmasını sağlayacak makro-toplumsal meşruluğu olan hedeflere yönelmelerine neden olmuştur. Giddens'in kavramlaştırması ile modern toplumun bireyleri tedrici bir şekilde "düşünümsellik" kapasiteleri artmış bireylerdir (Giddens, 2014: 24, 42-43) . Bu nedenle klasik sosyoloji literatüründe yapısal bir birim olan statü kavramı, modern bir toplumun anılan koşullarında artık bireyin sürekli geliştirdiği ve yeniden yapılandırdığı kamusal bir kimlik göstergesine dönüşmüştür. Honneth'in (2015: 155) açıklamalarına atfen belirtmek gerekirse; modern zamanlarda bireylerin statüsel işlevselliği O'nun "tanınma" arzusuyla birlikte işleyen bir mücadele sürecine girmiştir. Tanınmaya yönelik mücadelenin derecesi, bir anlamda, bireyin yaşam alanının (içinde birey olarak yaşadığı toplumsal alanın) genişliğiyle koşut olduğu söylenebilir. Dolayısıyla bireyler, içine girip çıktıkları toplumsal alanlardaki ilişkilerini, bu kimliklerine çevrenin atfettiği saygınlığı değerlendirerek sürdürmektedirler. Artık bireyler, sistemin görünmeyen güçlerince desteklenen beklentilerine tabi olmak yerine, kendilerinin de birer kişilik olarak, içinde buldukları grup/gruplar açısından yarar ortaya koyma potansiyellerini eylem halinde görme (en azından) arzusu içerisindedirler. Bunun gerçekleşmediği ya da beklentileri düzeyinde olmadığı durumlarda ise ortamın diğer aktörlerine karşı en azından bir "içerleme" duygusu geliştirmektedirler (Turner, 2001: 28). Bu ise bireyler arası ilişkilerde bir çatışma potansiyeli ve bir memnuniyetsizlik oluşumu anlamına gelmektedir. Giddens'in gelenek ve düşünümsellik tartışması bu konuyu oldukça berrak bir şekilde ortaya koyar: "...modernlik öncesi uygarlıklarda düşünümsellik hala büyük ölçüde geleneğin yeniden yorumu ve açıklanmasıyla sınırlıydı; o devirlerde terazinin 'geçmiş' tarafı 'gelecek' tarafından çok daha fazla ağırlıklıydı. Dahası, ... günlük yaşamın akışı eski anlamda bir gelenekle sınırlı kalmaktaydı. Modernliğin ilerleme kaydetmesiyle düşünümsellik... sistemin yeniden üretiminin temelini yerleşir. Artık, günlük yaşam akışının geçmişi hiçbir aslı bağlantısı yoktur; yalnızca 'önceden yapılmış olanlarla' yeni bilgilerin ışığında ilkeli bir şekilde savunulabilecekler çakışmaya başlar. Bu uygulama sadece geleneksel olduğu için onaylanmaz; gelenek haklı görülebilir ama bu da yalnızca bilginin, gelenekten kaynaklanmayan bir bilginin ışığında yapılır. Alışkanlığın eylemsizliğiyle birleştiğinde bunun anlamı şudur: Modern toplumların en modernleşmişinde bile gelenek, bir rol oynamayı sürdürür. Ama bu rol genelde, ... çok daha az önemlidir. ...Modern toplumsal yaşamın düşünümselliği, toplumsal uygulamaların, bu uygulamalarla ilgili yeni bilgiler ışığında sürekli olarak incelenip reforme edildiği, böylece karakterlerini yapıcı olarak değiştirdikleri gerçeğinden oluşur" (Giddens, 2014 : 43-44). Yaşlı kuşak ile genç kuşak arasındaki ilişkileri ve ilişkilerdeki olası farkı bu noktada aramak gerekir. Daha kapsamlı bir ifadeyle bu farkı, bir yandan modernleşme sürecinde geleneği temsil eden ve gelenekle yeni oluşumları açıklamaya çalışan yaşlı kuşak ile geleneği modernitenin ürettiği bilgiyle yorumlayarak, bilginin desteklediği ve kendi geleceğini inşa etmedeki olası katkısı ya da yararı kadarıyla ona değer yükleyen bir genç kuşak arasındaki ilişkilerde aramak gerekir.

Geleneksellikten modernliğe dönüşmekte olan bir yaşam sürecinde yaşlılık statüsünü tartışılabileceğimiz diğer bir kavramsal çerçeve de Berger ve Luckman'dan alıntılıdığımız 'anlam grupları' ve 'yaşam grupları' ilişkisi bağlamındadır (Berger ve Luckman, 2016: 33). Berger' ve Luckman'a göre, modernite öncesinde, bireylerin içinde yaşamını sürdürdüğü anlam grupları ile yaşam grupları hemen hemen aynı gruplardı. Bu birlikteliğin en temel nedenlerinden biri ev ile işyerinin birlikteliği ile ilgiliydi (Berger vd., 2000: 202-203) Modernlik öncesi dönemlerde -Berger ve Luckman'ın deyişi ile "arkaik toplumlar ve kadim yüksek kültürler" (2016: 33)- toplumsal kurumların ve değerlerin toplumsallaşma yolu ile birey tarafından temsili, nesnelleştirilmesi (Berger ve Luckmann, 2008: 189 vd.) ve bireyler tarafından nesnelleştirilen anlamlarda ortaya çıkan yüksek orandaki benzerlik, bireyler arası ilişkilerin uyumlu ve ortak değerlere dayalı bir yaşam ortamında gerçekleşmesini sağlıyordu (Berger, 2011: 69-76).<sup>12</sup> Başka bir deyişle bütün bireyler açısından, ilişkilerin ve eylemlerin dayanağı

<sup>12</sup> Berger'e göre toplumsal kurumlar ve değerlerin bireyler tarafından temsili içselleştirme ve nesnelleştirme süreçleriyle oluşur. Bireye dışsal olan kurumlar sosyalizasyon ve deneyimler yolu ile önce içselleştirilir. Daha sonra bireyler yaşam deneyimlerinde bunları yararlılık derecelerine göre anlamlandırarak, gerektiğinde onların ilke ve kısıtlarına uyacak şekilde yeniden inşa ederek dışsallaştırırlar. Bu dışsallaştırma onlar için aynı zamanda öznel olan bir nesnelleştirme süreci anlamına gelir.

olan ortak bir toplumsal anlam temsili söz konusuydu. Ancak modern toplumlarda uzmanlığa dayalı iş bölümünün birey farklılıklarına yol açan çeşitliliği, farklı çıkar gruplarıyla bağlantılı ve değişken bir yaşam sürdürme gerekliliği ya da kitle iletişim araçları ile “popüler bir form içerisinde dağıtılan” (Berger ve Luckman, 2016: 27) bilginin farklılaştırıcı etkileri gibi oluşumlar, bireyler arası ilişkilerde referans alınacak ortak anlam gruplarını, bir yandan çeşitlendirirken diğer yandan her bireyin farklı grupları referans almasına yol açan bir bölünmeyi de beraberinde getirmiştir. Bu oluşumu kuşaklararası bir süreçte ve özellikle gelenekselden modern yaşama uzanan bir süreçte değerlendirmek gerekirse; yaşlı kuşakların toplumsallaştığı ortamlar, referans aldığı anlam grupları daha homojen özellikler gösterirken genç kuşaklar için bunlar görece daha heterojen özellikler göstermektedir. Bu farklılıklar doğal olarak kuşaklar arası ilişkilerde farklı değerleri ve “bilgi stokları”nı referans almayı gerektirdiği içindir ki, “kuşaklararası çatışma” dediğimiz farklılıkların, anlaşmazlıkların ve uyumsuzlukların temel nedenlerini oluştururlar. Konumuz açısından, zaman ve uzam boyutunda bütün toplumlar için evrenselliği kabul edilebilecek aile gibi “yaşam gruplarında” ortaya çıkan değer ve davranış farklılıklarını da bu süreçle açıklayabiliriz. Yaşlı ve genç kategorisindeki iki bireyin ya da bir başka deyişle ebeveynler ve çocukların, hemen hemen yaşamlarının çok önemli bir kısmını birlikte geçirdikleri halde aralarında bir takım sorunlar ya da içinde yaşadıkları yaşam grubundaki ilişkilerin dayanaklarını oluşturan değer kalıplarında, anlam farklılıkları söz konusu ise bunun nedenlerini, bu farklılaşmada aramak mümkün olacaktır. Bireylerin temsil ettiği anlam birikimi bir yönü ile toplumsallaşmanın yarattığı benzerlikle ilgili olduğu kadar, diğer yönüyle de modern yaşamın gereği olarak temsil ettikleri veya maruz kaldıkları uzmanlık bilgilerinin yarattığı farklılıklarla ilgilidir. Dolayısı ile yaşlı kuşak ile genç kuşak arasındaki toplumsal mesafenin uzaklığı veya yakınlığı bu benzerlik ve farklılıkların bireylerde temsil edilen karşılığıyla orantılı olacaktır (Berger ve Luckman, 2016: 27).

#### 4. DÜNYADA VE TÜRKİYE’DE YAŞLANMA EĞİLİMLERİ

Moderniteye yönelik yaşanan süreçlerle birlikte, geleneksel toplumların aksine yaşlı bireylerin toplam nüfus içindeki sayısı ve oranının arttığı görülmektedir. Bunun başlıca nedeni yaşam koşullarındaki değişimlerdir. Sağlıklı beslenmeye ve fiziksel aktiviteye önem verilmesi, çalışma koşullarının iyileştirilmesi, enfeksiyon hastalıklarına karşı koruyucu önlemlerin oluşturulması ve tıp alanındaki gelişmeler sonucunda; kronik hastalıkların kontrol altına alınması, tedavilerinin yapılabilmesi, hayatı kolaylaştırıcı ve koruyucu teknolojilerin gelişmesi gibi nedenler, bireylerin beklenen yaşam süresini artırmaktadır. Ülkeler düzeyinde yaşam süresinin artması, doğurganlık oranının azalması gibi nedenlere bağlı olarak, toplumlarla ilgili yeni tanımlama kategorileri ortaya çıkmaktadır (Yaşlı toplum, genç toplum gibi). Bu durum, belirtilen faktörlere bağlı olarak genç ve yaşlı nüfus oranları arasında büyük farkların ortaya çıktığına işaret etmektedir. Birleşmiş Milletler’in tanımına göre, bir ülkedeki yaşlı nüfusun toplam nüfus içindeki oranının %8 ile %10 arasında olması, o ülke nüfusunun “yaşlı”, %10’un üzerinde olması ise “çok yaşlı” olduğu anlamına gelmektedir (TÜİK<sup>13</sup>, 2014b, parag. 2). 2016 yılı verilerine göre Dünya nüfusunun %8,7’sini Türkiye nüfusunun ise %8,3’ünü yaşlı nüfus oluşturmaktadır (TÜİK, 2017a, parag.1-3). Yaşlı nüfus oranı en yüksek ülkeler arasında Monako (%31,3), Japonya (%27,3) ve Almanya (%21,8) bulunmaktadır. Türkiye yaşlı nüfus oranı ile dünyadaki 167 ülke içinde 66. sırada bulunmaktadır (TÜİK, 2017a, parag. 3.)

Türkiye’deki eğilim, dünya verilerine paralel olarak nüfusun gittikçe yaşlanmakta olduğu yönündedir. 1990 yılında %17 olan yıllık nüfus artış hızı 2012 yılında %12’ye düşerken 2016 yılında %13,5’e yükselmiştir (TÜİK, 2013a, parag.3; 2017a parag. 2). Demograflar, bir ülkede 15-49 yaş grubundaki bir kadınının ortalama çocuk sayısının 2.10 olması halinde nüfusun yenilenebileceğini belirtmektedirler. Bu ortalama Türkiye’de 2011 yılı itibarıyla 2.09’a düşmekle birlikte 2013 yılında 2.10’a, 2014 yılında 2.18’e yükselmiş ve ardından 2015 yılında 2,14’e gerilemiştir. 2000’li yıllar itibarıyla doğurganlık oranı ve doğum hızı göstergeleri nüfus değişiminin kararsız bir yön eğilimi ortaya koyduğunu, dolayısıyla bilinçli toplumsal politikalar yoluyla bu trendin nüfusun artışı yönünde istikrarlı bir eğilime kavuşturulabilmesi için son fırsatların yaşandığını göstermektedir (TÜİK, 2015a, parag.5; 2016, parag. 3). Ayrıca uzun dönemli projeksiyonlarda, örneğin 2025 yılında ortalama çocuk sayısının 1.97’ye, yıllık nüfus artış hızının ise %7,7’ye düşeceği tahmin edilmektedir. 2045-2050 yıllarına yönelik projeksiyonlarda dünyadaki nüfus artış hızı yüzde 0,4’e düşerken, Türkiye’nin nüfus artış hızı yüzde 0,2’ye düşecektir. 2050 yılında doğurganlık hızı ise Dünyada 2,2 Türkiye’de ise 1,8 olacaktır. Nüfus artış hızı ve doğurganlık hızlarındaki bu düşüşler yaşlı nüfusun artması anlamına gelmektedir. Türkiye’de 2010 yılında 28,9 olan ortalama yaşın 2050’li yıllarda 40 olması beklenmektedir ki bu durum nüfusun yarısının 40

<sup>13</sup> TÜİK: Türkiye İstatistik Kurumu.

ve üstündeki yaşlarda olacağı anlamına gelmektedir (TÜİK, 2012, parag.8-10). Bir başka ifadeyle nüfus artış hızının düşmesi ve beklenen yaşam süresinin uzaması sonucu, toplam nüfus içinde yaşlıların sayısı ve oranı artmaktadır. Nüfus projeksiyonlarına göre yaşlılık oranının 2023 yılında yüzde 10,2, 2050 yılında yüzde 20,8, 2075 yılında ise yüzde 27,7'ye yükseleceği tahmin edilmektedir (TÜİK, 2015a, parag.1). Bu verilerin oluşturduğu sonuçlara göre, ülkemizde son yıllarda yaşlı nüfusun sürekli arttığı görülmektedir. TÜİK verilerine göre, doğumda beklenen yaşam süresi, 2013 yılında 76,3 yıldır. 65 yaşında beklenen yaşam süresi ise, 2013 yılında 16,7 yıla yükselmiştir. Bu süreler kadınlar için 18,5, erkekler için 14,9 olarak tahmin edilmektedir. Doğumda beklenen yaşam süresi 2013 yılında kadınlarda 79,4 yıl, erkeklerde ise 74,7 yıl olarak belirlenmiştir. Yaşam süresinin daha da uzayacağı öngörülmekte olup; geçmişte de olduğu gibi kadınların yaşam süresinin erkeklere göre daha uzun olacağı tahmin edilmektedir (TÜİK, 2014a, parag.10). Son yüzyılda yaşam süresinin uzaması, toplumsal gelişmenin en önemli sonuçlarından birini oluşturmaktadır (Tufan, 2012: 3).

Günümüz toplumlarında yaşlılığın toplumsal sorun haline gelmesi gerçekte, sanayileşme ve kentleşme sürecinde meydana gelen gelişmelere dayanmaktadır. Bu süreçlerde ortaya çıkan oluşumlarla birlikte, yaşlı bireylerin toplam nüfus içindeki sayısı ve oranının artması, yaşlıların toplum içindeki statü ve rollerinin değişmesine olduğu gibi yaşlılığın, modern toplumun önemli bir sorunsal alanı olarak ortaya çıkmasına da neden olmaktadır.

Bu çalışma, yaşlılık kategorisini geniş bir perspektiften değerlendirerek, gelenekselden moderne uzanan bir süreçte hem kavramsal hem de toplumsal olarak yaşlılığa atfedilen anlamlar ve bu anlamlarda meydana gelen değişimleri ortaya koymaya çalışacaktır. Bununla elde edilmeye çalışılan amaç; yaşlı kategorisini oluşturan bireyler açısından, olgusal değişimler dikkate alınarak, bugünü daha doğru bir şekilde anlamlandırmaktır. Bunun için yaşlılığın toplumsal konumu, yaşlılık statüsünde meydana gelen değişimler ve nedenleri, mevcut durumun özellikleri ve yaşlıların beklentileri (yaşlılık statüsü, roller ve toplumsal çevreye uyum açısından) tespit edilmeye çalışılacaktır. Ardından günümüz yaşlılık kategorisindeki bireylerin, enformel ya da formel kurumsal hizmetlere erişimi, bunlardan beklentileri ve yararlanma biçimleri, kendilerine atfedilen yükümlülüklerle ilgili tutumları ve bunlardan kaynaklanan sorunları tespit etmeye ve son olarak toplumumuzda rahat bir yaşlanma süreci geçirme koşullarının yaratılmasına yönelik politikalar için uygun bir hareket zemini oluşturmanın yolları üzerine bazı öneriler geliştirilmeye çalışılacaktır.

## 5. GÜNÜMÜZDE YAŞLILIK STATÜSÜ VE ROLÜ: BİR ALAN ÇALIŞMASININ BULGULARI

### 5.1. Yöntem

Tanımlayıcı ve kesitsel türdeki bu araştırmaya, Isparta ili merkezi ve mücavir alan içinde bulunan köylerde yaşayan 65 yaş ve üzeri nüfusu dahil edilmiştir. Evrenin tespit edilmesinde TÜİK'in 2013 yılı Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sistemi Sonuçları veri tabanından yararlanılmıştır. Bu verilere göre Isparta'nın 65 yaş üstü nüfusu toplam 45.554'dür (TÜİK, 2013b). Ana kütleli homojen olduğu varsayılmakla birlikte, il merkezi ve köylerde yaşayan yaşlıların, örnekleme evrendeki ağırlıkları oranında temsil edilmelerini sağlamak amacıyla tabakalı örnekleme tekniği kullanılmıştır. Öncelikle yaşlıların yerleşim yerlerine göre Isparta il merkezi ve mücavir alan içinde yer alan 19 köy olacak şekilde tabakalandırılmıştır. Daha sonra örneklem basit tesadüfi örnekleme tekniğiyle, %99 güven düzeyi esas alınarak hesaplanmıştır. Araştırmaya, işitsel ve sözel yeteneklere sahip ve soruları cevaplayabilecek durumda olan, gönüllü 312'si erkek ve 428'i kadın olmak üzere 740 birey dahil edilmiştir. Katılımcılara hastane park, cami, kahvehane gibi mekânlarda ulaşılmıştır. Veriler yüz-yüze görüşmeler yoluyla toplanmıştır. Verilerin toplanmasında, araştırmacılar tarafından ilgili literatür taranarak oluşturulan ve yaşlı bireylerin sosyo-demografik özellikleri ile yaşlılık statüsü, rolü, toplumsal sorun ve beklentilerini belirlemeye yönelik sorulardan oluşan soru formu kullanılmıştır. Araştırma örneklemine dahil olan bireylerin sorulara verecekleri cevaplar onların kendi kişisel değerlendirmelerine dayandırılmıştır. Soru formundan elde edilen veriler, sosyal bilimler veri işleme programında değerlendirilmiştir. Veri analizinde frekans, yüzde ve chi kare test kullanılmıştır.

### 5.2. Bulgular

#### *Demografik Özellikler*

- Katılımcıların hane nüfusu 1703 ve ortalama hane büyüklüğü 2,44'dür.%50,7'si Isparta ilinin köylerinde doğmuştur.
- 65-74 yaş grubunda yoğunluk göstermektedir.



- %58,6'sı evli ve %37,4'ü duldur<sup>14</sup>. Bireylerin yaş grubu ilerledikçe dul kalanların oranı artmaktadır.
- %37,2'si ilkokul mezunudur ve %19,3 okur-yazar değildir.
- %70,4'ü il merkezinde ikamet etmektedir.
- %10,1'i huzurevinde yaşamaktadır.
- %21,2'si, yalnız yaşamaktadır. Yalnız yaşayanların %74'ü kadınlardan ve %26,1'i erkeklerden oluşmaktadır.
- Erkek yaşlılar, işçi (%32,7), esnaf/zanaatkâr (%29,0) ve çiftçi mesleklerinde (%15,1), kadın yaşlılar ise ev kadınlığı seçeneğinde yoğunluk göstermektedir (%47,5).
- %51,8'i emeklidir.
- %14,5'i çalışma hayatına devam etmektedir ve emekli olanların da yaklaşık %16,4'lük bir kısmı halen çalışmaktadır.
- Şu anda çalışmayı tercih ettiği işlerde, mesleki özellikleri ve önceden çalıştıkları iş kolu önemli bir yer tutmaktadır (%72).
- Şu anda yapılan meslek, esnaf zanaatkârlık (%60,7) ve işçiliktir (%13,1 ).
- %40,1'nin evine giren toplam aylık geliri 1001-1500 TL'dir.

#### *Yaşlıların Toplumsal Konumları, İlişkileri ve Yaşam Tarzları*

- %78,9'u mülkiyeti kendilerine ait olan konutta ve %10,2'si huzurevinde yaşamaktadır.
- %24'ü 4 yıl ve daha fazla süredir huzur evinde ikamet etmektedir.
- %54'ü huzur evine kendi isteğiyle gelirken %46'sı çocukları, komşuları, torunları ve Sosyal Hizmetler İl Müdürlüğü'nün çalışmaları sonucunda yerleşmiştir.
- %89,8'i huzur evinde yaşamayı düşünmemektedir. Huzurevi'nde yaşamayı, aile ile birlikte olmaktan mutlu oldukları (%39,9), başkalarıyla yaşamak istemedikleri (%21,6) ve çocuklarının izin vermediği (%16,7) gibi gerekçelerle istememektedir.

#### *Aile ve Diğer Toplumsal İlişkileri*

- %77'si eşleriyle ilişkilerinden memnundur.
- Eşlerinden şikâyetçi olduğu konular arasında, "sinirli olması" (%20,2), "çok konuşması" (%7,6 ) ve "tahammül gücünün az olması" (%6,8) bulunmaktadır.
- Eşleriyle yaşadıkları sorunlar karşısında buldukları çözüm yolları arasında anlayışlı olmak (%22,4), sakin olmak (%16,3 ) ve sabırlı olmak (%13,7) bulunmaktadır.
- Çocuklarından en az biriyle aynı binada (%23,6), aynı ya da birkaç sokak ötesinde (%17,5), aynı mahallede (%18,1), aynı kentte, ilçede veya köyde (%40,8) yaşamaktadır.
- Çocuklarıyla görüşme sıklığı; günde 1-2 kez (%45,1) ve haftada 1-2 kez (%22,6) düzeyindedir.
- Çocuklarıyla ilişkilerinden memnuniyet oranları %76,4'dür.
- Çocuklarından şikâyetçi olduğu konuları başında, "ilgisizlik" (19,6) ve "başlarına buyruk" (%11,6) tanımlanmasının bulunmaktadır.
- Çocuklarıyla ilişkilerindeki sorunları çözebilmek için "hayatlarına karışmamak" (%22,5), "anlayışlı olmak" (%14,3), "iyi niyetli davranmak" (%11,3), "sevgi saygı göstermek" (%9,5) ve "para vermek" (%8,5) bulunmaktadır.
- Kendilerine eskisi gibi saygı duyulmadığı (%21,2) ve sözüne itibar edilmediği (%17,2) düşünmektedir. Anne-baba ve çocuklar arasındaki ilişkinin değişim nedenleri olarak, teknolojik gelişmelere (%29,2), zamanın değişmesine (%20), kuşaklar arası farka (%16,6) ve aile yapısında yaşanan değişimlere (%12,4)

<sup>14</sup> Dul kavramlaştırması eşi vefat etmiş anlamında kullanılmıştır.

vurgu yapmaktadır

- Kardeşleriyle yaşadıkları sorunlar arasında "görüşmemek" (%19,5), "eskiye dayalı küslük" (%8,8), "gereksiz konuşma" (%5,8) bulunmaktadır.
- Diğer akrabalarıyla olan ilişkilerindeki memnuniyet düzeyi %59, komşularıyla ilişkilerindeki memnuniyet düzeyi %60'dır.
- Akrabalarından şikâyetçi oldukları konular arasında, "görüşmemek" (%18,1) ve "mirasın paylaşımı sırasında yaşadıkları sorunlar" (%15,5) bulunmaktadır. Komşularıyla yaşadıkları sorunların başında "gürültü yapmaları" (%12,3), "dedikodu yapmaları" (%11,8) ve "kavgacı olmaları" (%8,6) gelmektedir.

#### *Yaşlıların Kendileriyle İlgili Toplumsal Çevre İzlenimleri*

- %81,6'sı çocuklarının sözünü dinlemediğini,
- %72'si ailesinin aldığı kararlarda söz sahibi olduğunu,
- %77,5'i ailesinin onu önemseydiğini ve %11,1'i ailenin onu yük olarak gördüğünü düşünmektedir.

#### *Yaşam Tarzı*

- Boş zaman etkinliklerden bazıları "örgü örmek" (%21,3), "Kur'an okumak" (%16,5), "bahçe işleri yapmak" (%16,2) ve "kahveye gitmek" (%12,6) tir.
- %83,3'nün herhangi bir gönüllü kuruluşa, derneğe üyeliği bulunmamaktadır.

#### *Toplumsal Yükümlülükler*

- Yaşlının görevlerini, "aile içi uyum ve huzuru sağlamak" (%89,6), "ailede otorite, disiplini sağlamak" (%84,6), "aile güvenliğini sağlamak" (%80,9), "evin geçinimini sağlamak, katkı yapmak" (%75,1) ve "torunlara bakmak, onları eğitmek" (%67,6) olarak değerlendirmişlerdir.
- Ailenin yaşlıya atfettiği görevler; 65-69 yaş grubunda "ev işlerine yardımcı olmaları" (%31,7) cevabında yoğunluk gösterirken yaş grubunun ilerlemesiyle bu oran, "fiziksel ihtiyaçlarını karşılamaları" (%32,6) üzerindedir.
- %84,1'i ailesiyle beraber etkinliklere katılmaktadır. Aile fertleriyle yapılan etkinliklerin başında "akraba ziyareti yapma" bulunmaktadır (%73,2). Kendilerinin götürülmediği yerler arasında eğlence yerleri (%17,3), dışarıda yemeğe gitmek (%14,3) ve arkadaşları (%13,3) bulunmaktadır.
- Ailelerin, yaşlıları bu tarz yerlere götürmeme nedenleri arasında "gitmek istememek" (%39), "yaşlı olmak" (%32,4), "ekonomik nedenler" (%6) ve "yürüyememek" (%4,6) bulunmaktadır.
- Yaşlıların %45,9'u kendisini başarısız bulmaktadır.
- Yaşlıların başarısızlıkları için gösterdikleri nedenler; "şanssızlık" (%38,1), "bireysel yetersizlikleri" (%20,3) ve "yanlış karar verme" (%15,5)'dir. Kendisini başarılı olarak tanımlayanların başarısının nedenleri arasında "çalışkan olmak" (%40,6), "sabır göstermek" (%16,2), "doğru kararlar vermek" (%10,9) ve "Allah'ın lütfü" (%8,8) bulunmaktadır.
- Şayet yaşamlarında değişiklik yapmak mümkün olsa, bu değişiklikler arasında "iyi bir meslek sahibi olmak" (%53,6), "sosyal güvencesini sağlamak" (%21,5) ve "ailesi ya da kendisi için daha iyi maddi koşullar" (%8,5) yaratmaya çalışmak bulunmaktadır.
- Gençlerin olumlu özellikleri arasında "Yaşlılara sevgi göstermeleri" (%56,7), "yaşlılara yardım etmeleri" (%10,4), "gençlerin çalışkan olmaları" (%8,9) bulunmaktadır.
- Gençlerin olumlu özellikleri arasında "saygısız ve itaatsiz olmaları" (%29,7), "şımarık olmaları" (%10,7), "yaşlıları hor görmeleri" (%10,3), "ilgisiz olmaları" (%6) ve "açgözlü olmaları" (%9,3) bulunmaktadır.

## 6. TARTIŞMA

### 6.1. Yaşlıların Demografik Özellikleri

Türkiye’de aile yapısı üzerine yapılan çalışmalarda, hane büyüklüğü ortalama 3,6’dır (TÜİK, 2015b: 14). Isparta’da 2013 yılı nüfus sayımına göre hane büyüklüğü yaklaşık 3 kişiden oluşmaktadır. Yaşlılar şehir nüfusu içinde değerlendirildiğinde, ortalama hane nüfusunun, genel şehir nüfusuna paralel olduğu kabul edilebilir (TÜİK, 2013b: 93). Katılımcıların %41,5’i, 2 kişilik hanelerde ve %21,2’si tek kişilik hanelerde yaşamaktadır. Yalnız yaşayanların büyük çoğunluğu ise kadınlardan oluşmaktadır.

Dul kalma; yaşlıların yaşamında çeşitli sosyal sorunlara neden olmaktadır. Eşin ölümü ya da boşanma haliyle ortaya çıkan yalnızlık, yaşlıların çeşitli mağduriyetleri ve mutsuzluğu yaşamalarının en başta gelen nedenleri arasındadır. Çünkü dul kalan yaşlılar, en önemli maddi ve manevi desteklerini yitirmektedir. Bu nedenle yaşlılar, yalnızlık, yoksulluk, başkasına bağımlı olma gibi birçok sorun yaşamakta (Arun, 2008; Buz, 2015) ve yalnız hissetme, üzgün olma, eğlenme kapasitesinin azalması vb. sorunlar yaşayabilmektedir (Baoshan ve Juan, 2011: 851; Taycan vd., 2014: 79). İçli’nin (2005: 9) geleneksel özelliklerini koruyan bir kent olarak nitelendirdiği Denizli’de gerçekleştirdiği araştırmada, dul yaşlıların ölümü daha sık düşündüklerini tespit edilmiştir. Çalışmamızda yaşlıların önemli bir kısmı duldur ve kendilerini yalnız, mutsuz hissettiklerini belirtmişlerdir.

Yaşlıların eğitim düzeyi, onların statülerini, sorunlarını, beklentilerini belirlemede önemli değişkenlerden biridir. Literatürde, 65 yaş üstü yaşlıların büyük çoğunluğunun okuryazar olmadığı ve/veya ilkökul terk olduğu görülmektedir (İçli, 2005: 5; Polat ve Kahraman, 2013: 217; Arpacı vd., 2015:11). Çalışmamızda, literatüre benzer şekilde, yaşlıların eğitim seviyesinin düşük olduğu ve ilkökul seviyesinde eğitimi olan yaşlıların çoğunlukta olduğu görülmektedir. Okur-yazar olmayan veya eğitim seviyesi düşük yaşlılar psikolojik, sosyal ve ekonomik yönden çeşitli sorunların yaşamaktadır (Arpacı vd., 2015: 10; Polat ve Kahraman, 2013: 215; Kaya vd., 2010: 114).

Yaşlılık sürecinde mesleğin gelir getirici fonksiyonunun süreklilik arz etmesi, atfedilen toplumsal saygınlığın da sürekliliğini sağlamaktadır. Çalışma hayatı ve emeklilik sistemi, yaşlıların yaşamında önemli bir yere sahip olmasına rağmen, yaşlılar iş gücü piyasasında yer bulmakta zorluk yaşamaktadırlar (TÜİK, 2016). Çalışmamızda, katılımcıların çok az bir kısmı, iş gücü piyasasında kendine yer bulabilmiştir. Diğer yandan katılımcıların %48,2’si emekli değildir. Yaşlı birey çeşitli nedenlerden dolayı emekli olmasa bile sosyal güvenlik yasaları doğrultusunda eşinin sağlık hakkı, eşi ölmüşse maaş hakkı vb. koşullardan yararlanmaktadır. Türkiye’de 65 yaş üzeri yaşlı bireylere yönelik en önemli sosyal güvence, emeklilik maaşıdır. 2022 sayılı kanun, yaptığı iş ya da mesleğinden dolayı emeklilik imkânı bulamayan yaşlılara ise kendisinin ya da birlikte oturduğu 16 yaşından büyük kişilerin gelir toplamları, kişi başına asgari ücretin üçte birinden az olduğu durumda, bu miktar kadar maaş geliri bağlanmasına imkân vermektedir.<sup>15</sup>

Bireyin toplumda belirli bir konuma sahip olması maddi imkânlarla yakından ilişkilidir. Geleneksel aile yapısına sahip ailelerde, genellikle gayrimenkuller evin erkeği tarafından temsil edilmektedir (Bayer, 2013: 124). Ancak erkek eş öldüğü zaman gayrimenkulün temsili kadına geçmekte ve kullanım biçimine yönelik karar verme hakkı O’na ait olmaktadır. Çalışmamızda, bireylerin yaşı ilerledikçe sahip olduğu gayrimenkul düzeyinde azalma göze çarpmaktadır. Bu konuda katılımcılar, sahip oldukları gayrimenkulleri çocukların kendisine bakması için bir rezerv olarak tuttuklarını ve ölmeden önce sahip olunan varlığın çocuklara paylaşılması eğilimi içinde olduklarını belirtmişlerdir. Bu durum, ileri yaşlarda daha az gayrimenkul sahipliğini de açıklamaktadır. Diğer yandan yaşlıların gelir düzeyini etkileyen faktörlerden biri de birlikte yaşadıkları bireylerin gelir düzeyidir.

<sup>15</sup> “65 yaşını doldurmuş muhtaç, güçsüz ve kimsesiz Türk vatandaşlarına aylık bağlanması hakkında kanun”, Kanun No: 2022, Kabul Tarihi: 1.7.1976, Resmi Gazete Yayın Tarihi: 10.7.1976, Resmi Gazete Sayı: 15642, Madde 1- (Değişik:12/7/2013-6495/73md.)

“Sosyal güvenlik kuruluşlarının herhangi birisinden her ne nam altında olursa olsun bir gelir veya aylık hakkından yararlananlar ile uzun vadeli sigorta kolları açısından zorunlu olarak sigortalı olunması gereken bir işte çalışanlar veya nafaka bağlanmış veya nafaka bağlanması mümkün olanlar hariç olmak kaydıyla, Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakıfları tarafından muhtaç olduğuna karar verilen 65 yaşını doldurmuş Türk vatandaşlarına, muhtaçlık hâli devam ettiği müddetçe (1.620) gösterge rakamının memur aylık kat sayısı ile çarpımından bulunacak tutarda aylık bağlanır.

Birinci fıkra kapsamına girenlerden, her ne nam altında olursa olsun her türlü gelirler toplamı esas alınmak suretiyle, hane içinde kişi başına düşen ortalama aylık gelir tutarı 16 yaşından büyükler için belirlenmiş olan asgari ücretin aylık net tutarının 1/3’ünden fazla olanlar ile aynı tutardan fazla gelir sağlaması mümkün olan kimseler muhtaç kabul edilemez ve kendilerine aylık bağlanamaz. (Ek cümle: 20/2/2014-6525/11 md.) Ayrıca, 24/5/1983 tarihli ve 2828 sayılı Sosyal Hizmetler Kanunu hükümlerine göre harçlık ödenenler de muhtaç olarak kabul edilemez ve kendilerine bu Kanun hükümlerine göre aylık bağlanamaz.”

Çalışmamızda, çocuklarıyla birlikte yaşayan yaşlılar, evine giren aylık gelirini, ailenin toplam gelirinden ziyade, emeklilik, aktif çalışma hayatı ve sahip olduğu diğer kaynaklardan elde ettiği gelirlerden oluştuğunu belirtmektedir. Katılımcıların %12'1'i çocuklarının geliri hakkında fikri olmadığını ifade etmişlerdir. Köyde ikamet eden yaşlılar kentte ikamet eden yaşlılara göre daha yüksek oranda gelir düzeyini yetersiz olarak nitelendirmişlerdir ( $p<0,05$ ). Katılımcıların bir kısmı, ülkemizde yaşanan ekonomik istikrarsızlıklar nedeniyle kazançlarının yetmediğini, bundan kaynaklanan sorunlar yaşadıklarını ifade etmektedir (%33,8). Bundan dolayı yaşlılar devletten beklentilerini öncelikle, "maaşlarının artması" (%33,8'si) olarak dile getirmişlerdir. Diğer yandan kentte ikamet eden katılımcılar huzur ve düzenin sağlanmasını, köyde ikamet eden yaşlılar ilgi ve yardımın sağlanmasını arzu etmektedir ( $p<0,05$ ). Katılımcıların %50,6'sı yaşı ilerledikçe "gelirin yetersiz" olduğunu ifade ederken borç alma, kredi kullanma ve gayrimenkul, araba vb. yüksek ücretli olan ürünler almaktan kaçındıklarını belirtmişlerdir. Bu konuda ulaştığımız tespitler başka çalışma sonuçlarıyla da paralellik göstermektedir. Literatürde yaşlıların gelir düzeyinin düşük olduğu (Aközer vd., 2011: 113; Karadeniz ve Öztepe, 2013: 83) ve kırsal alanda yaşayan yaşlıların devletten para yardımı beklediği, kentsel alanlarda yaşayan yaşlıların ise aynı yardımlar, evde bakım ve ücretsiz sağlık hizmetlerini beklediği saptanmıştır (Aközer vd., 2011: 117). Ayrıca, başka bir çalışmada, yaşlıların devletten beklentileri arasında "bedelsiz sağlık hizmeti", "evde bakıcı sağlanması", "erzak yardımı", "giyecek yardımı", "yakacak yardımı", "yemek yardımı" ve "para yardımı" bulunmaktadır (ASPB, 2011: 163).

## 6.2. Yaşlıların Toplumsal Konumları, İlişkileri ve Yaşam Tarzları

Çalışmamızda yaşlıların büyük bir kısmı kendi evinde yaşamaktadır. Yaşlılarla yaptığımız yüz yüze görüşmelerde, yaşlıların kurumsal bir bakım ve gözetim altında yaşamaya karşı olumsuz tutum sergiledikleri gözlenmiştir. Ayrıca katılımcıların %20,5'nin huzur evinde kalmayı; çocukları tarafından sevilmedikleri, istenmedikleri anlamında algıladığı ve huzur evi gibi kurumsal bir yaşam alanını "kimsesiz"likle eş anlamlı gördüğü saptanmıştır. Türk toplumunda bireylerin, yaşlandığında, çocuklarının kendisine bakması gerektiği düşüncesi hem sosyalleştirme sürecinde telkin edilen bir kültürel koddur hem de yaşlı bireylerin en önemli beklentilerinden biridir. Literatürde de yaşlıların huzurevine ilişkin görüşlerinde benzer sonuçlar bulunmaktadır. Huzurevinde yaşlılara kaliteli yaşam sunulmasına rağmen çoğunluğun orada yaşamayı düşünmedikleri belirlenmiştir (Aközer vd., 2011: 113; İçli, 2005: 10). Yaşlıların, çocuklarını sosyal güvence olarak gördükleri için kurumsal desteği düşünmediği (Baran G., 2005: 275-276), yaşlıların kendisine bakamayacak kadar yaşlandığında huzurevinde yaşamak istediğini, kendi başına/eşiyle birlikte (ASPB, 2011:127-128), çocuğu/çocuklarıyla birlikte yaşamak istediğini bildirilmiştir (Karaca, 2010: 57).

