

# Vizyoner

d e r g i s i

CİLT: 8 SAYI:19 YIL: 2017 ISSN:1308-9552



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

VOLUME: 8 ISSUE:19 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. Kürşat ÖZDAŞLI Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi	Prof. Dr. Levent AYTEMİZ Karabük Üniversitesi
Prof. Dr. Metin DURGUT Alanya Hamdullah Emin Paşa Üniversitesi	Prof. Dr. Murat BASKICI Ankara Üniversitesi
Prof. Dr. Murat KAYALAR Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi	Prof. Dr. Mustafa SAKAL Dokuz Eylül Üniversitesi
Prof. Dr. Neşe KUMRAL Ege Üniversitesi	Prof. Dr. Yalçın KARATEPE Ankara Üniversitesi
Doç. Dr. Mehmet Emin ERÇAKAR Bandırma Onyedli Eylül 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. Bekir GÖVDERE<br>Süleyman Demirel Üniversitesi            | Prof. Dr. Hasan BÜLBÜL<br>Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi     |
| Prof. Dr. İbrahim Attila ACAR<br>İzmir Katip Çelebi Üniversitesi    | Prof. Dr. İsmail BEKÇİ<br>Süleyman Demirel Üniversitesi          |
| Prof. Dr. Musa ÖZATA<br>Ahi Evran Üniversitesi                      | Prof. Dr. Kürşat ÖZDAŞLI<br>Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi       |
| Prof. Dr. Ramazan ERDEM<br>Süleyman Demirel Üniversitesi            | Prof. Dr. Şebnem ASLAN<br>Selçuk Üniversitesi                    |
| Doç. Dr. Mustafa LAMBA<br>Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi            | Doç. Dr. Osman TUĞAY<br>Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi           |
| Doç. Dr. Sedat BOSTAN<br>Gümüşhane Üniversitesi                     | Doç. Dr. Ümit AKCA<br>Süleyman Demirel Üniversitesi              |
| Yrd. Doç. Dr. Ahmet Sait ÖZKUL<br>Süleyman Demirel Üniversitesi     | Yrd. Doç. Dr. Ceyda ŞATAF<br>Süleyman Demirel Üniversitesi       |
| Yrd. Doç. Dr. Düriye TOPRAK<br>Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi       | Yrd. Doç. Dr. Erdal EKE<br>Süleyman Demirel Üniversitesi         |
| Yrd. Doç. Dr. Elif Türkan ARSLAN<br>İzmir Katip Çelebi Üniversitesi | Yrd. Doç. Dr. Gülay BULGAN<br>Süleyman Demirel Üniversitesi      |
| Yrd. Doç. Dr. Gonca MANAP DAVRAZ<br>Süleyman Demirel Üniversitesi   | Yrd. Doç. Dr. Hasan Hüseyin AYGÜL<br>Akdeniz Üniversitesi        |
| Yrd. Doç. Dr. Meral BEKTAŞ<br>Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi        | Yrd. Doç. Dr. Meryem TUNA UYSAL<br>Süleyman Demirel Üniversitesi |
| Yrd. Doç. Dr. Rukiye ÇELİK<br>Süleyman Demirel Üniversitesi         | Yrd. Doç. Dr. Ozan ÖZDEMİR<br>Süleyman Demirel Üniversitesi      |
| Yrd. Doç. Dr. Özen AKÇAKANT<br>Süleyman Demirel Üniversitesi        | Yrd. Doç. Dr. Tahsin AKÇAKANAT<br>Süleyman Demirel Üniversitesi  |
| Yrd. Doç. Dr. Utku ONGUN<br>Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi          | Yrd. Doç. Dr. Ümmühan KAYGISIZ<br>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

- Prof. Dr. Musa ÖZATA  
Hamza BOZOĞLAN  
Arş. Gör. Yusuf AKKOCA
- Acil Servis Çalışanlarının İşçi Sağlığı Ve GG Güvenliği Kapsamında Yaşadıkları Sorunların Belirlenmesi:  
Konya Örneği  
*Determination Of Emergency Service Employees' Problems In The Context Of Occupational Health And Work  
Safety: The Example Of Konya*  
**1-13**
- Doç. Dr. Vesile ÖMÜRBEK  
Esra AKSOY  
Yrd. Doç. Dr. Özen AKÇAKANAT
- Bankaların Sürdürülebilirlik Performanslarının ARAS, MOOSRA Ve COPRAS Yöntemleri İle  
Değerlendirilmesi  
*Evaluation Of Banks' Sustainability Performances By ARAS, MOOSRA And COPRAS Methods*  
**14-32**
- Yrd. Doç. Dr. Ahmet YILDIRIM  
Yrd. Doç. Dr. Oğuzhan ÇARIKÇI
- Mesleki Ve Teknik Anadolu Liselerinde Görev Yapan Eğitim Yöneticisi Ve Öğretmenlerin Örgütsel Sessizlik  
Düzeylerinin İncelenmesi  
*Anatolian Vocational And Technical Education High School Of Teachers And Manager Investigation Of  
Organizational Levels Of Silence*  
**33-43**
- Yrd. Doç. Dr. Elif Ayşe ŞAHİN İPEK
- Cinsiyete Duyarlı Performans Esaslı Bütçeleme Sisteminin Uygulanabilirliğinin Değerlendirilmesi  
*An Evaluation Of Gender Sensitive Performance Based Budgeting System Applicability*  
**44-61**
- Yrd. Doç. Dr. Ş. Didem KAYA  
Yrd. Doç. Dr. Aydan YÜCELER  
Yrd. Doç. Dr. Ayhan ULUDAĞ  
Yrd. Doç. Dr. Şule KARADAĞ
- Hasta İlişkilerinde Tıbbi Sekreterlerin Duygusal Emek Ve İletişim Becerilerinin Nitel Olarak Değerlendirilmesi  
*Qualitative Evaluation Of Emotional Labor And Communication Skills Of Medical Secretaries In Patient  
Relationships*  
**62-76**

Öğr. Gör. Rukiye YORULMAZ

Prof. Dr. Ramazan ERDEM

Hastane Çalışanlarında Kontrol Odağının Öz Ve Kolektif Yeterlilik Üzerine Etkisi  
*The Effect On Self And Collective Efficacy Of Locus Of Control In The Hospital Employess*

**77-92**

Arş. Gör. İclal DAĞLIOĞLU ŞANLI

Prof. Dr. Ramazan ARMAĞAN

Sürdürülebilir Kalkınma Perspektifinden Yenilenebilir Enerji: Kamu Politikalarının Gerekliliği  
*A Renewable Energy From Sustainable Development Perspective: The Requirement Of Public Policies*

**93-109**

Arş. Gör. Nisa AKIN

Arş. Gör. Barış BOSTANCI

UNESCO Yaratıcı Şehirler Ağı Kapsamında Gaziantep: Mevcut Raporlar Bağlamında Bir Değerlendirme  
*Gaziantep As Part Of The UNESCO Creative Cities Network: An Assessment In The Context Of Existing Reports*

**110-124**

Arş. Gör. Seyhan ÖZDEMİR

Yrd. Doç. Dr. Tahsin AKÇAKANAT

Arş. Gör. Dilruba GZGÜDEN

İnternet Çağında Sanal Ortam Yalnızlığı: Üniversite Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma  
*Virtual Environment Loneliness In The Age Internet: A Research On The University Students*

**125-136**

Arş. Gör. Zeynep GAZALI DEMİRTAŞ

Öğr. Gör. İbrahim DEMİRTAŞ

Kriz Dönemlerinde Sosyal Medya Kullanımı: 15 Temmuz Darbe (Kalkışma) Girişimi Sonrasında Türkiye'deki  
Bakanlar Kurulu Üyelerinin Twitter Kullanımı Üzerine Bir İnceleme

*Use Of Social Media In The Crisis Period: An Investigation On The Twitter Usage Of Ministerials In Turkey*

*After 15 July Coup Attempt*

**137-146**

## 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 olmaktadır.
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:** (Çarıkçı 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.

## ACIL SERVİS ÇALIŞANLARININ İŞÇİ SAĞLIĞI VE İŞ GÜVENLİĞİ KAPSAMINDA YAŞADIKLARI SORUNLARIN BELİRLENMESİ: KONYA ÖRNEĞİ\*

### DETERMINATION OF EMERGENCY SERVICE EMPLOYEES' PROBLEMS IN THE CONTEXT OF OCCUPATIONAL HEALTH AND WORK SAFETY: THE EXAMPLE OF KONYA

Prof. Dr. Musa ÖZATA<sup>1</sup>

Hamza BOZOĞLAN<sup>2</sup>

Arş. Gör. Yusuf AKKOCA<sup>3</sup>

#### ÖZ

Acil servisler farklı şikâyetlerle gelen hastaların aynı anda bakıldığı, hastaların yaşamları ile ilgili kritik kararların kısa sürede verildiği, ölüm oranlarının yüksek olduğu üniteler olduğundan, çalışanlar açısından oldukça stresli ve tehlikeli ortamlardır. Burada çalışanlar zorlu çalışma şartlarının yanında, sağlıklarını tehlikeye sokacak birçok problemle karşılaşmaktadır. Sağlık çalışanlarının bu bağlamda yaşadıkları problemlerin ortaya konulması ve gerekli önlemlerin alınması işçi sağlığı ve iş güvenliği açısından büyük bir önem taşımaktadır. Bu araştırmanın amacı Konya'da farklı hastanelerin acil servislerinde görev yapan sağlık çalışanlarının işçi sağlığı ve güvenliği kapsamında yaşadıkları problemlerin belirlenmesidir. Araştırma 2014 yılında gerçekleştirilmiş olup tanımlayıcı nitelikte bir çalışmadır. Araştırmada katılımcılara yöneltilen sorular, literatür bilgileri ve acil servis çalışanların tecrübelerine dayalı olarak geliştirilmiştir. Araştırma kapsamında 9 farklı hastanede görev yapan ve çalışmaya katılmayı kabul eden 241 sağlık çalışanına, yüz yüze anket tekniği kullanılarak sorular yöneltilmiştir. Elde edilen bulgular SPSS 20,0 paket programında değerlendirilmiş ve veriler üzerinde tanımlayıcı istatistikler yapılmıştır. Araştırmaya katılanların 124 (%51,5) erkek, 117'si (%48,5) kadınlardan oluşmaktadır. Katılımcılar içinde hemşireler (%37,8), temizlik elemanları (%24,9), ATT (%17,8) ve hekimler (%8,7) en büyük grupları oluşturmaktadır. Katılımcıların 68'i (%28,2) çalışma ortamında kendisini güvende hissetmediğini, 149' u (%61,8) ise kısmen güvende hissettiğini belirtmiştir. Katılımcıların % 85,9'u çalışma ortamında sözlü hakaret, saldırı ve fiziki şiddet riski ile %77,2 bulaşıcı hastalık riski ile karşı karşıya olduğunu, %44'ü ise en az bir defa kesici delici alet yaralanması yaşadığını belirtmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Sağlık Çalışanları, Acil Servisler, Çalışan Sağlığı ve Güvenliği.

**JEL Sınıflandırma Kodları:** I10, I18, M10, M19.

#### ABSTRACT

Emergency departments, in which the patients come with different complaints are looked at the same time, are very stressful and dangerous environments for employees because the critical decisions about the lives of the patients are given in a short time, the death rates are high. In addition to the difficult working conditions, employees are faced with many problems that can put their health in jeopardy. In this regard, establishing the

\* Bu çalışma 13-15 Ekim 2017 tarihinde düzenlenen 1.Uluslararası 11. Sağlık ve Hastane İdaresi Kongresi'nde özet bildiri olarak sunulmuştur.

<sup>1</sup> Ahi Evran Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, musaozata@gmail.com

<sup>2</sup> Beyhekim Devlet Hastanesi, Konya, bozoglanhamza@myinet.com

<sup>3</sup> Ahi Evran Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, yakkoca38@gmail.com

problems that health workers have experienced and taking necessary precautions is very important in terms of worker health and work safety. The aim of this research is to determine the problems that health workers have experienced in the context of occupational health and safety in emergency services of different hospitals in Konya. The research was carried out in 2014 and is a descriptive work. Participants in the study were asked questions based on literature knowledge and experience of emergency service workers. In the scope of the research, 241 healthcare workers who worked in 9 different hospitals and agreed to participate in the study were asked by using the face-to-face survey technique. The findings were evaluated in the SPSS 20.0 package program and descriptive statistics were made on the data. Of the participants who participated in the study, 124 (51.5%) were male and 117 (48.5%) were female. Among the participants, nurses (37,8%), cleaning staff (24,9%), ATT (17,8%) and physicians (8,7%) are the largest groups. 68 (28.2%) participants stated that they did not feel safe in the working environment and 149 (61.8%) felt that they were partially safe. 85.9% of the participants stated that they were exposed to oral insult, aggression and physical violence, 77.2% of the contagious diseases in the working environment and 44% of them had at least one penetrating drill injury.

**Keywords:** Health Care Workers, Emergency Services, Employee Health and Safety.

**JEL Classification Codes:** I10, I18, M10, M19.

## 1. GİRİŞ

Ülkemizde gerçekten ihtiyacı olanların yanında, aciliyeti olmayan kişilerinde acil servislere başvurmaları, bu servislerde hasta trafiğinin artmasına neden olmaktadır. Bu durum tedavi sürecinin uzamasına ve acil girişim gerektiren hastalara müdahalenin gecikmesine yol açabilmektedir. Ayrıca acil ünitelere başvuran hastalara çok sayıda yakınının eşlik etmesi, ünite trafiğini daha da artırarak karmaşayı beraberinde getirmektedir. Kritik halde acile gelen hastaların aileleri, yakınları ve arkadaşları belirsizlik, endişe yada korku yaşamaktadırlar. Tedavi konusunda aşırı beklenti içinde olunması ve yapılan tedaviye rağmen bazen hastanın kurtarılamaması vb. gibi nedenlerle acil servis çalışanları suçlanmakta, sözlü ya da fiziksel saldırılara maruz kalabilmektedir (Kutlu, 2007). Bu duruma ünite çalışanların yorgunluk, gerginlik, anlayışsızlık ve düşük toleransları da eklendiğinde saldırganlığın şiddeti artabilmektedir. Hastanelerde yaşanan şiddet olaylarının sıklığı açısından acil servisleri psikiyatri servislerinden sonra ikinci sırada yer almakta; sık yaşanan şiddet olayları da hemşirelerde kronik bir stres kaynağı olarak karşımıza çıkmaktadır (Kalemoğlu ve Keskin, 2002). Acil ünitelerinin yoğun temposu nedeniyle yaşanan aşırı yorgunluğa, neredeyse her gün maruz kalınan şiddet te eklenince, durumun içinden çıkılmaz bir hal alarak kronikleşeceğini, hemşirelerin iş doyumlarının azalacağını ve bunun tükenmişlikle sonuçlanacağını tahmin etmek zor değildir. Genel anlamda tükenmişlik, değişmeden kalan işe ilişkin stresin kronik bir periyotundan sonra, kronik yorgunluk ve ümitsizlik hisleri, negatif bir benlik kavramının gelişmesi, iş yaşamı ve diğer insanlara yönelik olumsuz tutumlarla belirginleşen, fiziksel, ruhsal ve mental enerji azalmasıdır (Çam ve Kırılancık, 1995). İş doyumunu ise bireyin işini değerlendirmesi sonucu oluşan olumlu ya da olumsuz algı durumudur (Pınar ve Arıkan, 1998).

Sağlık işletmelerinde başarılı bir iş sağlığı ve güvenliği uygulamasının gerçekleşmesi için öncelikle ilgili taraflar olan devletin, işletmeleri ve çalışanların görev, yetki ve yükümlülüklerinin analiz edilmesi önemli yer tutmaktadır. Sağlık kuruluşlarında iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili yapılacak iyileştirme faaliyetlerinde risklerin değerlendirilmesi, çalışanların eğitimi, koruma-önleme mantığının geliştirilmesi; sağlıklı ve güvenli bir çalışma ortamının sağlanması açısından hem çalışanlara, hem de sağlık kuruluşlarına ve dolaylı olarak ülke kalkınmasına önemli faydalar sağlayacaktır. Ülkemizde Sağlık Bakanlığı tarafından 06.04.2011 tarihli ve 27897 sayılı Resmi Gazetede Hasta Ve Çalışan Güvenliğinin Sağlanmasına Dair Yayımlanan Yönetmelikte hastanın kimliğinin doğrulanması, sağlık personelinin kesici alet yaralanmalarından korunması ve çalışanların güvenliğinin artırılması gibi pek çok önemli konuya yer verilmiştir (Güzel, 1997).

## 2. İŞ, İŞÇİ VE İŞ YERİ GÜVENLİĞİ (ÇALIŞAN VE ÇALIŞMA ALANI GÜVENLİĞİ)

### 2.1. Çalışma Alanı Riskleri ve Risklere Karşı Güvenlik Tedbirleri

Risk yönetimi hastane ortamında çevresel ya da bireysel kaynaklı olası riskleri önceden tanımlamak, kontrol altına almak ve hasta ile personel güvenliğini sağlamak için geliştirilen bir yönetim modelidir (Dienemann, 1998). Sağlık kuruluşları olası, tahmin edilebilir, önlenebilir risk çeşitleriyle ilgilenir. Bu düşünce arzu



edilmeyen olayların olmasını engellemek ve önlenemeyen olayların etkisini azaltmaktır (Huber, 2006). Risk yönetimi, tıbbi bakımın yüksek kalitesini sürdürme ve organizasyonun finansal değerlerini koruma amaçlı tasarlanan disiplinler arası bir süreç olarak tanımlanır. Günümüz sağlık hizmetleri alanlarında risk yönetim programları bir ihtiyaç haline almıştır. Risk yönetimi yaklaşımı, ABD’de 1970’li yıllarda malpraktis davalarında görülen hızlı bir artış sonucunda doğmuştur. Diğer yandan sağlık kuruluşlarının yapı ve fonksiyonları genişledikçe, sağlık alanında meydana gelen teknolojik değişimler, örneğin radyolojik tanı ve tedavi girişimler, hasta ve ailesi ile çalışanların sağlık durumlarını etkileyebilecek sorunları beraberinde getirmiştir (Huber, 2006). Ayrıca sağlık kuruluşlarına açılan dava sayısındaki artış, hasta ve yakınlarının sağlık hizmetlerine duyduğu güveni sarsmıştır. Aynı zamanda ikinci dünya savaşı sonrası değişen dünyada insanların kalite algısı da değişmiştir. Bu gelişmelerle birlikte sağlık kuruluşları malpraktis sigortasını da kapsayan kendi kendine sigorta sistemi gibi alternatifler yaratmaya başlamıştır (Tomey, 2000). Amerikan Sağlık Hizmetleri Risk Yönetim Kuruluşu, risk yönetimini şöyle özetlemektedir. "Risk yöneticisi kuruluşun risk yönetimi aktivitelerinden sorumludur. Bu aktiviteler risk maliyeti ve sigorta koordinasyonudur, kuruluşa karşı suçlama ve şikayetlerin yönetilmesi, yasal konseylerle iletişim, risk yönetimi bilgisini oluşturma ve analiz etme, risk yönetimi eğitimi programları ve JCAHO risk yönetimi standartları ile temas halinde bulunma ve kuruluşun değerlerini objektif bir şekilde korumaktır" (Dienemann, 1998). JCAHO 1989 yılından itibaren risk yönetimi programlarını kalite güvence sistemi içine almış ve gerekli kılmıştır. JCAHO yayınladığı kitapçıkta standartlarını hastane ve sağlık kuruluşlarına sunmuştur (Huber, 2006).

## 2.2. Sağlık Kuruluşlarında Çalışan Güvenliği

Günümüzde sağlık kurumları yüksek riskli çalışma ortamları olarak tanımlanmaktadır (Narmanlıoğlu, 1998). Türkiye’de de Sağlık bakım sistemi bireyin sağlığını koruma ve geliştirmeyi amaçlarken; bakıma ilişkin süreçler, kullanılan teknoloji, karmaşık insan faktörlerinin bileşimi hataların meydana gelme riskini artırmaktadır. Sağlık çalışanları, diğer meslek üyelerine göre çalışma ortamında yaralanma ve hastalanma riski en yüksek olan gruplardır (Sezgin, 2007). Avrupa Sosyal Şartı’nın üçüncü maddesinde yer alan "tüm çalışanların güvenli ve sağlıklı çalışma koşullarına sahip olma hakkı vardır" maddesi ile Herkese Sağlık Hedefleri içinde bulunan "İşçiler arasında tam bir iyilik halini geliştirmek, çalışma ortamında sakatlığa, yaralanmaya, ölüme, kazalara neden olan iş çevresi ile ilgili faktörleri ortadan kaldırılmalıdır" maddesi ülkemiz dahil tüm ülkeler için bağlayıcı bir hedeftir (Özkan, 2005). Çalışma ortamına bağlı olarak sağlık çalışanlarının sağlığını etkileyen tehlikeler temel olarak biyolojik, fiziksel, ergonomik, kimyasal ve psikolojik olmak üzere gruplandırılmaktadır (NIOSH, 1998). Çalışan güvenliği, acil serviste çalışan ek üyelerinin (cerrah, hemşire, anesteziist, yardımcı personel (sedyci, temizlikçi, güvenlik, sekreter) gibi) fiziksel, kimyasal, biyolojik ve psikolojik risk faktörlerinden korunmasıdır. İş güvenliği kavramı ise, işin yapılması sırasında çalışanların karşılaştığı tehlikelerin ortadan kaldırılması veya azaltılması konusunda işverene getirilen yükümlülüklerle ilişkin kuralların bütünüdür (Demircioğlu, 2002). Türkiye Makine Mühendisleri Odası (2008)’na göre iş sağlığı kavramı olarak, çalışan bir kişinin çalışma koşulları ile kullanılan araç ve gereçlerden doğabilecek tehlikelerden arınmış veya bu tehlikelerin asgari düzeye indirildiği bir iş çevresinde huzurlu bir biçimde çalışmasını anlatır. ILO ile WHO uzmanlarının 1950 yılında bir araya gelerek üzerinde anlaştıkları iş sağlığı tanımı şu şekildedir: "Her çeşit işte çalışan işçilerin fiziksel, ruhsal ve sosyal yönden tam iyilik hallerinin korunması ve geliştirilmesi; çalışma koşullarından dolayı işçilerin sağlıklarını yitirmelerinin önlenmesi; çalışmalarını sırasında, işçilerin sağlıklarını olumsuz yönde etkileyecek etmenlerden korunmaları; işçilerin fizyolojik ve psikolojik yapılarına uygun işe yerleştirilmeleri ve bunun sürdürülmesidir." (ILO, 2001). Acil serviste hasta ve çalışan güvenliğini sağlamanın en gerçekçi çözümü nitelikli, tecrübeli ve eğitilmiş sağlık profesyonelleri yetiştirmektir. İşyerlerindeki işçi sağlığı ve iş güvenliği tedbirlerini denetleyen, iş güvenliği müfettişlerinin tespit ettikleri en büyük eksiklik ve kusur, işyerlerinin %82.92 gibi büyük bir oranda; gerek işverenin, gerekse işçilerin eğitimsizliğidir (Çelik vd., 2009). ABD Tıp Enstitüsü’nün hasta ve çalışan güvenliğine ilişkin raporlarında da, hastaların güvende olması için öncelikle sağlık çalışanlarının güvende olması gerektiği vurgulanmaktadır (Simpson, 2005). Günümüzde sağlık kurumları yüksek riskli çalışma ortamları olarak tanımlanmaktadır. Sağlık bakım sistemi bireyin sağlığını koruma ve geliştirmeyi amaçlarken; bakıma ilişkin süreçler, kullanılan teknoloji, karmaşık insan faktörlerinin bileşimi hataların meydana gelme riskini artırmaktadır (Sezgin, 2007). Sağlık çalışanları, diğer meslek üyelerine göre çalışma ortamında yaralanma ve hastalanma riski en yüksek olan gruplardır (Sezgin, 2007).

### 3. YÖNTEM

#### 3.1. Araştırma Evreni

Araştırma yapılan örneklem büyüklüğü 241 kişiden oluşmaktadır. Kişilerin 30'u (%12,4) Akşehir Devlet Hastanesinde, 57'si (%23,7) Konya Numune Hastanesinde, 35'i (14,5) Konya Eğitim Araştırma Hastanesinde, 13'ü (%5,4) Beyhekim Devlet Hastanesinde, 28' i (%11,6) Konya Ereğli Devlet Hastanesinde, 27'si (%11,2) Dr. Faruk Sükan Doğum ve Çocuk Hastanesinde, 16'sı (%6,6) Karapınar Devlet Hastanesinde, 15'i (%6,2) Bozkır Devlet Hastanesinde, 20'si (%8,3) Beyşehir Devlet Hastanesinde görev yapmaktadır. Araştırmada elde edilen veriler SPSS (Statistical Package for Social Sciences) for Windows 20.0 programı kullanılarak analiz edilmiştir. Verileri değerlendirilirken tanımlayıcı istatistiksel metotlar (Sayı, Yüzde, Ortalama, Standart sapma) kullanılmıştır.

**Tablo 1.** Araştırmaya Katılan Kişilerin Demografik Özellikleri

	Sayı	Yüzde (%)
Yaş		
18-25	42	17,4
26-35	120	49,8
36-45	66	27,4
46-55	12	5,0
55+	1	0,4
Toplam	241	100,0
Cinsiyet	Sayı	Yüzde (%)
Erkek	124	51,5
Kadın	117	48,5
Toplam	241	100,0
Medeni Durum	Sayı	Yüzde (%)
Bekar	65	27
Evli	175	72,6
Dul	1	0,4
Toplam	241	100,0
Eğitim Durumu	Sayı	Yüzde (%)
İlkokul	16	6,6
Lise	79	32,8
Önlisans	72	29,9
Lisans-Lisansüstü	74	30,7
Toplam	241	100,0
Çalıştığımız Kurum	Sayı	Yüzde(%)
Akşehir Devlet Hastanesi	30	12,4
Konya Numune Hastanesi	57	23,7
Konya Eğitim Araştırma Hastanesi	35	14,5
Beyhekim Devlet Hastanesi	13	5,4
Konya Ereğli Devlet Hastanesi	28	11,6
Dr. Faruk Sükan Doğum ve Çocuk Hastanesi	27	11,2
Karapınar Devlet Hastanesi	16	6,6
Bozkır Devlet Hastanesi	15	6,2
Beyşehir Devlet Hastanesi	20	8,3
Toplam	241	100,0
Görevi	Sayı	Yüzde (%)
Hemşire	91	37,8
ATT	43	17,8
Temizlik-Hasta karşılama	60	24,9
Güvenlik	16	6,6
Sağlık memuru	9	3,7
Sekreter	1	0,4
Doktor	21	8,7
Toplam	241	100,0
Meslekte çalışma Süreniz	Sayı	Yüzde (%)
0-5 yıl	68	28,2
11-15 yıl	38	15,8
16-20 yıl	25	10,4
20 yıl ve üstü	21	8,7
Toplam	241	100,0

**Tablo 1.** Araştırmaya Katılan Kişilerin Demografik Özellikleri (Devam)

Kurumunuzdaki Çalışma Süreniz	Sayı	Yüzde (%)
0-5 yıl	130	53,9
6-10 yıl	68	28,2
11-15 yıl	23	9,5
16-20 yıl	11	4,6
20 yıl ve üstü	9	3,7
Toplam	241	100,0

Acil Serviste Çalışma Süreniz	Sayı	Yüzde (%)
0-5 yıl	141	58,5
6-10 yıl	66	27,4
11-15 yıl	24	10,0
16-20 yıl	5	2,1
20 yıl ve üstü	5	2,1
Toplam	241	100,0

Tablo 1’deki analiz sonuçlarına göre katılımcıların 42’si (%17,4) 18-25 yaş aralığında, 120’si (%49,8) 26-35 yaş aralığında, 66’sı (%27,4) 36-45 yaş grubunda, 12’si (%5) 46-55 yaş aralığında, 1’i (0,4) 55 yaş üstü yaş grubunda olduğu saptanmıştır. Ayrıca kişilerin 124’ü (%51,5) erkek, 117’si (48,5) kadın, 65’i (27) bekar, 175’i (72,6) evli, 1’i (0,4) dul olarak medeni durumlarını bildirmişlerdir. Anket araştırmasına katılan kişilerin 16’sı (%6,6) ilkokul, 79’u (%32,8) lise, 72’si (%29,9) önlisans, 74’ü (%30,7) lisans-lisansüstü olarak eğitim durumlarını bildirmişlerdir.

### 3.2. Bulgular ve Yorumlar

**Tablo 2.** Çalışma Ortamında Kendinizi Güvende Hissetme Düzeyi

Değer	Sayı	Yüzde (%)	Ortalama	Std. Sapma
Hiç güvende değilim	68	28,2		
Kısmen güvendedim	149	61,8	1,82	0,591
Kesinlikle güvendedim	24	10,0		
Toplam	241	100,0		

Araştırmaya katılan kişilerin “çalışma ortamında kendinizi güvende hissetme düzeyiniz nedir?” sorusuna verdikleri cevaplara göre 68’i (%28,2) hiç güvende hissetmediğini, 149’u (%61,8) kısmen güvende hissettiğini, 24’ü (%10) kesinlikle güvende hissettiklerini bildirmişlerdir.

**Tablo 3.** Çalışma Alanında Güvenliğinizi En Çok Tehdit Eden/Edebilecek Olan Riskler

Değer	Sayı	Yüzde(%)	Ortalama	Std. Sapma	
Sözel hakaret, saldırı ve fiziki şiddet	işaretlenmedi	34	14,1	0,87	0,352
	işaretlendi	207	85,9		
Bulaşıcı hastalıklar	işaretlenmedi	55	22,8	0,77	0,421
	işaretlendi	186	77,2		
Kimyasal madde alerjisi	işaretlenmedi	223	92,5	0,07	0,263
	işaretlendi	18	7,5		
Mimariden kaynaklanan riskler	işaretlenmedi	228	94,6	0,05	0,226
	işaretlendi	13	5,4		
Cihazlardan kaynaklanan ısı, radyasyon ve elektrik çarpmaları	işaretlenmedi	205	85,1	0,15	0,357
	işaretlendi	36	14,9		
Kesici ve delici aletler yaralanması	işaretlenmedi	127	52,7	0,47	0,500
	işaretlendi	114	47,3		
İdari riskler	işaretlenmedi	214	88,8	0,11	0,316
	işaretlendi	27	11,2		
Hukuki riskler	işaretlenmedi	192	79,7	0,20	0,403
	işaretlendi	49	20,3		
Diğer	işaretlenmedi	192	79,7	0,01	0,091
	işaretlendi	49	20,3		

Tablo 3’de katılımcılara “çalışma alanında güvenliğinizi en çok tehdit eden/edeabilecek olan riskler nelerdir?” sorusu yöneltilmiştir. Katılımcıların bu soruya verdikleri cevaplar dikkate alınarak şu sonuçlar elde edilmiştir. Kişilerin 207’si (%85,9) sözel hakaret saldırı ve fiziki şiddet riskini, 186’sı (77,2) bulaşıcı hastalıklar riskini, 18’i (%7,5) kimyasal madde alerjisi riskini, 13’ü (%5,4) mimariden kaynaklanan riskler, 36’sı (%14,9) cihazlardan kaynaklanan ısı, radyasyon ve elektrik çarpması riskini, 114’ü (%47,3) kesici ve delici alet yaralanması riskini, 27’si (%11,2) idari riskler, 49’u (%20,3) hukuki riskler ve 49’u (%20,3) diğer riskler olarak yanıtlarını vermişlerdir.

**Tablo 4. İşyerinde Fiziksel Şiddetle Karşılaşmak**

İşyerinde fiziksel şiddete maruz kaldınız mı?	Sayı	Yüzde(%)	Ortalama	Std. Sapma
Hiç kalmadım	163	67,6		
Bir defa	32	13,3		
İki defa	14	5,8	1,62	1,044
Çok defa	29	12,0		
Kayıp gözlem	3	1,2		
Toplam	241	100,0		
Çalışma arkadaşlarınız fiziksel şiddete maruz kaldınız mı?	Sayı	Yüzde(%)	Ortalama	Std. Sapma
Hiç kalmadım	74	30,7		
Bir defa	53	22,0		
İki defa	22	9,1	2,50	1,270
Çok defa	84	34,9		
Kayıp gözlem	8	3,3		
Toplam	241	100,0		
Fiziksel saldırı kim kaynaklı idi?	Sayı	Yüzde(%)	Ortalama	Std. Sapma
Hastanın kendisi	46	19,1		
Hasta yakını	129	53,5		
Çalışma arkadaşım	2	0,8	1,81	0,584
Diğer	5	2,1		
Kayıp gözlem	59	24,5		
Toplam	241	100,0		
Fiziksel şiddet uygulayan kişi aşağıdakilerden hangi grupta yer almaktadır?	Sayı	Yüzde(%)	Ortalama	Std. Sapma
Uyuşturucu madde veya alkol kullananlar	42	17,4		
Hastası vefat etmiş olanlar	17	7,1		
Yakını hasta olanlar	101	41,9	2,53	0,960
Diğer	17	7,1		
Kayıp gözlem	64	26,6		
Toplam	241	100,0		

Tablo 4’de çalışanlara “işyerinde fiziksel şiddete maruz kaldınız mı?” sorusu yöneltilmiştir. Kişilerin 163’si (%67,6) hiç kalmadım, 32’si (%13,3) bir defa, 14’ü (%5,8) iki defa, 29’u (%12) çok defa fiziksel şiddete maruz kaldığını bildirmiştir. Katılımcıların 3’ü (%1,2) ise bu soruya cevap vermemiştir. Çalışanlara “çalışma arkadaşlarınız fiziksel şiddete maruz kaldınız mı?” sorusu yöneltilmiştir. Kişilerin 74’ü (%30,7) hiç kalmadım, 53’ü (%22) bir defa, 22’si (%9,1) iki defa, 84’ü (%34,9) çok defa fiziksel şiddete maruz kaldığını bildirmiştir. Katılımcıların 8’i (%3,3) ise bu soruya cevap vermemiştir. Kişilerin “fiziksel saldırı kim kaynaklı idi?” sorusuna verdikleri cevaplara göre 46’sı (%19,1) hastanın kendisi, 129’u (%53,5) hasta yakını, 2’si (%0,8) çalışma arkadaşım, 5’i (%2,1) diğer ve 59’u (%24,5) ise bu soruya cevap vermemiştir. Ayrıca hastane çalışanlarına uygulanan bu anket çalışmasında katılımcılara yöneltilen “fiziksel şiddet uygulayan kişi aşağıdakilerden hangi grupta yer almaktadır?” sorusuna 42’si (%17,4) uyuşturucu madde veya alkol kullananlar, 17’si (%7,1) hastası vefat etmiş olanlar, 101’i (41,9) yakını hasta olanlar, 17’si (7,1) diğer olarak görüşlerini bildirmişlerdir. Fakat 64’ü (26,6) bu soruya cevap vermemiştir.

**Tablo 5. Sözel Şiddete Maruz Kalmak**

İşyerinde sözel şiddete maruz kaldınız mı?	Sayı	Yüzde(%)	Ortalama	Std. Sapma
Hiç kalmadım	44	18,3		
Bir defa	29	12,0		
İki defa	19	7,9	3,10	1,219
Çok defa	139	57,7		
Kayıp gözlem	10	4,1		
Toplam	241	100,0		
Çalışma arkadaşlarınız sözel şiddete maruz kaldı mı?	Sayı	Yüzde(%)	Ortalama	Std. Sapma
Hiç kalmadım	28	11,6		
Bir defa	26	10,8		
İki defa	14	5,8	3,33	1,098
Çok defa	157	65,1		
Kayıp gözlem	16	6,6		
Toplam	241	100,0		
Sözel saldırı kim kaynaklı idi?	Sayı	Yüzde(%)	Ortalama	Std. Sapma
Hastanın kendisi	77	32,0		
Hasta yakını	125	51,9		
Çalışma arkadaşım	4	1,7	1,72	0,661
Diğer	7	2,9		
Kayıp gözlem	28	11,6		
Toplam	241	100,0		
Sözel şiddet uygulayan kişi hangi grupta yer almaktaydı?	Sayı	Yüzde(%)	Ortalama	Std. Sapma
Uyuşturucu madde veya alkol kullananlar	41	17		
Hastası vefat etmiş olanlar	21	8,7		
Yakını hasta olanlar	119	49,4	2,60	0,93
Diğer	22	9,1		
Kayıp gözlem	38	15,8		
Toplam	241	100,0		

Tablo 5’de hastane çalışanlarına sözel şiddete maruz kalıp kalmadıklarıyla ilgili sorular yöneltilmiştir. Katılımlara sorulan “işyerinde sözel şiddete maruz kaldınız mı?” sorusuna 44’ü (%18,3) hiç kalmadım, 29’u (%12) bir defa, 19’u (%7,9) iki defa, 139’u (%57,7) çok defa sözel şiddete maruz kaldığını bildirmiştir, 10 kişi (%4,1) ise bu soruya cevap vermemiştir. Sorulan bir diğer soru “çalışma arkadaşlarınız sözel şiddete maruz kaldı mı?” ya verilen cevaplara göre 28’i (%11,6) hiç kalmadım, 26’sı (%10,8) bir defa, 14’ ü (5,8) iki defa, 157’ si (65,1) çok defa arkadaşlarının sözlü şiddete maruz kaldığını bildirirken 16 kişi (%6,6) bu soruya cevap vermemiştir. “sözel saldırı kim kaynaklı idi?” sorusuna kişilerin 77’si (%32) hastanın kendisi, 125’i (%51,9) hasta yakını, 4’ü (%1,7) çalışma arkadaşım, 7’si (%2,9) diğer olarak cevaplarını bildirirken, 28’i (%11,6) cevap vermemiştir. Kişiler “sözel şiddet uygulayan kişi hangi grupta yer almaktaydı?” sorusuna 41’i (%17) uyuşturucu madde veya alkol kullananlar, 21’i (%8,7) hastası vefat etmiş olanlar, 119’u (49,7) yakını hasta olanlar, 22’si (9,1) diğer olarak cevap vermişlerdir, 38’ i (15,8) ise bu soruya cevap vermemiştir.

**Tablo 6.** Yıldırma (Mobbing) Davranışına Maruz Kalmak

İşyerinde yıldırma davranışına maruz kaldınız mı?	Sayı	Yüzde(%)	Ortalama	Std. Sapma
Hiç kalmadım	150	62,5		
Bir defa	33	13,7		
İki defa	11	4,6	1,65	1,065
Çok defa	30	12,4		
Kayıp gözlem	17	7,1		
Toplam	241	100,0		

Çalışma arkadaşlarınız yıldırma davranışına maruz kaldı mı?	Sayı	Yüzde(%)	Ortalama	Std. Sapma
Hiç kalmadım	127	52,7		
Bir defa	28	11,6		
İki defa	8	3,3	1,95	1,274
Çok defa	54	22,4		
Kayıp gözlem	24	10		
Toplam	241	100,0		

Sizin maruz kaldığınız mobbing davranış kim kaynaklı idi?	Sayı	Yüzde(%)	Ortalama	Std. Sapma
Çalışma arkadaşım	28	11,6		
Amirim	53	22,0		
Diğer	25	10,4	1,97	0,710
Kayıp gözlem	135	56,0		
Toplam	241	100,0		

Arkadaşınızın maruz kaldığı mobbing davranış kim kaynaklı idi?	Sayı	Yüzde(%)	Ortalama	Std. Sapma
Çalışma arkadaşım	24	10,0		
Amirim	54	22,4		
Diğer	32	13,3	2,07	0,713
Kayıp gözlem	131	54,4		
Toplam	241	100,0		

Tablo 6’da çalışanların yıldırma davranışına maruz kalıp kalmadıklarının tespit edilmek edilmesi amacıyla sorular yöneltilmiştir. Katılımcıların “işyerinde yıldırma davranışına maruz kaldınız mı?” sorusuna 150’ si (%62,5) hiç kalmadım, 33’ü (%13,7) bir defa, 11’i (%4,6) iki defa, 30’u (%12,4) çok defa yıldırma davranışına maruz kaldığını bildirmiştir fakat 17’ si (%7,1) bu soruya cevap vermemiştir. Çalışanlar “çalışma arkadaşlarınız yıldırma davranışına maruz kaldı mı?” sorusuna 127’si (%52,7) hiç kalmadım, 28’si (%11,6) bir defa, 8 ‘i (%3,3) iki defa, 54’ü (%22,4) çok defa arkadaşlarının yıldırma davranışına maruz kaldığını bildirmiştir, 24 kişi (%10) ise soruya cevap vermemiştir. Kişiler “sizin maruz kaldığınız mobbing davranış kim kaynaklı idi?” sorusuna 28’ i (%11,6) çalışma arkadaşım, 53’ü (%22) amirim, 25’ i (%10,4) diğer olarak bildirirken 135’i (%56) cevap vermemiştir. Çalışanlar “arkadaşınızın maruz kaldığı mobbing davranış kim kaynaklı idi?” sorusuna ise 24’ü (%10) çalışma arkadaşım, 24’ü (%22,4) amirim, 32’si (%13,3) diğer olarak cevap verirken 131’i (%24,4) soruya cevap vermemiştir.

**Tablo 7.** Acil Servisteki Riskler

Acil servise başvuran hastalardan bulaşıcı hastalık kapma riskiniz var mı?	Sayı	Yüzde(%)	Ortalama	Std. Sapma
Yok	7	2,9		
Kısmen	84	34,9		
Kesinlikle	145	60,2	2,58	0,551
Kayıp gözlem	5	2,1		
Toplam	241	100,0		



**Tablo 7. Acil Servisteki Riskler (Devam)**

Hangi hastalıklara yakalanma riskiniz var?	Sayı	Yüzde(%)	Ortalama	Std. Sapma
Solunum yolu hastalıkları	179	74,3		
Kan yoluyla bulaşan hastalıklar	44	18,3		
Paraziter hastalıklar	2	0,8	1,33	0,704
Diğer	10	4,1		
Kayıp gözlem	6	2,5		
Toplam	241	100,0		

Bu hastalıkların bulaşma sebepleri sizce neler?	Sayı	Yüzde(%)	Ortalama	Std. Sapma
Solunum yoluyla	168	69,7		
Kan yoluyla	52	21,6		
Temas	13	5,4	1,39	0,758
Kayıp gözlem	8	3,3		
Toplam	241	100,0		

Tablo 7’de acil serviste hastalık kapma riskiyle ilgili katılımcılara sorular yöneltilmiştir. Çalışanların “acil servise başvuran hastalardan bulaşıcı hastalık kapma riskiniz var mı?” sorusuna verdikleri cevaplara göre 7’si (%2,9) yok, 84’ü (%34,9) kısmen, 145’i (%60,2) kesinlikle olarak görüşlerini bildirmişlerdir, 5’i (%2,1) ise görüş bildirmemiştir. Katılımcılar “hangi hastalıklara yakalanma riskiniz var?” sorusuna verdikleri cevaplara göre 179’u (%74,3) solunum yolu hastalıkları riski olduğunu, 44’ü (%18,3) kan yoluyla bulaşan hastalıkların riski olduğunu, 2’si (%0,8) paraziter hastalıklar riskinin olduğunu, 10’u (%4,1) diğer hastalık risklerinin olduğunu bildirmiştir, 6’u (%2,5) görüş bildirmemiştir. Ankete katılan çalışanların “bu hastalıkların bulaşma sebepleri sizce neler?” sorusuna verdikleri cevaplara göre 168’si (%69,7) solunum yoluyla, 52’si (%21,6) kan yoluyla, 13’ü (%5,4) temas yoluyla bulaşabileceğini söylemiştir, 8’i (%3,3) cevap vermemiştir.

**Tablo 8. İşyerindeki Hastalık Riskleri**

Şimdiye kadar işyerinde size hastalık bulaştı mı?	Sayı	Yüzde(%)	Ortalama	Std. Sapma
Evet	94	39,0		
Hayır	142	58,9	1,60	0,491
Kayıp gözlem	5	2,1		
Toplam	241	100,0		

Bulaştı ise hastalık hangi yolla bulaştı?	Sayı	Yüzde(%)	Ortalama	Std. Sapma
Solunum yolu	86	35,7		
Kan yolu	15	6,2		
Ağızdan	1	0,4	1,30	0,717
Temas	5	2,1		
Kayıp gözlem	134	55,6		
Toplam	241	100,0		

İşyerinizde arkadaşlarınızdan birine hastalık bulaştı mı?	Sayı	Yüzde(%)	Ortalama	Std. Sapma
Evet	114	47,3		
Hayır	105	43,6	1,48	0,501
Kayıp gözlem	22	9,1		
Toplam	241	100,0		

**Tablo 8.** İşyerindeki Hastalık Riskleri (Devam)

Arkadaşımıza hastalık bulaştı ise hangi yolla bulaştı?	Sayı	Yüzde(%)	Ortalama	Std. Sapma
Solunum yolu	76	31,5		
Kan yolu	46	19,1		
Ağızdan	2	0,8	1,52	0,749
Temas	6	2,5		
Kayıp gözlem	111	46,1		
Toplam	241	100,0		

Tablo 8’de işyerindeki hastalık riskleri ile ilgili anket katılımcılarına sorular yöneltilmiştir. Çalışanlara sorulan “şimdiye kadar işyerinizde size hastalık bulaştı mı?” sorusuna 94’ü (%39) evet, 142’si (%58,9) hayır olarak hastalık bulaşıp bulaşmadığını bildirmiştir, 5’i (%2,1) ise bu soruya cevap vermemiştir. Katılımcıların “bulaştı ise hastalık hangi yolla bulaştı?” sorusuna verdikleri cevaplara göre 86’sı (%35,7) solunum yoluyla bulaştığını, 15’i (%6,2) kan yoluyla bulaştığını, 1’i (0,4) ağızdan, 5’i (%2,1) temas yoluyla bulaştığını bildirmiştir katılımcılardan 134 kişi (%55,6) ise bu soruya cevap vermemiştir. Kişilerin “işyerinizde arkadaşlarınızdan birine hastalık bulaştı mı?” sorusuna verdikleri cevaplara göre 114’ü (%47,3) bulaştığını, 105’i (%43,6) ise bulaşmadığını bildirmiştir 22 kişi (%9,1) ise görüşlerini bildirmemiştir. Katılımcılara yöneltilen “arkadaşınıza hastalık bulaştı ise hangi yolla bulaştı?” sorusuna 76’sı (%31,5) solunum yoluyla, 46’sı (%19,1) kan yoluyla, 2’si (0,8) ağızdan, 6’sı (2,5) temas yoluyla bulaştığını bildirmiştir. 111 kişi (%46,1) ise bu soruya cevap vermemiştir.

**Tablo 9.** Çalışma Koşulları

Bir çalışma diliminde (bir nöbette) ortalama kaç saat çalışıyorsunuz?	Sayı	Yüzde(%)	Ortalama	Std. Sapma
8 saat	51	21,2		
12 saat	8	3,3		
16 saat	67	27,8	2,98	1,173
24 saat	106	44,0		
Kayıp gözlem	9	3,7		
Toplam	241	100,0		
Aylık ortalama kaç saat çalışıyorsunuz?	Sayı	Yüzde(%)	Ortalama	Std. Sapma
0-100 saat	3	1,2		
101-200 saat	204	84,6		
201-300 saat	24	10,0	2,10	0,373
300 saat üstü	2	0,2		
Kayıp gözlem	8	3,3		
Toplam	241	100,0		
Çalışma diliminiz içerisinde istirahat edecek mekanınız var mı?	Sayı	Yüzde(%)	Ortalama	Std. Sapma
Evet	138	57,3		
Hayır	99	41,1	1,42	0,494
Kayıp gözlem	4	1,7		
Toplam	241	100,0		
Çalışma alanında alerjik reaksiyon yaşadınız mı?	Sayı	Yüzde(%)	Ortalama	Std. Sapma
Evet	65	27,0		
Hayır	166	68,9	1,72	0,451
Kayıp gözlem	10	4,1		
Toplam	241	100,0		

**Tablo 9.** Çalışma Koşulları (Devam)

Cevabınız evet ise neye karşı reaksiyon yaşadınız?	Sayı	Yüzde(%)	Ortalama	Std. Sapma
Eldiven (latex)	30	12,4		
Pudra	17	7,1		
Aseptik ve antiseptik solüsyonlar	8	3,3		
Temizlik maddeleri	23	9,5	2,52	1,452
Boya ve tiner	4	1,7		
Sterilizasyon solüsyonları	2	0,8		
Kayıp gözlem	157	65,1		
Toplam	241	100,0		
Nasıl sonuçlandı?	Sayı	Yüzde(%)	Ortalama	Std. Sapma
Yoğun bakımda tedavi gördüm	2	0,8		
Yatarak tedavi gördüm	3	1,2		
Ayakta tedavi gördüm	66	27,4	2,90	0,384
Kayıp gözlem	170	70,5		
Toplam	241	100,0		
Kesici delici alet yaralanması yaşadınız mı?	Sayı	Yüzde(%)	Ortalama	Std. Sapma
Evet	106	44,0		
Hayır	118	49,0	1,53	0,500
Kayıp gözlem	17	7,1		
Toplam	241	100,0		
Hangi alet veya aletlerle?	Sayı	Yüzde(%)	Ortalama	Std. Sapma
Enjektör iğnesi	101	41,9		
Bisturi	6	2,5		
Makas	1	0,4	1,18	0,618
Bıçak	4	1,7		
Kayıp gözlem	129	53,5		
Toplam	241	100,0		
Cihazlardan hiç elektrik çarpması yaşadınız mı?	Sayı	Yüzde(%)	Ortalama	Std. Sapma
Evet	23	9,5		
Hayır	199	82,6	1,90	0,305
Kayıp gözlem	19	7,9		
Toplam	241	100,0		

Tablo 9’da katılımcılara çalıştığı kurumdaki çalışma koşulları ve herhangi bir alerjik reaksiyonla karşılaşmış mı? sorularına verdikleri cevaplar, katılımcıların “bir çalışma diliminde (bir nöbette) ortalama kaç saat çalışıyorsunuz?” sorusuna verdikleri cevaplara göre 51’i (%21,2) 8 saat çalıştığını, 8’i (3,3) 12 saat çalıştığını, 67’si (27,8) 16 saat çalıştığını, 106’sı (%44) 24 saat çalıştığını bildirmişlerdir, 9 kişi (%3,7) ise bu soruya cevap vermemiştir. Çalışanlar “aylık ortalama kaç saat çalışıyorsunuz?” sorusuna 3’ü (%1,2), 0-100 saat aralığında, 204’ü (%84,6) 100-200 saat aralığında, 24’ü (%10) 200-300 saat aralığında, 2’si (%0,2) 300 saat ve üstü zaman aralığında çalıştıklarını bildirmişlerdir fakat 8 kişi (%3,3) çalışma saatlerini bildirmemiştir. Kişiler “çalışma diliminiz içerisinde istirahat edecek mekanınız var mı?” sorusuna verdikleri cevaplara göre 138’i (%57,3) istirahat mekanlarının olduğunu bildirirken, 99’u (%41,1) dinlenme mekanlarının olmadığını belirtmişlerdir, 4 kişi (%1,7) ise soruya cevap vermemiştir. Ayrıca katılımcılar “çalışma alanında alerjik reaksiyon yaşadınız mı?” sorusuna 65’i (%27) alerjik reaksiyon yaşadığını bildirirken, 166’sı (%68,9) alerjik problem yaşamadığını bildirmiştir, 10 kişi (%4,1) ise soruya cevap vermemiştir. Katılımcıların “cevabınız evet ise neye karşı reaksiyon yaşadınız?” sorusuna verdikleri cevaplara göre 30’ u (%12,4) eldiven (latex)’e karşı reaksiyon yaşamış, 17’ si (%7,1) pudraya, 8’i (%3,3) aseptik ve antiseptik solüsyonlara karşı reaksiyon yaşamıştır, Ayrıca 23’ü (%9,5) temizlik maddeleri, 4’ü (%1,7) boya ve tiner, 2’ si (%0,8) sterilizasyon solüsyonlarına karşı alerjik reaksiyon yaşamıştır. Kişilerin 157’si (%65,1) bu soruya cevap vermemiştir.