## 6.3. Aile ve Diğer Toplumsal İlişkiler

Evli olma hali, yaşlı çiftlerin birçok açıdan dayanışmasının sağlanmasının yanında, sosyal çevrelerindeki diğer bireylerin saygınlık atfetmesinin de bir dayanağıdır. Yaşlı bireyler, evlilik birliği içinde en büyük desteği eşlerinden almaktadırlar (Aközer vd., 2011: 117). Yaşlıların eşleriyle ilişkilerinden memnuniyetleri bu desteğin önemli göstergesidir. Çalışmamızda katılımcıların %77'si eşleriyle ilişkilerinden memnundur. Yaşlıların birçoğu eşleri ile ilgili şikâyetçi oldukları hususlar olsa bile (sınırlı olması, çok konuşması, tahammül gücünün az olması gibi), genelde ilişkilerinden memnun olduklarını ve evliliğini sürdürdüklerini ifade etmektedir. Yaşlıların eşleriyle yaşadıkları sorunlar karşısında buldukları çözüm yolları arasında anlayışlı, sakin ve sabırlı olmak bulunmaktadır. Bu konuda benzer sonuçlara ulaşan çalışmalar bulunmaktadır. Baran'ın çalışmasında (2005: 273), yaşlıların, eşleriyle olan ilişkilerinin bozulma nedenleri arasında sevgi ve saygının azalması, karşılıklı konuşmamak ve ekonomik yetersizlik olduğu tespit edilmiştir. Aközer ve ark (2011: 118), eşlerin ilişkisinin bozulmasının nedenleri arasında ekonomik yetersizlik, aile içi iletişimin bozulması ve çocuklara ilişkin konular bulunmaktadır. ASPB'nin (2011: 165-166) tespitlerine göre, yaşlıların eşleriyle yaşadıkları sorunlar arasında maddi sorunlar, çocuklarına ilişkin konular, harcamalar, sigara, alkol gibi alışkanlıklar bulunmaktadır.

Yaşlılar sosyal ilişkilerini genellikle aileleriyle sınırlanmaktadır (ASPB, 2011: 160). Bu nedenle aile içi ilişkiler yaşlılar için büyük önem taşımaktadır. Yaşlıların çocuklarla etkileşimi bir yandan geleneksel geniş akrabalık ilişkisinin etkilerinin halen devam etmekte olduğunu diğer yandan da sosyal, ekonomik koşulların gerektirdiği bir karşılıklı alış veriş fonksiyonunu yerine getirmekte olduğunu göstermektedir (Zimmer vd., 2008: 597). Bu nedenle genellikle yaşlılar çocuklarına yakın yerleşim birimlerinde veya aynı hane içerisinde yaşamak istemesi geleneksel aile bağlarının korunduğuna ilişkin bir gösterge olarak değerlendirilmektedir (Aközer vd., 2011: 107). Çalışmamızda, yaşlıların önemli bir kısmının çocuklarının en az biriyle yakın mekânlarda ikamet ettiği saptanmıştır. Yaşlıların çocuklarından en az birisiyle aynı veya yakın yerleşim yerlerinde ikamet etmesi her iki nesil için de bazı kolaylıklar sağlamaktadır. Farklı çalışmalarda yaşlıların çocuklarıyla aynı evde veya yakın

ikamet yerlerinde yaşamayı düşündükleri tespit edilmiştir (Baran G., 2005: 273; Bulduk, 2014: 57; İÜEFSAM<sup>16</sup>, 2015).

Yaşlı bireylerin çocuklarıyla görüşmesi, birlikte zaman geçirmesi yaşam memnuniyeti ve sosyal ilişkilerin sürdürülmesi açısından önemlidir (Roberto vd., 2008: 68). Yaşlıların çocuklarıyla olan görüşmelerinin az olması yaşlıyı yalnızlığa, mutsuzluğa itmektedir (Softa vd., 2016: 19). Şahin ve Emiroğlu'nun çalışmasında (2014: 61), yaşlıların %25'inin çocuklarıyla sık görüştüğü, %33,1'inin seyrek görüştüğü ve %14,7'sinin ise hiç görüşmediği saptanmıştır. Çalışmamızda yaşlıların büyük çoğunluğu çocuklarından en az biriyle görüşmektedir. Ayrıca katılımcıların büyük çoğunluğu çocuklarıyla ilişkilerinden memnundur. Ancak bazı durumlarda katılımcılar çocuklarıyla da sorunlar yaşamaktadır. Yaşlıların çocuklarından şikâyetçi olduğu konuları başında, "ilgisizlik" ve "başlarına buyruk" tanımlanmasının bulunması yaşlıların, yaşlanmayla birlikte otorite gücünde gerileme olduğu sonucunu ortaya çıkarmaktadır. Çalışma sonucumuz daha önce yapılan çalışmalarla benzerlik göstermektedir. Literatürde, yaşlıların çoğunluğu çocuklarıyla iyi geçindiğini ama bazı görüş ayrılıkları ve çocuklarının kendilerine karşı eleştirel tutum içinde olduğunu belirtmişlerdir. Yaşlıların çocuklarıyla yaşadıkları sorunların başında çocukların ilgisizliği, arkadaş seçimi, evlilik hayatı, aile hayatı ve aile ilişkileri, alkol ve sigara kullanımı bulunmaktadır (ASPB, 2011: 115; Aközer vd., 2011: 118; İçli, 2005: 8, TUİK, 2017b). Çalışmamızda, yaşlılar, çocuklarıyla ilişkilerindeki sorunları çözebilmek ya da yeni sorunların çıkmasını önlemek için "hayatlarına karışmamak", "anlayışlı olmak", "iyi niyetli davranmak" gerektiğini düşünmektedir.

Yaşlıların gençlik dönemi ile şimdiki zaman bağlamında; anne, baba ve çocuk ilişkisini değerlendirmeleri, toplumun sosyokültürel yapısının; örf, adet ve geleneklerin yaşa ve yaşlıya atfettiği önemi ortaya koymanın yanında, yaşlı bireylerin aile çevresinden beklentilerini de ortaya koymaktadır. Çalışmamızda, konuyla ilgili olarak yaşlıların verdiği yanıtlar, kendilerine eskisi gibi saygı duyulmadığı ve sözüne itibar edilmediği üzerine yoğunluk göstermektedir. Yaşlılar, anne-baba ve çocuklar arasındaki ilişkinin değişim nedenleri olarak, teknolojik gelişmelere, zamanın değişmesine, kuşaklar arası farka ve aile yapısında yaşanan değişimlere vurgu yapmaktadır.

Sosyalizasyon süreci içinde her birey rolleri ve statüleri aracılığıyla çeşitli sosyal ilişkiler geliştirmektedir. Yaşlıların komşularıyla, arkadaşlarıyla ve akrabalarıyla kurdukları sosyal ilişkiler önemli bir yer teşkil etmektedir. Bu nedenle yaşlı bireyin komşu, arkadaşları ve akrabalarıyla görüşme sıklığı sosyal ilişkilerinin sürdürülebilmesinde önemli bir olgudur (Ünsal ve Gökçe, 2010: 323). Özellikle kırsal alanlarda, ailenin yokluğu ya da fiziksel olarak uzaklığı durumunda kardeşler, diğer akrabalar, arkadaşlar ve komşularla olan ilişkiler öne çıkmakta ve yaşlıların sosyal etkinlik biçimleri içerisinde akraba ve komşu ziyaretleri önemli yer tutmaktadır (Aközer vd., 2011: 115; Bulduk, 2014: 56). Çalışmamızda, yaşlıların kardeşleriyle yaşadıkları sorunlar arasında "görüşmemek", "eskiye dayalı küslük", "gereksiz konuşma" bulunmaktadır. Bu konuda yapılan başka bir çalışmada da benzer eğilimler tespit edilmiştir. Yaş ilerledikçe kardeşlerle görüşme düzeyi azalmakla birlikte, kırsal alanlarda yaşayanların, kardeşleriyle sık görüştüğü tespit edilmiştir (ASPB, 2011: 168). Çalışmamızda, katılımcıların yaklaşık yarısı diğer akrabalarıyla ve komşularıyla ilişkilerinden memnundur. Ancak yine de şikâyetçi oldukları bazı konular bulunmaktadır. Bu konuların başında "görüşmemek", "mirasın paylaşımı sırasında yaşadıkları sorunlar", "gürültü yapmaları", "dedikodu yapmaları" önemli yer tutmaktadır. Baran (2005: 275), özellikle kadın yaşlıların çoğunluğunun ev hanımı olmalarından dolayı komşuları, yakın mesafedeki arkadaşları ve akrabalarıyla yakın ilişkiler içerisinde bulduklarını, İçli (2005: 12) ise yaşlıların komşularıyla yakın ilişkiler içinde olması, onların yaşamını anlamlı hale getirdiğini, diğer yandan akrabalarıyla mirasın paylaşımı, babadan kalma işlerin ve malların düzenlenmesi gibi çeşitli sorunlar yaşandığını saptamıştır.

#### 6.4. Yaşlıların Kendileriyle İlgili Toplumsal Çevre İzlenimleri

Modernleşme sürecinde aile yapısındaki değişimlerden en çok etkilenen nüfus kategorisi kuşkusuz yaşlılardır. Geniş aile yapısı içinde yaşlının konumu ve statüsünün önemi yüksekken çekirdek aile yapısında durum biraz daha farklıdır. Çalışmamızda ise çocuklarıyla farklı mekânlarda ikamet eden yaşlılar çocuklarının kendisine gösterdikleri ilginin yaşın ilerlemesine paralel olarak azaldığını ifade etmiştir. Modernleşmeyle birlikte ortaya çıkan mesleki çeşitlilik, farklı mekânlarda ikamet etme ve çalışma zorunluluğu, ekonomik koşulların yetersizliği, çekirdek aileye geçişle birlikte kuşaklar arası yaşam deneyiminin gündelik rutinden ayrılması, kültürel kodlara yönelik denetleyici "kolektif bilinç"in önemini kaybetmesi bu durumun önemli nedenleri arasındadır. Yaşlanmış birey ile torunlar arasındaki birlikte yaşam deneyiminin azalması, yaşlanma sürecini yaşayan bireylerin toplumsal ilişkilerinin hacmini daraltmakla kalmamış, yaşlıların geleneksel ailede sahip olduğu otorite ve

<sup>16</sup> İstanbul Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Sosyoloji Araştırma Merkezi

saygınlığını da olumsuz yönde etkilemiş, en azından yeni kuşaklar nezdinde göreceli farklılıklar yaratmıştır (Örnek B., 2009: 211).

Yaşlıların gücü elinde bulundurup bulundurmadığının ölçütlerinden biri, sözünün dinlenmesi ve aile kararlarına katılım durumudur. Yaşlıların büyük çoğunluğu çocuklarının sözünü dinlemediğini ifade etmekle birlikte, ailesinin aldığı kararlarda söz sahibi olduğunu belirtmiştir (%72). Ayrıca yaşın ilerlemesi, sosyal ve ekonomik düzeyinin düşük olması gibi koşullarda, yaşlıların aile içi kararlara katılım düzeyi düşmektedir. Bu konuda yapılan bir çalışmada da, benzer sonuca ulaşılmıştır. Yaşlıların sosyal ve ekonomik düzeyin düşük olması durumunda, aile üyelerinin kararlarına (evlilik, tatil vb.) katılma oranının düştüğü tespit edilmiştir (Baran G., 2005: 278).

Yaşlıların otorite ve statüsünün etkinliğini değerlendiren diğer bir ölçüt ise ailenin yaşlıya bakış açısidir. Çalışmamızda, katılımcıların büyük çoğunluğu ailesi tarafından önemsendiğini düşünmektedir. Diğer yandan kendisini bakıma muhtaç ve fiziksel düzeyi yetersiz olarak tanımlayan katılımcılar (%11,1), ailesinin sosyal hayatını engellediğini ve ailesi tarafından yük olarak görüldüğünü ifade etmişlerdir. Ülkemizde, yaşlıların büyük çoğunluğunun bakım gereksinimi aile bireyleri tarafından karşılanmaktadır (Selçuk ve Avcı, 2016: 1; Tekin, vd., 2011: 28). Yaşlıya bakım verilmesi hem aile üyelerinin hem de yaşlı bireyin fiziksel, ruhsal sağlığını ve sosyal hayatını olumsuz etkileyebilmektedir (Selçuk ve Avcı, 2016: 1; Şirzai vd., 2015: 168; Karahan ve İslam, 2013: S4; Arpacı, 2009: 63).

### 6.5. Yaşam Tarzı

Boş zaman etkinlikleri, bireyin yaşamı için yerine getirmesi gereken faaliyetlerin yanında özgür iradesiyle yapabileceği dinlenme, eğlenme, bilgi ve becerilerini geliştirme, toplumsal yaşama katılma gibi unsurların gerçekleştirilebileceği etkinliklerdir (Argan, 2013: 37-39). Özellikle yaşlılar, günlük ihtiyaçları için ayırdıkları zaman dışında kalan boş vakitlerini etkin bir şekilde doldurması bireylerin yalnızlığını gidermesi, yaşamına anlam katması, psikolojilerinin düzelmesi ve yaşam kalitesini artırma açısından önemlidir (Karaküçük, 2014: 36; Baran Görgün, 2017). Çalışmamızda, yaşlıların boş zaman etkinlikleri arasında "örgü örmek", "Kur'an okumak", "bahçe işleri yapmak" ve "kahvehaneye gitmek" önemli yer tutmaktadır. Literatürde, yaşlıların boş zamanı değerlendirmediği faaliyetler arasında arkadaş ziyareti, ibadet etme ve bahçe işleri ile uğraşma bulunmaktadır (Arun, 2008: 319). Boş zaman etkinliklerinin birey üzerinde fiziksel aktiviteyi artırmak, sosyalleşmeye olanak sağlamak ve moral vermek olumlu etkileri olmasına (Kurar ve Baltacı, 2015: 42) karşın çalışmamızda yaşlılar arasında boş zaman etkinliklerine katılma düzeyi düşüktür. Ayrıca katılımcıların büyük bir çoğunluğunun (%83,3) herhangi bir gönüllü kuruluşu, derneğe üyeliği olmadığı ve faaliyetlerine katılmadıkları görülmüştür. Benzer sonuçlar başka çalışmalarda da görülmektedir. Örneğin Arun'un çalışmasında (2008: 324), 55 yaş üstü kişilerin %99,5'i herhangi bir sendikaya, %99,3'ü derneğe, %98,3'ü vakfa üye olmadığı tespit edilmiştir.

### 6.6. Toplumsal Yükümlülükler

Çalışmamızda, yaşlıların bakış açısından, statülerini değerlendirmek amacıyla yöneltilen "Yaşlıların görevleri nelerdir?" sorusuna katılımcıların çoğunluğu, "aile içi uyum ve huzuru sağlamak", "ailede otorite, disiplini sağlamak", "aile güvenliğini sağlamak", "evin geçinimini sağlamak, katkı yapmak" ve "torunlara bakmak, onları eğitmek" olarak yanıtlamıştır. Yaşlılar bu tarz toplumsal yükümlülükleri üstlendiklerini, bu yükümlülükleri yerine getirmeye çalıştıklarını ve aile içindeki görevleri yapmaktan memnuniyet duyduğunu belirtmiştir (%85,7). Ayrıca bazı katılımcılar, yetişkinlik döneminde yaptıkları görevleri ve sorumlulukları, yaşadıkları fizyolojik, psikolojik ve sosyal problemlerinden dolayı yerine getiremediklerini, aile içinde bazı işlere katkıları olduğu zaman kendilerini mutlu, üretken ve bağımsız hissettiklerini ifade etmişlerdir. Ailenin yaşlıya atfettiği görevler arasında; 65-69 yaş grubu, "ev işlerine yardımcı olmaları" şeklinde yanıt verirken yaş grubunun ilerlemesiyle yanıtlar "fiziksel ihtiyaçlarını karşılamaları" üzerine yoğunluk göstermektedir. Yaşlı birey ile birlikte yaşayan aile üyeleri arasında yaşanan sosyal sorunlar nedeniyle, yaşlılar "çocuklar, sosyal hayatlarına müdahale etmemi istemiyorlar" cevabına da işaret etmiştir. Bazı aileler yaşlıların kendilerine yardımcı olmasını, yemek yapmasını, alışveriş yapmasını, torunlarının bakımını üstlenmesini, ekonomik destek yapmasını vb. istemesine karşın bu konuda yapılan bir çalışmada; yaşlıların aile içi ve dışı işlerde hiçbir faydası olmadığı ve yaptığı bazı işlerin, çocukları tarafından önemsenmediği tespit edilmiştir (Baran G., 2005: 276).

Yaşlıların aktif olması ve eve bağlı olmaması sosyalleşmeleri açısından büyük öneme sahiptir. Özellikle geniş sosyal ilişkilerin önemi yaşlılık döneminde daha belirgin hale gelmektedir. Bu nedenle yaşlılık döneminde aktif olan yaşlıların yaşam doyumunun yüksek olduğu görülmektedir (İçli 2005: 12). Yaşlıların sosyalleşmesinde aile

üyeleri ile yaptıkları etkinlikler önemlidir. Çalışmamızda, katılımcıların %73,2'si aile üyeleriyle sıklıkla akraba ziyareti yaptıklarını ifade etmişlerdir. Diğer yandan yaşlılar "gitmek istememe", "yaşlı olma", ekonomik güçlük" ve "yürüyememe" gibi nedenlerle aile üyelerinin kendilerini eğlence yerlerine, arkadaşlarına, dışarıda yemek yemeğe vb. götürmediklerini belirtmişlerdir. Bu konuda Aközer (2011: 115) çalışmasında, yaşlıların büyük çoğunluğunun evden nadiren çıktığını ve başlıca sosyal etkinlik biçimleri akraba ve komşu ziyaretleri olduğunu bildirmektedir. Aybars (2013: 301) ise yaşlıların sinemaya gitmek, tiyatro izlemek, farklı mekânlarda yemek yemek gibi etkinliklere katılma oranının düşük olduğunu tespit etmiştir.

Başarı duygusu, literatürde birçok bilim adamı tarafından önemsenen bir kavramdır. Özellikle, McElland, Dubin gibi sosyal bilimciler, başarı duygusunun insan ve toplum için önemine işaret etmişlerdir (Özkul, 2002: 227). Çalışmamızda, katılımcıların yaklaşık yarısının kendisini başarısız bulması önemli bir durumdur. Yaşlıların başarısızlıkları için gösterdikleri nedenler arasında "şanssızlık", "bireysel yetersizlikleri" ve "yanlış karar verme" en çok öne çıkan yanıtlardır. Kendisini başarılı olarak tanımlayan yaşlıların başarısının nedenleri arasında "çalışkan olmak", "sabır göstermek", "doğru kararlar vermek" ve "Allah'ın lütfü" bulunmaktadır. İnsanlar benliğine duydukları saygıyı, bilinçsizce de olsa kaybetmemek için, yetersiz oldukları konularda, sebepleri çevrede ve tesadüflerde aramakta, yeterlilik gösterdikleri konuları ise kendi niteliklerine bağlamaktadır. Bu yüzdendir ki, psikoloji biliminde "savunma mekanizmaları" olarak bilinen rasyonelleştirme, yansıtma, özdeşleştirme gibi birtakım davranış tanımlamaları, bu düşüncenin doğruluğunu ortaya koymaktadır (Özkul, 2002: 227).

Çalışmamızda, katılımcılar, şayet yaşamlarında değişiklik yapmak mümkün olsa, bu değişiklikler arasında "iyi bir meslek sahibi olmak" (%53,6), "sosyal güvencesini sağlamak" (%21,5) ve "ailesi ya da kendisi için daha iyi maddi koşullar" (%8,5) yaratmaya çalışmak yönünde daha fazla çaba sarf edeceklerini belirtmişlerdir. Bu cevaplar, yaşlıların en çok hangi konularda sorunlar yaşadıklarının bir göstergesi olarak da yorumlanması gerektiği açıktır.

Gençlerle yaşlıların ilişkileri toplumsal, teknolojik gelişmeler ve değişimler sonucu gençlerin inisiyatifine doğru gelişmektedir. Gençler yaşlıları çağ dışı, geri kafalı ve tutucu bulurken, yaşlılarda gençleri sorumsuz, saygısız, ileriye düşünemeyen, şımarık, tembel, düşüncesiz olarak ele almakta ve gençlere karşı olumsuz bir tutum sergilemektedir (Çayır, 2012:3; Kıpçak ve Dedeli, 2016: 2687). Çalışmamızda katılımcılar, gençlerin olumlu özelliklerini, çalışkan olmaları, yaşlılara sevgi göstermeleri, yaşlılara yardım etmeleri, otobüste yer vermeleri vb. olarak sıralarken, olumsuz özelliklerini literatüre benzer şekilde şımarık olmaları, ilgisiz olmaları, açgözlü olmaları, saygısız ve itaatsiz olmaları, yaşlıları hor görmeleri, tembel ve doyumsuz olarak değerlendirmişlerdir. Burada önemli olan nokta yaşlılar gençlerin olumlu özelliklerinden ziyade olumsuz özelliklerine vurgu yapmalarıdır.

## 7. SONUÇ

Geleneksellikten modernliğe geçiş sürecinde yaşlı bireylerin konumunu, toplumsal değişim koşullarının üç düzeyi açısından değerlendirmek gerekir: Birincisi, değişimin başlangıç noktasına tekabül eden geleneksel toplumlardaki konumlarıdır. Makale metninde yer yer belirttiğimiz gibi geleneksel toplumun nispeten stabil koşulları içinde yaşlı; deneyimin, bilginin ve ekonomik kaynakların temsilcisidir. Bu nedenle de saygınlık sahibidir. Temsil ettiği özellikler aile üyelerinin kendi otoritesi altında ve kendisine bağımlı olarak kalmasına neden olmaktadır. İkincisi, gelenekselden moderne evrilen geçiş sürecindeki konumlarıdır. Daha önce yeterince sözü edilen değişimler nedeniyle yaşlı birey deneyim ve bilgi temsilini kaybetmiştir. Ekonomik kaynak sahipliği ise genç kuşaklar açısından, özellikle kentlerde alternatif çalışma alanlarına yönelik çeşitliliğin artmaya başlamasıyla birlikte, bağımlılık yaratma özelliğini kaybetmiştir. Yaşlanma derecesi arttıkça, önceki yaşam biçiminde, yeni kuşakların kendiliğinden bağımlılığını beraberinde getiren ekonomik kaynak sahipliği, ekonomik kaynakları olan yaşlıların kendine yönelik ilginin sürdürülmesi ve bakımının yapılabilmesi için "sosyal rüşvet" olarak kullanılan bir koz haline gelmiştir. Başta kırsalda olmak üzere yaşlı bireyler, ekonomik kaynaklarını genç aile üyelerine ya da onlardan birine, kendi sağlığı içinde, kendisinin yalnız bırakılmaması için gönüllü olarak bağışlar hale gelmiştir. Ayrıca varsa kurumsal bir geliri, onu da, bakımını üstlenecek ya da ilgisini esirgemeyecek olan çocuklarının ailesiyle paylaşmak durumunda kalmakta, çevreden yaşlıya doğru olan bağımlılık, yaşlıdan çevreye bağımlılık şeklinde dönüşmektedir. Üçüncüsü, modern toplum koşullarındaki konumlarıdır. Modernleşmiş toplumun nispeten oturmuş tabakalaşma sistemi, bireylere yönelik kurumsal mekanizmaların yaygınlığı, bireysel nitelikler açısından kuşaklararası mesafenin dar olması, yaşlılık

nitelemesinin sadece biyolojik ve fizyolojik yetersizlikle anlamlandırılmasını ve sınırlandırılmasını sağlamıştır. Kurumsal güven mekanizmalarının varlığı ve işlevselliğine emin olarak bilinçlenen ve toplumsallaşan birey, sahip olduğu bireysel nitelikler ve özellikle çalışma hayatı boyunca elde ettiği kamusal-toplumsal başarılarına koşut olarak, hem toplumsal saygınlığın kurumsal mekanizmalar vasıtasıyla sürdürüldüğü bir ortamda yaşama, hem de sağlık, bakım ve gözetim ihtiyaçlarını karşılama imkânı elde etmektedir. Çalışmada özelliklerini ele aldığımız örneklem ağırlıklı olarak birinci ve ikinci tür toplumsal koşullara uygun konumları paylaşan bireylerden oluşmaktadır.

Çalışmamızda, yaşlıların buldukları toplumsal ortam içindeki statüleri, rolleri, toplumsal ilişkileri, beklentileri ve sorunları analiz edilmiş ve belirlenmeye çalışılmıştır. Araştırma sonucunda görülmüştür ki günümüzün toplumsal yaşamında, yaşlılık statüsü ve rolü pek çok unsurun bileşiminden oluşmaktadır. Biyolojik özellikler, sosyal ve ekonomik yapıdaki değişimler, fiziki ve sosyal çevrenin mahiyeti, bireyin geçmişte kazandığı tecrübeler, yaşlılık statüsü ve rolünü belirlemektedir. Ayrıca yaş, cinsiyet, ikamet yeri, medeni durum, eğitim düzeyi gibi bireysel ve sosyal özellikleri de, yaşlılık statüsü ve rolünü etkileyen diğer faktörler arasında saymak mümkündür. Diğer taraftan bireyin içinde bulunduğu kültürel ortam, deneyimleriyle birlikte yaşadığı duygular ve heyecanlar kendi statüsünün özelliklerine yüklediği anlamı ve oynaması gereken rollerin seçimini etkileyen faktörler olarak ortaya çıkmaktadır. Günümüz toplumlarında yaşlının statüsünü belirleyen geleneksel faktörler değiştiği için yaşlı birey, ailenin yaşamı ve geleceğine yönelik kararlarda artık eskisi gibi birinci derecede rol oynamamaktadır. Bu da yaşlının çevresine karşı etken değil edilgen bir şekilde bağlanmasına neden olmaktadır. Ülkemizdeki gibi, genç yaşlarda cemaatçi özellikleri ağır basan bir yaşam tarzının gerekleri ve ideolojisi açısından sosyalleşmiş yaşlılar, modernleşme sürecinin yarattığı yeni koşullar içinde, çocuklarının inisiyatifi doğrultusunda hayatını şekillendirme zorunluluğu duymakta, yaşlı birey bu durumu, kendi özgürlüğüne bir tehdit olarak algılamaktadır. Bu nedenle yaşlı bireyler geçim ve gelir imkânlarına sahip, kendi mülkiyetlerindeki bir evde yaşamayı, çocuklarıyla birlikte yaşamaya tercih etmekte, özellikle genç yaşlılık dönemindeki, bağımlılık yaratan kısmi psikolojik ve fizyolojik koşullarına yönelik desteklerin, kendilerine uzaktan verilmesini tercih etmektedirler.

Yaşlıların toplumsal statü ve rollerini etkileyen özelliklerden biri ailesiyle ve diğer toplumsal çevreyle kurdukları sosyal ilişkilerdir. Yaşlılar, aile üyeleri ve akrabalarıyla olan ilişkilerinden memnuniyet duyduklarını belirtmelerine rağmen yer yer yaşadıkları sorunları fiziksel, sosyal, psikolojik, kültürel ve ekonomik bağımlılıklarından dolayı çözmeye çalışmak yerine önemsizleştirmeyi tercih etmektedir. Aynı zamanda yaşlılar, toplum üyelerinin gözünde saygınlıklarının azalmaması amacıyla bu sorunları ifade etmekten kaçınmaktadır. Yaşlılar sosyal ilişkilerinde yaşadığı sorunlarına ilişkin çözüm yollarını üretirler, sosyal çevrenin beklentileri dâhilinde, yaşlılık rolüne uygun davranışları sergilemek yönünde çaba göstermeye çalışmaktadırlar. Bunun yanı sıra yaşlılar aile içi ilişki ve karar süreçlerine dâhil olduklarında, sözleri dinlendiği ve yeterli ilgi gördüklerinde, etkinliklerinin arttığını düşünmekte ve aile içinde söz sahibi olduklarını hissetmektedirler. Yaşlı bireyler, bu beklentileri karşılanmadığında üzüntü duymakta ve kendilerini sosyal ilişkilerinden soyutlamaktadırlar. Geleneksel aile yapısında, yaşlı bireyin kadın ya da erkek olması durumuna göre farklılaşan görevlerinin, kendi otoritesini ve statüsel önemini yansıtırma özelliği bulunmaktadır. Geçiş toplumunun bireyleri olarak, geleneksel özelliklerin baskın olduğu koşullarda toplumsallaşan yaşlılar, doğal olarak modern aile yapısı içinde de bu rollerini sürdürmek istemektedirler. Bu görevlerden bazıları kadınlar açısından, torunlara bakmak, ev işlerini yönetmek ve yönlendirmek, mümkün olduğunca da aynı ya da nakdi katkı yapmak şeklindedir. Erkek yaşlılar ise özellikle çeşitli sorunlara yönelik karar alma ve öneride bulunma, yetişkin çocukların evindeki işleri yönetmek, alış veriş ve tamirat yapmak ve ekonomik katkıda bulunmaktır. Yaşlılar bu tür işleri yapmakla toplumsal etkinliklerinin devam ettiğini ve bunları yapabilmelerinden dolayı da kendisine saygınlık atfedildiğini düşünmektedir. Dolayısıyla günümüz koşullarındaki yaşlı bireyler, bu tür görevleri deneyimleyebildikleri oranda yaşam memnuniyetlerini artırabilmektedirler. Yaşlı bireyler geleneksel toplumda fiziksel bir çöküntüye girmedikleri sürece karar alma, yükümlülüklerini belirleme ve seçici bir şekilde rollerini oynama konusunda inisiyatifi ellerinde bulunduruyordu. Günümüzde ise yaşlılar, genç aile bireylerinin belirlediği sınırlar ve koşullar içerisinde, manipüle edilmiş roller ve yükümlülükler üstlenmektedirler. Yaşlı bireylere yönelik sınırlar ve koşullar, her bir yaşlının algısı ve anlamlandırması doğrultusunda yaşam memnuniyetine katkı yapmakta, bu da yaşlı bireylerin memnuniyet düzeylerini, farklı nitelik ve çeşitlilikteki nedenlere bağlamalarına yol açmaktadır.

Bireylerin yaşı ve cinsiyeti, kurumsal mekanizmalara formel ve enformel yollarla erişimini ve yararlanma biçimini etkilemektedir. Yaşlı sorunlarının en görünenlerinden biri ekonomik sorunlardır. Birçok yaşlı birey geleneksel tarımsal yapıların güvencesiz ortamında yaşamlarını sürdürerek bu günlere gelmişlerdir. Toplumsal güvenlik kurumlarının yaşlılara yönelik ekonomik desteği oldukça yetersiz bulunmaktadır. Bu konuda beklenti



iki taleple somutlaşmaktadır ki, bunlardan biri emeklilik ücretleri, ikincisi ise çalışabilecek yaştakilere yönelik olarak istihdam imkânlarının artırılmasıdır. Bireyler iş gücü piyasasına girdikleri zaman, çalışma hayatı süresince emekli olmak için çaba harcamaktadır. Çünkü bireyler için emeklilik hakkı elde etmek, yaşam standardını sürdürebileceği, ekonomik kaygılardan uzak, özgür, rahat ve mutlu bir yaşam anlamına gelmektedir. Ancak kadınların erkeklere göre çalışma hayatında aktif bulunma düzeyinin düşük olması ve erkeklerin karşısında dezavantajlı durumda olması emeklilik hakkını kazanmasının önündeki en önemli engeldir. Kadın yaşlılar, yaşamlarının çoğu yönlerinde olduğu gibi bu süreçte de cinsiyet mağdurudurlar. Erkek eşin kaybedilmesi durumunda, tarımsal yapılarda “ücretsiz aile işçisi”, şehirlerde de “ev kadını” olarak yaşamını geçirmiş kadınlar, dul kaldıklarında tamamen sosyal çevrelerine bağımlı olmakta, kendi yaşamına yönelik hiçbir konuda inisiyatifleri kalmamaktadır. Benzer durum, yaşlılık öncesi yaşamında çoğunlukla enformel işlerde, kırsal alan işlerinde, niteliksiz ya da beden gücüne dayalı işlerde çalışmış olan erkekler için de söz konusudur. Bu tür işler fiziksel yeterlilik ve dayanıklılıkla paralel yürütüldüğü için, bu işleri yapan bireyler eğer sosyal güvenlikle ilgili bir üyeliğe de sahip değillerse yaşlılık sürecinde her yönüyle bağımlı hale gelmektedirler. Dolayısıyla bu özelliklere sahip yaşlıların toplumsal saygınlığı ve etkinliği en alt düzeye inmektedir.

#### Öneriler

- Türkiye’de Yaşlılık Çalışmaları gözden geçirildiğinde yaşlılığa yönelik en az çalışmanın sosyal bilimlerde yapıldığını görülmektedir (Özkuş, Kalaycı, 2015). Türkiye’de, kuşaklararası iletişim ve çatışma sorunlarının anlaşılması, toplumsal değişimin birey yaşamı açısından değerlendirilebilmesi, yaşlı sorunlarının sağlıklı şekilde tespit edilebilmesi, yaşlılara yönelik ailevi ve kurumsal destek durumu, evde ve kurumda bakım koşulları, yaşlıların toplumsal hayata katılımı ve ailelerin yaşlılara yönelik maddi ve moral yükümlülüklerinin toplumsal memnuniyet temelinde nasıl yapılandırılması gerektiğine yönelik verilerin elde edilebilmesi için sosyal bilim mensuplarınca daha fazla araştırma yapılması gerekmektedir.
- Dul, bekâr ve boşanmış olan yaşlılar, maddi ve manevi desteğe en çok ihtiyaç duydukları yaşlarda, eşleri olmadığından dolayı bu destekten yoksun kaldıkları için, yaşam kalitesini artırmak amacıyla, yaşamı kolaylaştırmaya yönelik sivil toplum kuruluşlarının ve belediyelerin çalışmalarında bulunması gerekmektedir. Örneğin yardıma ihtiyacı olan yaşlıların günlük ve enstrümantal yaşam aktivitelerine yardımcı olacak personel istihdam edilmesi gerekmektedir.
- Yaşlılar arasında okur-yazar olmamak veya düşük eğitim seviyesinde olmak psikolojik, sosyal ve ekonomik yönden başka bireylere veya kurumlara bağımlılık düzeyini artırmaktadır. Bu nedenle bireylerin gençlik dönemine yönelik olmanın yanında, yaşlılık sürecine yönelik olarak da, eğitim seviyesinin yükseltilmesi ve nitelikli işlerde çalışarak yaşlılık dönemini kaliteli geçirmesi amacıyla “farkındalık” çalışmaları geliştirilmelidir.
- Yaşlıların boş zamanlarını etkin ve nitelikli geçirmesi amacıyla yaşam boyu eğitime özendirilmesi sağlanmalı ve onların niteliklerine uygun kurslar açılmalı, gereken destek sağlanmalıdır.
- Yaşlıların gelir düzeyini artırmaya yönelik iş fırsatlarının yaratılması gerekmektedir.
- Yaşlıların, ailesinin huzurlu ve güvenli ortamında yaşamasına yönelik çalışmaların yapılması ve profesyonel olarak evde bakım hizmetlerinin geliştirilmesi gerekmektedir.
- Huzurevinin bakım standartlarının kamuoyuna sunulması ve kurumda kalmaya yönelik yanlış tutumların değiştirilmesi ve yaşlıların kurum bakımında kalmaya özendirilmesi konusunda bilinçlendirilmesi gerekmektedir.
- Kronik hastalığı, engelliliği ve bakıma muhtaçlığı bulunan yaşlıların sağlık hizmetine ulaşmasını kolaylaştırıcı hizmetlerin artırılması ve evde profesyonel bakım hizmetinin verilmesi konusunda stratejiler geliştirilmelidir.
- Yaşlı bireyler için aile, sosyal ve çevresel unsurları dikkate alan bir yaşam tarzının sağlanması, yaşlılık sürecinin nitelikli şekilde geçirilmesi için gereklidir. Bunun yanı sıra yaşlıların sosyal eşitsizlik ve yoksulluklarının azaltılmasına yönelik politikalar belirlenmelidir. Örneğin sosyal devletin yaşlılara yapacağı sosyal ve maddi yardım sayesinde yaşlıların saygınlıkları artabilecek ve toplumsal uyumları daha kolay gerçekleşebilecektir.

## KAYNAKÇA

- Akın, G. (2002). “Başlangıçtan Günümüze Yaşlılığın Aile ve Toplumdaki Statüsü”, Geriatri Dergisi, 5(1), 75.
- Aközer, M., Nuhurat, C. ve Say, Ş. (2011). “Türkiye’de Yaşlılık Dönemine İlişkin Beklentiler Araştırması”, Aile ve Toplum, 12(7), 103-128.
- Arpacı, F. (2009). “Yaşlıya Bakan Kadınların Bakım Yüklerinin İncelenmesi”, Yaşlı Sorunları Araştırma Dergisi, 1, 61-72.
- Arpacı, F., Tokyürek, Ş. ve Bilgili, N. (2015).”Huzurevinde Yaşayan Yaşlı Bireylerde Yaşam Kalitesi”, Yaşlı Sorunları Araştırma Dergisi, 8(1), 1-11.
- Argan M. (Ed.) (2013) Rekreasyon Yönetimi, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Web-ofset Tesisleri.
- Arun, Ö. (2008). “Yaşlı Bireyin Türkiye Serüveni: Kaliteli Yaşlanma İmkamı Üzerine Senaryolar”, Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 7(2), 313-330.
- Aybars, A.İ. (2013). “Ailede Sosyal Faaliyetler”, M. Turğut, S.Feyzioğlu, A.İ. Aybars, F. U. Beşpınar , A. Çavlin, M.A.Eryurt, İ.Koç ve F.Özbay (Ed.), Türkiye Aile Yapısı Araştırması Tespitler, Öneriler içinde (282-318), <http://ailetoplum.aile.gov.tr/data/5550af1d369dc51954e43522/taya2013trk.pdf>, (Erişim Tarihi: 01 Mart 2017).
- Baran Görgün, A. Yaşlılığın Sosyal Boyutu, [http://www.gebam.hacettepe.edu.tr/sosyal\\_boyut/yasliligin\\_sosyal\\_boyutu.pdf](http://www.gebam.hacettepe.edu.tr/sosyal_boyut/yasliligin_sosyal_boyutu.pdf). (Erişim Tarihi: 15 Mart 2017).
- Baran Görgün, A. (2005). Yaşlı ve Aile İlişkileri Ankara Örneği, Ankara: TC. Başbakanlık Aile Araştırma Kurumu Yayınları, No: 127.
- Baoshan, Z. ve Juan, L. (2011). “Gender and marital status differences in depressive symptoms among elderly adults: The roles of family support and friend support”, Mental Health, 15(7), 844-854.
- Bayer, A. (2013).” Değişen Toplumsal Yapısında Aile”, Şırnak Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi, 4 (8), 101-129.
- Berger, P.L. ve Luckmann, T., (2016). Modernite, Çoğulculuk ve Anlam Krizi, M.Derviş Dereli (Çev.), Ankara: Heretik.
- Berger, P. (2011). Kutsal Şemsiye, 4.Baskı, A. Coşkun (Çev.), İstanbul: Rağbet.
- Berger, P. L. ve Luckmann, T., V. S. (2008). Gerçekliğin Sosyal İnşası: Bir bilgi Sosyolojisi İncelemesi, V. Sayın Ögütle (Çev.), İstanbul: Paradigma.
- Berger, P. L., Berger, B. ve Kellner, H. (2000). Modernleşme ve Bilinç, İstanbul: Pınar.
- Bulduk, E. Ö. (2014). “Yaşlılık Ve Toplumsal Değişim”, Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi, 182(182), 53-60.
- Buz, S. (2015). “Yaşlı Bireylere Yönelik Yaş Ayrımcılığı”, Electronic Journal of Social Sciences, 14(53), 268-278.
- Çayır, K. (2012). “Yaşlılık/Yaşa Dayalı Ayrımcılık”, [http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/35815589/Yasa.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1491249979&Signature=nWcHJ7x%2FgghtJwwdV0y3GiO6D7s%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DYasa\\_Dayali\\_Ayrimcilik\\_Yascilik.\\_Ayrimci.pdf](http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/35815589/Yasa.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1491249979&Signature=nWcHJ7x%2FgghtJwwdV0y3GiO6D7s%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DYasa_Dayali_Ayrimcilik_Yascilik._Ayrimci.pdf), (Erişim Tarihi: 01 Mart 2017).
- Furstenberg, F. F., & Kaplan, S. (2012). “Sosyal Sermaye ve Aile”, G. Aksan (Çev.), Muhafazakâr Düşünce, 8, 52-76.
- Giddens, A. (2014). Modernliğin Sonuçları, 6.Basım, E. Kuşdil (Çev.), İstanbul: Ayrıntı.
- Giddens, A. (2005). Sosyoloji, C. Güzel (Çev.), Ankara: Ayraç.