Çalışanlara sorulan “nasıl sonuçlandı?” sorusuna ise 2’si (%0,8) yoğun bakımda tedavi gördüm, 3’ü (%1,2) yatarak tedavi gördüm, 66’sı (%27,4) ayakta tedavi gördüm olarak durumlarını bildirirken, 170 kişi (%70,5) bu soruya cevap vermemiştir. Hastan çalışanlarına yöneltilen “kesici delici alet yaralanması yaşadınız mı?” sorusuna 106’sı (%44) yaşadığını, 118’ i (%49) ise bu aletlerle yaralanmadığını bildirmiştir, 17’si (%7,1) soruya cevap vermemiştir. Katılımcıların “hangi alet veya aletlerle?” sorusuna verdikleri cevaplara göre 101’i (41,9) enjektör iğnesi ile yaralandığını, 6’sı (2,5) bisturi ile yaralandığını, 1’i (%0,4) makas ile yaralandığını, 4’ü (%1,7) bıçak ile yaralandığını bildirmiştir, 149 kişi (%53,5) ise cevap vermemiştir. Kişilerin “cihazlardan hiç elektrik çarpması yaşadınız mı?” sorusuna 23’ü (%9,5) evet, 199’u (%82,6) hayır cevabını vermişlerdir, 19 kişi (%7,9) ise cevap vermemiştir.

#### 4. SONUÇ

Tüm sağlık personeli çalışma ortamında biyolojik, kimyasal, fiziksel, çevresel, psikososyal ve biyomekanik risklerle karşı karşıyadır. Bu nedenle çalışma ortamının sağlık koşullarına uygun hale getirilmesi, bir takım tehlike olasılıklarının ortadan kaldırılması, çalışma saatlerinin düzenlenmesi, fizyolojik özelliklere uygun çalışma düzeni, kullanılan araç ve gerecin işe ve kullanan kişiye uyumunun sağlanması temel amaç olmalıdır.

Sağlık işletmeleri işten kaynaklanan risk ve tehlikeler konusunda en riskli grupta yer almasına rağmen, doğrudan sağlık çalışanlarının iş sağlığı ve güvenliğine yönelik düzenlemeler yok denecek kadar az rastlanmaktadır. Sağlık işletmelerinde çalışanların maruz kalabilecekleri riskler ve tehlikeleri en aza indirilebilmesi açısından, alana özgü düzenlemelerin yapılması gerekmektedir.

Bilindiği gibi iş kazaları ve meslek hastalıkları alınacak önlemlerle büyük ölçüde engellenebilmektedir. Sağlık işletmeleri yöneticileri, verimliliği sağlamak için, iş kazası ve meslek hastalıklarının olası olumsuz etkilerini öngörmeli ve bu konuda düzeltici faaliyetlerden çok, önleyici faaliyetlere öncelik verip sorunları daha ortaya çıkmadan önlemelidir. Ayrıca yöneticilerin iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili yasal düzenlemeleri hakkında bilgi düzeyleri de araştırılmalıdır ve yeterli bilgi düzeyinde olmayanlar için eğitim desteği sağlanmalıdır.

Sağlık işletmelerinde iş sağlığı ve güvenliği yönetim sisteminin kurulması, iş sağlığı ve güvenliği politikası ve hedeflerinin belirlenmesi, risk değerlendirmesi yapılması, konu ile ilgili iç ve dış denetimlerin yapılması; iş güvenliği kültürünün oluşmasına katkıda bulunacaktır (Güzel, 2003). Günümüzde artık birçok sağlık kuruluşlarında kalite çalışmaları yürütülmektedir. Bu nedenle hastanelerde asgari düzeyde bir kalite kültüründen söz edilebilir. Ancak, bu hastanelerde kalite kültürünün yanında iş güvenliği kültürünün de yaratılması ve yönetilmesi gerekmektedir. Hastane yönetimi, iş yeri sağlık birimi ve kalite yönetimi komiteleri daha sıkı iş birliği içinde olmalıdır.

Hastane yöneticileri ve tüm sağlık çalışanları kesici delici yaralanmaları önleyen ürünlerin kullanımı konusunda daha sıkı bir işbirliği içinde olmalıdırlar. Sağlık kuruluşlarında iş sağlığı birimi oluşturulmalı, sağlık işletmelerine özgü iş kazaları ve meslek hastalıkları konusunda uzman hekimler ve hemşireler çalıştırılmalıdır. İş yeri sağlık birimleri, çalışanlara yaygın hizmet içi eğitim verilerek sağlıklarını korumak ve sürdürmek için uygun davranışlar kazandırılmalıdır. Çalışanlar periyodik muayene ve izlemlerle meslek hastalıklarından korunmalıdır. Yaralanmaya neden olan aletlerin kurum olanakları doğrultusunda güvenli olan alternatifleri ile değiştirilerek, koruyucu malzemelerin (gözlük, önlük, eldiven vb.) yeterli ve güvenli olanlarının temini sağlanmalıdır.

#### KAYNAKÇA

- Çam, O., Kurlangıç, M. (1995). Tükenmişlik, Birinci Baskı, İzmir, Saray Medikal Yayıncılık, s 17-36.
- Çelik, S., Reis, Z., Gülseçen, S., & Yazıcı, S. (2009). Kobilere Yönelik Temel İş Sağlığı ve Güvenliği Eğitimi İçin Örnek Bir E-Öğrenme Uygulaması. Retrived March, 10, 2011.
- Demircioğlu M., Centel, T. (2002). İş Hukuku, İstanbul: Beta Basım Yayım
- Dienemann, J. A. (Ed.). (1998). Nursing administration: Managing patient care. Prentice Hall.
- Huber, D. (2006). Leadership and nursing care management. WB Saunders Co.
- Güzel, A. (2003). Dünya’da ve Ülkemizde İşyeri Hekimliğine Yaklaşım, Sorunlar ve Çözüm Önerileri. Uluslararası ve Ulusal Hukuk Sisteminde İşyeri Hekimliği Sempozyumu, 24, 9-64.

- Güzel, A. (1997). Fabrikadan İnternet'e İşçi Kavramı ve Özellikle Hizmet Sözleşmesinin Bağımlılık Unsuru Üzerine Bir Deneme. Prof. Dr. Kemal Oğuzman'a Armağan, 83.
- ILO (2001). "Guidlines on Occupational Safety and Health Management Systems", ILOOSH, Cenevre.
- Kalemoğlu, M., Keskin, Ö. (2002). Acil Çalışanlarında Stres Faktörleri ve Tükenmişlik, Ulusal Travma Dergisi, 8:s.215
- Kutlu, D. (2007). Ameliyathane Çalışanlarının Cerrahi Aletlerle Yaralanma Riski ve Bunu Etkileyen Faktörlerin İncelenmesi(Master's thesis, Afyon Kocatepe Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü).
- Narmanlioğlu, Ü. (1998). İş hukuku. Ferdi İş İlişkileri, İzmir.
- Özkan, Ö. (2005). Hastanede Çalışan Hemşirelerin İş ve Çalışma Ortamı Tehlike ve Riskleri İle Risk Algılarının Saptanması. Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Pınar, R., & Arıkan, S. (1998). Hemşirelerde iş doyumu: etkileyen faktörler, iş doyumu ile benlik saygısı ve asertivite ilişkisi. Uluslar arası Katılımlı VI. Ulusal Hemşirelik Kongresi Kitabı, Ankara, 159-170.
- Sezgin, B. (2007). Kalite belgesi alan hastanelerde çalışma ortamı ve hemşirelik uygulamalarının hasta ve hemşire güvenliği açısından değerlendirilmesi. Yayımlanmamış Bilim Uzmanlığı Tezi, İstanbul, İstanbul Üniversitesi.
- Simpson, R. L. (2005). Patient and nurse safety: how information technology makes a difference. Nursing administration quarterly, 29(1), 97-101.
- Tomey, M.A. (2000). Guide to Nursing Management and Leadership, Louis Missouri
- Türkiye Makine Mühendisleri Odası, (2008). İş Sağlığı ve Güvenliği Raporu, [http://www.mmo.org.tr/re-simler/ekler/eefb05091133486\\_ek.pdf](http://www.mmo.org.tr/re-simler/ekler/eefb05091133486_ek.pdf), 03.02.2014
- US of Health and Human Services Public Health Service Centers of Disease Control (1998). NIOSH and Health Division of Standards Development and Technology Transfer, Guidelines for Protecting the Safety and Health of Health Care Workers, , Available From, <http://www.cdc.gov.niosh> 16.01.2014

## BANKALARIN SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK PERFORMANSLARININ ARAS, MOOSRA VE COPRAS YÖNTEMLERİ İLE DEĞERLENDİRİLMESİ

### EVALUATION OF BANKS' SUSTAINABILITY PERFORMANCES BY ARAS, MOOSRA AND COPRAS METHODS

Doç. Dr. Vesile ÖMÜRBEK<sup>1</sup>

Esra AKSOY<sup>2</sup>

Yrd. Doç. Dr. Özen AKÇAKANAT<sup>3</sup>

#### ÖZ

Günümüzde sürdürülebilir kalkınma aşamasında bankacılık sektörü ön plana çıkmaktadır. Özellikle Avrupa Birliği ülkelerindeki bankalar, göstermiş oldukları finansal hizmetlerinin ekonomik sonuçlarının yanı sıra çevresel ve sosyal sonuçları da ele alarak bir bütün içerisinde incelemeye başlamışlardır. Bununla beraber bu yaklaşım, sürdürülebilir bankacılık anlayışının doğmasına neden olarak gösterilmektedir. Bu çalışmanın amacı ise, aktif büyüklüklerine göre büyük ölçekli bankaların sürdürülebilirlik performanslarını, ENTROPI, ARAS, MOOSRA ve COPRAS gibi Çok Kriterli Karar Verme yöntemleri ile karşılaştırmalı olarak değerlendirmektir. Bankaların sürdürülebilirlik raporları ve faaliyet raporlarındaki veriler kullanılarak değerlendirme yapılmıştır. Bankaların değerlendirilmesinde toplam aktif değişim oranı, nakdi krediler değişim oranı, toplam özkaynak değişim oranı, mevduat değişim oranı, sermaye yeterlilik oranı, toplam şube sayısı, toplam müşteri sayısı, toplam ATM sayısı, toplam çalışan sayısı, çalışan başına ortalama eğitim süresi, kapsam 1 emisyonu ile kapsam 2 emisyonu kriterleri kullanılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Sürdürülebilirlik, Çok Kriterli Karar Verme, ENTROPI, COPRAS, MOOSRA, ARAS.

**Jel Sınıflandırma Kodları:** C00, G21.

#### ABSTRACT

Nowadays, the banking sector is at the forefront of sustainable development. In particular, the banks in the European Union countries have begun to examine the economic results of their financial services, as well as the environmental and social consequences, as a whole. However, this approach has been shown to cause the emergence of sustainable banking. The aim of this study is to evaluate the sustainability performances of large-scale banks according to asset sizes in comparison with multi-criteria decision making methods such as ENTROPI, ARAS, MOOSRA and COPRAS. Evaluation was made using the data in the banks' sustainability reports and activity reports. In the evaluation of the banks, total asset change rate, cash loans change rate, total equity change rate, deposit change rate, capital adequacy ratio, total number of branches, total number of customers, total number of ATMs, total number of employees, average training time per employee, Coverage 2 emissions criteria were used.

**Keywords:** Sustainability, Multicriteria Decision Making, ENTROPY, COPRAS, MOOSRA, ARAS.

**JEL Classification Codes:** C00, G21.

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

<sup>2</sup> Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bankacılık ve Finans Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Öğrencisi, esraksy@hotmail.com

<sup>3</sup> Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Bankacılık ve Finans Bölümü, ozenakcakanat@sdu.edu.tr

## 1. GİRİŞ

Finansal kuruluşlar içerisinde bulunan bankalar, günümüzde finansal kaynakların dağıtımında ve işlevsel olarak rol almasında oldukça önemli bir konuma sahiptir (Kaya, 2010: 76). Bankalar ekonomik istikrar için makroekonomik politikaların yürütülmesinde son derece önemlidir. Kredi hacmini kontrol ederek ekonomideki enflasyon ve büyüme gibi temel makroekonomik büyüklüklerin belirlenmesinde önemli rol oynar (Babuşcu, Hazar, 2016: 90).

İnsanlar, işletmeler ve aynı zamanda devletler bankacılık hizmetlerine gereksinim duymaktadırlar ve insanların neredeyse birçok faaliyetlerinde bankaların etkisi görülmektedir. Bundan dolayı bankaların sunduğu hizmetlerin çevreye, insan haklarına, sosyal adalete zarar verebilmesi söz konusuysa, aynı zamanda bu hizmetlerin sürdürülebilir kalkınmanın sağlanması sürecine katkı sağlaması da mümkündür (Kaya, 2010: 76).

Günümüzde birçok banka, sunduğu finansal hizmetlerin ekonomik sonuçları yanında çevresel ve sosyal sonuçları ile de ilgilenmeye başlamıştır. Söz konusu bu durumun sürdürülebilirlik ile ilgili olarak gelişen ve yayılan toplum bilincinin getirdiği baskılar ve sürdürülebilir bankacılık anlayışının getirdiği fırsatlar ile ilgisi bulunmaktadır (Kaya, 2010: 76). Sürdürülebilirlik değer olarak, işletmelerin ve bankaların var olan sosyal, ekonomik ve çevresel kaynaklarını diğer işletmelerden daha verimli kullanarak değer yaratacağı ilkesini benimseyen bir ölçüm aracı olarak ifade edilebilir (Sarı, 2015: 39).

Sürdürülebilirlik kavramı yalnızca ekonomik boyutta değil, aynı zamanda toplumsal ve çevresel faktörleri de gözetenek, gelecek kuşaklar içinde yaşanabilir bir toplum ve temiz bir dünya bırakma ekseninde düşünülmesi gereken bir konu olmuştur (İş Bankası Sürdürülebilirlik Raporu, 2017: 4).

Kısa vadeli ve yalnızca kâr odaklı olan yaklaşımların uzun vadede sürdürülemez olduğu ve bu tür yaklaşımların toplumdan da tepki göreceği açıktır. Tüm bu nedenlerle ekonomik, çevresel, sosyal ve kurumsal yönetime ilişkin faktörlerin bir bütün olarak şirket idaresinde gözetilmesi ve bu faktörlere bağlı risklerin ve fırsatların etkin bir biçimde yönetilmesi olarak ifade edilebilecek olan kurumsal sürdürülebilirlik yaklaşımı benimsenmeli ve klasik iş modelleri değiştirilmelidir (Borsa İstanbul, Sürdürülebilirlik Rehberi, 2017: 1)

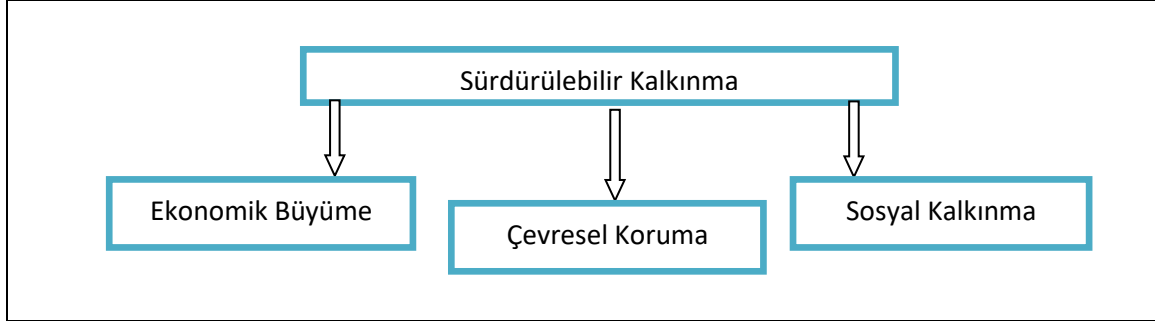
Kurumsal Sürdürülebilirlik; şirketlerde uzun vadeli değer yaratmak amacıyla, ekonomik, çevresel ve sosyal faktörlerin kurumsal yönetim ilkeleri ile birlikte şirket faaliyetlerinde ve karar mekanizmalarında dikkate alınması ve bu faktörlerle bağlantılı risklerin etkin bir biçimde yönetilmesi olarak tanımlanabilir. Şirketler gerçek başarıya, sürdürülebilirlik uygulamalarını bir yük olarak değil, tüm paydaşların yararlandığı kaynak, uzmanlık, fırsat ve yenilikler bütünü olarak önemsediklerinde ulaşabilirler (Borsa İstanbul, Sürdürülebilirlik Rehberi, 2017: 5).

Gelişmiş veya gelişmekte olan ülkelerde çeşitli sektörlerde yatırım yapan uluslararası yatırımcılar, geleneksel kısa vadeli kâr elde etme anlayışından uzaklaşarak sürdürülebilir ve uzun vadeli kazançlar elde edebilecekleri alanlara yönelmektedirler. Söz konusu yatırımcılar sürdürülebilirlik anlayışını benimsemiş firmalara yatırım yapmayı tercih etmektedirler. Bu nedenle, firmaların hem değerlerinin artışına katkı yapması, hem de kârlılığının sürdürülebilmesi açısından sürdürülebilirlik anlayışının benimsenmesi önem taşımaktadır (Borsa İstanbul, Sürdürülebilirlik Rehberi, 2017: 21).

Evrensel olarak sürdürülebilirlik yaklaşımının en temel ideallerinden biri olarak “gelecek nesillere yaşanılabilir bir dünya bırakma” ilkesi doğrultusunda bankalar faaliyetlerini çevresel etkileri inceleyerek gerçekleştirmektedir. Bankalar tüm doğal kaynakları etkin bir biçimde kullanmasına çalışmaktadır. Bankalar müşterilerine sunduğu ürün ve hizmetlerde ortaya çıkan dolaylı çevre etkisini, bilişim teknolojisi uygulamalarından proje finansmanına kadar değişik alanlardaki uygulamalar ile yönetmekte ve paydaşlarına çevresel etki yönetimi adı altında sunmaya çalışmaktadırlar (İş Bankası Sürdürülebilirlik Raporu, 2017: 17).

Sürdürülebilir kalkınma çevresel, ekonomik ve sosyal sürdürülebilirlik arasında bir denge oluşturulmakla birlikte hem bugünkü neslin hem de gelecek kuşakların yaşam kalitelerini iyileştirmeyi amaçlamaktadır (Kaya, 2010: 77). Sürdürülebilir kalkınma Şekil 1.’de görüldüğü gibi, ekonomik büyüme, çevresel koruma ve sosyal kalkınma olmak üzere üç boyuttan oluşmaktadır.

**Şekil 1.** Sürdürülebilir Kalkınmanın Boyutları



**Kaynak:** (Adams, 2006: 2)

Ekonomik, çevresel ve sosyal alanlardaki amaçların belirlenmesi, bu amaçlara ulaşılması ve bu alanlardaki karar mekanizmalarının desteklenmesi için gerekli olan işlev sürdürülebilirlik kontrolüdür (Sarı, 2015: 40). Ekonomik sürdürülebilirlik, işletmenin kar etmesi ve sağlam bir finansal yapıya sahip olması ile gerçekleştirilirken, çevresel sürdürülebilirlik; işletmenin çevreye zarar vermeksizin ya da bu zararı en aza indirerek faaliyette bulunması, doğal kaynakların gelecek nesiller için de korunmasını ifade etmektedir. Sosyal sürdürülebilirlik ise, işletme çalışanlarının çalışma ve yaşam şartlarının iyileştirilmesi, müşterilerinin, yerel toplumun ve bununla beraber gelecek nesillerin hayat kalitesinin göz önünde bulundurulmasını ifade etmektedir (Gençoğlu ve Aytaç, 2016: 52).

İşletmelerin paydaşları, işletmelerden hangi yöntemlerle katma değer yarattığına ilişkin daha fazla bilgi ve şeffaflık talep etmektedir. Bu bilgi ve şeffaflık talebi işletmelerin sürdürülebilirlik ve hesap verebilirlik çerçevesinde finansal verilerin yer aldığı geleneksel raporlamanın yanı sıra çevresel ve sosyal faaliyetleri içeren finansal olmayan raporlama yapmayı gerekli kılmaktadır (Yükçü ve Kaplanoğlu, 2016: 66).

Sürdürülebilirlik raporlaması ile işletmelerin sürdürülebilirlikle ilgili riskleri anlaması sağlanırken risklerin yönetimini geliştirebilir ve değişen sosyal beklentileri karşılamaya yardımcı olur (Yükçü ve Kaplanoğlu, 2016: 74).

İşletmelerin veya bankaların sürdürülebilirlik kavramı içerisinde ele alınmasında birçok kriter incelenmesi gerektiği için; analiz edilmesinde veya performans etkisinin incelenmesinde Çok Kriterli Karar Verme (ÇKKV) yöntemlerinin uygun bir seçim olabileceği görülebilir. ÇKKV karmaşık karar verme problemlerinde alternatifler arasında ölçülmezlik ve karşılaştırılmazlık durumları söz konusu olduğunda bu durumları belirleyerek çözüme ulaştırır ve bu doğrultuda karar vericiye yardımcı bulunur. ÇKKV yöntemlerini kullanmaktaki amaç alternatif ve kriter sayılarının fazla olduğu durumlarda karar verme mekanizmasını kontrol altında tutabilmek ve karar sonucunu mümkün olduğu kadar kolay ve hızlı elde etmektir (Urfaloğlu ve Genç, 2013: 332). ÇKKV Yöntemleri, bankacılık sektöründe yaygın olarak kullanılmaktadır ve bu yüzden sürdürülebilirlik performans analizi literatür araştırmasında da görüleceği gibi analiz için uygun bir seçimdir. Bu bağlamda yapılacak olan bu çalışmada, büyük ölçekli bankaların sürdürülebilirlik performans analizi ÇKKV yöntemlerinden ENTROPİ ve ARAS, MOOSRA ve COPRAS yöntemleri ile değerlendirilmesi amaçlanmıştır.

İlk olarak çalışmada kullanılacak olan yöntemlere ve uygulama adımlarına yer verilmiştir. Daha sonra ENTROPİ yöntemi ile kriter ağırlıkları atanmış; atanan kriter ağırlıkları ARAS, MOOSRA ve COPRAS yönteminde kullanılarak alternatif bankalar değerlendirilmiş ve sıralanmıştır.

## 2. LİTERATÜR TARAMASI

ÇKKV yöntemleri, birçok işletme ve sektör için performans değerlendirme ya da en iyi seçimin belirlenmesi çalışmalarında yaygın olarak kullanılan yöntemlerdir. Bu çalışmalardan bazıları ve sürdürülebilirlik alanındaki çalışmalar Tablo 1.'de özetlenmiştir.



**Tablo 1.** ENTROPİ, ARAS, MOOSRA ve COPRAS Yöntemleri ve Sürdürülebilirlik İle İlgili Literatür Özeti

<b>ENTROPİ Yöntemi İle İlgili Yapılan Çalışmalar</b>	
<b>İstihdam Tahmini</b>	(Bilien ve Tassinopoulos, 1999: 1-31).
<b>Tedarikçi Seçimi</b>	(Shemshadi vd., 2011: 12160-12167).
<b>Yoksullukla Mücadelenin Etkilerini Analizi</b>	(Chen vd., 2015: 89-98).
<b>Yeraltı Sularının Sürdürülebilirliğinin Değerlendirilmesi</b>	(Chen vd., 2015: 2353- 2363).
<b>Performans Değerlendirme</b>	(Karaatlı, 2016: 63-77), (Ömürbek, Karaatlı ve Balcı, 2016: 227-255), (Ömürbek ve Aksoy, 2016:723-756), (Tunca vd., 2016: 1-12).
<b>Coğrafi Pazar Seçimi</b>	(Yavuz, 2016: 162-177).
<b>ARAS Yöntemi ile Yapılan Çalışmalar</b>	
<b>Kuruluş Yeri Seçimi</b>	(Zavadskas, Turksis ve Vilutiene, 2010: 123-141)
<b>Proje Seçimi</b>	(Bakshi ve Sarkar, 2011: 14-22).
<b>Web Sitelerinin Kalitesinin Ölçümü</b>	(Stanujkic ve Jovanovic, 2012: 545-554).
<b>En İyi Banka Seçimi</b>	(Reza ve Majid, 2013: 415-423)
<b>Enerji Üretim Teknolojilerinin Analiz Ve Seçimini</b>	(Sliogeriene, Turksis ve Streimikiene, 2013: 11-20).
<b>Tarihi Binaların Korunması İçin Alternatiflerinin Seçimi</b>	(Kutut, Zavadskas ve Lazauskas, 2014: 287-294).
<b>Konut Seçimi</b>	(Yıldırım, 2015: 285-296).
<b>ERP Yazılım Seçimi</b>	(Ecer, 2016: 89-98).
<b>MOOSRA Yöntemi ile Yapılan Çalışmalar</b>	
<b>Makine Seçimi</b>	(Sarkar vd., 2015: 324-342).
<b>Kesme Sıvısı Seçimi</b>	(Jagadish ve Ray, 2014: 559-562).
<b>Laptop Seçimi</b>	(Adalı ve Işık, 2016: 1-9).
<b>COPRAS Yöntemi ile Yapılan Çalışmalar</b>	
<b>Müteahhit Firma Seçimi</b>	(Kaklauskas vd., 2006: 454-462).
<b>Yatırım Projeleri Seçimi</b>	(Popovic, Stanujkic ve Stojanovic, 2012: 257-269)
<b>Personel Seçimi</b>	(Zolfani vd., 2012: 72-86)
<b>İmalat İşletmeleri İçin Eksantrik Pres Alternatiflerinin Değerlendirilmesi</b>	(Özdağoğlu, 2013a: 1-22)
<b>Farklı Normalizasyon Yöntemlerinde Tercih Sıralaması</b>	(Özdağoğlu, 2013b: 229-252)
<b>Performans Değerlendirme</b>	(Aksoy, Ömürbek ve Karaatlı, 2015: 1-28), (Karaatlı vd., 2015: 176-186), (Ömürbek ve Eren, 2016: 174-187).
<b>SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK İle İlgili Bazı Yapılan Çalışmalar</b>	
<b>Bir Firmanın Kurumsal Sürdürülebilirlik Performansının Değerlendirilmesi</b>	(Özgel vd., 2012: 32-44).
<b>Türkiye'deki İllerin Sürdürülebilirlik Analizi</b>	(Gazibey vd, 2014: 511-544).
<b>Bankaların Sürdürülebilirlik Performanslarının Değerlendirilmesi</b>	(Özçelik ve Öztürk, 2014: 189-210).
<b>Bir Firmanın Kurumsal Sürdürülebilirlik Performansının Değerlendirilmesi</b>	(Alp vd., 2015: 65-81).
<b>Türkiye'deki Kurumsal Sürdürülebilirlik Raporlarının Analizi</b>	(Önce vd., 2015: 230-252).
<b>İmalat Sanayii İşletmelerin Çevresel Sürdürülebilirlik Performanslarının Analizi</b>	(Tanç ve Gümrah, 2015: 258-273).
<b>BIST Sürdürülebilirlik İndeksinde Yer Alan İşletmelerin Çevresel Ve Sosyal Sürdürülebilirlik Analizi</b>	(Gençoğlu ve Aytaç, 2016: 51-66).
<b>Borsa İstanbul Sürdürülebilirlik Endeksi'nde Yeralan İşletmelerin Geçmiş Dönük Sürdürülebilirlik Raporlarının Analizi</b>	(Özdemir ve Pamukçu, 2016: 13-35).
<b>Borsa İstanbul BIST-Sürdürülebilirlik Endeksi'ne Kote Olan İşletmelerin Ekonomik Açından Kurumsal Sürdürülebilirlikleri İle Yatırımcı Davranışları Arasındaki İlişkinin Analizi</b>	(Kurnaz ve Kestane, 2016: 278-302).

### 3. ENTROPİ Yöntemi

ENTROPİ kavramı ilk kez literatürde Rudolph Clausius (1865) tarafından bir sistemdeki düzensizliğin ve belirsizliğin ölçüsü olarak tanımlanmıştır (Zhang, 2011: 444). Son zamanlarda ise Fizik bilimi olarak Matematik ve mühendislik bilimlerinde yaygın bir şekilde kullanılan ENTROPİ kavramı Shannon (1948) tarafından enformasyon teorisine uyarlanmıştır. ENTROPİ yöntemi mevcut verilerin sağladığı faydalı bilginin miktarını ölçmede kullanılmaktadır (Wu, 2011: 5163). ENTROPİ yönteminin en belirgin özelliği, yalnız bir yapı grubundan, siluet bütüne kadar farklı ölçeklerde uygulama olanağı bulmasıdır. Aynı zamanda yöntem estetik

değerlendirmede kullanılabilen, az miktardaki nesnel değerlendirme yöntemlerinden biridir. Yöntem yapı formlarına ilişkin bilgileri de analiz etmektedir (Bostancı ve Ocakçı, 2009: 31).

ENTROPİ Yöntemi 4 adımdan oluşmaktadır (Karami ve Johansson, 2014: 523-524; Wang ve Lee, 2009: 8982):

**Adım 1:** Karar matrisinde birbirinden farklı indeks boyutlarının eşölçülemezlik üzerindeki etkilerini yok etmek amacıyla indeksler çeşitli yöntemlerle standartlaştırılabilmektedir. Fayda ve maliyet indekslerine göre kriterler eşitlik (1) ve eşitlik (2) yardımıyla normalize edilmektedir.

$$r_{ij} = x_{ij} / \max_{ij} \quad (i = 1, \dots, m; J = 1, \dots, n) \quad (1)$$

$$r_{ij} = \min_{ij} / x_{ij} \quad (i = 1, \dots, m; J = 1, \dots, n) \quad (2)$$

**Adım 2:** Farklı ölçü birimlerindeki aykırılıkları yok etmek için normalizasyon yapılarak  $P_{ij}$  hesaplanmaktadır.

$$P_{ij} = \frac{a_{ij}}{\sum_{i=1}^m a_{ij}}; \forall j \quad (3)$$

$i$ : alternatifler,

$j$ : kriterler

$p_{ij}$ : normalize edilmiş değerler

$a_{ij}$ : verilen fayda değerleri

**Adım 3:** Bu adımda  $E_j$ 'nin entropisi eşitlik (4) yardımıyla hesaplanmaktadır.

$$E_j = -k \sum_{i=1}^m [P_{ij} \ln P_{ij}]; \forall j \quad (4)$$

$k$ :  $(\ln(n))^{-1}$

$k$ : entropi katsayısı

$E_j$ : entropi değeri

$P_{ij}$ : normalize edilmiş değerler

**Adım 4:** 4. adımda  $d_j$  belirsizliği eşitlik (5) yardımıyla hesaplanır.

$$d_j = 1 - E_j; \forall j \quad (5)$$

**Adım 5:** Eşitlik (6) yardımıyla  $j$  kriterinin önem derecesi olarak  $w_j$  ağırlıkları hesaplanır.

$$w_j = \frac{d_j}{\sum_{j=1}^n d_j}; \forall j \quad (6)$$

#### 4. ARAS YÖNTEMİ

ARAS (Additive Ratio Assesment) yöntemi, Zavadskas ve Turksis (2010) tarafından geliştirilmiştir (Adalı ve Işık, 2016: 128). Diğer ÇKKV yöntemlerinden farklı olarak, bu yöntemde alternatiflerin fayda fonksiyonu değerleri, karar problemine araştırmacı tarafından eklenen optimal alternatifte ait fayda fonksiyonu değeri ile karşılaştırılmaktadır (Sliogeriene vd., 2013: 13). ARAS yöntemi, her bir alternatifin ideal alternatifte göre oransal benzerliğini ortaya çıkarmaktadır (Dadelo vd., 2012: 68). ARAS yöntemi aynı zamanda bulanık mantık ve gri teori ile uyarlanıp modellendirilebilmektedir (Yıldırım, 2015: 289).

ARAS yöntemi 4 adımdan oluşmaktadır (Zavadskas ve Turksis, 2010: 163-165).

**Adım 1:** Karar Matrisinin Oluşturulması : ARAS yönteminde başlangıç karar matrisinde her bir kritere ait optimal değerlerden oluşan bir satır yer almaktadır.

X karar matrisinde;

$$X = \begin{bmatrix} x_{01} & \cdots & x_{0j} & \cdots & x_{0n} \\ \vdots & \ddots & \vdots & \ddots & \vdots \\ x_{i1} & \cdots & x_{ij} & \cdots & x_{in} \\ \vdots & \ddots & \vdots & \ddots & \vdots \\ x_{m1} & \cdots & x_{mj} & \cdots & x_{mn} \end{bmatrix}; \quad i = 0,1,\dots,m \quad j = 0,1,\dots,n \quad (7)$$

$m$ : alternatif sayısını,

$n$ : kriter sayısını,

$x_{ij}$ :  $i$ . alternatifin  $j$ . kriterde gösterdiği performans değerini,

$x_{0j}$ :  $j$ . kriterin optimal değerini ifade etmektedir.

Kritere ait optimal değer, karar probleminde bilinmiyorsa, kriterin maksimum ya da minimum özelliği göstermesi durumuna göre optimal değer, eşitlik (8) ve eşitlik (9) yardımı ile hesaplanır.

$$\text{Maximizasyon durumu:} \quad x_{0j} = \max_i x_{ij} \quad (8)$$

$$\text{Minimizasyon durumu:} \quad x_{0j} = \min_i x_{ij} \quad (9)$$

**Adım 2: Normalize Karar Matrisinin Oluşturulması:** Bu adımda  $\bar{X}$  normalize karar matrisi  $\bar{x}_{ij}$  değerlerinden oluşmaktadır.  $\bar{x}_{ij}$  değerleri kriterin fayda ya da maliyet özelliği göstermesine göre iki şekilde hesaplanmaktadır. Kriter performans değerlerinin maksimum olması daha iyi kabul ediliyorsa, normalize değerler eşitlik (10) kullanılarak hesaplanmaktadır.

$$\bar{x}_{ij} = \frac{x_{ij}}{\sum_{i=0}^m x_{ij}} \quad (10)$$

Kriter performans değerlerinin minimum olması daha iyi kabul ediliyorsa, normalizasyon işlemi iki adımda gerçekleştirilir. Önce performans değerleri kullanılarak fayda durumuna dönüştürülür, daha sonra ise normalize değerleri hesaplanır.

$$x_{ij}^* = \frac{1}{x_{ij}}; \quad (11)$$

$$\bar{x}_{ij} = \frac{x_{ij}^*}{\sum_{i=0}^m x_{ij}^*} \quad (12)$$

**Adım 3: Ağırlıklı Normalize Karar Matrisinin Oluşturulması :** Bu adımda ise normalize karar matrisi elde edildikten sonra belirlenen  $w_j$  ağırlıkları kullanılarak  $\hat{X}$  ağırlıklandırılmış normalize karar matrisi oluşturulur. Kriterlere ait ağırlık değerleri  $0 < w_j < 1$  koşulunu sağlamaktadır ve ağırlıklar toplamı eşitlik (13)' te gösterildiği gibi 1 'e eşit olmalıdır.

$$\sum_{j=1}^n w_j = 1 \quad (13)$$

Normalize değerler Eşitlik (14) kullanılarak  $\hat{x}_{ij}$  ağırlıklandırılmış normalize değerleri elde edilmektedir.

$$\hat{x}_{ij} = \bar{x}_{ij} \cdot w_j \quad (14)$$

Hesaplanan  $\hat{x}_{ij}$  ağırlıklandırılmış normalize değerleri eşitlik (15)'te gösterilen matris formunda oluşturularak  $\hat{X}$  ağırlıklandırılmış normalize karar matrisi elde edilir.

$$\hat{X} = \begin{bmatrix} \hat{x}_{01} & \cdots & \hat{x}_{0j} & \cdots & \hat{x}_{0n} \\ \vdots & \ddots & \vdots & \ddots & \vdots \\ \hat{x}_{i1} & \cdots & \hat{x}_{ij} & \cdots & \hat{x}_{in} \\ \vdots & \ddots & \vdots & \ddots & \vdots \\ \hat{x}_{m1} & \cdots & \hat{x}_{mj} & \cdots & \hat{x}_{mn} \end{bmatrix}; \quad i = 0,1,\dots,m \quad j = 0,1, \dots,n \quad (15)$$

**Adım 4: Optimal Değerlerin Hesaplanması:** Her bir alternatif için optimal değerler hesaplanır ve alternatiflere ait değerler eşitlik (16) yardımıyla elde edilir.  $S_i$ : i. alternatifin optimal fonksiyon değeri olmak üzere;

$$S_i = \sum_{j=1}^n \hat{x}_{ij}, \quad i = 0, 1, \dots, m \quad (16)$$

Alternatiflere ait  $S_i$  değerleri,  $S_0$  optimal değerine oranlanarak  $K_i$  fayda dereceleri eşitlik (17) yardımıyla hesaplanır.

$$K_i = \frac{S_i}{S_0}, \quad i = 0, 1, \dots, m \quad (17)$$

[0,1] aralığında değer alan  $K_i$  oranları kullanılarak alternatiflerin fayda fonksiyonu değerleri hesaplanabilmektedir. Daha sonra elde edilen bu değerler, büyükten küçüğe doğru sıralanarak alternatifler değerlendirilir.

## 5. MOOSRA YÖNTEMİ

MOOSRA yöntemi ilk kez Das, Sarkar ve Ray tarafından geliştirilmiştir. Genel olarak MOOSRA metodolojisi; alternatifler, kriterler veya öznelilikler, her bir kriterin bireysel ağırlık veya önem katsayıları ve kriterlere göre alternatiflerin performans ölçüsü olmak üzere dört büyük parametrenin karar matrisine yerleştirilmesiyle başlamaktadır. MOOSRA yöntemi çok amaçlı ve optimizasyon yöntemlerinden bir tanesidir (Jagadish ve Ray; 2014: 560).

MOOSRA yönteminin uygulama adımlarına ilk olarak problemin karar matrisinin oluşturulmasıyla başlanmaktadır ve ikinci adım karar matrisinin normalize edilmesi işlemidir. MOOSRA yönteminde her bir alternatifin tüm performans değerleri hesaplanırken faydalı ve faydalı olmayan değerler normalize edilmiş performans değerlerinin toplamları basit oran yöntemiyle elde edilmektedir (Balezentiene vd., 2013: 85).

MOOSRA yönteminin adımlarına aşağıda yer verilmiştir (Jagadish ve Ray; 2014: 560-561):

**Adım 1: Karar Matrisinin Oluşturulması :** Bu metodoloji kriter ve alternatiflerin listelendiği karar matrisinin tanımlanmasıyla başlar. Her bir alternatifin performansı aşağıdaki denklem gibi oluşturulmaktadır.

$$X_{ij} = \begin{bmatrix} X_{11} & X_{12} & \dots & X_{13} \\ X_{21} & X_{22} & \dots & X_{23} \\ \dots & \dots & \dots & \dots \\ X_{m1} & X_{m2} & \dots & X_{mn} \end{bmatrix} \quad (18)$$

**Adım 2. Karar Matrisinin Normalize Edilmesi :** Öznelilik değerinin 0-1 aralığına dönüştürme işlemi normalizasyon olarak adlandırılmaktadır. Çok kriterli karar vermede karar matrisindeki değerlerin farklı birimlerden tek tip birime dönüştürülmesi gerekmektedir ve normalizasyon işlemi bu sebeple kullanılmaktadır.

$$X_{ij}^* = \frac{x_{ij}}{\sqrt{\sum_{i=1}^n x_{ij}^2}} \quad (19)$$

$X_{ij}^*$  değeri  $i^{\text{th}}$  alternatifin  $j^{\text{th}}$  üzerindeki normalize edilmiş değerini ifade etmektedir.

**Adım 3. Alternatif Değerlerinin Tanımlanması:** Tüm alternatiflerin performans değerleri ( $Y_i$ ) faydalı ve faydalı olmayan kriterlerin ağırlıklı toplamlarının basit oranı alınarak hesaplanmıştır. Bu hesaplamada aşağıdaki eşitlik (20) den yararlanılmıştır.

$$Y_i = \frac{\sum_{j=1}^g w_j X_{ij}^*}{\sum_{j=g+1}^n w_j X_{ij}^*} \quad (20)$$

G maksimize edilmiş değeri, (n-g) ise minimize edilen değeri ifade etmektedir.  $W_j$  ise;  $j^{\text{th}}$  değer ilişkili olduğu ağırlık değerini ifade etmektedir.

**Adım 4. Alternatiflerin Sıralanması :** Son adımda alternatiflerin sıralanması işlemi gerçekleştirilmektedir. Alternatifler azalan düzende sıralandığında en iyi alternatif en yüksek değere sahip olan alternatiftir.

$$Y_i = \frac{\sum_{j=1}^g X_{ij}^*}{\sum_{j=g+1}^n X_{ij}^*} \quad (21)$$

## 6. COPRAS YÖNTEMİ

Vilnius Gediminas Teknik Üniversitesi araştırmacıları 1996 yılında Zavadskas ve Kaklauskas karmaşık oransal değerlendirme COPRAS (Complex Proportional Assessment) adlı bir yöntem keşfetmişlerdir. Yöntem kriterlerin önem ve fayda dereceleri açısından alternatifleri sıralama ve değerlendirmesi için uygulanmaktadır. Kriter değerleri ölçüt değerlendirmesinde fayda kriterini üst düzeye çıkartılması ve faydasız kriterleri en aza indirme değerlendirilmesi için kullanılmaktadır (Podvesko, 2011: 137). COPRAS yönteminin avantajlarına bakılacak olursa, AHP ve TOPSIS gibi diğer ÇKKV yöntemleri ile karşılaştırıldığında daha az hesaplama zamanı gerektiren kullanımı oldukça basit bir yöntemdir. Aynı zamanda, COPRAS yöntemi hem maksimize hem de minimize edilmek istenen kriterlerin her ikisi içinde hesaplama yeteneğine sahiptir. Değerlendirme sürecinde her iki kriterde ayrı ayrı değerlendirilir. Bazı çok kriterli karar verme yöntemleri örneğin SAW gibi negatif değerlerin değerlendirilmesi için dönüşüm gerektirmekte ve bu işlem de karar verici için zaman almakta olup karmaşık bir durum yaratır (Mulliner vd., 2013: 274).

COPRAS Yönteminin aşamaları aşağıdaki gibi sıralanmaktadır. (Zavadskas vd, 2008: 242-243; Podvezko, 2011: 138-139; Özdağoğlu, 2013b: 235-236)

Modeldeki değişkenler;

$$\begin{aligned} a_j &= i. \text{ Alternatif} & i &= 1, 2, \dots, m \\ c_j &= j. \text{ değerlendirme ölçütü} & j &= 1, 2, \dots, n \\ w_j &= j. \text{ değerlendirme ölçütünün önem düzeyi} & j &= 1, 2, \dots, n \\ x_{ij} &= j. \text{ Değerlendirme ölçütü açısından } i. \text{ alternatifin değeridir.} \end{aligned}$$

**Adım 1:** Karar Matrisinin Oluşturulması : COPRAS Yönteminin birinci adımında karar matrisi oluşturulur ve eşitlik (22)'deki gibi gösterilir.

$$D = \begin{matrix} A_1 \\ A_2 \\ A_3 \\ \vdots \\ A_m \end{matrix} \begin{bmatrix} x_{11} & x_{12} & x_{13} & \dots & x_{1n} \\ x_{21} & x_{22} & x_{23} & \dots & x_{2n} \\ x_{31} & x_{32} & x_{33} & \dots & x_{3n} \\ \vdots & \vdots & \vdots & \dots & \vdots \\ x_{m1} & x_{m2} & x_{m3} & \dots & x_{mn} \end{bmatrix} \quad (22)$$

**Adım 2:** Normalize Edilmiş Karar Matrisinin Oluşturulması : Normalize edilmiş karar matrisi eşitlik (23) yardımıyla gerçekleştirilir.

$$x_{ij}^* = \frac{x_{ij}}{\sum_{i=1}^m x_{ij}} \quad \forall j = 1, 2, \dots, n \quad (23)$$

**Adım 3:** Ağırlıklandırılmış Karar Matrisinin Oluşturulması : Ağırlıklandırılmış karar matrisi; normalize edilmiş karar matrisinin ilgili sütunları, kriterlere verilen  $w_j$  ağırlık değerleri ile çarpılarak bulunur ve eşitlik (24) deki denklem yardımıyla gerçekleştirilir.

$$D' = d_{ij} = x_{ij}^* \cdot w_j \quad (24)$$

**Adım 4:** Faydalı ve Faydasız Ölçütlerin Hesaplanması: Bu aşamada faydalı ölçütler, amaca ulaşmada daha yüksek değerlerin daha iyi durumu belirttiği ölçütleri ifade ederken; faydasız ölçütler ise amaca ulaşmada daha düşük değerlerin daha iyi durumu gösterdiği ölçütleri ifade etmektedir.

$$Si^+ = \sum_{j=1}^k dij \quad j=1,2,\dots,k \quad \text{faydalı ölçütler} \quad (25)$$

$$Si^- = \sum_{j=k+1}^n dij \quad j=k+1,k+2,\dots,n \quad \text{faydasız ölçütler} \quad (26)$$

**Adım 5:**  $Q_i$  Göreceli Önem Değerlerinin Hesaplanması :  $Q_i$  değerleri; her bir alternatif için göreceli önem değeridir ve eşitlik (27) yardımıyla hesaplanır. Hesaplamalar sonucu en yüksek göreceli önem değerini alan alternatif en iyi alternatif olarak belirlenir.

$$Q_i = S_i^+ + \frac{\sum_{i=1}^m S_i^-}{S_i^- \cdot \sum_{i=1}^m \frac{1}{S_i^-}} \quad (27)$$

**Adım 6:** En Yüksek Göreceli Önem Değerlerinin Hesaplanması : En yüksek göreceli öncelik değeri ise (28) numaralı eşitlik ile bulunmaktadır.

$$Q_{\max} = \{Q_i\} \forall i = 1, 2, \dots, m \quad (28)$$

**Adım 7:** Her Bir Alternatif için Performans İndeksi  $P_i$  Değerlerinin Hesaplanması : Her bir alternatif için  $P_i$  olarak belirtilen performans indeksi eşitlik (29) yardımıyla hesaplanır.

$$P_i = \frac{Q_i}{Q_{\max}} \cdot 100\% \quad (29)$$

Bulunan  $P_i$  performans değer indeksi 100 olan alternatif en iyi alternatiftir. Alternatiflerin tercih sıralaması performans indeks değerlerinin büyükten küçüğe doğru sıralanarak sonuca varılır.

## 7. ENTROPI, ARAS, MOOSRA VE COPRAS YÖNTEMLERİ İLE PERFORMANS DEĞERLENDİRİLMESİ

Bu çalışmada aktif büyüklüklerine göre ele alınan büyük ölçekli bankaların sürdürülebilir performans analizi yapılacaktır. Performans belirlemede kullanılacak yöntemler, sırasıyla ÇKKV yöntemlerinden olan ARAS, MOOSRA ve COPRAS'tır. Kullanılan üç yöntemin sonuçlarına bakılarak genel bir sıralama amaçlanmıştır. Üç yöntemin kullanılması aynı zamanda sonucun güvenilirliği ve sağlamlığı açısından kontrol edilebilir niteliktedir. Uygulama için kullanılacak kriterlerin ağırlıkları ise ENTROPI yöntemi ile bulunarak çözüme dahil edilmiştir. Bankaların sürdürülebilir performans analizi için ele alınan kriterler *finansal (ekonomik)*, *operasyonel (sosyal)* ve *çevresel* olarak üç ana kriter şeklinde belirlenmiştir. *Finansal sürdürülebilirlik ana kriteri* adı altında, *toplam aktif değişim oranı*, *nakdi krediler değişim oranı*, *toplam özkaynak değişim oranı*, *mevduat değişim oranı*, *sermaye yeterlilik oranı* ve *büyüme puanı ortalaması* olarak ele alınmıştır. Toplam aktif değişim oranı, nakdi krediler değişim oranı, toplam özkaynak değişim oranı, mevduat değişim oranları bankaların 2015 faaliyet raporlarından elde edilirken; sermaye yeterlilik oranı, <https://www.tbb.org.tr/tr/bankacilik/banka-ve-sektor-bilgileri/istatistiki-raporlar/59>, 'dan seçilmiş rasyolardan elde edilmiştir. Büyüme puanı ortalaması ise, Forbes, Banka Raporu 2016 Temmuz sayısından ilgili bankaların son 5 yıl büyüme puanı verilerinin ortalaması alınarak hesaplanmıştır.

*Operasyonel sürdürülebilirlik ana kriteri* adı altında ele alınan kriterler ise; *toplam şube sayısı*, *toplam müşteri sayısı*, *toplam ATM sayısı*, *toplam çalışan sayısı*, *çalışan başına ortalama eğitim süresidir*. Bu kriterler ise bankaların 2015 faaliyet raporları ve en son yayınladıkları sürdürülebilirlik raporlarından elde edilmiştir.