- Haviland, W.A., Prins, H.E. L., Walrath, D. ve McBride, B. (2008). Kültürel Antropoloji, İ. Deniz ve E.Sarioğlu (Çev.), İstanbul: Kaknüs.
- Honneth, A. (2016 ). Tanınma Uğruna Mücadele, Ö.Aktok (Çev.), İstanbul: İthaki.
- İçli, G. (2005). “Yaşlılar ve Yaşlılığın Değerlendirilmesi: Denizli İli Üzerine Niteliksel Bir Araştırma”, Yaşlı Sorunları Araştırma Dergisi, 3(1-2), 1-13.
- İstanbul Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Sosyoloji Araştırma Merkezi. (2015). İstanbul’da Yaşlı Hizmetleri ve Yaşlıların Mevcut Durumu Araştırması, <http://edebiyat.istanbul.edu.tr/sosyolojimerkezi/?p=6547>, (Erişim Tarihi: 05 Nisan 2017).
- Karadeniz, O. ve Öztepe, N. D. (2013). “Türkiye” de Yaşlı Yoksulluğu”, Çalışma ve Toplum, 3, 77-102.
- Karaca, F. (2010). “Huzurevinde Kalan Yaşlıların Hayata Bakış Açılımları ve Gelecekle İlgili Beklentileri”, Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi, 21(21), 50-72.
- Karahan, A. Y. ve İslam, S. (2013). “Fiziksel Engelli Çocuk Ve Yaşlı Hastalara Bakım Verme Yükü Üzerine Bir Karşılaştırma Çalışması”, Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Dergisi, 3(5), 1-7.
- Karaküçük, S. (2014). Rekreasyon: Boş Zamanları Değerlendirme,  
[https://books.google.com.tr/books?hl=tr&lr=&id=3C2jBAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA9&dq=bo%20zaman%20etkinlikleri&ots=oG2Vo7DuZ6&sig=bC4JOoPONwqeQedLO3NleE3nXH8&redir\\_esc=y#v=onepage&q=bo%20zaman%20etkinlikleri&f=false](https://books.google.com.tr/books?hl=tr&lr=&id=3C2jBAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA9&dq=bo%20zaman%20etkinlikleri&ots=oG2Vo7DuZ6&sig=bC4JOoPONwqeQedLO3NleE3nXH8&redir_esc=y#v=onepage&q=bo%20zaman%20etkinlikleri&f=false).36, (Erişim Tarihi: 01 Nisan 2017).
- Kaya, E., Özbek, S., Tekin, A., Ergin, S. ve Yaman, A. (2010). “Koah’lı Yaşlı Hastalarda Günlük Yaşam Aktivitelerinin Değerlendirilmesi”, Turkish Journal of Geriatrics, 13(2), 111-116.
- Kıpçak, S. ve Dedeli, Ö. (2016). “Yaşlı Bireylerin Gençlere Yönelik Tutumlarının Değerlendirilmesi”, Journal of Human Sciences, 13(2), 2682-2696.
- Kurar, İ. ve Baltacı, F. (2015). “Halkın Boş Zaman Değerlendirme Alışkanlıkları: Alanya Örneği”, International Journal of Science Culture and Sport Special, (2), 39-52.
- Örnek Büken, N. (2009). Yaşlılık ve Etik. H. Doğan, F. Mahmutoğlu, ve N. Arın (Ed.), Türk Tıp Etiği Ve Tıp Hukuku Araştırmaları Yıllığı (205-218), Ankara: Nobel Tıp.
- Özkul, M. ve Kalaycı, I. (2015). “Türkiye’de Yaşlılık Çalışmaları”, Sosyoloji Konferansları, (52), 259-290.
- Özkul, M. (2002). Çalışma Sosyolojisi: Çalışma İlişkileri ve İşgücünün Sosyolojisi (Isparta Uygulaması), İstanbul: Türk Dünyası Araştırmaları Vakfı.
- Polat, Ü. ve Kahraman, B. B. (2013). “Yaşlı Bireylerin Sağlıklı Yaşam Biçimi Davranışları Ve Algılanan Sosyal Destek Arasındaki İlişki”, Fırat Tıp Dergisi, 18(4), 213-218.
- Ritzer, G. (2011). Sosyoloji Kuramları, H. Hülür (Çev.), Ankara: De ki.
- Roberto, K., Allen, K. ve Bleszener, R. (2008). “Older women, their children, and grandchildren: a feminist perspective on family relationships-”, Journal of Women & Aging, 3(11), 67-84.
- Selçuk, K. T. ve Avcı, D. (2016). “Kronik Hastalığa Sahip Yaşlılara Bakım Verenlerde Bakım Yükü ve Etkileyen Etmenler”, SDÜ Sağlık Bilimleri Dergisi, 7(1), 1-9.
- Softa, H. K., Karaahmetoğlu, G. U., Erdoğan, O. ve Yavuz, S. (2015). “Yaşlılarda Yaşam Doyumunu Etkileyen Bazı Faktörlerin İncelenmesi”, Yaşlı Sorunları Araştırma Dergisi, 8(1),12-21
- Şahin, N. E. ve Emiroğlu, O. N. (2014). “Huzurevinde Yaşayan Yaşlıların Yaşam Kalitesi ve Yaşam Kalitesini Etkileyen Faktörler”, Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi, 1(1), 57-66.
- Şenel, A. (1995). İlkel Topluluktan Uygar Topluma, Ankara: Bilim ve Sanat.
- Şirzai, H., Ünsal Delialioğlu, S., Sarı, İ. F. ve Özel, S. (2015). "İnme ve Bakım Verme Yükü", FTR Bil Der, 18(3), 162-169.

- Taycan, S. E., Kaya, F. D. ve Taycan, O. (2014). “Psikiyatri Polikliniğine Başvuran Bir Grup Yaşlıda Huzurevi ya da Aile ile Kalmanın Depresyon ve Anksiyete Düzeyine Etkisi”, Klinik Psikiyatri Dergisi, 17(2), 73-82.
- T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı. (2011). Türkiye’de Yaşlılık Dönemine İlişkin Beklentiler, Ankara: KRY.
- Tekin, N., Türker, E. ve Koç, E. (2011). “Evaluation of View of Caregivers of Old People About The Profession and Vocational Training”, Medical Sciences, 6(2), 26-32.
- Tezcan, M. (1982). “Toplumsal Değişme ve Yaşlılık”, Ankara Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 15(2), 169-177, <http://dergiler.ankara.edu.tr/dergiler/40/512/6298>. (Erişim Tarihi: .13 Eylül 2015).
- Tufan, İ. Gerontolojiye Giriş. ( 2014), <http://itgevakif.com/pdfs/Gerontolojiye>.(Erişim Tarihi: 05 Nisan 2015).
- Tufan, İ. (2012). Türkiye’de Demografik Değişimler ve Geropsikiyatri, [http://www.itgevakif.com/pdfs/makale\\_gerontopsikiyatri.pdf](http://www.itgevakif.com/pdfs/makale_gerontopsikiyatri.pdf), (Erişim Tarihi: 05 Nisan 2015).
- Turner, B. (2001). Statü, 2. Baskı, K. İnal (Çev.), Ankara: Ütopya.
- Türkiye İstatistik Kurumu. (2017a). Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sistemi Sonuçları-2016, Haber Bülteni, Sayı: 24638, 31 Ocak 2017, <http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=24638>, (Erişim Tarihi: 05 Nisan 2017).
- Türkiye İstatistik Kurumu. (2017b). Aile Yapısı Araştırması, 2016, Haber Bülteni, Sayı: 21869, 18 Ocak 2017, <http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=21869>, (Erişim Tarihi: 03 Nisan 2017).
- Türkiye İstatistik Kurumu. (2016). Hayat Tabloları, 2013-2015, Haber Bülteni, Sayı: 21509, 06 Ekim 2016, <http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=21509>, (Erişim Tarihi: 05 Şubat 2016).
- Türkiye İstatistik Kurumu. (2015a). İstatistiklerle Türkiye, 2015. Ankara: Türkiye İstatistik Kurumu Matbaası
- Türkiye İstatistik Kurumu. (2015b). İstatistiklerle Yaşlılar, 2014, Haber Bülteni, Sayı: 18620, 18 Mart 2015, <http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=18620>, (Erişim Tarihi: 05 Şubat 2016).
- Türkiye İstatistik Kurumu. (2014a). Sürdürülebilir Kalkınma Göstergeleri, 2012-2013, Haber Bülteni, Sayı: 16124, 26 Mart 2014, <http://www.tuik.gov.tr/HaberBulteni>, (Erişim Tarihi: 05 Şubat 2017).
- Türkiye İstatistik Kurumu. (2014b). İstatistiklerle Yaşlılar, 2013, Haber Bülteni, Sayı: 16057, 31 Ocak 2017, 19 Mart 2014, <http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=16057>, (Erişim Tarihi: 05 Şubat 2017).
- Türkiye İstatistik Kurumu. (2013a). Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sistemi Sonuçları, 2013, Haber Bülteni, Sayı: 15974, 29 Ocak 2014, <http://tuikapp.tuik.gov.tr/adnksdagitapp/adnks.zul>, (Erişim Tarihi: 01 Şubat 2017).
- Türkiye İstatistik Kurumu, (2013b), Seçilmiş Göstergelerle 2012 Isparta. Ankara: Türkiye İstatistik Kurumu Matbaası, <http://www.tuik.gov.tr/ilGostergeleri/iller/ISPARTA.pdf>, (Erişim Tarihi: 07 Şubat 2017).
- Türkiye İstatistik Kurumu. (2012). Türkiye’nin demografik yapısı ve geleceği, 2010-2050, Haber Bülteni, Sayı: 13140, 11 Temmuz 2012, <http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=13140>, (Erişim Tarihi: 07 Şubat 2015).
- Ünsal, A. ve Gökçe, D. (2010). “The prevalence of chronic disease and drug use in the elderly in central Kırşehir”, Türk Geriatri Dergisi, 13(4), 244-251.
- Weber, M. (1986). Sosyoloji Yazıları, T. Parla (Çev.), İstanbul: Hürriyet Vakfı.
- Zimmer Zachary, Z., Korinek, K., Knodel, J., ve Chayovan, N. (2008). “Migrant interactions with elderly parents in rural cambodia and thailan”., Journal of Marriage and Family, 70, 585-598. (Erişim Tarihi: 17 Mart 2010).

## TÜRKİYE’DE MAKROEKONOMİK FAKTÖRLERİN 2000-2014 DÖNEMİNDE YURTIÇİ TASARRUFLARA ETKİSİ\*

### IN TURKEY, THE EFFECT OF MACROECONOMIC FACTORS ON DOMESTIC SAVINGS DURING THE PERIOD OF 2000-2014

Dr. Sadık UÇGUN<sup>1</sup>

#### ÖZ

Bu çalışmada, Türkiye’de 2000-2014 döneminde hanehalkı tüketim harcamaları, kamu harcamaları, Gayri Safi Yurtiçi Hâsıla (GSYH) ve dış ticaret açığı makro değişkenlerinin yurtiçi tasarruflara etkileri incelenmiştir. Bu amaçla değişkenlerin 2000-2014 çeyrek dönem verilerinin durağanlık seviyeleri, Genişletilmiş Dickey-Fuller (ADF), Phillips-Perron (PP) birim kök testleri ile araştırılmıştır. Engle-Granger Eşbütünleşme testi uygulanmış, uzun ve kısa dönem analizleri Dinamik En Küçük Kareler (DEKK) modeliyle yapılmıştır. Analize göre bu dönemde GSYH artışı tasarrufların artmasında önemli bir etkidir. Dış ticaret açığındaki artış da, tasarrufları kısmi olarak pozitif yönde etkilemiştir. Kamu harcamaları ve hanehalkı harcamalarındaki artışlar ise tasarrufları negatif etkilemiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Yurtiçi Tasarruflar, Gayri Safi Yurtiçi Hâsıla (GSYH), Kamu Harcamaları, Hanehalkı Tüketim Harcamaları, Dinamik En Küçük Kareler Analizi (DEKK).

**JEL Sınıflandırma Kodları:** E01, E21.

#### ABSTRACT

In this study, the effects of household consumption expenditures, public expenditures, Gross Domestic Product (GDP) and foreign trade deficit of macro variables on domestic savings were examined during the period of 2000-2014 in Turkey. For this purpose, the stationary levels of the quarterly data of variables in 2000-2014 were investigated with the unit root tests of the Augmented Dickey-Fuller (ADF), Phillips-Perron. Engle-Granger cointegration test was applied, the long and the short term analyzes were done with the model of Dynamics Ordinary Least Square Analysis (DOLS). According to the analysis, the growth of the Gross Domestic Product (GDP) in this period was an important factor on the increase in savings. The increase in the foreign trade balance also affected the savings partially in the positive direction. The increases of the public expenditures and the household consumption expenditures also negatively affected the savings.

**Keywords:** Domestic Savings, Gross Domestic Product (GDP), Public Expenditures, Household Consumption Expenditures, Dynamics Ordinary Least Square Analysis (DOLS).

**JEL Classification Codes:** E01, E21.

#### 1. GİRİŞ

Bilindiği gibi, ülkeler başta ekonomik büyüme olmak üzere iktisadi kalkınma, fiyat istikrarı, gelir dağılımının iyileştirilmesi, ödemeler dengesi ve tam istihdamı sağlamak gibi amaçlarına ulaşmak için başta para ve maliye politikaları olmak üzere iktisat politikaları uygulamaktadırlar. Para politikasının araçları olarak, para miktarının

\* Bu çalışma, “2000-2014 Döneminde Türkiye’de Ulusal Tasarrufların Seyri: Dinamik En Küçük Kareler ve ARDL Yöntemi” isimli doktora tezinden türetilmiştir.

<sup>1</sup> sadikucgun@gmail.com

kontrol edilmesi ve faiz oranları kullanılırken, maliye politikası araçları olarak genellikle kamu harcamaları, vergiler ve borçlanmanın tercih edildiği görülmektedir.

Yukarıda değinilen amaçlara yönelik olarak ülkelerde büyümenin devamlılığının sağlanabilmesi için yatırımların artırılması gereklidir. Yatırımların finansmanında yurtiçi tasarruflar en önemli kaynaktır. Yurtiçi tasarruf oranları yüksek ülkelerde sermaye ve finansman ihtiyacı ülke içinden karşılanmakta ve dış borçlanmaya daha az başvurulmaktadır. Tasarruf oranları düşük ülkelerde ise yurtdışı borçlanmaya gitmek zorunda kalınmakta, bu durum ise ülkelerin kırılganlığını artırırken, cari işlemler dengesinde de ciddi sorunları yaratabilmektedir.

Tasarrufların oluşumu ile temini kadar muhafaza edilmesi ve yatırım finansmanlarında kullanılıp kullanılmadığı özellikle gelişmekte olan ülkeler için önem taşımaktadır. Bundan dolayı yatırımların finansmanında yurtdışı bağımlılığın azaltılmasında ve ekonomik bağımsızlığın sağlanmasında yurtiçi tasarrufların artırılması ve teşvik edilmesi hayati önemi haizdir. Türkiye’de 2000 yılından buyana yurtiçi tasarruflar azalırken, cari işlemler dengesi açığında ve dış borç miktarlarında artış gözlenmiştir.

Türkiye’de 2001 yılı krizinden sonra uygulanan ekonomik istikrar politikalarının sonucunda, ekonomisinde görülen iyileşmeye rağmen, yurtiçi tasarruflarında, 2000-2014 döneminde %19 oranında bir azalma görülmüştür. Bu çalışmada 2016 yılının sonlarında yeni hesaplama yöntemine göre hesaplanan milli gelir rakamları kullanılmamıştır. Yeni hesaplama yöntemine göre elde edilen veriler ekonometrik modeller için gerekli olan yeterli veri uzunluğu sağlayacak şekilde geriye doğru henüz hesaplanmamıştır. Bundan dolayı makroekonomik değişkenlere ilişkin veriler önceki milli gelir hesaplama verilerine dayanmaktadır.

Bu çalışmada; Türkiye’de yurtiçi tasarruflarla Keynesyen toplam modelini oluşturan makroekonomik faktörlerden, tüketim harcamaları, kamu harcamaları, GSYH ve dış ticaret açığı arasındaki ilişki, 2000-2014 dönemi çeyrek verileriyle, dinamik en küçük kareler yaklaşımıyla incelenmiştir. Çalışmanın ikinci bölümünde yurtiçi tasarruflarla makroekonomik faktörlerin gelişimine yer verilmiş, üçüncü bölümünde teorik yaklaşım incelenmiş, dördüncü bölümde literatür özeti yer almış, beşinci bölümde ise ampirik analize yer verilerek, sonuç ve önerilerle çalışma tamamlanmıştır.

## 2. BAŞLICA MAKROEKONOMİK DEĞİŞKENLER

Bu bölümde ilk olarak kamu ve özel tasarruflarla bunların toplamından oluşan yurtiçi tasarruf oranlarının 2000-2014 dönemindeki gelişimi incelenmiştir. Devamında GSYH, hanehalkı tüketim harcamaları, kamu harcamaları ve dış ticaret açığının yurtiçi tasarruf oranları ile ilişkileri araştırılmıştır.

### 2.1. Yurtiçi Tasarruflar (2000-2014)

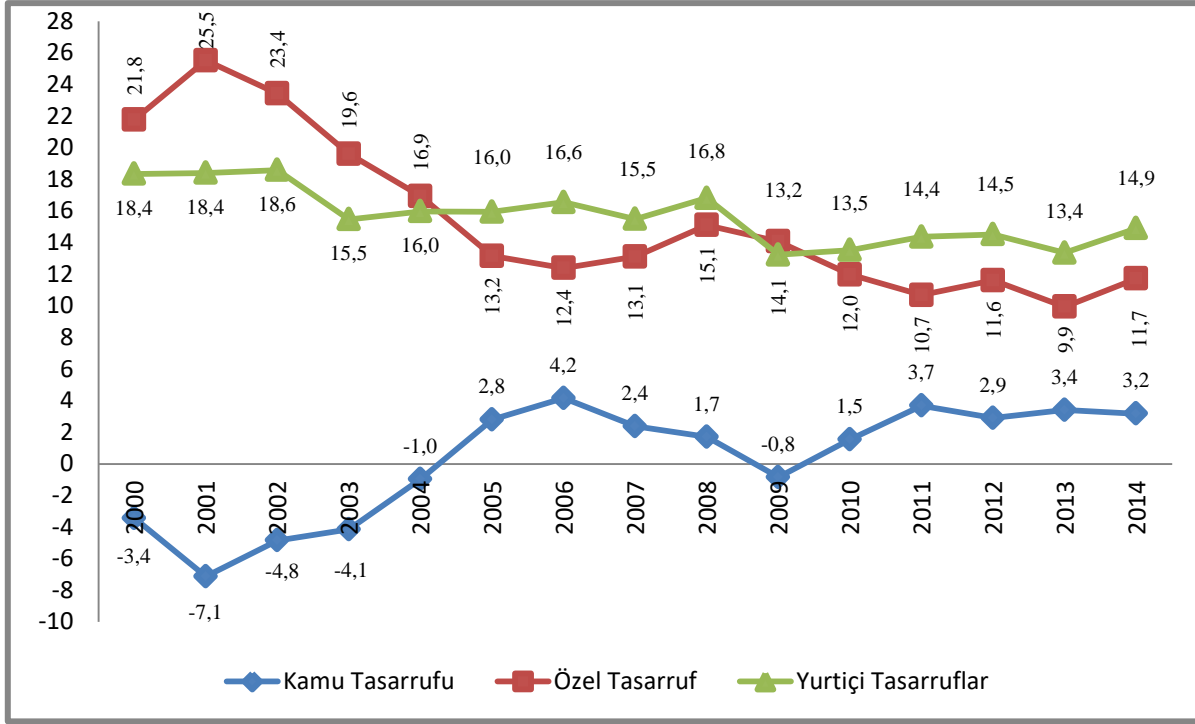
Türkiye’de 2001 krizinden sonra uygulanan yapısal reformlarla ekonomisinde önemli gelişmeler yaşanmıştır. Reformların etkisiyle ekonomide görülen iyileşmelere rağmen, beklentinin tersine yurtiçi tasarrufların (Şekil 1) azaldığı görülmüştür. Şekil 1 incelendiğinde özel tasarruflar ile kamu tasarruflarının başlangıç noktasından sonra doğru yatay bir huni gibi şekil aldığı görülmektedir. Bu grafik özel tasarrufların azalırken, kamu tasarrufların yükseldiğini göstermektedir. 2000-2014 döneminde yurtiçi tasarrufların gelişimi beşer yıllık dönemler şeklinde üç bölümde incelenebilir. 2000-2004 arası birinci döneminde yurtiçi tasarruflar ortalama %18, kamu tasarrufları %-5,1 ve özel tasarruflar %21,4 civarında seyretmiştir. Kamu tasarrufları ile özel tasarruflar bu aralıkta farklı gelişmeler göstermiştir. 2001 yılında özel tasarruflar son onbeş yılın en yüksek noktasına %25,5’e erişirken, kamu tasarrufları da aynı dönemde en dip noktaya %-7,1’e düşmüştür. 2001 yılından itibaren özel tasarruflar ile kamu tasarrufları arasında ters yönlü bir seyir izlenmiş, özel tasarruflar azalırken, kamu tasarrufları yükselmiştir.

2005-2009 ikinci dönemde, yurtiçi tasarruflar ilk döneme oranla 2 puanlık azalışla %15,4, kamu tasarrufları 7,4 puan yükselerek %2,3 ve özel tasarruflarda 7,8 puan azalarak %13,6 ortalama bir seyir izlemişlerdir. Kamu tasarrufları ile özel tasarruflar zıt yönlü gelişmeye devam etmiş, kamu tasarrufları artarken, özel tasarruflar azalmıştır. Bu dönemde özel tasarruflar 11 puanlık düşüşle %12,4’e kadar inmiştir. Kamu tasarruflarının yükselişi devam etmiş, 8 puanlık artışla %-4,1’den , %4,2’ye kadar yükselmiştir. Yurtiçi tasarruflar ise 2009 yılında %13,2’ye düşerek 2000-2014 döneminin en düşük seviyesini görmüştür.

2010-2014 döneminde ise, 2008 yılı Küresel krizin negatif etkisinden kurtulan Türkiye’de yurtiçi tasarruflar, kamu tasarruflarındaki artış ile yükselmeye başlamıştır. Özel tasarruflar ise azalmaya devam etmiştir. Bu dönemde özel tasarruflar son onbeş yılın en dip noktasını 2013 yılında %9,9 olarak görmüştür. Bu dönemde yurtiçi tasarruflar 1,5 puan azalarak ortalama %14, özel tasarruflar ise 2,4 puan azalarak %11,2 olurken, kamu

tasarrufları 0,6 puan yükselerek %2,9 olmuştur. Yurtiçi tasarruflar daha önceki yıllara oranla bir merdiven basamağı gibi aşağı yönlü azalmaya devam etmiştir. Aynı şekilde kamu tasarrufları ile özel tasarruflar ters yönlü seyrine devam etmiş, kamu tasarrufları artarken, özel tasarruflar azalmıştır.

Şekil 1. Yurtiçi, Özel ve Kamu Tasarruf Oranları (2000-2014)



Kaynak: Kalkınma Bakanlığı <http://www.kalkinma.gov.tr/Pages/EkonomikSosyalGostergeler.aspx> (Erişim Tarihi: 01 Aralık 2016)

## 2.2. Gayri Safi Yurtiçi Hâsıla

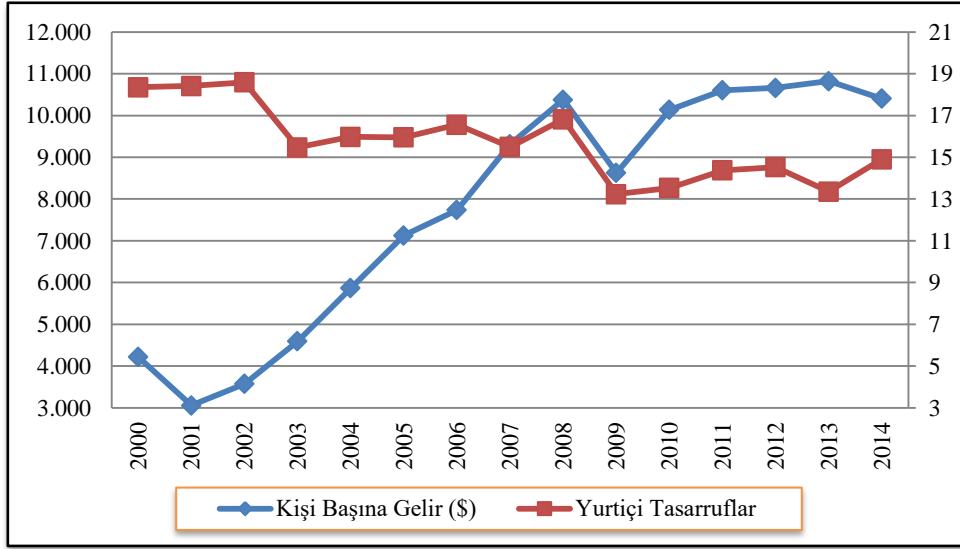
Gayri Safi Yurtiçi Hâsıla, bir ülkede belirli bir dönemde yurtiçinde üretilen her türlü nihai mal ve hizmetlerin toplam değeridir. Ekonomik büyüme ise bir ülkede üretilen mal ve hizmetlerin bir önceki yıla oranla üretim miktarındaki artışı, diğer bir ifadeyle GSYH'ndeki artışı ifade eder. Ekonominin büyümesi toplumsal refahın artmasına katkıda bulunmaktadır. Ekonomik büyüme, üretim miktarında artış meydana getirir, üretim artışı, tüketimi hızlandırarak, refah seviyesinin yükselmesini sağlar (Eğilmez, 2010: 194). Büyüme oranı ise, ulusal gelirden meydana gelen yıllık artış oranıdır. Diğer bir ifadeyle GSYH'de yıl içinde sabit fiyatlarla meydana gelen ortalama artıştır. 1923'den günümüze, ortalama %4,8'lik büyüme oranı gerçekleşirken, 2000-2014 döneminde yarım puanlık bir düşüşle %4,3 olmuştur (Kalkınma Bakanlığı, 2015).

Tüketim harcamalarının ana kaynağı gelirdir. Gelir artışının ekonomik büyüme ile doğru orantılı olarak artacağı beklenir. Gelir artışı beklentisinde olan bireylerde dönemsel tüketimlerini artıracaklardır. Dolayısıyla tüketim harcamalarındaki artış, dönemsel tasarrufları azaltacaktır.

Türkiye'de yurtiçi tasarrufların kişi başına gelir arttıkça azaldığı gözlenmektedir. Şekil 2'de görüldüğü gibi, 2000 yılından itibaren yurtiçi tasarruf düzeyi kademe kademe azalırken, gelir seviyesinde yukarı doğru bir tırmanma görülmüştür. Kişi başı gelir seviyesi ekonomik kriz dönemlerinde negatif etkilenmektedir. Kişi başına gelir seviyesi bir önceki yıla oranla 2001 krizinde %27 ve 2008 Küresel krizinde ise %17 oranında azalmıştır. 2000 yılında 4219\$ civarında olan kişi başına gelir seviyesi krizle birlikte 2001 yılında 3057\$'a inmiştir. 2002 yılından itibaren yükselme eğilimine giren kişi başı gelir seviyesi 2008 krizinden önce 10.000\$ düzeyini aşmıştır. Küresel krizle birlikte 8600\$ seviyesine düşen gelir seviyesi, yükselmeye başlayarak 2010'da tekrar 10.000 \$ üzerine çıkmıştır. Gelir seviyesi 2013 yılında 10.800\$ düzeylerine yükselmiş, 2014 yılında ise 400 dolarlık bir düşüşle 10400\$ seviyesinde gerçekleşmiştir. Aynı süreçte yurtiçi tasarruf oranları 2000 yılında %18'lerde başladığı seviyeyi, her yıl kademeli olarak aşağı yönlü bir seyir göstererek devam ettirmiştir. 2004-2008 döneminde %16, 2009 ve 2010 döneminde ise %13 seviyesine düşmüştür. 2011-2012'de %14'ler

seviyesine yükselen yurtiçi tasarruf oranı, 2013'de %13,4'e düşerken, daha sonra 2014 yılında 1,5 puanlık artışla %14,9 seviyesinde gerçekleşmiştir. Şekil 2'de 2000-2014 dönemi incelendiğinde, bireylerin gelir seviyelerindeki yükselişle birlikte tasarruftan daha çok tüketime yöneldikleri ve artan gelir seviyeleri içinde tasarruf oranlarının düşük kaldığı söylenebilir.

Şekil 2. Türkiye'de Kişisel Gelir ve Yurtiçi Tasarruf Oranı (2000-2014)



Kaynak: TÜİK verilerinden tarafımızca hazırlanmıştır.

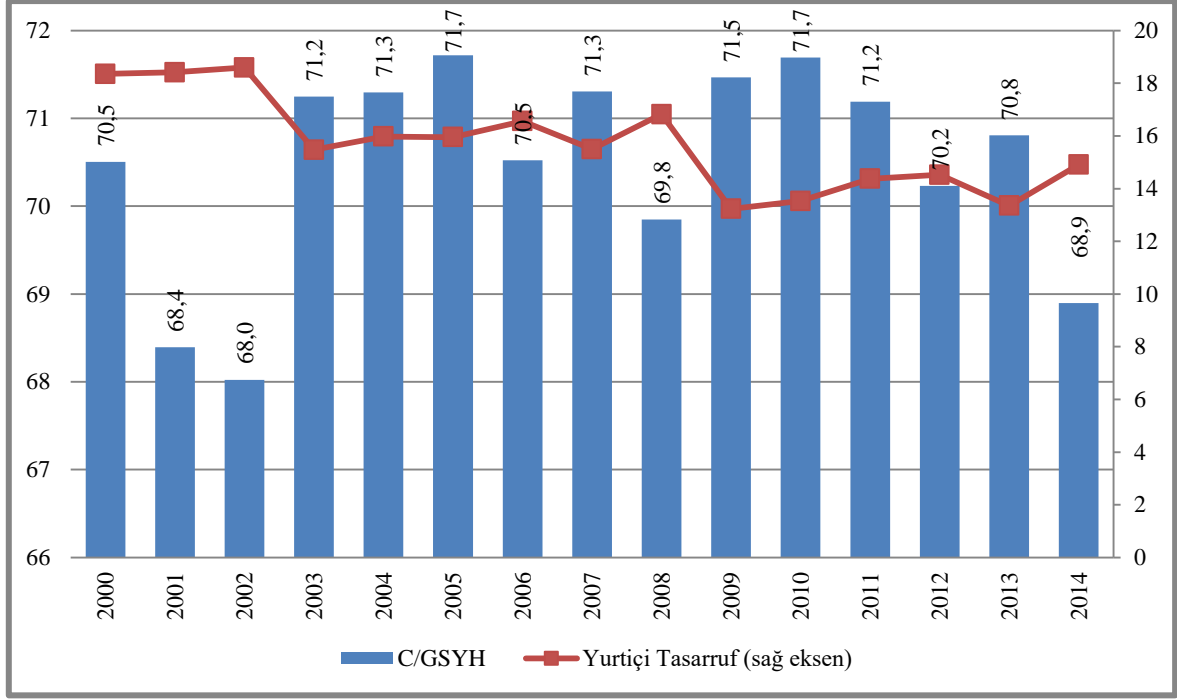
### 2.3. Hanehalkı Tüketim Harcamaları (2000-2014)

Türkiye'de 2001 yılı krizinden sonra uygulanan bütçe disiplini ve ekonomik tedbirlerin etkisiyle bütçe açıkları azalırken, kamu gelirleri artmıştır. Ekonomideki olumlu gelişmeler kişi başı gelir seviyesine yansımış ve gelir seviyesinde %147'lik bir artış görülmüştür. 2001 yılından sonra tüketici kredileri imkânlarının genişlemesi, gelir seviyesinin yükselmesi ile ertelenmiş özel tüketimlerin hızlanması hanehalkı borçlanmasını ve yükümlülüklerini artırmıştır. Borçlanmadaki artışlar özel tasarrufların düşüşünde etkili olmuştur. Bu dönemde artan dolaylı vergilere rağmen, tüketim hız kesmemiştir. Tüketim harcamalarındaki yükseliş, vergiler yoluyla kamu gelirlerinin artmasını sağlamıştır. Kamu gelirlerinin artışı, kamu tasarruflarını pozitif yönlü etkilenirken, özel tasarruflarını azaltmıştır. Diğer bir ifadeyle özel tasarrufların vergiler ile kamu tasarruflarına aktarıldığı söylenebilir (Dünya Bankası, 2011).

Hanehalkı tüketim harcamaları / GSYH oranı ile yurtiçi tasarruf oranlarının gelişimi Şekil 3'de gösterilmiştir. Şekil 3'e göre yurtiçi tasarruflar kademeli olarak azalırken, tüketim harcamaları yükselmektedir. Gelir seviyesinde görülen artış, tüketim harcamalarına yansımıştır. Hanehalkı tüketim harcamaları kriz dönemleri hariç ortalama %71'in üzerinde olmuştur. Kriz dönemlerinde ise tüketim harcamalarının azaldığı tasarrufların yükseldiği görülmüştür. Tüketim harcamaları 2001 yılında bir önceki yıla oranla 2,1 puan, 2008 yılında ise 1,5 puan azalmıştır. Yurtiçi tasarruflar ise 2001 yılında bir önceki yıla aynı oranda kalırken, 2008 yılında 1,3 puan yükselmiştir. 2008 Küresel krizinden sonra tüketim harcamalarında %71,5'lardan %70'lere doğru yaklaşık 1,5 puan azalırken, aynı dönemde tasarruflarda %13'lerden %14,5 seviyesine doğru 1,5 puanlık bir artış gözlenmiştir. 2000-2014 döneminde hanehalkı tüketim harcamalarındaki artışın, yurtiçi tasarrufların azalmasına etki eden başlıca faktörlerden olduğu söylenebilir.



Şekil 3. Yurtiçi Tasarruflar ve Hanehalkı Tüketimi / GSYH Oranları (2000-2014)



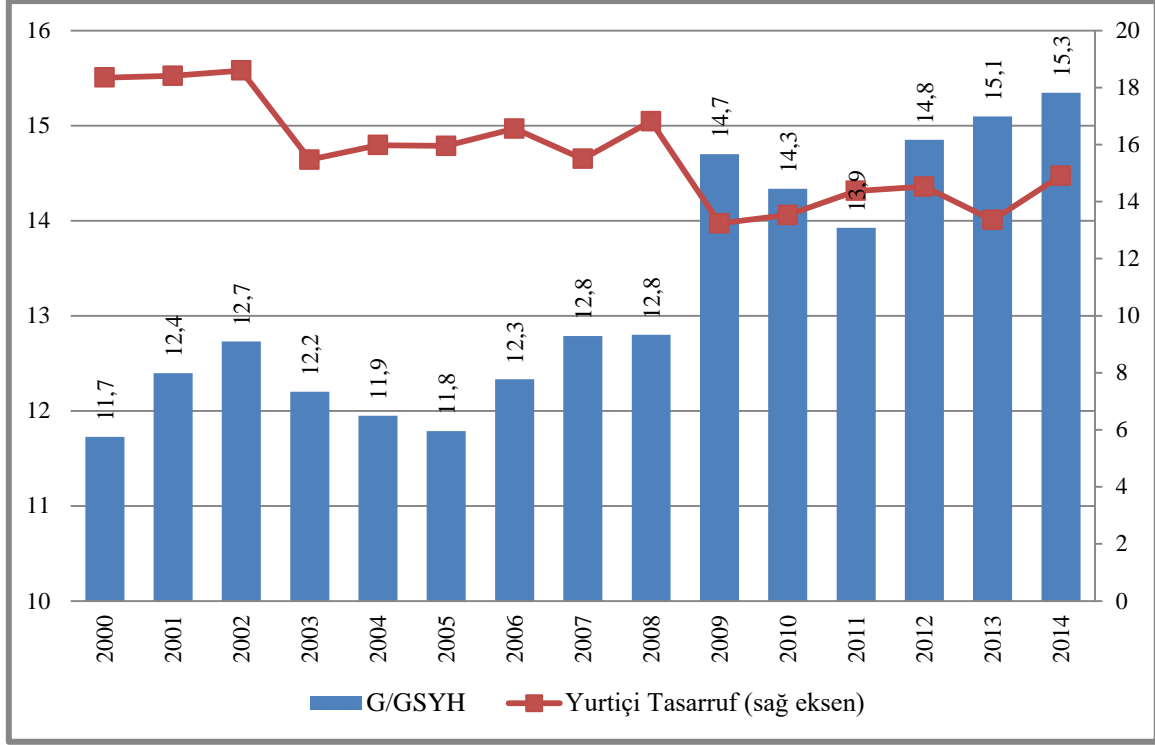
Kaynak: IMF ve Kalkınma Bakanlığı verilerinden tarafımızca hazırlanmıştır.

#### 2.4. Kamu Harcamaları (2000-2014)

Türkiye’de 2001 yılından itibaren kamu tasarruflarında iyileşmeler gözlenmiştir. Kamu tasarruflarındaki iyileşmenin temelinde 2001’den sonra uygulanan güçlü mali uyum politikaları yatmaktadır. Sıkı maliye politikaları ile birlikte kamu borçlanma maliyetleri azalmıştır. Bu dönemde özelleştirme gelirleri ile beraber 1990’lı yıllarda yüzde 60 civarında olan dolaylı vergilerin yüzde 70’e çıkarılması ve bir defaya mahsus vergi gelirlerinin etkisiyle 2005 yılında kamu tasarrufları, 1997’den sonra ilk defa, pozitif değere ulaşmıştır. Vergi gelirlerindeki artışla beraber, faiz maliyetlerindeki azalma kamu tasarruflarının artmasının itici gücünü oluşturmuştur. Kamu tasarruflarında ki bu iyileşme kamu harcamalarına olumlu yönde yansımıştır (Dünya Bankası, 2011).