*Çevresel sürdürülebilirlik ana kriterinde* ise ele alınan alt kriterler; bütün alternatiflerde ortak olarak bulunan *kapsam 1 emisyonu* ile, *kapsam 2 emisyonudur*. Kapsam 1 Doğrudan Sera Gazı Emisyonu: Bir kuruluşun sahip olduğu veya kontrol ettiği sera gazı kaynaklarından salınan sera gazı emisyonu yani;

-Sabit yakma (kazan, fırın, türbin, ısıtıcı, incinerator, motor vb.)

-Mobil yakma (otomobil, kamyon, gemi, uçak vb.)

-Proses emisyonu (Çimento üretiminde kalsinasyon kaynaklı CO<sub>2</sub>, petrokimya endüstrisinde katalitik kraking prosesinden kaynaklı CO<sub>2</sub>, alüminyum ergitmede PFC emissions gibi)

- Kaçak emisyonlar (ekipman bağlantılarından, atıksu arıtma tesisi, soğutma kuleleri, gaz işleyen tesisler vb. kaçaklar) olarak ifade edilirken;

Kapsam 2 Enerji dolaylı sera gazı emisyonu ise; Bir kuruluş tarafından dışarıdan tedarik edilerek tüketilen

elektrik, ısı veya buharın üretilmesi sırasında oluşan sera gazı emisyonudur. ( ISO14064-1 ve GHG Protokolü, <http://www.gelisim.org/index.php?bolum=iso14064> , Erişim Tarihi: 04.04.2017).

Tablo 2.'de çalışmada kullanılan; ana kriterler, alt kriterler, birimleri ve kodları görülmektedir.

**Tablo 2.** Kriterler, Birimleri ve Kodları

	<b>KRİTERLER</b>	<b>Ölçek/Birim</b>	<b>KOD</b>
<b>Finansal Sürdürülebilirlik (Maximum)</b>	Toplam Aktif Değişim Oranı 2014-2015 (%)	%	F1
	Nakdi Krediler Değişim Oranı 2014-2015 (%)	%	F2
	Toplam Özkaynak Değişim Oranı 2014-2015 (%)	%	F3
	Mevduat Değişim Oranı 2014-2015 (%)	%	F4
	Büyüme Puanı Ortalaması (%)	%	F5
	Sermaye Yeterliliği 2015(%)	%	F6
<b>Operasyonel Sürdürülebilirlik (Maximum)</b>	Toplam Şube Sayısı	Adet	O1
	Toplam Müşteri Sayısı	Milyon	O2
	Toplam ATM Sayısı	Adet	O3
	Toplam Çalışan Sayısı	Adet	O4
	Çalışan Başına Ortalama Eğitim Süresi	Saat	O5
<b>Çevresel Sürdürülebilirlik (Minimum)</b>	Kapsam 1 Emisyonu	Ton	Ç1
	Kapsam 2 Emisyonu	Ton	Ç2

Alternatifler ise büyük ölçekli banka sınıflandırmasında olan bankalardır ve kodlarıyla birlikte Tablo.3'de gösterildiği gibidir.

**Tablo 3.** Bankalar ve Kodları

<b>BANKALAR</b>	<b>KOD</b>
Halkbank	A1
Ziraat Bankası	A2
Vakıfbank	A3
Akbank	A4
Garanti Bankası	A5
İş Bankası	A6
Yapı kredi Bankası	A7

### 7.1. ENTROPİ Yöntemiyle Kriter Ağırlıklarının Hesaplanması

Aktif büyüklüklerine büyük ölçekli bankaların performanslarının değerlendirilmesinde kullanılan ENTROPİ yönteminin adımları aşağıda ifade edilmektedir.

**Adım 1: Karar Matrisinin Oluşturulması :** Herbir bankanın herbir kriter açısından almış olduğu değerler ile karar matrisi oluşturulur.

**Tablo 4.** Karar Matrisi

	<b>F1</b>	<b>F2</b>	<b>F3</b>	<b>F4</b>	<b>F5</b>	<b>F6</b>	<b>O1</b>	<b>O2</b>	<b>O3</b>	<b>O4</b>	<b>O5</b>	<b>Ç1</b>	<b>Ç2</b>
<b>A1</b>	20,79	24,5	17,47	17,78	62,94	13,8	944	19,4	3585	20290	77,04	17,247	29,812
<b>A2</b>	22,31	31,64	10,53	21,67	65,06	15,1	1812	33	6573	25697	22,97	3,784	7,112
<b>A3</b>	15,63	17,86	13,51	19,8	64,03	14,5	903	17,2	3357	15324	17,7	41,7	26,3
<b>A4</b>	14,29	12,53	6,28	22,55	57,33	14,6	902	14,4	4150	14050	56	8,609	42,534
<b>A5</b>	16,18	19,24	19,15	17,12	63,48	15	983	13,8	4504	19692	44	11,8	63,9
<b>A6</b>	15,96	13,98	9,29	15,16	68,79	15,6	1377	17,5	6596	25157	24,65	3,431	19,799
<b>A7</b>	21,62	21	20,69	20,73	59,68	13,8	1000	21,3	4332	18802	46,01	19,392	52,382
<b>MAX</b>	22,31	31,64	20,69	22,55	68,79	15,6	1812	33	6596	25697	77,04		
<b>MIN</b>												3,431	7,112

**Adım 2: Fayda ve Maliyet Kriterine Göre Normalizasyon Matrisinin Oluşturulması :** Tablo 4.'de gösterilen karar matrisinin normalleştirilmesi ile uygulamaya başlanacaktır. Karar matrisinin normalleştirilmesi ise ilk adımda Tablo 5.'de gösterilen değerler eşitlik (1) yardımıyla fayda kriterleri, eşitlik (2) yardımıyla ise maliyet kriterleri hesaplanmıştır. Daha sonra her bir ilgili kriter değerlerinin toplamına ilgili yılın kriter değeri bölünerek normalize edilen karar matrisi Tablo.6'de gösterildiği üzere oluşturulmuştur.

**Tablo 5.** Fayda ve Maliyet Kriterlerinin Hesaplanması

	F1	F2	F3	F4	F5	F6	O1	O2	O3	O4	O5	Ç1	Ç2
A1	0,93187	0,77434	0,84437	0,78847	0,91496	0,88462	0,52097	0,58788	0,54351	0,78959	1,00000	0,19893	0,23856
A2	1,00000	1,00000	0,50894	0,96098	0,94578	0,96795	1,00000	1,00000	0,99651	1,00000	0,29816	0,90671	1,00000
A3	0,70058	0,56448	0,65297	0,87805	0,93080	0,92949	0,49834	0,52121	0,50894	0,59633	0,22975	0,08228	0,27042
A4	0,64052	0,39602	0,30353	1,00000	0,83341	0,93590	0,49779	0,43636	0,62917	0,54676	0,72690	0,39854	0,16721
A5	0,72524	0,60809	0,92557	0,75920	0,92281	0,96154	0,54249	0,41818	0,68284	0,76632	0,57113	0,29076	0,11130
A6	0,71537	0,44185	0,44901	0,67228	1,00000	1,00000	0,75993	0,53030	1,00000	0,97899	0,31996	1,00000	0,35921
A7	0,96907	0,66372	1,00000	0,91929	0,86757	0,88462	0,55188	0,64545	0,65676	0,73168	0,59722	0,17693	0,13577
Σ	5,68265	4,44848	4,68439	5,97827	6,41532	6,56410	4,37141	4,13939	5,01774	5,40966	3,74312	3,05415	2,28247

**Tablo 6.** Normalize Edilmiş Karar Matrisi (R<sub>ij</sub> Matrisi)

	F1	F2	F3	F4	F5	F6	O1	O2	O3	O4	O5	Ç1	Ç2
A1	0,16398	0,17407	0,18025	0,13189	0,14262	0,13477	0,11918	0,14202	0,10832	0,14596	0,26716	0,06514	0,10452
A2	0,17597	0,22480	0,10865	0,16074	0,14742	0,14746	0,22876	0,24158	0,19860	0,18485	0,07965	0,29688	0,43812
A3	0,12328	0,12689	0,13939	0,14687	0,14509	0,14160	0,11400	0,12592	0,10143	0,11024	0,06138	0,02694	0,11848
A4	0,11271	0,08902	0,06480	0,16727	0,12991	0,14258	0,11387	0,10542	0,12539	0,10107	0,19419	0,13049	0,07326
A5	0,12762	0,13670	0,19759	0,12699	0,14384	0,14648	0,12410	0,10102	0,13608	0,14166	0,15258	0,09520	0,04876
A6	0,12589	0,09933	0,09585	0,11245	0,15588	0,15234	0,17384	0,12811	0,19929	0,18097	0,08548	0,32742	0,15738
A7	0,17053	0,14920	0,21348	0,15377	0,13523	0,13477	0,12625	0,15593	0,13089	0,13525	0,15955	0,05793	0,05948

**Adım 3: E<sub>ij</sub> Değerinin ve K Değerinin Hesaplanması :** Bu aşamada Tablo 6.'daki her bir kriter değerinin (R<sub>ij</sub>), doğal logaritma değerleri alınarak (ln<sub>ij</sub>), alınan logaritma değeri ile kendi değeri çarpılmıştır (R<sub>ij</sub>xln<sub>ij</sub>). Bir sonraki aşamada Tablo 7.'de bulunan değerlerin toplamları alınarak E<sub>j</sub> değeri eşitlik (4) yardımıyla hesaplanmıştır. (Tablo 8)

$K=1/\ln.n$   $1/\ln(7)=0,0513898$   $K=1/\ln.n$ , bir sabit sayı olmak üzere  $0 \leq e_{ij} \leq 1$  olmasını sağlar.

**Tablo 7.** R<sub>ij</sub>xln<sub>ij</sub> Değerleri

	F1	F2	F3	F4	F5	F6	O1	O2	O3	O4	O5	Ç1	Ç2
A1	-0,29648	-0,30432	-0,30884	-0,26718	-0,27776	-0,27010	-0,25351	-0,27719	-0,24076	-0,28089	-0,35263	-0,17790	-0,23604
A2	-0,30574	-0,33552	-0,24116	-0,29383	-0,28224	-0,28227	-0,33744	-0,34318	-0,32103	-0,31207	-0,20153	-0,36054	-0,36156
A3	-0,25807	-0,26196	-0,27467	-0,28173	-0,28008	-0,27679	-0,24756	-0,26091	-0,23211	-0,24308	-0,17129	-0,09736	-0,25271
A4	-0,24604	-0,21533	-0,17731	-0,29911	-0,26513	-0,27772	-0,24741	-0,23717	-0,26035	-0,23165	-0,31826	-0,26574	-0,19148
A5	-0,26273	-0,27202	-0,32040	-0,26207	-0,27892	-0,28137	-0,25896	-0,23159	-0,27142	-0,27685	-0,28686	-0,22389	-0,14730
A6	-0,26088	-0,22938	-0,22477	-0,24574	-0,28973	-0,28665	-0,30416	-0,26325	-0,32146	-0,30935	-0,21024	-0,36557	-0,29101
A7	-0,30164	-0,28385	-0,32966	-0,28790	-0,27057	-0,27010	-0,26127	-0,28977	-0,26615	-0,27059	-0,29284	-0,16502	-0,16787

**Tablo 8.** E<sub>j</sub> Değerleri

E <sub>j</sub>	0,99264	0,97763	0,96449	0,99571	0,99924	0,99954	0,98170	0,97798	0,98322	0,98899	0,94231	0,85103	0,84689
----------------	---------	---------	---------	---------	---------	---------	---------	---------	---------	---------	---------	---------	---------

**Adım 4: Dij değerinin bulunması :** Bulunan her bir E<sub>j</sub> değerinden 1 çıkarılarak yani eşitlik (5) kullanılarak D<sub>ij</sub> değerleri hesaplanmıştır. (Tablo 9)

**Tablo 9.** D<sub>ij</sub> Değerleri

D <sub>j</sub>	0,00736	0,02237	0,03551	0,00429	0,00076	0,00046	0,01830	0,02202	0,01678	0,01101	0,05769	0,14897	0,15311	0,49863
----------------	---------	---------	---------	---------	---------	---------	---------	---------	---------	---------	---------	---------	---------	---------

**Adım 5: Ağırlıkların hesaplanması :** Eşitlik (6) yardımıyla kriter ağırlıkları hesaplanmıştır. (Tablo 10)

**Tablo 10.** Entropi Kriter Ağırlık Değerleri

	F1	F2	F3	F4	F5	F6	O1	O2	O3	O4	O5	Ç1	Ç2
W <sub>i</sub>	0,0148	0,0449	0,0712	0,0086	0,0015	0,0009	0,0367	0,0442	0,0336	0,0221	0,1157	0,2988	0,3071



Tablo 10.'a göre en yüksek ENTROPİ ağırlığına sahip kriter olan (0,3071) indeksiyle, **kapsam 2 emisyonu** en önemli performans kriteri olarak değerlendirilebilir. Aynı şekilde **kapsam 1 emisyon** kriteri (0,2988) ise ikinci en önemli kriterdir. Söz konusu bu iki kriterin büyük ölçekli bankaların performansının belirlenmesi bakımından en önde olan kriterlerdir.

## 7.2.ARAS Yönteminin Uygulanması

**Adım 1: Karar Matrisinin Oluşturulması** : ARAS yönteminde karar matrisini oluştururken ilk satırda eşitlik (8) ve eşitlik (9) yardımıyla optimal değerler belirlenir. Optimal değerler alınırken; her bir kriterin alternatif değeri için eğer kriter maksimumsa en yüksek değer, minimumsa en düşük değer alınır. (Tablo 11)

**Tablo 11.** Karar Matrisi

	F1	F2	F3	F4	F5	F6	O1	O2	O3	O4	O5	Ç1	Ç2
<b>Optimal Değer</b>	22,31	31,64	20,69	22,55	68,79	15,6	1812	33	6596	25697	77,04	3,431	7,112
<b>A1</b>	20,79	24,5	17,47	17,78	62,94	13,8	944	19,4	3585	20290	77,04	17,25	29,81
<b>A2</b>	22,31	31,64	10,53	21,67	65,06	15,1	1812	33	6573	25697	22,97	3,784	7,112
<b>A3</b>	15,63	17,86	13,51	19,8	64,03	14,5	903	17,2	3357	15324	17,7	41,7	26,3
<b>A4</b>	14,29	12,53	6,28	22,55	57,33	14,6	902	14,4	4150	14050	56	8,609	42,53
<b>A5</b>	16,18	19,24	19,15	17,12	63,48	15	983	13,8	4504	19692	44	11,8	63,9
<b>A6</b>	15,96	13,98	9,29	15,16	68,79	15,6	1377	17,5	6596	25157	24,65	3,431	19,8
<b>A7</b>	21,62	21	20,69	20,73	59,68	13,8	1000	21,3	4332	18802	46,01	19,39	52,38

**Adım 2: Normalize Karar Matrisinin Oluşturulması** : Bu aşamada eşitlik (10) yardımıyla, kriter performans değerinin maksimum olması isteniyorsa, optimal değerlerle birlikte her bir kriterin alternatif değeri kendi sütunundaki toplam değere bölünür. Eğer kriter performans değerinin minimum olması isteniyorsa, eşitlik (11) kullanılarak hesaplanan değerlerden sonra eşitlik (12) yardımıyla yine aynı şekilde her bir kriterin alternatif değeri kendi sütunundaki toplam değere bölünür. (Tablo 12)

**Tablo 12.** Normalize Edilmiş Karar Matrisi

	F1	F2	F3	F4	F5	F6	O1	O2	O3	O4	O5	Ç1	Ç2
<b>Optimal Değer</b>	0,14964	0,18354	0,17592	0,14330	0,13486	0,13220	0,18617	0,19458	0,16618	0,15601	0,21083	0,24666	0,30465
<b>A1</b>	0,13945	0,14212	0,14854	0,11299	0,12339	0,11695	0,09699	0,11439	0,09032	0,12319	0,21083	0,04907	0,07268
<b>A2</b>	0,14964	0,18354	0,08953	0,13771	0,12754	0,12797	0,18617	0,19458	0,16560	0,15601	0,06286	0,22365	0,30465
<b>A3</b>	0,10484	0,10360	0,11487	0,12583	0,12552	0,12288	0,09278	0,10142	0,08457	0,09304	0,04844	0,02029	0,08238
<b>A4</b>	0,09585	0,07268	0,05340	0,14330	0,11239	0,12373	0,09267	0,08491	0,10455	0,08530	0,15325	0,09830	0,05094
<b>A5</b>	0,10853	0,11161	0,16283	0,10880	0,12445	0,12712	0,10100	0,08137	0,11347	0,11956	0,12041	0,07172	0,03391
<b>A6</b>	0,10705	0,08110	0,07899	0,09634	0,13486	0,13220	0,14148	0,10318	0,16618	0,15274	0,06746	0,24666	0,10943
<b>A7</b>	0,14501	0,12182	0,17592	0,13174	0,11700	0,11695	0,10274	0,12559	0,10914	0,11415	0,12591	0,04364	0,04136

**Adım 3: Ağırlıklı Normalize Karar Matrisinin Oluşturulması** : Bu aşamada eşitlik (14) yardımıyla, her bir kriterin alternatif değeri daha öncen ENTROPİ yöntemiyle hesaplanan kriter ağırlıkları (Tablo 10) ile çarpılır. (Tablo 13)

**Tablo 13.** Ağırlıklandırılmış Karar Matrisi

	F1	F2	F3	F4	F5	F6	O1	O2	O3	O4	O5	Ç1	Ç2
<b>Optimal Değer</b>	0,00221	0,00823	0,01253	0,00123	0,00021	0,00012	0,00683	0,00859	0,00559	0,00345	0,02439	0,07369	0,09354
<b>A1</b>	0,00206	0,00637	0,01058	0,00097	0,00019	0,00011	0,00356	0,00505	0,00304	0,00272	0,02439	0,01466	0,02232
<b>A2</b>	0,00221	0,00823	0,00638	0,00119	0,00019	0,00012	0,00683	0,00859	0,00557	0,00345	0,00727	0,06682	0,09354
<b>A3</b>	0,00155	0,00465	0,00818	0,00108	0,00019	0,00011	0,00341	0,00448	0,00285	0,00206	0,00560	0,00606	0,02530
<b>A4</b>	0,00141	0,00326	0,00380	0,00123	0,00017	0,00011	0,00340	0,00375	0,00352	0,00188	0,01773	0,02937	0,01564
<b>A5</b>	0,00160	0,00501	0,01160	0,00094	0,00019	0,00012	0,00371	0,00359	0,00382	0,00264	0,01393	0,02143	0,01041
<b>A6</b>	0,00158	0,00364	0,00563	0,00083	0,00021	0,00012	0,00519	0,00456	0,00559	0,00337	0,00780	0,07369	0,03360
<b>A7</b>	0,00214	0,00546	0,01253	0,00113	0,00018	0,00011	0,00377	0,00555	0,00367	0,00252	0,01457	0,01304	0,01270

**Adım 4: Optimallik Fonksiyon Değerlerinin Hesaplanması** : Bu aşamada ilk olarak  $S_i$  değerleri eşitlik (16) yardımıyla hesaplanır. Daha sonra eşitlik (17) kullanılarak  $S_i$  değerleri  $S_0$  optimal değerine oranlanır ve böylece  $K_i$  fayda dereceleri hesaplanır. Son olarak hesaplanan  $K_i$  fayda dereceleri büyükten küçüğe doğru sıralanarak alternatifler değerlendirilir. (Tablo 14)

**Tablo 14.** Optimallik Fonksiyon Değerleri

	□	K	SIRALAMA
Optimal Değer	0,24062		
A1	0,09602	0,39905	3
A2	0,21039	0,87437	1
A3	0,06551	0,27226	7
A4	0,08529	0,35446	4
A5	0,07898	0,32822	5
A6	0,14581	0,60599	2
A7	0,07737	0,32154	6

### 7.3. MOOSRA Yönteminin Uygulanması

**Adım 1. Karar Matrisinin Oluşturulması :** MOOSRA yöntemi için karar matrisinin oluşturulmasında kriter değerleri “ilgili bankaların 2015 faaliyet raporları ve son yayınladıkları sürdürülebilirlik raporlarından elde edilmiştir. Elde edilen değerler Tablo 15.’de verilmiştir.

**Tablo 15.** Karar Matrisi

	F1	F2	F3	F4	F5	F6	O1	O2	O3	O4	O5	C1	C2
A1	20,79	24,5	17,47	17,78	62,94	13,8	944	19,4	3585	20290	77,04	17,247	29,812
A2	22,31	31,64	10,53	21,67	65,06	15,1	1812	33	6573	25697	22,97	3,784	7,112
A3	15,63	17,86	13,51	19,8	64,03	14,5	903	17,2	3357	15324	17,7	41,7	26,3
A4	14,29	12,53	6,28	22,55	57,33	14,6	902	14,4	4150	14050	56	8,609	42,534
A5	16,18	19,24	19,15	17,12	63,48	15	983	13,8	4504	19692	44	11,8	63,9
A6	15,96	13,98	9,29	15,16	68,79	15,6	1377	17,5	6596	25157	24,65	3,431	19,799
A7	21,62	21	20,69	20,73	59,68	13,8	1000	21,3	4332	18802	46,01	19,392	52,382

**Adım 2. Karar Matrisinin Normalize Edilmesi :** Bu adımda ilk olarak karar matrisindeki değerlerin kareleri toplamı alınmış; daha sonra bu toplamın karekökleri alınmıştır. Daha sonra bir önceki adımda elde edilen karekök değerler, ilgili sütunda yer alan her bir hücreye bölünerek normalizasyon işlemi tamamlanmıştır (Tablo 16). Bu işlem için eşitlik (19)’ dan yararlanılmıştır.

**Tablo 16.** Normalize Edilmiş Karar Matrisi

	F1	F2	F3	F4	F5	F6	O1	O2	O3	O4	O5	C1	C2
A1	0,42774	0,44118	0,44822	0,34611	0,37678	0,35624	0,30363	0,35908	0,27733	0,37819	0,63819	0,33492	0,28875
A2	0,45901	0,56975	0,27016	0,42184	0,38947	0,38979	0,58282	0,61080	0,50847	0,47897	0,19028	0,07348	0,06889
A3	0,32158	0,32161	0,34662	0,38544	0,38331	0,37431	0,29045	0,31836	0,25969	0,28562	0,14662	0,80977	0,25474
A4	0,29401	0,22563	0,16112	0,43897	0,34320	0,37689	0,29012	0,26653	0,32103	0,26188	0,46389	0,16718	0,41198
A5	0,33289	0,34646	0,49133	0,33327	0,38002	0,38721	0,31618	0,25543	0,34842	0,36704	0,36449	0,22914	0,61892
A6	0,32836	0,25174	0,23835	0,29511	0,41180	0,40270	0,44291	0,32391	0,51025	0,46890	0,20420	0,06663	0,19177
A7	0,44481	0,37815	0,53084	0,40354	0,35727	0,35624	0,32165	0,39425	0,33511	0,35045	0,38114	0,37657	0,50736

**Adım 3. Ağırlıklı Normalize Edilmiş Karar Matrisinin Oluşturulması :** Bu aşamada ENTROPI yöntemiyle elde edilen kriter ağırlıkları ilgili sütundaki değerlerle çarpılarak Tablo 17.’deki ağırlıklandırılmış karar matrisi elde edilmiştir. Bu adımda eşitlik (20)’ den faydalanılmıştır.

**Tablo 17.** Ağırlıklandırılmış Karar Matrisi

	F1	F2	F3	F4	F5	F6	O1	O2	O3	O4	O5	C1	C2
A1	0,00631	0,01979	0,03192	0,00298	0,00058	0,00033	0,01114	0,01585	0,00933	0,00835	0,07384	0,10006	0,08866
A2	0,00677	0,02556	0,01924	0,00363	0,00059	0,00036	0,02139	0,02697	0,01711	0,01058	0,02202	0,02195	0,02115
A3	0,00474	0,01443	0,02469	0,00332	0,00059	0,00035	0,01066	0,01406	0,00874	0,00631	0,01696	0,24193	0,07822
A4	0,00434	0,01012	0,01147	0,00378	0,00052	0,00035	0,01065	0,01177	0,01080	0,00578	0,05367	0,04995	0,12650
A5	0,00491	0,01554	0,03499	0,00287	0,00058	0,00036	0,01161	0,01128	0,01172	0,00811	0,04217	0,06846	0,19004
A6	0,00484	0,01129	0,01697	0,00254	0,00063	0,00037	0,01626	0,01430	0,01717	0,01036	0,02363	0,01991	0,05888
A7	0,00656	0,01696	0,03780	0,00348	0,00055	0,00033	0,01181	0,01741	0,01127	0,00774	0,04410	0,11251	0,15579

**Adım 4. Alternatiflerin MOOSRA Yöntemine Göre Sıralanması :** Alternatiflerin sıralanması aşamasında ilk olarak fayda sağlayan ve fayda sağlamayan kriter değerleri ayrı ayrı toplanmıştır. Daha sonra eşitlik (21) kullanılarak Tablo 18.’deki değerler ve sonuç tablosu ortaya çıkarılmıştır.

**Tablo 18.** Alternatiflerin MOOSRA Yöntemine Göre Sıralanması

ALTERNATİFLER	$\sum_{j=1}^g x_{ij}^*$	$\sum_{j=g+1}^n x_{ij}^*$	$y_i^*$	SIRALAMA
A1	0,18043	0,18873	0,95603	3
A2	0,15422	0,04311	3,57775	1
A3	0,10483	0,32015	0,32745	7
A4	0,12326	0,17645	0,69858	4
A5	0,14413	0,25850	0,55757	6
A6	0,11836	0,07879	1,50226	2
A7	0,15801	0,26829	0,58893	5

#### 7.4. COPRAS Yönteminin Uygulanması

**Adım 1 ve 2:** Karar Matrisinin Oluşturulması ve Karar Matrisinin Normalize Edilmesi : COPRAS yöntemine ilk olarak karar matrisinin normalize edilme işlemiyle başlanmaktadır. Tablo 4.'deki karar matrisi eşitlik (23)'deki formül kullanılarak normalize edilmiş karar matrisi oluşturulmuştur.

**Tablo 19.** Normalize Edilmiş Karar Matrisi

	F1	F2	F3	F4	F5	F6	O1	O2	O3	O4	O5	Ç1	Ç2
A1	0,16398	0,17407	0,18025	0,13189	0,14262	0,13477	0,11918	0,14202	0,10832	0,14596	0,26716	0,16276	0,12327
A2	0,17597	0,22480	0,10865	0,16074	0,14742	0,14746	0,22876	0,24158	0,19860	0,18485	0,07965	0,03571	0,02941
A3	0,12328	0,12689	0,13939	0,14687	0,14509	0,14160	0,11400	0,12592	0,10143	0,11024	0,06138	0,39353	0,10875
A4	0,11271	0,08902	0,06480	0,16727	0,12991	0,14258	0,11387	0,10542	0,12539	0,10107	0,19419	0,08125	0,17588
A5	0,12762	0,13670	0,19759	0,12699	0,14384	0,14648	0,12410	0,10102	0,13608	0,14166	0,15258	0,11136	0,26423
A6	0,12589	0,09933	0,09585	0,11245	0,15588	0,15234	0,17384	0,12811	0,19929	0,18097	0,08548	0,03238	0,08187
A7	0,17053	0,14920	0,21348	0,15377	0,13523	0,13477	0,12625	0,15593	0,13089	0,13525	0,15955	0,18301	0,21660

**Adım 3:** Ağırlıklandırılmış Karar Matrisi : Bu adımda ise normalize edilen karar matrisi ENTROPİ yönteminden elde edilen kriterlerin ağırlık katsayıları (W) ile çarpılarak ağırlıklandırılmış karar matrisi (Tablo 20) oluşturulmaktadır.

**Tablo 20.** Ağırlıklandırılmış Karar Matrisi

	F1	F2	F3	F4	F5	F6	O1	O2	O3	O4	O5	Ç1	Ç2
A1	0,00242	0,00781	0,01284	0,00114	0,00022	0,00013	0,00437	0,00627	0,00364	0,00322	0,03091	0,04863	0,03785
A2	0,00260	0,01008	0,00774	0,00138	0,00023	0,00014	0,00840	0,01067	0,00668	0,00408	0,00922	0,01067	0,00903
A3	0,00182	0,00569	0,00993	0,00126	0,00022	0,00013	0,00418	0,00556	0,00341	0,00243	0,00710	0,11757	0,03339
A4	0,00166	0,00399	0,00461	0,00144	0,00020	0,00013	0,00418	0,00465	0,00422	0,00223	0,02247	0,02427	0,05400
A5	0,00188	0,00613	0,01407	0,00109	0,00022	0,00014	0,00456	0,00446	0,00458	0,00313	0,01765	0,03327	0,08113
A6	0,00186	0,00446	0,00683	0,00097	0,00024	0,00014	0,00638	0,00566	0,00670	0,00400	0,00989	0,00967	0,02514
A7	0,00252	0,00669	0,01520	0,00132	0,00021	0,00013	0,00463	0,00689	0,00440	0,00299	0,01846	0,05468	0,06651

**Adım 4:** Her Alternatif için  $S_j^+$  ve  $S_j^-$  Değerleri : Bu aşamada eşitlik (25) kullanılarak her bir alternatif için  $S_j^+$  değerleri ve eşitlik (26) kullanılarak her bir alternatif için  $S_j^-$  değerleri hesaplanmıştır. Elde edilen sonuçlar Tablo 21.'de verilmiştir.

**Tablo 21.**  $S_j^+$  ve  $S_j^-$  Değerleri

	$S_j^+$	$S_j^-$	$1/S_i^-$
A1	0,07297	0,08648	11,56341
A2	0,06121	0,01970	50,76413
A3	0,04175	0,15097	6,62398
A4	0,04980	0,07828	12,77511
A5	0,05791	0,11440	8,74111
A6	0,04712	0,03481	28,72583
A7	0,06344	0,12118	8,25192
$\Sigma$		0,60582	127,4455

**Adım 5:** Her Alternatif için  $Q_i$  Değerlerinin Hesaplanması : Her alternatif için Eşitlik (27) yardımıyla  $Q_i$  olarak belirtilen göreceli önem değerleri hesaplanmıştır. Hesaplamalar sonucunda  $Q_i$  değerleri Tablo 22.'deki gibi hesaplanmıştır.

**Tablo 22.**  $Q_i$  Değerleri

	$Q_i$
A1	0,12793
A2	0,30252
A3	0,07324
A4	0,11052
A5	0,09946
A6	0,18367
A7	0,10266

**Adım 6:** Her Alternatif için  $P_i$  Değerleri :  $P_i$  değerlerinin hesaplanmasında ise eşitlik (28)'nin uygulanması sonucu bulunan en yüksek göreceli öncelik değeri  $Q_{max}$  değeri yani 0,255178 ile eşitlik (29) kullanılarak hesaplanan her bir alternatife ilişkin olarak simgelenen performans yüzdeleri Tablo 23.'deki gibi bulunmuştur.

**Tablo 23.**  $P_i$  Değerleri

	$P_i$	Sıralama
A1	42,28947	3
A2	100	1
A3	24,20879	7
A4	36,53424	4
A5	32,87838	6
A6	60,71261	2
A7	33,93618	5

## 8. SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Dünya nüfusu ve enerji tüketimindeki artış dikkate alındığında küresel ısınmanın günümüzün en önemli sorunlarından biri olarak durduğu görülmektedir. Bununla birlikte getirdiği çevresel ve toplumsal sorunlar ise insanoğlunun yaşamını gelecekte çok daha fazla etkileyecek sorunlar olarak öne çıkmaktadır. Gelecek kuşakların gereksinimlerinin karşılanması ve doğal kaynakların devamlılığı ile iş dünyası arasında denge kurmayı gerektiren sürdürülebilirlik, ekonomik, çevresel ve toplumsal boyutlarıyla uzun vadeli planlama yapılmasını hedefleyen çok yönlü bir stratejidir. İnsan ve çevre odaklı geleceğe yatırımın kendi varlıklarının sürekliliği için de şart olduğunun farkına varan şirketler ve kurumlar, artık gelecek stratejilerini ve iş süreçlerini iklim değişikliğinin etkileri ile doğal kaynakların sürekliliğini de kapsayacak şekilde oluşturmaktadır (İş Bankası Sürdürülebilirlik Raporu, 2017:2 ).

Bankaların yapmış oldukları Sürdürülebilirlik çalışmaları kapsamında ele alınan bu performans uygulama sonucu da Tablo 24.'deki gibi bulunmuştur.

**Tablo 24.** Sonuç Karşılaştırma Tablosu

	ARAS	MOOSRA	COPRAS	SONUÇ
A1	3	3	3	3
A2	1	1	1	1
A3	7	7	7	7
A4	4	4	4	4
A5	5	6	6	6
A6	2	2	2	2
A7	6	5	5	5

Sonuç tablosuna bakıldığında kullanılan üç yöntemde de A2 (Ziraat) Bankası 1. Sırada yer almıştır. ARAS yönteminde 6. Sırada yer alan A7 (Yapı Kredi) bankası ise diğer iki yöntemde 5. Sırada bulunmuş aynı şekilde A5 (Garanti) Bankası ARAS yönteminde 5. Sırada yer alırken diğer iki yöntemde 6. Sırada yer almıştır. Sonuç olarak 3 yöntemin baskınlık sıralaması alındığında ise Tablo 23. sonuç sıralaması ortaya çıkmıştır. Ziraat bankasının 1. Sırada çıkmasında etken operasyonel yani sosyal faktör olarak kullanılan kriterlerin diğer bankalardan daha yüksek değerde olması bunun yanında, çevresel faktörler kapsamında ele alınan minimum kriter değerlerinin daha düşük değerlerde olması ve ağırlık olarak çevresel faktörlerin daha etkili olduğundan kaynaklandığı söylenebilir.

## KAYNAKÇA

- Adalı E. ve Işık A. (2016). "Air Conditioner Selection Problem with COPRAS and ARAS Methods", *Manas Journal of Social Studies*, 5 (2), 124-138.
- Adams W.M. (2006). "The Future of Sustainability: Re-thinking Environment and Development in the Twenty-first Century", Report of the IUCN Renowned Thinkers Meeting, 29-31 January 2006, 1-18.
- Akbank 2015 Sürdürülebilirlik Raporu, [http://www.akbank.com/tr-tr/Yatirimci-iliskileri/Documents/\\_2015-Akbank-Surdurulebilirlik-Raporu.pdf](http://www.akbank.com/tr-tr/Yatirimci-iliskileri/Documents/_2015-Akbank-Surdurulebilirlik-Raporu.pdf), Erişim Tarihi: 21.04.2017.
- Akbank 2015 Faaliyet Raporu, <http://www.akbank.com/tr-tr/Yatirimci-iliskileri/Documents/Faaliyet-Raporlari/2015-akbank-faaliyet-raporu.pdf>, Erişim Tarihi: 21.04.2017.
- Aksoy E., ÖMÜRBEK N. ve KARAATLI 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.
- Alp İ., Öztel A. ve Köse M.S. (2015). "Entropi Tabanlı Maut Yöntemi İle Kurumsal Sürdürülebilirlik Performansı Ölçümü: Bir Vaka Çalışması", *Ekonomik Ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 11 (2), 65-81.
- Babuşcu Ş. ve Hazar A. (2016). *Genel Bankacılık İlkeleri*, Ankara: Bankacılık Akademisi Yayınları 1,
- Bakshi T. and Sarkar B. (2011). "MCA Based Performance Evaluation of Project Selection", *International Journal of Software Engineering & Applications*, 2 (2), 14-22.
- Balezentiene L., Streimikiene D. and Balezentis T. (2013). "Fuzzy Decision Support Methodology for Sustainable Energy Crop Selection" *Renewable and Sustainable Energy Reviews*, 17, 83-93.
- Bilien U. and Tassinopoulos A. (2001). "Forecasting Regional Employment with the ENTROP Method", *European Congress of the Regional Science Association*, 35 (2), 113-124.
- Borsa İstanbul Sürdürülebilirlik Rehberi (2017) <http://www.borsaistanbul.com/data/kilavuzlar/surdurulebilirlik-rehberi.pdf> ( Erişim Tarihi 11.06.2017)
- Bostancı S.H. ve Ocağcı M. (2009). "Kent Silüetlerine İlişkin Tasarım Niteliklerinin, Entropi Yaklaşımı İle Değerlendirilmesi", *İstanbul Teknik Üniversitesi Dergisi/A Mimarlık, Planlama, Tasarım* 8 (2), 27-36.
- Chen J., Zhang Y., 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.
- Dadelo S., Turskis Z., Zavadskas E. and Dadelienė R. (2012). "Multiple Criteria Assessment of Elite Security Personal on the Basis of ARAS and Expert Methods", *Economic Computation and Economic Cybernetics Studies and Research*, 46 (4), 65-88.
- Ecer F. (2016). "ARAS Yöntemi Kullanılarak Kurumsal Kaynak Planlaması Yazılımı Seçimi", *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 8 (1), 89-98.
- Forbes Türkiye Banka Raporu Dergisi, (2016). Temmuz Sayısı.
- Gazibey Y., Keser A. ve Gökmen Y. (2014). "Türkiye'de İllerin Sürdürülebilirlik Boyutları Açısından Değerlendirilmesi", *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 69 (3), 511-544.
- Garanti Bankası 2015 Sürdürülebilirlik Raporu, [https://www.garanti.com.tr/tr/garanti\\_hakkinda/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik\\_gelismeleri/raporlar.page](https://www.garanti.com.tr/tr/garanti_hakkinda/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik_gelismeleri/raporlar.page), Erişim Tarihi: 21.04.2017.
- Garanti Bankası 2015 Faaliyet Raporu, <https://www.garantiinvestorrelations.com/tr/images/pdf/Garanti-Bankasi-2015-Faaliyet-Raporu.pdf>, Erişim Tarihi: 21.04.2017.
- Gücenme Gençoğlu Ü. ve Aytaç A. (2016). "Kurumsal Sürdürülebilirlik Açısından Entegre Raporlamanın Önemi ve BIST Uygulamaları", *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, 72, Ekim, 51-66.

- Halk Bankası 2014-2015 Sürdürülebilirlik Raporu, [https://www.halkbank.com.tr/images/Bankamiz/surdurulebilirlik/2016/14\\_15\\_surdur.pdf](https://www.halkbank.com.tr/images/Bankamiz/surdurulebilirlik/2016/14_15_surdur.pdf), Erişim Tarihi: 21.04.2017.
- Halk Bankası 2015 Faaliyet Raporu, [https://www.halkbank.com.tr/yatirimci-iliskileri/images/channels/faaliyet\\_raporlari\\_pdf/2015\\_faaliyet\\_raporu.pdf](https://www.halkbank.com.tr/yatirimci-iliskileri/images/channels/faaliyet_raporlari_pdf/2015_faaliyet_raporu.pdf), Erişim Tarihi: 21.04.2017.
- ISO 14064-1 ve GHG Protokolü, <http://www.gelisim.org/index.php?bolum=iso14064>, Erişim Tarihi: 04.04.2017.
- Jagadish and Ray A. (2014). "Green Cutting Fluid Selection Using MOOSRA Method." *International Journal of Research in Engineering and Technology*, 3 (3), 559-563.
- 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.
- Karaatlı M., Ömürbek N., Aksoy E. ve Atasoy M. (2015). "Çok Kriterli Karar Verme Teknikleri İle Performans Değerlendirmesine İlişkin Bir Uygulama", *Social Sciences Research Journal*, 4 (2), 176-186.
- Karaatlı M. (2016). "Entropi-Gri İlişkisel Analiz Yöntemleri ile Bütünleşik Bir Yaklaşım: Turizm Sektöründe Uygulama", *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 21 (1), 63-77.
- Karami A. and Johansson R. (2014). "Utilization of Multi Attribute Decision Making Techniques to Integrate Automatic and Manual Ranking of Options", *Journal of Information Science and Engineering*, 30, 519-534.
- Kaya E.Ö. (2010). "Sürdürülebilir Kalkınma Sürecinde Bankaların Rolü ve Türkiye’de Sürdürülebilir Bankacılık Uygulamaları", *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 2 (3), 75-94.
- Kurnaz N. ve Kestane A. (2016). "Kurumsal Sürdürülebilirliğin Ekonomik Açından İncelenmesi Ve Yatırımcı Davranışları İlişkisi: BIST Sürdürülebilirlik Endeksinde Bir Uygulama", *Sosyal Bilimler Dergisi*, Temmuz, 49, 278-302.
- Kutut V., Zavadskas E. and Lazauskas M. (2014). "Assessment of Priority Alternatives for Preservation of Historic Buildings Using Model Based on ARAS and AHP Methods", *Archives of Civil and Mechanical Engineering*, 14 (2), 287-294.
- Mulliner E., Smallbone K. and Maliene V. (2013). "An Assessment of Sustainable Housing Affordability using a Multiple Criteria Decision Making Method", *Omega*, 41 (2), 270-279.
- Ömürbek N. ve Eren H. (2016). "PROMETHEE, MOORA ve COPRAS Yöntemleri İle Oran Analizi Sonuçlarının Değerlendirilmesi: Bir Uygulama", *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 8 (16.), 174-187.
- Ömürbek N. ve Aksoy E. (2016). "Bir Petrol Şirketinin Çok Kriterli Karar Verme Teknikleri İle Performans Değerlendirmesi", *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 21 (3), 723-756.
- Ömürbek N., Karaatlı M. ve Balcı H.F. (2016). "Entropi Temelli MAUT ve SAW Yöntemleri İle Otomotiv Firmalarının Performans Değerlemesi", *Dokuz Eylül Üniversitesi, Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 31 (1), 227-255.
- Önce S., Onay A. ve Yeşilçelebi G. (2015). "Corporate Sustainability Reporting and Situation in Turkey", *Journal of Economics, Finance and Accounting*, 2 (2), 230-252.
- Özçelik F. ve Avcı Öztürk B. (2014). "Evaluation of Banks' Sustainability Performance in Turkey with Grey Relational Analysis", *Muhasebe ve Finansman Dergisi* Temmuz, 63, 189-210.
- Özdağoğlu A. (2013). "Çok Ölçütlü Karar Verme Modellerinde Normalizasyon Tekniklerinin Sonuçlara Etkisi: COPRAS Örneği", *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 8 (2), 229-252.
- Özdağoğlu A. (2013). "İmalat İşletmeleri İçin Eksantrik Pres Alternatiflerinin COPRAS Yöntemi İle Karşılaştırılması", *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Elektronik Dergisi*, 4 (8), 1-22.

- Özdemir Z. ve Pamukçu F. (2016). “Kurumsal Sürdürülebilir Raporlama Sisteminin Borsa İstanbul Sürdürülebilirlik Endeksi Kapsamındaki İşletmelerde Analizi”, Mali Çözüm Dergisi, 314, Mart-Nisan, 13-35.
- Özgel A., Köse M.S. ve Aytekin İ. (2012). “Kurumsal Sürdürülebilirlik Performansının Ölçümü İçin Çok Kriterli Bir Çerçeve: Henkel Örneği”, Tarih Kültür ve Sanat Araştırmaları Dergisi, Özel Sayı, Tüketim Toplumu ve Çevre, 1 (4), 32-44.
- Podvezko V. (2011). “The Comparative Analysis of MCDA Methods SAW and COPRAS”, Inzinerine Ekonomika-Engineering Economics, 22 (2), 134-146.
- Popovic G., Stanujkic D. and Stojanovic S. (2012). “Investment Project Selection by Applying Copras Method and Imprecise Data”, Serbian Journal of Management, 7 (2), 257-269.
- Reza S. and Majid A. (2013). “Ranking Financial Institutions Based on of Trust in Online Banking Using ARAS and ANP Method”, International Research Journal of Applied and Basic Sciences, 6 (4), 415-423.
- Sarı Demircioğlu A., (2015). “Sürdürülebilir Katma Değer Yaklaşımı İle Sürdürülebilirlik Ölçümü”, Uluslararası Akademik Yönetim Bilimleri Dergisi, 1 (1), 38-51.
- Sarkar A., Panja S.C., Dibyendu D. and Sarkar B., (2015). “Developing an Efficient Decision Support System For Non-Traditional Machine Selection: An Application of MOORA and MOOSRA”, Production & Manufacturing Research: An Open Access Journal, 3 (1), 324-342.
- 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.
- Sliogeriene J., Turskis Z. and Streimikiene D. (2013). “Analysis and Choice of Energy Generation Technologies: The Multiple Criteria Assessment on The Case Study of Lithuania”, Energy Procedia, 32, 11-20.
- Stanujkic D. and Jovanovic R. (2012). “Measuring a Quality of Faculty Website Using ARAS Method”, Proceeding of the International Scientific Conference Contemporary Issues in Business, Management and Education 2012, 545-554.
- Tanç A. ve Gümrah A. (2015). “Sürdürülebilirlik Raporlaması ve Çevresel Performans: Borsa İstanbul’da Bir Uygulama”, İşletme Araştırmaları Dergisi, 7 (2), 258-273.
- Tunca M.Z., Ömürbek N., Cömert H.G. ve Aksoy E. (2016). “OPEC Ülkelerinin Performanslarının Çok Kriterli Karar Verme Yöntemlerinden Entropi Ve Maut İle Değerlendirilmesi”, Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi, 7 (14), 1-12.
- Türkiye Bankalar Birliği, <https://www.tbb.org.tr/tr/bankacilik/banka-ve-sektor-bilgileri/istatistiki-raporlar/59> , Erişim Tarihi: 17.04.2017.
- Türkiye İş Bankası 2015 Sürdürülebilirlik Raporu, <https://www.isbank.com.tr/TR/hakimizda/surdurulebilirlik/raporlarimiz/Documents/SurdurulebilirlikRaporu2015.pdf>, Erişim Tarihi: 21.04.2017.
- Türkiye İş Bankası 2015 Faaliyet Raporu, <https://www.isbank.com.tr/TR/hakimizda/yatirimci-iliskileri/finansal-bilgiler/yillik-ve-ara-donem-faaliyet-raporlari/Documents/FaaliyetRaporu2015.pdf>, Erişim Tarihi: 21.04.2017.
- Urfaloğlu F. ve Genç T. (2013). “Çok Kriterli Karar Verme Teknikleri İle Türkiye’nin Ekonomik Performansının Avrupa Birliği Üye Ülkeleri İle Karşılaştırılması”, Marmara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, XXXV (II), 329-360.
- 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.
- Wu J., Sun J., Liang L. and Zha Y. (2011). “Determination Of Weights For Ultimate Cross Efficiency Using Shannon Entropy”, Expert Systems With Applications, 38 (5), 5162-5165.

- Vakıf Bankası 2014-2015 Sürdürülebilirlik Raporu, [http://www.vakifbank.com.tr/documents/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik\\_rapor\\_ocak14\\_haziran15\\_V2.pdf](http://www.vakifbank.com.tr/documents/surdurulebilirlik/surdurulebilirlik_rapor_ocak14_haziran15_V2.pdf), Erişim Tarihi: 21.04.2017.
- Vakıf Bankası 2015 Faaliyet Raporu, [http://www.vakifbank.com.tr/documents/yiliski/2015\\_faaliyet\\_raporu\\_V3.pdf](http://www.vakifbank.com.tr/documents/yiliski/2015_faaliyet_raporu_V3.pdf), Erişim Tarihi: 21.04.2017.
- Yapı Kredi Bankası 2015 Sürdürülebilirlik Raporu, [https://assets.yapikredi.com.tr/WebSite/assets/pdf/arsiv/surdurulebilirlik/CSR\\_Raporu\\_2015.pdf?v2](https://assets.yapikredi.com.tr/WebSite/assets/pdf/arsiv/surdurulebilirlik/CSR_Raporu_2015.pdf?v2), Erişim Tarihi: 21.04.2017.
- Yapı Kredi Bankası 2015 Faaliyet Raporu 2015, <https://www.yapikredi.com.tr/yatirimci-iliskileri/finansal-raporlar>, Erişim Tarihi: 21.04.2017.
- Yavuz V.A. (2016). “Coğrafi Pazar Seçiminde PROMETHEE ve Entropi Yöntemlerine Dayalı Çok Kriterli Bir Analiz: Mobilya Sektöründe Bir Uygulama”, Niğde Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 9 (2), 163-177.
- Yıldırım B.F. (2015). “Çok Kriterli Karar Verme Problemlerinde ARAS Yöntemi”, Kafkas Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 6 (9), 285-296.
- Yükçü S. ve Kaplanoğlu E. (2016). “Sürdürülebilir Kalkınmada Finansal Olmayan Raporlamanın Önemi”, Muhasebe Bilim Dünyası Dergisi, 18 (Özel Sayı-1), 63-101.
- Zavadskas E.K., Turskis Z. and Viliutiene T. (2010). “Multiple Criteria Analysis of Foundation Instalment Alternatives by Applying Additive Ratio Assessment (ARAS) Method” Archives of Civil and Mechanical Engineering, 10 (3), 123-141.
- Zavadskas E.K. and Turskis Z. (2010). “A New Additive Ratio Assessment (Aras) Method in Multicriteria Decision-Making”, Technological and Economic Development of Economy, 16 (2), 159-172.
- Zavadskas E.K., Kaklauskas A., Turskis Z. and Tamosaitiene J. (2008). “Contractor Selection MultiAttribute Model Applying COPRAS Method With Grey Interval Numbers”, International Conference 20th EURO Mini Conference “Continuous Optimization and Knowledge-Based Technologies” (EurOPT-2008), 20-23 May 2008, Neringa, Lithuania, 241-247.
- Zhang H., Gu C.L., Gu L.W and Zhang Y. (2011). “The Evaluation of Tourism Destination Competitiveness by TOPSIS & Information Entropy E A Case in The Yangtze River Delta of China”, Tourism Management, 32, 443-451.
- Ziraat Bankası 2015 Sürdürülebilirlik Raporu, <https://www.ziraatbank.com.tr/web2/ZRTSRDT2015.pdf>, Erişim Tarihi: 21.04.2017.
- Ziraat Bankası 2015 Faaliyet Raporu, <http://www.ziraat.com.tr/tr/Bankamiz/YatirimciIliskileri/Documents/FaaliyetRaporu/FaaliyetRaporu2015.pdf>, Erişim Tarihi: 21.04.2017.
- Zolfani S.H., Rezaeiya N., Aghdaie M.H. and Zavadskas E.K. (2012). “Quality Control Manager Selection Based on Ahp- Copras-G Methods: A Case in Iran”, Ekonomika Istraživanja, 25 (1), 72-86.



## MESLEKİ VE TEKNİK ANADOLU LİSELERİNDE GÖREV YAPAN EĞİTİM YÖNETİCİSİ VE ÖĞRETMENLERİN ÖRGÜTSEL SESSİZLİK DÜZEYLERİNİN İNCELENMESİ

### ANATOLIAN VOCATIONAL AND TECHNICAL EDUCATION HIGH SCHOOL OF TEACHERS AND MANAGER INVESTIGATION OF ORGANIZATIONAL LEVELS OF SILENCE

Yrd. Doç. Dr. Ahmet YILDIRIM<sup>1</sup>

Yrd. Doç. Dr. Oğuzhan ÇARIKCI<sup>2</sup>

#### ÖZ

Bu araştırma ile Mesleki ve Teknik Anadolu Liselerinde görev yapan eğitim yöneticileri ve öğretmenlerin örgütsel sessizlik düzeylerinin bazı değişkenlere göre incelenmesi amaçlanmıştır. Araştırmaya kaynaklık eden örneklem grubu, Isparta il merkezinde 2016-2017 Eğitim-Öğretim döneminde 7 Mesleki ve Teknik Anadolu Liselerinde görev yapan 35 eğitim yöneticisi ve 462 öğretmenden, araştırmaya katılmayı kabul eden 94 kadın ve 181'i erkek 275 öğretmen, 2 kadın 21 erkek Eğitim Yöneticisi olmak üzere toplamda 298 eğitim çalışanından oluşmaktadır. Katılımcıların örgütsel sessizlik düzeylerinin belirlenmesinde Van Dyne ve diğerleri (2003) tarafından geliştirilen "Örgütsel Sessizlik Ölçeği" kullanılmıştır. Araştırma da elde edilen verilerin istatistiksel analizlerinde SPSS 22.0 veri analiz programı kullanılmıştır. Öğretmenlere ait özelliklerin ölçek puanlarının karşılaştırılmasında parametrik analiz yöntemlerinden olan MANOVA analizi kullanılmıştır. Yapılan MANOVA analizlerinde anlamlı farklılık düzeyi  $p < 0,05$  olarak tespit edilmiştir. Araştırma neticesinde, eğitim yöneticilerinin ve öğretmenlerin örgütsel sessiz kalma tutumlarının "orta düzeyde" olduğu tespit edilmiştir. Eğitim yöneticisi ve öğretmenlerin demografik özelliklerine göre örgütsel sessizlik düzeylerinin cinsiyet, branş, görevleri ve eğitim durumuna göre istatistiksel açıdan anlamlı farklılık göstermediği ( $p > 0,05$ ), medeni durum, yaş grubu ve mesleki kıdem değişkenlerine göre istatistiksel açıdan anlamlı farklılık içerdiği belirlenmiştir ( $p < 0,05$ ). Sonuç olarak, demografik özelliklerin Mesleki ve Teknik Anadolu Liselerinde görev yapan eğitim yöneticilerinin ve öğretmenlerin örgütsel sessizlik algılarını kısmen etkilediği görülmüş, elde edilen bulguların literatür ile uyumlu olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Eğitim, Öğretmenlik Mesleği, Örgütsel Sessizlik.

**JEL Sınıflandırma Kodları:** I21, L2, E320.

#### ABSTRACT

This aim of study is to investigate the organizational silence levels of the teachers and administrators working in Vocational And Technical Anatolian High Schools according to some variables. The universe of the research is 35 education managers and 462 teachers working in 7 vocational and technical Anatolian High Schools in 2016-2017 education period in Isparta province center. A total of 298 training staff, 94 female and 181 male, 275 teachers, 2 female and 21 male education managers participated in the research. The Organizational silence scale developed by Van Dyne et al. (2003) was used to determine organizational silence levels of participants. This study used for the statistical analysis of SPSS 22.0. The MANOVA analysis, which is a parametric analysis method, was used to compare the scale scores of teacher and manager. Significant difference level was found as  $p < 0,05$ . As a result of the research, it was determined that the attitudes of the teachers and the administrators of

<sup>1</sup> Süleyman Demirel Üniversitesi, Isparta Meslek Yüksekokulu, ahmet.yildirim@sdu.edu.tr

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

education are "moderate". It was found that organizational silence levels according to the demographic characteristics of the training manager and the teachers did not show statistically significant differences according to gender, branch, tasks and educational status. Marital status, age group and according to seniority variables were determined to contain a statistically significant difference ( $p < 0.05$ ). As a result, it was observed that the demographic characteristics were partially influenced by the educational administrators and teachers working in Vocational and Technical Anatolian High Schools, and the findings obtained were consistent with the literature.

**Keywords:** Education, Teaching, Organizational Silence.

**JEL Classification Codes:** I21, L2, E320.

## 1. GİRİŞ

Farklı disiplinlerin ilgi alanında bulunan sessizlik kavramı, Psikolojide içine kapanma, özgüvensizlik belirtisi, sosyoloji biliminde toplumsal suskunluk gibi genelde olumsuz bir durum halinin tasviri, iletişim disiplininde sosyal etkileşimin kritik ve olumlu unsuru anlamlarında kullanılmaktadır (Çakıcı, 2007: 147). Sessizlik kavramının örgütsel bağlamda irdelenmesi, bizi örgütsel sessizlik olgusuna götürmektedir.

Çalışma hayatında örgütsel sessizlik kavramının iş gören sessizliği, sessizleşme ve sessiz kalma terimleri ile eş anlamlı olarak kullanıldığı görülmektedir. Bu kavram genel manada iş görenlerin iş yerleri, sorumlu oldukları işleri veya örgütün diğer faaliyetleri ile ilgili düşünce, fikir, kaygı ve önerilerini dile getirmemeleri şeklindeki davranışları olarak tanımlanmaktadır. Aynı zamanda söz konusu kavram (Vakola ve Bouradas, 2005: 440, Milliken ve Morrison, 2003: 1560, Morrison ve Milliken, 2000: 708) örgütlerde karşılaşılan problemler veya konulara, iş görenlerin ortak ve kasıtlı olarak tepki vermemeleri durumu; ya da duygu ve düşüncelerini başkalarıyla paylaşmamaları” olarak tanımlanmaktadır (Ülker ve Kanten, 2009: 111). Örgütsel sessizlik herhangi bir durumu değiştirebilecek ve iyileştirebilecek kapasiteye sahip olan insanların örgütsel şartların gelişimine ilişkin davranışsal, bilişsel ve duygusal olarak gerçek ve samimi ifadelerin saklanması ve paylaşılmamasıdır (Pinder ve Harlos, 2001: 334). Örgütsel sessizlik örgütsel değişim ve gelişme bağlamında potansiyel bir tehdit olarak da görülmektedir (Çakıcı, 2008; Ellis and Dyne, 2009; Morrison and Milliken, 2000), (Daşçı, Cemaloğlu, 2016: 32-45).

Örgütsel performansın değişimin sağlanmasında örgütsel ses önemli bir güç olmasına rağmen (Bowen ve Blackmoon, 2003; Burris ve Bartel, 2014: 1013) örgütsel yapı içerisinde çalışanlar genellikle sessiz olmayı tercih etmektedirler (Beheshtifar ve diğerleri, 2012: 275; Çınar ve diğerleri, 2013: 314; Panahi ve diğerleri, 2012: 735; Eriguc ve diğerleri, 2014: 150). Aynı zamanda çalışanların düşüncelerini açıklama konusunda kararsız kalma eğiliminde oldukları da görülmektedir (Milliken ve diğerleri, 2003: 1453; Premeaux ve Bedeian, 2003: 1537; Van Dyne ve diğerleri, 2003: 1359). Çalışanlar örgüt hakkında düşüncelerini ifade edememeleri durumunda örgütsel sessizlik ortaya çıkmaktadır (Bowen ve Blackmoon, 2003).

Bir sorun alanı olarak görülen örgütsel sessizlik, örgütlerde oldukça sık görülen bir durumdur. (Pinder ve Harlos, 2001: 331). Örgütsel sessizliğe neden olan unsurlar bireysel, sosyal idari ve organizasyonel faktörler olmak üzere çeşitli sınıflara ayrılmaktadır (Karaca, 2013: 38). Yöneticilerin sessizliği, onay-rıza ya da memnuniyet olarak değerlendirmeleri ile (Çakıcı, 2007: 160), çalışanların yaşadıkları korku ve kaygılar örgütlerde sessizliği arttırmaktadır (Kılıçlar ve Harbalıoğlu'na (2014: 330). Yönetimsel bir bakış açısıyla, karar veren ve karar alıcı olan yöneticiler, sessiz kalma konusunda kilit rol oynamaktadırlar (Alparslan, 2010; Batmunkh, 2011; Çakıcı, 2008; Erdoğan, 2011; Henriksen ve Dayton, 2006; Kahveci ve Demirtaş, 2013a; Kılınç, 2012; Park ve Keil, 2009; Premeaux, 2001; Tangirala ve Ramanujam, 2008; Vakola ve Bouradas, 2005). Çakıcı (2008: 117) tarafından yapılan araştırmada örgütsel sessizliğe neden olan unsurların içerisinde yönetsel ve örgütsel hususlar, iş ile ilgili korkular, tecrübe eksikliği, izolasyon korkusu ve ilişkileri zedeleme korkusunun geldiği tespit edilmiştir.

Literatürde örgütsel sessizlik eğilimine ilişkin dört temel işgören davranışı tanımlamıştır. Bunlar;

- İlgisizliğe ve boyun eğmeye bağlı sessizlik davranışı,
- Korkuya ve kendini korumaya dayalı sessizlik davranışı,
- Prososyal eğilime dayalı sessizlik davranışı (örgüte, topluma veya bireye yardımcı olma tutumu içindeki kişi)

- İlişkileri koruma esaslı sessizlik davranışdır (Alparslan, Kayalar: 2012).

Örgütsel sessizliğin özellikle çalışanlar üzerinde birçok olumsuz etkiye neden olduğu düşünülmektedir (Shojaie ve diğerleri, 2011: 1733). Morrison ve Milliken'e (2000) göre, sessizliğin örgütsel sonuçları içerisinde; çalışanların fikri katkılarının kullanılamaması, olumsuz geri bildirimden kaçınılması, bilgilerin filtre edilmesi ve sorunlar karşısında tepkisiz kalınması gelmektedir.

Örgütsel sessizliğin çalışanlar açısından sonuçları içerisinde, bireyin işyeri ile ilgili sorun ve endişelerini açıkça konuşmakta kendini güçsüz hissetmesi, örgüte bağlılık, aidiyet, güven, takdir ve destek duygularında azalma, iş doyumunu sağlayamama ve işten ayrılma niyeti gibi olumsuzlukların geldiği belirtilmiştir (Vakola ve Bouradas, 2005: 451). Kılıçlar ve Harbalıoğlu (2014) 'a göre örgütsel sessizlik, çalışanların motivasyonunu, iş doyumunu ve organizasyona olan güvenini azaltabilir. Duygunun azaltılması, kişileri sessiz davranmaya yönlendirerek yaratıcılık ve heyecanı azaltır (Afşar, 2013). Çalışanlar, kendini kaybetme, kariyer fırsatları ve işi, görev istasyonunun veya biriminin dışlanması ve değiştirilmesi gibi korku deneyimine maruz kalmaktadırlar (Bildik, 2009; Çakıcı, 2008; Kish-Gephart ve ark., 2009; Ryan and Oestreich, 1991). Ayrıca, literatürde örgütlerde sessizliğin geribildirim, bilgi ve alternatif görüş eksikliğine aynı zamanda çalışanlarda da motivasyonsuzluğa zemin hazırladığı vurgulanmıştır (Akt: Barçın, 2012: 34). Bununla birlikte, baskı grupları (sendikalar, etnik, dini ve politik baskı grupları), örgütsel sessizliğin gerçekleştirilmesinde aktif bir rol oynamaktadır (Daşçı, Cemaloğlu, 2016: 32-45).

Örgütlerde sessizlik yaygın bir durum olmasına rağmen (Alparslan ve Kayalar, 2012: 136; Şimşek ve Aktaş, 2014: 123), örgütsel sessizliğin yapısı, bileşenleri, etkileri konusunda literatürde yeterli sayıda araştırma bulunmamaktadır (Yapıcı, 2007: 145; Vakola ve Bouradas, 2005: 441; Yapıcı, 2008: 118). Bu nedenle örgütsel sessizlik ile ilgili araştırmalarla örgütsel sessizliğin farklı yönlerinin ortaya çıkacağı ifade edilebilir (Kahveci ve Demirtaş, 2013: 170).

Yapılan literatür taraması sonucunda örgütsel sessizlik araştırmalarının özellikle eğitim sektörü çalışanlarında yoğunlaştığı görülmektedir (Yeşilaydın, Bayın, 2015:103-120). Eğitim sektöründe yapılmış araştırmalar, okul yöneticisi ve öğretmenlere yönelik olarak uygulanmıştır. Eğitim çalışanlarının örgütsel sessizlik düzeylerini etkileyen unsurların tespit edilmesi, örgütsel sessizlik oluşumunun önlenmesine, ayrıca eğitim çalışanlarında örgütsel sessizliğin olumsuz etkilerini en aza indirmeye yardımcı olacaktır. Bu kapsamda yapılan bu araştırmada eğitim yöneticilerinin ve öğretmenlerin örgütsel sessizlik düzeylerinin bazı sosyo-demografik değişkenlere göre incelenmesi amaçlanmıştır.

## 2. YÖNTEM

### 2.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Araştırmanın amacı; Mesleki ve Teknik Anadolu Liselerinde görev yapan öğretmenlerin ve eğitim yöneticilerinin örgütsel sessizlik düzeylerinin demografik değişkenlere göre belirlenmesidir. Bu amaçla aşağıdaki sorulara yanıt aranmıştır;

- 1.Yaş, Cinsiyet ve medeni durum gibi sosyo-ekonomik değişkenlere göre eğitim yöneticisi ve öğretmenlerin örgütsel sessizlik düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık var mıdır?
2. Görev tipi, branş, hizmet süresi ve eğitim durumu değişkenlerine göre eğitim yöneticisi ve öğretmenlerin örgütsel sessizlik düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık var mıdır?

Araştırmada elde edilen bulgularla; eğitim yöneticilerinin ve öğretmenlerin sosyo-ekonomik faktörler ile çalışma süreçleri ve görev tipi açısından örgütsel sessizlik davranışlarının düzeyini ortaya koyarak, nedenleri hakkındaki değişkenleri tespit etmektir. Çalışmanın ilgili paydaşlar düzeyinde farkındalık yaratması beklenmekte ve mevcut duruma ortaya koyması ve alınması gereken önlemlerle ilgili çalışmalara ışık tutması açısından önem taşımaktadır.

### 2.2. Araştırma Modeli

Araştırma, betimsel araştırma modellerinden tarama modelinde tasarlanmıştır. Karasar'a (2009) göre tarama modeli, geçmişte ya da halen var olan bir durumu var olduğu şekliyle betimlemeyi amaçlayan araştırma yaklaşımıdır. Araştırmaya konu olan olay, birey ya da nesne, kendi koşulları içinde ve olduğu gibi tanımlanmaya çalışılır. Onları, herhangi bir şekilde değiştirme, etkileme çabası gösterilmez. Demografik özelliklerin

belirlenmesi amacıyla tarama modeli ile yapılan araştırmaların sıklıkla tercih edildiği bilinmektedir (Can, 2014: 8).

### 2.3. Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini Isparta il merkezinde bulunan Mesleki ve Teknik Anadolu Liselerinde görev yapmakta olan eğitim yöneticileri ve öğretmenler oluşturmaktadır. Eğitim yöneticisi olarak kastedilen, okul müdürü, okul müdür yardımcısı ve okul müdür yardımcısıdır. Araştırmaya, Isparta İl merkezinde 2016-2017 Eğitim-Öğretim döneminde 7 Mesleki ve Teknik Anadolu Liselerinde görev yapan toplamdaki 35 eğitim yöneticisi ve 462 öğretmenden, araştırmaya katılmayı kabul eden 94 kadın ve 181'i erkek 275 öğretmen, 2 kadın 21 erkek eğitim yöneticisi olmak üzere toplamda 298 eğitim çalışanından oluşturulmuştur.. Araştırmanın örneklem grubunu oluşturan öğretmenlerin sahip oldukları demografik özelliklere ilişkin bulgular Tablo 1'de sunulmuştur.

**Tablo 1.** Katılımcıların Demografik Bilgilerinin Dağılımları

Değişkenler	Alt değişkenler	f	%
Cinsiyet	Kadın	96	32.16
	Erkek	202	67.67
Medeni durum	Evli	263	88,10
	Bekâr	35	11,72
Görev türü	Müdür	6	2.01
	Müdür Yardımcısı	17	5,7
	Öğretmen	275	92.12
Eğitim durumu	Önlisans	7	2.4
	Lisans	261	88.5
	Yüksek Lisans	24	9.1
Mesleki kıdem	1-5 yıl	11	3.7
	6-10 yıl	39	13.06
	11-15 yıl	33	11.05
	16-20 yıl	47	15.74
	21-25 yıl	67	22.44
	26-30 yıl	59	19.76
	30+ yıl	42	14.07
Yaş grupları	25-30 yaş	14	4.69
	31-40 yaş	78	26.13
	41-50 yaş	116	38.86
	51-60 yaş	56	18.76
	60+ yaş	34	11.39
Branş	Meslek Dersleri	207	69.34
	Kültür Dersleri	91	30.48

### 2.4. Veri Toplama Aracı

Araştırmaya katılan öğretmenlerin örgütsel sessizlik düzeylerinin belirlenmesinde Dyne ve diğerleri (2003) tarafından geliştirilen “örgütsel sessizlik ölçeği” kullanılmıştır. İlgili ölçek toplam 27 maddeden müteşekkil olup, 5'li likert türündedir. Ölçek maddeleri beşli likerte; “kesinlikle katılmıyorum” = 1, “katılmıyorum” = 2, “kararsızım” = 3, “katılıyorum” = 4 ve “kesinlikle katılıyorum” = 5 puanla puanlandırılmıştır. Örgütsel sessizlik ölçeğinde, örgütsel sessizliğe ilişkin 6 alt boyuta yer verilmiştir. Söz konusu alt boyutlar; örgüt yararına sessizlik, örgüt yararına seslilik, savunma amaçlı sessizlik, savunma amaçlı seslilik, kabul edilen sessizlik ve kabul edilen seslilik şeklindedir. Araştırmada kullanılan örgütsel sessizlik ölçeğinin alt boyutları ile toplam ölçek puanına ilişkin güvenilirlik katsayıları Tablo 2'de sunulmuştur.

**Tablo 2.** Örgütsel Sessizlik Ölçeği Faktörlerine İlişkin Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Faktörler	Madde sayısı	Cronbach's Alpha
Örgüt yararına sessizlik	5	,833
Örgüt yararına seslilik	4	,821
Savunma amaçlı sessizlik	6	,812
Savunma amaçlı seslilik	5	,874
Kabul edilen sessizlik	4	,760
Kabul edilen seslilik	3	,855
Tüm ölçek	27	,837

Tablo 2'de görüldüğü gibi örgütsel sessizlik ölçeğinin tamamına ait güvenilirlik katsayısı, 837, ölçek alt boyutlarına ilişkin güvenilirlik katsayıları, 760 ile,874 aralığında değişmektedir. Bu bulgulara göre araştırmada kullanılan ölçeğin tamamının ve alt boyutlarının güvenilirlik katsayılarının yeterli olduğu sonucuna varılmıştır.

### 2.5. Verilerin Çözülmesi

Elde edilen verilerin analizinde SPSS 22.0 programı kullanılmıştır. Örgütsel Sessizlik Ölçeğine ilişkin verileri, katılımcıların demografik bilgilerine göre, ölçek puanlarının karşılaştırılması ve bağımlı değişkenlerin aynı anda analizini yapmak üzere parametrik analiz yöntemlerinden olan MANOVA analizi kullanılmıştır. Yapılan MANOVA analizlerinde anlamlı farklılık düzeyi  $p < 0,05$  olarak belirlenmiştir. Katılımcıların demografik bilgilerinin frekans ve yüzdelik dağılımlarının belirlenmesinde ve ölçek puanlarına ilişkin ortalamaları ile standart sapmaların belirlenmesinde tanımlayıcı istatistiklerden yararlanılmıştır.

## 3. BULGULAR

**Tablo 3.** Örgütsel Sessizlik Ölçeği Puanlarına İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Faktörler	N	X	Ss
Örgüt yararına sessizlik	298	4.08	,764
Örgüt yararına seslilik	298	3,75	,833
Savunma amaçlı sessizlik	298	1.99	,802
Savunma amaçlı seslilik	298	2,01	,861
Kabul edilen sessizlik	298	2,82	,801
Kabul edilen seslilik	298	2.62	,759

Tablo 3 incelendiğinde, katılımcıların örgüt yararına sessizlik ve örgüt yararına seslilik puanlarının orta düzeyin üzerinde, savunma amaçlı sessizlik, savunma amaçlı seslilik ve kabul edilen sessizlik puanlarının orta düzeyin altında, kabul edilen seslilik puanlarının ise orta düzeyde olduğu görülmektedir. Elde edilen sonuçların literatürde ki diğer araştırmalarda varılan sonuçlarla benzeştiği söylenebilir.

**Tablo 4.** Katılımcıların Örgütsel Sessizlik Durumlarının Cinsiyete Göre Karşılaştırılmasına İlişkin MANOVA Tablosu

Cinsiyet		Örgüt yararına sessizlik	Örgüt yararına seslilik	Savunma amaçlı sessizlik	Savunma amaçlı seslilik	Kabul edilen sessizlik	Kabul edilen seslilik
Erkek	X	4,09	3,75	2,01	2,00	2,82	2,79
	Ss	,770	,834	,790	,860	,808	,779
Kadın	X	4,07	3,73	1,95	2,02	2,83	2,82
	Ss	,790	,808	,810	,851	,795	,790

Katılımcıların cinsiyetlerine göre örgütsel sessizlik durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık bulunmamaktadır. (Wilks' Lambda =0,987;  $F_{(6,602)}=1,311$ ;  $p > 0,05$ ) Dolayısıyla cinsiyet değişkeninin örgütsel sessizlik düzeyinde fark yaratan bir değişken olmadığı sonucuna varılabilir.

**Tablo 5.** Katılımcıların Örgütsel Sessizlik Durumlarının Medeni Durumlarına Göre Karşılaştırılmasına İlişkin MANOVA Tablosu

Medeni Durum		Örgüt yararına sessizlik	Örgüt yararına seslilik	Savunma amaçlı sessizlik	Savunma amaçlı seslilik	Kabul edilen sessizlik	Kabul edilen seslilik
Evli	X	3,90	3,65	2,01	2,10	2,65	2,99
	Ss	,754	,819	,834	,883	,801	,767
Bekâr	X	3,66	3,44	2,09	2,21	2,41	2,90
	Ss	,662	,799	,670	,872	,734	,686

Katılımcıların sessizlik düzeyi oranları, medeni durumlarına göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir, (Wilks' Lambda =0,971;  $F_{(6,612)}=2,786$ ;  $p<0,05$ ). Kabul edilen sessizlik düzeyinde ve örgüt yararına sessizlik düzeylerinde, evli olan katılımcılar, bekar olanlara göre daha yüksek puana sahiptirler.

**Tablo 6.** Katılımcıların Örgütsel Sessizlik Durumlarının Görevlerine Göre Karşılaştırılmasına İlişkin MANOVA Tablosu

Görev		Örgüt yararına sessizlik	Örgüt yararına seslilik	Savunma amaçlı sessizlik	Savunma amaçlı seslilik	Kabul edilen sessizlik	Kabul edilen seslilik
Müdür	X	3,31	3,99	2,30	2,31	2,41	3,15
	Ss	,834	,961	,999	1,101	,934	,974
Müdür Yrd.	X	3,13	3,83	2,26	2,11	2,32	2,97
	Ss	,667	,879	,775	,937	,960	,836
Öğretmen	X	3,25	3,72	2,21	2,19	2,54	3,08
	Ss	,785	,815	,833	,898	,786	,742

Katılımcıların görevlerine istinaden örgütsel sessizlik durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık bulunmamaktadır (Wilks' Lambda =0,971;  $F_{(12,1202)}=1,498$ ;  $p>0,05$ ). Ancak eğitim yöneticilerinin, tüm boyutlarda öğretmenlere göre sessizlik eğilimleri daha yüksektir.

**Tablo 7.** Katılımcıların Örgütsel Sessizlik Durumlarının Eğitim Durumlarına Göre Karşılaştırılmasına İlişkin MANOVA Tablosu

Eğitim durumu		Örgüt yararına sessizlik	Örgüt yararına seslilik	Savunma amaçlı sessizlik	Savunma amaçlı seslilik	Kabul edilen sessizlik	Kabul edilen seslilik
Ön lisans	X	3,31	3,95	2,27	2,15	2,51	3,00
	Ss	,841	,921	,777	,999	,731	,691
Lisans	X	3,39	4,01	2,29	2,29	2,41	3,17
	Ss	,711	,811	,829	,850	,810	,712
Yüksek lisans	X	3,28	3,99	2,11	2,01	2,20	3,07
	Ss	,838	,729	,801	,877	,811	,786

Katılımcıların eğitim durumlarına göre örgütsel sessizlik durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık bulunmamaktadır (Wilks' Lambda =0,986;  $F_{(12,1100)}=0,957$ ;  $p>0,05$ ). Lisans mezunu katılımcıların kabul edilen seslilik düzeyi yüksektir. Fakat bu sonucun lisans mezunu değişkenine bağlamak hatalı olabilir. Çünkü katılımcıların mezun oldukları okullar normal dağılım göstermemektedir. (Lisans mezunu katılımcı oranı % 88.5)

**Tablo 8.** Katılımcıların Örgütsel Sessizlik Durumlarının Mesleki Kıdemlerine Göre Karşılaştırılmasına İlişkin MANOVA Tablosu

Mesleki kıdem		Örgüt yararına sessizlik	Örgüt yararına seslilik	Savunma amaçlı sessizlik	Savunma amaçlı seslilik	Kabul edilen sessizlik	Kabul edilen seslilik
1-5 yıl	X	3,31	3,98	2,12	2,16	2,31	3,04
	Ss	,599	,712	,679	,640	,791	,644
6-10 yıl	X	3,43	4,01	2,11	1,99	2,29	3,09
	Ss	,790	,767	,685	,769	,731	,632
11-15 yıl	X	3,37	3,99	2,15	2,15	2,43	2,89
	Ss	,633	,771	,781	,790	,764	,878
16-20 yıl	X	3,26	3,93	2,16	2,01	2,33	3,01
	Ss	,791	,899	,799	,839	,749	,743
21-25 yıl	X	3,41	3,91	2,37	2,11	2,47	3,02
	Ss	,670	,990	,925	1,001	,721	,811
26-30 yıl	X	3,28	4,01	2,44	2,31	2,55	3,18
	Ss	,940	,791	,959	,939	,915	,789
30+ yıl	X	3,60	4,15	2,16	2,29	2,49	2,71
	Ss	,719	,673	,869	,961	,978	,813

Katılımcıların savunma amaçlı sessizlik, savunma amaçlı seslilik ve kabul edilen sessizlik faktör puanları mesleki kıdemlerine göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir. Kıdem yılı arttıkça sessizlik eğilimi azalmaktadır. Ancak, örgüt yararına sessizlik, örgüt yararına seslilik, kabul edilen seslilik faktörlerinde katılımcıların mesleki kıdemlerine göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık bulunmamaktadır (Wilks' Lambda =0,967;  $F_{(24,2090)}=1,957$ ;  $p<0,05$ ).

**Tablo 9.** Katılımcıların Örgütsel Sessizlik Durumlarının Yaş Gruplarına Göre Karşılaştırılmasına İlişkin MANOVA Tablosu

Yaş grubu		Örgüt yararına sessizlik	Örgüt yararına seslilik	Savunma amaçlı sessizlik	Savunma amaçlı seslilik	Kabul edilen sessizlik	Kabul edilen seslilik
25-30 yaş	X	3,51	4,11	2,21	2,39	2,20	2,59
	Ss	,511	,871	,700	,871	,671	,411
31-40 yaş	X	3,21	4,02	2,19	2,11	2,25	3,03
	Ss	,727	,588	,702	,711	,731	,679
41-50 yaş	X	3,42	3,99	2,01	2,00	2,29	3,01
	Ss	,683	,877	,711	,811	,761	,711
51-60 yaş	X	3,36	4,06	2,22	2,11	2,39	3,11
	Ss	,792	,834	,967	,961	,840	,813
60+ yaş	X	3,52	4,09	2,32	2,31	2,70	3,01
	Ss	,846	,911	,941	1,001	,878	,821

Katılımcıların savunma amaçlı seslilik faktörü puanları, yaş gruplarına göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir (Wilks' Lambda =0,935;  $F_{(24,2090)}=1,682$ ;  $p<0,05$ ). Eğitim yöneticilerinde ve öğretmenlerde yaş arttıkça sessizlik eğilimi azalmaktadır.

**Tablo 10.** Katılımcıların Örgütsel Sessizlik Durumlarının Branşlarına Göre Karşılaştırılmasına İlişkin MANOVA Tablosu

Branş		Örgüt yararına sessizlik	Örgüt yararına seslilik	Savunma amaçlı sessizlik	Savunma amaçlı seslilik	Kabul edilen sessizlik	Kabul edilen seslilik
Kültür Dersleri	X	3,40	3,96	2,26	2,25	2,46	3,08
	Ss	,783	,846	,827	,937	,852	,811
Meslek Dersleri	X	3,45	3,99	2,06	1,98	2,43	3,03
	Ss	,707	,773	,754	,830	,786	,724

Katılımcıların branşlarına göre örgütsel sessizlik durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık bulunmamaktadır (Wilks' Lambda =0,940;  $F_{(23,1124)} =1,039$ ;  $p>0,05$ ). Ancak, savunma amaçlı seslilik ile savunma amaçlı sessizlik eğilimi, kültür dersleri öğretmenlerinde daha yüksektir.

#### 4. TARTIŞMA VE SONUÇ

Araştırmaya katılan eğitim yöneticilerinin ve öğretmenlerin örgüt yararına sessizlik ve örgüt yararına seslilik puanlarının orta düzeyin üzerinde olduğu, savunma amaçlı sessizlik, savunma amaçlı seslilik ve kabul edilen sessizlik puanlarının orta düzeyin altında olduğu, kabul edilen seslilik puanlarının ise orta düzeyde olduğu bulunmuştur. Literatürde yer alan eğitim yöneticileri ve öğretmenler üzerinde yapılan benzer araştırma bulguları da bu sonucu destekler niteliktedir.

Katılımcıların örgütsel sessizlik düzeylerinin cinsiyet değişkenine göre anlamlı farklılık göstermediği, elde edilen bulgulara göre kadın ve erkek eğitim yöneticisi ve öğretmenlerin örgütsel sessizlik düzeylerinin benzerlik gösterdiği tespit edilmiştir. Öğretmenlerin örgütsel sessizlik düzeylerinin cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermemesinin temelinde, eğitim kurumlarında hem kadın hem de erkek öğretmenlerin cinsiyet ayrımına dayanmayan benzer örgütsel sorunlarla karşılaşmaları, dolayısıyla hem kadın hem de erkek öğretmenlerin karşılaştıkları sorunlar karşısında sessiz olmayı tercih etmelerinin yattığı ifade edilebilir.

Katılımcıların örgütsel sessizlik düzeylerinin yaş gruplarına göre anlamlı farklılık gösterdiği, elde edilen bulgulara göre 50 ve üzeri yaş grubunda bulunan öğretmenlerin savunma amaçlı seslilik düzeylerinin 31-40 yaş grubunda bulunan katılımcıların daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bu sonucun ortaya çıkmasının temelinde büyük yaş grubunda bulunan katılımcıların mesleki deneyimlerinin daha yüksek olmasının, buna paralel olarak örgütsel yapı içerisinde haklı oldukları konularda kendilerini savunma güdülerinin yüksek olmasının yattığı düşünülebilir. Literatürde yer alan araştırmalarda da örgütsel yapı içerisinde çalışanların sessiz kaldıkları konuların yaş gruplarına göre anlamlı farklılıklar gösterdiği tespit edilmiştir.

Katılımcıların örgütsel sessizlik düzeylerinin medeni durum değişkenine göre anlamlı farklılık gösterdiği belirlenmiş, elde edilen bulgulara göre bekâr öğretmenlere göre evli öğretmenlerin kabul edilen sessizlik düzeylerinin daha yüksek olduğu bulunmuştur. Genel olarak evli öğretmenlerin örgütsel sessizlik düzeylerinin yüksek olmasının temelinde, evli öğretmenlerin çalışma hayatının dışında da yoğun bir hayatlarının bulunması, aile sorumluluklarının yüksek olması, bu nedenle yoğun yaşam temposu içerisinde örgütsel sorunlara karşı duyarsızlaşmalarının yattığı düşünülebilir.

Katılımcıların eğitim durumu,örgütsel sessizlik davranışında diğer araştırmalarda ulaşılan sonuçlara benzer olarak anlamlı bir farklılık yaratmaktadır. Meslekte çalışma süresi ile örgütsel sessizlik davranışı arasında fark olup olmadığını inceleyen çalışmaların büyük bir kısmında, istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır. Araştırmaya katılan öğretmenlerin örgütsel sessizlik düzeylerinin eğitim durumlarına göre anlamlı farklılık göstermemesine rağmen, lisans mezunlarının nispi olarak örgütsel sessizlik eğilimleri daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Araştırmada eğitim düzeyinin örgütsel sessizlik üzerinde önemli bir etkiye sahip olmamasının temelinde, araştırmaya katılan öğretmenlerin büyük bir bölümünün eğitim durumunun benzer olması (%88.5 lisans mezunu) düşünülebilir.

Mesleki kıdeme sahip katılımcıların, savunma amaçlı sessizlik ve savunma amaçlı seslilik düzeylerinin yüksek olmasının temelinde, mesleki kıdemdeki artışla beraber mesleki tükenmişliğin de artması, buna mukabil öğretmenlerin örgütsel sorunlara karşı duyarsızlaşmalarının yattığı düşünülebilir. Buna karşılık literatürde öğretmenlerin örgütsel sessizlik düzeylerinin mesleki kıdem değişkenine göre farklılık göstermediğini ortaya



koyan araştırma bulguları da bulunmaktadır. Yapılan araştırmalarda mesleki kıdemın örgütsel sessizliği etkilememesinin temelinde mesleki kıdem düzeyi ne olursa olsun her öğretmenin örgüt içinde sorunlar yaşama ve sorunlar karşısında sessiz kalma olasılığının bulunmasının yattığı belirtilmiştir.

Araştırmaya katılan öğretmenlerin görev türlerine göre(öğretmen, müdür, müdür yardımcısı) örgütsel sessizlik düzeylerinin eğitim yöneticilerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Örgütsel yapı içerisinde karşılaşılan sorunlara yönelik çalışan algıları ile sorunlar karşısında sessiz olma düzeyinin görev türüne göre farklılaşması beklenmektedir. Ancak yapılan bu araştırmada görev türü değişkeninin örgütsel sessizlik üzerinde belirleyici olmamasının temelinde eğitim yöneticilerini pozisyonların koruma eğilimi içerisinde olması, sessizlik eğilimlerini arttırdığı düşünülebilir.

Katılımcıların örgütsel sessizlik düzeylerinin branşlarına göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir.Bilindiği gibi eğitim kurumlarında örgütsel sessizliğe sebeplerin başında yönetsel, örgütsel ve iş ile ilgili faktörler gelmektedir. Bu kapsamda öğretmenlerin branş değişkenine göre, örgütsel sessizlik düzeylerinin benzerlik göstermesinin nedenleri arasında sorunların benzerlik göstermesi düşünülebilir.

Bu çalışmanın sonuçları, Türkiye’de örgütsel davranış literatüründe “sessizlik” üzerine yürütölen çalışmalarla benzer sonuçları barındırmaktadır. Alana dair çalışmaların artırılması, örgütsel sessizliğin nedenleri hakkında daha sağlıklı düşünmemize imkan verecektir

## KAYNAKÇA

- Alparşlan, A.M., Kayalar, M. (2012). Örgütsel Sessizlik: Sessizlik Davranışları ve Örgütsel ve Bireysel Etkileri. Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 4(6), 136-147.
- Bagheri, G., Zarei, R., Aeen, M.N. (2012). Organizational Silence (Basic Concepts and Its Development Factors). *Ideal Type of Management*, 1(1), 47-58.
- Barçın, N. (2012). İşletmelerde Örgütsel Sessizliğin Örgütsel Bağlılık ve İş Tatminine Etkisi Üzerine Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Adana.
- Bayram, T.Y. (2010). Üniversitelerde Örgütsel Sessizlik. Abant İzzet Baysal Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bolu.
- Beheshtifar, M., Borhani, H., Moghadam M. N. (2012). Destructive Role of Employee Silence in Organizational Success. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*.2, 11,276.
- Bowen, F., Blackmon, K. (2003). Spirals of Silence: The Dynamic Effects of Diversity on Organizational Voice. *Journal of Management Studies*, 40(6), 1393-1417.
- Can, A. (2014). SPSS ile Bilimsel Araştırma Sürecinde Nicel Veri Analizi. 2. Baskı. Ankara: Pegem Akademi.
- Celep, C., Kaya, A. (2016). İlköğretim Öğretmenlerinin Görüşlerine Göre Örgütsel Sessizliğin Nedenleri. *Trakya Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 6(2), 233-246.
- Cemaloğlu, N., Daşcı, E., Şahin, F. (2013). İlköğretim Kurumlarında Görev Yapan Öğretmenlerin Örgütsel Sessizlik Yaşama Nedenleri: Nitel Bir Çalışma. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 1(1), 112-124.
- Çakıcı, A. (2007). Örgütlerde Sessizlik: Sessizliğin Teorik Temelleri Ve Dinamikleri. *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(1), 145-162.
- Çakıcı, A. (2008). Örgütlerde Sessiz Kalınan Konular, Sessizliğin Nedenleri ve Algılanan Sonuçları Üzerine Bir Araştırma. *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 17(1), 117-134.
- Çınar, O., Karcıoğlu, F., Alioğulları, Z.D. (2013). The Relationship Between Organizational Silence and Organizational Citizenship Behavior: a Survey Study in the Province of Erzurum, Turkey. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 99, 314-321.
- Çiçek-Sağlam, A., Yüksel, A. (2015). Liselerde Görev Yapan Öğretmen ve Yöneticilerin Örgütsel Sessizliğe İlişkin Görüşleri. *International Periodical For The Languages, Literature and History of Turkish or Turkic*, 10(7), 317-332.

- Daşcı, E, ve Cemaloğlu, N.(2016). The development of the organizational silence scale: Validity reliability Study International Journal of Human Sciences 13(1),32-45
- Erdoğan E. (2011). Örgütsel Sessizlik ve Performans İlişkisi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Gebze İleri teknoloji Enstitüsü Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Eriguc, G., Ozer, O., Turac, I.S., Songur, C. (2014). Organizational Silence Among Nurses: A Study of Structural Equation Modeling. International Journal of Business, Humanities and Technology, 4(1), 150-162.
- Fast, N.J., Burris, E.R., Bartel, C.A. (2014). Managing to Stay in The Dark: Managerial Self-Efficacy, Ego Defensiveness, and The Aversion to Employee Voice. Academy of Journal, 57(4), 1013-1034.
- Henriksen, K., Dayton, E, (2006). Organizational Silence And Hidden Threats To Patient Safety. Health Services Research, 41(4), 1539-1555.
- Karabağ-Köse, E. (2014). Dezavantajlı Okullarda Öğretmenlerin Örgütsel Bağlılıkları İle Örgütsel Sessizlik Arasındaki İlişkiler. Uluslararası Türk Eğitim Bilimleri Dergisi, 2(2), 28-36.
- Karaca, H. (2013). An Exploratory Study on The Impact of Organizational Silence in Hierarchical Organizations: Turkish National Police Case. European Scientific Journal, 9(23), 38-50.
- Karasar, N. ( 2009). Bilimsel araştırma yöntemi. Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Kılıçlar, A., Harbalioğlu, M. (2014). Örgütsel Sessizlik ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki: Antalya'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma. İşletme Araştırmaları Dergisi, 6(1), 328-346.
- Kılınç, E. (2012). Hekim ve Hemşirelerde Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, Örgütsel Sessizlik, Çalışan Performansı Ve Aralarındaki İlişkinin İncelenmesi. Cumhuriyet Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, Sivas.
- Milliken F.J., Morrison E.W., Hewlin P.F. (2003). An Exploratory Study of Employee Silence: Issues that Employees Don't Communicate Upward and Why. Journal of Management Studies, 40 (6): 1453-1476.
- Morrison, E.W., Milliken, F.J. (2000). Organizational Silence: A Barrier to Change and Development in a Pluralistic World. The Academy of Management Review, 25, 706- 725
- Pinder, C. C., Harlos, K. P. (2001). Employee Silence: Quiescence And Acquiescence as Responses to Perceived İnjustice. Research in Personnel And Human Resources Management, 20, 331-370.
- Panahi, B., Veiseh, S.M., Divkhar, S., Kamari, F. (2012). An Empirical Analysis on Influencing Factors on Organizational Silence And Its Relationship With Employee's Organizational Commitment. Management Science Letters, 2, 735-744.
- Premeaux, S.F., Bedeian, A.G. (2003). Breaking the Silence: The Moderating Effects of Self-Monitoring in Predicting Speaking Up in the Workplace. Journal of Management Studies, 40 (6): 1539-1562.
- Sarıkaya, M. (2013). Karar Verme Süreçleri ve Örgütsel Sessizlik. Pamukkale Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, Denizli.
- Sezgin-Nartgün, Ş., Kartal, V. (2013). Öğretmenlerin Örgütsel Sinizm ve Örgütsel Sessizlik Hakkındaki Görüşleri. Bartın Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 2(2), 47-67.
- Shojaie, S., Matin, H.Z., Barani, G. (2011). Analyzing the Infrastructures of Organizational Silence and Ways to Get Rid of it. Procedia - Social and Behavioral Sciences, 30, 1731-1735.
- Şimşek, E., Aktaş, H. (2014). Örgütsel Sessizlik ile Kişilik ve Yaşam Doyumu Etkileşimi: Kamu Sektöründe Bir Araştırma. Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 14(2), 121-136.
- Tayfun, A., Çatır, O. (2013). Örgütsel Sessizlik ve Çalışanların Performansları Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma. İşletme Araştırmaları Dergisi, 5(3), 114-134.
- Taşkıran, E. (2010). Liderlik Tarzının Örgütsel Sessizlik Üzerindeki Etkisinde Örgütsel Adaletin Rolü Ve Bir Araştırma. Marmara Üniversitesi, Doktora Tezi, İstanbul.

- Ülker, F., Kanten, P. (2009). Örgütlerde Sessizlik İklimi, İşgören Sessizliği ve Örgütsel Bağlılık İlişkinine Yönelik Bir Araştırma. Aksaray Üniversitesi İİBF Dergisi, 1(2), 111-126.
- Vakola, M., D. Bouradas, (2005). Antecedents And Consequences of Organisational Silence: An Empirical Investigation, Employee Relations, 27(5), 441-458.
- Van Dyne, L., Ang, S., Botero, I.C. (2003), Conceptualizing Employee Silence and Employee Voice as Multidimensional Construct, Journal of Management Studies, 40, 1359-1392.
- Qazelvand, R., Shahtalebi, B. (2016). Survey of the Relationship between Organizational Silence and Organizational Commitment of Junior Secondary and Senior Teachers of Azna City. Review of European Studies, 8(2), 105-113.
- Yaman, E., Ruçlar, K. (2014). Örgüt Kültürünün Yordayıcısı Olarak Üniversitelerde Örgütsel Sessizlik. Yükseköğretim ve Bilim Dergisi, 4(1), 36-50.

## CİNSİYETE DUYARLI PERFORMANS ESASLI BÜTÇELEME SİSTEMİNİN UYGULANABİLİRLİĞİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

### AN EVALUATION OF GENDER SENSITIVE PERFORMANCE BASED BUDGETING SYSTEM APPLICABILITY

Yrd. Doç. Dr. Elif Ayşe ŞAHİN İPEK<sup>1</sup>

#### ÖZ

Bütçenin toplumsal cinsiyet eşitliği üzerindeki etkisini bütçesel karar alma süreçlerine konu edebilmek, bir diğer deyişle cinsiyet-bütçe ilişkisini kurabilmek üzere performans esaslı bütçeleme sistemi ile cinsiyete duyarlı bütçelemenin entegrasyonu önerisinde bulunmaktadır. Performans esaslı bütçeleme sisteminin en önemli özelliği politika öncelikleri ile kaynak tahsisatı ve kullanımı arasında ilişki kurulmasıdır. Bu bakımdan performans esaslı bütçe sistemi cinsiyete duyarlı bütçelemenin etkili bir şekilde uygulanabilmesi için uygun zemini oluşturmaktadır. Ancak başarılı bir uygulama için her iki bütçeleme türünün kendi içerisindeki bazı kısıtlarının da aşılması gerekir. Çalışmada söz konusu entegrasyonun gerçekleştirilebilmesi için performans esaslı bütçeleme sisteminin cinsiyete duyarlı bütçelemeye sunduğu fırsatlar ve kısıtları ile bu kısıtların aşılmasına ilişkin önerilere yer verilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Cinsiyete Duyarlı Bütçeleme, Performans Esaslı Bütçeleme Sistemi, Toplumsal Cinsiyet Eşitliği, Kamu Mali Yönetimi.

**JEL Sınıflandırma Kodları:** H60, H61.

#### ABSTRACT

The integration of the performance-based budgeting system and the gender-sensitive budgeting is proposed in order to make the budget's effects on gender equality in the budgetary decision-making processes, in other words to establish the gender-budget relation. The most important feature of the performance-based budgeting system is to establish the relationship between policy priorities and resource allocation and use. In this respect, the performance-based budget system provides the appropriate floor for effective implementation of gender-based budgeting. However, for successful implementation, both budgeting some constraints need to be overcome. In this study, the opportunities and limitations of the performance-based budgeting system for gender-sensitive budgeting and the recommendation for the overcoming of these constraints have been included in order for the integration to be realized.

**Keywords:** Gender Sensitive Budgeting, Performance Based Budgeting System, Gender Equality, Public Financial Management.

**JEL Classification Codes:** H60, H61.

#### 1. GİRİŞ

Kamu bütçesi belirli bir süre zarfında merkezi veya yerel yönetim düzeyinde yapılan harcama ve gelir toplama kararlarına işaret eden, teknik, sayısal bir metni akla getirmektedir. Ancak bütçe sadece teknik değil aynı zamanda politik bir metindir (Akduran, 2013: 20). Bütçenin politik bir metin olması bütçe sistemleri aracılığıyla bütçe sürecinin rasyonalite edilmesi amacını doğurmuş, bu sebeple 1950'li yıllardan itibaren geleneksel bütçe

<sup>1</sup> İzmir Katip Çelebi Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Maliye Bölümü, elifa.sahin.ipek@ikc.edu.tr

sistemine karşı yapılan eleştiriler neticesinde modern bütçe sistemlerinin ortaya çıkmasına neden olmuştur. Modern bütçe sistemleri çerçevesinde bütçe sürecinin vatandaşların ihtiyaçlarını maliyet-etkin biçimde karşılamaya yönelik ortaya koyulan çabalara karşın, mali yönetimlerin aldıkları stratejik kararların halkın temel kamusal ihtiyaçlarını karşılamadığına yönelik eleştirilerin artması sonucunda, bütçe sistemlerinde üçüncü dönem olarak kabul edilen ve insan odaklı bütçeleme, katılımcı bütçeleme, cinsiyet odaklı bütçeleme, vatandaş bütçeleme gibi uygulamaları beraberinde getiren sosyal bütçe düzenlemeleri gündeme gelmiştir. Sosyal bütçe sistemleri, kendilerinden önceki modern bütçe sistemlerinin politik karar alma sürecinin rasyonalite edilmesi amacıyla ilave olarak bütçenin kamu hizmeti finansmanına katılan ve bu hizmetlerden faydalananlar üzerindeki etkilerinin de gözetilmesi amacını taşımaktadır (Meriç, 2013: 156-157). Bu çalışmada sosyal bütçe düzenlemelerinden cinsiyet duyarlı bütçeleme konusu ele alınmıştır.

Cinsiyete duyarlı bütçeleme iki katmanlıdır. İlk aşama kamu gelirlerinin ve harcamalarının toplumsal cinsiyete göre dağılmış etkilerinin analizine yoğunlaşmaktadır. Bu analizin sonuçlarına dayanarak cinsiyete duyarlı bütçeleme, ikinci aşamada, cinsiyet eşitliğini teşvik etmek için bütçe yapılarını ve süreçlerini değiştirmeyi amaçlamaktadır (Schratzstaller, 2008: 44, 45).

Türkiye’de yazılı literatürde cinsiyete duyarlı bütçeleme üzerine öncü niteliğindeki çalışmalar (Al, 2002; Aksoy, 2006; Meriç, 2007; Günlük-Şenesen, 2007; Tüğen ve Özen, 2008; Cansız, 2009) cinsiyete duyarlı bütçelemenin kavramsal ve teorik boyutu ile örnek ülke uygulamaları konularında yoğunlaşmaktadır.

Son yıllarda yabancı literatürde (Sharp, 2003; Klatzer, 2008) ve ülke uygulamalarında bütçenin toplumsal cinsiyet eşitliği üzerindeki etkisini bütçesel karar alma süreçlerine konu edebilmek, bir diğer deyişle cinsiyet-bütçe ilişkisini kurabilmek üzere performans esaslı bütçeleme sistemi ile cinsiyete duyarlı bütçeleminin entegrasyonu önerilerinde bulunmaktadır.

Ülkemizde bu konudaki tartışmalar oldukça sınırlıdır. Bu sebeple ülkemiz literatürüne katkıda bulunmak üzere bu çalışmada cinsiyete duyarlı bütçeleme ile performans esaslı bütçeleme sisteminin entegrasyonu tartışmasına yer verilmiştir. Böyle bir tartışmanın gerçekleştirilebilmesi için çalışma dört bölümde ele alınmıştır. Buna göre ilk bölümde cinsiyete duyarlı bütçeleminin tanımı ve temel özelliklerine yer verilmiş ikinci bölümde ise cinsiyete duyarlı bütçeleminin gelişimi ve ortaya çıkmasında etkili olan faktörler ele alınmıştır. Çalışmanın üçüncü bölümünde ise cinsiyete duyarlı bütçeleminin amacı ve sistematığına yer verildikten sonra dördüncü bölümünde CDB ve performans esaslı bütçeleme sisteminin entegrasyonu cinsiyete duyarlı performans esaslı bütçeleme sistemi başlığı altında tartışılmıştır. Bu tartışmada seçilmiş ülke örneklerinden ve konuyla ilgili yazılı literatürden faydalanılmıştır.