Kamu harcamaları / GSYH ile yurtiçi tasarruf oranlarının gelişimi Şekil 4’de gösterilmiştir. 2000-2014 döneminde kamu harcamalarında %30’luk bir artış, aynı dönemde yurtiçi tasarruf oranlarında ise %19’luk bir azalma görülmüştür. Aşağıda Şekil 4’de görüldüğü gibi 2000 yılında GSYH’nın %11,7’sini oluşturan kamu harcamalarının genel bir eğilim olarak sürekli arttığı görülmektedir. Kamu harcamaları / GSYH oranı, 2000-2008 döneminde %11-12,5 arasında değişim göstermiştir. 2009 ile 2012 arasında %14, 2013’den itibaren ise %15 seviyesinin üstünde seyretmiştir. 2014’de ise %15,3’e yükselmiştir. Yurtiçi tasarruflar ise 2000-2008 döneminde 1,6 puanlık azalışla %18,4’den %16,8’e düşmüş, 2009-2014 arasında ise azalış devam etmiş, 1,9 puan azalarak 2014 yılında %14,9 olarak gerçekleşmiştir. Bu dönemde hanehalkı tüketim harcamalarında olduğu gibi kamu harcamaları artarken, yurtiçi tasarrufların azaldığı görülmüştür.

Şekil 4. Yurtiçi Tasarruflar ve Kamu Harcamaları / GSYH Oranları (1999-2014)

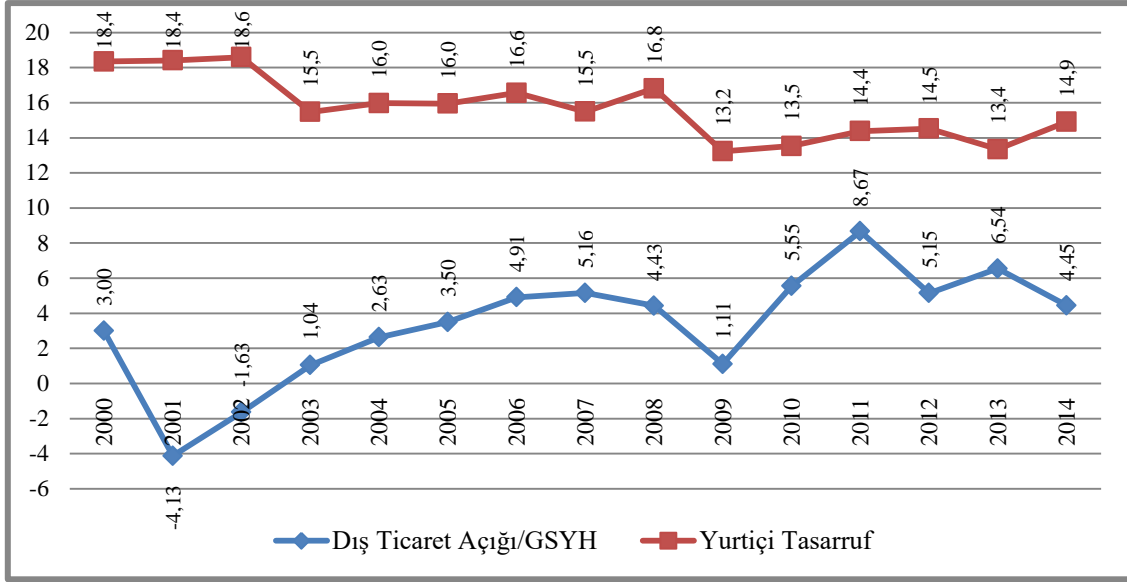


Kaynak: IMF ve Kalkınma Bakanlığı veri tabanlarından tarafımızca hazırlanmıştır.

## 2.5. Dış Ticaret Açığı (2000-2014)

Türkiye’de uzun yıllardan beri kronik bir hastalık gibi devam eden dış ticaret açığı 2000’li yıllardan sonra da devam etmiştir. Dış ticaret açığı / GSYH ve yurtiçi tasarruf oranları Şekil 5’de gösterilmiştir. Şekil 5’e göre dış ticaret açığı / GSYH oranı yukarı yönlü bir eğilim gösterirken, yurtiçi tasarruf oranları 2000 yılından bu yana sürekli aşağı yönlü bir seyir halindedir. 2000 yılında %18,4 olan tasarruf oranı, 2003’de %15,5’e düşmüş bu tarihten sonra 2008 Küresel krizine kadar %15’ler civarında bir seyir izlemiştir. Aynı dönemde dış ticaret açığı / GSYH oranı 2001 yılında dış ticaret fazlası verirken, bu tarihten sonra dış ticaret açığı / GSYH oranı 2008 yılı Küresel krizine kadar sürekli bir yükseliş göstermiştir. 2008 yılı Küresel krizinin etkisiyle 2009 yılında hem yurtiçi tasarruflar azalırken hem de dış ticaret açığı / GSYH oranı azalmıştır. 2009 ve 2010’da %13’ler seviyesinde olan yurtiçi tasarruflar, 2011-2014 arasında %14’ün üzerinde bir oranda gerçekleşmiştir. Dış ticaret açığı / GSYH oranı ise Küresel krizden sonra 2009’da %1,11’e kadar inmiş, daha sonra tekrar yükselmeye başlayarak 2010’da %5,55, 2011’de %8,67 olmuştur. 2011’den sonra azalma seyrine giren dış ticaret açığı / GSYH oranı, 2012’de %5,15, 2013’de %6,54 ve 2014 yılında ise %4,45 olarak gerçekleşmiştir. Bu dönemde dış ticaret açığı / GSYH oranı ile yurtiçi tasarrufların genel olarak ters yönlü hareket ettikleri ve dönemin genelinde yurtiçi tasarruflar azalırken, dış ticaret açığı / GSYH oranının yükseldiği söylenebilir.

Şekil 5. Dış Ticaret Açığı / GSYH ve Yurtiçi Tasarruf Oranları



Kaynak: IMF ve Kalkınma Bakanlığı verilerinden tarafımızca hazırlanmıştır.

### 3. TEORİK ÇERÇEVE

Bu kısımda tüketim, gelir, tasarruf ve yatırım ilişkileri temel ekonomik yaklaşım açısından kısaca ele alınmaktadır. Ekonominin temelinde tüketim-gelir ve tasarruf-yatırım olguları vardır. Tüketim, üretim ile gelirin ana kaynağıdır. Gelir ise tüketimi ve tasarrufu tetikleyen faktördür. Tüketim, gelir artışını, gelirden üretimi sağlayan çift taraflı bir döngüdür. Ekonomide bir dönemde yapılan tüketim ve yatırım harcamalarının toplamı milli geliri oluşturur. Toplam harcamalar arttıkça toplumun ve bireylerin refah seviyesi yükselir. Harcamalar azaldıkça refah seviyesi azalır. Ekonomik sistemlerde refah seviyesinin yükseltilmesi diğer bir ifadeyle milli gelirin yükseltilmesi her zaman ana hedef olmuştur. Milli gelirin oluşumu, kapalı, açık ve dış ticaretin dâhil olduğu ekonomilere göre değişim göstermektedir.

Devlet müdahalesinin olmadığı kapalı bir ekonomide milli gelir, tüketim malları ile yatırım malları toplamına eşittir. Dolayısıyla milli gelir aşağıdaki (1) nolu denklemdeki gibi yazılabilir:

$$Y=C+I \quad (1)$$

(1) nolu denklemde  $Y$ , milli geliri,  $C$  tüketim mallarını ve  $I$  da yatırım harcamalarını göstermektedir. Dışa kapalı bir ekonomide milli gelir, harcama ve kullanım yönünden tüketim harcamaları ile tasarrufların toplamıdır. Devlet ve dış kesimin olmadığı bir ekonomide GSYH, milli gelire eşittir. Bu modelde birey veya toplum gelirlerini ya harcayacak veya belirli bir oranda tasarrufa ayıracaktır. Bundan dolayı milli gelir (2) nolu denklemdeki gibi ifade edilebilir:

$$Y=C+S \quad (2)$$

Devletin dâhil olduğu bir kapalı ekonomide, denklem (3)'te ki gibi milli gelir  $Y$ , hanehalkı tüketim malları  $C$ , yatırım harcamaları  $I$  ve devletin satın aldığı yatırım ve tüketim mallarından  $G$  oluşur:

$$Y=C+I+G \quad (3)$$

(1) ve (2) nolu denklemler eşitlendiğinde:

$$C+I= Y=C+S \quad (4)$$

$$I=S \quad (5)$$

(5) nolu denklem ile yatırımların tasarruflara eşit olduğu görülmektedir ve (3) nolu denklem

$$Y=C+S+G \quad (6)$$

şeklinde ifade edilebilir. (6) nolu denklemdeki tasarruf  $S$ , toplam tasarrufları göstermektedir. Toplam tasarruf ise özel ve kamu tasarruflarından oluşmaktadır. Özel ve kamu yatırımlarından oluşan toplam yatırımlar, toplam tasarruflara eşittir.

Ekonominin dışa açılmasıyla dış ticaret faktörü milli gelire ilave edilir. Bu durumda milli gelir  $Y$ , hanehalkı tüketim malları  $C$ , yatırım harcamaları  $I$  (tasarruflar  $S$ ), devletin satın aldığı yatırım ile tüketim mallarından  $G$  ve dış ticaret ( $X-M$ ) gelirlerinden oluşur:

$$Y=C+S+G+(X-M) \quad (7)$$

Milli gelir düzeyi Keynes'e göre toplam talep tarafından belirlenmektedir. Keynes, talep arttıkça üretimin veya milli gelirin yükseleceğini, talep düşerse üretimin veya milli gelirin düşerek ekonominin daralacağını belirtmiştir. (7) nolu denklemde de görüldüğü gibi açık bir ekonomide milli geliri oluşturan dört faktör; hanehalkı tüketim malları  $C$ , yatırım harcamaları  $I$  (tasarruflar  $S$ ), devletin satın aldığı yatırım ile tüketim malları  $G$  ve dış ticaret ( $X-M$ ) gelirleri aynı zamanda toplam talebi de ( $AD$ ) oluşturmaktadır (Unay, 1996: 64). Bu durumda:

$$AD= C+I+G+(X-M) \quad (8)$$

toplam talep (8) nolu denklemdeki gibi ifade edilebilir.

Dış ticaret açığı ile tasarruf açığı aşağıdaki denklem 9 ve 10'daki gibi belirtilebilir. Milli gelirden sızıntılar ( $M$  ve  $S$ ), milli gelire yapılan enjeksiyonlara ( $X$  ve  $I$ ) eşit olacağına göre;

$$M + S = X + I \quad (9)$$

$$M - X = I - S \quad (10) \text{ Buradan hareketle}$$

Dış ticaret açığı = Tasarruf açığı olduğu söylenebilir.

#### 4. LİTERATÜR

İktisat literatüründe, tasarruflar ve tasarrufları belirleyen faktörleri inceleyen birçok çalışma yapılmıştır. Bu çalışmalardan ülkeden ülkeye, bölgesel olarak, gelişmiş veya az gelişmişlik düzeyine göre, bağlı olduğu ekonomik ve sosyal işbirliğine göre farklı sonuçlar elde edilmiştir. Literatür oluşturulurken çalışmalar tarih sırasında yurtdışı ve yurtiçi ayırımına göre sunulmuştur.

Masson, Bayoumi ve Samiei (1998), Endüstrileşmiş 21 ve Gelişmekte olan 40 ülkenin (1971-1993) döneminde özel tasarruflarını belirleyen faktörleri, panel veri yöntemi ile araştırmışlardır. Araştırmaya göre, büyüme ve demografik etkenler özel tasarrufları belirlemede ana faktörlerdir ve büyüme tasarrufları pozitif yönde etkilemektedir. Dış ticaret hadleri, endüstrileşmiş ülkelerde tasarrufları olumlu etkilerken, gelişmekte olan ülkelerde aynı etkiyi göstermemektedir. Yabancı yatırımlar gelişmekte olan ülkelerde tasarruflar üzerinde negatif etki yapmaktadır. Yabancı tasarruflar ise gelişmekte olan ülkelerde kamu ve özel tasarrufların oluşumunda kısmi olarak etkili olmaktadır. Kişi başına gelir, gelişmekte olan ülkelerde tasarrufları pozitif, yüksek gelir seviyesindeki ülkelerde belli bir noktadan sonra tasarrufları negatif etkilemektedir. Reel faiz oranı endüstrileşmiş ülkelerde tasarruflar üzerinde pozitif etkilidir.

Morisset ve Revoredo (1999), dünya genelindeki 74 ülkede (1960-1990) döneminde eğitimin tasarruflar üzerindeki etkilerini panel veri yöntemi ile incelemişlerdir. İncelemeye göre uzun dönemde, eğitimdeki gelişmeler ulusal tasarrufları artırmaktadır. Bundan dolayı da büyüme artmakta, eğitime başlangıçtaki masraflar kullanılabilir geliri azaltsa da uzun dönemde, (beş yıldan daha uzun bir süre sonra) tasarrufları olumlu etkilemektedir. Eğitimli insanlarda işsizlik oranı daha az ve işsizlik sigortası daha fazladır. Eğitimli insan stokundaki %1'lik artış, tasarrufları %0,37 oranında artırmaktadır. Sanayileşmiş ülkelerde eğitimin, gelişmekte olan ülkelere göre pozitif etkisinin daha yüksek olduğu görülmektedir. Üniversite eğitimi sadece gelişmiş ülkelerde tasarruflar üzerinde etkili olmaktadır. İlköğretim ve ortaöğretim tüm bölgelerde tasarruflar üzerinde önemli ve pozitif etkiye sahip bulunmaktadır.

Loayza vd. (2000), 150 ülkenin (1965-1994) döneminde özel tasarrufların belirleyicilerini, genelleştirilmiş momentler (GMM) ve EKK yöntemleri ile araştırmışlardır. Araştırmaya göre, gelir, büyüme ve enflasyonun özel

tasarrufları arttıracığı ve maliye politikasının da yurtiçi tasarrufların artırılmasında faydalı bir araç olacağı belirtilmiştir. Bağımlılık oranları, reel faiz oranları ve finansal serbestleşme (kredi kullanımı ve mali derinliği artıracağından dolayı) tasarrufları olumsuz etkilemektedir. Kamu tasarruflarındaki artış özel tasarrufları dışlamaktadır. Ayrıca, gelişmekte olan ülkelerin gelişmiş olan ülkelere göre, kişisel gelirindeki bir artışın gelişmekte olan ülkelere tasarruflar üzerinde daha etkili olmaktadır. Gelişmekte olan ülkelere gelirin ikiye katlanması tasarruf oranlarını %10 artırmaktadır. Kredi kullanımındaki %1'lik artış özel tasarrufları %0,32 azaltmaktadır. Kamu tasarruflarında, kısa dönemde %1'lik artış özel tasarrufları %0,29 oranında, uzun dönemde ise %0,69 oranında azaltmaktadır. Enflasyondaki %10'luk bir azalış tasarrufları %1'in üzerinde negatif yönlü etkilemektedir. Yaşlı bağımlılık oranındaki bir artışın, genç bağımlılık oranına göre tasarruflar üzerinde iki kat daha fazla olumsuz etkisi bulunmaktadır.

Horioka ve Wan (2007), (1995-2004) döneminde Çin hanehalkının tasarruf belirleyicilerini genelleştirilmiş momentler yöntemiyle araştırmışlardır. Araştırmaya göre hanehalkı tasarruflarını gelir, büyüme ve reel faiz oranları pozitif, enflasyon ise bazen pozitif bazen de negatif olarak etkilemektedir. Nüfus yapısının tasarruflar üzerinde etkisi bulunmamaktadır.

Osoian vd. (2008), Doğu Avrupa'da AB'ne üye 10 ülkenin (1986-2006) döneminde tasarrufların belirleyicileri panel veri yöntemiyle incelemişlerdir. İncelemeye göre tasarrufların en önemli belirleyicisi gelirdir. GSYH büyüme oranı tasarrufları olumlu yönde etkilemektedir. Reel faiz oranlarının tasarruflar üzerinde etkisi bulunmamaktadır.

Mualley (2011), Afrika'daki 35 ülkede (1990-1999) döneminde gelir, ticari bankalar mevduat oranı ve yaş bağımlılık oranlarının tasarruflar üzerindeki etkilerini en küçük kareler (EKK) modeli ile analiz etmiştir. Mualley, yurtiçi tasarrufları, gelirin pozitif, ticari bankalar mevduat oranının ve yaş bağımlılık oranının ise negatif etkilediğini belirtmiştir.

Horioka ve Hagiwara (2012), Asya'da gelişmekte olan 12 ülkede (1960-2007) döneminde, yurtiçi tasarruf oranlarının belirleyicilerini regresyon analizi ile incelemişlerdir. İncelemede, bu dönemde gelişmekte olan Asya ekonomilerinde, yurtiçi tasarruf oranının ana belirleyicileri; nüfusun yaş oranı (özellikle yaşlı bağımlılık oranı tasarruflar üzerinde istatistiksel olarak anlamlı ve negatif etkilemekte), gelir düzeyleri (gelir seviyesi arttıkça tasarrufların arttığı) ve mali sektör gelişmişlik düzeyidir. Finansal sektörün gelişmişliği tüketim fırsatlarını arttırdığından dolayı tasarrufları negatif etkilemektedir. 2011-2030 dönemi için de Asya'daki gelişmekte olan ülkelere yurtiçi tasarruf oranlarının ana belirleyicisinin nüfusun yaşlanması olacağını belirtmişlerdir.

Kuadisi (2013), Batı Afrika'daki 16 ülkenin (1980-2006) döneminde iç tasarruf belirleyicilerini Hall hipotezi kapsamında EKK modeli ile analiz etmiştir. Analize göre, faiz oranı ve bağımlılık oranlarının iç tasarruflar üzerindeki etkisi negatif ve önemsizdir. GSYH'nin büyümesinin tasarruflar üzerinde etkisi olumlu fakat istatistiksel olarak anlamsızdır. Bütçe fazlası ve enflasyon oranı istatistiksel olarak anlamlıdır. Finansal piyasaların gelişimi tasarrufları pozitif etkilemektedir. Reel faiz oranı ile dış ticaret hadlerinin tasarruflar üzerinde önemli bir etkisi bulunmamaktadır.

Kolasa ve Liberda (2014), Polonya ve OECD ülkelerinin (1999-2012) döneminde özel ve hanehalkı tasarruf oranlarının belirleyicilerini EKK ve genelleştirilmiş momentler modelleri ile analiz etmişlerdir. Analize göre, hanehalkı ve özel tasarruflar için en önemli belirleyiciler; gelir, gelirdeki artış, faiz oranı, kamu tasarrufları ve şirket tasarruflarıdır. Kamu ve kurumsal tasarruflar OECD ülkelerine kıyasla önemli ölçüde Polonya halkının tasarruflarını azaltmaktadır. Finansal derinleşmenin özel ve hanehalkı tasarrufları üzerinde olumsuz etkisi bulunmaktadır. Gelir, reel faiz oranı ve enflasyon tasarrufları olumlu yönde etkilemektedir.

Rocher ve Stierle (2015), AB'ne üye ülkelerin hanehalkı tasarrufları arasındaki farklılıkları panel veri ve havuzlanmış EKK modelleri ile incelemişlerdir. İncelemeye göre, gelir seviyesi yüksek ülkeler, daha yüksek tasarruf oranlarına sahiptir. Ekonomik ve sosyal güvenlik sisteminin daha zayıf olduğu ülkelere hanehalkı tasarruf meyli yüksektir. Bu ülkelere, kamu politikaları hanehalkı tasarrufları üzerinde etkilidir. Hanehalkı tasarrufları, doğrudan vergilendirme, yüksek enflasyon ve bağımlılık oranlarına sahip olan ülkelere ise azaltmaktadır.

Hu (2015), Japonya, Çin ve Güney Kore'nin (1950-2012) döneminde, demografik etkenlerin tasarruflar üzerindeki etkisini, panel birim kök ve panel granger nedensellik testleri ile incelemiş ve genç nüfus artışının yurtiçi tasarrufların artmasına neden olacağı belirtmiştir.

Edwards (1995), Dünya genelinde Türkiye'nin de dâhil olduğu 36 ülkenin (1970-1992) döneminde, özel ve devlet tasarruflarının belirleyicilerini regresyon analizi ile incelemiştir. Edwards'a göre, kişi başına büyüme oranı, hem özel hem de kamu tasarruflarının en önemli belirleyicisidir. Kamu tarafından işletilen sosyal güvenlik sistemleri özel tasarrufları olumsuz yönde etkilemektedir. Yüksek siyasi istikrarsızlık olan ülkelerde kamu tasarrufları daha düşük olmaktadır. Kamu tasarrufları, yüksek olduğu ülkelerde oransal olarak azda olsa özel tasarrufları dışlamaktadır. Finansal gelişmişlik özel tasarrufların önemli belirleyicilerindedir.

Özcan, Günay ve Ertaç (2003), Türkiye'nin (1968-1994) döneminde özel tasarruf belirleyicilerini EKK modeli ile analiz etmişlerdir. Analize göre kamu tasarruflarındaki artış, özel tasarruflardaki azalışla dengelenmektedir. Enflasyon oranı ve dış ticaret şokları, tasarrufları pozitif etkilemektedir. Gelir seviyesi tasarrufları belirleyen önemli etkenlerden biridir. Ekonomik krizin tasarruflar üzerinde negatif ve önemli etkisi bulunmaktadır.

Çağlayan (2006), Türkiye'nin (1970-2004) döneminde enflasyon, faiz ve büyüme oranının yurtiçi tasarruflar üzerindeki etkisini sınır testi ve ARDL modeli ile analiz etmiştir. Analize göre, uzun dönemde büyüme oranı ve reel faiz oranı tasarrufları pozitif, enflasyon oranı negatif etkilemektedir. Kısa dönemde ise tasarruflara, büyüme oranının etkisi pozitif ve istatistiksel olarak anlamlı, enflasyon oranının etkisi ise belirsizdir.

Özcan ve Günay (2007), Türkiye'nin (1975-2006) döneminde özel tasarruf davranışlarını belirleyen makroekonomik ve sosyal değişkenleri EKK modeli ile incelemiştir. İncelemeye göre, kamu tasarruflarındaki ve borçlanmadaki artış, dış ticaret açığı, finansal derinlik, reel faiz ve enflasyon özel tasarrufları azaltmaktadır. Gelir seviyesindeki ve ticaret hadlerindeki artışlar, özel tasarrufları pozitif yönlü etkilemektedir. Genç bağımlılık, yaşlı nüfus bağımlılık ve kentleşme oranlarının tasarruflar üzerinde olumsuz etkisi bulunmaktadır. Kadın işgücüne katılım oranı yüksekliği ile üniversite eğitimlilerin oranı özel tasarrufları arttırmaktadır. Ortaokul mezunu kişilerin oranı ile ücretli ve maaşlı çalışan işgücü oranı ise özel tasarrufları azaltmaktadır.

Uygur (2007), Türkiye'de (1987-2007) döneminde özel ve kamu tasarruflarının makro belirleyicilerini, johansen eşbütünleşme ve vektör hata düzeltme modelleriyle analiz etmiştir. Uygur, özel tasarruflar üzerinde, kamu tasarruf dengesinin, reel döviz kurunun ve büyümenin etkili olduğunu belirtmiştir.

Örnek (2008), Türkiye'nin (1996-2006) döneminde yabancı sermaye akımlarının yurtiçi tasarruflar ve ekonomik büyüme üzerindeki etkilerini vektör otoregresif (VAR) ve granger nedensellik testleri ile incelemiştir. Örnek, tasarrufları, doğrudan yatırımların olumlu, kısa vadeli sermaye hareketlerini ise olumsuz etkilediği bulgularına ulaşmıştır.

Çolak ve Öztürkler (2012), Türkiye'de (2012) yılında hanehalkı tasarruf eğilimlerini EKK ve dilim regresyon modelleriyle analiz etmişlerdir. Analize göre, gelir seviyesi tasarrufu belirleyen en önemli faktördür. Servet tasarruflar üzerinde olumsuz etki yaparken, düşük gelirli hanehalkı için tasarruflara olumlu etkide bulunmaktadır. Hanehalkı içindeki emekli kişi artışı tasarrufları olumlu etkilerken, eğitim maliyetleri tasarrufları olumsuz etkilemektedir. Düşük gelir grupları arasında gelir çarpıklığı, tasarruf oranının negatif olmasının başlıca nedenidir. Sosyal güvenlik kurumuna kayıtlı kişilerin tasarruflara katkısı pozitif yönlü olmaktadır.

Matur, Sabuncu ve Bahçeci (2012), (1980-2008) döneminde Türkiye'de özel tasarruflarla mali değişkenler arasındaki ilişkiyi johansen eşbütünleşme ve benchmark modelleriyle analiz etmişlerdir. Analize göre, kişi başına gelirin özel tasarruflarla ilişkisi pozitif ve istatistiki açıdan anlamlıdır. Enflasyonun ihtiyati tasarruflar nedeniyle tasarruflar üzerinde olumlu bir etkisi vardır. Reel faiz oranlarının özel tasarruflar üzerindeki etkisi pozitifdir. Kişi başına gelir artışı, sürekli gelir hipotezi ve zamanlararası tüketim hipotezi beklentileri doğrultusunda özel tasarruflar üzerinde olumsuz bir etkiye sahiptir. GSYH / Banka kredileri ve yaşlı bağımlılık oranları tasarrufları olumsuz etkilemektedir. Kamu tasarruflarının ise özel tasarruflar üzerinde negatif etkisi bulunmaktadır.

Özlale ve Karakurt (2012), Türkiye'nin (1980-2011) döneminde tasarruf açığının nedenlerini regresyon modeli ile analiz etmişlerdir. Analize göre, faiz oranları, nüfus bağımlılık oranının artması, özel kesim kredilerinin GSYH oranı ve makroekonomik belirsizliğin azalması tasarrufları olumsuz etkilemektedir. Üretimdeki ithalat bağımlılığının yükselmesi ise tasarruf açığını arttırmaktadır.

Gülmez ve Yardımcıoğlu (2013), BRICS ülkeleri ve Türkiye'nin (1994-2011) döneminde, yurtiçi ve yabancı tasarrufların ekonomik büyüme ile ilişkisini pedroni ve kao eşbütünleşme testleri, FMOLS ve panel VECM yöntemleri analiz etmişlerdir. Gülmez ve Yardımcıoğlu, BRICS ülkeleri ile Türkiye'de tasarruflarla büyüme arasında uzun dönemde anlamlı bir ilişki bulunduğu sonucuna varmışlardır.

Arıç (2013), Türkiye dâhil 13 Ortadoğu ülkesinin (2000-2013) döneminde, 8 bağımsız değişkenin (gelir, para arzı, kamu harcamaları, genç, yaşlı, kentsel ve kırsal nüfus oranları ve enflasyon) tasarruflar üzerindeki etkilerini panel veri yöntemi ile incelemiştir. İncelemeye göre, genç nüfus oranı ile enflasyon oranı pozitif, para arzı, gelir ve devlet harcamaları tasarrufları negatif etkilemektedir. Yaşlı, kırsal ve kentsel nüfusun ise tasarruflar üzerinde önemli bir etkisi bulunmamaktadır.

## 5. ANALİZ

### 5.1. Veri Seti

Bu çalışmada, Türkiye ekonomisinde 2000Q1-2014Q4 döneminde yurtiçi tasarrufları etkileyen, bir bağımlı dört bağımsız değişken kullanılmıştır. Değişkenlerden; G kamu harcamalarını, C hanehalkı tüketim harcamalarını, Y Gayri Safi Yurtiçi Hasılayı, X-M dış ticaret açığını ve S yurtiçi tasarrufları temsil etmektedir. Değişkenlerden dış ticaret açığı (-1) ile çarpılarak pozitif hale getirilmiştir. Dış ticaret açığı, TCMB'nin elektronik veri sisteminde yayınladığı üç aylık alış ve satış kurlarının ortalaması alınarak TL'ye dönüştürülmüştür. Verileri enflasyondan arındırmak için, TÜFE 2003=100 baz alınmış, her çeyrek dönemin enflasyon oranı kullanılmıştır. Değişkenlerin logaritmaları alınıp, yurtiçi tasarruf, hanehalkı tüketim harcamaları, kamu harcamaları, milli gelir (GSYH) ve dış ticaret açığı serileri hareketli ortalamalar (MovingAverage) yöntemiyle mevsimsel etkilerden arındırılmıştır. Değişkenlere ait veriler Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Elektronik Veri Dağıtım Sistemi (<http://evds.tcmb.gov.tr>)'den alınmıştır.

### 5.2. Yöntem

Bu çalışmada serilerin durağanlıkları, Genişletilmiş Dickey-Fuller (ADF) ve Phillips Perron (PP) birim kök testleri kullanılarak yapılmıştır. Seriler arasındaki eşbütünlüşme ilişkisi Engle-Granger yöntemiyle incelenmiştir. Değişkenlerin uzun ve kısa dönem ilişkileri Dinamik En Küçük Kareler (DEKK) (Ordinary Least Squares-DOLS) yöntemiyle analiz edilmiştir.

### 5.3. Birim Kök Testi

Türkiye'de tasarruflara etki eden faktörlerin araştırıldığı bu çalışmada ADF birim kök testinin yanı sıra Phillips ve Perron tarafından geliştirilen birim kök testi de kullanılmıştır. Birim kök testleri sonucunda hesaplanan değerler (mutlak değerleri) Mackinnon (1996) kritik değerleri ile karşılaştırılmakta ve sıfır hipotezi ( $H_0: \gamma = 0$ ) ile alternatif hipotez ( $H_1: \gamma \neq 0$ ) test edilmektedir. Sıfır hipotezi; serinin birim köke sahip olduğunu yani durağan olmadığını, alternatif hipotez ise serinin durağan olduğunu ifade etmektedir.  $|ADF \text{ değeri}| > |kritik \text{ değeri}|$  ise  $H_0$  hipotezi reddedilir ve serinin durağan olduğuna karar verilir (Göçer 2015: 250). Mackinnon (1996) kritik değerleri her iki test için de kullanılmakta olup aynıdır. ADF ve PP testi ile elde edilen sonuçlar Tablo 1'de verilmiştir.

**Tablo 1.** ADF ve PP Birim Kök Test Sonuçları

Değişkenler	ADF Testi Değerleri	PP Testi Değerleri	Mckinnon Kritik Değerleri		
			% 1 Seviye	% 5 Seviye	% 10 Seviye
<i>LNC</i>	-2.355 [0]	-2.435 [1]	-4.121	-3.487	-3.172
<i>ΔLNC</i>	-7.781 [0]	-7.876 [3]	-3.548	-2.912	-2.594
<i>LNG</i>	-2.510 [0]	-2.596 [1]	-4.121	-3.487	-3.172
<i>ΔLNG</i>	-8.095 [0]	-8.098 [1]	-3.548	-2.912	-2.594
<i>LNX-M</i>	-3.081 [0]	-3.081 [0]	-4.121	-3.487	-3.172
<i>ΔLNX-M</i>	-7.606 [0]	-7.606 [1]	-3.548	-2.912	-2.594
<i>LNS</i>	-3.468 [4]	-4.482 [5]*	-4.133	-3.493	-3.175
<i>ΔLNS</i>	-7.311 [2]	-22.987 [44]	-3.552	-2.914	-2.595
<i>LNY</i>	-2.747 [4]	-2.924 [4]	-4.133	-3.493	-3.175
<i>ΔLNY</i>	-3.860 [4]	-9.089 [21]	-3.557	-2.916	-2.596

**Not:** Değişkenlerin birinci farkının alındığını  $\Delta$  sembolü belirtir. ADF birim kök testi için, Akaike bilgi ölçütüne (Akaike information criterion: AIC) göre hesaplanmış optimum gecikme uzunluğunu ve PP testi için ise Newey-West band genişliğini, [ ] içindeki değerler ifade etmektedir. \*, %1 anlamlılık düzeyinde durağanlığı ifade eder.

Tablo 1'e göre tüm serilerin hesaplanan ADF test (mutlak) değerleri kritik (mutlak) değerlerden küçük olduğundan düzey değerlerinde durağan  $I(0)$  değildir. Birinci farkları alındıklarında kritik değerlerden büyük olduğundan dolayı, durağan hale geldikleri yani  $I(1)$  oldukları görülmektedir.

#### 5.4. Dinamik En Küçük Kareler Analizi (DEKK)

Regresyon modeli bir değişkenin aldığı değerlerin başka değişken veya değişkenler tarafından açıklandığı varsayımı ile kurulmuş olan modellerdir. Bağımlı değişkendeki değişimler birden fazla bağımsız değişken tarafından açıklanıyorsa bu tip modeller, çoklu regresyon modelleri olarak adlandırılır (Güriş vd., 2013: 164). İktisadi değişkenlerin parametrelerinin hesaplanmasında kullanılan en uygun metotlardan biri En Küçük Kareler (EKK) (Ordinary Least Squares-OLS) yöntemidir. Ancak, düzey değerlerinde durağan olmayan serilerle yapılacak regresyon analizlerinde, sahte regresyon sorunuyla karşılaşılma riski oldukça yüksektir. Engle ve Granger (1987) ile başlayan eşbütünlüşme testlerinin geliştirilme amacı, bu sorunu çözebilmektir. Eşbütünlüşme testlerindeki temel düşünce; düzey değerlerinde durağan olmayan serilerin, düzey değerleri kullanılarak yapılacak analizlerin hata terimleri serisi birim kök içermediğinde, yapılan regresyon analizinin, sahte regresyon problemi içermediğine ve bulguların güvenilir olduğuna karar vermektedir. Ancak bu kez de eşbütünlüşme seriler arasındaki gerçek eşbütünlüşme vektörünü (uzun dönem katsayılarını) doğru biçimde tahmin edebilme sorunu ile karşı karşıya kalınmaktadır. Dinamik En Küçük Kareler (DEKK) (Dynamic Ordinary Least Squares: DOLS) yöntemi, bu sorunu çözebilmek için geliştirilmiştir. Aralarında eşbütünlüşme ilişkisi tespit edilmiş olan seriler arasındaki dinamikleri etkileşimi doğru biçimde tespit edebilen DEKK, asimptotik olarak etkin tahminler üretebilmektedir ve bu yönüyle EKK'den daha güçlü kabul edilmektedir (Saikkonen, 1992). DEKK yöntemi bağımsız değişkenlerdeki içsellik ve otokorelasyonun varlığı durumunda da güçlü ve tutarlı tahminler üretmekte (Esteve ve Requena, 2006) olup, değişen varyans ve otokorelasyona karşı dirençli tahminler üretebilmektedir (Stock ve Watson (1993). Bu nedenle, çalışmada yurtiçi tasarruflar ile tasarrufları etkileyen diğer değişkenler arasındaki uzun ve kısa dönem ilişkileri DEKK ile tahmin edilmiştir.

##### 5.4.1. Engle-Granger Eşbütünlüşme Testi

Durağan olmayan iki veya daha fazla serinin arasındaki doğrusal ilişki durağan olarak tespit edilmişse bu değişkenler eşbütünlüşen olarak tanımlanmaktadır. Diğer bir ifadeyle düzey değerlerinde durağan olmayan serilerin, aynı seviyeden farkları alındığında durağan hale geliyorsa ve bunların doğrusal bileşimi durağansa bu seriler eşbütünlüşektir. Engle-Granger (1987) ve Johansen (1988) eşbütünlüşme testlerinin yapılabilmesi için serilerin aynı dereceden durağan olmalıdır. Ancak, seriler aynı düzeyde durağan olmadığında eşbütünlüşme ilişkisinin varlığı Pesaran vd. (2001) tarafından geliştirilen Sınır Testi yöntemi ile incelenmelidir.

Engle-Granger eşbütünlüşme testi,

$$Y_t = a_0 + a_1 X_t + u_{1t} \quad (11)$$

$$X_t = b_0 + b_1 Y_t + u_{2t} \quad (12)$$

Regresyonlarından biri kullanılarak yapılabilmektedir. Bu regresyonlardan biri hesap edilerek ( $e_t$ ) hata terimi elde edilir ve aşağıdaki şekilde yazılır.

$$e_t = \delta e_{t-1} + v_t \quad (13)$$

13 nolu denklemin ADF istatistiği ve MacKinnon kritik değerleri bulunarak, ( $e_t$ ) hata terimlerine birim kök testi yapılır. Birim kök testinde ADF mutlak değerinin MacKinnon kritik değerleri mutlak değerinden büyükse, birim kök olduğuna ve ( $e_t$ ) serisinin durağan olduğuna ve eşbütünlüşme olduğu sonucuna varılır (Tarı, 2014: 416).

Daha önce Tablo 1'de görüldüğü gibi, serilerin durağanlığı kontrol edilmiş ve tüm serilerin birinci farkları alındığında durağan olduğu görülmüştür. Eşbütünlüşme testinin yapılabilmesi için düzey seviyesindeki değişkenlerinde birinci farkları alınmış, tüm değişkenler durağan hale getirilmiştir.

Eşbütünlüşmenin üçüncü aşamasında,

$$\gamma_t = \beta_0 + \beta_1 X_t + u_t \quad (14)$$

modeli ile serilerin düzey değerleriyle tahmin edilip, hata terimi serisi ( $u_t$ ) elde edilir. Uzun dönem ilişkisi olarak da adlandırılabilen bu model, eşbütünlüşme denklemi olarak tanımlanmaktadır (Göçer, 2015: 280).

Engle-Granger eşbütünlüşme analizi için; değişkenlerin düzey değerleri arasında regresyon analizi tahmini edilir. Regresyon tahmininin hata terim ( $u_t$ ) serisi elde edilir. Hata serisine ADF birim kök testi uygulanır. Elde edilen hata terimi ADF mutlak değerleri ile CRDW (Cointegration Regressession Durbin Watson) test istatistik değerleri



Engle-Granger (Engle ve Granger, 1987) Tablo II Model 1’de yer alan kritik değerlerle karşılaştırılır. ADF ve CRDW test değerleri tablo değerlerinden büyük olduğunda, seriler arasında eşbütünlük ilişkisinin olduğuna karar verilir. Hesaplanan hata terimi ADF birim kök ve CRDW test sonuçları ile Engle-Granger kritik değerleri Tablo 2’de gösterilmiştir.

**Tablo 2.** Engle-Granger Eşbütünlük Testi Değerleri

ADF <sub>hes</sub>	ADF <sub>tab</sub>	CRDW <sub>hes</sub>	CRDW <sub>tab</sub>	Karar
-8.205	3.77	2.04	0.511	Eşbütünlük vardır.

**Not:** ADF ve CRDW tablo değerleri Engle-Granger (1987) sf:269, Table: II, Model 1’den alınmış, % 1 anlamlılık düzeyi kritik değerleridir.

Tablo 2’de hesaplanan CRDW ve ADF mutlak değerleri Engle-Granger (Engle ve Granger, 1987) Tablo II Model 1’deki kritik değerlerden büyük olduğundan dolayı serilerin eşbütünlük olduğu yani uzun dönemde birlikte hareket ettikleri kabul edilir. Bu durumda serilerin düzey değerleri ile yapılacak analizler sahte regresyon problemi içermeyecektir.