## 2. BÜTÇENİN KİMLİĞİ VE CİNSİYETE DUYARLI BÜTÇELEME

Bütçe, hizmet götürülerek finansmana katılacak toplum üyelerinin kamusal tercihlerini, önceliklerini yansıtır (Altuğ, 2004: 3, 12). Sınırlı kaynaklara karşın rekabet halindeki taleplerin varlığı göz önüne alındığında, bütçe sürecinin esasen, kaynak dağılımının, siyasilerce algılanan, seçmen kitlesi ihtiyaç ve tercihlerine göre şekillenen politik bir süreç olduğu ifade edilebilir (McCay, 2004: 2, 3). Buna göre hemen her ülkede benzer idari süreçler çerçevesinde hazırlanan bütçe, tarafsız değildir ve mevcut politik ortamı, ilişkileri yansıtır (Sugiyama, 2002: 1).

Bununla birlikte, kamu bütçesi ve politikasının toplumu oluşturan herkesi az ya da çok eşit derecede etkilediği varsayılır. Bu bakımdan bütçe cinsiyet tarafsız bir doküman olarak kabul edilir. Buna göre bütçe, harcama ve gelir toplamları ve alt toplamları ile sonuçta ortaya çıkan bütçe fazlası veya açığına ilişkin mali parametreler sunar. Genellikle, kadınlardan ve erkeklerden bahsetmez. Bu sebeple “cinsiyet tarafsızlığı”nın bu görünümü en doğru şekilde “cinsiyet körlüğü” şeklinde ifade edilmelidir (Budlender ve diğerleri, 1998: 6).

Toplumsal cinsiyet körlüğünün anlaşılması açısından “toplumsal cinsiyet” kavramının “biyolojik cinsiyet” kavramından ayrılan yönlerinin ele alınması gerekir (Aksoy, 2014: 1). Toplumsal cinsiyet, biyolojik cinsiyet temelinde ama bunun ötesinde toplumsal ilişkiler ile oluşturulan kimliktir (Günlük-Şenesen, 2013: 98).

Genel olarak kamu bütçesinin ele alınış biçiminde kadınların ve erkeklerin sosyal olarak belirlenmiş rolleri, sorumlulukları ve yetenekleri göz ardı edilmektedir. Bütçenin cinsiyet körlüğü şeklinde ifade edilen bu durum, kadınları topluluklarındaki erkeklerle eşit olmayan bir konumda bırakarak, kadınları daha az ekonomik, sosyal ve politik güçle yapılandırmaya devam eder. Mali yönetimin cinsiyetsiz bir alan olduğunu ileri süren geleneksel görüşe karşı duran cinsiyete duyarlı bütçeleme (CDB), mali karar mekanizmalarına toplumsal cinsiyet eşitliği

bakış açısını dahil eden politika aracı olarak değerlendirilmektedir. Cinsiyete duyarlı bir bütçe; toplumdaki kadın ve erkeklerin farklı ihtiyaçlarını, haklarını ve yükümlülüklerini tanıdığını gösterir (Aksoy, 2006 : 43).

Literatürde “cinsiyet bütçeleme”, “kadın bütçesi”, “cinsiyet esaslı bütçeleme” gibi kavramlarla da anılan (Bartle, 2002: 1) CDB’ nin özel olarak kadınları hedef alan programlara yönelik olmadığını ve ayrı bir kadın bütçesi üretmeyi amaçlamadığını belirtmek gerekir. CDB, tüm hükümet programlarının ve politikalarının bütçenin harcama ve gelir yönündeki etkilerini erkek ve kadınların durumuna göre analiz etmeyi amaçlamaktadır (Schratzstaller, 2008: 44). Bu bakımdan CDB, toplumsal cinsiyet eşitliğine (ve kadınların güçlendirilmesine) yönelik politikaların, bütçeleme ve planlama alanlarının merkezine taşınmasını amaçlayan bir stratejidir (Meriç, 2013: 157).

Bununla birlikte CDB kamu parasının toplumu oluşturan kadın ve erkekler arasında eşit paylaşımı amacını taşımaz. Bunun yerine kamu bütçesine toplumsal cinsiyet perspektifinden bakarak, toplumu oluşturan kadın ve erkeklerin farklı ihtiyaçlarına ne şekilde cevap vermesi gerektiğini ele alır (Budlender ve Hewitt, 2003: 7).

Buna göre CDB, toplumsal cinsiyet farklılığına dayalı eşitsizlikleri ve ayrımcılıkları azaltmak için gerekli politikaların bir yolu olarak bütçe programlarının ve politikalarının kadınlar üzerindeki etkisinin sistematik olarak incelenmesidir (Cansız, 2009: 7). CDB sürecinde i) Çeşitli kadın ve erkek grupları itibarıyla harcama ve gelirler ne şekilde dağıtılmaktadır? ii) Kaynakların cinsiyete göre kısa ve uzun dönemli tahsisi ne anlama gelmektedir? iii) Kadın ve erkekler için toplam harcama ve gelirlerin etkisi nedir? iv) Mevcut politika, cinsiyetleri nasıl etkilemektedir? şeklinde sıralanan sorulara cevap aranmaktadır (Tüğen ve Özen, 2008: 1). Bu sorulara verilen cevaplar çerçevesinde, CDB, toplumsal cinsiyet hassasiyetini bütçe sürecine katan bir uygulamadır. Bu bütçelerin toplumsal cinsiyet temelli değerlendirilmesi, bütçenin her sürecinde, gelir ve harcamaların yapılandırılmasında toplumsal cinsiyet eşitliğinin artırılması anlamına gelir (Gökbunar ve Doğan, 2016a: 4). Ancak CDB yalnızca bütçenin rakamsal bileşenleri ile ilgili değildir. Aynı zamanda bütçeleme sürecini de değiştirmeyi amaçlar. Buna göre CDB açısından bütçe sürecinde kararların kimler tarafından alındığı, kimlerin bu kararlardan etkilendiğine ilişkin sorgulamalar da önem taşır. Bu bakımdan CDB, cinsiyet körlüğü içerisinde bulunan bütçe sürecini toplumsal cinsiyet eşitliğini sağlamaya yardımcı olacak şekilde değiştirmeyi amaçlar (Quinn, 2009: 20).

### 3. CİNSİYETE DUYARLI BÜTÇELEMENİN RASYONALİTESİ VE GELİŞİMİ

Evrensel olarak kadınların rolleri, erkeğin gelir getirdiği ev içinde, aile içinde üstlendikleri ücretsiz bakım (çocuk, yaşlı, engelli, yemek, ev işi) hizmetleri ile tanımlanmaktadır. Bu konuları kadınların ev dışındaki kamusal yaşama katılma biçimlerini belirlemede, eğitime kısıtlı erişim, düşük oranda ve düşük ücretli ya da ücretsiz istihdam, istihdamda yatay ve dikey ayrımcılık, düşük gelir, sosyal güvenlikten yoksunluk, sağlıksızlık, yönetime ve siyasete sınırlı katılım gibi sonuçlar yaratmaktadır. Dolayısıyla, genelde makroekonomik ve sosyal politikaların, özelde ise sunulan kamu hizmetlerinin toplumdaki sonuçları kadınlar ve erkekler için aynı ya da eşit değildir. Toplumsal ve iktisadi yaşamın biçimlenmesindeki bu eşitsizlikler ve kadınların bunu dile getirme kanallarının sınırlılığı kadınların erkeklere göre dezavantajlı konumlarını daha bebeklikten başlayarak, yeniden üretmekte ve pekiştirmektedir (Günlük-Şenesen, 2013: 98, 99). Nitekim eğitim, sağlık ve diğer devlet hizmetleri alanlarındaki kadın gelişme ihtiyaçlarını karşılamada ve toplumsal cinsiyet eşiti sonuçlar üretme konusunda devlet bütçesinin yetersizliği, bütçe sürecinin, kız çocukların ve kadınların gelişim ihtiyaçlarının karşılanamamasından kaynaklanan dışsallıkları kavrayamadığını göstermektedir (Stotsky, 2016: 10).

Emeğin hanehalkı içinde dağılımı, hane halkı ya da genel toplumda başkalarına pozitif bir dışsallık getirir. Kadınların bu faaliyetleri üstlenmemesi durumunda bu yük hane halkının veya hükümetin diğer üyelerine düşecektir. Ekonomik analiz, son yıllarda modellerine piyasa dışı faaliyetlere harcanan zamanı eklemiştir. Bakım ve diğer ev işleri için harcanan piyasa dışı zaman, üretken bir faktör olarak modellere entegre edilebilir. Bu uzantılarla, evdeki ücretsiz çalışmaların ekonominin önemli bir parçası olduğunun resmi olarak kamu politikasına dahil edilmesi mümkündür (Stotsky, 2016: 12).

Buna göre makroekonomik politikaların, genel olarak nüfusun ve özellikle kadınların yaşam standartlarını ve ekonomik fırsatlarını etkileyen sonuçları bakımından önemli bir rol oynadığının kabulü bütçelere toplumsal cinsiyet perspektifi getirilmesinin ekonomik rasyonelitesini açıklar. Buna göre toplumsal eşitsizliği azaltmak yerine arttıran makroekonomik politikaların, daha düşük üretim düzeyi, kişisel yeteneklerin gelişimini engellemesi, daha az boş zaman, refah düzeyinin zarar görmesi gibi maliyetleri ortaya çıkmaktadır. Bütçenin en

önemli makroekonomik politika beyanı olması ve en önemli hükümet politikası aracı olması dolayısıyla hem harcama ve gelirler hem de her biri için kullanılan araçlar, CDB'ye geçişte odak noktasını oluşturur (Villagomez, 2004: 4, 5). Bu bakımdan toplumsal cinsiyet eşitliği sadece bir eşitlik ve adalet sorunu değildir; aynı zamanda sürdürülebilir büyüme, istihdam, rekabet edilebilirlik hedefleri için bir ön şarttır. Toplumsal cinsiyet eşitliği politikalarına yapılan yatırımlar daha yüksek kadın istihdamına, kadınların GSYİH'ye daha fazla katkı sağlamasına, vergi gelirlerine ve sürdürülebilir verimlilik oranlarına katılım olarak geri dönmektedir. Bu nedenle cinsiyet eşitliği, devlet stratejilerinin temel konularından biridir ve uzun vadeli politik yatırım amacıdır (Gökbunar ve Doğan, 2016b: 578).

CDB'ye ilişkin çalışmaların altında yatan temel düşünce, kamu politikaları ve bütçelerin toplumsal cinsiyet etkisini daha belirgin hale getirmenin önemidir. Bu, karar vericilerin daha nitelikli ve kapsamlı bilgiye sahip olmalarına ve daha sağlıklı politikalar geliştirmelerine yardımcı olacaktır. Ayrıca, kamu performansının daha etkili bir şekilde izlenmesi ve eleştirel bir yaklaşımla ele alınmasını sağlayacaktır (Sugiyama, 2002: 3).

CDB analizlerinin ilk uygulamalarına 1980'lerde Avustralya'da önce federal düzeyde daha sonraları eyaletler düzeyinde, harcamaların kadınlar üzerindeki etkisinin analiz edilmesine dayanan bir yapı ile rastlanmaktadır. Bu uygulamayı, 1990'nın ortalarında Güney Afrika ve Filipinler izlemiştir. 1995 yılında düzenlenen BM Pekin Konferansı cinsiyete duyarlı bütçe analizlerine ve CDB Sistemine ilişkin ilginin pek çok hükümet ve kadın organizasyonu arasında yayılmasına ve bu doğrultuda girişimlerin artmasını sağlamıştır (Balmori, 2003: 15).

Buna göre Pekin Konferansında politikalar ve programlar üzerine alınacak bütçesel kararlara cinsiyet perspektifinin dâhil edilmesine yönelik görüşler ileri sürülmüştür. Aynı platformda öne sürülen görüşlerden bir diğeri, devletleri cinsiyet eşitliğine yönelik taahhütlerinden dolayı hesapverebilir kılmaktır. Böylece CDB, devletlerin cinsiyet eşitliğine yönelik taahhütlerinin planlanması, bütçeleştirilmesi, uygulanması ve bu taahhüt ve uygulamaların sonuçlarının izlenmesi açısından önemli bir mekanizma olarak değerlendirilmektedir (Tügen ve Özen, 2008: 4).

2000 yılına gelindiğinde BM Bin Yıl Kalkınma Hedefleri açıklanmış, saptanan sekiz hedeften ikisi özellikle kadınlar üzerinden tanımlanmıştır. Bu hedefler kadınların güçlendirilmesi ve cinsiyetler arası eşitsizliklerin giderilmesi ile anne sağlığının iyileştirilmesi hedefleridir. Bu hedeflere istinaden gerçekleştirilen faaliyetlerden biri olarak, BM Kadının Statüsü Komisyonu'nun "Cinsiyet Eşitliğinin Finansmanı ve Kadının Güçlendirilmesi" konulu 52. Oturumu 2008 yılında gerçekleştirilmiştir (Günlük Şenesen, 2008: 2). Bu komisyonda ortak karar "toplumsal cinsiyet eşitliğinin sağlanması için tüm gelir ve harcamaların toplumsal cinsiyete duyarlı analizlerini yapmak ve tüm düzeylerde cinsiyet esaslı bütçelerin hazırlanmasını sağlamak" olarak ortaya çıkmıştır (Günlük Şenesen, 2013: 106).

#### 4. CİNSİYETE DUYARLI BÜTÇELEMENİN AMACI VE UYGULAMA SİSTEMATİĞİ

CDB'nin amaçları, ülkelerin politik ve sosyal bağlamına ve uygulamalarını destekleyen kurumsal düzenlemelere göre değişebilir. Bununla birlikte, CDB girişimlerinin temelini oluşturan amaçlar; i) Paydaşlar arasında cinsiyet ile ilgili konuların bütçelere ve politikalara yansıyan etkileri konusunda farkındalığın artırılması, ii) Hükümetlerin toplumsal cinsiyet eşitliği taahhütlerinin bütçe taahhütlerine dönüştürülmesini sağlamak üzere hesapverebilir kılınması, iii) Cinsiyet eşitliğini sağlamak üzere bütçe ve politikaların değiştirilmesi şeklinde ortaya çıkmaktadır (Sharp, 2003: 9).

Buna göre CDB ile amaçlanan toplumsal cinsiyet eşitliğinin sağlanması amacıyla bütçenin iletişimsel ve nihai etkilerinden faydalanılmasıdır. Buna göre bütçe sürecine dahil edilen bilgilerin kapsamının ve niteliğinin değişmesi aracılığı ile kaynak tahsisine ilişkin tartışmaların içeriğinin değişmesi bütçenin iletişimsel etkilerini ifade eder. Bu etki bütçe sisteminin kısa vadede ortaya çıkan etkisini ifade eder. Bütçenin nihai etkileri ise uzun vadede ortaya çıkan bir etki olup, bütçenin iletişimsel etkilerinin sonucunda, öğrenme ve gelişim sürecinin başlaması; kaynak tahsis ve kullanım etkinliğini ifade eder (Şahin İpek, 2013: 82-84). Bütçenin iletişimsel etkileri vasıtası ile CDB'nin farkındalığın artırılması ve hesapverebilirliğin sağlanması amaçlarına ulaşması, bütçenin nihai etkileri vasıtası ile bütçe bileşenlerinin ve politikalarının değiştirilmesi suretiyle toplumsal cinsiyet eşitliğine ulaşılması amacına ulaşılması beklenmektedir. Bu sebeple politika oluşturma sürecinden bütçenin denetimi ve değerlendirmesine geçen aşamalarda cinsiyet eşitliği perspektifinin temel alınması gerekir.

CDB, bütçeleri toplumsal cinsiyete duyarlı bir biçimde tasarlama, planlama, onaylama, yürütme, izleme, analiz etme ve denetleme sürecini gerektirir. Bununla birlikte CDB; bütçenin tamamı veya i) seçilen bölümler veya

programlar ve bunların etkileri veya ii) yeni program ve projelerin tasarımı ve cinsiyet duyarlılığı, veya iii) gelirin seçilmiş birimleri ve vergi sistemindeki değişiklikler veya iv) yeni mevzuat çalışmaları için uygulanabilir (UNIFEM, 2007: s.y.).

Ülke uygulamaları göz önüne alındığında, CDB uygulamalarına yön veren iki temel çerçeve göze çarpmaktadır. Bunlardan birincisi Avustralya deneyimlerine dayanarak (Budlender ve Sharp, 1998) tarafından oluşturulan “Üç Aşamalı Cinsiyet Esaslı Bütçeleme Uygulaması”, ikincisi ise “Güney Afrika Kadın Bütçesi Girişimi deneyimlerine dayanarak (Budlender, 2000) tarafından oluşturulan Beş Aşamalı Cinsiyet Esaslı Bütçeleme Uygulaması” olarak ortaya çıkmaktadır.

Üç Aşamalı CDB (Budlender ve Sharp, 1998); i) Harcamaların; a) Spesifik olarak toplumdaki kadın ve kız çocukları, erkek ve erkek çocuklarını hedef alan harcamalar, b) Kamu sektörü işgücü profilini cinsiyet ve işgücü kapasitesi bakımından değiştirmeye yönelik geliştirmeyi hedefleyen eşit iş fırsatı harcamaları, c) Kamusal mal ve hizmetleri toplum için mevcut hale getiren (çıktılar) genel bütçe harcamaları ile bunların toplumsal cinsiyet üzerindeki etkileri (sonuçları) itibariyle belirlenmesi; ii) Bu farklı harcama kalemlerinin toplumsal cinsiyet üzerindeki etkilerini analiz etmek ve değerlendirmek üzere cinsiyete dayalı analiz tekniklerinin kullanılması; iii) Bütçe beyanının, a) Bütçe Programının/Faaliyetinin amaç ve hedefleri, b) Bir önceki yıl geçerli ve o yılda planlanan tahsis edilen kaynaklar, c) Toplumsal cinsiyet sorunları, d) Toplumsal cinsiyet etkileri (çıktı ve sonuç göstergeleri ile birlikte), e) Değerlendirilen etkiler ve performans hedef ve göstergeleri ışığında gelecek yıl planlanan değişiklikler itibariyle hazırlanması aşamalarından oluşmaktadır.

Beş Aşamalı CDB (Budlender, 2000); i) Sektördeki kadın ve kız çocukları ile erkek ve erkek çocukları (ve farklı alt grupların) mevcut durumunun saptanması, ii) Politikaların yukarıda saptanan cinsiyet sorunlarına hitap edip edemediğinin ortaya konulması, iii) Toplumsal cinsiyete duyarlı politikanın uygulanması için yeterli bütçenin tahsis edilip edilmediğinin saptanması, iv) Harcamaların planlandığı gibi gerçekleştirilip gerçekleştirilmediğinin saptanması, v) Politikanın ve harcamaların etkilerinin incelenmesi ve bu politikaların hükümetin cinsiyet eşitliği taahhütlerini sağlayıp sağlamadığının saptanması aşamalarından oluşmaktadır.

Buna göre CDB temelde iki aşamadan oluşmaktadır. Bunlardan birincisi bütçenin cinsiyet perspektifinden analiz edilmesidir. İkincisi ise bütçesel kararların cinsiyet perspektifi ile yeniden ele alınmasıdır. İlk aşama kapsamlı verilere ve bu verileri analiz edecek güçlü bir analitik kapasiteye sahip olmayı gerektirirken ikinci aşama cinsiyet perspektifinin bütçe sürecine entegrasyonunu gerektirir. CDB’ nin temel aşamalarına takip eden kısımda yer verilmiştir.

#### **4.1. Bütçenin Cinsiyet Perspektifi ile Analiz Edilmesi**

Bütçenin, bir diğer deyişle, mevcut politikaların cinsiyet perspektifinden analiz edilmesi bütçenin gelir ve gider yönünün toplumsal cinsiyet eşitliği bakımından değerlendirilmesini gerektirir. Böyle bir değerlendirme yeni politikaların oluşturulmasına, toplumsal cinsiyet eşitliğine negatif etkide bulunan politika ve programların yeniden gözden geçirilmesine fırsat yaratması açısından önemlidir. Çalışmanın bu kısmında bütçe giderlerinin ve gelirlerinin analizinde temel alınan sınıflandırmalara yer verilmiştir.

##### **4.1.1. Bütçe Giderlerinin Cinsiyet Perspektifi ile Analizi**

Bütçenin kadınlar ve erkekler üzerindeki etkilerinin analizi yapılırken bütçe giderleri; i) Cinsiyet temelli harcamalar, ii) Fırsat eşitliği harcamaları, iii) Ana harcamalar şeklinde sıralanan üç kategoriye ayrılabilir.

*Cinsiyet temelli harcamalar*, kadınların (veya erkeklerin) özel ihtiyaçları ile ilgilendir. Örneğin, kadın sağlığı programları, aile içi şiddet karşı danışmanlık, küçük çocuklu kadınlara yönelik özel programlar veya kızlar için özel eğitim projeleri bu kapsamda sıralanabilir. Bu tür harcamaların cinsiyet eşitliğini amaçlaması gerekmez.

*Fırsat eşitliği harcamaları*; ücretli doğum izni ve çocuk bakımı destekleri gibi cinsiyet eşitliğini amaçlayan harcamalardır. Bu tür harcamaların cinsiyet eşitliğine yaptığı katkının derecesi değişebilir.

*Ana harcamalar*; çoğu ülkede toplam devlet harcamalarının %99’unu oluşturur ve mal ve hizmetlerin tüm topluma sunulmasını amaçlar. Bu harcama türü cinsiyet bakımından nötr görülür. Dolayısıyla, bu harcama türünün kadınlar ve erkekler üzerindeki farklı etkisinin analiz edilmesi özellikle önem arz eder.

Üç tür harcama kategorisi incelenirken, bir bütçenin cinsiyete duyarlılığının değerlendirilmesi ve izlenmesi için göstergeler geliştirilebilir. Bu tür göstergeler toplam harcamalar içerisinde açıkça cinsiyet eşitliğini hedefleyen harcamaların payının ölçülmesi veya kadınlar için özel önem taşıyan kamu hizmetlerine ayrılan harcama



paylarının değerlendirilmesi şeklinde olabilir. İdeal olan bu göstergelerin harcamaların ne kadarının gerçekten kadınlar için somut faydalara dönüştüğünü gösteren istatistikler içermesidir (Cansız, 2009: 55).

CDB' de yer alan harcama analizinde, bir diğer önemli bir nokta harcamanın etkisi ile meydana gelmesi arasındaki ilişkinin araştırılmasıdır. Harcamanın etkisi olarak ele alınan yapılan harcamanın başlangıçtaki ilk etkisi iken harcamanın gerçekleşmesi ile ifade edilmek istenen ise, harcamanın en son ekonomik etkisidir. Örneğin, sadece erkeklerin çalıştığı, anne ve çocuk sağlığı kliniğini düşünelim. Personel harcamalarının ilk etkisi çalışanların tamamının erkek olması nedeniyle %100 erkeklere yönelikken, %0 ise kadınlara yönelik olmaktadır. Ancak, harcamanın gerçekleşmesi ile ortaya çıkan etki kadınların lehine farklılaşacaktır. Devletlerin tüm fonksiyonları için faydaların tek tek değerlendirilmesine ihtiyaç vardır (Işık ve Işık, 2010: 176).

Bununla birlikte, standart bütçe sınıflandırmalarının (organizasyonel, ekonomik ve fonksiyonel) bu konuda anlamlı bir analiz için yeterli olmadığı belirtilmelidir; zira bu sınıflandırmalar genellikle toplumsal cinsiyet açısından tarafsızdır. Yoksulluğun azaltılması ya da çevre koruma harcamaları gibi, ideal olarak, cinsiyete dayalı harcamalar harcamacı birimlerin bütçeleri dahilinde ayrıntılı bir program/operasyonel sınıflandırmaya dahil edilmeli ihtiyaç duyulması halinde, ayrıntılı bir ekonomik sınıflandırmaya gidilmelidir. Buna göre bütçe giderlerinin cinsiyet esaslı olarak analiz edilebilmesi için program sınıflandırması önerilmektedir. Program sınıflandırmasının uygulanması durumunda ise kamu idarelerinin programlarının toplumsal cinsiyet üzerindeki etkilerini belirlemek ve her bir programın toplumsal cinsiyet eşitliği hedefine ulaşmak üzere tekrar eden faaliyetleri ve projelerini değiştirmesi gereklidir. Bu, bir program dahilinde ek faaliyetler ve projeler getirilmesini ve sonuçlarının düzenli olarak izlenmesini ve raporlanmasını gerektirebilir. Bununla birlikte, bütçeleme sistemlerinin çok amaçlı bir program yapısına sahip olduğu ülke sayısı oldukça sınırlıdır (Sarraf, 2003: 12, 14).

#### 4.1.2. Bütçe Gelirlerinin Cinsiyet Perspektifi ile Analizi

Cinsiyet analizi uygulamasında kamu gelirleri beş ana sınıflandırmaya tabi tutulmaktadır. Bunlar; vergi gelirleri (dolaylı ve dolaysız vergiler), harç ve resim gibi faydalanma karşılığında alınanlar, devletlerarası yardımlar ve borçlanmalardır (Işık ve Işık, 2010: 174).

Cinsiyet konusunda *vergi gelirleri* açısından analiz edilmesi gereken şu şekilde sıralanabilir (Cansız, 2009: 64, 65):

- i) Vergi sisteminin gelir dağılımı etkileri: Fakirler ve kadınlar için ne tür vergi reformları daha yararlı olur? Vergi sistemi gelirin büyük bir kısmını düşük gelirli kişilerden mi yoksa yüksek gelirli kişilerden mi almaktadır?
- ii) Vergi tabanı büyüklüğü: Vergi tabanları önemli hükümet programlarına olan desteği sürdürecektir büyüklükte olmalıdır. Vergi kesintilerinin oranları ve etkileri hükümetler tarafından açıkça belirtilmeli ve takip edilmelidir.
- iii) Vergi yapısı: Doğrudan ve dolaylı vergilendirme arasında olduğu kadar gelir, gider (tüketim ve yatırım) ve kaynak kullanımına dayalı vergiler arasında denge olmalıdır.
- iv) Vergi yönetimi: Vergi kaçakçılığı, vergiden kaçma, vergi sistemlerinin meşruluğu, vergilerin etkisi gibi konularda etkin çalışmalıdır.
- v) Vergi oranı bakımından cinsiyet ayrımcılığı kişisel gelir vergilerinde daha belirgin iken tüketici, ticaret ve ortak vergilerde daha az belirgindir. Erkekler istihdam ve daha yüksek gelirlere daha çok sahip olduklarından doğrudan vergi gelirleri daha çok erkekler üzerindedir. Dar gelirli insanlar gelirlerinin büyük bir bölümünü tüketici ürünlerine harcadıkları için dolaylı vergiler dar gelirli üzerinde daha çok etkiye sahiptir.

*Harç, resim ve fiyat şeklinde fayda karşılığında elde edilen gelirler* birçok durumda cinsiyete dayalı olarak belirlenebilir. Dolayısıyla cinsiyet eşitliği üzerindeki etkisini ölçmek kolay olacaktır. *Devletlerarası yardım yoluyla sağlanan kamu gelirlerini* de bu açıdan değerlendirmek, eğer, yardım verilirken yardımın cinsiyet ayrımcılığı için kullanılacağı belirtilirse kolay olacaktır. Ancak, herhangi bir şekilde kullanım yeri belirtilmemiş ise bu durumda ayırım yapmak zordur (Işık ve Işık, 2010: 175).

*Borçlanma gelirlerinin*, kadın ve erkekler açısından etkisini hesaplamak zordur. Kadın ve erkekler tarafından kaynaklanan gelecekteki borç yükünün analiz edilmesini gerektirir (Cansız, 2009: 64).

#### 4.2. Cinsiyet Perspektifinin Bütçe Sürecine Entegrasyonu

Bütçe sürecinin her bir aşaması – bütçe hazırlama, onaylama, uygulama, denetim ve değerlendirme- CDB ile karar alma sürecinin entegrasyonu açısından önemli bir potansiyel taşımaktadır. Bütçe sürecinin ilk aşaması olan bütçe hazırlama aşaması genellikle yürütme organının görevidir. CDB bütçe hazırlığı aşamasına çok çeşitli şekillerde entegre edilebilir. Bütçe hazırlık aşamasının tamamlanmasından sonra bütçe tasarısı yasama organının onayına sunulacaktır. Gelir ve harcamalara ilişkin yasama faaliyetleri ile ilgili cinsiyet esaslı rehberler yayınlanabilir ya da yeni programlar ve yeni kurumları oluşturulabilir. Bütçe sürecinin bu aşamasında, yasama organı kararları yürütme planı üzerinde önemli reel değişiklikler gerçekleştirilebilir ya da büyük oranda biçimsel olabilirler. Yürütme ve yasama fonksiyonu üzerinde aynı siyasi partinin güçlü olduğu parlamenter yönetim biçimlerinde bu ikinci olasılık daha mümkün görünmektedir (Rubin ve Bartle, 2005: 263, 264).

Aşağıda yer verilen Tablo 1'e göre bütçenin hazırlanması aşamasında bütçe politikalarının ve bütçe talimatları ile ilkelerinin belirlenmesinde cinsiyet eşitliği hedefine yer verilmesi cinsiyet perspektifinin bütçe sürecine entegrasyonu açısından önerilmektedir. Bütçenin hazırlanmasında bu önerilerin yerine getirilebilmesi için bakanlıkların, özellikle bütçe sürecini koordine eden maliye bakanlığının, cinsiyete dayalı politika ve bütçe analizi ve formülasyonunda kapasite geliştirmesi gereklidir. Devlet bütçe uzmanlarının bu kapasitelerinin yetersiz olması durumunda, yasama üyelerinin yanı sıra diğer paydaşların daha sonraki aşamalarda bütçeye toplumsal cinsiyet perspektifi uygulamaları imkansızlaşır (Wehner ve Byanyima, 2004: 31). Yasama organının rolü, idarenin harcama ve gelir tekliflerini onaylayan mercii olması dolayısıyla önem arz eder. Yasama organının bu yetkisini kullanma etkinliği bütçe tasarısı üzerinde değişiklik yapma yetkisinin tanımlanmış olması, yeterli bir müzakere süresine sahip olması, gelişmiş bir komisyon yapısı şeklinde sıralanan (Şahin İpek, 2017: 82) faktörlere bağlıdır. Yasama organının bütçe tasarısı üzerinde değişiklik yapma yetkisi yasalarla açıkça tanımlanmış olsa ve gelişmiş bir analitik kapasiteye sahip olsa dahi bu yetkinin cinsiyet eşitliği perspektifi ile gerçekleştirilebilmesi için Tablo 1'de yer verildiği üzere yasama organı karar oluşturma sürecine cinsiyet eşitliği perspektifini entegre etmeye yarayacak rehber ve cinsiyet etki değerlendirmelerini içeren bilgilere ihtiyaç vardır.

**Tablo 1.** Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Perspektifinin Bütçe Sürecine Entegrasyonu

Bütçe Aşamaları	Sürecinin	Cinsiyet Eşitliği Perspektifinin Entegrasyonu
<b>Bütçenin Hazırlanması</b>		1. Hükümetin bütçe politikasında belirlenen cinsiyete özgü bütçe girişimleri 2. Toplumsal cinsiyet politikaları, bütçe genel talimatlarına ve merkezi bütçe bürosu tarafından hazırlanan talimatlara dahil edilmiştir. 3. Bakanlıklardaki bütçe tahsislerinde harcama birimleri için belirlenen cinsiyete özel öncelikler
<b>Bütçenin Onaylanması</b>		1. Yasama kararları için harcama ve gelir düzenlemelerinde genel çerçeveyi belirleyen cinsiyete duyarlı rehberlerin oluşturulması 2. Yeni program ve kurumların oluşturulmasında yasamada cinsiyete duyarlı dilin yaygınlaştırılması 3. İhtiyari kaynakların tahsis edilmesinde CDB rehberlerinden faydalanılması 4. Toplumsal cinsiyet etki değerlendirmelerini, yeni harcama ve gelir kanunlarıyla birlikte mali tablolara ekleme.
<b>Bütçenin Uygulanması</b>		1. Yasama organı tarafından bakanlıklara verilen takdir yetkisinin bulunduğu harcamalar için harcama rehberlerinin oluşturulması. 2. Dış kaynak sağlama, tedarik etme ve ödenek tahsisi için toplumsal cinsiyete dayalı kuralların geliştirilmesi 3. Personel seçiminde cinsiyet hedeflerinin uygulanması
<b>Denetim ve Değerlendirme</b>	<b>ve</b>	1. Mali denetime toplumsal cinsiyet boyutunun eklenmesi, harcamaların ve uyumluluğun üzerinde durulması 2. Çıktılara ve sonuçlara odaklanan performans denetimleri içine toplumsal cinsiyet boyutu eklenmesi 3. Toplumsal cinsiyet hedeflerine ve kurallarına uyumun denetlenmesi

Kaynak: (Rubin ve Bartle, 2005: 264).

Bütçenin yasama organınca onaylanmasından sonra bütçe uygulama aşamasına geçilmektedir. Harcama birimlerinin programlar arasında kaynaklar tahsis etme yetkisine sahip olduğu ölçüde CDB, bütçenin uygulama aşamasında tahsisat ve diğer kararları yönlendirebilir. İdari talimatlar fon tahsisini de etkileyebilir. Toplumsal

cinsiyete duyarlı girişimlerin çoğunun bütçe döngüsünün dördüncü ve son aşaması olan denetim ve değerlendirme üzerinde yoğunlaştığı görülmektedir. Mali denetime, harcamalara ve uyumluluğa ve sonuç odaklı performans denetimlerine odaklanan bir toplumsal cinsiyet boyutu eklenebilir (Rubin ve Bartle, 2005: 264).

Bütçenin uygulanması aşamasında, Maliye Bakanlığı (veya Hazine Bakanlığı) fonların onaylanan bütçe doğrultusunda harcama birimlerine tahsis edilmesini sağlamada rol oynamaktadır. Ancak, uygulamalar her zaman bu yönde değildir. Bazen, özellikle gelişmekte olan ülkelerde, mevcut nakit kısıtları, bazı harcamaların onaylanan tutarların altında tahsis edilmesine neden olabilir. Bazı durumlarda da, onaylanan bütçe amaçları dışında başka amaçlara kaynak tahsisi gerçekleştirilebilmektedir. Bu türden yapılan düzenlemelerin şeffaf bir şekilde yapılması gereklidir. Bununla birlikte bu uygulamalara sıklıkla başvurulması kötü bir bütçe sisteminin belirtisidir (Wehner ve Byanyima, 2004: 34). Bu sebeple bütçe uygulamasının ve uygulama sonuçlarının hedeflenen cinsiyet eşitliği bakımından yasama organınca gözetilmesi önem arz eder. Yukarıda yer verilen Tablo 1'e göre yasama organı tarafından bakanlıklara verilen takdir yetkisinin bulunduğu harcamalar için harcama rehberlerinin oluşturulması, dış kaynak sağlama, tedarik etme ve ödenek tahsisi için toplumsal cinsiyete dayalı kuralların geliştirilmesi; personel seçiminde cinsiyet hedeflerinin uygulanması gibi önlemler bütçe uygulaması esnasında cinsiyet eşitliği hedeflerinden sapmaları önlemede yardımcı olabilir.

Bununla birlikte bütçe yılı içerisinde gerçekleştirilen yasama faaliyetleri kapsamında gerçekleştirilen mevzuat çalışmalarının bütçenin cinsiyet eşitliği üzerindeki etkisini değiştirebilir. Bu sebeple yasa tasarılarına cinsiyet etki değerlendirmelerinin eklenmesi faydalı olabilir (Wehner ve Byanyima, 2004: 34).

Bütçenin denetimi yasama organı adına Sayıştay tarafından gerçekleştirilir. Bu denetimler mali denetim, uygunluk denetimi ve performans denetimlerini kapsar. Yukarıda yer verilen Tablo 1'e göre mali denetime toplumsal cinsiyet boyutunun eklenmesi, harcamaların ve uyumluluğun üzerinde durulması; çıktılarına ve sonuçlara odaklanan performans denetimleri içine toplumsal cinsiyet boyutu eklenmesi; toplumsal cinsiyet hedeflerine ve kurallarına uyumun denetlenmesi cinsiyet perspektifinin bütçe sürecine entegrasyonunda önerilen hususlardandır.

#### 4.3. Bütçe Sistemleri ve Cinsiyete Duyarlı Bütçeleme

CDB bazı yazarlarca bir bütçe sistemi olarak tanımlanmakla beraber, (Sarraf, 2003: 8) tarafından CDB' nin bir bütçe sistemi olmadığı, bunun yerine, bütçe programlarının toplumsal cinsiyet eşitsizliğinin azaltılması üzerindeki etkisini anlamak ve değerlendirmek, böylece toplumsal cinsiyet eşitliğine yardımcı olmak için bir takım ek analitik araçlar sunduğunun altı çizilmektedir. Bu bakış açısına göre CDB tamamen yeni bir bütçe sistemi gerektirmez; fakat, benimsenen sistemden bağımsız olarak cinsiyetin karar alma sürecine dahil edilmesini gerektirir (Rubin ve Bartle, 2005: 269).

Buna göre CDB, bütçe sistemlerinin tümüne entegre edilebilir. Ancak, performansa dayalı bir yaklaşım, geleneksel bütçe sistemine göre toplumsal cinsiyet kaygılarının bütçe sistemine daha iyi bir şekilde dahil edilmesine yardımcı olabilir, çünkü performansa dayalı yaklaşım performans göstergeleri yoluyla harcamaların cinsiyet etkilerini bütçeye spesifik olarak dahil etmeye izin verir (Rubin ve Bartle, 2005: 269)..

Performansa ilişkin bütçeleme çerçeveleri, toplumsal cinsiyet eşitliğini teşvik etmek için önemli bir araçtır. Genellikle bu çerçeveler, bütçenin program sınıflandırılmasıyla bağlantılı olarak "program tabanlı bütçeleme" ile de ilişkilendirilmektedir. Maaşlar ve satın alınan mal ve hizmetlerin girdilerin maliyetine odaklanmak yerine, performansa dayalı veya program tabanlı bütçeleme çerçeveleri, bütçeyle finanse edilen kamu hizmetlerinin sunumunda elde edilen hedefler, çıktılar ve sonuçlara odaklanmaktadır. Bu yaklaşımlar, politika ile ilişkili hedefleri (toplumsal cinsiyet dahil olmak üzere) bütçe sürecine dahil etmek için geleneksel girdi tabanlı bütçelemeden daha iyi bir şekilde (IMF, 2017: 11) cinsiyet-bütçe ilişkisinin kurulmasına yardımcı olur.

Cinsiyet-bütçe ilişkisinin performans esaslı bütçeleme sistemi vasıtasıyla gerçekleştirilmesi i) Performans unsurlarını toplumsal cinsiyete dayalı ayrıştırılmış göstergeler aracılığıyla bütçe çerçevesine entegre edilmesi, ii) Bütçe ve politika planlarına karşı fiili tahsisatların ve program uygulamalarının değerlendirilmesi, iii) Artan toplumsal cinsiyet duyarlılığına ve eşitliğe doğru ilerlemenin izlenmesi için bilgi sağlanması amaçlarını taşır (Sharp, 2006: 10).

Toplumsal cinsiyete duyarlı, performans odaklı bir bütçenin başarısı için bu bilgiler; konu ile ilgili, tutarlı, anlaşılır, bağlantılı, kıyaslanabilir ve teyit edilebilir olmalıdır. Tutarlı olması farklı bütçe düzeylerindeki hedefler açısından önemlidir. Anlaşılır olması kamuoyu ve parlamento açısından önem taşır. Kıyaslanabilir olması geçmiş yıllarla kıyaslama yapıp gelişimin gözlemlenmesi için gereklidir. Bağlantılı olması bakanlıkların

çekirdek programları ile hükümetin ana programı arasında eşgüdüm olmasını işaret eder. Teyit edilebilir olması da sonuçların ölçülebilir olduğunun göstergesi olacaktır (Doğan, 2012: 61, 62).

Takip eden kısımda CDB' nin performans esaslı bütçeleme çerçevesinde uygulanma olanakları tartışılmıştır. Bu tartışmaya Cinsiyete Duyarlı Performans Esaslı Bütçeleme Sistemi başlığı altında yer verilmiştir.

## **5. CİNSİYETE DUYARLI PERFORMANS ESASLI BÜTÇELEME SİSTEMİ VE KRİTİK BAŞARI KOŞULLARI**

OECD, performans esaslı bütçeleme sistemini, ölçülebilir sonuçlara ayrılan fonları tahsis eden bütçeleme olarak tanımlamıştır. Hükümetler, daha iyi sonuçlar elde etmek, paranın karşılığı değerini vermek ve harcama kararlarının şeffaflığını artırmak için bütçeleme ve yönetim süreçlerine performans bilgilerini giderek artan oranda dahil etmektedir (Downes ve diğerleri, 2017: 25, 26).

Uygulamada performans esaslı bütçeleme sisteminin değişik türlerine rastlanmakla birlikte genel olarak performans esaslı bütçeleme sisteminin bütçeleştirilen para ile beklenen/gerçekleşen sonuçlar arasındaki ilişkiye vurgu yaptığı görülür. Bu bakımdan performans esaslı bütçeleme sistemi uygulamalarının ortak özellikleri arasında ilk olarak kurumsal amaç ve hedeflerin belirlenmesi, bu amaç ve hedeflerle bütçe arasında ilişki kurulması, tahsis edilen bütçe ile amaç ve hedeflere ulaşma derecesinin performans göstergeleri aracılığıyla ölçülmesi suretiyle karar alma sürecine geri bildirimde bulunulması yer almaktadır. Elde edilen çıktı ve sonuçların ölçülmesi, başarı ya da başarısızlığın tespiti yanı sıra başarılı ya da başarısız olunmasının altında yatan sebeplerin saptanmasına yardımcı olur (Şahin İpek, 2013: 101, 102). Buna göre performans esaslı bütçeleme sistemi hedefleri iki katmanlıdır. Birincisi, hükümet önceliklerine veya hükümetlerin seçtiği politikalara uygun kaynak tahsisinin gerçekleştirilmesidir. İkincisi ise, kaynak tahsis kararlarının ulaştırılması hedeflenen sonuç veya etkilerle ilişkilendirilmesidir (Sharp, 2006 : 7).

Performans esaslı bütçeleme sisteminin, CDB' nin cinsiyet eşitliğine ilişkin farkındalığın sağlanması, hesapverebilirliğin güçlendirilmesi ve politika taahhütlerinin realize edilmesi amaçlarına ulaşabilmesi için pek çok açıdan katkı sağlayan bir çerçeve sunduğu ifade edilebilir. Buna göre performans esaslı bütçeleme sistemi ortaya çıkış amacı ve geleneksel bütçe sisteminden temel farklılığı itibariyle bütçede yer bulan politika ve programların sonuç ve etkilerinin ölçülmesine ve raporlanmasına ilişkin getirdiği yaklaşımlarla cinsiyet-bütçe ilişkisinin kurulmasında farkındalığın artırılması, hesapverebilirliğin sağlanması ve bu ilişkinin bütçe uygulamalarına yansıtılması için ihtiyaç duyulan mental değişimi, atmosferi sağlayabilir.

Bununla birlikte, performans esaslı bütçeleme sisteminin uygulanış biçiminde gözlemlenen kısıtlar cinsiyet esaslı bütçeleme gelişimini engelleyici bir yapıyı da yaratabilir. Bu sebeple performans esaslı bütçeleme sisteminin cinsiyet-bütçe ilişkisinin kurulmasında güçlü ve zayıf yanlarının ortaya konması, tartışılması önem arz eder. Bu sebeple çalışmanın bu kısmında CDB ile performans esaslı bütçeleme sisteminin entegrasyonunu gerçekleştirmeye çalışan az sayıda ülkeden seçilmiş bazı ülkelerin uygulama örneklerinden çıkarılan dersler ile literatürde dikkat çekilen hususlara yer verilecektir.

### **5.1. Bazı Ülke Örnekleri ve Uygulamaların Değerlendirilmesi**

Günümüzde 80'den fazla ülke cinsiyet esaslı bütçeleme çeşitli varyasyonlarını uygulamaya çalışmakta, bu çabalar ülkeden ülkeye değişkenlik göstermektedir. Bazı ülkeler, toplumsal cinsiyet bütçeleme çabalarında, toplumsal cinsiyet boşluğunu kapatmak ve kadınların ilerlemesine katkıda bulunmasını sağlamak için maliye politikaları ve programları benimsemiş veya değiştirmiştir. Diğerleri, kadınların farklı ihtiyaçları ve mali politikaların kadınlar ve erkekler üzerindeki farklı etkileri hakkında sistematik bir şekilde bilgi toplamaya çalışmak ve bu bilgileri bütçe sınıflandırma ve izleme sistemlerine dönüştürmek için bir süreç başlatmışlardır. Birkaç ülke hem maliye politikalarında hem de tamamlayıcı idari değişikliklerde esaslı değişiklikler gerçekleştirmiştir. Nitekim en başarılı çabalar hem politika hem de idari yönleri kapsar. Ancak bu çabaların da büyük bir çoğunluğu, mali politika yapıcılarının ve bürokrasinin taahhüdünün eksikliği ile girişimlerin yapısında ve uygulamasında zayıf yönler sebebiyle ilerlememiş görünmektedir. Bununla birlikte, diğer bazı ülkeler, ilgili idari makamlar kurmaktan veya kamu görevlilerine yönelik eğitim oturumları düzenlemekten öteye geçememişlerdir (Stotsky, 2016: 6, 7).

CDB ile karşılaştırıldığında performans esaslı bütçe sistemi daha yeni bir uygulama olmasına rağmen çok daha gelişmiş bir aşamadır. Bununla birlikte CDB ile performans esaslı bütçeleme sisteminin entegrasyonuna

ilişkin çalışmalar CDB'yi benimseyen ülkelerin tamamında yaygın değildir. Entegrasyona çabalayan ülkeler açısından ise henüz embriyo aşamasında olup sistematik bir değerlendirme yapmayı güçleştirmektedir.

2016 OECD Performans Bütçeleme Anketi'nden edinilen bilgilere göre, cinsiyete duyarlı önlemlerin dokuz OECD ülkesinde (Avusturya, Belçika, Estonya, İsrail, Kore, Meksika, Slovenya, İsveç, İsviçre) bütçe sunumunda sağlanan performans bilgilerinin bir parçasını oluşturduğunu vurgulamaktadır. Cinsiyet göstergeleri, bütçe sunumlarında, verimlilik göstergeleri gibi diğer analitik bilgilere göre daha az sıklıkla toplanmaktadır. Bununla birlikte, oranlar kapsayıcılık ve çevresel sürdürülebilirlik gibi diğer kesişen politika konularıyla da uyumludur (Downes ve diğerleri, 2017: 26). Bu ülkelerden Avusturya kapsamlı bir örnek sunmaktadır. Fas, cinsiyete duyarlı anlayışı performans esaslı bütçeleme sistemine entegre etmeyi amaçlayan bir başka ülkedir. Bununla birlikte Ruanda, hükümetin toplumsal cinsiyet bütçeleme programı temelli bütçeleme yaklaşımına entegre ettiği iyi örnekler sunmaktadır (Stotsky, 2016: 16).

### 5.2.1. Avusturya

Toplumsal cinsiyet eşitliğinin artırılmasına ilişkin bütçe ilkesi, 2009 yılında Avusturya Anayasasına dahil edilmiştir. Bu değişiklik, hükümetin performans bütçeleme sistemine entegre edilmiş kapsamlı bir cinsiyete duyarlı bütçe ve raporlama çerçevesinin geliştirilmesine neden olmuştur. 2010 yılında Federal Başbakanlık bünyesinde Federal Performans Yönetim Ofisi (FPMO), performans ve toplumsal cinsiyete dayalı bütçelemenin uygulanmasına ve işletilmesine danışmak ve koordine etmek amacıyla kurulmuştur.

2013 yılı itibarıyla, Bakanlıklar ve Üst Düzey Kurumlar bütçelerinde cinsiyete dayalı en fazla beş sonuç hedefini tanımlamak zorundadır. Bu sonuçlar, çözülmesi gereken zorlukları ve sorunları, hedefleri gerçekleştirmek için özel faaliyetleri ve ilerlemeyi izleyen nicel göstergeleri tanımlayan toplumsal cinsiyet analizinden türetilir. Federal Performans Yönetimi Ofisi taslak hedefleri, kalite güvence talimatının bir parçası olarak gözden geçirir.

Parlametoya sunulmak üzere Federal Performans Yönetimi Ofisi tarafından hazırlanan Federal Toplumsal Cinsiyet Yıllık Performans Raporu bakanlıkların cinsiyet-duyarlı hedefleri uygulama başarısını ve çıktılarını hakkında gerçekleştirilen harcama sonrası değerlendirmelere dayanarak bilgi sağlar. Harcama birimleri ve kurumlar bakanlıklarla yaptıkları performans sözleşmelerinde toplumsal cinsiyet eşitliğini geliştirme konusunda hedeflere yer vermek zorundadır.

Yeni veya değiştirilmiş yasa ve yönetmelikler ile büyük yatırım veya satın alma sözleşmeleri, toplumsal cinsiyet eşitliğine ilişkin zorunlu bir ön değerlendirmeyi içermelidir. Niceliksel ve nitel eşikler bu çabaların ilgili yasa veya yönetmeliklerle orantılı olmasını sağlar. Bu değerlendirmeler yayınlanmakta ve Parlamento tarafından tartışılabilir. Etki Değerlendirmesi Yıllık Raporu hükümet politikalarının toplumsal cinsiyet üzerindeki etkisinin ardıl (ex post) bir değerlendirmeyi içermektedir ve Mayıs ayında Parlamenta sunulmaktadır.

Parlamento, ödeneklerin yanı sıra performans ve cinsiyete dayalı hedefler, çıktılar ve göstergeleri onaylar. Parlamento, bütçe tartışmaları sırasında cinsiyete dayalı hedefleri, Başbakanlık raporlarını ve cinsiyet etki değerlendirmelerini gözden geçirir. Özel bir parlamento komisyonu cinsiyet eşitliği konularını denetler.

Toplumsal cinsiyet eşitliği kesişen bir politika alanıdır ve bakanlıklar ve ajanslar ile yerel hükümetler arasında diyalogu koordine etmek için çeşitli mekanizmalar kurulmuştur. Toplumsal cinsiyete dayalı performans bütçeleme için Federal Performans Yönetimi Ofisi adıyla kurulan bakanlıklar arası koordinasyon ofisine ek olarak, Sağlık ve Kadın İşleri Bakanlığı başkanlığında Toplumsal Cinsiyet Eşitliği üzerine bakanlıklar arası çalışma grubu bulunmaktadır. Bu çalışma grubunda tartışmalar ve ortak yaklaşımlar analiz edilir ve tanımlanır. Diğer gelişmeler arasında performans bütçeleme üzerine toplumsal cinsiyet eşitliği verileri yanı sıra cinsiyete dayalı bütçe bilgilerinin bir haritası; cinsiyet ve çeşitlilik atlası; son gelişmeler ve ulusal ve uluslararası en iyi uygulamalar hakkında bilgi veren bir toplumsal cinsiyet bütçeleme blogu bulunan özel bir web sitesi ([www.wirkungsmonitoring.gv.at](http://www.wirkungsmonitoring.gv.at)) kurulmuştur.

Genel olarak, toplumsal cinsiyet eşitliği sorun ve hedefleri için artan şeffaflık, farkındalık ve hesap verebilirlik ve cinsiyet eşitliği ve toplumsal cinsiyet bütçeleme hakkında daha zengin bir tartışma ortamı yaratılmıştır (IMF, 2017: 22).

### 5.2.2. Fas

Fas'ta Toplumsal Cinsiyete Duyarlı Bütçe girişimi başında Maliye Bakanlığı bulunmaktadır. 2002 yılından bu yana düzenli olarak devam eden kapasite artırımı ve Toplumsal Cinsiyete Duyarlı Bütçelerin uygulanabilirliğini artırma çalışmaları bütçelemede ciddi değişiklikleri beraberinde getirmiştir. Bakanlıklar performans bütçeleme

kapsamında toplumsal cinsiyet göstergelerini de temel almaya başlamış ve bütçe reform sürecini toplumsal cinsiyet göstergelerini ve performansı denetlemeye yönelik harcama kontrol mekanizmalarının bir parçası olarak sınımlanmıştır. Bu amaçla Fas, Binyıl Kalkınma Hedeflerine erişimde toplumsal cinsiyeti esas alan bir sistem oturtma çabasıdır. Buna göre program bazında hazırlanmış bir bütçede toplumsal cinsiyet ve performans bütçe sentezi çerçevesinde, stratejik amaç ve hedeflerin açıkça belirlenmesi önemli bir başlangıç oluşturur. Stratejik amaçlara göre, belirli eylem programları faaliyetler şeklinde tanımlanmakta ve erişilmek istenen sonuçlar cinsiyete duyarlı performans göstergeleri çerçevesinde değerlendirilmektedir (Doğan, 2012: 99, 100).

### 5.2.3. Ruanda

Ruanda'da orta vadeli harcama yapısı ile toplumsal cinsiyete duyarlı bütçelerin uyumlu olması zorunluluğu vardır. Ülkedeki Vizyon 2020 çalışması, orta vadeli harcama düzeni, toplumsal cinsiyete yönelik ulusal eylem planı, yerleşme çalışmaları ile eşgüdümlü yürütülmektedir. Çalışmalar Maliye Bakanlığı ve Toplumsal Cinsiyet ve Kadının Gelişimi Bakanlığı arasındaki yoğun işbirliği ile sürmekte ve Birleşik Krallık Uluslararası Kalkınma Kurumu tarafından da desteklenmektedir. Ruanda'daki orta vadedeki harcama yapısı ile Toplumsal CDB anlayışının birbiri ile eşgüdümlü olması bir yasal zorunluluk niteliği taşımaktadır (Doğan, 2012: 100, 101).

### 5.2.4. Diğer Seçilmiş Bazı Ülkeler

Yukarıda cinsiyete duyarlı performans esaslı bütçeleme çalışmalarına örnek verilen ülkelerin yanı sıra cinsiyet temelli performans bilgilerini politika oluşturma süreci içerisinde ele alan bazı ülke örnekleri de bulunmaktadır. Örneğin **Japonya'da** Cinsiyet Eşitliği Konseyi, Başbakan ve Bakanlar Kuruluna Temel Cinsel Eşitlik Planında yer alan ana program ve politikaların değerlendirmesini sunar. Bakanlıklar, bu Plan'da öngörülen orta vadeli performans hedeflerine ulaşılmasına uygun bütçe önerileri sunmalıdır. Cinsiyet Eşitliği Konseyi, düzenli olarak bu hedeflerin gerçekleşmesini izler ve düzenli ilerleme raporları yayımlar. **İtalya** mevzuatı ve uygulamaları, ayrıca, program bütçeleme yoluyla toplumsal cinsiyetle ilgili hedefleri vurgulama çabasını ortaya koymaktadır. **İngiltere** hükümeti, iki yıllık harcama gözden geçirmesi çerçevesinde kamu harcama programlarının cinsiyete dayalı ve diğer eşitsizliklere olan etkisini gözden geçirmektedir. **ABD'deki** 2010 GPRA Modernizasyon Yasası uyarınca, bazı idareler için cinsiyete dayalı hedefler belirlenmiştir. Bu hedeflere karşı ilerleme, her yıl izlenmekte ve bazı bilgiler yayımlanmaktadır. **Fransa'da**, bütçeye ek olarak yasama organına sunulan toplumsal cinsiyet etki değerlendirmesi yapılırken, ilgili bakanlıklar kendi performans göstergelerini oluşturmalı veya standart göstergeler kullanmalıdır (IMF, 2017: 21).

## 5.2. Cinsiyet- Bütçe İlişkinin Kurulmasında PEB Sisteminin Değerlendirilmesi

### 5.2.1. PEB Sisteminin Cinsiyet-Bütçe İlişkinin Kurulmasında Sunduğu Fırsatlar

Basitliği dolayısıyla bazı üstünlükleri bulunmasına rağmen, geleneksel bütçe sistemi harcama kalemlerini hizmet programları ile ilişkilendiremediği, çıktılar yerine girdilerle ilgilendiği gerekçesiyle mantıksız ve irrasyonel; tek bir yılı kapsamı ve sadece önemli değişimleri ele alması sebebiyle öngörüsüz ve parçalı olmakla suçlanmış ve çeşitli eleştirilere maruz kalmıştır (Wildawsky, 1978: 501-508). Geleneksel bütçe sistemine ilişkin bu eleştirilere karşın, performans esaslı bütçeleme sistemi, maliyet kontrollerine daha az önem vermekte ancak bunun yerine maliyet-etkinliğe daha fazla önem vermektedir. Bu durum, bir programın ne kadar maliyete mal olduğunun sorgulanmasından ziyade programdan vatandaşların ne elde ettiğinin sorgulanmasını gerektirmektedir. Böyle bir analiz kamu kurumları arasında karşılaştırma yapılmasına, belirli bir kaynakla üretilen hizmetlerin niteliğinin geliştirilmesi konusunda karar alıcıların güçlendirilmesine ve daha az kaynakla daha nitelikli sonuçların elde edilmesine hizmet eder (Rubin, 2007: 144).

Bununla birlikte hizmet birimi yöneticileri tarafından düşük performans gösteren programlara ilişkin yıl ortası düzenlemeler yapabiliyor olması performans esaslı bütçeleme sisteminin en önemli avantajı olarak değerlendirilmektedir. Buna göre performans ölçümünden elde edilen üç aylık ve/veya altı aylık veriler aracılığıyla problemler alanların değerlendirilmesinin mümkün kılınması ve ödenek aktarmalarında tanınan esneklikler ile yeni bütçe dönemini beklemeden programlar arasında ödenek aktarmalarının yapılabilmesi performans esaslı bütçeleme sisteminin en önemli özelliği olarak ele alınmaktadır (Liner vd., 2000: 43). Bu bakımdan performans esaslı bütçeleme sistemi geleneksel bütçeleme sisteminin girdi odaklı olmasından kaynaklanan eksikliklerinin üstesinden gelmesinin yanı sıra, bütçesel kararların alınmasında rasyonaliteyi ön plana çıkarması, katılımcılığı ve şeffaflığı artırması, bütçe sürecine tutumluluk, verimlilik ve etkinlik, etkililik gibi göstergeleri entegre ederek performans boyutunun sonuç odaklı ve kamu tarafından yaratılan etkiler bakımından değerlendirilmesine ve alternatif önerilerin geliştirilmesine imkan tanıması bakımından CDB' nin

cinsiyet eşitliği konusunda farkındalık ve hesapverebilirliğin sağlanması yolu ile cinsiyet eşitliğini sağlamak üzere bütçe ve politikalarda reel değişimlerin sağlanması amaçlarına ulaşılması için uygun bir zemin sunmaktadır. Zira 1990'lı yıllardan itibaren sonuç odaklı yönetim düşüncesinin ortaya çıkması ve bu düşünce değişiminin sonucunda performans esaslı bütçeleme sistemi ile birlikte gündeme gelen diğer mali yönetim araçları idarelerin faaliyetleri sonucunda ortaya çıkan etkilerin ölçülmesi, değerlendirilmesi, bu değerlendirmelerden elde edilen geri bildirimlerle politika oluşturma; girdi, süreç ve çıktıların yeniden ele alınmasının öneminin kavranması ve bu arz edilen politika sonuçlarına ulaşılmasına ilişkin bütçeleme çabalarının düşünsel boyuttan pratik hayata adapte edilmesinde kamu kesimine ciddi tecrübeler kazandırmıştır. Bu durum da CDB' nin uygulanabilirlik boyutunu arttıran en önemli kazanımlardan birisi olarak değerlendirilebilir.

### **5.2.2. PEB Sisteminin Cinsiyet-Bütçe İlişkisinin Kurulmasında Zayıf Yönleri ve Öneriler**

Performans esaslı bütçeleme çerçevesinde CDB' yi uygulayan, bir diğer ifade ile cinsiyet-bütçe ilişkisini kurmayı amaçlayan ülkelerde performans boyutunun cinsiyet eşitliğini kapsayacak şekilde yeniden ele alınması, CDB' nin gerektirdiği katılımcılık, şeffaflık, mali bilgiler yanında ilgili birimlere sunulan diğer bilgilerin nicelik ve niteliği gibi hususların yeniden gözden geçirilmesi gerekli olmaktadır.

Ancak CDB' nin kendi sistematigi içerisinde ortaya çıkan bu ihtiyaçlar performans esaslı bütçeleme sistemi uygulamalarından ve kamu bütçesinin kurumsal yapısından kaynaklanan kısıtların ortaya konulmasını ve bu kısıtlardan ortaya çıkabilecek sorunların önceden çözülmesini gerekli kılmaktadır. Çalışmanın bu kısmında söz konusu kısıtlar i) Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Boyutunun Performans Algısına Yerleştirilmesi ve ii) Bütçenin Kurumsal Yapısı ve Performans Esaslı Bütçeleme Sisteminin Türü başlıkları altında tartışılmıştır.

#### **5.2.2.1. Toplumsal Cinsiyet Eşitliği Boyutunun Performans Algısına Yerleştirilmesi**

Toplumsal cinsiyete duyarlı performans esaslı bütçeleme sistemi, toplumsal cinsiyet eşitliğinin bir politika hedefi olarak belirlenmesini gerektirir. Bununla birlikte hükümet politika hedefleri arasında çatışmalar olması her zaman olasılık dahilindedir. Bu sebeple toplumsal cinsiyet eşitliği hedefinin yoksulluğun azaltılması, sürdürülebilir kalkınma, daha güçlü topluluklar, yaşam boyu eğitim ve sağlık gibi diğer politika hedefiyle desteklenmesi gerekir. Ölçülebilir cinsiyet eşitliği hedefleri, cinsiyete duyarlı bütçelerde, bütçelerin toplumsal cinsiyet eşitliğine etki ve sonuçları bakımından izlenmesini teşvik ederek önemli bir rol oynamaktadır.

Genellikle yaşanan problem sonuçların hükümet dışı faktörler ve çok çeşitli kurum ve program çıktıları tarafından etkilenmesidir. Bu durum bir yandan siyasilerin cinsiyet eşitliği konusunda hesapverebilir olma konusunda isteksiz davranmalarına yol açabilir. Diğer yandan hükümetler açısından sosyal koşulların farkında olunması, bütçe ve politikaları gelişen trendlere göre ayarlamaları önemlidir. Cinsiyet eşitliği politika sonuçlarına ilişkin performans bilgisi hesapverebilirliğe yardımcı olabilir. Bunun için cinsiyete göre ayrıştırılmış veya cinsiyet farkında göstergelerin belirlenmesi önemlidir (Sharp, 2003: 65).

Buna göre cinsiyet perspektifini benimseyerek, her düzeydeki göstergelerin – girdi, çıktı, süreç ve sonuç göstergeleri- cinsiyet boyutunu yansıtması gerekir. Çünkü ancak bu göstergelere dayanarak etkili bir raporlama sistemi kurulabilir. Buna göre hedefler, temel politikalar yanı sıra tüm politika alanlarına ilişkin performans ve sonuçları ölçmeye yarayan göstergeler ile geçmiş dönem performans sonuçlarını kapsayan raporlar bütçe tasarısına eşlik ederler. Genel olarak bu raporlar uzun ömürlü bir perspektifi kapsar. Herhangi bir raporlama, toplumsal cinsiyet boyutunu ayrılmaz bir parçası olarak içermelidir. Bu, başlangıçta performans planlama ve raporlamaya cinsiyet perspektifi kazandırılmasında önemli bir adımdır. Ancak yıllar geçtikçe sistematik bir deneyim ve cinsiyet bilgisi birikimi sürekli iyileştirmelere neden olacaktır. Bu sebeple söz konusu araçların geliştirilmesini, yol boyunca yönetilebilir adımları tanımlayan uzun vadeli bir stratejik değişim süreci olarak oluşturmak önemlidir (Klatzer, 2008: 9, 10).

Resmi el kitaplarında cinsiyete dayalı çıktı ve sonuç göstergesi örneklerine nadiren yer verilmektedir. Bu durum, toplumsal cinsiyetin bütçe çalışmalarına ve kurumsal kültüre yansıtılmasını güçleştirmekte, farkındalığın sağlanmasını yavaşlatmaktadır. Bu sebeple merkezi yönlendirici kuruluşlarca yayınlanan rehberlerde toplumsal cinsiyete göre ayrıştırılmış performans göstergesi örneklerine yer verilmesi gerekir (Sharp, 2003: 58).

Performans esaslı bütçeleme sistemi uygulamalarına ilişkin genellikle karşılaşılan sorun sonuç göstergelerinin ihmal edilerek elde edilen çıktıların ölçümü ve raporlanmasına daha fazla yer verilmesine ilişkin eğilimdir. Bu durum çıktılar ve sonuçlar arasında olması gereken ilişkiyi koparmaktadır. Cinsiyete duyarlı performans esaslı bütçeleme sisteminin, çıktılar ve sonuçlar arasında kuvvetli bir bağlantı kurması gerekir. Toplumsal cinsiyet

eşitliğini geliştirmek için amaçlanan sonuçların belirlenmesi ve bu sonuçlara katkıda bulunan çıktıların belirlenmesi şeklinde beliren iki aşamalı bir süreç vardır. Bu sürecin toplumsal cinsiyete göre ayrıştırılmış verilerin toplanması ve kullanımı ile desteklenmesi gerekir.

Nitekim uygulamada çıktıların kadınlar veya erkekler için spesifik olarak hedeflenen programlar hariç, cinsiyete dayalı veya ayrıştırılmış bir şekilde belirlenmesi ve ölçülmesi pek olası değildir. Belirli hedeflere yönelik programlar ve kadınlara yapılan ödemeler hükümetler tarafından rapor edilmekle birlikte, bunlar bütçe toplamı ve bütçenin cinsiyet etkileri bakımından oldukça düşük bir paya sahiptir. Bu sebeple cinsiyete dayalı olmayan spesifik programların ve çıktılarının bütçeleri daha fazla toplumsal cinsiyete duyarlı hale getirmeye çalışan uygulamalarla gözden geçirilmesi gerekir (Sharp, 2003: 58).

Bununla birlikte performans esaslı bütçeleme sistemi uygulamaları çerçevesinde, genellikle, performansın açıklanmasında maliyetler ile amaçlanan sonuçlar arasında ilişki kurulması önem kazanmış ve tutumluluk, verimlilik, etkinlik kavramları başat faktörler haline gelmiştir. Kamu kesiminde performans ölçümü ve yönetiminde 3E (economic, efficiency, effectiveness) hegemonyası genellikle eleştirilen bir husustur. Bu eleştirilere göre performansın anlamlı ve dengeli bir şekilde kavranabilmesi için tutumluluk, verimlilik, etkinlik boyutları yanı sıra etkililik (efficacy), eşitlik (equity), vatandaş beklentileri, kalite (quality) boyutlarının da gözönüne alınması gereklidir (Şahin İpek, 2013: 12, 13).

Tutumluluk; en uygun girdi bileşeninin seçilmesinde yardımcı olan bir performans boyutu olarak girdilerin maliyetine odaklanırken, verimlilik; bir üretim sürecinde elde edilen ürünle (çıkıtı) bu ürünü üretmek için tüketilen kaynaklar (girdi) arasındaki ilişkiden türetilir. Etkinlik ise gerçekleşen sonuçlarla amaçlanan sonuçlar arasında bir karşılaştırma yapmayı gerektirir. Amaçlanan sonuçlar çıktı temelinde ifade edilebileceği gibi toplumsal etkiler temelinde de ifade edilebilir. Bir programın toplum üzerinde getirdiği etkileri ifade etmek üzere etkililik (efficacy) kavramı önerilir (Şahin İpek, 2013: 13).

Kalite; hizmet sunum hızı, hizmet beklentilerine uyum, hizmetlerin sunulduğu ortamın fiziksel şartları gibi unsurlarla ifade edilirken; eşitlik; kamu hizmetlerine eşit erişim olanakları ile ilgilidir. Vatandaş memnuniyeti ise; kalite ve eşitlik boyutlarını da içine alan ancak pek çok dışsal faktörden de etkilenen bir performans boyutu olmakla birlikte vatandaşların kendilerine sunulan hizmet algılarını ifade etmektedir (Şahin İpek, 2013: 14).

Toplumsal cinsiyete duyarlı bütçe girişimi için performans ölçümünün önemli bir boyutu eşitliktir. Verimliliğin, eşitliğin sağlanması pahasına gerçekleştirilme olasılığı performans kriterlerine eşitlik kriterinin dahil edilmesi gerekçesinin rasyonelitesini oluşturur (Sharp, 2003: 65).

Eşitlik ile ilgili performans bilgisinin performans esaslı bütçeleme sistemine eklenmesi girdi, çıktı ve sonuç göstergelerinin de yeniden ele alınmasını gerektirir. Buna göre eşitlik, eşit istihdam koşulları programı gibi girdi göstergelerinin bir boyutu olabilir. Eşitlik, çıktı göstergelerinin nicelik, kalite, maliyet ve zamanlama boyutlarına ek bir boyut olabilir. Eşitlik sonuç göstergeleri açısından da yeni bir boyut olabilir. Çünkü eşitlik, tıpkı nicelik, nitelik, hedeflere uygunluk gibi ölçülebilir etkilerin boyutlarından biridir. Girdi, çıktı ve sonuç göstergelerinin bu şekilde yeniden ele alınmasında başlangıç noktası, eşitliğin farklı grupların hizmetlere erişimi veya temsili açısından tanımlanması olabilir (Sharp, 2003:66).

Günümüze kadar bütçe politikaları ve bütçe süreçlerinde yer alan kurumlar cinsiyet körlüğü içinde gelişim göstermiştir. Çoğu zaman, merkezi aktörlerin bilinçli bir cinsiyet algısına sahip olmamaları dolayısıyla cinsiyet konusunda duyarlılık ve motivasyon yoksunu oldukları gözlemlenen bir durumdur. Bu nedenle, performans esaslı bütçeleme sistemine toplumsal cinsiyet boyutunun entegrasyonu hassas bir alan olarak ortaya çıkmaktadır. Nitekim herhangi bir bütçe reformunda olduğu gibi, CDB' ye ilişkin reformların da uzun vadeli bir süreç olarak ele alınması gerekir. Bu sebeple ilgili kurumlarda bu anlamda mental bir değişim sürecinin başlatılması, aktörlere duyarlılık kazandırılması ve eğitimi, enstrümanların geliştirilmesi ve yeni kavramların adaptasyonu kadar önemlidir (Klatzer, 2008: 8).

### **5.2.2.2. Bütçenin Kurumsal Yapısı ve Performans Esaslı Bütçeleme Sisteminin Türü**

Performans esaslı bütçeleme sistemi, bütçe sürecine performans bilgisini eklemleştiren bir sistem olmasından dolayı öne çıkmaktadır. Performans kavramına cinsiyet eşitliği boyutunun eklemleştirmesinin ardından bu bilginin ilgili taraflara sunulması bütçesel karar alma sürecini cinsiyet eşitliği temelinde şekillendirebilir. Ancak siyaset temelli bir süreç içerisinde şekillenen bütçenin bu türden bir değişime uğraması pek çok faktöre bağlı bir durumdur. Bu faktörlerden en önemlileri bütçenin kurumsal yapısı ve performans esaslı bütçeleme sisteminin türüdür.



Buna göre, eksik bir tanımlamayla çıktıkların değeri, kamu kurumlarınca yerine getirilen faaliyetler, kamu kurumlarının iş yükü gibi, kamu hizmetlerine olan talep ve ihtiyaç ile ilgili göstergeler, kamu harcamalarının etkileri hakkında bilgi sağlayan herhangi bir sistem performans esaslı bütçeleme sistemi olarak tanımlanabilir. Buna karşın, güçlü bir tanımlamayla, harcamalardaki bir artış ile sonuçlardaki artış arasında formal olarak ilişki kuran bir bütçeleme sistemi performans esaslı bütçeleme sistemi olarak tanımlanabilir. Bu bakımdan bir ülkede performans esaslı bütçeleme sisteminin, toplumsal cinsiyet perspektifi açısından, performans esaslı bütçeleme sistemi ile toplumsal cinsiyet eşitliği entegrasyonun hangi amaçla tesis edildiği önem arz eder. Buna göre uygulamada performans bilgisinin kullanılma amacına göre performans esaslı bütçeleme; sunuma yönelik performans esaslı bütçeleme, dolaylı performans esaslı bütçeleme, doğrudan performans esaslı bütçeleme şeklinde sınıflandırılabilir<sup>2</sup> (Cristene, 2005: 102-03; Şahin İpek ve diğerleri, 2014: 93-94, 97).

Doğrudan performans esaslı bütçeleme sistemi modeli dışındaki modellerde uygulamada performans esaslı bütçeleme sisteminin hesapverebilirliğin gelişmesine öncelikle katkı sağlamayı hedeflediği, hesapverebilirliğin gelişmesi ile bütçesel kararların alınmasında performans bilgisinin etkili faktörlerden birisi olacağı ihtimali üzerinde durulmaktadır.

Ancak bütçe sistemi aracılığıyla ilgili taraflara performans bilgisinin sunuluyor olması hesapverebilirliğin ve farkındalığın geliştirilmesi açısından büyük bir adım olarak değerlendirilmekle birlikte bu bilgilerin kullanılabilirliği/kullanılıp kullanılmadığı tartışmalıdır.

Bu tartışmalarda bütçesel kararların performans temelli değil, siyaset temelli bir süreç içerisinde alınmasına bağlayan görüşler mevcuttur (Wildawsky, 1974; Schick, 2009; Kovancılar ve Çelebi, 2011). Bu yaklaşımlara göre bir programın toplumsal ihtiyaçları karşıladığı konusunda mutabakata varılması ve güçlü bir siyasi destek bulması durumunda harcamacı birimin performansı hakkındaki verilerin ne olduğu kimsenin umurunda olmayacaktır. Bu görüşe karşı çıkanlara göre politikacılara daha kapsamlı bilgiler sunuluyor olması daha iyi kararların alınacağını garanti altına almamakla birlikte politikacılar kararlar alırken bu bilgileri kendilerine rehber yapabilmektedir (Perrin, 2003: 42, Rabin, 1998).

Pek çok durumda politikacılar değişken nitelikte ve ilintide fazla bilgi etmekten şikayet edebilmektedir. Genellikle performans bilgisi, açık olmayan ya da anlaşılabilir tarzda sunulmaktadır (Kovancılar ve Çelebi, 2011: 121). Bununla birlikte performans bilgisinin siyasi gündemle uyumlu olması durumunda politikacılar tarafından kullanılacağı önerilmektedir (Wang, 2008: 662). Bu öneriyi tersten olarak siyasi gündemin performans bilgisi ile uyumlu olması amacıyla seçmenlerin performans temelli programlar hakkında daha fazla bilgilendirilmesi gerektiğini savunan görüşler de mevcuttur. Bu görüşlere göre seçmenler bilgi sahibi olmadıkları programlar hakkında talepte bulunamayacaklardır (Joyce, 2008: 956, 57). Bütçe sistemine ilişkin reformlar kapsamında şeffaflığı arttırmak üzere idarelerin web sayfalarında bu türden bilgilerin yayımlandığını gözlemlenmek mümkündür. Ancak bu bilgilerin sunum şekli yanı sıra düşünce kuruluşlarından, sivil toplum kuruluşlarının katılımından etkin bir şekilde faydalanılması gereği bütçe okur-yazarlığı açısından önerilen bir husustur (Şahin İpek ve Çiçek, 2013: 92).

Öte yandan, bu bilgilerin doğruluğu konusunda politikalarca sağlama yapılması ve gerekli görülen hususlarda ilave analizlerden faydalanılabilmesi için parlamento bütçe komisyonu yanında, bağımsız teknik bir birimin kurulması ve uzmanların bütçe komisyonu üyesi politikacılara bütçe ve mali analiz konularında danışmanlık hizmeti vermesi gerekliliği önerilen bir diğer husustur (Kesik, 2009: 295).

<sup>2</sup> *Sunuma Yönelik Performans Esaslı Bütçeleme Modelinde* bütçe dokümanlarında veya diğer dokümanlarda performans göstergelerine yer verilmektedir. Ancak, bu modelde, performans bilgileri sadece geçmiş deneyimler hakkında bilgi vermekle yetinip kaynak tahsis kararlarında rol almaz. Bu model genellikle performans esaslı bütçeleme sisteminin başlangıcında yer alan ülkeler olmaktadır. Bununla birlikte, performans bilgilerini bütçe hazırlık sürecine dahil etmek yerine hesap verebilirlik veya bilgi amaçlı olarak kullanma amacını taşıyan ülkeler de bu grup içerisinde değerlendirilmektedir. *Dolaylı Performans Esaslı Bütçeleme Modeli* ise tahsis edilen fonlar ile çıktı ve/veya sonuçlar bakımından ölçülebilir sonuçlar arasındaki ilişkinin dolaylı olarak kurulmasına dayalıdır. Buna göre bu modelde kaynak tahsis kararlarında, performans bilgisinin yanı sıra mali politikalar üzerindeki makro kısıtlamalar veya politika öncelikleri gibi diğer bilgiler de aktif ve sistematik olarak kullanılmaktadır. Buna karşın hangi türden bilgilerin daha ağırlıklı olarak kullanılacağını politik şartlar belirlemektedir. Uygulamada yoğun olarak hedeflere ulaşma başarısı bakımından performans bilgisi kaynak tahsis kararlarında nadiren kullanılmaktadır. Bunun yerine, performans bilgisi bütçe ödeneklerini açıklamak üzere kullanılmaktadır. *Doğrudan Performans Esaslı Bütçeleme Sistemi Modelinde* ise kaynakların tahsisinde performans bilgisi doğrudan ve açıkça kullanılmaktadır. Ödeneklerin tahsisatı belirli bir performans veya faaliyet göstergesini tanımlayan formüle veya sözleşmeye dayanır. Bu model, sadece belirli sektörlerde uygulanmaktadır. Formülasyonun bulunmaması durumunda, sözleşme veya belirli bir prosedürle belirlenmiş performans hedefine ulaşma başarısı/başarısızlığı karşılığında ödüllendirme/cezalandırma söz konusu olmaktadır. Buna göre daha iyi performans daha fazla kaynak anlamına gelirken; düşük performans daha az kaynak anlamına gelebilir. Ancak, formülasyona dayalı kategoriden farklı olarak, bu kategoride söz konusu ödül veya ceza tutarı önceden belirli değildir (Cristene, 2005: 102-103).

Ayrıca performans göstergelerinin ve bu göstergelerden türetilen bilgilerin yönetsel (ve politik) davranışları etkileyebilmesi için güçlü performans izleme ve bilgi sistemlerine ihtiyaç duyulmaktadır. Nitekim kurumların, süreçlerin ve performansın düzenli, bağımsız bir şekilde değerlendirilmesi, performans esaslı bütçelemenin bir diğer önemli bir unsurudur. Bununla birlikte toplumsal cinsiyet perspektifinden performans değerlendirmesi açısından sadece toplumsal cinsiyete duyarlı değerlendirme yöntemlerinin kullanımı değil aynı zamanda değerlendirme sürecinde hangi tarafların yer aldığı önemli bir husustur. Bağımsız uzman değerlendirmesi sadece bir yol olabilir, fakat aynı zamanda kamu mallarının ve hizmet sunumunun yararlanıcı değerlendirilmesi de önemli bir yoldur. Yararlanıcılarla ilgili olarak hem kadın hem de erkekler ve bunların ihtiyaç ve tercihleri sistematik olarak dikkate alınmalıdır. Göstergeler, performans ölçümleri ve değerlendirmeler bağlamında, cinsiyete göre ayrıştırılmış veriler ve ücretsiz iş hacmi ve dağılımı gibi cinsiyete bağlı istatistiklerin bulunması kritik öneme sahiptir. Bu nedenle veri toplamaya yatırım yapmak ve cinsiyet istatistiklerini geliştirmek büyük önem taşımaktadır (Klatzer, 2008: 10).

Tüm bu tartışmalar çerçevesinde denilebilir ki toplumsal cinsiyete duyarlı performans esaslı bütçeleme sisteminin işlevsel hale gelebilmesi için söz konusu bilgilerin kimlere sunulacağı, bu bilgilerin kullanılmasında aktif rol alacak aktörlerin baskınlığı önem arz etmektedir. Buna göre performans esaslı bütçeleme sisteminin kendi gerekliliklerinden doğan alternatif komisyon yapıları ve parlamentoya destek veren bağımsız yapıların varlığı yanı sıra toplumsal cinsiyet eşitliği ile ilgili parlamento komisyonlarının aktif katılımı, toplumsal cinsiyet olgusuna önem veren parlamenter sayısı, toplumsal cinsiyet konusunda faaliyet gösteren sivil toplum kuruluşlarının ve düşünce kuruluşlarının varlığı gibi hususların önemi ortaya çıkmaktadır.

## 6. SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Bütçenin toplumsal cinsiyet eşitliği üzerindeki etkisini bütçesel karar alma süreçlerine konu edebilmek, bir diğer deyişle cinsiyet-bütçe ilişkisini kurabilmek üzere performans esaslı bütçeleme sistemi ile CDB' nin entegrasyonu önerilerinde bulunmaktadır. Performans esaslı bütçe sistemi, politika öncelikleri ile kaynak tahsisatı ve kullanım etkinliği arasında bağ kurmayı amaçlayan bir bütçe sistemi olması dolayısıyla, cinsiyet esaslı bütçelemenin etkili bir şekilde uygulanabilmesi için uygun zemini oluşturmaktadır.

Çalışmada varılan sonuçlara göre performans esaslı bütçeleme sistemi geleneksel bütçeleme sisteminin girdi odaklı olmasından kaynaklanan eksikliklerinin üstesinden gelmesinin yanı sıra, bütçesel kararların alınmasında rasyonaliteyi ön plana çıkarması, katılımcılığı ve şeffaflığı artırması, bütçe sürecine tutumluluk, verimlilik ve etkinlik, etkililik gibi göstergeleri entegre ederek performans boyutunun sonuç odaklı ve kamu tarafından yaratılan etkiler bakımından değerlendirilmesine ve alternatif önerilerin geliştirilmesine imkan tanınması bakımından cinsiyet esaslı bütçelemenin cinsiyet eşitliği konusunda farkındalık ve hesapverebilirliğin sağlanması yolu ile cinsiyet eşitliğini sağlamak üzere bütçe ve politikalarda reel değişimlerin sağlanması amaçlarına ulaşılması için uygun bir zemin sunmaktadır.

Ancak performans esaslı bütçeleme sisteminin uygulamasında gözlemlenen bazı aksaklıklar ve CDB' nin kendi gerekliliklerinden doğan bazı kısıtlar cinsiyete duyarlı performans esaslı bütçeleme sisteminin uygulamasında göz önünde bulundurulması gereken bazı kısıtları da beraberinde getirmektedir. Söz konusu kısıtların göz önüne alınması uygulama başarısını arttıracaktır. Buna göre;

i) Cinsiyete duyarlı performans esaslı bütçeleme sisteminde toplumsal cinsiyet eşitliğinin bir politika hedefi olarak belirlenmesini gerektirir.

ii) Cinsiyete duyarlı performans esaslı bütçeleme sisteminin cinsiyet perspektifini benimseyerek, her düzeydeki göstergelerin – girdi, çıktı, süreç ve sonuç göstergeleri- cinsiyet boyutunu yansıtması gerekir.

iii) Cinsiyete duyarlı performans esaslı bütçeleme sisteminin, çıktılar ve sonuçlar arasında kuvvetli bir bağlantı kurması gerekir. Toplumsal cinsiyet eşitliğini geliştirmek için amaçlanan sonuçların belirlenmesi ve bu sonuçlara katkıda bulunan çıktıların belirlenmesi şeklinde beliren iki aşamalı bir süreç vardır. Bu sürecin toplumsal cinsiyete göre ayrıştırılmış verilerin toplanması ve kullanımı ile desteklenmesi gerekir.

iv) Belirli hedeflere yönelik programlar ve kadınlara yapılan ödemeler hükümetler tarafından rapor edilmekle birlikte, bunlar bütçe toplamı ve bütçenin cinsiyet etkileri bakımından oldukça düşük bir paya sahiptir. Bu sebeple cinsiyete dayalı olmayan spesifik programların ve çıktıların bütçeleri daha fazla toplumsal cinsiyete duyarlı hale getirmeye çalışan uygulamalarla gözden geçirilmesi gerekir.

v) Performans esaslı bütçeleme sistemi uygulamaları çerçevesinde, genellikle, performansın açıklanmasında maliyetler ile amaçlanan sonuçlar arasında ilişki kurulması önem kazanmış ve tutumluluk, verimlilik, etkinlik kavramları başat faktörler haline gelmiştir. Kamu kesiminde performans ölçümü ve yönetiminde 3E hegemonyası genellikle eleştirilen bir husustur. Bu eleştirilere göre performansın anlamlı ve dengeli bir şekilde kavranabilmesi için tutumluluk, verimlilik, etkinlik boyutları yanı sıra etkililik (efficacy), eşitlik (equity), vatandaş beklentileri, kalite (quality) boyutlarının da gözönüne alınması gereklidir. CDB özellikle eşitlik boyutuna performansın ölçülmesinde ve yönetilmesinde ihtiyaç duyar.

v) Herhangi bir bütçe reformunda olduğu gibi, cinsiyet esaslı bütçelemeye ilişkin reformların da uzun vadeli bir süreç olarak ele alınması gerekir. Bu sebeple ilgili kurumlarda bu anlamda mental bir değişim sürecinin başlatılması, aktörlere duyarlılık kazandırılması ve eğitimi, enstrümanların geliştirilmesi ve yeni kavramların adaptasyonu kadar önemlidir.

vi) Performans kavramına cinsiyet eşitliği boyutunun eklenmesinin ardından bu bilginin ilgili taraflara sunulması bütçesel karar alma sürecini cinsiyet eşitliği temelinde şekillendirebilir. Ancak bir ülkede, toplumsal cinsiyet perspektifi açısından, performans esaslı bütçeleme sistemi ile toplumsal cinsiyet eşitliği entegrasyonun hangi amaçla tesis edildiği önem arz eder. Buna göre performans esaslı bütçeleme sistemi uygulamaları sadece hesapverebilirliğe hizmet ediyorsa, bu hesapverebilirlik sonucu bütçe uygulamaları sonucunda reel değişimlerin ortaya çıkması ihtimali mevcudiyetini korumakla birlikte, garanti değildir.

vii) Toplumsal cinsiyet eşitliğine ilişkin bilgilerin sunulmasının yanı sıra düşünce kuruluşlarından, sivil toplum kuruluşlarının katılımından etkin bir şekilde faydalanılması gereği bütçe okur-yazarlığı açısından önerilen bir husustur.

viii) Cinsiyet eşitliği hedefine ulaşılmasını amaçlayan göstergeler, performans ölçümleri ve değerlendirmeler bakımından, cinsiyete göre ayrıştırılmış veriler ve ücretsiz iş hacmi ve dağılımı gibi cinsiyete bağlı istatistiklerin bulunması kritik öneme sahiptir. Bu nedenle veri toplamaya yatırım yapmak ve cinsiyet istatistiklerini geliştirmek büyük önem taşımaktadır.

ix) Toplumsal cinsiyete duyarlı performans esaslı bütçeleme sisteminin işlevsel hale gelebilmesi için söz konusu bilgilerin kimlere sunulacağı, bu bilgilerin kullanılmasında aktif rol alacak aktörlerin baskınlığı önem arz etmektedir. Buna göre performans esaslı bütçeleme sisteminin kendi gerekliliklerinden doğan alternatif komisyon yapıları ve parlamento destek veren bağımsız yapıların varlığı yanı sıra toplumsal cinsiyet eşitliği ile ilgili parlamento komisyonlarının aktif katılımı, toplumsal cinsiyet olgusuna önem veren parlamenter sayısı, toplumsal cinsiyet konusunda faaliyet gösteren sivil toplum kuruluşlarının ve düşünce kuruluşlarının varlığı gibi hususların önemi ortaya çıkmaktadır.

## KAYNAKÇA

- Akduran, Ö. (2013). “5018 sayılı Kanun ve Kamu İdarelerinde CDB”, Figen Altuğ, A. Kesik ve M. Şeker (Ed.), Kamu Bütçesinde Yeni Yaklaşımlar, içinde, (19-36), Ankara: Seçkin Yayınları.
- Aksoy, N. (2006). Toplumsal CDB ve Kadının Statüsü Genel Müdürlüğünün Rolü, Ankara.
- Al, Ü. G. (2002). Türkiye’de Kadına Yönelik Kurumsal Politikalar: Toplumsal Cinsiyete Duyarlı Bütçelemenin Olanak ve Sınırlılıkları, T.C. Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kadın Çalışmaları Anabilim Dalı, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Altuğ, F. (2004). Kamu Bütçesi, Filiz Kitabevi, Bursa.
- Balmori, H. H. (2003). Gender and Budgets Overview Report, BRIDGE, UK.
- Budlender, D. (2000). Money Matters: Workshop Materials on Gender and Government Budgets, South African Women’s Budget Initiative and Gender Education and Training Network, South Africa:Cape Town.
- Budlender, D. ve G. Hewitt. (2003). Engendering Budgets A Practitioners’ Guide to Understanding and Implementing Gender-Responsive Budgets, Commonwealth Secretariat, UK: London.
- Budlender, D. ve R. Sharp ve K. Allen. (1998). How to do a Gender-Sensitive Budget Analysis: Contemporary Research and Practice, Australian Agency for International Development, Australia.

- Budlender, D. ve R. Sharp (1998). *How to do a Gender Sensitive Budget: Contemporary Research and Practice*, Commonwealth Secretariat and AusAid, London.
- Bartle, J. R. (2002). "The Potential of Gender Budgeting: Has Its Day Come?", panel on "Democratizing the Budgetary Process", Association for Budgeting and Financial Management Annual Conference, October 12, USA: Missouri: Kansas City.
- Cansız, H. (2009). *Cinsiyete Duyarlı Bütçeleme ve Türkiye'ye İlişkin Öneriler*, Gazi Kitabevi, Ankara.
- Doğan, A. (2012). *Toplumsal Cinsiyete Duyarlı Bütçeleme: Türkiye Değerlendirmesi*, Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Maliye Anabilim Dalı, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Manisa.
- Downes, R. ve L. von Trapp ve S. Nicol (2017). *Gender Budgeting in OECD Countries*, OECD Journal on Budgeting, Vol. 2016/3.
- Elson, D. (2002). "Gender Responsive Budget Initiatives: Some Key Dimensions and Practical Examples", in: *Gender Budget Initiatives: Strategies, Concepts and Experiences*, United Nations Development Fund for Women, USA: New York.
- Genç, M. (2010). "Toplumsal Cinsiyete Duyarlı Bütçeleme ve Kamu Hizmetlerinde Etkinlik", *Sayıştay Dergisi*, S. 77, 33-61.
- Gökbunar, R. ve A. Doğan (2016a). "Toplumsal Cinsiyete Duyarlı Bütçeler ve Başarı Etmenleri", *Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, C. 14, S. 2, Haziran, 1-20.
- Gökbunar, R. ve H. Cansız ve A. Doğan (2016b). "Balkan Ülkelerinde Toplumsal Cinsiyete Duyarlı Bütçeleme Yaklaşımları", *2nd International Conference on Economics and Business Proceeding Books*, 577-598.
- Günlük-Şenesen, G. (2013). "Toplumsal Cinsiyete Duyarlı Bütçeleme: Kapsam, Örnekler ve Türkiye İçin Öneriler", F. Altuğ ve A. Kesik ve M. Şeker (Ed.), *Kamu Bütçesinde Yeni Yaklaşımlar*, içinde, (97-128), Ankara: Seçkin Yayınları.
- Günlük-Şenesen, G. (2008). "Toplumsal Cinsiyete Duyarlı Bütçeleme: Türkiye İçin Bir Değerlendirme", *Bütçe Sürecinde Parlamentonun Değişen Rolü* temalı Sempozyum (8-9 Ekim), Akyonkarahisar, 1-13.
- Ichii, R. (2006). *Performance indicators for gender responsive budgeting: A case study of Australian childcare programs*, University of South Australia, for the degree of doctor of philisophy.
- Işık, A. ve H. Işık (2010). "Sosyal Eşitsizliklerin Giderilmesinde Bir Çözüm Önerisi: Cinsiyet Esaslı Bütçeleme (Teori, Gelişim ve Uygulama)", *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, S. 57, 167- 211.
- IMF (2017). *Gender Budgeting in G7 Countries*, April.
- Klatzer, E. (2008). "The Integration of Gender Budgeting in Performance Based Budgeting", paper presented at the Conference Public Budgeting Responsible to Gender Equality, June 9-10, Bilbao, [http://www.juntadeandalucia.es/economia/hacienda/planif\\_presup/genero/documentacion/Elizabeth\\_Klatzer.pdf](http://www.juntadeandalucia.es/economia/hacienda/planif_presup/genero/documentacion/Elizabeth_Klatzer.pdf) (Erişim Tarihi: 28 Haziran 2017).
- McCay, A. (2004). *Developing a Gender Budget Initiative A Question of Process or Policy? Lessons Learned From the Scottish Experience*, University of Linz Gender Studies Series, December.
- Meriç, M. (2013). "Bütçe Sistemlerinde Dönüşüm ve Değişim", F. Altuğ, A. Kesik ve M. Şeker (Ed.), *Kamu Bütçesinde Yeni Yaklaşımlar*, içinde, (155-71), Ankara: Seçkin Yayınları.
- Meriç, M. (2007). "Feminizme Mali Bakış (Cinsiyete Duyarlı Bütçeler)", *Finans Politik ve Ekonomik Yorumlar*, C. 44, S. 509, 58-67.
- Quinn, S. (2009). *Gender Budgeting: Practical Implementation*, CDEG(2008), Council of Europe, Strasbourg.
- Rubin, M. M. ve J. R. Bartle (2005). "Integrating Gender into Government Budgets: A New Perspective", *Public Administration Review*, May, 259-272
- Sarraf, F. (2003). *Gender-Responsive Government Budgeting*, IMF Working Paper, WP/03/83.
- Schratzenstaller, M. (2008). "Gender Budgeting in Austria", *CESifo DICE Report*, 2/2008, 44-51.

- Sharp, R. (2003). Budgeting for Equity Gender Budget Initiatives within a Framework of Performance Oriented Budgeting, UNIFEM: New York.
- Sharp, R. (2006). “Engendering the Government Budget: Performance Based Budgeting and the Challenge of the Care Economy”, Proceedings of the 35th Australian Conference of Economicists, Curtin University, Australia: Perth, 1-16.
- Sugiyama, N. B. (2002). Gendered Budget Work in the Americas: Selected Country Experiences, University of Texas, October.
- Şahin İpek, E.A. (2017). “Bütçe Hakkının Kullanılması Bakımından TBMM’nin Bütçe Sürecindeki Rolünün Değerlendirilmesi”, Maliye Finans Yazıları Dergisi, S. 107, C. 1, Nisan, 69-108.
- Şahin İpek, E. A. (2013). Kamu Kesiminde Performans Yönetim Aracı Olarak Performans Esaslı Bütçeleme Sistemi: Büyükşehir Belediyeleri Örneği, Türkiye Belediyeler Birliği Yayını, Ankara.
- Şahin İpek, E.A. ve M. Sakal ve H.G. Çiçek (2014). “Performans Esaslı Bütçeleme Sistemi ve Diğer Bütçe Sistemlerinden Farklılıkları Üzerine Bir Değerlendirme”, Sosyoekonomi Dergisi, 2014-2, 81-104.
- Şahin İpek ve H.G. Çiçek, (2013). “Performans Yönetiminin Amaç-Araç Uyumu Tartışması ve Performans Esaslı Bütçeleme Sistemi”, Maliye Dergisi S. 165, Temmuz-Aralık, 80-96.
- Stotsky, J. (2016). Gender Budgeting: Fiscal Context and Current Status, IMF Working Paper, WP/16/149.
- Tüğen, K. ve A. Özen (2008). “CDB Anlayışı”, Maliye Dergisi, S. 154, Ocak- Haziran, 1-11.
- UNIFEM (2007). Chapter 8: Frequently Asked Questions on Gender Budgeting, [www.unifem.org.in/Ch\\_8 -  
FAQs GOI manual 5%20June%2007.pdf](http://www.unifem.org.in/Ch_8_-_FAQs_GOI_manual_5%20June%2007.pdf) , (Erişim Tarihi: 22 Haziran 2017).
- Villagomez, E. (2004). “Gender Responsive Budgets: Issues, Good Practices and Policy Options”, Regional Symposium on Mainstreaming Gender into Economic Policies, (28-30 January), [http://www.gsdrc.org/document-library/gender-responsive-budgets-issues-good-practices-and-policy-  
options/](http://www.gsdrc.org/document-library/gender-responsive-budgets-issues-good-practices-and-policy-options/) , (Erişim Tarihi: 22 Haziran 2017).
- Wehner, J. ve W. Byanyima (2004). Parliament, The Budget and Gender: Handbook for Parliaments, Inter-Parliamentary Union.

## HASTA İLİŞKİLERİNDE TIBBİ SEKRETERLERİN DUYGUSAL EMEK VE İLETİŞİM BECERİLERİNİN NİTEL OLARAK DEĞERLENDİRİLMESİ\*

### QUALITATIVE EVALUATION OF EMOTIONAL LABOR AND COMMUNICATION SKILLS OF MEDICAL SECRETARIES IN PATIENT RELATIONSHIPS

Yrd. Doç. Dr. Ş. Didem KAYA<sup>1</sup>

Yrd. Doç. Dr. Aydan YÜCELER<sup>2</sup>

Yrd. Doç. Dr. Ayhan ULUDAĞ<sup>3</sup>

Yrd. Doç. Dr. Şule KARADAĞ<sup>4</sup>

#### ÖZ

Çalışmada, Konya’da bir kamu hastanesinde hastalarla doğrudan iletişimde bulunan birimlerde (dahili, cerrahi ve özel birimlerde) hizmet veren tıbbi sekreterlerin duygusal emek ve kişilerarası iletişim becerilerinin nitel olarak değerlendirilmesi amaçlanmıştır. Araştırma nitel veri toplama yöntemlerinden derinlemesine görüşme tekniği kullanılarak yürütülmüştür. Çalışmanın amacına uygun olarak araştırmacılar tarafından soru formu hazırlanmıştır. Katılımcılara kendilerini tanıtıcı bilgiler, duygusal emek davranışları ile ilgili görüşleri ve iletişim becerilerini içeren sorular yöneltilmiştir. Araştırmanın çalışma grubunu, kartopu örneklem yöntemi ile seçilen bir kamu hastanesinde hizmet veren 14 tıbbi sekreter oluşturmaktadır. Yapılan analizler sonucunda; katılımcıların duygusal emek gösterim sürecindeki davranış türlerinin zamana, duruma ve yerine göre değiştiği bulunmuştur. Ayrıca katılımcıların birçoğunun kişilerarası iletişimde dikkat edilmesi gerekenler hususunda bilgi sahibi oldukları ve çoğunlukla bu durumlara dikkat etmeye çalıştıkları, ancak zaman zaman şartlar neticesiyle uygulamakta zorlandıkları görülmektedir.

**Anahtar Kelimeler:** Duygusal Emek, İletişim Becerileri, Nitel Çalışma.

**JEL Sınıflandırma Kodları:** J24, O35, D83.

#### ABSTRACT

Aim of this study is to evaluate emotional labor and interpersonal communication skills of medical secretaries in their serving units (internal, surgical and private units) where considered to communicate directly with patients a public hospital in Konya. The research was conducted using in-depth interview techniques from qualitative data collection techniques. A questionnaire was prepared by the researchers in accordance with the purpose of the study. Participants were inquired questions that included self-introducing variables and their views about communication skills and emotional labor behaviors. The sample of the research consists of 14 medical secretaries serving at a public hospital selected by snowball sampling method. As a result, it was found that behavioral patterns of the participants in emotional labor display process had changed according to time,

\* Bu çalışmanın özeti 19-22 Mayıs 2017 tarihinde “International Congress on Political, Economic and Social Studies” sözel bildiri olarak sunulmuştur.