#### 5.4.2. DEKK Uzun Dönem Analizi

Yurtiçi tasarruflarla, bağımsız değişkenler arasında Eşbütünlük testleri yapılmış, Eşbütünlük testi sonucunda, tasarrufların tüm değişkenlerle eşbütünlük olduğu görülmüştür. Eşbütünlük göz önüne alınarak bağımsız değişkenlerin tasarruflar üzerindeki etkileri uzun dönem veya çoklu regresyon analizi olarak da adlandırılan Dinamik en küçük kareler yöntemi ile ampirik analizi yapılmıştır. DEKK ile tahmin edilen, dört değişkenli regresyon modeli denklem 15’de gösterilmiştir;

$$S_t = \alpha_0 + \alpha_1 Y_t + \alpha_2 C_t + \alpha_3 G_t + \alpha_4 XM_t + \sum_{i=-q}^m \beta_i \Delta Y_{t-i} + \sum_{i=-q}^m \delta_i \Delta C_{t-i} + \sum_{i=-q}^m \theta_i \Delta G_{t-i} + \sum_{i=-q}^m \phi_i \Delta XM_{t-i} + \varepsilon_t \quad (15)$$

Burada  $m$ ; optimum gecikme uzunluğu,  $q$  ise optimum öncül sayısıdır. Bu değerler Akaike Bilgi Kriteri (AIC) yardımıyla belirlenmiştir. Çalışmada uzun dönem eşbütünlük katsayıları, Denklem (15)’de verilen model kullanılarak DEKK yöntemiyle tahmin edilmiş, elde edilen sonuçlar Tablo 3’de sunulmuştur.

**Tablo 3.** DEKK Uzun Dönem Sonuçları

Değişkenler	Bağımsız	t-istatistiği	Gecikme	$R^2$	$\bar{R}^2$	JB	SSR
Y	5.37***	16.81	1	0.99	0.98	0.99	0.04
G	-3.06***	-3.94					
C	-1.51**	-2.41					
X-M	0.14***	5.29					

**Not:** JB; Jarque-Bera normallik testi olasılık değeri olup, bu değer 0.05’ten büyük olması, ilgili modelde hata terimleri serisinin normal dağılıma sahip olduğunu ve dolayısıyla  $R^2$  ve  $t$  test istatistiklerinin güvenilir olduğunu göstermektedir. SSR; Hata terimlerinin kareleri toplamı (Sum Squared Residuals) olup, bu değer küçük olması, modelin başarısının bir göstergesidir. \*\*\*, \*\*, sırasıyla ilgili parametrenin %1 ve %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak güvenilir olduğunu ifade etmektedir.

Tablo 3’deki sonuçlara göre; GSYH’deki %1’lik artış tasarrufları %5,37 oranında, dış ticaret açığındaki %1’lik artış ise tasarrufları %0,14 oranında yükseltmektedir. Kamu harcamalarındaki %1’lik artış tasarrufları %-3,06 oranında, hanehalkı tüketim harcamalarındaki %1’lik artış ise tasarrufları %-1,51 oranında azaltmaktadır. Modeldeki tüm sonuçların olasılık değerlerinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmüştür.

#### 5.4.3. DEKK Kısa Dönem Analizi

Çalışmada seriler arasındaki kısa dönem analizi de DEKK yöntemi ile gerçekleştirilmiştir. Bu analizde serilerin farkı alınarak durağanlaştırılmış halleri ve uzun dönem analizinden elde edilen hata terimi serisinin bir dönem gecikmeli (ECT<sub>t-1</sub>) kullanılmıştır. Kısa dönem analiz sonuçları Tablo 4’de gösterilmiştir.

**Tablo 4. DEKK Kısa Dönem Sonuçları**

Değişkenler	Bağımsız Değişkenin Katsayı	t-İstatistiği	ECT <sub>t-1</sub> 'in Katsayı	t-İstatistiği	R <sup>2</sup>	$\bar{R}^2$	JB	SSR
Y	5.05***	17.29	-0.94***	-8.48	0.96	0.95	0.98	0.04
G	-0.09	-0.05						
C	-4.46***	-2.84						
X-M	0.11	1.81						

**Not:** JB; Jarque-Bera normallik testi olasılık değeri olup, bu değer 0.05'ten büyük olması, ilgili modelde hata terimleri serisinin normal dağılıma sahip olduğunu ve dolayısıyla R<sup>2</sup> ve t test istatistiklerinin güvenilir olduğunu göstermektedir. SSR; Hata terimlerinin kareleri toplamı (Sum Squared Residuals) olup, bu değer küçük olması, modelin başarısının bir göstergesidir. \*\*\*; ilgili parametrenin %1 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak güvenilir olduğunu ifade etmektedir.

Tablo 4'deki sonuçlara göre; modelin tamamında hata düzeltme teriminin katsayısı negatif ve istatistiksel olarak anlamlı olduğu için modelin hata düzeltme mekanizması çalışmaktadır. Yani uzun dönemde birlikte hareket eden seriler arasında kısa dönemde meydana gelen sapmalar ortadan kalkmakta ve seriler tekrar uzun dönem denge değerine yakınsamaktadır. Bu durum, yapılan uzun dönem analizlerinin güvenilir olduğuna bir destek oluşturmaktadır.

## 6. SONUÇ

Bu çalışmada Türkiye'de makroekonomik değişkenlerden GSYH, kamu harcamaları, hanehalkı tüketim harcamaları ve dış ticaret açığının 2000-2014 döneminde yurtiçi tasarruflara etkileri araştırılmıştır. Elde edilen analiz sonuçlarına göre, yurtiçi tasarrufların artmasında önemli belirleyicinin milli gelir artışı olduğu görülmüştür. Milli gelir artışı ile birlikte hanehalkı tüketim harcamaları ve kamu harcamaları bu dönemde artmıştır. Tüketimdeki artışlar özel tasarrufları etkilemiştir. Aynı zamanda kamu tasarruflarını da yükseltmiştir. 2000-2014 döneminde özel tasarruflardaki düşüşle azalan yurtiçi tasarrufların, kamu tasarruflarındaki artış ile dengelendiği söylenebilir.

Dinamik En Küçük Kareler yöntemiyle yapılan analize göre tasarrufların yükselmesinde milli gelir seviyesinde görülen artışlar etkili olmuştur. Analize göre; milli gelirdeki ve dış ticaret açığındaki artışlar tasarrufları olumlu yönde etkilemektedir. Milli gelirdeki %1'lik artış tasarrufları %5,37 oranında, dış ticaret açığındaki %1'lik artış ise tasarrufları %0,14 oranında arttırmaktadır. Analiz sonuçlarına göre, tasarrufların azalmasında bu dönemde kamu harcamalarındaki artışlar etkili olmuştur. Hanehalkı harcamaları ise bunu takip eden diğer faktördür. Kamu harcamalarındaki %1'lik artış tasarrufları %-3,06 oranında, hanehalkı harcamalarındaki %1'lik artış ise tasarrufları %-1,51 oranında azalttığı görülmüştür. Modeldeki tüm sonuçların olasılık değerleri istatistiksel olarak anlamlıdır.

Türkiye'de 2001 yılından bu yana uygulanan bütçe disiplin uygulamalarının kamu tasarruflarının artmasında etkili olduğu söylenebilir. Bu uygulamalarının sonucunda 2000-2014 döneminde kamu tasarrufları %194 oranında yükselmiştir. Bu yükseliş kamu harcamalarına da yansımış, bu dönemde %30 oranında artmıştır. Analizden elde edilen verilerine göre bu dönemde yurtiçi tasarrufların azalmasında kamu harcamalarındaki artış etkili olmuştur. Bu sonuç Esmail (2014) ve Arıç (2015) çalışmalarıyla benzerlik göstermektedir.

Milli gelir seviyesinde görülen artışlar, tasarrufları belirleyen önemli faktörlerden biridir. Türkiye 2000-2014 yılları arasında ortalama %4,32'lik bir büyüme oranı yakalamıştır. Büyüme ile birlikte kişi başı milli gelir seviyesi de %147 yükselmiştir. Bu artış, analiz sonuçlarıyla ve literatürde daha önceden yapılan çalışmalar ile örtüşmektedir. Analize göre tasarruflarda artış sağlayan ana faktör gelir seviyesidir. Gelir seviyesindeki artışın tasarruflara olumlu etkisi Loayza vd. (2000), Horioka ve Hagiwara (2012), Kim (2010), Agrawal vd. (2009), Masson vd.(1998), Athukorala ve Sen (2004), Abdioglu ve Berber (2007), Çolak ve Öztürk (2012), Özcan, Günay ve Ertaç (2003) ve Özcan ve Günay (2007)'de yaptığı çalışmalarla benzer sonuçlar göstermektedir.

Türkiye'de sürekli açık veren dış ticaret dengesi bu dönemde de artarak devam etmiştir. Dış Ticaret açığı 2001 yılından itibaren yükselirken, yurtiçi tasarruflar azalmıştır. 2008 yılı Küresel krizi ile dış ticaret açığı ile birlikte yurtiçi tasarruf oranları da azalmıştır. Literatürde yapılan çalışmalarda dış ticaret dengesi, tasarrufları olumlu yönde etkilerken, dengenin bozulması tasarrufları olumsuz etkilemektedir. Analiz sonuçları beklentilerin aksine bu dönemde dış ticaret açığındaki artışların, yurtiçi tasarruflara etkisi az olsa bile pozitif yönde etkilemiştir.

Sonuç olarak, Türkiye’de yurtiçi tasarrufların yükselmesi; milli gelir, kamu ve hanehalkı tüketim harcamalarındaki artışlara bağlı olarak değişmektedir. Bunların yanında Bireysel Emeklilik Sistemine getirilen teşvikler tasarrufları olumlu yönde etkileyebilmektedir. Bilindiği gibi gelişmiş ülkelerde BES tasarruf kaynaklarından biridir. Türkiye’de 2017’de zorunlu hale getirilen BES uygulamasının önümüzdeki yıllarda gelişmesi tasarrufları artırıcı bir etkiye bulunabilecektir. BES’e getirilen teşviklerin devam ettirilmesi ile birlikte, gelir seviyesini yükseltecek, bunun yanında kamu ve hanehalkı tüketim harcamalarının büyümeyi olumlu yönde etkileyebilecek politikalarla desteklenmesinin, yurtiçi tasarrufların artmasına katkıda bulunabileceği düşünülmektedir.

## KAYNAKÇA

- Arıç, K. H. (2015). “Determinants of Savings in The Middle East Countries”, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi KOSBED, 29, 23-36.
- Çağlayan, E. (2006). “Enflasyon, Faiz Oranı ve Büyümenin Yurtiçi Tasarruflar Üzerindeki Etkileri”, Marmara Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 21(1), 423-438.
- Çolak, Ö. F. ve Öztürkler, H. (2012). “Tasarrufun Belirleyicileri: Küresel Tasarruf Eğiliminde Değişim ve Türkiye’de Hanehalkı Tasarruf Eğiliminin Analizi”, Türkiye Bankalar Birliği Bankacılar Dergisi, 82, 1-43.
- Dünya Bankası. (2011). “Yüksek Büyümenin Sürdürülebilirliği: Yurtiçi Tasarrufların Rolü Türkiye Ülke Ekonomik Raporu”, Rapor No. 66301-TR.
- Edwards, S. (1995). “Why Are Saving Rates So Different Across Countries?: An International Comparative Analysis”, International National Bureau Of Economic Research (NBER) Working Paper No. 5097, 1-48.
- Eğilmez, M. (2010). Makro Ekonomi Türkiye’den Örneklerle, İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Engle, F. R. ve Granger, C.W.J. (1987). “Co-Integration and Error Correction: Representation, Estimation, and Testing”, *Econometrica*, 55(2), 251-276.
- Esteve, V. ve Requena, F. (2006). “A Cointegration Analysis of Car Advertising and Sales Data in the Presence of Structural Change”, *International Journal of the Economics of Business*, 13(1), 111-128.
- Göçer, İ. (2015). *Ekonometri*, İzmir: Aymir Yayınevi.
- Gülmez, A. ve Yardımcıoğlu, F. (2013). “BRICS Ülkeleri ile Türkiye’nin Ekonomik Büyümesinde Ulusal ve Yabancı Tasarrufların Etkisi: Panel Veri Analizi”, *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(1), 47-68.
- Güriş, S., Çağlayan, E. ve Güriş, B. (2013). *Eviews ile Temel Ekonometri*, İstanbul: Der Yayınları.
- Horioka, Y. C. ve Hagiwara, T. A. (2012). “The Determinants and Long-Term Projections of Saving Rates in Developing Asia”, *Japan and the World Economy*, 24, 128-137.
- Horioka, Y. C. ve Wan, J. (2007). “The Determinants of Household Saving in China: A Dynamic Panel Analysis of Provincial Data”, *Journal of Money, Credit and Banking*, 39(8), 2077-2096.
- Hu, Y. (2015). “Population Ageing and Saving Rates in China, Japan and Korea: A Panel Granger Causality Analysis”, *Global Economic Review*, 44(1), 64-73.
- Johansen, S. (1988). “Statistical Analysis of Cointegration Vectors”, *Journal of Economic Dynamic and Control*, 12(2-3), 231-254.
- Kalkınma Bakanlığı (2016). *Ekonomik ve Sosyal Göstergeler*, <http://www.kalkinma.gov.tr/Pages/EkonomikSosyalGostergeler.aspx>, (Erişim Tarihi: 18 Kasım 2016).
- Kolasa, A. ve Liberda, B. (2014). “Determinants of Saving in Poland: Are They Different Than in Other OECD Countries?”, *University of Warsaw Faculty of Economics Sciences Working Papers No. 13*, 1-30.

- Kuadisi, V. B. (2013). "Savings And Its Determinants In West Africa Countries", *Journal of Economics and Sustainable Development*, 4(18), 107-119.
- Loayza, N., Schmidt-Hebbel, K. ve Serven, L. (2000). "What Drives Private Saving Around The World?", *Review of Economics and Statistics*, 82(2), 165-181.
- Mackinnon, J. G. (1996). "Numerical Distribution Functions For Unit Root And Cointegration Tests", *Journal of Applied Econometrics*, 11(6), 601-618.
- Masson, R. P., Bayoumi, T. ve Samiei, H. (1998). "International Evidence on the Determinants of Private Saving", *World Bank Economic Review*, 12(3), 483-501.
- Matur, P. E., Sabuncu, A. ve Bahçeci, S. (2012). "Determinants Of Private Savings And Interaction Between Public&Private Savings In Turkey", *Loyola University Chicago Topics in Middle Eastern and African Economies*, 14, 102-125.
- Morisset, J. ve Revoredo, C. (1999). "Savings and Education A Life-Cycle Model Applied to a Panel of 74 Countries", *Worldbank Policy Research Working Papers*, WP.1504, 1-36.
- Mualley, S. M. (2011). "Determinants of Savings: An Empirical Evidence from African Countries, 1990-1999", <http://rcweb.luedld.net/rc9/E903.pdf>, (Erişim Tarihi:15 Haziran 2015).
- Osoian, C., Lazar, L., Gavrea, C. ve Zaharie, M. (2008). "Determinants of Saving in Transition Economies (1986-2006)", *Transylvanian Review of Administrative Sciences*, 23E, 90-99.
- Örnek, İ. (2008). "Yabancı Sermaye Akımlarının Yurtiçi Tasarruf ve Ekonomik Büyüme Üzerine Etkisi: Türkiye Örneği", *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 63(2), 199-217.
- Özcan, K.M. ve Günay, A. (2011). "Türkiye’de Özel Tasarrufları Belirleyen Unsurlar", E. Uygur (Ed.), *Türkiye’de Tasarruflar, içinde (27-49)*, Ankara: Türkiye Ekonomi Kurumu Yayınları.
- Özlale, Ü. ve Karakurt, A. (2012). "Türkiye’de Tasarruf Açığının Nedenleri ve Kapatılması İçin Politika Önerileri", *Türkiye Bankalar Birliği Bankacılar Dergisi*, 83, 1-34.
- Pesaran, M., Shin Y. ve Smith, R. J. (2001). "Bounds Testing Approaches to the Analysis of Level Relationships", *Journal of Applied Econometrics*, 16(3), 289-326.
- Phillips, P.C.B. ve Perron, P. (1988). "Testing for a Unit Root in Time Series Regressions", *Biometrika*, 75(2), 335-346.
- Rocher, S. ve Stierle, M. H. (2015). "Household Saving Rates in the EU: Why Do They Differ So Much?", *European Economy Discussion Paper 005*, 1-36.
- Saikkonen, P. (1992). "Estimation and Testing of Cointegrated Systems by an Autoregressive Approximation", *Econometric Theory*, 8(1), 1-27.
- Stock, J. H. ve Watson, W. M. (1993). "A Simple Estimator Of Cointegrating Vectors In Higher Order Integrated Systems", *Econometrica*, 61(4), 783-820.
- Tarı, R. (2014). *Ekonometri*, Kocaeli: Umuttepe Yayınevi.
- Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası (2016). "Elektronik Veri Dağıtım Sistemi", <http://evds.tcmb.gov.tr/>, (Erişim Tarihi: 15 Ağustos 2016).
- Türkiye İstatistik Kurumu (2016). <http://www.tuik.gov.tr/UstMenu.do?metod=temelist>, (Erişim Tarihi: 01 Aralık 2016).
- Uluslararası Para Fonu (2016). *International Financial Statistics (IFS)*, <http://data.imf.org/regular.aspx?key=60998117>, (Erişim Tarihi: 02 Aralık 2016).
- Unay, C. (1996). *Makro Ekonomi*, Bursa: Uludağ Üniversitesi Güçlendirme Vakfı Yayınları No: 137.
- Uygur, E. (2011). "Türkiye’de Tasarrufların Seyri ve Etkileyen Bazı Faktörler", E. Uygur (Ed.), *Türkiye’de Tasarruflar, içinde (1-26)*, Ankara: Türkiye Ekonomi Kurumu Yayınları.

## KAMU SEKTÖRÜNDE SÜREÇ ODAKLI ÖRGÜTSEL DEĞİŞİMİN HİZMET KALİTESİ VE İŞ TATMİNİ ÜZERİNE ETKİLERİ\*

### PROCESS-ORIENTED ORGANIZATIONAL CHANGE EFFECTS ON SERVICE QUALITY AND JOB SATISFACTION IN PUBLIC SECTOR

Öğr. Gör. Zeynep DEMİRGİL<sup>1</sup>

Yrd. Doç. Dr. Ömer Lütfi ANTALYALI<sup>2</sup>

#### ÖZ

Bu çalışmada kamu sektöründe gerçekleştirilen örgütsel değişimin hizmet kalitesine ve çalışan memnuniyetine olan etkileri incelenmektedir. Çalışmanın amacı, kamu örgütlerinde yüklü bir maliyete gereksinim duymadan, süreçlerde gerçekleştirecek değişimlerle hizmet alan vatandaşların memnuniyetinin artırılabilmesinin mümkün olup olmadığını keşfetmektir. Kamu hizmet kalitesi artışının, kamunun hantal ve merkeziyetçi yapısına rağmen iyi bir lider ve iyi tahlil edilmiş süreç değişimi ile gerçekleştirilebilirliğinin sorgulanmasıdır. Bu kapsamda Isparta İl Nüfus ve Vatandaşlık Müdürlüğü'nün geçirmiş olduğu değişim sonrası durumun analiz edilmesi için bir haftalık süre zarfında, müdürlüğe hizmet alımı için gelmiş olan vatandaşlardan rastgele yöntemle seçilmiş 350 kişiye, yüz yüze anket yöntemi ile hizmet kalitesi değerlendirme anketi uygulanmıştır. Değişimle birlikte çalışanların iş tatmin düzeylerinde bir değişim olup olmadığını incelemek için ise çalışanların iş tatmin düzeyleri değişim öncesi ve sonrası şeklinde ölçülmüş ve değişimin iş tatmini çerçevesinde çalışanlar üzerindeki etkileri tespit edilmeye çalışılmıştır. Değişimle beraber algılanan hizmet kalitesinin önemli ölçüde yükseldiği, iş tatmininde ise önemli bir değişimin olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Örgütsel Değişim, Kamu Sektörü, İş Tatmini, Hizmet Kalitesi, Değişimde Liderlik.

**JEL Sınıflandırma Kodları:** M12, M19, L16, D23, D73.

#### ABSTRACT

In this study, the effects of organizational change on service quality and employee satisfaction in public sector are examined. The aim of the work is to discover whether it is possible to increase the satisfaction of citizens receiving services through changes in the processes without the need for a financial burden in public organizations. It is the question of whether the increase in public service quality can be achieved with a good leader and well-resolved process change, despite the bulky and decentralized structure of the public. Within this scope, 350 people who were randomly selected from the citizens who came for the service of the directorate, a face-to-face survey method and a service quality evaluation questionnaire were applied within one week to analyze the results after the change that the Isparta Provincial Directorate of Population and Citizenship had passed. In order to examine whether there is a difference in the job satisfaction level of the employees with the change, the job satisfaction levels of the employees were measured before and after the change and it was tried to determine the effects on the employees who work in the framework of change job satisfaction. With the organizational change, it has been found that the perceived service quality has increased significantly and there has not been a significant change in job satisfaction.

**Keywords:** Organizational Change, Public Sector, Job Satisfaction, Service Quality, Leadership in Change.

\* Bu çalışma "Kamu Örgütlerinde Vatandaş Odaklı Örgütsel Değişimin Hizmet Kalitesi Algısına Etkisi: Isparta İl Nüfus ve Vatandaşlık Müdürlüğünde Bir Araştırma" isimli yüksek lisans tezinden üretilmiştir.

<sup>1</sup> Süleyman Demirel Üniversitesi, Isparta Meslek Yüksekokulu, zeynepdemirgil@sdu.edu.tr

<sup>2</sup> Süleyman Demirel Üniversitesi, İletişim Fakültesi, omer\_antalyali@yahoo.com

**JEL Classification Codes:** M12, M19, L16, D23, D73.

## 1. GİRİŞ

Değişim kavramına “olağan durumun farklılaşması” olarak bakılacak olursa hayatımızın her alanında olduğunu görmek mümkündür. Canlılar doğarlar, yaşarlar ve ölürlür. Bu süreç içerisinde dış veya iç faktörlerin etkisi ile hem fiziksel olarak hem de zihnen sürekli değişime uğrarlar. Canlı bazı dönemlerde değişimi kendisi isteyebildiği gibi istemsiz gerçekleşen birçok değişim de söz konusudur. Aynı şekilde örgütler de birer açık sistem olduğu için sürekli değişime maruz kalırlar.

Çağın baş döndüren hızı ve yadsınmaz etkileri nedeni ile örgütler stabil kalma eğilimlerinden vazgeçme, değişime ayak uydurma hatta değişimi başlatma mecburiyetinde kalmışlardır. Örgütsel değişim üzerine yapılan birçok çalışmada değişimin başlama nedenleri, sürecin uygulama evreleri ve uygulama sonrası etkileri analiz edilmiştir. Çalışmalar arasında göze çarpan önemli bir ayrım, özel sektörde gerçekleşen değişimler üzerine yapılan incelemeler oldukça çok iken kamu sektöründe yaşanan değişimler üzerine yapılan incelemeler sınırlı sayıda (Junge vd., 2006). Bu farklılığın, kamu sektörünün katı yapısal özellikleri, bürokrasi, bütçeleme çalışmaları ve kamu sektöründeki yönetici ve çalışan profiline neden olduğu düşünülmektedir.

Bu çalışmada, “Kamu kurumlarında yöneticinin iradesiyle, akıllıca gerçekleştirilen süreç değişimi ile yüksek maliyetlere gerek duymadan, mevcut iş gücünü artırmadan ve iş tatminini düşürmeden müşteri tatminini ve hizmet kalitesini yükseltmek mümkün müdür?” sorusu üzerinde durulmuş, değişim, sürecin etkileyicileri ve etkilenenleri adına araştırılmıştır. Değişimi başlatan faktörler, değişimin başarısında ve yeni düzenin dondurulmasında liderin rolü, değişim sonrasındaki başarı ve çalışan tatmini kamu sektörü açısından incelenmiştir.

Isparta İl Nüfus ve Vatandaşlık Müdürlüğünde, 2012 Mayıs ayında, hizmet kalitesinin artırılması amacıyla yaşanan büyük revizyon, sonuçları bakımından analiz edilmiştir. Değişim sonrası hizmet alımı için başvuran vatandaşlar arasından rastgele örneklem seçimiyle belirlenen değişim öncesi de hizmet almış olan vatandaşlara hizmet kalitesi değerlendirme anketi uygulanarak verileri analiz edilmiştir. Değişimin çalışanlar üzerindeki etkilerinin belirlenebilmesi için, Isparta İl Nüfus ve Vatandaşlık Müdürlüğünde görev yapan tüm çalışanlara Spector (1985) tarafından geliştirilen iş tatmin anketi uygulanmış, sonuçları değerlendirilmiştir.

## 2. DEĞİŞİM KAVRAMININ ÖRGÜTLERE YANSIMASI

Değişim kavramı; Herakleitos (M.Ö. 540-480)'un ilk metaforundan itibaren maddeye, insana, çevreye ve örgütlere konu olmuş ve olmaya devam etmektedir. Herakleitos'un “her şey süreçtedir ve hiçbir şey olduğu gibi kalmaz” sözü ve değişimin ima ettiği sürekli aykırılık, gerçekliğin temeli olarak algılanır (Özkara, 1999:7). Bu varsayım ilk bakışta herkes tarafından savunulacak gibi görünse de Elea okulunun önemli filozoflarından Zenon değişimin düşünülmez bir kavram olduğu (Çelebioğlu, 1990:1) ve hocası Parmenides de; aslında hiçbir şey değişmez, algılananların çoğu ise bir ilizyondan ibarettir savıyla bu görüşe karşı çıkan düşünürler arasında yer almışlardır (Özkara, 1999:8).

Aristoteles değişimi, hareket, bozulma ve meydana gelme şeklinde üç ana boyutta tespit ederken iyimser bir yaklaşım sergilemekte olup Platon ise, “iyi” olanı koruma çabası nedeniyle değişimi bir bozulma ve çürüme olarak tanımlamaktadır (Yıldırım, 2013:28; Özkara, 1999:9). Kant'a göre ise değişim “ya bir şeyi tanımlayan özel niteliklerin değişikliğe uğraması, ya da bir şeyin başka bir şeye dönüşmesi” şeklindedir (Yıldırım, 2013:28). Değişim literatürde; temel ifadelerden yola çıkılarak “herhangi bir şeyin bir düzeyden başka bir düzeye gelmesi” olarak tanımlanabildiği gibi (İraz ve Şimşek, 2004), bir örgütsel varlığın zamana bağlı yapı, kalite veya durumundaki farklılığın görgül incelemesi olarak da karşımıza çıkmaktadır (Van de Ven ve Poole, 1995:512, akt. Çapraz, 2009).

Tüm boyutlarıyla olmasa da genel bir tanımlama yapmaya çalışacak olunursa değişim; bir yapının “pozitif” veya “negatif” bir yön belirtmeksizin bilinçli, bilinçsiz, planlı, plansız, çevre koşullarına bağlı veya iç mekanizması gereği, tüm bileşenlerinin yahut herhangi bir bileşenin o an ki durumundan başka bir duruma dönüşmesidir. Kurt Lewin 1940-1950 yılları arasında yaptığı orijinal bir araştırmayla değişimi “Çözülme” (unfreezing), “Değişim” (moving) ve “Donma” (refreezing) şeklinde 3 aşamada analiz ederek değişim çözümlemesi yapmış ve literatürde ana model olarak yer almıştır (Henderson, 2002). Lewin değişimi, sistemin davranışlarını düzenleyen güçlerin

biçimlendirilmesi olarak algılamıştır (Tetik, 2008). İnsanların davranışlarını etkileyen iki tip güç olduğunu ortaya koyan Lewin (Çapraz, 2009), bu güçleri 'itici güçler' ve 'sınırlayıcı güçler' olarak tanımlamıştır (Henderson, 2002). Modelin ilk adımı olan çözülme evresinde sorunlar ortaya konulur, veriler toplanır ve hareket planları yapılır (Armağan, 2004). İkinci adımı, değişimi gerçekleştirir. Sistemi mevcut düzeyden alıp yeni bir seviyede devam etmesini sağlayacak adımların atılmasıdır (Burke, 1982:59). Modelin üçüncü adımı ise, yeni durumu dondurma sürecidir. Başarılı bir değişim için, değişim süreci sonrası ortaya çıkan farklılıkların, kabullenebilirliğinin ve sürdürülebilirliğinin sağlanması gerekmektedir (Çelebioğlu, 1990:141).

Değişim modellerinin temel modeli olarak varsayılan Kurt Lewin'in Üç Aşamalı Değişim Modelinin (1947) diğer modellerle benzer ve eleştiri alan tarafları bulunmaktadır. Lewin'in üç aşamalı modeli Lippitt, Watson ve Westley tarafından ilk önce beş aşamalı bir modele dönüştürülmüş daha sonra geliştirilerek değişim yedi aşamada analiz edilmiştir (Burke, 1982: 60). Yine Lewin' in modelini kaynak model alan Isabella'nın örgütsel değişim modeli ise değişimin, üyelerin yorumları ile nasıl gelişeceğine dair fikir veren bir model olup (Armenakis ve Bedeian, 1999), değişimi örgüt açısından değil yöneticiler açısından değerlendirmektedir. Yöneticilerin değişimle karşılaştıklarındaki tutum, davranış ve direnç mekanizmalarının nasıl çalıştığının görülmesi açısından önemli bir perspektife sahiptir (Yıldırım, 2013:43).

Örgütsel değişim; yaratıcılık, yenilik getirme, örgüt geliştirme, eylem araştırması, örgütsel esneklik gibi kavramların tümüyle birlikte açıklanan, geniş kapsamlı bir kavramdır (Sağlam, 1979:61). Bu kavramlar arasında yer alan "örgütsel gelişme"nin 1960'lara kadar bahsedilmediğini ve nispeten yeni bir kavram olduğunu savunan Burke (1982:3), örgütsel gelişmeyi; "örgütün işleyişlerinde gelişimi olarak kabul edilirse ve kapsamlı bir bakış açısına göre değerlendirilirse, örgütsel gelişme aslında bir örgütsel değişimdir" olarak ifade etmektedir. Mevcut durumdan başka bir duruma geçiş olarak görülen örgütsel değişim (Erdil ve Keskin 2004); genel bir tanımlama ile ise; organizasyonların çeşitli alt sistemlerinde ve unsurlarında ya da bunlar arasındaki ilişkiler sisteminde meydana gelen olumlu, olumsuz, planlı veya plansız gerçekleşen tüm değişimleri ifade eder (Tetik, 2008).

Örgütsel değişimi başlatan genelde hissedilen bir gerilimdir ve bu gerilimin kaynağı örgüt içi veya dışı faktörler olabilmektedir (Tsoukas ve Chia, 2002, akt. Duman, 2012). Bu faktörlerden her biri örgütler için aynı düzeyde etkili değildir (Tunçer, 2013). Değişimi başlatan içsel faktörleri düşük verimlilik, satışlardaki düşüş, düşük moral ve motivasyon düzeyi, kişiler arası çatışmalar ve insan kaynaklarındaki eğitim düzeyi artışı (Koçel, 2005:695), büyüme, küçülme, kurum birleşmeleri, tepe yönetiminin değişmesi, örgütsel yetersizlikler ve çalışanların değişim talepleri olarak sıralayabilmek mümkündür (Tunçer, 2013). İçsel faktörlerden tepe yönetiminin değişmesi ile gerçekleşen değişimde yönetime düşen en önemli nokta Özkara'ya göre (1999:43-47) değişimin gerekli olduğu duygusunu yaratarak, iş görenlerin paylaşabilecekleri açık bir vizyon ve üyelerin değişimi başarabilmeleri ile ilintili olan yeteneklerini geliştirebilmeleridir. Değişimi başlatan dışsal faktörler küreselleşme ve iteleyici gücü olan teknolojik gelişmeler (Özkara, 1999:31), siyasi ve düzenleyici gelişmelerin karmaşıklığı ve hızı (Greenwood ve Hinings, 1996), zamanla ülkelerin nüfus ve toplumsal yapısının değişmesi (Hussey, 1997:12), örgütler için kapsayıcı nitelikte olan anayasa, tüzük, yönerge ve yasalar (Çelebioğlu, 1990:80) olarak sıralanabilir. Bu sayılanlar dışında son zamanlarda özellikle odak noktası haline gelen müşteri taleplerinin hızlı değişmesi ve giderek artması da dışsal faktörler arasında yer alır (Hussey, 1997:12).

Örgütsel değişim, örgütlerin hazır olup olmadıklarına ve değişimi tetikleyen faktörlerin niteliklerine göre farklılık gösterebilir. Değişim türleri literatürde oldukça farklı şekillerde sınıflandırılmıştır. Bunlardan bazıları *planlı-plansız değişim, makro-mikro değişim, ani ve zamana yayılmış değişim, proaktif (öngörücü) ve reaktif (tepkisel) değişim, aktif ve pasif değişim, evrimsel ve devrimsel değişim* (Tunçer, 2013, Basım ve Varoğlu, 2009:22, Koçel, 2005:693), *kesikli ve sürekli değişim* (Weick ve Quinn, 1999, Gravenhorst ve Munduate, 2003), *radikal ve yakınsak değişim* (Greenwood ve Hinings, 1996), *söylemsel ve esaslı değişim* (Lewis, 2011:37-39) şeklinde sıralanabilir.

Örgütler değişimi sistemin tamamına entegre edecek şekilde gerçekleştirebilecekleri gibi sadece bazı boyutları hedef alarak da gerçekleştirebilirler. Değişim, teknolojiye, örgüt yapısında, kültürde, insan kaynaklarında, süreç ve yöntemlerde ya da çalışma koşullarında gerçekleşebilir (Basım ve Varoğlu, 2009:28, Kettinger, vd., 1997). Her örgüt rekabet ortamında sürdürülebilirlik için teknolojik gelişmelere ayak uyduracak değişimlere hazır olmalıdır. Örgüt yapısındaki değişim, yapılan işlerde, bu işler arasındaki ilişkilerde, insan kaynağında aranacak özelliklerde ve üstlenilecek olan sorumluluklardaki değişimler gibi organizasyon yapısında gerçekleşebilecek değişimleri içermektedir (Tunçer, 2013). Süreç değişiminin amacı, üretim süreçlerinin maliyet, kalite, müşteri memnuniyeti bağlamında geliştirilmesidir (Kettinger, vd., 1997). Planlanan değişimin kapsamı arttıkça, değişim örgüt içerisinde daha yaygın hale gelecektir (Stoddard ve Jarvenpaa, 1995).

### 3. DEĞİŞİME DİRENÇ

Değişim yönetimi, organizasyonların yaratıcılık ve liderlik gibi hedeflerine etkin şekilde cevap verebilmesine olanak sağlayan bir disiplindir. Büyük oranda örgüt performansına ve çalışmaların etkinliğine bağlıdır (Akgeyik, 2001). Değişim tanısının konulma, uygulanma ve değerlendirme süreçlerini içeren bir süreç olarak tanımlanan değişim yönetimi (Yıldırım, 2013:49), değişim sürecindeki organizasyonların değişimi başarılı bir şekilde uygulayabilmeleri ile direkt ilişkilidir. Değişim yönetimi hassas dengeler üzerine kuruludur (Güçlü ve Şehitoğlu, 2006). Değişimin bütün süreçleri göz önünde bulundurulduğunda, sürecin en önemli olan evresi değişimin nasıl başlatılacağıdır ve bu süreç, değişimi yönetecek olan aktörle direkt ilişkilidir.

Başlangıç sürecinin iyi seçilmiş olması değişime olan direncin etkisini azaltacak hatta yok edebilecektir. Değişim çoğunlukla bilinenden bilinmeyene bir geçiş olduğu için direnç söz konusu olması normaldir (Bovey ve Hede, 2001). Değişime direnç, statükonun değişmesi durumuna karşı, aynı koşulların korunmasına hizmet eden davranışlar olarak tanımlanabilir (Zatman ve Duncan, 1977:63, akt. Yıldırım, 2013:52).

Örgütsel değişim kavramını ilk ortaya atan Lewin (1947), “değişim” kavramıyla “direnç” kavramını birlikte kullanmıştır ve bu nedenle bu iki kavram literatürde hep birlikte yer almıştır. Yazar direnç kavramını açıklarken pozitif yönde olan tepkiyi “arzu”, karşı bir tepkiyi “direnç” olarak tanımlamıştır (Timurturkan, 2010).

Örgütlerde değişim uygulamaları yapılırken, direnç olma ihtimali göz önünde bulundurulmalı, direnç ile karşılaşılacak olunursa nedenleri araştırılmalıdır (Dinçer, 1992:101). Bilgisayar kullanımı ve yeni yazılımların sağlanması gibi teknolojik bir değişimde iş gören kendisini yetersiz ve güvensiz hissedebilir, her an işten çıkarılabileceği düşüncesi ile değişime direnç gösterebilir (Tokat, 2012:155).

Direnç, aktif veya pasif olarak ortaya çıkabilir. Aktif direnç, değişim uygulamasında hata bulma, hafife alma, değişimi korkuları ve çıkarları doğrultusunda yönlendirme şeklindedir. Pasif direnç ise; sözlü olarak herhangi bir karşı çıkma olmazken, çalışanların birtakım davranışlarında değişimler olmasıdır. Örneğin, işe geç gelme, iletişimi reddetme ve grup çalışmalarına daha az katılma gibi tepkiler söz konusu olabilir (Erim, 2009).

### 4. KAMU ÖRGÜTLERİNDE DEĞİŞİM VE YENİ KAMU HİZMET ANLAYIŞI

Kamu örgütlerinin prosedürel kısıtlamaları ve hantal yapısı, değişen vatandaş taleplerine cevap veremez hale gelmiştir. Pazar çeşitliliği ve rekabet ortamı olmamasına rağmen, vatandaş memnuniyetini sağlayabilmek adına kamu örgütleri, hem fiziki, hem işleyiş hem de yönetim bakımından kendisini değişimin içerisinde bulmuştur. Kamunun yapısı büyümüş ve işleri çeşitlenmiştir. Özellikle değişen yönetim anlayışı, kamu sektöründe de değişimi gerekli kılmış, “nasılsa memur” zihniyeti, yerini “çalışan tatmini önemlidir” zihniyetine bırakmaya başlamıştır. Diğer bir taraftan ‘vatandaş’ kavramı yerine ‘müşteri’ kavramını duymaya başladığımız kamu sektöründe, müşteri odaklı yönetim kendini hissettirmiştir. Özel sektörde aşına olduğumuz çalışanların iş tatmini ve müşteri memnuniyeti çabası, vatandaşın talepleri ve memurların iş tatminini arttırmaya yönelik çalışmalar olarak kamu sektörlerinde de karşımıza çıkmaya başlamış ve kamuda değişim zorunlu hale gelmiştir. Bununla beraber kamu örgütlerinde kararlar, düzen ve kurallar daha çok prosedürlere bağlı oluşmaktadır (Junge vd., 2006). Katı bir hiyerarşi söz konusudur ve prosedürlere bağlı kalarak bir değişim uygulamak zordur.

Örgütsel değişimin kamu veya özel sektöre göre gösterdiği farklılıklar Robertson ve Seneviratne’ye (1995:543) göre şöyledir (akt. Çapraz, 2009);

- Kamu örgütlerinin pazar güdüsüne sahip olmamaları, grupların ellerinde bulundurdukları siyasi güçler, sayıca fazla kural ve düzenleme, kısıtlayıcılar
- Özel sektörde örgütsel verimliliğinin daha kolay ölçülebilir olması
- Özel sektöre göre kamu örgütlerinde değişimin gerçekleşmesi için daha fazla lobi faaliyeti gerektirmesi
- Kamu sektöründeki katı bürokratik yapı gereği değişim etkinliğinin düşmesi
- Örgütsel politika ortamı gereği kamu örgütlerinde destekleyici değişim liderliğinin engellenmesi
- Uzun dönemli değişim çabalarının her 4-6 yılda bir yönetimin değişmesi nedeni ile sürecin olumsuz etkilenmesi olarak sıralanabilir.



Örgütsel değişim stratejilerinde kamu ve özel sektör arasındaki bahsi geçen farkların bilincinde olmak önemlidir. Fakat bu farklardan yola çıkarak kamuda örgütsel değişimin gerekliliği hafife alınmamalıdır. Kamu sektörünün de mal ve hizmetlerini üretmede etkili, verimli olması gerektiği için, değişim yönetimi gerekliliği ortaya çıkmaktadır (Ayoun N'Dah, 2008:2, akt. Usta, 2012). Kamu örgütlerinde değişim, devletin yapısal örgütlenmesini değiştirmeye yönelik tüm çalışmalar olarak tanımlanmaktadır (Şahin ve Emimi, 2006). Bu bağlamda, devletin rolünün yeniden tanımlanması, kamu örgütlerindeki yetki ve sorumlulukların belirlenmesi, kamu örgütlerinin yönetim sürecinde uygulanacak tüm ilke ve kuralları içerdiği için, sadece hukuki kuralların yazılı bir metinde değişimi değil, uygulamalar, davranışlar, algı ve tutumlarda tümüyle değişimi gerektirmektedir (Yıldırım, 2013:65).

Özellikle 1960'lardan bu yana kamu örgütlerini düzenleme çalışmalarının amacı, kamu hizmetlerini, kamu yararını gözeterek, etkin, verimli ve hızlı çalışabilir bir sistem üzerine inşa etmeye çalışmaktır (Akçakaya ve Yücel, 2007). Yeni kamu yönetimine göre; kamu hizmetlerinde kalite, misyon, vizyon, vatandaş talep ve beklentileri önem arz etmekte ve performans ölçütleri geliştirilmiş özel sektör benzeri yönetim teknikleri kullanılmaktadır (Genç, 2010).

Geçmişten günümüze, kamunun örgütlenme modeli derin bir katılma oluşturmuştur. Bunun kırılması ve dinamik bir yapının oluşturulması başlıca direnç kaynağıdır (Kasımoğlu ve Akkaya, 2012). Özellikle merkezîyetçiliğin hakim olması nedeni ile değişime dirençle karşılaşmaktadır. Yönetimsel kararların çoğunun merkezi birimlerden alınması, merkezi iş ve yerel iş arasında ayırım yapmayı zorlaştırmakta ve değişim sekteye uğramaktadır (Şahin ve Emimi, 2006). Kamuda değişim engelleri arasında AR-GE çalışmalarının yetersiz olması, kurumsal teşvik yapısının yeniliği desteklememesi, yenilik ve değişim konusunda insan kaynağının yetersiz olması ve mevzuat gibi engeller de sayılmaktadır (Kasımoğlu ve Akkaya, 2012).

Kerman ve Öztıp'un (2014) kamu çalışanlarının değişime direnci üzerine yaptıkları incelemelerinde çalışanların değişime direnç göstermelerinin nedenleri arasında ilk sırada değişime dair yeterli bilgilerinin olmaması, ikinci sırada yönetime güvenmemek, üçüncü sırada çalışma koşullarının zarar göreceği endişesi, dördüncü sırada ise yeni durum için bilgilerinin yetersiz olacağı endişesi yer almıştır. Kerman ve Öztıp'un (2014) bulgularına göre; kamuda uygulanan örgütsel değişim sürecinde etkisi önemli olan uygulamalar, çalışanların görüşlerini almak ve sürece dahil etmek için düzenlenen bilgilendirme toplantılarıdır. Çalışmada, direnci azaltmanın yolları olarak da, değişim sonrası gerekli olacak bilgi ve becerileri kazandıracak eğitimlerin düzenlenmesi, değişim sürecinde başarılı olan çalışanların ödüllendirilerek motive edilmesi önerilmektedir. Yine aynı çalışmaya göre, değişim ekibinin yeterli bilgi ve donanımına sahip olması önemli direnç nedeni olan "kendini güvende hissetmeme" faktörünü de ortadan kaldırmaya yardımcı olacaktır.

## 5. ÖRGÜTSEL DEĞİŞİMİN İŞ TATMİNİNE ETKİSİ

Spector'a (1985) göre işe karşı hissedilen olumlu ruh haline iş tatmini, olumsuz ruh haline ise iş tatminsizliği denir. Bullock'a göre ise iş tatmini, işle bağlantılı arzu edilen veya edilmeyen deneyimlerin bütünü ve bunların dengelenmesinin sonucu oluşan bir tutumdur (Azim, vd., 2013). Diğer bir tanımlamayı Edwin Locke, Amaç Teorisi içerisinde geniş bir açıklamayla yer vermiştir ve iş tatminini; kişilerin işlerini veya işten kaynaklı deneyimlerini olumlu veya zevk veren bir his olarak değerlendirmesi ile oluştuğunu vurgulamıştır (Judge ve Klinger, 2008:394). Vroom ise iş tatmini tanımlaması yaparken çalışanların örgütteki rollerine odaklanmıştır. Bu bağlamda, iş tatminini, bireylerin halihazırda sahip oldukları iş rollerine yönelik duygusal bağlılık olarak tanımlamıştır (Aziri, 2011).

Değişim sonrasında eğer yüksek direnç söz konusu ise, iş tatmininde de bir düşüş söz konusu olacaktır (Struijs, 2012). Struijs (2012), örgütsel değişim direncine bağlı işten ayrılma niyeti (turnover intention) ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi konu alan çalışmada, değişime direnç gösteren çalışanlarda iş tatminsizliği görüldüğü ve iş tatminsizliği sonucu olarak işten ayrılma niyetinin arttığı sonucuna ulaşmıştır.

Gomes'in (2009) yaptığı çalışmada örgütsel değişimle iş tatmini arasındaki bağ, örgütsel bağlılık yönüyle değerlendirilmiştir. Çalışmanın ampirik sonuçlarına göre, örgütsel değişimin, örgütsel bağlılık ve iş tatmini üzerinde etkisi olduğu kanıtlanmıştır. Yine çalışmaya göre değişimin işe gelmeme, işten ayrılma eğilimi, örgütsel vatandaşlık davranışları gibi önemli çıktıları olabileceği belirtilmiştir. Değişim etkinliğinin çalışanlar açısından algılanması, çalışanların değişime dahil olmasına katkıda bulunmaktadır. Değişim etkinliğinin algılanması ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkinin bir sonucu olarak iş tatmini de yükselmektedir. Diğer bir

bakış açısıyla, iş tatmini sonucu, örgüte bağlılık ve yüksek düzeyde motivasyon ile çalışan performansı artacaktır (Akkoç vd., 2012).

Vleuten ve Schouteten'e (2009) göre; örgütsel değişimin uygulama alanındaki farklılıklara göre iş tatmini üzerindeki etkileri de farklı olacaktır. Çalışmalarında küçülme, büyüme, işin tekrar dizaynı ve stratejilerde değişim üzerine odaklanmışlardır. Çalışanların küçülme hakkındaki önceki deneyimleri negatif yönde ise, iş tatmininin de bir düşüş yaşanacaktır. Aksi şekilde deneyimler pozitif yönde ise iş tatmini artacaktır. Büyüme hakkındaki genel düşünce ise, iş tatmininin düşmesi ile sonuçlanacağı yönündedir (Bear, 1964, akt. Vleuten ve Schouteten, 2009). Yeni iş dizaynının yapılmasıyla gerçekleşen değişimde ise, eğer çalışanların beklentileri ve ihtiyaçları ile paralel bir değişim gerçekleşirse iş tatmini artacaktır (Karasek, 1979, akt. Vleuten ve Schouteten, 2009). Değişim örgüt kültüründe büyük değişimlere yol açarsa, çalışanların aralarındaki ilişkiler ve çalışan motivasyonları etkilenecektir. Vleuten ve Schouteten'in (2009) çalışmalarının genel sonucuna göre ise, seçilen örneklem üzerinde uygulanan tüm değişimler, çalışanların iş tatminini arttırmıştır.

Yapılan çalışmalarda iş tatmini değişim yönetimine bağlı olarak da değişim göstermiştir. Osei-Bonsu'nun (2014) yaptığı banka sektörü uygulamasında, değişim yönetiminin iş tatmini üzerindeki etkileri incelenmiştir. Çalışmada, değişim sürecini kabullenen ve değişim için yeterli bilgi ve yeteneğe sahip olan çalışanların, değişim sonrasında iş tatmininde artış olduğu sonucuna varılmıştır. Shah'a (2009) göre ise, yeterli bilgi paylaşımı ile tatminsizlik düşürülebilir ve çalışanların değişim ile ilgili endişelerine cevap verilebilir.

Kamu sektörü özel sektör farklılıkları bazında bakılacak olursa, Noblet ve meslektaşlarına (2006) göre özel sektör yönetim stratejileri, kamu sektöründe yapısal, kültürel ve prosedürel değişim şeklinde uygulanırsa çalışanların iş tatminlerinde negatif etkileri olacaktır. Sağlık sektöründe değişimin incelendiği Koşar'ın (2010) çalışmasında, kamu sektöründeki iki hastanenin birleşmesi ile yaşanan örgütsel değişimin, hemşirelerin iş tatmini üzerindeki etkileri araştırılmıştır. Araştırmada, değişim sürecinde başarı için özellikle değinilen faktör olan "çalışanları değişim sürecine katma" dikkate alınmamış ve birleşme öncesinde yönetim tarafından herhangi bir bilgilendirme yapılmamıştır. Araştırmadan elde edilen genel sonuçlara göre, hastanelerin birleştirilmesi ile değişim sürecine giren hemşirelerin olumsuz duygular yaşadıkları, katılımlarının sağlanamaması sonucu genel, içsel ve dışsal tatmin düzeylerinin istenilen seviyelerde olmadığı gözlemlenmiştir. Öneri olarak ise; süreçte yaşanabilecek belirsizlik, yetersiz kalma korkusu gibi negatif duyguların önlenmesi için, çalışanların sürece dahil edilmeleri ve değişim öncesinde yönetim tarafından bilgilendirilmeleri gerektiği sunulmuştur.

## 6. ARAŞTIRMA

Bu çalışmada kamuda yaşanmış bir süreç değişimi sonrasında "Kamu kurumlarında yöneticinin iradesiyle, akılcıca gerçekleştirilen süreç değişimi ile yüksek maliyetlere gerek duymadan, mevcut iş gücünü arttırmadan ve iş tatminini düşürmeden müşteri tatminini ve hizmet kalitesini yükseltmek mümkün müdür?" sorusuna cevap aranmıştır. Bu bağlamda Isparta İl Nüfus ve Vatandaşlık Müdürlüğü'nün Mayıs 2012 tarihinde yoğun bir çalışma içerisinde girerek gerçekleştirdiği yapısal revizyon dikkat çekici bulunmuştur.

Müdürlükte banko sisteminden ofis sistemine geçilmiş, tek salonda ve dar bir alanda yürütülen hizmetler müdürlüğe tahsis edilen tüm alanın rasyonel kullanılmasıyla iki salona çıkarılmış ve toplam 17 hizmet sunum masası oluşturulmuştur. Bu sayede hizmet alanı, tüm personelin aynı anda vatandaşın taleplerini karşılayacak şekilde dönüşmüştür.

Isparta İl Nüfus ve Vatandaşlık Müdürlüğü'nün yeni sistemi geliştirdiği dönemde Türkiye'de ilk ve tek olması önemlidir. Yeni sistemin özelliği doğum, cüzdan, kayıt örneği, ölüm servisi, yerleşim belgesi ve evlenmeden oluşan servislerin kaldırılması, bunun yerine her personelin, vatandaşın bütün işlemlerini servisler arasında dolaşarak vakit harcamasına ve yorulmasına izin vermeden ofis sistemi sayesinde tek seferde yapılabilmesidir. Vatandaşın neredeyse hiç sıra beklemediği bu sistemde bir saatte ortalama 150 vatandaşın işlemini sonuçlandırılmaya başlanmıştır. Ayrıca yeni sistemle beraber çalışanların performansı ölçülebilir hale gelmiştir.

### 6.1. Araştırmanın Hipotezleri

Bu araştırmanın sorusuna Isparta İl Nüfus ve Vatandaşlık Müdürlüğü'nde gerçekleştirilen değişim incelenerek cevap aranmış ve şu hipotezler test edilmiştir;

H1: Isparta İl Nüfus ve Vatandaşlık Müdürlüğü'nde gerçekleştirilen süreç değişimi ile beraber vatandaşın işlem yapmak için ortalama bekleme süresi azalmıştır.

H2: Isparta İl Nüfus ve Vatandaşlık Müdürlüğünde gerçekleştirilen süreç değişimi ile beraber hizmet kalitesinin arttığını düşünenler çoğunluktadır.

H3: Isparta İl Nüfus ve Vatandaşlık Müdürlüğünde gerçekleştirilen süreç değişimi ile beraber kendini daha değerli hisseden vatandaşlar çoğunluktadır.

H4: Süreç değişimi sonrası Isparta İl Nüfus ve Vatandaşlık Müdürlüğünün hizmet kalitesi orta düzeyin üzerindedir.

H5: Isparta İl Nüfus ve Vatandaşlık Müdürlüğünde gerçekleştirilen süreç değişimi çalışanların iş tatminini etkilememiştir.

## 6.2. Katılımcılar

Katılımcılar Isparta İl Nüfus ve Vatandaşlık Müdürlüğüne araştırmanın yapıldığı dönemde bir hafta içerisinde hizmet almak için gelmiş olan vatandaşlardan rastgele seçilmiş 350 kişiden oluşmaktadır. Katılımcıların %72,79'u erkek, %27,71'i kadındır. Yaş değişkeni 4 grupta toplanmış olup katılımcıların %36'sı 18-25 yaş arasında, %25,71'i 26-35 yaş arasında, %25,43'ü 36-50 yaş arasında ve %12,86'sı 51 yaş üzerindedir. Ayrıca araştırmanın bir diğer parçası değişime bağlı iş tatminini ölçmeye yönelik olduğu için Isparta İl Nüfus ve Vatandaşlık Müdürlüğünde araştırmanın yapıldığı dönemde çalışan 22 kişi de katılımcı olarak alınmıştır.

## 6.3. Veri Toplama Araçları

Araştırma kapsamında hizmet kalitesi değerlendirme ve iş tatmini anketlerinden faydalanılmıştır.

### 6.3.1. Hizmet Kalitesi Değerlendirme Anketi

Vatandaşa uygulanan anket 4 bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde Isparta İl Nüfus ve Vatandaşlık Müdürlüğünün eski sistemdeki fotoğrafları gösterilerek, eski sistemde hizmet alıp almadığı sorusu yöneltilmiş, eğer hizmet almadıysa anket uygulanmamıştır. Eski sistemde hizmet alan vatandaşlara 2. soru olarak eski sistemde işlem yapmak için ortalama ne kadar süre beklediği dakika cinsinden sorulmuştur.

Anketin ikinci bölümünde yeni sistemin getirdiği düşünülen katkılar soru haline dönüştürülmüş ve eski sistemle kıyaslama şeklinde cevap alınması hedeflenmiştir. Bu bölümde 3 soru sorulmuştur. Maddeler şu şekildedir:

- Yeni sistemle beraber bekleme süresi azalmıştır.
- Yeni sistemle beraber hizmet kalitesi artmıştır.
- Yeni sistemle beraber kendimi daha değerli hissediyorum.

Verilen ifadeler katılımcılar "Kesinlikle Katılıyorum", "Katılıyorum", "Kısmen Katılıyorum", "Katılmıyorum" ve "Kesinlikle Katılmıyorum" şeklinde verilen seçeneklerden bir tanesini tercih etmişlerdir. 5'li Likert tipi ölçeklerin işlevine göre, alınan cevaplara göre yapılan istatistiksel analizlerde "5" puan en olumlu durumu, "1" ise en olumsuz durumu ifade etmektedir. "3" puanın ise orta noktayı temsil ettiği varsayılmıştır.

Sonrasında gelen bölümde, Cronin ve Taylor (1992) tarafından geliştirilen 22 soruluk SERVPERF ölçeği ile vatandaşların Isparta İl Nüfus ve Vatandaşlık Müdürlüğünden memnuniyet düzeyleri ölçülmüştür. Ölçek pek çok sektörde uygulanan geçerli ve detaylı bir memnuniyet ölçeğidir (Gürbüz ve Ergülen, 2006; Yılmaz, 2011; Aydın ve Yıldırım, 2012; Koçoğlu ve Aksoy, 2012). 5 boyutta sonuç vermektedir: Fiziki şartlar (tangibles), güvenilirlik (reliability), cevap verebilirlik (responsiveness), itimat (assurance), duyarlılık (empathy).

Güvenilirlik testi sonucu cevap verebilirlik boyutundaki bir madde (10. madde) ve duyarlılık boyutundaki bir madde (19. madde) çıkarıldığında güvenilirlik değerinin önemli derecede arttığı gözlemlenmiştir. Analizlerde söz konusu maddeler çıkarılmıştır. Bu haliyle güvenilirlik için hesaplanan Cronbach Alfa katsayıları sırayla fiziki şartlar 0,74, güvenilirlik 0,80, cevap verebilirlik 0,67, itimat 0,82 ve duyarlılık için 0,85 olarak hesaplanmıştır.

### 6.3.2. İş Tatmini Ölçüm Anketi

Isparta İl Nüfus ve Vatandaşlık Müdürlüğü çalışanlarının tatmin düzeyini ölçmek için ise Paul E. Spector (1985) tarafından geliştirilen ölçek kullanılmıştır. Her ne kadar Türkiye'deki araştırmaların incelendiği Özsoy ve meslektaşlarının (2014) çalışmasında ölçek üzerinde ciddi eleştiriler olsa da, ölçeğin kapsamlı geçerlilik çalışmasının yapıldığı Yelboğa'nın (2009) çevirisi kullanılarak kullanılabilirliğine kanaat getirilmiştir. Tüm

çalışanlara (22 kişi) uygulanan anket 9 boyutta iş tatmin ölçümünü gerçekleştirmektedir: Ücret (pay), yükselme (promotion), idare (yönetici) (supervision), yan ödemeler (fringe benefits), ödül (contingent rewards), çalışma koşulları (operating conditions), iş arkadaşları (coworkers), işin kendisi (nature of work), iletişim (communication).

Çalışanların gerçek düşüncelerini ortaya koymada herhangi bir tereddüt yaşamamaları için ankette herhangi bir demografik bilgi istenmemiştir. Anket toplam 36 sorudan oluşmaktadır. Katılımcıların soruları cevaplandırırken, Isparta İl Nüfus ve Vatandaşlık Müdürlüğünde gerçekleştirilen yapısal dönüşümden önce ve sonra şeklinde iki ayrı cevap vermeleri istenmiştir. Böylelikle gerçekleştirilen yapısal dönüşümün iş tatminine etkisinin irdelenmesi hedeflenmiştir.

Gerek SERVPERF ölçeğinde gerekse de iş tatmin ölçeğinde 5’li Likert tipi cevap olanağı sunulmuştur. Verilen ifadelerle katılımcılar “Kesinlikle Katılıyorum”, “Katılıyorum”, “Kısmen Katılıyorum”, “Katılmıyorum” ve “Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde verilen seçeneklerden bir tanesini tercih etmişlerdir. 5’li Likert tipi ölçeklerin işlevine göre, alınan cevaplara göre yapılan istatistiksel analizlerde “5” puan en olumlu durumu, “1” ise en olumsuz durumu ifade etmektedir. “3” puanın ise orta noktayı temsil ettiği varsayılmıştır.

İş tatmini ölçümü için evrenin tamamına (22 kişi) ulaşılmıştır. Ulaşılan bu rakam Cronbach Alfa güvenilirlik testini uygulamak için yeterli değildir (Yurdugül, 2008). Ölçek Türkiye’de en yaygın kullanılan iş tatmini testlerinden olduğu için güvenilirlik açısından problem yaşanmayacağı düşünülmüştür.

#### 6.4. Bulgular

Öncelikle değişim sonrasında Isparta İl Nüfus ve Vatandaşlık Müdürlüğünde gerçekleştirilen işlemlerdeki bekleme süresinin azalıp azalmadığı ile ilgili olan “H1: Isparta İl Nüfus ve Vatandaşlık Müdürlüğünde gerçekleştirilen süreç değişimi ile beraber vatandaşın işlem yapmak için ortalama bekleme süresi azalmıştır.” hipotezi test edilmiştir. Eski sistemde vatandaşların ortalama bekleme süreleri Tablo 1’de gösterilmiştir.

**Tablo 1.** Eski Sistemde Vatandaşın Ortalama Bekleme Süresi (Dakika)

N	Minimum	Maksimum	Ortalama	St. Sapma
346	5	300	47,55	43,62

Eski sistemde ortalama bekleme süresi 47,55 dakika olarak tespit edilmiştir. Minimum söylenen süre 5 dakika olmakla beraber maksimum söylenen süre 5 saattir. Şu anki sistemde ortalama bekleme süresi ise Isparta İl Nüfus ve Vatandaşlık Müdürü’nden alınan bilgiye göre 1 dakikanın altındadır.

Ayrıca katılımcıların bekleme süresini eski sistemle kıyaslamaları için ayrıca bir soru da yöneltilmiştir. Katılımcılara “Yeni sistemle beraber bekleme süresi azalmıştır” ifadesine ne ölçüde katıldığı sorulmuştur. Katılımcıların %81,66’sı “Kesinlikle katılıyorum”, %15,47’si ise “Katılıyorum” seçeneğini tercih etmiştir. Toplamda %97,13’lük bir oranda ifade katılımcılar tarafından onay görmüştür. İfadeye katılanlar ile katılmayanlar arasında Ki Kare testi kullanılarak fark olup olmadığı analiz edilmiş ve %99 güven düzeyinde fark olduğu tespit edilmiştir. (Ki Kare Test İstatistiği = 324,291). Böylelikle “H1: Isparta İl Nüfus ve Vatandaşlık Müdürlüğünde gerçekleştirilen süreç değişimi ile beraber vatandaşın işlem yapmak için ortalama bekleme süresi azalmıştır.” hipotezi kabul edilmiştir.

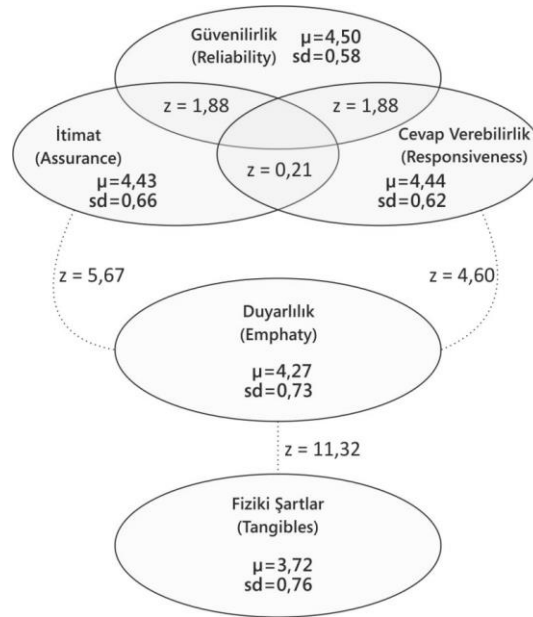
Katılımcılara “Yeni sistemle beraber hizmet kalitesi artmıştır” ifadesine ne derece katıldıklarının sorulması ile aslında değişimin ne derece başarılı olup olmadığına da önemli derecede kanıtı olan hizmet kalitesindeki artış değerlendirilmiştir. Katılımcıların %77,36’sı “Kesinlikle katılıyorum”, %18,34’ü ise “Katılıyorum” seçeneğini tercih etmiştir. Toplamda %95,70’lik bir oranda ifade katılımcılar tarafından onay görmüştür. Bu oran çok yüksek bir orandır. İfadeye katılmadıklarını belirtenlerin oranı ise ancak %1,43’tür. İfadeye katılanlar ile katılmayanlar arasında Ki Kare testi kullanılarak fark olup olmadığı analiz edilmiştir. %99 güven düzeyinde fark olduğu tespit edilmiştir (Ki Kare Test İstatistiği = 319,295). Netice olarak “H2: Isparta İl Nüfus ve Vatandaşlık Müdürlüğünde gerçekleştirilen süreç değişimi ile beraber hizmet kalitesinin arttığını düşünenler çoğunluktadır.” hipotezi kabul edilmiştir.

Değişimi başlatan itici güç müşteri memnuniyeti yani vatandaşa verilen değerdir. Yeni sistemle beraber vatandaşın kendini değerli hissetmesi, sistemin en önemli çıktılarından. Böyle bir çıktının oluşup oluşmadığını ölçmek için katılımcılara “Yeni sistemle beraber kendimi daha değerli hissediyorum” ifadesine ne ölçüde katıldıkları sorulmuştur. Katılımcıların %65,69’u “Kesinlikle katılıyorum”, %23,63’ü ise “Katılıyorum” seçeneğini tercih etmiştir. Toplamda %89,63’lük bir oranda ifade katılımcılar tarafından onay görmüştür. İfadeye

katılmadıklarını belirtenlerin oranı ise ancak %3,75'tir. İfadeye katılanlar ile katılmayanlar arasında Ki Kare testi kullanılarak fark olup olmadığı analiz edilmiştir. %99 güven düzeyinde fark olduğu tespit edilmiştir (Ki Kare Test İstatistiği = 274,086). Netice olarak "H3: Isparta İl Nüfus ve Vatandaşlık Müdürlüğünde gerçekleştirilen süreç değişimi ile beraber kendini daha değerli hisseden vatandaşlar çoğunluktadır." hipotezi kabul edilmiştir.

Vatandaşların Isparta İl Nüfus ve Vatandaşlık Müdürlüğünden memnuniyet düzeyleri 5 boyutta ölçülmüştür. Boyutlar arası fark analizi gerçekleştirilerek Isparta İl Nüfus ve Vatandaşlık Müdürlüğünün yeni sistem ile beraber sergilediği hizmet kalitesinde hangi boyutların daha öne çıktığı ve hangi boyutların geride kaldığı tespit edilmiştir. İlişkili boyutlar arası Wilcoxon İşaretli Sıralar testi kullanılarak gerçekleştirilen karşılaştırmalar sonucu elde edilen bulgular Şekil 1'de gösterilmiştir.

Şekil 1. Boyutlar Arası Kıyaslama Bulguları



Güvenilirlik, İtimat ve Cevap Verebilirlik boyutları %95 güven düzeyinde birbirlerinden ayrılmamıştır. Duyarlılık boyutu söz edilen bu 3 boyuttan %99 güven düzeyinde ayrılmıştır. Fiziki Şartlar boyutu ise diğer tüm boyutlardan %99 güven düzeyinde ayrılmıştır. Isparta İl Nüfus ve Vatandaşlık Müdürlüğünün hizmet kalitesi açısından vatandaşın en fazla tatmin ettiği boyutlar Güvenilirlik, İtimat ve Cevap Verebilirlik boyutlarıdır. Ardından Duyarlılık boyutu takip etmektedir. Fiziki Şartlar boyutu ise tatmin açısından en sonda yer almaktadır. Tüm boyutlarda katılımcılardan alınan cevapların ortalaması %99 güven düzeyinde "orta düzey"<sup>3</sup> in üzerinde olup Wilcoxon işaretli sıralar test istatistiği değerleri Tablo 2'de verilmiştir. Bu bağlamda "H4: Süreç değişimi sonrası Isparta İl Nüfus ve Vatandaşlık Müdürlüğünün hizmet kalitesi orta düzeyin üzerindedir." hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 2. Boyutlara Verilen Cevapların Orta Düzeyden Ayrışma Analizi

Boyutlar	Wilcoxon İşaretli Sıralar Standartlaştırılmış Test İstatistiği
Fiziki Şartlar (N=350)	12,98*
Güvenilirlik (N=350)	16,09*
Cevap Verebilirlik (N=350)	15,85*
İtimat (N=350)	15,72*
Duyarlılık (N=349)	15,20*

\* Boyut %99 güven düzeyinde "orta düzey" den ayrılmaktadır.

<sup>3</sup> "Orta düzey" ifadesinin ölçekteki alt ve üst limitleri baz alarak hesaplanan sayısal karşılığı  $(5+1)/2 = 3$ 'tür.

Değişimin olduğu yerde direncin de olabileceği varsayımı ile Isparta İl Nüfus ve Vatandaşlık Müdürlüğünde gerçekleştirilen süreç değişimi sonrasında çalışanların iş tatmininde herhangi bir değişim olup olmadığı merak edilmiştir. İş tatmini 9 alt boyutta detaylı olarak incelenmiştir. Kriter bileşimlerinden oluşan boyutların eski ve yeni sistem için tanımlayıcı istatistikler ve fark testi sonuçları Tablo 3'te verilmiştir.

**Tablo 3:** Boyutların eski ve yeni sistem fark testi

Boyutlar	Eski Sistem		Yeni Sistem		Eski Sistem İle Yeni Sistem
	Ort.	S.Sp.	Ort.	S.Sp.	
Ücret Boyutu	2,18	1,00	2,11	0,97	$z = 1,19^*$
Yükselme Boyutu	2,72	0,80	2,74	0,73	$z = 0,55^*$
İdare (Yönetici) Boyutu	3,30	1,07	3,49	1,06	$z = 1,27^*$
Yan Ödemeler Boyutu	2,43	0,88	2,43	0,86	$z = 0,00^*$
Ödül Boyutu	2,53	0,80	2,55	0,80	$z = 0,27^*$
Çalışma Koşulları Boyutu	2,94	0,72	2,93	0,76	$z = 0,00^*$
İş Arkadaşları Boyutu	3,17	0,81	3,30	0,71	$z = 1,88^*$
İşin Kendisi Boyutu	3,69	1,09	3,83	1,10	$z = 1,47^*$
İletişim Boyutu	3,28	0,95	3,43	0,98	$z = 1,84^*$

\* %95 güven düzeyinde eski ve yeni sistem arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

İş tatmini boyutlarının hiçbirinde eski sistemle yeni sistem arasında %95 güven düzeyinde anlamlı bir fark tespit edilememiştir. Dolayısı ile “H5: Isparta İl Nüfus ve Vatandaşlık Müdürlüğünde gerçekleştirilen süreç değişimi çalışanların iş tatminini etkilememiştir.” hipotezi kabul edilmiştir.

## 7. SONUÇ

Bu araştırmada kamu sektörü yöneticilerinin var olan kaynaklarla, kamunun bürokratik ve hantal yapısı nedeniyle oluşan engellere rağmen hizmet kalitesinin artırılmasına yönelik başarılı bir değişim süreci yönetebilirliği irdelenmiştir. Bu bağlamda, Isparta İl Nüfus ve Vatandaşlık Müdürlüğünde 2012 Mayıs ayında gerçekleştirilen süreç odaklı örgütsel değişim sonrasında hizmet kalitesi, müşteri tatmini ve değişim sonrası çalışan tatmini araştırılmıştır.

Değişim sonrası yapılan analizlerdeki en önemli bulgulardan biri hizmet alım süresindeki önemli düşüştür. Eski sistemde yapılan işlemlerde bekleme süresi yaklaşık 50 dakika iken, bu süre yeni sistemle birlikte 1 dakikanın altına düşmüştür. Bu süre ölüm, doğum ve ikametgah işlemleri gibi vatandaşın sürekli hizmet aldığı bir kamu kurumu için beklentinin oldukça üstündedir. Hizmet alırken tek bir masa ile muhatap olan vatandaş için böyle bir hizmet alınması müşteri tatmin düzeyini oldukça yükseltmesi beklenmektedir. Değişimle birlikte gerçekleşen alanın etkin kullanması ve her memurun her işlemini yapabiliyor hale gelmesi kamu sektöründe değişim liderinin desteklenmemesi (Çapraz, 2009) ve mali sorunlar gibi değişimin yaygın bilinen engellerinin de tekrar sorgulanması için kapı aralayacaktır. Yine değişimle birlikte banko sistemine geçilmesi ile vatandaş oturarak hizmet almaya başlamıştır. Banko sisteminin en önemli etkenlerden biri olarak tespit edilmesi ve katılımcıların %95,7'sinin hizmet kalitesinde artış olduğunu onaylayan cevaplar vermesi kamuda yapılan bir değişimin başarı ile sonuçlanabileceğinin bir örneği olabilecek niteliktedir. Ayrıca %89,63 gibi yüksek oranlı olumlu ifade ile araştırmanın odak noktası olarak düşünülen vatandaşın kendisini daha değerli hissettiği bulgusuna da ulaşılmıştır.

Çalışmada kamuda yapılacak olan diğer değişimlere örnek teşkil etmesi bakımından fiziki şartlar, güvenilirlik, cevap verilebilirlik, itimat ve duyarlılık boyutlarını içeren ve 22 sorudan oluşan müşteri memnuniyeti anketi uygulanmıştır. Her boyutun ortalamasının üzerinde olması sonucu ile Tablo 2'de görüldüğü üzere hizmet kalitesinin orta düzeyin üzerinde olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Değişime karşı direncin etkilediği sonuçlardan biri olan iş tatminindeki farklılıklar, değişimin çalışanlar açısından sonuçlarının yorumlanmasında kullanılmıştır. İş tatmini analizi 9 alt boyutun detaylı incelenmesi ile gerçekleştirilmiştir. Bu alt boyutlar, ücret, yükselme, idare (yönetici), yan ödemeler, ödül, çalışma koşulları, iş arkadaşları, işin kendisi ve iletişimden oluşmaktadır. Tablo 3'te eski sistem ile yeni sistem fark testi verilmiştir. Boyutlardan idare (yönetim) boyutu incelemesindeki bulgular oldukça önemlidir. Bulgulara göre iki sistem arasında yöneticiye karşı bakış açısında olumsuz yönde bir değişimin olmamasından yola çıkarak, yöneticinin

üstlendiği değişim rolünün, çalışanlara değişim bilgilerinin aktarılma sürecinin ve değişim yönetiminin başarılı olduğu söylenebilir.

Çalışma koşullarında yaşanan değişimin çalışanlar üzerinde negatif bir etki yapacağı beklenmektedir. Daha önce yaptıkları işlerden farklı işleri de yapıyor olmaları bu yöndeki beklentilerin en önemli etkenlerinden biridir. Ancak yapılan günlük işlem sayısı, işlem bekleme süresi bağlamında değerlendirildiğinde, iş yükünün artmasından ziyade adil bir biçimde dağıtılması söz konusudur. Bir işlemin sadece bir çalışana bağımlı şekilde yapılıyor olması yerini her işlemi her çalışanın yapabiliyor olmasına bırakmıştır. Bu durumda daha önce yoğunluğu fazla olan işlemlerde çalışan kişilerin yoğunluğu az olan işlemlerde çalışan kişilere göre iş yükü daha fazla olması nedeni ile çalışma koşulları boyutunda eski sistemle yeni sistem arasında iş tatmini düzeyinde fark olmaması anlamlıdır.

Struijs (2012) tarafından yapılan çalışmada, değişime direnç gösteren çalışanlarda iş tatminsizliği sonucu olarak işten ayrılma oranlarında artış gözlemlenmiştir. Gomes (2009) tarafından yapılan başka bir çalışmada örgütsel değişimin, iş tatmini ve örgütsel bağlılık üzerindeki etkileri kanıtlanmıştır. Aynı çalışmada, değişim etkinliğinin algılanması ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişki sonucunda iş tatmini de yükselecek olması iddia edilmiştir. İş tatmininin değişim yönetimine bağlı olarak da değiştiğini vurgulayan Osei-Bonsu'nun (2014) yaptığı banka sektörü uygulamasında, değişim yönetiminin iş tatmini üzerindeki etkileri incelenmiştir. Çalışmada, değişim sürecini kabullenen ve değişim için yeterli bilgi ve yeteneğe sahip olan çalışanların, değişim sonrasında iş tatmininde artış olduğu sonucuna varılmıştır.

Bu çalışmada elde edilen bulgulara göre dirence neden olan faktörlerin ortadan kaldırılması ya da önlem alınarak yönetilmesi ile değişim sonrası iş tatmininde yükselme olmasa bile, herhangi bir düşüş de yaşanmamıştır. Kemikleşmiş yapısına rağmen kamu örgütünde gerçekleşen bu değişimle, iş tatmininde herhangi bir farklılık olmaması süreç yönetiminin başarısı olarak değerlendirilebilir. Değişimin başlatılması için öncelikle kamu yöneticilerinin bakış açılarının değişmesi, verimlilik ve etkililik kaygılarının ön plana çıkması gerekmektedir (Usta, 2012). Bu durum Isparta İl Nüfus ve Vatandaşlık Müdürlüğündeki yöneticinin niteliklerini ön plana çıkarmaktadır.

Hizmet kalitesi artarken çalışanların iş tatminin sabit kalması ve aynı zamanda müşteri tatmininin azımsanmayacak ölçüde yükselmesi, değişimin başarıyla gerçekleştirildiği şeklinde yorumlanabilir. Sonuç olarak, kamu sektörünün yapısal özellikleri ve önündeki değişim engellerine rağmen, yönetici vizyonu, iyi bir süreç değişim planlaması ve çalışanların katılımlarının sağlanması ile hizmet kalitesinin artırılmasına yönelik bir değişim başlatmanın ve başarıya ulaşmanın mümkün olduğu söylenebilir.

## KAYNAKÇA

- Akçakaya, M. ve Yücel, N. (2007). "Değişim Mühendisliği ve Türk Kamu Yönetiminde Uygulanabilirliği", *Sayıştay Dergisi*, 66-67, 3-34
- Akgeyik, T. (2001). "Değişim Yönetimi: İnsan Kaynakları Yönetiminin Yeni Görev Alanı", *Sözel Bildiri, İ.Ü. İktisat Fakültesi Maliye Araştırma Merkezi Konferansları 40. Seri, İstanbul*.
- Akkoç, İ., Çalışkan, A. ve Turunç, Ö. (2012). "Örgütlerde Gelişim Kültürü ve Algılanan Örgütsel Desteğin İş Tatmini ve İş Performansına Etkisi: Güvenin Aracılık Rolü", *Yönetim ve Ekonomi*, 19(1), 105-135.
- Armağan, A. (2004). "Basın Örgütlerinde Planlı Değişim Süreci ve Gelişme Olgusu", *Selçuk İletişim Dergisi*, 3(3), 126-136.
- Armenakis, A.A. ve Bedeian, A.G. (1999). "Organizational Change: A Review of Theory and Research in the 1990s", *Journal of Management*, 25(3), 293-315
- Aydın, K. ve Yıldırım, S. (2012). "Hizmet Sektöründe Servperf Ölçeği İle Hizmet Kalitesinin Belirlenmesi", *Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 1(2), 33-52.
- Azim, M.T., Haque, M.M. ve Chowdhury, R.A. (2013). "Gender, Marital Status and Job Satisfaction: An Empirical Study", *International Review of Management and Business Research*, 2(2), 488-498.
- Aziri, B. (2011). "Job Satisfaction: A Literature Review", *Management Research and Practice*, 3(4), 77-86.