<sup>1</sup> Necmettin Erbakan Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, Correspondence Author, dkaya@konya.edu.tr

<sup>2</sup> Necmettin Erbakan Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, ayuceler@konya.edu.tr

<sup>3</sup> Necmettin Erbakan Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, ayhanuludag@konya.edu.tr

<sup>4</sup> Bozok Üniversitesi, İletişim Fakültesi, sulekaradag@gmail.com

situation and place. It is also found that many of the participants have knowledge of points to take into account in interpersonal communication and often try to pay attention to these points, but occasionally it seems difficult for them to apply due to circumstances.

**Keywords:** Emotional Labor, Communication Skills, Qualitative Evaluation.

**JEL Classification Codes:** J24, O35, D83.

## 1. GİRİŞ

Günümüzde, küreselleşmenin işletmeler üzerindeki etkisi, toplumsal alanlardaki dönüşümler, müşteri beklenti ve isteklerinin oldukça farklılaşması gibi nedenler her sektörde olduğu gibi hizmet sektöründe de rekabeti şiddetlendirmekte ve bu sektörün önemini oldukça artırmaktadır (Bağcı ve Bursalı, 2015: 71). Böyle bir ortamda hizmet işletmelerinin başarılı olabilmesi ve varlıklarını sürdürebilmeleri de oldukça zorlaşmaktadır (Beğenirbaş ve Çalışkan, 2014:110). İşletmeler bu unsurları sağlayabilmek için; hizmetin kalitesi, müşteri memnuniyeti gibi amaçların gerçekleştirilebilmesi amacıyla müşterilerle birebir iletişimde olan çalışanların çaba ve gayretleri üzerinde ağırlıklı olarak durmaktadır (Basım ve Beğenirbaş, 2012: 77). Bu noktada, müşteriyle direk muhatap olan çalışanların gösterecekleri performans, hizmet sektörü açısından ayrıca önem arz etmekte ve işletmeler bu performansın artırılması yönünde çaba göstermektedir. Bu bağlamda işletmelerin, çalışanlarına yönelik beklenti ve tutumları da artmakta ve değişmektedir. Özellikle hizmet sektörü açısından söz konusu beklentilerden birisi de, çalışanların işletmelerin amaçları doğrultusunda duygularını yönlendirebilmeleri ve kontrol edebilmeleridir. İnsan temelli yaklaşımın ve karşılıklı ilişkilerin esas olduğu eğitim, sağlık, turizm, bankacılık vb. hizmet sektörü alanlarında bu beklentilerin çok daha fazla olması beklenmektedir. Bu beklentide, çalışanların zihinsel ve fiziksel emeklerinin yanı sıra duygusal emeklerini de ortaya koymalarını gerektirmektedir (Bağcı ve Bursalı, 2015: 71). Bu durum, sağlık sektörü çalışanlarından duygularını da işin içine katmalarının ve bu sayede müşteri memnuniyetini en üst seviyede tutmalarının istenmesi anlamına gelmektedir. Duygu kavramı her ne kadar soyut ve kişiye özel nitelikte olsa da, günümüz sağlık işletmeleri açısından anlamı farklılaşmış ve ekonomik değeri olan somut bir ürün haline gelmeye başlamıştır (Basım ve Beğenirbaş, 2012: 77).

### 1.1. Duygusal Emek

Duygusal emek kavramı ilk olarak Hochschild (1983:7) tarafından ele alınmış ve çalışanların duygularını örgütün beklentileri doğrultusunda, diğerleri tarafından gözlenebilecek ve işin gereklerine uyum sağlayabilecek şekilde açık bir yüz ve bedensel gösterimle ortaya koyması olarak tanımlanmıştır. Daha sonra ise Ashforth ve Humphrey (1993: 89), duygusal emeği uygun duyguyu sergileme hareketi olarak ifade ederek Hochschild'in görüşüne ilaveten, duygusal emeğin gözlemlenebilir davranışlardan da oluştuğunu belirtmişlerdir. Bu bağlamda duygusal emek kavramı, işin gerektirdiği davranış şeklini yerine getirmek amacıyla duyguların gösterimini ya da farklılaştırılarak sergilenmesini içeren bir süreçtir (Baş ve Kılıç, 2014: 69).

Hochschild (1983:7)' in tanımlamasından sonra kavram başka araştırmacılar tarafından da inceleme konusu olmuştur. Söz konusu bu yaklaşımlardan temel olanları tanım, boyut ve odak noktası açısından Tablo 1' deki özelliklere sahiptir.

**Tablo 1.** Duygusal Emek Yaklaşımlarının Genel Bir Çerçeve de Sunulması

	<b>Hochschild (1983) Yaklaşımı</b>	<b>Asforth ve Humbery (1993) Yaklaşımı</b>	<b>Morris Ve Feldman (1996) Yaklaşımı</b>	<b>Grandey (2000) Yaklaşımı</b>
<b>TANIM</b>	“Dışardan gözlemlenebilecek yüz ve bedensel ifadeler yaratarak duyguların yönetilmesi.”	“Başkalarının kendisi hakkındaki düşüncelerini yönlendirme veya değiştirme girişimleri olarak tanımlanan bir tür izlenim oluşturma yöntemi.”	“Örgütün arzu ettiği duyguların ifade edilmesinde planlama, çaba ve kontrol.”	“Örgütün taleplerini yerine getirme noktasında çalışanların duygularını düzenleme sürecinde gösterdikleri çaba.”
<b>BOYUTLAR</b>	-Yüzeysel Davranma -Derin Davranma	-Yüzeysel Davranma - Derin Davranma -Doğal Duyguların İfade Edilmesi	- Uygun Duygu Gösterimindeki Sıklık -İstenen Sergileme Kurallarına Verilen Dikkat -Gösterilen Duyguların Çeşitliliği -Duygusal Uyumsuzluk	-Yüzeysel Davranma -Derin Davranma
<b>ODAK NOKTASI</b>	Duyguların Yönetilmesi Odaklı	Davranışların Yönetilmesi Odaklı	Örgütsel ve Bireysel Faktör Odaklı	Duyguların Düzenlenmesi Odaklı

Kaynak: Özen, 2017: 28

Duygusal emek kavramı; işletmelerde duyguların şekillenmesine ve bir anlamda tek düze hale getirilmesine, yönetici tarafından kontrol edilmesine fırsat verebilmektedir (Hochschild, 2003: 153). Başka bir ifadeyle duygusal emek, örgütün öngördüğü ya da normlarına uygun duygusal davranışlarda bulunmayı gerektirmektedir. Bu aynı zamanda çalışanların yapmak zorunda olduğu yazılmamış işler anlamına da gelmektedir (Basım ve Beğenirbaş, 2012: 78). Örneğin; sağlık merkezine başvuran bir hastanın durumuna göre hastaya yaklaşımı, yüzsel - bedensel mimiklerini ve ses tonunu ayarlaması gerekmektedir. Yani ağırlı, panikli bir hastaya yaklaşımın daha şefkatli, daha anlayışlı, daha sakin ve ilgili olması, olumsuz durumları karşı tarafa yansıtılmaları beklenir. Her zaman duruma uygun tutarlı davranışlar sergilemeleri gerekmektedir (Kaya ve Yüceler, 2013: 778). Bu bağlamda çalışanların duygularını işletmenin amaçlarını gerçekleştirmesine katkı sağlayacak şekilde yönetmeleri istenmektedir (Akçay ve Çoruk, 2012: 4; Çoruk, 2014: 81). Örneğin eğlenme ve dinlenme amacıyla gelinen bir turistik tesisin çalışanlarından neşeli, canlı ve samimi davranışlarda bulunmaları beklenirken; vefat durumu için hizmet veren bir işletmenin çalışanlarından daha anlayışlı, şefkatli ve nazik davranışlar sergilemeleri beklenmektedir. Benzer şekilde sağlık sektöründe de çalışanların her durum için uygun duygu gösteriminde bulunmaları (olumlu sonuçlar için neşeli, mutlu görüntü; olumsuz sonuçlar için üzgün bir görüntü) hizmet alan kişilerce beklenmektedir (Çelik ve Turunç, 2011: 228). Duyguların çalışanların ve dolayısıyla işletmenin performansında olumlu ve olumsuz yöndeki büyük etkisi nedeniyle duygusal emek kavramı her zamankinden daha fazla önemli hale gelmiştir.

Sonuç olarak duygusal emek hizmet sunulan kişileri anlama, onlarla empati kurabilme ve duygularını kendi duygularıyla hissetme çabasıdır (Boothby ve Albayrak, 2015: 2). Özellikle bir hizmet sektörü olan sağlık işletmelerinde, ayrıca önem taşıyan duygusal emek kavramı; hizmetin yerine getirilmesi esnasında çalışanların duygularını yönetebilmesini, gerektiğinde gerçek duyguları ne olursa olsun, işletmenin sergilemesini beklediği davranışı gerçekleştirmesini içermektedir (Beğenirbaş ve Çalışkan, 2014:110).

Sağlık işletmelerinde duygusal emek davranışı gösterimi farklı boyutlarda olabilmektedir. Literatürde duygusal emek üzerine yapılan çalışmalarda, söz konusu boyutlar temel olarak yüzeysel davranış, derin davranış ve samimi davranış olmak üzere sınıflandırılmıştır. Yüzeysel davranış, çalışanın hissetmediği duyguları hissediyormuş gibi davranması yani sahte duygular sergilemesidir (Kaya ve Serçeoğlu, 2013: 316). Başka bir ifadeyle, yüzeysel davranış, çalışanların içsel duygu hallerini farklılaştırmadan sergiledikleri duygu ifadelerini değiştirmeleridir. Müşterileri memnun etmek için yapılan sahte gülümsemeler yüzeysel davranışa bir örnek olarak gösterilebilir (Eroğlu, 2014: 148). Derin davranış, çalışanların işletmenin kendilerinden beklediği davranış ile hissettiklerini uyumlaştırma çabasıdır. Çalışan, sergilemek yükümlülüğünde olduğu duyguyu tecrübe ederek içselleştirmeye çalışmaktadır (Humphrey, 2012: 742). Söz konusu boyutta da çalışan, yüzeysel davranıştaki gibi duygularını aktarıırken bir oyuncu gibi davranır, fakat çalışan, yüzeysel davranışta rolünü hissetmeden sadece rolün gerekliliğini yaparken, derin davranışta, rolündeki duyguları yaşayan ve kendisini rolüne kaptıran bir aktör ya da aktrist gibi davranış sergiler. (Gürsoy, 2016: 15). Bahsedilen iki boyuta ilave olarak Ashforth ve



Humphrey (1993) samimi davranış boyutunu eklemiştir. Samimi davranış, çalışanların işletmenin beklediği davranışı sergilerken rol yapmak zorunda kalmadıkları çünkü hissettikleri duygularla sergilemeleri gereken duyguların aynı ya da benzer olması durumudur. Bu benzerlikten dolayı çalışanlar bu boyutta çok az duygusal emek harcamaktadırlar (Çoruk, 2014: 81). Bu bağlamda, çalışanlar yüz yüze iletişimde buldukları müşterilerle ilişkilerinde bu üç farklı duygusal emek stratejilerinden birini kullanarak kişilerarası iletişim becerilerini sergilemektedirler.

## 1.2. Kişilerarası İletişim

Kişinin yalnız olması veya başkalarıyla bir arada yaşaması, iletişimin gerçekleşmesi için engel teşkil etmemektedir. İletişim genel olarak ortak anlamlar üretme çabası ve sürecidir. Bu süreç, kendi kendine iç iletişim, başkalarıyla yaptığı kişilerarası iletişim ve kitle iletişime kadar geniş bir yelpazedir. İletişim kurmak insanın doğasında bulunan bir şekilde öğrenilen bir süreçtir. Nitekim yapılan bir araştırma göstermektedir ki; iletişim becerileri ve problem çözme becerileri ile sosyal öz yeterlilik arasında anlamlı bir ilişki söz konusudur. Yani iletişim becerileri ve kişilerarası problem çözme becerileri sosyal öz yeterlilik için önemli bir belirleyicidir (Erozkan, 2013: 742). Burada aranması gereken cevap, iş hayatında kurulan iletişimin ne denli başarılı olup olmadığıdır. Sağlık hizmeti sunumunda hasta ve yakınlarıyla kurulan iletişimin doğruluğu, hizmetten memnuniyeti doğrudan etkilemektedir.

Modern dünyada örgütler birbiri ile rekabet halindedir. Bu rekabette başarılı olmanın ve bu başarısı sürekli hale getirmenin temel koşulu, değişimlere hızla uyum sağlamak, dinamik bir yapıya sahip olabilmektir. Örgüt üyesi kişinin etkin ve örgütsel amaçlar doğrultusunda yönlendirilmesi ise örgütsel iletişimin iyi olması sonucu gerçekleşmektedir (Tanrıverdi vd., 2010: 102).

Yazarlar (Kurtz vd, 1998: 11) tıpta iletişimin, insanın kişiliğinden kaynaklanan sebeplerden öte, öğrenilmiş bir seri teknikten meydana geldiğini vurgulamaktadır. İnsan kişiliğinin önemine vurgu yapan yazarlar, kişinin iletişim yeteneğinin büyük bölümünün öğrenilmiş olduğunu savunmaktadır. İletişim becerisinin basit bir şekilde sadece genetik yapıya bağlanması görüşüne katılmayan yazarlar çevre, deneyim ve eğitim sayesinde bu yeteneğin de gelişip güçlendiğini belirtmektedir. Bireylere verilecek eğitimlerle ve uygulamalarla kişilerarası iletişimin kalitesi artırılabilir. Sağlık çalışanlarına yapılan 3 günlük uygulama ile katılımcıların % 95'i en az bir becerisinin geliştiğini rapor etmiş ve % 92'si uygulamayı çok iyi olarak nitelendirerek, zorunlu olarak diğer çalışanlara da uygulanması gerektiğini belirtmişlerdir (Arnold vd., 2015:1).

İletişim kavramının anlam ve kapsamı üzerinde görüş birliğine varılması zordur. Görüş birliği olmasa da iletişimin “aktarım”, “davranış”, “etkileşim” ve “anlam üretimi ve paylaşımı” boyutları bağlamında ele alındığı görülmektedir. Anlamların ortak paylaşımı demek, kişilerin birbirleri ile aynı düşüncede olmalarını gerektirmemektedir. Ortak anlamdan kasıt bir kişinin başka bir kişi ya da grup tarafından kendisine iletilene karşı bir fikri olmasıdır. Örgüt içinde bulunan kişilerin diğerleri tarafından kendilerine aktarılan bilginin anlamına dair bir görüşleri olduğunda örgütte etkin bir iletişimden bahsetmek mümkündür (Karaçor ve Şahin, 2004: 99-100).

İletişim kavramını İnceoğlu (2011: 200), doğrusal veya çizgisel bir süreç şeklinde değil aksine fazlasıyla karmaşık bir etkileşim alanı olarak ele almaktadır. Fakat her ne olursa olsun, iletişimin temelinde kaynağın hedefle ilgili beklentilerinin bulunduğunu belirtmektedir. Sağlık çalışanları, hasta ve hasta yakınlarıyla büyük oranda kişilerarası iletişim kurmaktadır. Kişilerarası iletişimde dilin nasıl kullanıldığı iletişim başarısı için önemlidir. Dili iyi kullanabilen bir çalışan muhatabıyla iletişimi etkin bir şekilde yapabilmektedir (Okay, 2009: 65). Kişilerarası iletişimin önemli avantajlarından birisi de geri bildirim mekanizmasının genel olarak anında gerçekleşmesidir (Güngör, 2013: 34). Tıbbi sekreterlerin yaptığı kişilerarası iletişimin büyük bölümü yüz yüze iletişim süreci şeklindedir. Yüz yüze iletişimde araya bir araç girmediği için süreç çok hızlı gerçekleşmektedir. Bu hızlı süreçten dolayı etki ve tepki ilişkisi de çok daha kısa zamanda ortaya çıkmaktadır (İnceoğlu, 2011: 220).

Sağlık alanında hedef kitlenin çok ciddi farklılık göstermesi nedeniyle alıcıya gönderilecek iletiler önemlidir. İletiler oluşturulurken hasta ve yakınlarının anlayacağı düzeyde bir dil ve yaklaşım kullanılmalıdır. Bu nedenle soyut düşüncelerle uğraşmaktan daha çok, kullanılabilir, belirli davranış ve becerileri tanıma ve öğrenmenin önemini (Gordon ve Edwards, 1997: 24) benimseyen bir eğitim anlayışı sağlık çalışanlarına verilmelidir.

Üniversite öğrencileri üzerine, besleyici ve zehirleyici ilişki tarzları şeklinde bir sınıflama kullanılarak yapılan bir çalışmada, kişilerarası ilişki tarzlarından besleyici ilişki tarzının öznel iyi oluşla pozitif yönde ilişkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Araştırmacılara göre; besleyici ve zehirleyici ilişki tarzına sahip olanlar, koruyucu ve

önleyici ruh sağlığı açısından da önemlidir. Buna göre, kişilerin sosyal becerilerinin ve besleyici ilişki tarzlarının geliştirilmesinin ruh sağlıklarının korunmasında da etkilidir (Doğan ve Sapmaz, 2012: 592-594).

Bu varsayımlarla başlatılan çalışmada; hizmet sektörünün bir parçası olarak sağlık işletmelerinde, hastalarla iletişime geçen ilk birim olarak tıbbi sekreterlerin duygusal emek davranışlarının ve buna yönelik iletişim becerilerinin değerlendirilmesi hedef alınmıştır.

## 2. YÖNTEM

### 2.1. Çalışmanın Amacı

Tıbbi sekreterler, duygusal emek gösterirken üç farklı stratejiden birini kullanmaktadırlar (yüzeysel, derinden ve samimi). Ve bu duygu durumlarını hastalarla (yüz yüze iletişimde buldukları) olan ilişkilerinde duygusal emek içeren iletişim tarzları kullanarak sergilemektedirler. Bu durum gerek çalışanın gerek örgütün performansını belirlemede rol almaktadır. Ayrıca hasta memnuniyeti ve hasta şikâyetlerinde de etkin bir şekilde belirleyici unsur olmaktadır.

Çalışmanın amacı, Konya’da bir kamu hastanesinde hastalarla doğrudan iletişimde bulunan birimlerde (dahili, cerrahi ve özel birimlerde) hizmet veren tıbbi sekreterlerin duygusal emek davranışları ve kişilerarası iletişim becerilerinin nitel olarak değerlendirilmesi amaçlanmıştır. Konu ile ilgili olarak eksiklikler tespit edilerek, çözüm önerilerinin geliştirilmesi amaçlanmıştır.

### 2.2.Araştırma Problemleri

#### Problem Cümlesi 1

Duygusal emek davranışlarının, duygusal emek gösterirken seçilen stratejilerin, çalışanlara ve örgütlere olan etkisinin anlaşılabilmesi amacıyla; tıbbi sekreterlerin duygusal emek gösterimi stratejileri ile ilgili düşünceleri nelerdir?

#### Alt Problemler

1. Kurumunuzda hasta ile iletişimde bulunurken kurumunuzun belirlemiş olduğu kurallar var mı?
2. Bu konuda herhangi bir eğitim planlandı mı?
3. Hasta ile iletişimde bulunurken bu kuralları uygulamayanlar için yaptırımlar var mı?
4. Bu kuralları uygulanabilir buluyor musunuz?
5. Hasta ile iletişime geçtiğinizde kuralları uygularken bunu örgütün size verdiği bir rol olarak mı görüyorsunuz yoksa samimi (içten) mi yapıyorsunuz? (Hangisi ağır basıyor?)
6. Hasta ile iletişime geçtiğinizde hasta sizin karşınızda kendini iyi mi hisseder, kötü mü hisseder?

#### Problem Cümlesi 2

Tıbbi sekreterlerin duygusal emek gösterimi sırasında kullanmakta oldukları iletişim becerileri ile ilgili düşünceleri nelerdir?

#### Alt Problemler

1. Hasta ile iletişimde kendinizi hastaların yerine koyduğunuzda siz, size nasıl davranılmasını isterdiniz?
2. Kendinize davranılmasını istediğiniz şekilde davranabiliyor musunuz? (Cevabınız hayırsa sizce bunun nedenleri nelerdir?)
3. Hastanın size soru sormasına fırsat tanır mısınız?
4. Hasta karşısında kendinizi hangi konumda görüyorsunuz?
5. İletişim kurarken göz teması kuruyor musunuz? (Veya gerekli mi?)
6. Hasta ile sorun yaşadığınızda sakinliğinizi koruyabiliyor musunuz?
7. Hasta ile iletişime geçerken hastanın sizin söylediğinizi yapmasını mı yoksa anlamasını mı istersiniz?

### 2.3. Çalışma Grubu

Araştırmada nitel araştırma yöntemi kullanıldığından, evren ve örneklem tayinine gidilmemiştir. Çünkü elde edilen bilginin genelmesi söz konusu değildir (Sönmez ve Alacapınar, 2016: 311). Bunun yerine hastanede en az bir yıl görev yapmakta olan, hastalarla doğrudan iletişimde bulunan dahili, cerrahi ve özel birimlerde çalışan 14 tıbbi sekreter uygun çalışma grubu olarak ele alınmıştır. Araştırılan olguya ilişkin görüşülecek birey sayısı farklılık göstermekle birlikte birey sayısının fazla olması değil bireylerden elde edilen bilgilerin kalitesi üzerine yoğunlaşılması gerekmektedir (Baş ve Akturan, 2013: 90).

Nitel araştırmalarda değişik amaçlara göre örneklem tipi seçilmektedir. Çalışma grubu, nitel araştırmalarda kullanılan zengin bilgi kaynağı olabilecek birey ya da durumların belirlenmesinde kullanılan kartopu örnekleme yöntemi (Erdoğan vd., 2014: 143) ile belirlenmiştir. Bu örneklem türü, çalışmada yer alan kriterlere kolayca uyan katılımcılara yer vermeyi içerir (Merriam, 2013: 78). Çalışma grubu içinden araştırmaya gönüllü olarak katılan tıbbi sekreterlerle çalışılmıştır.

### 2.4. Veri Toplama Teknikleri

Çalışmada nitel araştırma yöntemi kullanılarak, derinlemesine görüşme yapılmıştır. Derinlemesine görüşme, açık uçlu, keşif odaklı bir metottur (Baş ve Akturan, 2013: 111). Görüşme, kişilerin karmaşık duygularının anlaşılmasını, beklenmeyen durumların açığa çıkarılmasını sağlar. Aynı zamanda görüşmeler ile katılımcıların deneyimleri de belirlenmeye çalışılır (Erdoğan vd., 2014: 145). Görüşmeler, Eylül-Aralık 2016 tarihleri arasında yapılmıştır. Çalışmanın amacına uygun olarak araştırmacılar tarafından hazırlanan yarı yapılandırılmış görüşme formu kullanılmıştır. Yarı yapılandırılmış görüşmeler katılımcının algıladığı dünyayı kendi düşünceleri ile anlatmasını sağlamaktadır (Merriam, 2013: 88). Böylece problem cümlesi ile ilgili tüm sorular ve boyutların ele alınması sağlanmıştır. Katılımcılara, kendilerini tanıttıcı (yaşı, cinsiyeti, birimi, eğitim durumu, çalışılan kurumdaki görev süresi, toplam görev süresi ve gelir durumu) bilgiler (7 soru), duygusal emek davranışları ile ilgili görüşleri (6 soru) ve iletişim becerilerini içeren sorular (7 soru) yöneltilmiştir.

Gerekli durumlarda, konunun daha iyi anlaşılması için hastalarla yaşadıkları diyalogları/hikayeleri anlatmaları istenmiştir. Bu soruların yerindeligi ile ilgili olarak alanında uzman üç kişiden görüş alınmıştır. Bu da araçların geçerliliği ile ilgili olarak bir kanıt olarak kabul edilmiştir. Görüşmeler katılımcıların durumuna ve taleplerine göre informal ya da formal ortamlarda gerçekleşmiştir. Görüşmelerde not tutma tekniğinden yararlanılmıştır. Not tutma tekniğinde veri kaybının önüne geçmek için izin veren katılımcılarla görüşme esnasında ses kaydı yapılmıştır. Alınan notlar görüşmeden hemen sonra gözden geçirilerek eksikler tamamlanmıştır. Daha sonra veriler metin haline dönüştürülmüştür. Metinde bazı ifade bozuklukları katılımcıların da görüşü alınarak araştırmacılar tarafından düzeltilerek yazılmıştır. Her bir görüşme 30-45 dakika sürmüştür. Görüşmeler G1, G2....şeklinde kodlanmıştır. Toplanan veriler en az iki yıl saklanacaktır.

### 2.5. Etik

İlaç ve Tıbbi Cihaz Dışı Araştırmalar Etik Kurul'unun 24/06/2016 tarih ve 2016/630 sayılı kararı ile etik kuruldan ve çalışmanın yapıldığı kurumdan yazılı izin alınmıştır. Ayrıca katılımcılardan da çalışmanın içeriği anlatılarak bilgilendirilmiş onam alınmıştır. Araştırmaya katılanların gönüllü olması, bireylerin görüşmeyi kabul etmesi, elde edilen veriler o grubun aleyhine kullanılmaması ve araştırmacıların kendi çıkarları için sonuçları kullanmaması etik ilkelere bağlılık olarak değerlendirilmiştir (Sönmez ve Alacapınar, 2016).

### 2.6. Verilerin Analizi ve Tartışılması

Verilerin analizi ve yorumlanmasında betimleyici analizden yararlanılmıştır. Betimsel analiz, elde edilen verilerin daha önce belirlenen kavramsal çerçeveye ya da temalara göre düzenlenmiş ve yorumlanmış bir biçimde okuyucuya sunulmasıdır. Betimsel analizde, görüşme yapılan ya da gözlenen bireylerin ifadelerini çarpıcı bir biçimde yansıtmak için doğrudan alıntılara daha fazla yer verilir ve özetlenen, yorumlanan veriler işleme tabi tutulur (Erdoğan vd., 2014: 151-155).

### 3. BULGULAR

#### 3.1. Çalışma Grubunun Demografik Özellikleri

**Tablo 2.** Katılımcıların Demografik Özellikleri

Yaş	Cinsiyet	Eğitim durumu	Kıdem	Birim	Yer	Tıbbi sekreterlik ile ilgili eğitim durumu
41	Kadın	Önlisans	14 yıl	Cerrahi	Poliklinik	Diğer
45	Kadın	Önlisans	25 yıl	Cerrahi	Klinik	Büro yönetimi ve sekreterlik
32	Erkek	Lisans	5 yıl	Dahili	Poliklinik	Diğer
31	Kadın	Önlisans	2.5 yıl	Dahili	Poliklinik	Diğer
38	Kadın	Lise	19 yıl	Dahili	Poliklinik	Sekreterlik kursu
36	Kadın	Lisans	2.5 yıl	Dahili	Klinik	Diğer
27	Kadın	Lisans	2 yıl	Dahili	Klinik	Halkla ilişkiler
45	Kadın	Lisans ve önlisans	10 yıl	Özel birim	Klinik	Halkla İlişkiler ve diğer
21	Kadın	Lise	21 yıl	Özel birim	Klinik	Diğer
29	Kadın	Lise	6 yıl	Dahili	Poliklinik	Sertifika
36	Kadın	Önlisans	15	Cerrahi	Poliklinik	Halkla ilişkiler- Tıbbi sekreterlik sertifikası
29	Kadın	Lisans	9 yıl	Dahiliye	Klinik	Sertifika (6 ay kurs)
37	Kadın	Lise	18 yıl	Dahiliye	Poliklinik	Sertifika
32	Kadın	Lise	3 yıl	Cerrahi	Poliklinik	Halkla İlişkiler

Katılımcıların 13'ü kadın, 1'i erkektir. Yaş aralığı 21 ile 45 arasında değişmektedir. Çalışma yılı 2-25 yıl arasındadır. 5 kişi lise, 4 kişi ön lisans, 5 kişi ise lisans mezunudur. Bunlardan 4 kişi halkla ilişkiler, 1 kişi büro yönetimi ve sekreterlik, 5 kişi farklı bölüm mezunudur. 5 kişi ise sekreterlik ile ilgili kurs vb. eğitim almışlardır. Katılımcılarından 4 kişi cerrahi, 2 kişi özel, 8 kişi ise dahili birimlerde hizmet vermekte ve bu kişilerden 8'i polikliniklerde, 6'sı ise kliniklerde çalışmaktadır.

#### 3.2. Tıbbi Sekreterlerin Duygusal Emek Gösterimi Stratejileri İle İlgili Düşüncelerinin Değerlendirilmesi

Çalışanların çoğunun günümüzde sadakat, hassasiyet, özen, misafirperverlik gibi davranışları göstermek ve olumlu duyguları karşı tarafa yansıtmak için ücret aldığına vurgu yapan Özkan (2013: 66), duyguların yönetim kademelerinde daha fazla önemsenir hale geldiğini belirtmektedir.

**Alt problem 1;** Tıbbi sekreterlerin duygusal emek gösterimi stratejileri ve düşünceleri ile ilgili olarak verdikleri yanıtlar üzerinde yapılan analizler sonucunda; kurumun çalışanlar üzerinde belirlemiş olduğu kuralların varlığı ile ilgili olarak bütün katılımcılar "evet, var" yanıtını vermişlerdir. Hasta memnuniyetini sağlamada "güler yüzlü olma, nazik olma, yardımcı olma, terslememe, polemige girmemek, hoşgörülü olma, hasta her zaman haklıdır mantığı, kibar, yol gösterici" gibi örnekler verilmiştir.

**Alt problem 2;** Kurum tarafından belirlenen bu kuralların ise toplantılar ve eğitimler vasıtasıyla çalışanlara aktarıldığı belirtilmiştir. Eğitimlerin yeterliliği konusunda ise eksikliklerin olduğuna dikkat çekilmiştir.

*"Evet. Hasta memnuniyetini sağlamak, güler yüzlü ve nazik olmak...sonuçta karşımızdaki rahatsızlıklarından dolayı gelmiş, kendimizi onun yerine koyabilmeli, onun gibi düşünebilmeliyiz... biz hasta olsak nasıl bir davranış bekleriz" (G1)*

*"Toplantılarda eğitimde söyleniyor (Gül veremezsen gülüverin diye). Güler yüzlü olun, hasta ile iyi iletişimde bulunun gibi. Bize okulda sekreterlik davranışları diye ders verildi. İletişimle ilgili" (G2).*

*"Yeterli eğitim olduğunu düşünmüyorum. Yarım saat konuşuluyor. 6 ayda 1, işlevselliğine inanmıyorum" (G6).*

*"Var, eğitimle veriliyor. Yeterli değil, kuralcı ....anlatılıyor. Daha iyi bir eğitim verilmesi gerektiğini düşünüyorum. Problem var"(G7).*

**Alt problem 3;** Kuralları uygulamayanlar için yaptırımın uygulanıp uygulanmadığı sorgulandığında; yaptırımın uygulanması gerektiği, fakat iç denetimin yapılmadığı ve sadece hasta şikâyetleri olduğu zaman "uyarı" şeklinde bir uygulamanın yapıldığından bahsedilmiştir.

*“Yok, hasta haklarından şikâyet olursa uyarı geliyor, fakat yaparsan teşekkür geldiği de oluyor” (G2).*

*“Yaptırım var, işten çıkma bile oluyor hasta şikâyetleri ile, denetim yok, iç denetimde fiziksel yapılıyor” (G5).*

Görüşmede fiziksel iç denetim şeklinde ifade edilen, çalışanların sadece dış görünüş açısından değerlendirildiği- yani şekil şartlarının varlığına bakarak değerlendirildiği-, denetimin işlevsel olmadığı yönündedir.

**Alt problem 4;** Kurumun belirlemiş olduğu kuralların uygulanabilirliği de önemli olmaktadır. Kurumun belirlemiş olduğu kuralların uygulanabilirliği ile ilgili olarak olumlu (G1, G2, G6, G7, G8, G13, G14), olumsuz yanıtlar (G9, G12) verildiği gibi; duruma, zamana ve yerine göre de (G3,G4, G5, G10, G11) değişebilmektedir.

#### **Katılımcılardan olumlu yanıt verenler;**

*“Yapmaya çalışırım. Bunu hastane kural koyduğu için değil içimden geldiği için yaparım. “Neden hastanede çalışıyorsunuz? Hiç düşündünüz mü?” denmişti bana derste. Hastalar genelde bana teşekkür eder. İnfertilite hastalarından bana kızanlar oluyor. Rapor çıkarmak için sorduğum sorulara kızanlar oluyor. Kaç çocuğun var gibi. Bu durum onların hassasiyetlerinden kaynaklanıyor. Hastalar ayrıca bana özelimle ilgili sorular soruyor. Güler yüzlü davranınca suiistimal edenler de oluyor. Çocuğun var mı diye sormadan önce çocuğuna kim bakıyor gibi. Önceden bu tür sorulara sinirleniyordum. Ama şimdi öyle değil. Yaşla ilgili herhalde. Seneler ilerledikçe sabrım artıyor” (G2).*

*“Yapmamız gerekiyor. Fakat randevu vermiyorum. Görev tanımım dışındaki işler bana verildiği zaman. Kartvizitlerde randevuda benim isim yazılmış. Herkes beni arıyor. Bu benim görevim değil”(G6).*

#### **Katılımcılardan olumsuz yanıt verenler;**

*“Uygulanabilir bulmuyorum. İnsanları değiştiremezsiniz, eğitim olsa da bence aynı” (G12).*

*“Uygulanabilir bulmuyorum, ortam yok, yöneticiler tarafından ortam hazırlığı yok”(G9).*

**Bazı katılımcılar ise kuralların uygulanabilirliğinin zamana, duruma ve yerine göre değiştiği yönündeki görüşleri ile ilgili olarak;** sistem sorunundan kaynaklanan nedenlerden dolayı çok yoğun olunan bölümlerde ve zamanlarda, uygulamada problem yaşandığı, hastanın tavrına göre kuralların uygulanabilirliğinin değişebildiği söylenmiştir.

*“Sizin uygulanabilir işle ve kişisel problemlerinizi ayırmanız gerekiyor. Bazen olabiliyor. Düzenli eğitim yok. Hasta psikolojisine yönelik eğitimler var”(G3).*

*“Uyguluyorum. Hastaya göre değişebiliyor. Zor hastalar için de uygulanmaya çalışılıyor”(G4).*

*“Bazen, genellikle yapılabilir, olmadığı da oluyor. Yoğunluk var. Aynı anda hastalar soru soruyor; herkes kendini daha acil görüp önce kendi işinin yapılmasını istiyor” (G5).*

*“Sistem eksikliği, hastalar randevusuz gelip, muayene olmayı istiyor. Sürekli ısrar ediyor. İlk anda karşılaştığımız anda kalmıyor. Benden beni aşan bilgi isteniyor. Hastanenin bizden istediği her zaman olmayabiliyor”(G11).*

*“Özel birim ücretli olarak geldiği için sürekli güler yüzlü olmak zorundayım, parayı buradakiler almıyor. Beni el üstünde tut. Diğer taraftan biz bile farklı muamele görmüyoruz. Özel birim diğer birimlerden farklı. Ama daha çok iş var ve riskli. Ben para verip de kalyorum burada diyerek parayı önümüze atıyorlar” (G9).*

**Alt problem 5;** Hastalarla yüz yüze iletişimde bulunan tıbbi sekreterler, hastalar karşısında kurumu temsil etmektedirler ve kurumun sunduğu yönetim, kontrol, plan, önderlik gibi hizmet araçlarını belirtmektedirler (Bambacas ve Patrickson, 2008: 52). Tıbbi sekreterlerin hastalara nasıl davrandıkları konusu bu yüzden önem arz etmektedir. Ashforth ve Humphrey (1993: 94) duygusal emeğin gösterim sürecindeki davranış türlerini; yüzeysel davranma, derinlemesine davranma ve samimi (doğal) davranma şeklinde sınıflandırmaktadır. Müşteriye iletilmesi beklenen bazı duygular herhangi bir zorlama olmadan doğal ve içten olarak çalışan tarafından hissedilebilir. Tıbbi sekreterlerin hasta ile iletişimde kuralları uygulamada duygusal emek gösteriminde yüzeysel (1 kişi), derinden (4 kişi) ve doğal duygular boyutu (5 kişi) altında katılımcıların ifadeleri değerlendirilmiştir. Bu üç boyutun dışında duruma göre değişebileceği yönünde de görüşler (5 kişi) bildirilmiştir.

### **Yüzeysel rol yapma ile ilgili görüşler;**

*“İdarenin söylemesine gerek yok aslında içten gelmesi gerekiyor ama.....”(G5).*

Yüzeysel davranış, çalışanların hissetmedikleri halde, görüntüde sergiledikleri davranışlardır ve daha çok işin gerektirdiği duyguların sergilenmesini içermektedir. Grandey’e göre, yüzeysel davranış çoğu zaman çalışanların davranışlarının kontrol altına alındığını düşündürdüğü için işletmeler tarafından istenmektedir. Ancak hissedilen ve ifade edilen duygulardaki bu zıtlık ileri boyutlarda olduğunda çalışanlarda yabancılaşmaya yol açabilmektedir (Çoruk, 2014: 81; Grandey, 2000: 100)

### **Derinden rol yapma ile ilgili görüşler;**

Derinden rol yapma boyutu kapsamında 4 katılımcı (G3, G8, G9, G12) görüş bildirmiştir. İletişim sürecinin sağlıklı işlenmesi çalışanın derinlemesine davranışını arttırmaktadır. Derinlemesine davranan iş gören daha az duygusal emek sarf etmekte, daha az duygusal uyumsuzluk yaşamakta ve böylelikle psikolojik sağlığı bozulmamakta ve işinden edindiği tatmin artmaktadır (Erdoğan vd., 2014: 31).

*“İşim olarak gördüğüm ve hasta olarak düşündüğüm için. Empati yapıyorum” (G3).*

*“İnsani görevim ne gerektiriyorsa onu yapıyorum” (G12).*

### **Doğal (samimi) rol yapma ile ilgili görüşler;**

Samimi (doğal) duygular boyutu kapsamında ise 5 katılımcı (G1, G2, G7, G13, G14) görüş bildirmiştir.

*“Hayır, kesinlikle samimi, içimden gelerek, hastalara yardım etmeyi seviyorum, herkes bir hasta adayı ve herkes bir gün hasta olacak...elbette ki karşılık değil, bu her şeyden önce vicdani sorumluluğumuz...”(G1).*

*“Samimi, içten, Allah razı olsun cümlesi için yapmıyorum, istediğim için yapıyorum”(G13).*

*“Samimi, içimden geliyor. İçten gelmezse zorlamayla olmaz. Ekmek kapım diye şükrediyorum. Temizlikten buraya geldiğim için temelde yatan neden bu diye düşünüyorum”(G14).*

*“Samiyim, fakat soğuk görünümlüyüm”(G9).*

Bu boyutta duygular tamamen gerçeği yansıtacağı için, çalışanlar ne duyguları saklama, maskeleye ne de işletmenin beklentisi doğrultusunda gerçekten hissedebilme çabasına girmektedir. Bir doktorun kötü durumdaki bir hastası için gerçekten üzülmesi ve ona destek olmaya çalışması bu boyuta örnek olarak verilebilir (Bağcı ve Bursalı, 2015: 75).

### **Duygusal emek gösteriminin değişebileceği yönündeki görüşler;**

Katılımcılardan 5’i (G4, G6, G7, G10, G11) ise zamana, duruma göre duygusal emek boyutlarının değişebildiğini ifade etmiştir.

*“Samimi ve içten doğal duygular. İstisnai durumlar da oluyor. Yüzeyselde yapabiliyorum. Sosyal hayatımı her zaman dışarı da bırakıyorum”.(G4).*

*“Birçok duyguyu da yaşıyorum duruma göre değişiyor. Genelde empati yaparak işimi yapıyorum”. (G6).*

**Alt problem 6;** Tıbbi sekreterlerin hasta ile iletişime geçtiklerinde, hastanın kendisini nasıl hissettiği duygusal emek gösteriminin amacını belirlemektedir. Duygusal emeğin amacı, karşı tarafın, içinde bulunduğu duruma göre kendisini iyi veya kötü hissetmesini sağlamaktır. Örneğin; hapishanelerde görevli gardiyanlar duygusal emeğin zıt kutbunda yer alırken; işinin bir gereği olarak gülümsemesi gereken hostesler ise belki de kendi doğalarının ötesinde, daha sempatik ve sevimli olmak zorundadırlar. Ayrıca iletişim ve etkileşim esnasında yaşanan olaylar karşısında, tepkisiz ve tarafsız kalmak için de duygusal emek harcamak söz konusu olabilmektedir (Basım ve Beğenirbaş, 2012: 80).

*“Çoğu hastam iyi hisseder. Hissetmeyecek kişi bana sorunla gelmiştir. Yani benden önce dr., hemşire vb. kişi ile sorun yaşamıştır. Ben ne yapsam mutlu olmayacaktır. Çünkü bana zaten mutsuz gelmiştir”(G2).*

*“Teşekkür etmesinden ve beden dilinden onun kendini daha iyi hissettiğini anlarım. Fakat hastanın hastalığından kaynaklanan durumlarda tatminsizlik yaşadığını da anlayabiliyorum”(G4).*

*“Genelde iyi, kötü hissettiğinde hasta istisnalar dışında telafi ederim” (G6).*

*“Genelde iyi hisseder, 21 yıldır aynı yerdeyim çünkü”*(G9).

Katılımcılar genel olarak hastaların kendileri ile iletişim esnasında iyi hissettiğini söylemişlerdir. Hastaların teşekkür etmesinden, ses tonundan, beden dilinden, başkaları ile kıyaslama yapmalarından kendilerini iyi hissettiklerini anladıklarını düşünmektedirler.

### **3.3. Tıbbi Sekreterlerin Duygusal Emek Gösterimi Sırasında Kullanmakta Oldukları İletişim Becerileri İle İlgili Düşüncelerinin Değerlendirilmesi**

Kişiler karşısındaki ile iletişime geçerken, kişi hakkında az bilgiye sahipse iletişim planını evrensel kurallara göre ayarlamak durumundadır. İlk karşılaşılan kişilerle kurulacak iletişimin evrensel kurallara göre başlaması kurulacak iletişimin başarısını etkilemektedir. Aksi takdirde doğru iletişim kurma başarısızlığı daha olası bir hale gelebilir. Genel kurallara uygun davranmak, karşıdaki kişinin de genel kurallara uyarak davranmasını beklemeyi ve buna güvenmeyi getirmektedir (Bauman, 1999: 107-108).

**Alt problem 1;** Duygusal emek gösterimi esnasında tıbbi sekreterlere kendilerini hastaların yerine koyduklarında, kendilerine nasıl davranılmasını istedikleri sorulmuştur. Bu soruya katılımcılar gülyüzlü, samimi, içten (G3), daha anlayışlı, kibar, yardımcı (G4), açıklayıcı, net (G6), açıklayıcı, yardımcı (G7), daha hoş görülü, beni anlamasını isterdim, yardımcı olucu (G8), iyi davranılsın (G10), gülyüzlü, anlayacağımız dilde, aydınlatici (G14), gülyüzlü davranılmasını (annem hastanede yatarken gülyüz bekledim) (G9), ben yumuşak ve rahatlatıcı bir ses tonu duymak isterdim, pozitif olmalı...(G1), kendi davrandığım gibi davranılmasını isterdim (G2, G5, G12, G13) gibi yorumlar yapmışlardır.

*“Kendi davrandığım gibi davranılmasını isterdim. Başka hastanelere gittiğimde hiç kimse bana benim hastalara davrandığım gibi davranmıyor”*(G2).

*“Benim davrandığım gibi davranırsınlar. 19 senedir aynı yerimde çalışıyorum. Hasta ile birebir çalışmak isterim, sakinim işimi düzgün yaparım”*(G5).

*“Daha profesyonel nazik olunması ve düzen isterim, sistemin iyi işlemesi gibi”* (G11).

**Alt problem 2;** Kendilerine istendiği gibi davranılması konusunda katılımcılar pozitif yanıtlar vermişlerdir. Dolayısıyla hizmet sağlarken kişiler karşısındakiler ile empati kurma yoluna gitmektedirler. Mercer ve Reynolds (2002) yapmış olduğu bakım kalitesi ve empati çalışmasına göre empati; a) hastanın durumunu, bakış açısını ve duygularını anlama, b) anlamaya yönelik iletişime ve bunun doğruluğunu kontrol etme ve c) hastaya faydalı olmak anlayışı ile hareket etmeye sebep olmaktadır.

Katılımcılar muhatap oldukları bireylere kendilerine davranılmasını istedikleri şekilde muamele edilmesi sorusuna “evet ya da elimden geldiğince evet” şeklinde yorum yapmışlardır.

*“Kesinlikle Evet...teşekkür ederek ve memnun ayrılırlar, bu beni daha da mutlu ediyor...”*(G1).

*“Evet, davranmaya çalışıyorum. Son 4-5 senedir özellikle. Eskiden çok hassastım. Duygusalımdım. Her şeyi kafaya takardım. Şimdi öyle değil. Lüzumsuz şeyleri biriktirmişim”*.(G2).

*“Evet, hasta bana hakaret etmediği müddetçe”*(G3).

*“Bazen, örnek verirsem telefonda birine haksızlık ettim. Çok yoğundum. Hasta terslemenize gerek yoktu dedi. Özür dilemesini biliyorum. Sabırlıyım fakat kızdığım da kırıyorum, işimi yapıyorum, sevecen olmuyormuşum”*(G6).

Katılımcılar, zaman zaman sistemden kaynaklı sorunlar ya da ilgilendikleri hastaların diğerleri ile yaşamış oldukları problemleri katılımcıya yansıtmalarından dolayı, kendilerine davranılmasını istedikleri şekilde hastalara davranmadıklarını ifade etmektedirler.

*“Mümkün olduğunca iyi, nadir de olsa olmayabilir. Hastanın tavrı da negatifiği de önemli. Kavga ettiğim yok ama tartıştım”*(G10).

*“Kendimle ilgili durumlarda evet. Ama beni aşan durumlarda yapamam”*(G11).

*“Elimden geldiğince evet, sabrımı zorlayan durumlarda. 2 bayan küfür etti, BİMER’e şikayet etti. Biriktirip sonra bende patladılar, yeşil kartlı. Başkasının yaptığı bir söz için bende patladılar”*(G13).

*“Evet, sorun yaşıyorum bazen hastalarla. Örneğin, Sağlık Bakanlığının istediği bilgileri sorarken bana niye soruyorsun (özel sorular) ifadesi sana ne diyorlar. Böyle durumlarda hemşire hanıma söylüyorum”*(G14).

**Alt problem 3;** İletişim becerileri ile ilgili olan konulardan bir tanesi de soru sorulmasına fırsat verilmesi durumudur. Yani muhatap olunan kişiyi dinleme çabasıdır. Etkin dinleme yapabilen kişi aynı zamanda mesajı doğru algılayabilir ve problem çözmede aynı şekilde başarılı olabilir. Dinlemek, aynı zamanda karşınızdaki kişiye değer verdiğinizi gösteren bir sorumluluk göstergesidir (Mckay vd., 2012: 3-4). Hastaların katılımcılara soru yöneltmesi ile ilgili olarak; katılımcılar kendilerine soru sorulmasına fırsat verdiklerini ifade ettiler.

*“Kesinlikle evet, sonuna kadar dinler ve sorularının cevabını vermeye çalışırım...”*(G1)

*“Tanırım. Ama müdahale edebiliyorum. Önce ben anlatayım derim. Sonra siz bana sorularınızı sorun derim. Bir de raporun altına kendi telefon numaramı yazıyorum. Herhangi bir sorunda bana kolay ulaşsın diye (Eczane örneği). Bunu da hastanın daha iyi anlaması için bir de zaman baskısından dolayı yapıyorum”*(G2).

*“Tanıyorum. Fakat bazen şikayet alırım 2-3 kez. 1 yazılı şikayet”*(G5).

*“Evet, iyi bir dinleyiciyim. Özel hayatlarını anlatıyorlar. Kronik hastalar olduğu için tanışıyoruz”*(G13).

**Alt problem 4;** Katılımcılar hasta karşısında kendilerini yardımcı olan kişi, hizmet veren kişi, görevli, memur, çalışan biri, yetkili kişi, yol gösterici olarak görmektedirler.

*“Hizmet veren kişi, her zaman buyrun efendim derim* (G2).

*“İnsanlara yardımcı olmak hoşuma gidiyor. Yakını (hasta) yanlış olduğunu düşünüyorum. Samimi davranınca hastalarla yüzgöz oluyorsunuz”*(G13).

*“Yol gösterici, eline yazıp verdiğim de oluyor. Karıştırıyoruz, unutuyoruz diyorlar”*(G14).

**Alt problem 5;** İletişim becerilerden birisi de karşınızdaki ile göz teması kurulmasıdır. Lolli (2013: 296)'nin aktardığına göre derinlemesine görüşme ile yapılan bir çalışmada kişilerarası iletişim 4 ana bileşenle tanımlanmıştır. Bunlar; dinleme, beden dili, sözel dil ve davranıştır. Beden dili bileşeninde ise göz temasını sürdürmek özellikle üzerinde durulan noktadır. Katılımcılar genel olarak göz temasının gerekli olduğunu ve kurduklarını dile getirmişlerdir.

*“Kesinlikle Evet... kesinlikle gerekli karşıdaki insanı önemseydiğini gösterir”*(G1).

*“Kurmaya çalışırım. Gerekli olduğunu düşünüyorum. Erkekler ile çok fazla kuramıyorum. Yüzüne bakarım”*(G2)

*“Kuruyorum. Gerekli. Herhangi bir yere gittiğinizde insanların başka şeyle uğraşması beni rahatsız ediyor”*(G3)

*“Evet, eğitimde söylediler. Biraz da tebessüm edince karşınızdaki kişi yumuşuyor”*(G13).

**Alt problem 6;** İletişimin sağlıklı yürütülmesinde yapılması gerekenlerden bir tanesi de özellikle çalışma hayatında, hizmet sağlayıcı ile hizmet alan arasındaki çatışma durumunda, çalışanın sakinliğini koruma düzeyidir. Çatışma, karşı karşıya kalınan bir tercih etme eyleminde, bireyin ya da grubun güç duruma düşmesi ve karar verme mekanizmasında ortaya çıkan bozulmadır (Can, 2002: 323). Bu noktada servis sağlayıcı bireyin, çatışma yönetimi konusundaki becerisi çatışmanın büyümesini önlemede önemli bir etkiye sahiptir. Bununla ilgili soruya katılımcılar “sakinim” ve “mümkün olduğunca evet” şeklinde yorum yapmışlardır. Katılımcılar şahıslarına hakaret ve fiziksel bir saldırı olmadığı sürece sakinliklerini koruyabildiklerini, ancak bu eylemlere maruz kaldıklarında ya da o günkü psikolojik durumlarına göre bazen sakinliklerini koruyamadıklarını ifade etmişlerdir.