- Bovey, W.H. ve Hede, A. (2001). "Resistance to Organizational Change: The Role of Cognitive and Effective Processes", *Leadership&Organization Development Journal*, 22(8), 372-382.
- Burke, W.W. (1982). *Organization Development: Principles and Practices*, Boston: Little, Brown.
- Cronin Jr, J. J. ve Taylor, S. A. (1992). "Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension", *The Journal of Marketing*, 56(3), 55-68.
- Çapraz, B. (2009). "Örgütsel Değişim: Çok Boyutlu Bir Model Önerisi", Doktora Tezi, Ege Üniversitesi, İzmir.
- Çelebioğlu, F. (1990). *Davranış açısından Örgütsel Değişim*, İstanbul: İstanbul Üniversitesi.
- Diñçer, Ö. (1992). *Örgüt Geliştirme Teori Uygulama ve Teknikleri*, İstanbul: Alfa Yayınları.
- Duman, Ş.A. (2012). "Kurumsal Kuram Yaklaşımı ile Örgütsel Değişimi Anlamaya Yönelik Bir İnceleme", *Journal of Business Economics and Political Science*, 1(1), 9-23.
- Erdil, O. ve Keskin, H. (2004). "Örgütsel Değişim Sürecinin Özellikleri, Enformasyon Sisteminin Etkinliği, İş Değişimlerini Uygulama Etkinliği, Rekabet Stratejileri ve İşletme Performansı Arasındaki İlişkiler", *Yönetim*, 47, 3-14.
- Erim, F.N.A. (2009). "Individual Response to Organizational Change: Creating Facade of Conformity Its Antecedants and Effects on Participating in decision Making, Work Engagement, Job Involvement and Intent to Quit", Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Genç, N.F. (2010). "Yeni Kamu Hizmeti Yaklaşımı", *Türk İdare Dergisi*, 466, 145-159.
- Gomes, D.R. (2009). "Organizational Change and Job Satisfaction: The Mediating Role of Organizational Commitment", *Exedra: Revista Científica*, 1, 177-195.
- Greenwood, R. ve Hinings, C.R. (1996). "Understanding Radical Organizational Change: Bringing Together the Old and the New Institutionalism", *The Academy of Management Review*, 21(4), 1022-1054.
- Güçlü, N. ve Şehitoğlu, E.T. (2006). "Örgütsel Değişim Yönetimi", *Kazım Karabekir Eğitim Fakültesi Dergisi*, 13, 240-254.
- Gürbüz, E. ve Ergülen, A. (2006). "Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Grönroos Modeli Üzerine Bir Araştırma", *İstanbul Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 35, 173-190.
- Henderson, G.M. (2002). "Transformative Learning as a Condition for Transformational Change in Organizations", *Human Resource Development Review*, 1(2), 186-214.
- Hussey, D.E. (1997). *Kurumsal Değişimi Başarmak*, İstanbul: Rota Yayınları/Etkin Yönetim Dizisi.
- İraz, R. ve Şimşek, G. (2004). "Örgütsel Değişimin Gerçekleştirilmesinde Liderliğin Rolü: Transformasyonel Liderlik İncelemesi", *Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 7, 99-117.
- Junge, K., Kelleher, J. ve Hadjivassiliou, K. (2006). "Think Paper1: What Is the Scope for Organizational Change in the Public Sector in Europe?". <http://www.ccegov.eu/> adresinden elde edildi.
- Kasımoğlu, M. ve Akkaya, F. (2012). *Kamu Kurumlarında İnovasyonun Gelişmesinde Etkili Olan Faktörlerin Analizi ve İnovatif Örgütsel Modellerin Geliştirilmesi*, İstanbul: Kültür Sanat Basımevi.
- Kerman, U. ve Öztıp, S. (2014). "Kamu Çalışanlarının Örgütsel Değişim Direncini Etkileyen Uygulamalar", *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(10), 1-20.
- Kettinger, W.J., Teng, J.T.C. ve Guha, S. (1997). "Business Process Change: A Study of Methodologies, Techniques and Tools", *MIS Quarterly*, 21(1), 55-80.
- Koçel, T. (2005). *İşletme Yöneticiliği*, İstanbul: Arıkan Basın Yayın Dağıtım.
- Koçoğlu, C. M. ve Aksoy, R. (2012). "Hizmet Kalitesinin SERVPERF yöntemi ile ölçülmesi: Otobüs İşletmeleri Üzerinde Bir Uygulama", *Akademik Bakış Dergisi*, 29, 1-20.



- Koşar, M. (2010). “Örgütsel Değişim Geçiren Bir Kurumda Çalışan Hemşirelerin İş Doyumlarının Belirlenmesi”, Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Lewis, L.K. (2011). “Organizational Change: Creating Change Through Strategic Communication”, Chichester: Wiley-Blackwell.
- Munodate, L. ve Gravenhorst, K.M.B. (2003). “Power Dynamics and Organizational Change: An Introduction”, *Applied Psychology: An International Review*, 52(1), 1-13.
- Noblet, A., Rodwell, J. ve McWilliams, J. (2006). “Organizational Change in the Public Sector: Augmenting the Demand Control Model to Predict Employee Outcomes under New Public Management”, *Work&Stress*, 20(4), 335-352.
- Osei-Bonsu, N. (2014). “The Impact of Change Management on Job Satisfaction of Employees in Ghana’s Banking Sector,” *Problems of Management in the 21<sup>st</sup> Century*, 9(2), 140-149.
- Özkara, B. (1999). *Evrımcı ve Devrimci Örgütsel Değişim*, Afyon: Afyon Kocatepe Üniversitesi.
- Özsoy, E., Uslu, O., Karakiraz, A. ve Aras, M., “İş Tatmininin Ölçümünde Ölçek Kullanımı: Lisansüstü Tezleri Üzerinden Bir İnceleme”, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 6(1), 232-250.
- Sağlam, M. (1979). *Örgütsel Değişim*, Ankara: TODAİE Yayınları.
- Shah, A.M. (2009). “Cultural and Organizational Change and Mergers without the Variable of Job Loss: How Job Satisfaction of Employees are Affected”, *Journal of Business Studies Quarterly*, 1(1), 26-42.
- Spector, P.E. (1985). “Measurement of Human Service Staff Satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey”, *American Journal of Community Psychology*, 13(6), 693-713.
- Stoddard, D.B. ve Jarvenpaa, S.L. (1995). “Business Process Redesign: Tactics for Managing Radical Change”, *Journal of Management Information Systems*, 12(1), 81-107.
- Struijs, P.C. (2012). “Resistance to Organizational Change: The Effect on Job Satisfaction and Turnover Intention and the Moderating Effect of Emotion Regulation Strategies”, Yüksek Lisans Tezi, Tilburg Üniversitesi, Tilburg, Hollanda.
- Şahin, A. ve Emimi, T. (2006). “Kamu Yönetiminde Değişim Sürecinde Karşılaşılan Sorunlar ve Çözüm Yöntemleri: Konya Büyükşehir Belediyesinde Bir Uygulama”, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 11(2), 43-62.
- Tetik, S. (2008). “Değişim Yönetiminde Dönüştürücü Liderin Rolü”, Doktora Tezi, Celal Bayar Üniversitesi, Manisa.
- Timurturkan, K. (2010). “Örgütsel Yapının Örgütsel Değişime Direnç Üzerindeki Etkisi: İzmir Tapu ve Kadastro Bölge Müdürlüğünde Bir Uygulama”, Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- Tokat, B. (2012). *Örgütlerde Değişim ve Değişim Yönetimi*, Ankara: Seçkin Yayınevi.
- Tunçer, P. (2013). “Değişim Yönetimi”, *International Journal of Social Science*, 6(2), 891-915.
- Usta, A. (2012). “Bölgesel Sorunların Çözümüne İlişkin Kamu Örgütlerinde Değişim Yönetimi”, II. Bölgesel Sorunlar ve Türkiye Sempozyumu, Kahramanmaraş.
- Varoğlu, K., Basım, N., Sözen, H.C., Yeloğlu, O., Sağsan, M. ve Şeşen, H. (2015). *Örgütsel Değişim ve Öğrenme*. <http://staff.neu.edu.tr/~msagsan/files> adresinden elde edildi
- Van Der Vlauten T. ve Schouteten, R. (2009). “Organizational Change and Job Satisfaction Among Voluntary and Paid Workers”, 27th International Labour Process Conference, Edinburgh.
- Weick, K.E. ve Quinn, R.E. (1999). “Organizational Change and Development”, *Annual Review of Psychology*, 50, 361-386.
- Yelboğa, A. (2009). “Validity and Reliability of the Turkish Version of the Job Satisfaction Survey (JSS)”, *World Applied Sciences Journal*, 6(8), 1066-1072.

- Yıldırım, A. (2013). “Kamu Örgütlerinde Değişimin Yönetilmesi (652 Sayılı K.H.K. Çerçevesinde MEB Örneği)”, Doktora Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Isparta.
- Yılmaz, İ. (2011). “Müze Ziyaretçilerinin Hizmet Kalitesi Algılamaları: Göreme Açık Hava Müzesi Örneği”, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 22(2), 183-193.

## SOSYAL MEDYANIN ÜNİVERSİTE ÖĞRENCİLERİNİN TÜKETİCİ DAVRANIŞLARI ÜZERİNDE ETKİSİ: TURİZM FAKÜLTESİ ÖRNEĞİ

### THE EFFECTS OF SOCIAL MEDIA ON CONSUMERS BEHAVIOURS OF UNIVERSITY STUDENTS: THE CASE OF TOURISM FACULTY

Barış ÖZCAN<sup>1</sup>

Yrd. Doç. Dr. Zeki AKINCI<sup>2</sup>

#### ÖZ

Gelişen teknolojiyle birlikte rekabetin artması işletmeleri tüketici odaklı yaklaşımlar göstermeye yöneltmiştir. Sosyal medya tüketici davranışlarına yön vermekle beraber tüketicilerin satın aldıkları ürün ve hizmetler hakkında geri bildirimde bulunabilmelerini de sağlamaktadır. Sosyal medyanın geniş kitlelere ulaşabilmesi ve tüketicilerin satın alma kararlarını etkilemesi, işletmeleri de bu teknolojik gelişimlerden faydalanmaya yöneltmiştir. Sosyal medyanın satın alma öncesi ve sonrası tüketici davranışlarına etkisini belirlemek amacıyla Akdeniz Üniversitesi Turizm Fakültesi Konaklama İşletmeciliği ve Seyahat İşletmeciliği Bölümü öğrencilerinden 250 kişiye anket tekniği uygulanmış ve elde edilen veriler değerlendirilmiştir. Bu çalışmada yapılan anketlerin sonuçlarının değerlendirilmesinde nicel araştırma yöntemlerinden faktör analizi, korelasyon analizi, t-testi ve regresyon analizi kullanılmıştır. Yapılan çalışmada, öğrencilerin yüksek düzeyde sosyal medya araçlarını kullandıkları saptanmıştır. Sosyal medya kullanımında öğrencilerin satın alma öncesinde çoğunlukla satın almak istedikleri ürünü araştırdıkları ve ilgili ürün hakkında tavsiyeleri dikkate aldıkları, satın alma sonrasında ise daha çok satın alınan üründen memnun kalmadıkları zaman şikâyet ve önerme ile ilgili paylaşımda buldukları belirlenmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Sosyal Medya, Sosyal Medya Araçları, Tüketici Davranışları, Turizm Öğrencileri.

**JEL Sınıflandırma Kodları:** A22,M31.

#### ABSTRACT

With developing technology, increasing rivalry, the companies are faced to consumer wise approaches. Social media leads also both consumer behaviours and give them feedback about the product they bought. Social media can easily reach large mass and it affects people's decision to buy, so companies are tend to get benefit from social media. In order to express the effect of consumer behaviours, before and after buying, Akdeniz University Tourism Faculty Accommodation and Travelling Department students applied a survey to 250 people. The data commented. When survey results are evaluated factor analysis, correlation analysis, t-test and regression analysis from quantitative research methods are used. In this study, it was determined that students used high level social media tools. It was seen that students often searched for the product on the social media, they wanted to buy before taking the purchase and took into account the advice about the product concerned. After purchasing, they were found to be sharing about complaints and suggestions when they were not satisfied with the purchased product.

**Keywords:** Social Media, Social Media Tools, Consumer Behaviours, Tourism Students.

**JEL Classification Codes:** A22, M31.

<sup>1</sup> Akdeniz Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, Yüksek Lisans Öğrencisi, barisozcan@hotmail.com

<sup>2</sup> Akdeniz Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, zakinci@akdeniz.edu.tr

## 1. GİRİŞ

Teknolojinin hızlı bir şekilde gelişmesiyle birlikte, internet ve bilişim alanındaki gelişmeler bilgiye erişimi ucuzlatmış ve kolaylaştırmış, bu durum işletmeler ve tüketiciler arasındaki aracısız doğrudan etkileşimi artırmıştır. İşletme-tüketici ilişkisinin interaktif bir şekil alması sonucu, işletmeler tarafından tüketicilerin istek ve ihtiyacı doğrultusunda ürün ve hizmetlerin daha sağlıklı bir şekilde analiz edilmesi gerekliliği ortaya çıkmıştır (Yıldız, 2014:6). Sosyal medya insanların fikir alışverişi yapabileceği, görüşlerini açıklayabileceği, sanal bir ortam sağlamaktadır. Sosyal medya kullanıcılarının bir ürün veya hizmetle ilgili olarak açıkladıkları bilgiler ve yaptıkları yorumlar olumlu ya da olumsuz marka algısı oluşturarak tüketicilerin kararlarını etkilemektedir (Toksarı vd., 2014:3).

Sosyal medyanın günümüzde her kesime, her insana, her an ulaşabilmesinin önemini anlayan işletmeler de tüketiciye doğrudan ulaşmak için çok etkili olan sosyal medyayı ve araçlarını değerlendirmekte ve pazarlama birimlerinde etkin ve etkili bir biçimde kullanmaktadır (Terkan, 2014:60). Pazarlamacılar sosyal medya sayesinde tüketicileri izleyebilmekte, onların düşüncelerine ve tercihlerine yön veren etmenleri belirlemekte ve onların kararlarını yönlendirmeye çalışmaktadırlar (Kara ve Coşkun, 2012:74). Özgen ve Doymuş (2013:93) ise yapılan araştırmalarda sosyal medya kullanıcılarının %57'sinin sosyal medya üzerinden bir markayla iletişime geçtiğini, %40'ının en az bir marka sayfasını takip ettiğini, kullanıcıların %20'sinin haftada en az iki kez alacağı ürün hakkında araştırma yaptığını, %33'ünün ürün hakkında yorum yaptığını %20'sinin de tavsiyede bulunduğunu belirtmiştir. Uluslararası Tüketici Araştırmaları Kuruluşu GFK (2011) araştırmasına göre, Türkiye'deki tüketicilerin %52'si sosyal medyada ürünler hakkında yer alan yorumları okumaktadır (Emirza vd., 2012:21). Bu çalışmada sosyal medya kullanıcıları olarak turizm eğitimi alan öğrencilerin satın alma öncesi ve sonrası nasıl bir davranış sergilediklerini belirlemek amaçlanmıştır. Bu amaçtan yola çıkarak sosyal medyanın ve araçlarının tüketici davranışları üzerindeki etkinliği ve etkililiği ölçülmeye çalışılmıştır.

## 2. SOSYAL MEDYA

Sosyal medyanın tarihsel süreci 1979 yılında Jim Ellis ve Tom Truscott tarafından kurulan Usenet ile başlamaktadır. Usenet; dünya genelindeki internet kullanıcılarına mesaj atma imkânı sunan bir tartışma platformudur. Günümüzdeki kullanımı anlamında sosyal medyanın ortaya çıkışı ise 1989 yılında Bruce ve Susan Abelson tarafından kurulan ve çevrimiçi günlük yazan kişileri bir toplulukta toplayan Open Diary Web sitesi ile gerçekleşmektedir. İnternet hızının gittikçe arttığı ve geniş bant servislerinin çoğalması ile MySpace (2003) ve Facebook (2004) gibi yeni sosyal ağ siteleri kurulmuş ve sosyal medya oluşma aşaması bu şekilde gelişmiştir (Kaplan ve Haenlein, 2009:60).

İnternet çevresinde en hızlı gelişen iletişim teknolojilerinden biri sosyal medyadır (Kang ve Schuett, 2013:93). Sosyal medyanın genel kabul görmüş tek tanımı yoktur. Sosyal medya ile ilgili yapılan çeşitli tanımlardan yola çıkarak, sosyal medyanın, tüketicilere ve yayıncılara içerik oluşturma fırsatı veren, içerik oluşturmada özgürlük sağlayan, web tabanlı yayın teknolojileri topluluğu olarak tanımlanabilmektedir (Şahbaz ve Bayram 2013:260). Ayrıca sosyal medya, topluluk merkezli Web sitelerinde bilgi, tecrübe ve bakış açılarının paylaşılmasına da imkan sunmaktadır. Sosyal medya; Web 2.0 teknolojilerinin ve kullanıcı tabanlı içeriğin doğal bir sonucudur. Web 1.0'ın statik, program tabanlı ve tek kişilik üreticiliği karşısında Web 2.0'ın dinamik, kullanıcılara içerik yaratma imkânı veren ve sosyal tabanlı olması durumu, sosyal medyanın doğuşunda önemli bir yer tutmaktadır (Bozarth, 2010:11). Sosyal medya, Web 2.0 teknolojilerinin kullanıldığı iletişim ortamlarında, konuşmalar, bağlantılar ve katılımlardan kaynaklanan iletişim araçları, siteleri ve çevrimiçi yayınlar (Gunelius, 2011:10) olarak da tanımlanan sosyal medya, insanların sosyalleşmek için kullandıkları medya türüdür (Safko, 2010:3). Aynı zamanda sosyal medya, Eley ve Tilley'e (2009) göre forumlar, bloglar, videolar, linkler, sosyal ağlardaki profil sayfaları ve daha farklı içerikleri ifade eden geniş bir kavramdır (Dikme, 2013:6). Sosyal medya araçları aracılığıyla, mesajlar; metin, ses, fotoğraf, resim ve video yoluyla yayınlanabilmekte, kullanıcıların yapmış oldukları bildirimlerin, takipçiler, izleyiciler tarafından yorum yapılmasına, yanıt verilmesine ya da video izlenilmesine olanak sağlamaktadır (Baş vd., 2013:287).

Mavnacıoğlu (2009) sosyal medyanın temel özelliklerini aşağıdaki gibi sıralamaktadır:

- Sosyal medya, zaman ve mekan sınırlaması tanımadan, tartışmanın ve paylaşımın esas alındığı bir internet uygulamaları zinciridir.
- Sosyal medya kullanıcıları, kendi ürettikleri içerikleri kolay bir şekilde internet ortamında yayımlamaktadır.

- Sosyal medya kullanıcıları, diğer kullanıcıların içeriklerini, yorumlarını takip etmektedir.
- Sosyal medyanın temeli, kuralları önceden belirlenmiş bir iletişime değil samimi bir iletişim mantığına dayanır.
- İçerikler detaylı bir şekilde incelendiğinde enformel oldukları ve kullanıcılar arasında zamanla bir dedikodu zincirine dönüşebildiği görülmektedir (Mavnacıoğlu (2009:64).

“Wearesocial” tarafından hazırlanan internet ve sosyal medya istatistikleri raporu incelendiğinde; 2015 yılında Türkiye’de 37,7 milyon aktif internet kullanıcısı bulunmaktadır. Buna göre 76,7 milyon kişinin yaşadığı aktif internet kullanıcı penetrasyonunun (toplam nüfus içerisindeki internet kullanıcısı) %49 olduğu görülmektedir. Ayrıca, Türkiye’de 40 milyon adet aktif sosyal medya hesabı bulunmaktadır. Bu sosyal medya hesaplarının penetrasyon oranının ise % 52 olduğu saptanmıştır (Dijital Ajanslar 2016). İşletme bilimi literatüründe, sosyal medyanın tüketiciler arasındaki etkileşimleri kolaylaştırdığı gibi aynı zamanda pazarlamacılar ve tüketiciler arasındaki etkileşimleri de kolaylaştırdığı ile ilgili yapılan çalışmalar artmaktadır. Çünkü sosyal medya, katılımcılar için önemli bir “referans grubu” hizmeti görmektedir. Bu süreçte tüketici davranışlarının sosyal medyadan nasıl etkilendiği anlaşılmaya çalışılmaktadır (Kim vd., 2008:815).

### 3. SOSYAL MEDYA ARAÇLARI

Günümüzde rekabet ortamının artmasıyla işletmeler, geleneksel medya ile tüketicilere ulaşmayı yeterli görmemekte ve tüketicilerin bulunduğu bütün platformlarda önerilerini sunmaya çalışmaktadırlar. İşte bu nedenle birçok işletme internet ve sosyal medyada tüketicilere ulaşarak pazarlama faaliyetlerini yürütmektedir. Tüketiciler de artık bilgi kaynağı olarak sadece geleneksel sosyal medya araçlarını kullanmayıp, artan şekilde internet ve sosyal medya araçlarını kullanmaktadır (Ergenç, 2013:2).

Sosyal medya araçları, her gün bünyesine yenilerini katmaktadır. Sosyal medya araçları bazı özellikleri itibariyle birbirinden farklılaşabilmektedir. Sosyal medya araçları; bloglar, mikrobloglar, sosyal ağlar, wikiler, içerik paylaşım toplulukları, podcastlar ve forum gibi farklı özelliklere sahip siteler olarak ortaya çıkabilmektedir. Sosyal medya araçlarını aşağıdaki gibi sınıflandırmak mümkündür. Bunlar (Akar, 2010a; Bostancı, 2010; Özkömcü, 2012; Dawley, 2009; Kaplan ve Haenlein, 2010):

- *Sosyal Ağlar:* Myspace, Facebook, Orkut, Bebo, Windowslive, Vkontakte, Google+, Friendster, Odnoklassniki, MyHeritage, Meetup, My Yahoo!, FriendFeed, Gdgt, Chime.in, Path, So.cl.
- *Mikrobloglar:* Twitter, Tumblr, DayTum, Threewords.
- *Bloglar:* Wordpress, Blogger, LiveJournal, My Opera, Technorati, Posterous.
- *Profesyonel Ağlar:* Linked in, Xing, Coroflot, Viadeo.
- *Fotoğraf Paylaşım:* Flickr, PhotoBucket, İstagram, Fotolog, Dailyboth, Picasa, Gravator, Panoramio, Foodspotting.
- *Wikiler:* Wikipedia, Wikileaks, Wikia, Wikihow, Wikinews.
- *Video Paylaşım:* YouTube, Yahoo! Video, Vlog, Google Video, Metacafe, Dailmation, Vimeo.
- *Sosyal İşaretleme:* Digg, Reddit, Delicious, StumbleUpon. Podcastler: Apple iTunes.
- *Sanal Dünyalar:* World of War, Metin2, Second Life, eMeez, Active Worlds, EverQuest, Ultima Online, Lineage şeklindedir.

### 4. TÜKETİCİ DAVRANIŞI VE SOSYAL MEDYADAN ETKİLENİŞİ

Tüketici davranışı, bireylerin veya grupların ihtiyaç ve arzularını karşılamak için, ürünleri, hizmetleri, fikirleri veya deneyimleri seçmesi, satın alması, tüketmesi, kullanması ve kullandıktan sonra elden çıkarması ile ilgili süreçler olarak tanımlanabilir (Durmaz vd., 2011:115; Koç 2013:14). Bir başka tanıma göre tüketici davranışları, kişilerin veya grupların ihtiyaç ve isteklerini karşılamak için mal, hizmet, fikir veya deneyimleri tercih etme, kullanma veya bunlardan vazgeçme sürecindeki tüm davranışlarıdır (Solomon, 2009:33). Tüketiciler, “Ne, ne

kadar, nereden, ne zaman ve nasıl satın alayım” sorularına cevap arayarak satın alma kararlarını verirler (Akturan, 2007:238). Bu bağlamda tüketici davranışlarını etkileyen unsurlar; sosyal faktörler, psikolojik faktörler, kişisel faktörler, pazarlama çabaları ve ekonomik faktörler olarak sınıflandırılabilir (Yıldız, 2014:8). Nihayetinde tüketicilerin satın alma karar süreci; problemin farkına varılması, bilgi toplama ve alternatiflerin belirlenmesi, alternatiflerin değerlendirilmesi, satın alma kararı ve satın alma sonrası davranış aşamalarından oluşmaktadır (Kotler ve Armstrong, 2011:132).

Günümüzde teknolojinin hızlı bir şekilde gelişmesi, rekabetin artması işletmeleri tüketici odaklı yaklaşım göstermeye ve daha yaratıcı hareket etmeye yöneltmiştir. Sosyal medyanın yaşama girmesiyle, uzaktaki kişilere, geniş kitlelere ulaşabilmesi, işletmeleri de bu teknolojiye yararlanmaya yöneltmiştir (Terkan, 2014:64). Bu bağlamda tüketicilerin sıklıkla kullandıkları sosyal medyanın da tüketici davranışı üzerinde etkisi olduğunu söylemek çok yanlış olmayacaktır. Sosyal medya tüketicinin satın alma davranışındaki karar verme sürecini değiştirmekte ve bu sürece işletmelerin kontrol edemeyeceği yeni bir faktör eklemektedir (Constantinides ve Stagno, 2011:10). Sosyal medyada tüketiciler hem diğer kullanıcıları etkilemekte hem de diğer kullanıcılardan etkilenmektedirler. Kullanıcılar sosyal medya araçlarında kendileri, çevreleri, arkadaşları, kullandıkları ürünler, yaşadıkları tecrübeler gibi farklı konular ile ilgili paylaşımlarda bulunmaktadır. Bu paylaşımlardan önemli bir kısmı bir ürün/hizmet veya marka hakkında olmaktadır. Bu da kullanıcıların tüketici kimlikleri ile sosyal medyada var olduklarını ortaya koymaktadır. Buradan hareketle sosyal medyanın geniş halk kitleleri tarafından benimsendiğini ve satın alma davranışına etki eden önemli bir faktör haline geldiğini söylemek mümkündür (Constantinides ve Stagno, 2011:9).

Sosyal medya tüketicilerle daha iyi ilişkilerin kurulmasına fırsat veren, hem işletmelere hem de tüketicilere kolaylık sağlayan ve bu nedenle en çok tercih edilen sosyal medya aracı bir yandan tüketicilere ilgili ürün veya hizmet hakkında bilgi sunmakta, daha önceden tüketicilerin o ürün veya hizmet hakkında yapmış oldukları yorumları görebilmesini mümkün kılmaktadır. Sosyal medyanın “ne” sorusundan ziyade “nasıl, neden, kimler arasında” sorularına yoğunlaşmış olması onu kendinden önceki, işlemsel çevrimiçi teknolojilerden ayırmaktadır (Evans ve McKee, 2010:3). Bundan dolayı sosyal medyada kullanıcıların neler paylaştıkları ve bu paylaşımları kimlerle yaptıkları diğer sosyal medya kullanıcılarının düşüncelerini etkileyebilecek potansiyele sahip olması açısından önemlidir (İşlek, 2012:98). Sosyal ağlar sayesinde milyonlarca insanın olumlu ya da olumsuz tutumu ölçülebilmektedir. Bu durumun işletmeler için hem avantaj hem de dezavantaj olduğu söylenebilmektedir. Bu bağlamda İşletmeler ürünleri ve hizmetleri ile ilgili yapılan yorumlar ve tepkiler karşısında kendilerine yeni bir yol haritası seçmek durumunda kalmaktadır (Olgun, 2015:489). Ayrıca, sosyal medya pazarlamacılar, tüketicilerle birlikte interaktif bir iletişim ortamı sağlamakta ve tüketicilerle var olan ilişkilerin geliştirilmesi fırsatı vermektedir. Pazarlamacıların %85’inde sosyal medya pazarlamasının en büyük yararlarından birinin tüketicilerle birlikte karşılıklı iletişim kurabilmeleri olduğunu söylemektedirler (Toksarı vd., 2014:7). Tüketiciler artık hem araştırma sürecinde hem de satın alma sürecinde sosyal medyayı yoğun olarak kullanmaktadır. Sosyal medya platformlarında buluşan tüketiciler, diğer insanlarla iletişime geçerek alacakları ürün ve hizmet ile ilgili bir fikir sahibi olmaktadır. 2009 yılında The Nielson Company tarafından yapılan bir araştırmaya göre tüketicilerin %90’ı tanıdıkları kişilerin önerilerine güvenmektedir (Dirik, 2012:85). Tüketiciler, deneyimli tüketici bilgi ve yorumlarını, işletme tarafından sunulan bilgiden daha güvenilir ve inandırıcı bulmaktadır (Sarıışık ve Özbay, 2012:6).

2004 yılında Yankelovick Monitor firması tarafından yapılan bir araştırmaya göre Amerikan tüketicilerin % 60’ıtelevizyonda pazarlamaya eskiye nazaran daha kötü bir algılarının olduklarını belirtirken, tüketicilerin % 70’i geçmiş senelere göre televizyon reklamlarında kanal değiştirme sayılarının arttığını belirtmişlerdir (Smith, 2005). Yine, Amerikan tüketicileri üzerinde yapılan bir araştırmada, tüketicilerin %62’sinin tüketici tarafından oluşturulmuş çevrimiçi ürün değerlendirmelerini okuduklarını belirtirken, % 98’i bu değerlendirmeleri güvenilir olarak gördüklerini ve son olarak % 80’i ise okudukları bu eleştirilerin satın alma niyetlerini değiştirdiğini belirtmişlerdir (Constantinides ve Fountain, 2008:238). Qualaman’a göre, milyon dolarlık televizyon reklamları artık satın alma niyetini etkileyen birincil faktör olmaktan çıkmış ve onun yerine geçen faktör ise sosyal medya araçlarında ürün ve hizmetlerden bahseden kullanıcılar olmuşlardır (Qualaman, 2009:17). Bu bağlamda Gillin (2007), sosyal medyanın bir fenomen haline geldiğini ve tüketicinin yaratıcılığını ve etkisini arttıran ve güçlenmesini sağlayan yeni bir kaynak olduğunu öne sürmektedirler (İşlek, 2012:98).

Sosyal medya ortamları farklı demografik özelliklere sahip kullanıcıların bulunduğu çevrimiçi ortamlardır. Araştırmanın ana kütlesi farklı demografik özelliklere sahip olan ve sosyal medya araçlarının bir veya daha fazlasını kullanan Akdeniz Üniversitesi Turizm Fakültesi Konaklama İşletmeciliği ve Seyahat İşletmeciliği Bölümü

öğrencileridir. Bu çalışma, yaş ve eğitim düzeyi bakımından internet kullanımının en yaygın olduğu üniversite öğrencilerinin sosyal medya kullanımının tüketici davranışları üzerine etkisini ortaya koymak amacıyla yapılmıştır.

## 5. METODOLOJİ VE BULGULAR

### 5.1. Araştırmanın Önemi ve Amacı

Günümüz dünyasında tüketici davranışlarını etkileyen ve satın alma niyetlerini değiştiren en önemli pazarlama ağı ve yöntemi olması nedeniyle sosyal medyanın tüketici davranışları üzerindeki etkisinin incelenmesi bu çalışmayı önemli kılmaktadır. Sosyal medya, işletmelerin pazarlama ve pazarlama iletişimi stratejilerinde değişime neden olması, tüketiciler tarafından her zaman ve her yerde kolaylıkla kullanılması ve bununla birlikte tüketicilerin satın alma kararlarını etkilemesi açısından, yapılan bu çalışmanın önemini ortaya koymaktadır. Bunun için, sosyal medyanın tüketiciyi ne düzeyde etkilediğini ve tüketicinin satın alma öncesi ve sonrası süreç davranışlarını ne kadar farklılaştırdığını belirlemek önemlidir. Özellikle, kişilerin eğitim durumu ve öğrenim düzeyi tüketici davranışlarına etki eden bir diğer demografik faktördür (İşlek, 2012:85). Sürücü'ye göre (1998:19) eğitim durumu yükseldikçe, kişinin ihtiyaç ve istekleri de giderek çeşitlenmektedir. Eğitim seviyesi yükseldikçe pazarlar ve ürünler hakkındaki bilgisi de artan kişiler daha çok sorgulayan ve daha fazlasını isteyen tüketicilere dönüşmektedir. Skelton (2012) tarafından yapılan çalışmaya göre, sosyal medyada öğrenim düzeyi farklı kullanım ve etkilenme dereceleri ortaya çıkarmaktadır. Sosyal medya araçlarından Facebook kullanıcılarının % 57'sini üniversite öğrencisi ve mezunu kullanıcılar oluştururken, bu oran Twitter'da % 59 olarak saptanmıştır. Bu bağlamda yapılan bu çalışmada da sosyal medyanın üniversite öğrencilerinin satın alma öncesi ve sonrası davranışlarını nasıl ve ne ölçüde etkilediğini belirlemek amaçlanmıştır.

### 5.2. Araştırma Yöntemi ve Örneklemi

Araştırmada nicel tarama (survey) yöntemi kullanılmış ve veriler anket tekniği ile toplanılmıştır. Tarama yöntemi, örneklem yöntemiyle evrenden alınan kesit üzerinde anket tekniğinin kullanılması ile yapılan bir araştırmadır (Aziz, 2011:244). Bu doğrultuda İşlek (2012) tarafından kullanılan anketin araştırma amacına uygun olduğu belirlenmiş ve yapılan çalışmada bu anket kullanılmıştır. Bu çalışmada söz konusu anketin kullanılması, çalışmada sosyal medyanın tüketici davranışları üzerindeki etkisini ortaya koyma amacına uygun olmasıdır. Ankette kullanılan ölçeklerin değerlerinin sosyal bilimler alanında yapılan çalışmalarda 0.70 Cronbach Alpha katsayısı yeterli (Kalaycı vd., 2005:405) görülürken, Şimşek'in (2012) araştırmada kullandığı ölçekte katsayının daha yüksek çıkması, ölçeğin güvenli ve kendi içinde tutarlı olması nedeniyle bu anket formu kullanılmıştır. Anket çalışmasında demografik sorularla birlikte toplam 80 adet ifadeye yer verilmiştir. Bu anket çalışması üç bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde demografik özelliklere yönelik 8 soruya yer verilmiştir. İkinci bölümde ise sosyal medya araçları kullanımı ve hangi özelliklerin ne kadar kullanıldığını ortaya koymayı amaçlayan 53 ifade bulunmaktadır. Üçüncü bölümde ise sosyal medya ve araçlarının satın alma öncesi ve sonrası tüketici davranışı süreçlerini etkileme derecesini ölçen 19 ifade yer almaktadır. Sosyal medya araçları kullanımında (Hiçbir zaman (1), Çok nadir (2), Ara sıra (3), Sık Sık (4), Her zaman (5) ve sosyal medya araçlarının satın alma öncesi ve sonrası tüketici davranışına etkisine yönelik ifadeleri ölçmek için (Kesinlikle Katılmıyorum (1), Katılmıyorum (2), Ne katılıyorum ne katılmıyorum (3), Katılıyorum (4), Kesinlikle Katılıyorum (5) ifadelerinden oluşan 5'li likert ölçeği kullanılmıştır.

Araştırmanın evrenini, Akdeniz Üniversitesi Turizm Fakültesinde, Konaklama İşletmeciliği ve Seyahat İşletmeciliği bölümlerinde lisans eğitimi alan öğrenciler oluşturmaktadır. Araştırmanın yapıldığı 2015 yılında Akdeniz Üniversitesi Turizm Fakültesi bünyesinde lisans düzeyinde turizm eğitimi almakta olan öğrenci sayısı 2014-2015 bahar dönemi itibarıyla 346 Konaklama İşletmeciliği Bölümü ve 333 Seyahat İşletmeciliği bölümü olmak üzere toplam 679 öğrencidir. Araştırma evreninin Akdeniz Üniversitesi Turizm Fakültesi olarak belirlenmesinde, turizm eğitimi alan öğrencilerin satın alma davranışları üzerinde sosyal medyanın etkisinin ortaya konulmasının amaçlanması belirleyici rol oynamıştır. Yazıcıoğlu ve Erdoğan (2004:50) ise evren büyüklüğü 750 birey çalışmalar için %95 güven aralığı ve %5 hata payı ile örneklem büyüklüğünün 254 olması gerektiğini belirtmiştir. Bu doğrultuda örneklemin araştırmacının çevresinde, yakınında bulunan tanıdık, bildik çevreden çekilmesinin (Aizi, 2011:54) söz konusu olduğu tesadüfi olmayan örnekleme yöntemlerinden kolayda (uygun) örnekleme yöntemiyle 250 kişiye anket uygulanmıştır. Kolayda örnekleme çok miktarda veriye hızlı bir şekilde ulaşma imkân sağladığı için tercih edilen bir yöntemdir (Nakip, 2013: 227). Araştırma kapsamında yapılan anket çalışmasının sonucunda elde edilen veriler istatistikî yöntemler kullanılarak analiz edilmiştir. SPSS

20.0 paket programı kullanılarak analizi yapılan verilerin öncelikle güvenilirlik analiz yapılmış daha sonra ise ifadelerin her biri için tanımlayıcı istatistik analizler yapılmıştır.

### 5.3. Bulgular ve Yorumlar

Tablo 1’de araştırmaya katılan katılımcıların demografik değişkenlerinin yüzde ve frekans dağılımları yer almaktadır. Elde edilen verilere göre katılımcıların %55,6’sı erkek (139), %44,4’ü kadındır (111). Yaş gruplarına bakıldığında ankete katılanların %57,2’si 20-23 yaş arası ve %42,8’i 24-26 yaş arası katılımcılar oldukları görülmektedir. Öğrencilerin %52’si Konaklama İşletmeciliği Bölümünde, %48’i seyahat işletmeciliği bölümünde eğitim görmektedir. Çalışmada katılımcıların mezun oldukları lise türü ile ilgili bilgilerine ilişkin elde edilen bulgular incelendiğinde; öğrencilerin sadece %30,4’ünün turizm lisesi mezunu olduğu görülmüştür. Katılımcılara sosyal medyada haftalık ortalama kaç saat geçirdikleri sorulduğunda katılımcıların %56,4’ünün 2-6 saat arası sosyal medyada vakit geçirmektedir.

**Tablo 1.**Katılımcıların Demografik Değişkenlerinin Yüzde ve Frekans Dağılımları

Değişkenler		f	%	Toplam
Cinsiyet	Erkek	139	55,6	250
	Kadın	111	44,4	
Yaş	20-23	143	57,2	250
	24-26	107	42,8	
Bölüm	Konaklama İşletmeciliği	130	52,0	250
	Seyahat İşletmeciliği	120	48,0	
Mezun Olunan Lise Türü	Turizm Lisesi	76	30,4	250
	Genel Lise	131	52,4	
	Anadolu Lisesi	43	17,2	
Haftalık Sosyal Medya Kullanımı	1saat ve daha az	29	11,6	250
	2-6 saat	141	56,4	
	7-11 saat	45	18,0	
	12 saat ve üstü	35	14,0	

Ankette yer alan demografik özellikleri ortaya koymaya yönelik soruların (Tablo 1) yanı sıra, araştırma ölçeğinde yer alan sosyal medya araçları kullanımını ölçmeye yönelik, sosyal medyada satın alma süreci öncesi tüketici davranışlarını ölçmeye yönelik ve sosyal medyada satın alma süreci sonrası tüketici davranışlarını ölçmeye yönelik ifadeler faktör analizine tabii tutulmuş ve analiz sonuçları Tablo 2, Tablo 3 ve Tablo 4’de verilmiştir.

Tablo 2’de sosyal medya araçları kullanımına ilişkin alt faktörlerle ilgili tanımlayıcı istatistikler incelendiğinde, faktör yükleri % 50’nin üzerinde 9 adet alt faktör oluştuğu saptanmıştır. Bu alt faktörlerin açıklanan varyansları incelendiğinde Faktör 1 (Sanal Dünyalar)’in % 10,52; Faktör 2 (Twitter)’in % 8,96; Faktör 3 (Blog)’ün % 8,10; Faktör 4 % (Podcast)’ün % 7,53; Faktör 5 (Sosyal İşaretleme ve Etiketleme)’in % 7,26; Faktör 6 (Facebook)’nın % 5,63; Faktör 7 (Forumlar ve Sözlükler)’nin % 5,45; Faktör 8 (YouTube)’in % 5,51 ve Faktör 9 (Wikipedia)’un % 4,34 oranında olduğu görülmüştür. Faktörlerin toplam açıklanan varyansının ise % 63,01 olduğu belirlenmiştir. Kaiser-Meyer-Olkin(KMO) değerinin 0,829> 0,50 ve Bartlett Küresellik Testi değerinin 358,904 ve anlamlı olması (Sig. =,000), veri setinin faktör analizi için uygun olduğunu ve değişkenler arasında yüksek korelasyon olduğunu göstermektedir.

Tablo 3’te sosyal medyada satın alma öncesi tüketici davranışlarına ilişkin tanımlayıcı alt faktörlerin istatistikleri incelendiğinde, iki faktörün oluştuğu belirlenmiştir. Faktör 1 (Sosyal Medyanın Etkileme Gücü)’in faktör yükünün % 24,2, Faktör 2 (Sosyal Medyaya Güven)’nin % 22,02 olduğu ve her iki alt faktörün toplam varyansının 46,23 olduğu tespit edilmiştir. KMO değerinin 0,710>0,50 ve Bartlett Küresellik Testi: 228,504 (Sig.=,000) olması nedeniyle veri setinin faktör analizi için uygun olduğunu ve değişkenler arasında yüksek korelasyon olduğunu ifade etmektedir.

Tablo 4’de sosyal medyada satın alma sonrası tüketici davranışlarına ilişkin tanımlayıcı alt faktörlerin istatistikleri incelendiğinde, yine iki faktörün oluştuğu belirlenmiştir. Faktör 1 (Memnun Olmayan Müşteri Davranışları)’in faktör yükünün % 28,82, Faktör 2 (Memnun Olan Müşteri Davranışları)’nin % 23,75 olduğu ve her iki alt faktörün toplam varyansının 52,56 olduğu tespit edilmiştir. KMO değerinin 0,763>0,50 ve Bartlett Küresellik Testi: 378,555 (Sig.=,000) olması nedeniyle veri setinin faktör analizi için uygun olduğunu ve değişkenler arasında yüksek korelasyon olduğu anlaşılmaktadır.



**Tablo 2.**Sosyal Medya Araçları Kullanımına İlişkin İfadelerin Geneline ve Boyutlarına İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Faktörler	İfadeler	Ortalama Değer	Standart Sapma	Faktör Ortalaması	Faktör St. S.	Faktör Yükleri	Açıklanan Varyans
<b>Faktör 1:Sanal Dünyalar</b>	Sanal dünyalar (Knight online, WOW, Second Life) kullanımım.	2,50	1,33	2,50	1,16	0,82	10,52
	Diğer kullanıcılar ile tanışır iletişim kurarım.	2,51	1,34			0,78	
	Sanal dünyada verilen görevleri yerine getirmeye özen gösteririm.	2,61	1,37			0,81	
	Sanal dünyada ve diğer kullanıcılarla iletişim kurarken başka biriymişim gibi davranırım.	2,40	1,37			0,71	
<b>Faktör 2:Twitter</b>	Mikroblog (Twitter) kullanımım.	3,23	1,30	3,11	0,91	0,62	8,96
	Kendi mikroblogprofilimde paylaşımlarda bulunurum (Tweet atarım).	3,35	1,22			0,74	
	Takip ettiğim kullanıcıların yazdıklarını okurum.	3,54	1,24			0,76	
	Takip ettiklerim ve takip edenlerimle iletişim kurarım (mesajlaşırım).	2,61	1,23			0,53	
	Diğer kullanıcılardan iletimde (tweet) bahsederim (mention).	2,94	1,36			0,67	
	Diğer kullanıcıların iletilerini (tweet) paylaşıyorum (retweet).	2,97	1,30			0,74	
<b>Faktör 3: Blog</b>	Blog kullanımım	3,03	1,10	2,75	0,87	0,72	8,10
	Kendi bloğumda yazı yazar ve yayımlarım.	2,46	1,30			0,59	
	Başkalarının yazdığı blogları okurum.	3,05	1,14			0,63	
	Blog yazılarına yorum yaparak katkıda bulunurum.	2,45	1,16			0,70	
	Blog arama motorlarını kullanımım.	2,78	1,24			0,74	
<b>Faktör 4: Podcast</b>	Podcast kullanımım.	2,72	1,23	2,56	1,06	0,81	7,53
	Pod yayınlarını indirir ve bilgisayarımda kullanımım.	2,65	1,20			0,78	
	Pod yayınlarını indirir mp3 player'ımda dinlerim.	2,61	1,21			0,65	
	Pod yayını oluşturup, yayımlarım.	2,24	1,34			0,63	
<b>Faktör 5:Sosyal İşaretleme ve Etiketleme</b>	Sosyal işaretleme ve etiketleme sitesi (StumbleUpon, Reddit) kullanımım	2,71	1,13	2,66	0,89	0,67	7,26
	Beğendiğim linkleri kaydederim.	2,69	1,18			0,76	
	Profilimi diğer kullanıcılar ile paylaşıyorum.	2,54	1,24			0,69	
	Beğendiğim sayfayı diğer sosyal medya araçlarında paylaşıyorum.	2,68	1,23			0,63	
<b>Faktör 6: Facebook</b>	Sosyal ağlar (Facebook, Google Plus) kullanımım.	3,82	1,18	3,64	0,83	0,53	5,63
	Sosyal ağ sitesine resim, video yüklerim.	3,47	1,10			0,80	
	Arkadaşlarımla durum güncellemesi ve içerik paylaşımlarını izlerim.	3,63	1,04			0,74	
<b>Faktör 7: Forumlar ve Sözlükler</b>	Çevrimiçi Topluluklar (Forumlar, Sözlükler) kullanımım.	3,23	1,03	3,34	0,82	0,83	5,45
	Bir forum veya sözlükte yapılan yorum ve paylaşımları okurum.	3,46	0,93			0,71	
<b>Faktör 8: YouTube</b>	Medya paylaşım sitesi (YouTube, Flickr, Slideshare) kullanımım.	3,82	1,13	3,80	0,92	0,72	5,21
	Medya paylaşım sitelerinde bulunan içeriği izlerim.	3,78	1,04			0,73	
<b>Faktör 9: Wikipedia</b>	Wiki (Wikipedia) kullanımım.	3,45	1,06	3,44	0,87	0,77	4,34
	Wiki sitelerinde araştırma yaparım.	3,44	1,06			0,71	
Toplam Açıklanan Varyans							63,01
Kaiser-Meyer-Olkin ,829							
Bartlett Küresellik Testi: 358,904 P=0, 000							
KMO testi % 82,9 > 0,50 ve Barlett testi anlamlı (Sig.= ,000) olduğu için veri setinin faktör analizi için uygun olduğu görülmektedir. Bu durum değişkenler arasında yüksek korelasyon olduğunu göstermektedir (Kalaycı, 2005).							

**Tablo 3.**Sosyal Medyada Satın Alma Öncesi Tüketici Davranışlarına İlişkin İfadelerin Geneline ve Boyutlarına İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Faktörler	İfadeler	Ortalama Değer	Standart Sapma	Faktör Ortalaması	Faktör St. S.	Faktör Yükleri	Açıklanan Varyans
<b>Faktör 1: Sosyal Medyanın Etkileme Gücü</b>	Satın alacağım ürün/hizmet ile ilgili sosyal medyada sadece daha önceden tanıdığım kişilerin tavsiyelerine önem veririm.	3,57	1,17			0,62	
	Sosyal medya araçlarında beğendiğim, takip ettiğim firmaların/markaların ürünlerini satın almayı tercih ederim.	3,37	1,17	3,48	0,77	0,69	24,21
	Sosyal medyada bir firmanın/markanın benle iletişime geçmesi satın alma yönünde beni olumlu etkiler.	3,43	1,11			0,76	
	Sosyal medya siteleri tüketicilerin firma/markalarla iletişime geçmesi için uygun bir yerdir.	3,56	0,98			0,65	
<b>Faktör 2: Sosyal Medyaya Güven</b>	Bir ürünü satın almadan önce o ürün/hizmet ile ilgili sosyal medyada araştırma yaparım.	3,75	1,11			0,64	
	Satın alacağım ürün/hizmet ile ilgili sosyal medyada güvenilir bilgilere ulaşacağıma inanırım.	3,70	0,96	3,50	0,71	0,77	22,02
	Satın alacağım ürün/hizmet ile ilgili sosyal medyada yer alan bilgi tüketici tarafından oluşturulmuşsa o bilgiye güvenirim.	3,47	1,10			0,58	
	Satın alacağım ürün/hizmet ile ilgili sosyal medyada yer alan bilgi satıcı tarafından oluşturulmuşsa o bilgiye güvenirim.	3,09	1,17			0,60	
Toplam Açıklanan Varyans							46,23
Kaiser-Meyer-Olkin ,710							
Bartlett Küresellik Testi: 228,504 P=0, 000							

**Tablo 4.**Sosyal Medyada Satın Alma Sonrası Tüketici Davranışlarına İlişkin İfadelerin Geneline ve Boyutlarına İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Faktörler	İfadeler	Ortalama Değer	Standart Sapma	Faktör Ortalaması	Faktör St. S.	Faktör Yükleri	Açıklanan Varyans
<b>1.Faktör: Memnun Olmayan Müşteri Davranışları</b>	Satın aldığım ürün/hizmetten memnun kalmazsam bunu sosyal medyada paylaşırım.	3,58	1,23			0,74	
	Satın aldığım ürün/hizmetten memnun kalmazsam bunu sosyal medyadaki şirket sayfalarında paylaşırım.	3,30	1,27			0,69	
	Satın aldığım ürün/hizmetten memnun kalmazsam sosyal medyada diğer kullanıcılara o ürünü almamalarını tavsiye ederim.	3,40	1,18	3,42	0,79	0,73	28,82
	Ürün/hizmetinden memnun olmadığım firma/markanın sosyal medyada beni fark etmiş ve benimle iletişime geçmiş olması fikrimi değiştirmeme sebep olabilir.	3,34	1,02			0,60	
	Ürün/hizmetinden memnun olmadığım firma/markanın sosyal medyada beni fark etmemiş ve iletişime geçmemiş olması memnuniyetsizliğimi artırır.	3,49	1,17			0,51	
<b>2.Faktör: Memnun Olan Müşteri Davranışları</b>	Satın aldığım ürün/ hizmetten memnun kalırsam bunu sosyal medyada paylaşırım.	3,17	1,29			0,79	
	Satın aldığım ürün/hizmetten memnun kalırsam bunu sosyal medyadaki şirket sayfalarında paylaşırım.	2,92	1,21	3,01	0,97	0,81	23,75
	Satın aldığım ürün/hizmetten memnun kalırsam sosyal medyadaki diğer kullanıcılara o ürünü almalarını tavsiye ederim.	2,95	1,26			0,67	
Toplam Açıklanan Varyans							52,56
Kaiser-Meyer-Olkin ,763							
Bartlett Küresellik Testi: 378,555 P=0, 000							

Faktör analizini oluştururken öncelikle örneklem büyüklüğünün yeterliliği ve verilerin faktör analizine uygunluğunun değerlendirilmesi amacıyla KMO analizine sırasıyla (0,829), (0,710), (0,763) ve Barlett Küresellik testi sonuçlarına sırasıyla (3589,042 p=0,000), (228,504 p=0,000), (378,555 p=0,000) bakılmıştır. Elde edilen değerlerin sonuçlarına göre verilerin faktör analizine uygunluğuna bakılmıştır. İfadeler üzerinde gerçekleştirilen açıklayıcı faktör analizinde eş kökenliliği 0,5'in altında olan sosyal medya kullanım ölçeğinden 16 ifade, sosyal medyada satın alma öncesi tüketici davranışları ölçeğinden 2 ifade ve sosyal medyada satın alma sonrası tüketici davranışları ölçeğinden 1 ifade çıkarılmıştır. Böylece özdeğeri 1'den büyük ve eş kökenliliği 0,5'in üzerinde olan sosyal medya araçları kullanımından 9 faktör (Sanal Dünyalar, Twitter, Blog, Podcast, Sosyal İşaretleme ve Etiketleme, Facebook, Forumlar ve Sözlükler, YouTube ve Wikipedia), sosyal medyada satın alma öncesi tüketici davranışlarından 2 faktör (Sosyal Medyanın Etkileme Gücü ve Sosyal Medyaya Güven) ve sosyal medyada satın alma sonrası tüketici davranışlarından da 2 faktör ( Memnun Olmayan Müşteri Davranışları ve Memnun olan Müşteri Davranışları) elde edilmiştir.

Bu faktörlerin toplam varyans açıklama oranları sırasıyla 63,01; 46,23; 52,56 olarak gerçekleştirilmiştir. Açıklanan toplam varyans için bulunan oranlar, bir modelin makul olarak kabul edilebilmesi için yeterli oranlardır. Altunışık vd. (2010), Scherer (1988) ve Tavşancıl (2010) faktör analizinde %40 ve %60 arasında değişen varyans oranlarının ideal olarak kabul edildiğini belirtmişlerdir. Ayrıca ilgili sorulara güvenilirlik analizi yapılmış ve Cronbach's Alpha değeri sosyal medya araçları kullanımı için 0,86 (yüksek derecede güvenilir), sosyal medyada satın alma öncesi tüketici davranışları için 0,64 (oldukça güvenilir) ve sosyal medyada satın alma sonrası tüketici davranışları için ise 0,72 (oldukça güvenilir) olarak tespit edilmiştir (Albayrak vd., 2006).

Ankette yer alan cinsiyete göre sosyal medya kullanımı farklılığı, sosyal medya kullanımı düzeyi ile sosyal medyada satın alma davranışları arasında ilişki ve sosyal medyada satın alma öncesi ve sonrası tüketici davranışlarında arasında ilişki olup olmadığını test etmek için aşağıda oluşturulan hipotezler test edilmiştir. Ayrıca, sosyal medya kullanımı üzerinde sosyal medyadaki satın alma davranışları öncesi ve sonrasındaki tüketici davranışları ile ilgili değişkenlerin etkisinin olup olmadığını test etmek için aşağıdaki hipotez test edilmiştir.

Oluşturulan hipotezler aşağıdadır;

H1: Sosyal medya kullanım düzeyleri cinsiyete göre değişmektedir.

H2: Sosyal medya kullanımı düzeyi ile sosyal medyada tüketici satın alma öncesi davranışları arasında ilişki vardır.

H3. Tüketici satın alma öncesi davranışlarının sosyal medya kullanımında etkisi vardır.

H4. Tüketici satın alma sonrası davranışlarının sosyal medya kullanımında etkisi vardır.

Tablo 5'te cinsiyet değişkenine göre sosyal medya kullanımının farklılık gösterip göstermediğini test etmek amacıyla t-testinden faydalanılmıştır. Merkezi Limit Teoremine göre, ana kütle dağılımları ne olurda olsun, örnek hacimleri yeteri kadar büyükse ( $n>30$ ) örnek ortalamaların örnekleme dağılımları normal dağılıma uymaktadır (Kalaycı, 2005:73). Bağımsız iki örnek t testi ile yapılan analiz sonucunda cinsiyet ile sosyal medya kullanımı arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık saptanmıştır ( $P=0,038$ ). Katılımcıların sosyal medya kullanım düzeyi ile ilgili sorulara verdikleri yanıtların aritmetik ortalamaları incelendiğinde, genel olarak erkeklerin kadınlara göre daha yüksek derecede sosyal medya kullanımında bulunduğu söylenebilir. Bu durum, "H1: Sosyal medya kullanım düzeyleri cinsiyete göre değişmektedir." şeklindeki hipotezi desteklemektedir. Bu durum turizm fakültesi öğrencilerinin sahip oldukları sosyo-demografik özelliklerinden kaynaklandığı şeklinde yorumlanabilir.

**Tablo 5. Cinsiyete Göre Sosyal Medya Kullanımı**

	Erkek		Kadın		p
	Ort.	SS.	Ort.	SS.	
Sosyal Medya Kullanımı	3,04	0,52	2,90	0,52	0,038*

\*p<0,05

Tablo 6'da korelasyon analizi yapılmıştır. Korelasyon analizi iki değişken arasındaki doğrusal ilişkiyi veya bir değişkenin iki veya daha çok değişken ile olan ilişkisini test etmek, varsa bu ilişkinin derecesini ölçmek için kullanılan bir yöntemdir. Korelasyon analizi yönteminde değişkenler arasında korelasyon hipotezleri kurulabilir (Kalaycı, 2005:116-123). Değişkenlerin dağılımı normal olduğu için korelasyon analizinde Pearson Korelasyon

Katsayısı kullanılmıştır. Korelasyon analizi sonucuna göre, 0,01 anlamlılık düzeyinde sosyal medya kullanımı ile memnun olmayan müşteri davranışları arasında, sosyal medyanın etkileme gücü ile sosyal medyaya güven, memnun müşteri davranışları ve memnun olmayan müşteri davranışları arasında, sosyal medyaya güven ile memnun müşteri davranışları arasında ve memnun müşteri davranışları ile memnun olmayan müşteri davranışları arasında pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir.0,05 anlamlılık düzeyinde ise sosyal medyaya güven ile memnun olmayan müşteri davranışları arasında pozitif bir ilişki vardır. Bu durum, “H2: Sosyal medya kullanımı düzeyi ile sosyal medyada tüketici satın alma öncesi davranışları (sosyal medyanın etkileme gücü ve sosyal medyaya güven değişkenleri) arasında ilişki vardır.” şeklindeki hipotezi desteklemektedir. Bununla birlikte, satın alma sonrası davranışlardan “memnun olmayan müşteri davranışları” ile sosyal medya arasında anlamlı bir ilişki saptanırken, “memnun müşteri davranışları” ile sosyal medya kullanımı arasında anlamlı bir ilişki saptanamamıştır.

**Tablo 6.**Sosyal Medya Kullanımı Düzeyi ile Sosyal Medyada Satın Alma Davranışları Arasındaki İlişki

Değişkenler	1	2	3	4	5
1-) Sosyal Medya Kullanımı	-	,062	,084	,011	,358**
2-) Sosyal Medyanın Etkileme Gücü	-	-	,253**	,461**	,191**
3-) Sosyal Medyaya Güven	-	-	-	,189**	,125*
4-) Memnun Müşteri Davranışları	-	-	-	-	,319**
5-) Memnun Olmayan Müşteri Davranışları	-	-	-	-	-

\*\* p<0,01 \*p<0,05

Tablo 7’de sosyal medya kullanımı üzerinde sosyal medyadaki satın alma davranışları öncesi ve sonrasındaki değişkenlerin etkisini tespit etmek amacıyla regresyon analizi gerçekleştirilmiştir. Regresyon analizi gerçekleştirilmeden önce dört bağımsız değişkenin bağımlı değişken “sosyal medya kullanımı”nın normallliğini test edilmiştir. Burada "Shapiro-Wilk" testinin "Sig." değerleri 0.05' den büyük olduğu için tüm gruplar için "%95 güvenle veriler normal dağılımlıdır." denilebilir. Satın alma öncesi satın alma davranışını etkileyen “sosyal medyanın etkileme gücü” ve “sosyal medyaya güven” adlı bağımsız değişkenlerin, bağımlı değişken “sosyal medya kullanımı” arasında anlamlı bir ilişki olmadığı tespit edilmiştir. Bu durumda, “H3. Tüketici satın alma öncesi davranışlarının sosyal medya kullanımında etkisi vardır.” şeklindeki hipotez reddedilmiştir. Bağımlı değişken “sosyal medya kullanımı” üzerinde sosyal medyada satın alma davranışları sonrasında ortaya çıkan bağımsız değişken “memnun müşteri davranışları”nın negatif (-,094), “memnun olmayan müşteri davranışları”nın ise pozitif (,211) yönde anlamlı bir ilişkinin olduğu anlaşılmaktadır ( $R^2=,145$   $F=10,353$   $p=0,000$ ). İki değişken birlikte sosyal medya kullanımı değişkenindeki toplam varyansın yaklaşık olarak %14’ünü açıklamaktadır. Bu bağlamda “H4. Tüketici satın alma sonrası davranışlarının sosyal medya kullanımında etkisi vardır.” şeklindeki hipotez kabul edilmektedir. Tablodaki 10,353 F değeri, modelin bir bütün olarak her düzeyde anlamlı olduğunu göstermektedir.

Bu durum, bireylerin satın alma öncesindeki söz konusu bağımsız değişkenlerin bağımlı değişken “sosyal medya kullanımı” üzerindeki etkisinin anlamlı olmadığı görülmektedir. Fakat bireylerin satın alma sonrasındaki söz konusu bağımsız değişkenlerin bağımlı değişken “sosyal medya kullanımı” üzerindeki etkisinin anlamlı olduğu saptanmıştır. Satın alma sonrasında ortaya çıkan memnuniyetsizlik durumu nedeniyle sosyal medya kullanımının pozitif yönde etkilediği, memnuniyet durumunda ise, negatif yönde etkilediği anlaşılmaktadır.

**Tablo 7.**Sosyal Medya Kullanımında Tüketici Satın Alma Davranışlarının Etkisi

Değişkenler	$\beta$	Std. Hata	p	
Sosyal Medya Kullanımı	Sabit	2,437	,206	,000
	Sosyal Medyanın Etkileme Gücü	,027	,047	,557
	Sosyal Medyaya Güven	,038	,045	,400
	Memnun Müşteri Davranışları	-,094	,046	,043**
	Memnun Olmayan Müşteri Davranışları	,211	,034	,000*
	$R^2=,145$ $F=10,353$ $p=,000$			

\*p<0,01 \*\*p<0,05

## 6. SONUÇ

Bilgi-iletişim teknolojilerinin hızlı bir şekilde gelişmesi ve yenilenmesi tüketicilerin daha güçlü olmasına sebep olmaktadır. İşletmelerin süreklilik sağlaması için tüketicilerin güçlenmesi göz ardı edilmemelidir. Nitekim tüketim süreci insanlığın var olmasıyla başlayan zamanla hayatın devamı için gerekli bir faaliyetken günümüzde işletmelerin yaşamının amacı olmuştur. Bu anlamda işletmeler tüketicilerle karşılıklı iletişimi sürekli açık tutmalı, onları çok iyi dinlemeli ve anlamalıdır. Tüketici olarak insanı harekete geçiren güdüler, çevre faktörleri ve kişinin kendine ait iç faktörleridir. Bu faktörlerde oluşacak değişimler tüketicinin satın alma davranışını değiştirmektedir. Ancak bu şekilde işletmeler sürekli değişen tüketici istek ve ihtiyaçlarına cevap verebilecek hizmet ve ürünleri pazara sunabileceklerdir. Tüketici davranışının sadece satın alma davranışı olmamasından dolayı işletmeler müşterileriyle iletişimde satın alma öncesi, esnası ve sonrası dönemleri dikkate almalı ve tüketicilere ulaşabileceği tüm platformların aktif bir şekilde kullanılıyor olmaları gerekmektedir. Bu bağlamda işletmelerin ürün ve hizmetlerine sosyal medya büyük avantajlar sunmaktadır (Beliktay, 2013:49).

Bu çalışma sosyal medya kullanımının tüketici davranışlarına etkisini belirleyebilmek için yapılmıştır. Yapılan araştırmada katılımcıların %56,4'ü 2-6 saat arası, %18'i 7-11 saat arası sosyal medyada vakit geçirmektedir. İnsanların zamanının büyük bir kısmını sosyal medyada harcamalarını fırsat bilen işletmelerde pazarlama aracı olarak artık sosyal medyayı kullanmaktadır. Katılımcıların sıklıkla kullandıkları sosyal medya araçları sırasıyla YouTube, Facebook, Wikipedia, Forumlar ve Sözlükler, Twitter, Blog ve diğer şeklinde tespit edilmiştir. Bu sonuçlara göre işletmeler, potansiyel tüketiciler tarafından en çok kullanılan sosyal medya araçlarında kesinlikle yer almalıdır.

Araştırmada ortaya çıkan sonuçlardan bir diğeri ise sosyal medya araçlarının ne şekilde kullanıldığıdır. Buna göre bloglarda sosyal medya kullanıcıları en fazla başkalarının yazdıkları blogları okumakta (3,05), Twitter'da öncelikli olarak diğer kullanıcıların paylaştığı iletileri okumakta (3,54), Forumlarda ise katılımcıların en fazla yorum ve paylaşımları okudukları belirlenmiştir (3,46). Facebook kullanımında ise sosyal medya kullanıcıları arkadaşlarının durum güncellemesi ve içerik paylaşımlarını izlemektedir (3,63). YouTube'da daha yoğun olarak görsel içeriği (3,77) izlediklerini belirten sosyal medya kullanıcıları Wiki sitelerinde ise en fazla araştırma yapmaktadır (3,43). Toksarı vd. (2014) tarafından yapılan araştırmada da sosyal medya kullanıcılarının Facebook'ta en fazla arkadaşlarının durum güncellemesi ve içerik paylaşımlarını izlediklerini (3,63), Twitter'da ise en fazla takip ettiği kullanıcıların yorumlarını okudukları saptanmıştır (2,54). Dolayısıyla sosyal medyada yer alan olumlu veya olumsuz yorumlar, görsel içerikler bir şekilde tüketiciler üzerinde etki yaparak tüketicilerin alacakları kararları etkilemektedir. Araştırmanın ortaya koyduğu bir diğer sonuç ise sosyal medya kullanıcılarının sosyal medya araçlarından satın alma noktasında ne kadar etkilendiğidir. Araştırmaya göre sosyal medya kullanıcıları en fazla Facebook (3,54), YouTube (3,36), Twitter (3,13) ve Forumlar (3,10) etkilemektedir.

Sosyal medyada satın alma süreci öncesi tüketici davranışına yönelik ifadeler incelendiğinde, öncelikle sosyal medya kullanıcılarının sosyal medya sitelerinde satın almak istedikleri ürünleri ve hizmetleri araştırdıklarını (3,75) söylemek mümkündür. Ayrıca, kullanıcılar sosyal medya sitelerinin işletme ve markaların hedef kitleleriyle iletişime geçmesi için uygun bir yer olduğunu yüksek oranda (3,56) düşünmektedir. Buna ilaveten araştırma sonuçları, tüketicilerin daha önceden tanıdığı kişilerin tavsiyelerine sosyal medya araçlarında değer verdiğini (3,57) göstermektedir. Aynı zamanda tüketiciler sosyal medya araçlarında beğendiği takip ettiği, işletmelerin/markaların ürünlerini satın almayı tercih etmektedir (3,37). Sarı vd. (2015) tarafından yapılan araştırmada da sosyal medya kullanıcılarının bir ürünü satın almadan önce o ürün/hizmet ile ilgili sosyal medyada araştırma yaptığı (3,91), sosyal medyada sadece daha önceden tanıdığı kişilerin tavsiyelerine önem verdiği (3,45) tespit edilmiştir. Dolayısıyla tüketicilerin sosyal medyada ürün ve hizmet ile ilgili araştırma yapması, ürün ve hizmetle ilgili bilginin kaynağının tüketici olması sebebiyle işletmeler ürün/hizmet/markalarıyla ilgili tanıtıcı bilgilerini sosyal medyada paylaşmalı, tüketicilerin sosyal medyadaki konuşmalarını önemsemeli ve bir an önce sosyal medya araçlarını pazarlama iletişimi noktasında etkili kullanmalıdırlar.

Sosyal medyada satın alma sonrası tüketici davranışına yönelik ifadeler incelendiğinde sosyal medya kullanıcıları satın aldıkları ürün/hizmetten memnun kalmadıklarında bunu sosyal medyada paylaştıklarını (3,58) ve diğer kullanıcıları o ürünü ve hizmeti almamalarını tavsiye etmektedir (3,40). Katılımcılar satın alma işlemi gerçekleştirdikten sonra memnuniyetlerini sosyal medyada paylaşmaya eğilimli olmadıklarını, ayrıca memnuniyet düzeyleri arttıkça sosyal medya kullanım düzeylerinin azaldığı söylenebilir. Sosyal medyada satın alma sonrası tüketici davranışlarıyla ilgili yapılan araştırmalarda da (İşlek, 2012; Sarı, Bozkurt ve Kalkan 2015)

katılımcıların memnuniyetsizliklerini dile getirmekte sosyal medyayı daha aktif kullandıkları sonucu ortaya çıkmıştır. Satın alma öncesi sosyal medyadaki olumlu online değerlendirmeler, bu değerlendirmeleri okuyan tüketicilerin endişe ve kaygılarını ortadan kaldırmakta ve daha çok satışa imkân sağlamaktadır. Bu nedenle işletmeler için maksimum müşteri memnuniyetinin sağlanması yönünde çalışmaların yapılması ve satın alma sonrası müşterilerin memnuniyeti ile ilgili olarak kurulacak bir müşteri ilişkileri bölümü tarafından müşteri ile diyaloga geçilmesi varsa sorunların derhal çözümü sosyal medyada olumsuz değerlendirmelerin paylaşılmasını engelleyecektir (Aymankuy vd., 2013:390).

Araştırmanın örneklemini Akdeniz Üniversitesindeki Turizm Fakültesi Konaklama İşletmeciliği ve Seyahat İşletmeciliği Bölümü öğrencileri oluşturmaktadır. Daha geniş katılımlar ile farklı kişilere, farklı sektörlere araştırmanın yapılması daha ayrıntılı sonuçlar çıkarabilecektir. Böylece sosyal medya kullanıcılarının, sosyal medyada satın alma davranışlarına ait daha sağlıklı sonuçlar ortaya konmasına yardımcı olacaktır.

## KAYNAKÇA

- Akar, E. (2010a). Sosyal Medya Pazarlaması: Sosyal Web'de Pazarlama Stratejileri, Ankara:Elif Yayınevi.
- Akturan, U. (2007). "Tüketici Davranışlarına Yönelik Araştırmalarda Alternatif Bir Teknik: Etnografik Araştırma", İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 6(11), 237- 252.
- Albayrak, A.S., Eroğlu, A., Kalaycı, Ş. ve Küçüksille, E. (2006). SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri, Ankara: Asil Yayın.
- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım, E. (2010). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri, SPSS Uygulamalı, Ankara: Sakarya Yayıncılık.
- Aymankuy, Y., Soydaş, M.E. ve Saçlı, Ç. (2013). "Sosyal Medya Kullanımının Turistlerin Tatil Kararlarına Etkisi: Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama", International Journal of Human Sciences, 10(1), 376-397.
- Aziz, A. (2011). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri ve Teknikleri, Nobel Yayıncılık, Ankara.
- Baş, M., Güngör, A., Özkul, E. ve Tuncel, A. (2013). "Otel İşletmelerinde Sosyal Medya Kullanımı: İstanbul'da Otel İşletmelerinde Bir Araştırma", Erciyes Üniversitesi 14. Ulusal Turizm Kongresi (05-08 Aralık 2013), 283-302.
- Beliktay, A. (2013). "Sosyal Medyada Marka Yönetimine İletişim Öğrencilerinin Algısı", İletişim Fakültesi Bitirme Çalışması, Anadolu Üniversitesi, Eskişehir.
- Bostancı, M. (2010). "Sosyal Medyanın Gelişimi ve İletişim Fakültesi Öğrencilerinin Sosyal Medya Kullanım Alışkanlıkları", Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Erciyes Üniversitesi, Kayseri.
- Bozarth, J. (2010). Social Media For Trainers, San Francisco: Pfeiffer Publish.
- Constantinides, E., ve Fountain, S. (2008). "Web 2.0: Conceptual Foundations and Marketing Issues", Journal of Direct, Data and Digital Marketing Practice , 9 (3), 231-244.
- Constantinides, E., ve Stagno, M. Z. (2011). "Potential of the Social Media As Instruments of Higher Education Marketing: A Segmentation Study", Journal of Marketing for Higher Education , 21 (1), 7-24.
- Dawley, L. (2009). "Social Network Knowledge Construction: Emerging Virtual World Pedagogy", On The Horizon, 17(2), 109-122.
- Dijital Ajanslar (2016). İnternet ve Sosyal Medya Kullanıcı İstatistikleri, <http://www.dijitalajanslar.com/internet-ve-sosyal-medya-kullanici-istatistikleri-2016/> (Erişim Tarihi: 12 Mayıs 2017)
- Dikme, G. (2013). "Üniversite Öğrencilerinin İletişimde ve Günlük Hayatta Sosyal Medya Kullanım Alışkanlıkları: Kadir Has Üniversitesi Örneği", Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kadir Has Üniversitesi, İstanbul.
- Dirik, N. (2012). "Sosyal Medyada Destinasyon Tanıtımı", Uzmanlık Tezi, T.C Kültür ve Turizm Bakanlığı Tanıtma Genel Müdürlüğü, Ankara.

- Durmaz, Y., Bahar R. ve Kurtlar M. (2011). “Kişisel Faktörlerin Tüketici Satın Alma Davranışlarına Etkisi Üzerine Bir Araştırma”, Akademik Yaklaşımlar Dergisi, 2(12), 484-507.
- Emirza, E., İştahlı S.B. ve İştahlı Y.H. (2012). “Sosyal Medyanın Çok Katlı Pazarlamada Kullanımı ve İş Tatmini Üzerindeki Etkileri”, Yönetim ve Ekonomi Araştırması Dergisi, 18 (2012), 20-32.
- Ergenç, E. (2013). İşletmeler İçin Sosyal Medyanın Önemi, <http://www.liderlikokulu.com.tr/dosyalar/İşletmeler-için-sosyal-medya-erkut-ergenc.pdf>. (Erişim Tarihi: 12 Mayıs 2017)
- Evans, D., Bratton, s. ve McKee, J. (2010). Social Media Marketing: The Next Generation of Business Engagement, Indianapolis: Wiley Publishing.
- Gunelius, S. (2011). 30 Minute Social Media Marketing, New York: McGrawHill.
- İşlek, M.S. (2012). “Sosyal Medyanın Tüketici Davranışlarına Etkileri: Türkiye’deki Sosyal Medya Kullanıcıları Üzerine Bir Araştırma”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, Karaman.
- Kalaycı, Ş. vd.(2005). SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri, Asil Yayın Dağıtım, Ankara.
- Kang, M. ve Schuett, M. A. (2013). “Determinants Of Sharing Travel Experiences In Social Media”, Journal Of Travel & Tourism Marketing, 30, 93–107.
- Kaplan, A.M. ve Haenlein M. (2010). “Users of The World, Unite. The Challenges and Opportunities of Social Media”, Business Horizons, 53 (2010), 59-68.
- Kara, Y. ve Coşkun A. (2012). “Sosyal Ağların Pazarlama Aracı Olarak Kullanımı: Türkiye’deki Hazır Giyim Firmaları Örneği”, Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Dergisi, 14(2), 73-90.
- Kim, H-S., Park J. Y. ve Jin, B. (2008). “Dimensions of online community attributes, Examination of online communities hosted by companies in Korea”, International Journal of Retail & Distribution Management, 36(10), 812-830.
- Koç, E. (2013). Tüketici Davranışı ve Pazarlama Stratejileri, Ankara: Seçkin yayıncılık
- Kotler, P. ve Armstrong, G. (2011). Principles of Marketing, 14th ed., USA: Pearson.
- Mavnacıoğlu, K. (2009). “İnternette Kullanıcıların Oluşturduğu ve Dağıttığı İçeriklerin Etik Açısından İncelenmesi: Sosyal Medya Örnekleri”, Fırat Üniversitesi Medya ve Etik Sempozyumu, (07-09 Ekim 2009). 1 (2009), 63-72.
- Nakip, M. (2013). Pazarlama Araştırmaları Teknikleri, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Olgun, B. (2015). “Sosyal Medyanın Tüketici Satın Alma Davranışları Üzerindeki Etkisi”, Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Elektronik Dergisi, 12 (2015), 484-507.
- Özgen, E. ve Doymuş H. (2013). “Sosyal Medya Pazarlamasında Farklılaştırıcı Bir Unsur Olarak İçerik Yönetimi Konusuna İletişimsel Bir Yaklaşım”, Online Academic Journal of Information Technology, 4(11), 91-103.
- Özkömürcü, H. (2012). 75 Farklı Sosyal Medya Sitesi, <http://www.sosyalsosyal.com/75-farkli-sosyal-medya-sitesi>. (Erişim Tarihi: 12 Ocak 2017).
- Qualman, E. (2009). Socialnomics, New Jersey: John Wiley and Sons.
- Safko, L. (2010). The Social Media Bible, New Jersey: John Wiley and Sons.
- Sarı, S., Bozkurt, Ç. Ö. ve Kalkan A. (2015). “Y Kuşağının Satın Alma Davranışları Üzerinde Sosyal Medyanın Etkisi”, 2. Ulusal Yönetim Bilişim Sistemleri Kongresi, (8-10 Ekim 2015), 1(1), 883-897
- Sarıışık, M. ve Özbay G. (2012). “Elektronik Ağızdan Ağıza İletişim ve Turizm Endüstrisindeki Uygulamalara İlişkin Bir Yazın İncelemesi”, Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi, 8(16), 1-22.
- Scherer, R.F., Wiebe, F.A., Luther, D.C. ve Adams, J.S. (1988). “Dimensionality of Coping: Factor Stability Using The Ways of Coping Questionnaire”, Psychological Report, 62 (3), 763-770.

- Skelton, A. (2012). Social Demographics: Who's Using Today's Biggest Networks, <http://mashable.com/2012/03/09/social-media-demographics/> (Erişim Tarihi: 08.05.2017)
- Smith, J.W. (2005). "Yankelovich Survey", <http://www.nmoa.org/articles/dmnews/YankelovichSurvey.htm>. (Erişim Tarihi: 10 Mayıs 2017).
- Solomon, M., R. (2009). Consumer Behavior, Pearson Prentice Hall, Eight Edition, USA.
- Sürücü, A., (1998). "Yasam Biçimi ve Pazarlamada Kullanımı- Otomobil Sektöründe Bir Uygulama", Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Eskisehir.
- Şahbaz, R.P. ve Bayram A.T. (2013). "Otel İşletmeleri Facebook Sayfalarının Pazarlama İletişimi Açısından Değerlendirilmesi: Antalya Örneği", Erciyes Üniversitesi 14. Ulusal Turizm Kongresi (05-08 Aralık 2013). Cilt 1 (1), 249-265.
- Tavşancıl, E. (2010). Tutumların Ölçülmesi ve SPSS ile Veri Analizi, Ankara: Nobel Yayınevi.
- Terkan, R. (2014). "Sosyal Medya ve Pazarlama: Tüketicide Kalite Yansıması", Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi, 6(1), 57-71.
- Toksarı, M., Mürütsoy, M. ve Bayraktar, M. (2014). "Tüketici Algılarını Etkileyen Faktörlerde Sosyal Medyanın Rolü: Niğde Üniversitesi İ.İ.B.F. Örneği", Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 7(4), 1-28.
- Yazıcıoğlu, Y. ve Erdoğan, S. (2004). SPSS Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Yıldız, Y. (2014). "Tüketici Davranışları Üzerinde Sosyal Medya Etkileri: Apple ve Samsung Örneği", Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 4(2), 5-15.