*“Son birkaç senedir yapabiliyorum. Sakin olmadığım dönemlerde sadece kendimi yıpratıyorum. Zaman zaman ağlıyorum. Hatalysan özür dilemesini bilirim. Kavga tarzında değil. Sert olduğum da oluyor”* (G2).

*“Eşimden ayrıldığım için (özel) antidepresan kullanıyorum, sakinim. Ağlarım, cevap veremiyorum. Kişilik yapımdan kaynaklanıyor”*(G13).

*“Koruyorum. Kendimi sorguluyorum”*(G14).

**Alt problem 7;** Kişiler arası iletişim becerilerinde hastanın söyleneni anlaması mı yoksa yapması mı daha önemlidir? Kişilerarası iletişimde mesajın karşıdaki kişi tarafından anlaşılması sürecin sağlıklı ilerlemesi



açısından önemli bir etkidir. Eğer mesaj doğru olarak algılanabilirse yapılan eylem de amacına ulaşmış olacaktır.

*“Hastanın anlaması daha önemli, anlamadan yapmasını istemek soru işaretlerini de beraberinde getirir...neyi ne için yapacağını anlaması daha önemli...”(G1).*

*“Anlamasını isterim. Tatmin olmasını isterim. Bazı hastaların beni çok üzdüğü oluyor. O zaman hastanın işini kolaylaştırmak (görev tanımı dışında) yerine prosedür neyse ona uygun davranmasını istiyorum. Mesala hastalar şehir dışında ise raporlarını onlara kargo ile gönderebiliyorum. Ama hasta beni üzmüşse (prosedüre uygun olan elden alması) gelip almasını söylüyorum”(G2).*

*“Anlamasını isterim. Anlatırım, anlatım şeklini değiştiririm. Sabırlıyım”(G3).*

*“Anlamasını istiyorum. Ama anlamıyorlar. Muhtemelen dinlemiyorlar. Hasta psikolojisi önemli”(G13).*

Genel olarak bütün katılımcılar hizmet sağladıkları kişilerin hastaların söyleneni anlamasını istediklerini bildirmişlerdir. Anladıktan sonra ancak doğru eylemi gerçekleştirebileceklerini ifade etmişlerdir.

#### 4. TARTIŞMA

Sağlık işletmeleri, müşterilerin sergilenen duyguların gerçek ya da sahte olduğunu anlayabileceği varsayımıyla çalışanlardan, sadece yüzeysel davranışta bulunmalarını değil onları gerçekmiş gibi hissetmelerini de istemektedir (Ashforth ve Tomiuk, 2000: 185). Her ne kadar derin davranış sergilemek yüzeysel davranış sergilemekten daha fazla çaba sarf etmeyi gerektirse de içsel duyguların kontrolü, yönlendirilebilmesi ve gerekirse yeniden oluşturulması söz konusu olduğu için yüzeysel davranışa göre daha dürüst bir duygu gösterim süreci olduğu söylenebilir (Eroğlu, 2014: 148). Dolayısıyla bu çalışmada da katılımcıların çoğunluğu derinden ya da samimi (doğal) duygular sergilemenin yanı sıra, duruma ve zamana göre bu duygu durumunun değişebileceğini ifade etmişlerdir. Çünkü doğrudan yüz yüze iletişimde bulunarak insanlara hizmet sunanların, diğer çalışanlara göre daha fazla stres yaşadığı (Özensel ve Koçak, 2004: 17) bilinmektedir. Uzun süre strese maruz kalma, doğru baş etme yöntemleri kullanılmadığında, çalışanlar üzerinde olumsuz neticeler doğurmaktadır. Ayrıca yaşanan stres, hastalarla ve tıbbi sekreterler arasında zaman zaman çatışma yaşanmasına da neden olmaktadır. Tıbbi sekreterlerin görevleri, daima yüz yüze insanlarla muhatap olmalarını gerektirmektedir. Bu nedenle stres düzeyinin duygusal emek gösterimini olumlu yönde etkilemesi için stresin azaltılması önemlidir. Çünkü duyguları yönetmek çalışanın motivasyonunu, performansını ve verimliliğini arttırmaktadır. Böylece çalışanlar daha çok derinden ya da samimi davranış gösterme eğilimine gideceklerdir.

Duygusal emek gösterimi ile iletişim arasında ilişki olduğu düşünülmektedir. Örgütsel iletişim doyumunu alt boyutlarından geribildirim, örgütsel bütünleşme ve üstlerle iletişim alt boyutları derinlemesine davranış ve yüzeysel davranış ile pozitif yönlü doğrusal ilişki göstermektedir (Özkan, 2013: 77). Dolayısıyla profesyonel iş yaşamı duygusallığın en aza indirildiği bir kişilerarası iletişim gerektirmektedir. Çünkü duygusal yaklaşımlar arttıkça iş yerinin gerektirdiği kuralların uygulanışında aksamalar söz konusu olmakta, bir müddet sonra verilen tavizlerin önüne geçilememektedir. Ancak insan doğası gereği ve özellikle tıbbi sekreterlerin hizmet sunduğu kesim göz önünde alındığında, iş dünyasında söz konusu olan soğukkanlı profesyonelliğin çok uygulanabilir olduğu söylenemez. Nitekim katılımcılara sorulan empati altyapılı sorudan da anlaşılacağı üzere kişilerin, kendilerini hizmet almaya gelen bireylerin yerine koyma eğilimi içerisinde oldukları anlaşılmaktadır. Bunun nedeni ise özellikle sağlık kurumuna hizmet almaya gelen bireyin içinde bulunduğu şartın gerektirdiği durum olarak empati söylenebilir. Sektör olarak hassas bireylere hizmet veren kişilerin empati düzeylerinin yüksek olması beklenmektedir, ancak aynı zamanda bu düzeyin diğer kişilerin haklarını ihlal etme boyutuna ulaşmaması öngörülmektedir. Kim vd. (2004: 246) tarafından yapılan çalışmada göstermektedir ki; fiziksel empatik iletişim becerisi, hasta memnuniyeti ve uyumunda anlamlı ve büyük ölçüde de etkilidir.

Tıbbi sekreterler, sağlık kuruluşlarında bireyleri yönlendiren ve işlemlerin en doğru şekilde yürütülmesi noktasında kişilere yardımcı olan araçlardır. Bu nedenle çalışanların sahip olduğu iletişim becerilerinin ve kullandıkları duygusal emek stratejilerinin hem kurum hem de hizmet verilenler açısından tatmin edilebilir boyutta olması gerekmektedir. Yapılan analizler sonucunda katılımcıların birçoğunun kişilerarası iletişimde dikkat edilmesi (dinleme, göz teması, mesajın doğru anlatılması, çatışma durumunda dinginlik) gerekenler hususunda bilgi sahibi oldukları ve çoğunlukla bu durumlara dikkat etmeye çalıştıkları, ancak zaman zaman mevcut şartlardan dolayı uygulamakta zorlandıkları görülmektedir. Örneğin, sistem sorunları ve görev

tanımlarının net olarak belirlenmemesi hizmet sunanlar ile müşteri arasında çatışmaya neden olabilmektedir. Ancak her ne olursa olsun duygusal hassasiyetin yüksek olduğu bir ortamda çalışan bireyin, şartlar ne getirirse getirsin duruma hakim olması ve kişilerarası iletişim kalitesini en üst seviyede tutması gerekmektedir. Ayrıca hastalar tarafından sarf edilen hakaret içermeyen birçok söyleme, çalışanın hoşgörü göstermeyi öğrenmesi gerekmektedir. Bu durumda “tahammül etmeyi öğrenme becerisi” kazanmak önem arz etmektedir.

Hastaların algıladıkları bilgi ve iletişim deneyimleri ile bakım kalitesi ve sadakat arasında güçlü bir bağlantı vardır. Yine aynı şekilde memnuniyetsiz hastaların bütün bakış açılarının niteliği hastanede kaldıkları süre boyunca potansiyel bir memnuniyetsizlikten kaynaklanan bilgi ve iletişimle bağlantılıdır (Keller vd., 2014). Analizler neticesinde dikkat çekici detaylardan bir tanesi de çalışanlar üzerindeki denetim mekanizmasıdır. Sorulara verilen yanıtlar, bireylerin bir denetim mekanizmasının bulunmayışından duydukları rahatsızlığı ortaya koymaktadır. Bu durum kişilerin kendilerinin denetlenmesinin yanı sıra çalışma arkadaşlarının davranışlarından duydukları rahatsızlık olarak da yorumlanabilir. Denetim, sağlık çalışanlarının performansları üzerinde pozitif bir etkiye sahiptir, fakat sadece müdürleri tarafından desteklendiklerini hisseden sağlık çalışanlarının performanslarında artış görülmektedir (Frimpong vd., 2011). Bu nedenle sadece şikâyet olması durumunda değil, katılımsız gözlem yoluyla kişilerin gözlemlenerek zaman zaman bireysel anlamda takdir edilmeleri ya da eğitime tabi tutulmaları tıbbi sekreter- hasta ilişkilerinin kalitesi açısından önemli bir farklılık oluşturacaktır.

## 5. SONUÇ

Sağlık, bireylerin en hassas oldukları konulardan biridir ve bu sektörde yer alan kişilerin bu konudaki farkındalıkları son derece önemlidir. Diğer sektörlere nazaran muhatap olunan kişilerin hasta ya da hasta yakını oldukları düşünüldüğünde iletişim kalitesinin en üst seviyede olması beklenmektedir. Bu nedenle hastanelere başvuran bireylerin ilk muhatap olduğu kişi olan tıbbi sekreterlerin, duygusal emek ve iletişim becerilerinin de en üst seviyede olması beklenir. Ancak hastanede hizmet alan her bireyin kolaylıkla gözlemleyebileceği gibi tıbbi sekreterlerin duygusal emek ve iletişim becerileri konusundaki yeterlilikleri ancak kendi çabaları çerçevesinde gelişmiştir. Özellikle hastanelerin bu konulardaki eğitim ve denetim mekanizmalarının yeterli düzeyde olmadığı görülmektedir. Analizler sonucunda da görülmüştür ki; bireyler, olması gereken davranış şekillerinin farkında ancak bunların uygulama aşamalarında yetersiz kalmaktadırlar. Çalışanların farkındalığı, ortaya çıkan problemlerin çözümlenmesinde ya da engellenmesinde tek başına etkili değildir. Bu nedenle hastanelere, hasta ile doğrudan muhatap olan bireylerin eğitimlerinin ve bu bireylerin katılımsız gözlem yolu ile düzenli aralıklarla denetlenmesi önerilebilir. Bununla birlikte hastane çalışanlarının yoğun bir eğitim programından (gösterilmesi gereken duygu durumunun ve iletişim becerilerinin) geçirilerek eğitim öncesi ve sonrası hasta ve hasta yakınlarına yansıyan memnuniyet tespitinin yapılması önerilebilir.

## KAYNAKÇA

- Akçay, C. ve Çoruk, A. (2012). “Çalışma Yaşamında Duygular ve Yönetimi: Kavramsal Bir İnceleme”, Eğitimde Politika Analizi Dergisi, 1(1), 3-25.
- Arnold, R. M., Back, A. L., Barnato, A. E., Prendergast, T. J., Emlet, L. L., Karpov, I., White, P. H. and Nelson, J. E. (2015). “The Critical Care Communication Project: Improving Fellows’ Communication Skills”, Journal of Critical Care, 30, 250-254. Doi:10.1016/j.jcrc.2014.11.016.
- Ashforth, B., E. and Tomiuk, M., A. (2000). “Emotional Labour and Authenticity: Views from Service Agents”, S. Fineman (Ed.), Emotion in Organizations, in (184-203), London: Sage Publications Inc.
- Ashforth B.E. and Humphrey R.H. (1993). “Emotional Labor In Service Roles:The Influence Of Identity”, Academy of Management Review, 18(1), 88-115.
- Bağcı, Z. ve Bursalı, Y., M. (2015). “Duygusal Emegün İş Performansı Üzerindeki Etkisi: Denizli İlinde Hizmet Sektöründe Görgül Bir Araştırma”, Kafkas Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi KAÜ İİBF Dergisi, 6(10), 71-90.
- Bambacas, M. ve Patrickson, M. (2008). “Inter Personal Communication Skills Thatenhance Organisational Commitment”, Journal of Communication Management, 12(1), 51-72. Doi:10.1108/13632540810854235.

- Basım, H., N. ve Beğenirbaş, M. (2012). “Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması”, *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 19(1), 77-90.
- Bauman, Z. (1999). *Sosyolojik Düşünmek*, A. Yılmaz (Çev.), İstanbul: Ayrıntı Yayınları.
- Baş, T. ve Akturan, U. (2013). *Nitel Araştırma Yöntemleri*, Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Baş, M. ve Kılıç, B. (2014). “Duygusal Emek Boyutları, Süreci ve Sonuçlarının Engelli Turizm Pazarında Değerlendirilmesi”, *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, 2, 67-83.
- Beğenirbaş, M.ve Çalışkan, A. (2014). “Duygusal Emegin İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Kişilerarası Çarpıklığın Aracılık Rolü”, *Business and Economics Research Journal*, 5(2), 109-127.
- Boothby, M.R.K. ve Albayrak, P.T. (2015). “Duygusal Emek Ölçeğinin Türkçe’ye Uyarlaması Ve Psikometrik Özellikleri”, *Psikolojik Danışma ve Eğitim Dergisi*, 1(2), 1-11.
- Can, H. (2002), *Organizasyon ve Yönetim* (6.Baskı). Ankara: Siyasal Kitapevi.
- Çelik, M. ve Turun, Ö. (2011). “Duygusal Emek Ve Psikolojik Sıkıntı: İş–Aile Çatışmasının Aracılık Etkisi”, *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 40(2), 226-250.
- Çoruk, A. (2014). “Yükseköğretim Kurumlarında Görev Yapan İdari Personelin Duygusal Emek Davranışları”, *Ondokuz Mayıs Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 33(1): 79-93.
- Doğan, T. ve Sapmaz F. (2012). “Kişilerarası İlişki Tarzları ve Öznel İyi Oluş”, *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi Yaz*, 10 (3), 585-601.
- Eroğlu, Ş., G. (2014). “Örgütlerde Duygusal Emek Ve Tükenmişlik İlişkisi Üzerine Bir Araştırma”, *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 147-160.
- Erdoğan, S., Nahçıvan, N. ve Esin, N. (2014). “Hemşirelikte Araştırma Süreci, Uygulama ve Kritik”, İstanbul: Nobel Tıp Kitabevi,.
- Erozkan, A. (2013). “The Effect of Communication Skills and Interpersonal Problem Solving Skills on Social Self-Efficacy”, *Educational Sciences: Theory & Practice*, 13(2), 739-745.
- Frimpong, J. A., HELLERINGER, S., Awoonor-Williams, J. K., Yeji, F. and Phillips, J. F. (2011), “Does Supervision Improve Health Worker Productivity? Evidence From The Upper East Region Of Ghana”, *Tropical Medicine & International Health*, 16: 1225–1233. Doi:10.1111/j.1365-3156.2011.02824.
- Gordon, T. ve Edwards, W., E. (1997). *Doktor-Hasta İşbirliği*, E. Aksay (Çev.). Birinci Basım, İstanbul: Sistem Yayınları.
- Grandey, A., A. (2000). “Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor”, *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110.
- Güngör, N. (2013). *İletişime Giriş*, 2. Baskı. Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Gürsoy, G. (2016). “Yalova Aile Ve Sosyal Politikalar İl Müdürlüğü Çalışanlarının Duygusal Emek Davranışları Ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi”. Yüksek Lisans Tezi, Yalova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yalova.
- Hochschild, A., R. (2003). *The Managed Heart: Commercialization Of Human Feeling*, England: University of California Press.
- Hochschild, A., R. (1983). *The Managed Heart - Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: CA: University of California Press.
- Humphrey, R., H. (2012), “How Do Leaders Use Emotional Labor?”, *Journal of Organizational Behavior*, 33: 740–744.
- İnceoğlu, M. (2011). *Tutum Algı İletişim*, 6. Baskı. Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Karaçor, S. ve Şahin A. (2004). “Örgütsel İletişim Kurma Yöntemleri ve Karşılaşılan İletişim Engellerine Yönelik Bir Araştırma”, *S.Ü İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 8, 97-117.

- Kaya, Ş. D. ve Yüceler, A. (2013). "The Concept of Emotional Labor in Health Sector", *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 4 (9), 775-779. Doi:10.5901/mjss.2013.v4n9p775.
- Kaya U., Serçeoğlu N. (2013). "Duygu İşçilerinde İşe Yabancılaşma: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma", *Çalışma ve Toplum Dergisi*, 2013/1, 311-347.
- Keller, A., C., Bergman, M., M., Heinzmann, C., Todorov, A., Weber, H. and Heberer, M. (2014). "The Relationship Between Hospital Patients' Ratings Of Quality Of Care And Communication", *Int J Qual Health Care*, 26 (1): 26-33. Doi: 10.1093/intqhc/mzt083.
- Kim, S., S., Kaplowitz, S. and Johnston, M., V. (2004). "The Effects of Physician Empathy on Patient Satisfaction and Compliance", *Evaluation & The Health Professions*, 27(3), 237-251. Doi: 10.1177/0163278704267037
- Kurtz, S., Silverman, J. ve Draper, J. (1998). *Tıpta İletişim Teknikleri*, S. Yeniçeri, A. Yurdaçalış, M. Yaşarlar (Çev.), İstanbul: Beyaz Yayınları.
- Lolli, J., C. (2013). "Inter Personal Communication Skills And The Young Hospitality Leader: Are They Prepared?", *International Journal of Hospitality Management*, 32, 295-298. Doi:10.1016/j.ijhm.2012.02.010.
- Mckay, M., Davis, M. ve Fanning, P. (2012). *İletişim Becerileri*, Ö. Gelbal (Çev.), Ankara: HYB Basım Yayım.
- Mercer, S., W. and Reynolds, W., J. (2002). "Empathy and Quality of Care". *British Journal of General Practice*, 52, 9-13.
- Merriam Sharen, B. (2013). *Nitel Araştırma Desen ve Uygulama İçin Bir Rehber*, S. Turan (Çev.) Ankara: Nobel yayınevi.
- Okay, A. (2009). *Sağlık İletişimi*, İstanbul: Farmaskop/Media Cat.
- Özkan, G. (2013). "Çağrı Merkezlerinde Duygusal Emek ve Örgütsel İletişim". *Selçuk İletişim*, 7(4): 64-80.
- Özensel, E. ve Koçak, A. (2004). *Hekimler ve Hekimlik*, Konya: Çizgi Kitabevi.
- Özen Yağcı M. (2017). "Sağlık Çalışanlarında Duygusal Emek, Tükenmişlik Ve İş Tatmini İlişkisinin İncelenmesi: Konya İlinde Bir Uygulama", *Yüksek Lisans Tezi*, Konya Necmettin Erbakan Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Konya.
- Sönmez, V. ve Alacapınar, G., F. (2016). *Örneklendirilmiş Bilimsel Araştırma Yöntemleri*, Ankara: Anı Yayıncılık.
- Tanrıverdi H., Adıgüzel, O. ve Çiftçi M. (2010). "Sağlık Yöneticilerine Ait İletişim Becerilerinin Çalışan Performansına Etkileri: Kamu Hastanesi Örneği", *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(11), 101-122.

## HASTANE ÇALIŞANLARINDA KONTROL ODAĞININ ÖZ VE KOLEKTİF YETERLİLİK ÜZERİNE ETKİSİ\*

### THE EFFECT ON SELF AND COLLECTIVE EFFICACY OF LOCUS OF CONTROL IN THE HOSPITAL EMPLOYEES

Öğr. Gör. Rukiye YORULMAZ<sup>1</sup>

Prof. Dr. Ramazan ERDEM<sup>2</sup>

#### ÖZ

Kontrol odağı kavramı kişilerin yaptıkları bir işin sonucunu üstlenme durumu ile ilgilenirken; öz ve kolektif yeterlilik kavramları yapacakları işi yapabilme noktasında kendilerinde oluşan inanç ile ilgilenmektedir. Sağlık sektörünün sürekli gelişim içinde olan ve büyük sorumluluk gerektiren bir hizmet sektörü olması, bu nedenle de bu sektörde çalışanların hem yaptığı şeylerin sonuçlarının sorumluluğunu üstlenmesi hem de çalışanların görevini yaparken kendisine olan güveninin tam olması daha iyi bir hizmet verilmesi için önemlidir. Bu araştırmada hastane çalışanlarında kontrol odağı algısının öz ve kolektif yeterlilik algıları üzerine etkisinin araştırılması hedeflenmiştir. Araştırma da kontrol odağı boyutlarının bazılarının hastane çalışanlarının öz ve kolektif yeterlilik algıları üzerinde pozitif yönde etki yaparken bazılarının ise öz ve kolektif yeterlilik algıları üzerinde negatif etkiye sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Hastane Çalışanları, Kontrol Odağı, Öz-Yeterlilik, Kolektif Yeterlilik.

**JEL Sınıflandırma Kodları:** I0.

#### ABSTRACT

The concept of locus of control is dealing with state of to assume the result of the work done by people. The concepts of self and collective efficacy are involved with belief consisting in the themselves to the point of being able to do the job they will do. To be in development continuous of health sector and to be a service industry that requires great responsibility so of working in this sector to assume responsibility for the consequences of the results of his stuff to be full of his confidence while the task of employees is important for to be given a better service. In this study, it has been targeted investigation of the effect on perceptions of self and collective efficacy of perception of locus of control in the hospital employees. In the research, some of the dimensions of locus of control of hospital employees on perceptions of self and collective efficacy have a positive impact while some of them have a negative influence on perceptions of self-efficacy and collective competence and inferred that it was.

**Keywords:** Hospital Employees, Locus of Control, Self-Efficacy, Collective Efficacy.

**JEL Classification Codes:** I0.

\* Bu çalışma Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı'nda kabul edilen "Hastane Çalışanlarında Kontrol Odağının Öz ve Kolektif Yeterlilik Üzerine Etkisi" isimli yüksek lisans tezinden üretilmiştir.

<sup>1</sup> Bozok Üniversitesi, Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu, yorulmaz.rukiye@hotmail.com

<sup>2</sup> Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, ramazanerdem@sdu.edu.tr

## 1. GİRİŞ

İnsan, çevresini anlama ve çevresinde olup bitenler hakkında tahminde bulunma çabası içindedir. Bu çabanın temelinde güçlü bir kontrol güdüsünün payı vardır (Açıkmeşe, 2007: 19). Kişi sosyal gelişiminde, çocukluk döneminden başlayarak, hangi davranışın hangi sonuçlar doğuracağı ve bu sonuçların hangilerinin kendi davranışlarından kaynaklandığı, hangilerinin kendi davranışlarından bağımsız olarak meydana geldiği ile ilgili çeşitli beklentiler içine girmektedir (Budak, 2009; Akt. Yılmaz, 2011: 27). Bu beklentilerden biri olan kontrol odağı, kişinin dünya hakkındaki genel beklentisi olarak karşımıza çıkmaktadır (Çetin, 2008: 81). Kontrol odağı, ilk kez Rotter (1966) tarafından tanımlanmış, çağdaş psikolojinin iki önemli yaklaşımı olan davranışçı ve bilişsel öğrenme kuramları çerçevesinde “Sosyal Öğrenme Kuramı” davranışının nasıl olduğunu açıklamaya yönelik geliştirilen küçük çapta bir kavramdır (Şeşen, 2010: 199; Dönmez, 1983: 37; Çakır, 2009: 95).

Bireyin, bir görevi ya da başarı ve başarısızlıklarının sonucunu neye bağladığının yanında kişinin bir görevi yaparken kendisine ne derece güvendiği de önemlidir. Psikoloji alanında öz-yeterlilik olarak ifade edilen bu kavram, ilk olarak Albert Bandura tarafından ortaya atılmıştır. Öz-yeterlilik, bireylerin hayatlarındaki olaylar üzerinde denetim elde etmek için ihtiyaç duyulan motivasyonun, bilişsel kaynakların ve davranışların, harekete geçirilmesinde kendi yeteneklerine olan inancı ile ilgilenmektedir (Pekmezci, 2010: 1).

Hastane çalışanlarının hem hizmet verdiği toplumu hem de kendisini daha iyi tanıması için bireyin davranış değişimi sürecinde etkili olan öz-yeterlilik inancına ait bilgiye sahip olması önemlidir. Çünkü bilişsel, motivasyonel ve davranışsal olarak kendi gelişim sürecinde aktif olması, düzenli ve sistemli bir şekilde çalışan hastane çalışanın etkinliğinin arttığı, toplumda daha çok bireye ulaştığı ve öz-yeterlilik inancının yüksek olduğu bilinmektedir (Baysal 2010: 2). Bu nedenle de öz-yeterlilik konusu sağlık hizmetleri için önemli bir alan oluşturmaktadır.

Sağlık sektöründe bireysel bir çalışma ortamının yanında grup içinde de çalışıldığı (ameliyathane), grup olarak önemli kararların alındığı (satın alma birimi) da görülmektedir. Bu anlamda Bandura tarafından 1990 yılından sonra bireysel yeterliliğin grup düzeyine yansımaları olan kolektif yeterlilik kavramı aklı gelmektedir (Kılıç 2013: 2). Kolektif yeterlilik kavramı grup olarak oluşan yeterlilikle ilgilenmektedir. Kolektif yeterlilik kavramı yapılan çalışmalarda daha çok grup olarak çalışan örneklemeler üzerinde çalışma alanı bulmuştur. Bu alanların içinde grup olarak önemli bir çalışma alanına sahip olan sağlık sektörü de yer almaktadır.

## 2. KONTROL ODAĞI KAVRAMI

Kontrol odağı, bireylerin elde ettikleri başarı ya da başarısızlık durumlarının kendileri dışındaki şans, kader ve güçlü diğer insanlar gibi etkenlerle belirlenebileceğine ya da kendi davranışlarının bir sonucu olduğuna ilişkin inançlarıdır (Solmuş, 2004: 196). Başka bir tanımda ise kontrol odağı, bireyin stresli bir durum karşısında, bu stresli durumla baş edebilme noktasında kendisinin yaptığı bilişsel değerlendirmedir (Folkman, 1984; Akt: Şenel, 2013: 31). Sürgen ise; (2014: 26) kontrol odağını, kişinin başına gelen ödül ve cezaların kendi tarafından mı yoksa dış faktörlerin etkisiyle mi kontrol edildiğine ilişkin bir beklentisi şeklinde tanımlamıştır. Yapılan tanımlara bakıldığında, kontrol odağının kişinin kendisinin yaptığı davranışları veya başına gelen olumlu-olumsuz olayları temel aldığı görülmektedir. Ayrıca yaptığı davranışların veya başına gelen olayların sonuçlarını değerlendirme söz konusudur. Bu değerlendirme ve tanımlardan yola çıkarak da kontrol odağı; kişinin yaptığı bir iş sonucunu ya da başına gelen bir olayın sonucunu kendisine mi yoksa başka faktörlere mi bağladığına dair oluşan bir inançtır. Kişide oluşan bu iki farklı inanç da kontrol odağının boyutları olan iç kontrol odağı ve dış kontrol odağını oluşturmaktadır.

İç kontrol odağı, kontrol odağının boyutlarından biri olarak literatürde yer almaktadır. İç kontrol odağı, bireyin yaşamında meydana gelen olayların sonuçlarını/başarı ve başarısızlıklarını, kendi kişilik özellikleri olan zekâ, sağduyu, yetenek ve beceri gibi faktörlerin ya da kendi davranış ve eylemlerinin sonucu olduğuna dair inanç şeklinde tanımlanmaktadır (Rotter, 1966: 1; Spector, 1982: 482; Yeşilyaprak, 1988: 26; Küçükkaragöz, 1998: 26; Fazey ve Fazey, 2001: 348; Sünbül, 2003: 59; Loosemore ve Lam, 2004: 388; Martin vd., 2005: 142; Ahlin, 2013: 2; Altınbaş ve Gültekin, 2014: 202). Yani iç kontrol odağı, kişinin başına gelen olaylarda kendisinin temel faktör olduğunu düşünmesidir. Bu düşünce bireylerin gündelik yaşamlarında, iş hayatında, başlarına gelen olayların sonuçlarında kişilerin düşünce ve davranış şeklini de etkilemektedir.

İç kontrol odağına sahip bireylerin öğrenme konusunda başarılı oldukları ve öğrendikleri bilgileri de doğru bir şekilde kullandıkları görülmektedir (Spector, 1982: 485). Bu bireyler başlarına gelen şeylerde kendilerini

sorumlu tutmaktadır. Örneğin, bir iş başvurusunun sonucunda başarısız olduklarında bu sonuca sebep olan nedenleri başkasında aramak yerine kendisinde bulmaktadır. Bu nedenle de bu kişiler sorumluluk alan, motivasyonları ve özgüvenleri yüksek, atılgan, girişimci, problem çözme yetisine sahip ve stresle iyi baş edebilen kişiler olarak bilinmektedirler (Çağlayan, 2015: 45-46; Yeşilyaprak, 2014: 243; Ertürk, 2012: 29; Goyzman, 2010: 131; Aktaş, 2008: 4-5; Miller, 1986; Akt: Çırakoğlu, 2006: 13). Bu özellikler sayesinde iç kontrol odağı inancına sahip kişiler çevrelerinde daha çabuk kabul görmekte ve yeni girdikleri ortama çabuk uyum sağlayabilmektedirler.

Dış kontrol odağı, kontrol odağının boyutlarından ikincisidir. Dış kontrol odağı ile ilgili de pek çok tanım yapılmıştır. En genel tanımla dış kontrol odağı, bireyin yaşamında meydana gelen olayların, bu olayların sonuçlarının, başarı ve başarısızlıklarının şans, kader, talih ya da diğer güçlü faktörlerin etkisi altında olduğuna dair inançtır (Rotter, 1966: 1; Dönmez, 1985: 35; Yeşilyaprak, 1988: 17; Fazey ve Fazey, 2001: 348; Sünbül, 2003: 348; Hexel, 2003: 1262; Martin vd., 2005: 142; Şengüder, 2006: 12; Ahlin, 2013: 2; Altıntaş ve Gültekin, 2014: 202). Dış kontrol odaklı kişiler çevresinde olup bitenleri etkileyemeyeceğini, kaderin yaşamı etkilediğini ve elinden bir şey gelmeyeceğini düşünmenin yanında yaşamlarında güzel şeyler olmasının da rastlantı olduğunu düşünürler (Cüceloğlu, 1994: 421; Gökpınar, 2011: 25). Dış kontrol odaklı kişiler başarılarına gelenlerden dış faktörleri sorumlu tutmaktadırlar. Bu nedenle bu bireyler başarılarına gelen olaylarda etkin rol oynamadıklarını düşünmektedir.

İç kontrol odağı inancına sahip bireylerin hem dışarıdaki yaşamlarında hem de iş hayatında aranan kişiler oldukları söylenebilir. Genel olarak bu kişilerin girişimci oldukları, belirli görevlerde gönüllü yer aldıkları ve kendilerini yenilemeye açık oldukları, zorluklar karşısında sabırlı oldukları, kolay pes etmedikleri ifade edilebilir iken dış kontrol odağı inancına sahip bireylerin çevrelerinde ve iş yaşamlarında kendilerini biraz daha geri çekmekte ve arka planda kaldığı ve herhangi bir olumsuz durumla karşılaştıklarında iç kontrol odaklı bireyler gibi mücadele etmek yerine bu olumsuz durumdan kaçma eğilimi göstermektedirler. Bu nedenle dış kontrol odaklı bireylerin çevrelerine uyum süreci de zordur denilebilir.

### 3. ÖZ-YETERLİLİK VE KOLEKTİF YETERLİLİK KAVRAMLARI

Albert Bandura tarafından geliştirilen Sosyal Öğrenme Kuramı'nın önemli kavramlarından biri olan "self-efficacy", başka bir deyişle "perceived self-efficacy", Türkçeye "öz-yeterlik inancı", "kişisel yeterlik inancı", "öz-etkililik inancı", "algılanan öz-yeterlilik", "algılanan öz-yeterlik" ve "algılanan öz-etkililik" uyarlanmış ve bireyin istenilen sonuçları veya etkileri üretebilme noktasındaki imkân ve kapasitesi şeklinde tanımlanmıştır (Türkmen, 2009: 20-21; Senemoğlu, 2010: 231).

Öz-yeterlilik inancı bireylerin hedeflerine ulaşmasında ve çevreyi denetim altına alma noktasında aracı olmaktadır (Bıkmaz, 2014: 292). Bireyin yapmış olduğu bir eylemin sonucuna dair yorumu, daha sonra benzer bir görevi yerine getirirken kendi yeteneklerine olan inancını etkilemektedir (Pajares, 2002: 116). İşte bu etki kişinin öz yeterliliğine göre değişmektedir. Öz-yeterlilik ayrıca kişisel beceri ile ilgili bir beklenti ile de ilişkilidir. Gerekli becerilerin ve yeterli harekete geçirici otoritelerin, başarılı bir şekilde üstesinden gelme gücünde ya da yeni becerilerin kazanılmasında ve bu yeni becerileri uygulama noktasında kritik bir işlevi vardır (Altıntaş ve Gültekin, 2014: 212; Kotaman, 2008: 114).

Öz-yeterlilik inançları bireylerin ulaştıkları başarı seviyesinin en temel belirleyicisi ve insan davranışlarının anahtar bir rolünü üstlenmektedir (Karahan, 2006: 14-20). İnsan davranışları gerçekte kişilerin neyi başarmaya yetkin olduklarından çok, herhangi bir işi yapabilme kapasiteleri/yetenlikleri konusunda inançlarına dayanır (Çelik, 2012: 32). Bu durum insan davranışları ile gerçek kapasitelerinin neden bazen birbirini tutmadığını ve kişilerin benzer bilgi ve becerilere sahip olmalarına rağmen neden farklı performanslar gösterdiklerini açıklamaktadır. Bu nedenle kişilerin öz-yeterlilik algılarının sorgulanması sergiledikleri davranışları açıklamada önemli bir yere sahiptir (Karahan, 2006: 14-20).

Öz-yeterlilik inancı yüksek olan bireylerin kendilerine verilen görevler bitene kadar sorumluluğu azalmamaktadır Bunun yanında zor olan görevleri de yerine getirilmesi gereken bir sorumluluk olarak görmektedirler (Sapanıcı, 2010: 55). Verilen görevi iyi yapmak için daha çok çalışırlar ve görevi yerine getirme konusunda da kendilerine güvenleri tamdır (Saka, 2011: 45; Epçaçan ve Demirel, 2011: 124; Keskin ve Orgun, 2006: 93). Bu nedenle de çevrelerindeki kişiler için güvenilir insan olarak görülürler.

Öz-yeterliliği düşük kişiler ise, kendi yeteneklerinin tam olarak farkında olmadığı ve yeteneklerine güvenmedikleri için zor görevleri almaktan da çekinirler (Bandura, 1994; Epçaçan ve Demirel, 2011: 124). Eğer aldıkları görevler sonucunda başarısız olurlarsa başarısızlıklarının sebebini beceri eksikliğine yüklerler (Miller, 2008: 261). Bunun sebepleri arasında bu kişilerin verilen görevlerin kendi kapasitelerinden daha yüksek olduğunu düşünmeleri de yatmaktadır (Smith vd., 2010: 5). Bu nedenle bir işe başlarken de zorluk çekerler.

Kolektif yeterlilik kavramından da ilk olarak Bandura 1982 yılında yaptığı çalışmada bahsetmiştir. Bandura bu çalışmasında dış dünyada teknolojik yönden birçok değişikliğin olduğunu, insanların sosyal ortamlardan bağımsız yaşamadıklarını, bazı zor ve tehlikeli işlerin ancak birlikte hareket edilerek üstesinden gelinebileceğine değinmiştir (Bandura, 1982: 143). Bandura (1997: 478) kolektif yeterliliği, bir grubun belli düzeylerde beceriler üretmek için gerekli eylem aşamalarını örgütleme ve yönetme yeteneklerine dair paylaşılmış inanç olarak tanımlamıştır.

Kolektif yeterlilik, bireysel yeterlilikten farklı olarak, etkileşimli, eşgüdümlü ve sinerjik sosyal dinamikleri içine alır. Algılanan kolektif yeterlilik, basit bir şekilde bireysel yeterlilik algılarının toplamı olmaktan çok grup olarak ortaya çıkan tutum olarak anlaşılmaktadır (Bandura, 1997: 477-478). Kolektif yeterlilik bir görevi ve özel konular ile ilgili grubun ilk olarak ne kadar çaba göstereceğini ve grubun bu çabasının ne kadar süreceğini etkiler (Stajkovic vd., 2009: 814). Aynı zamanda ailelerin, toplulukların, sosyal kurumların belirli amaçlar için toplandıkları durumlarda ve bu ortamlarda karşılaşılabilecekleri problemlerin üstesinden gelebilmelerinde kolektif yeterlilik inancının da etkisi vardır. İnsanların kolektif yeterliliğe olan inanç, ulusal politika ve uygulamaları değiştirmede etkin rol oynayacaklarını gösterirken; düşük olan inanç, olan durumu kabullenmenin kolay olacağını gösterir (Kurt, 2012: 203). Yapılan çalışmalarda grup üyelerinin yüksek kolektif yeterlilik inancına sahip olmaları, amaçlarına odaklanmalarını ve motivasyonlarının yüksek olmasını, herhangi bir zorluk ve güç durumuyla karşılaştıklarında güçlü kalabilmelerini sağladığı görülmektedir (Bandura, 2001: 14).

## 4. GEREÇ VE YÖNTEM

### 4.1. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın temel amacı, hastane çalışanlarında kontrol odağına ilişkin algının öz ve kolektif yeterlilik ile ilişkisini ortaya koymaktır.

### 4.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini Ankara'da faaliyet göstermekte olan Ankara Eğitim ve Araştırma Hastanesi, Ulus Devlet Hastanesi, Lokman Hekim Ankara Hastanesi ve Özel Etimed Hastanesi çalışanları oluşturmaktadır. Anketler, hekim, hemşire, idari personel, diğer sağlık personeli (ebe, laboratuvar) ve yardımcı hizmetler personeline (hizmetli, teknik personel) uygulanmıştır. Araştırmanın örnekleme kolayda örnekleme seçme yöntemiyle seçilmiştir. Bu araştırma için bahsi geçen tüm hastanelerden izin alınmış ve toplam 305 hastane çalışanına ulaşılmıştır.

### 4.3. Veri Toplama Araçları

Bu çalışmada veri toplama aracı olarak Rotter tarafından geliştirilen ve Dağ tarafından 1991 yılında Türkçeye çevrilip geçerlilik güvenilirliği yapıldıktan sonra 2002 yılında tekrar sadeleştirilen “Kontrol Odağı Ölçeği” kullanılmıştır. İkinci bölümde öz-yeterlilik boyutlarını ölçmek için Sherer ve arkadaşları (1982) tarafından geliştirilen ve daha sonra 2010 yılında Yıldırım ve İlhan tarafından Türkçeye uyarlanan genel “Öz-Yeterlilik Ölçeği” kullanılmıştır. Üçüncü bölümde, bireyin üyesi olduğu grubun yeterlilik kapasitesine duyduğu inancı ölçmek için Riggs ve arkadaşları (1994) tarafından geliştirilip, Öcal ve Aydın (2009) tarafından Türkçeye uyarlanan “Kontrol Odağı Ölçeği” kullanılmıştır. Son bölümde ise; araştırmacı tarafından katılımcıları tanımlamak amacıyla 8 soru ilave edilmiştir. Kontrol Odağı Ölçeği, kişisel kontrol, şansa inanma, çabalamanın anlamsızlığı, kadercilik ve adil olmayan dünya boyutlarını ölçen ve 47 maddeden oluşan bir ölçektir. Öz-Yeterlilik Ölçeği, başlama, yılmama ve ısrar boyutlarını ölçen 17 maddeden oluşan bir ölçektir. Kolektif Yeterlilik Ölçeği ise, tek boyuttan oluşan ve 7 maddeden oluşan bir ölçektir. Anketin son bölümü olan Demografik Bilgiler bölümünde de çalışanların hizmet verdikleri hastane, yaşları, cinsiyetleri, medeni durumları, görevleri, eğitimleri, gelir ve çalışma süreleri gibi çeşitli sorulara yer verilmiştir.

Araştırma formları aracılığıyla elde edilen veriler Statistical Package for the Social Sciences (SPSS 16.0) programı kullanılarak bilgisayar ortamına aktarılmış ve verilerin analizinde bu programdan yararlanılmıştır.



Araştırmada tanımlayıcı bilgiler için frekans ve yüzde hesaplamaları yapılmıştır. Ankette 5’li likert yöntemi kullanılmış ve elde edilen puanların aritmetik ortalamaları, standart sapmaları analiz edilmiş ve istatistiksel değerlendirmeler bu puan ortalamaları üzerinden yapılmıştır. Kontrol odağı, öz-yeterlilik ve kolektif yeterlilik ifadeleri ve bu ifadelerin toplandığı boyutların demografik değişkenlere göre karşılaştırılmasında parametrik varsayımlar yerine getirildiğinden iki grubu karşılaştırmak için iki ortalama arasındaki farkın önemlilik testi (t testi), ikiden fazla grupları karşılaştırmak için varyans analizi (F testi) kullanılmıştır. Varyans analizi sonucunda hangi grupların birbirinden farklı olduğu Tukey’s-b testine bakılarak yorumlanmıştır. Son olarak bağımsız değişken olan kontrol odağı boyutlarının bağımlı değişken öz-yeterlilik boyutlarını ve kolektif yeterliliği ne kadar etkilediğine dair ortaya atılan hipotezleri incelemek için çoklu regresyon analizi yapılmıştır. Değişken seçiminde ise “enter metodu” kullanılmıştır.

## 5. BULGULAR

### 5.1. Demografik Bulgular

Araştırma kapsamındaki hastane çalışanlarının demografik değişkenlere göre dağılımı aşağıdaki Tablo 1’de gösterilmiştir.

**Tablo 1.** Katılımcıların Demografik Özellikleri

Değişkenler	Frekans	Yüzde
<b>Hastanelerin Mülkiyeti</b>		
Özel Hastane	151	49.5
Sağlık Bakanlığı Hastaneleri	154	50.5
<b>Yaş (Yıl)</b>		
30 ve altı	120	39.9
30-39	121	40.2
40 +	60	19.9
<b>Cinsiyet</b>		
Kadın	206	67.5
Erkek	99	32.5
<b>Medeni Durum</b>		
Evli	201	65.9
Evli Değil	104	34.1
<b>Personel Görevi</b>		
Hekim	36	11.8
Hemşire	70	23.0
Diğer Sağlık Personeli	69	22.6
İdari Personel	63	20.7
Diğer	67	22.0
<b>Öğrenim Durumu</b>		
İlköğretim-Lise	99	32.5
Ön Lisans	78	25.6
Lisans	84	27.5
Lisansüstü	44	14.4
<b>Gelir (TL)</b>		
1500 ve altı	73	33.6
1501-2500	79	36.4
2501 ve üstü	65	30.0
<b>Çalışma Süresi (Yıl)</b>		
1-4	107	40.5
5-9	59	22.3
10 ve üzeri	98	37.1
<b>Toplam</b>	<b>305</b>	<b>100.0</b>

Tablo 1’de katılımcıların dağılımlarına bakıldığında 305 katılımcının %49.5’inin özel hastanelerde, %50.5’inin ise Sağlık Bakanlığı hastanelerinde çalıştığı görülmektedir. Araştırmaya katılanların yaş gruplarına göre dağılımına bakıldığında %39.9’luk kısmını 30 yaş ve altı kişiler, %40.2’lik kısmını 30- 39 yaş arası kişiler ve %19.9’luk kısmını da 40 yaş ve üzeri kişiler oluşturmaktadır. Katılımcıların %67.5’inin kadın, %32.5’inin erkek olduğu görülmektedir. Katılımcıların %65.9’luk kısmı evli, %34.1’lik kısmı ise evli değildir.

Ankete katılanların meslek dağılımlarına bakıldığında %11.8’ini hekim, %23.0’ını hemşire, %22.6’sını diğer sağlık personeli, %20.7’sini idari personel ve %22.0’ını diğer personelin oluşturduğu görülmektedir. Hekim dışındaki katılımcıların oranları birbirlerine yakındır. Katılımcıların eğitim durumları incelendiğinde %32.5’inin ilköğretim-lise, %25.6’sının önlisans, %27.5’inin lisans ve %14.4’ünün lisansüstü eğitime sahip olduğu ortaya çıkmıştır. Lisansüstü eğitime sahip kişilerin oranı diğerlerinin oranına göre düşüktür. Katılımcıların gelir dağılımına bakıldığında 1500 TL ve altı gelire sahip olanların yüzdesi %33.6, 1501-2500 TL arası gelire sahip olanların yüzdesi %36.4 ve 2501 TL ve üstü gelire sahip olanların yüzdesi %30.0 olarak görülmektedir. Son olarak çalışanların çalışma süreleri incelendiğinde 1-4 yıl arası çalışanların % 40.5, 5-9 yıl arası çalışanların %22.3, 10 ve üzeri yıl çalışanların ise %37.1 olduğu görülmüştür.

## 5.2. Katılımcıların İç Kontrol Odağı İfadelerine İlişkin Bulguları

Araştırmaya katılan hastane çalışanlarının “iç kontrol odağı” ile ilgili ifadelerle verdikleri cevapların aritmetik ortalaması ve standart sapması Tablo 2’de gösterilmiştir.

**Tablo 2.** Katılımcıların İç Kontrol Odağı İfadelerine İlişkin Bulgular

No	İç Kontrol Odağı İle İlgili İfadeler	$\bar{X}$	SS
17.	Hastalıklar çoğunlukla insanların dikkatsizliklerinden kaynaklanır.	3.00	1.196
18.	Talihsizlikler olarak nitelenen durumların çoğu, yetenek eksikliğinin, ihmalin, tembelliğin ve benzeri nedenlerin sonucudur.	3.40	1.207
19.	İnsan, yaşamında olabilecek şeyleri kendi kontrolü altında tutabilir.	3.04	1.131
21.	İnsanın ne yapacağı konusunda kararlı olması, kadere güvenmesinden daha iyidir.	3.42	1.422
27.	İnsan kendisini ilgilendiren birçok konuda kendi başına doğru kararlar verebilir.	4.01	1.028
28.	Bir insanın başına gelenler, temelde kendi yaptıklarının sonucudur.	3.49	1.134
29.	Halk yeterli çabayı gösterse siyasal yolsuzluklar ortadan kaldırılabilir.	3.58	1.093
31.	Sağlıklı olup olmamayı belirleyen esas şey insanların kendi yaptıkları ve alışkanlıklarıdır.	3.58	1.093
32.	İnsan kendi yaşamına temelde kendisi yön verir.	3.93	0.897
33.	İnsanın talihsizlikleri yaptıkları hataların sonucudur.	3.34	1.132
34.	İnsanlarla yakın ilişkiler kurmak, tesadüflere değil, çaba göstermeye bağlıdır.	3.87	1.023
36.	İnsan bütün yaptıklarıyla gelecekte olabilecekleri değiştirebilir.	3.13	1.168
37.	Kazalar, doğrudan doğruya hataların sonucudur.	3.17	1.282
41.	İnsan kendine iyi baktığı sürece hastalıklardan kaçınabilir.	3.41	1.059
43.	Kararlılık bir insanın istediği sonuçları almasında en önemli etkidir.	4.09	1.043
44.	İnsanlara doğru şeyi yaptırmak bir yetenek işidir; şansın bunda payı ya hiç yoktur ya da çok azdır.	3.34	1.112
45.	İnsan kendi kilosunu, yiyeceklerini ayarlayarak kontrolü altında tutabilir.	4.08	1.077
47.	Büyük ideallere ancak çalışıp çabalayarak ulaşılabilir.	4.24	1.021

Tablo 2’ye bakıldığında 27, 43, 45 ve 47’inci ifadelerin 4’ün üzerinde yani bu ifadelerle yönelik algının güçlü düzeyde olduğu görülmektedir. Buna göre; hastane çalışanlarının kendi verdikleri kararlara güvendikleri (4.01), iradelerinin kendilerinin elinde olduğuna inandıkları (4.08), kararlılığa önem verdikleri (4.09) görülmekte ve çalışıp çabalayarak büyük ideallere ulaşılacağı (4.21) görüşünü benimsemektedirler.

Bunun yanında hastane çalışanlarının halkın çabasını önemseydiği (3.58), temel olarak yaşamına kendisinin yön verdiğini düşündüğü (3.93) görülmektedir. Ayrıca hastane çalışanlarının kişinin sağlığının iyi olmasında kişinin yaptıklarının önemli olduğu (3.58), insanların diğer kişilerle yakın ilişkiler kurmasının çaba göstermeye bağlı olduğu (3.87) görüşünü benimsemektedirler.

### 5.3. Katılımcıların Dış Kontrol Odağı İfadelerine İlişkin Bulguları

Araştırmaya katılan hastane çalışanlarının “dış kontrol odağı” ile ilgili ifadelerle verdikleri cevapların aritmetik ortalaması ve standart sapması Tablo 3’te gösterilmiştir.

**Tablo 3.** Katılımcıların Dış Kontrol Odağına İlişkin Bulgular

No	Dış Kontrol Odağı İle İlgili İfadeler	$\bar{X}$	SS
1.	İnsanın yaşamındaki mutsuzlukların çoğu biraz da şanssızlığına bağlıdır.	2.98	1.282
2.	İnsan ne yaparsa yapsın üşütüp hasta olmasının önüne geçemez.	2.77	1.365
3.	Bir şeyin olacağı varsa eninde sonunda mutlaka olur.	4.14	1.164
4.	İnsan ne kadar çabalarsa çabalasın, ne yazık ki değeri genellikle anlaşılmaz.	3.29	1.346
5.	İnsanlar savaşları önlemek için ne kadar çaba gösterirlerse gösterebilirler, savaşlar daima olacaktır.	3.04	1.483
6.	Bazı insanlar doğuştan şanslıdır.	3.77	1.373
7.	İnsan ilerlemek için güç sahibi insanların gönlünü hoş tutmak zorundadır.	2.88	1.438
8.	İnsan ne yaparsa yapsın, hiçbir şey istediği gibi sonuçlanmaz.	2.51	1.348
9.	Birçok insan, rastlantıların yaşamlarını ne derece etkilediğinin farkında değildir.	3.48	1.061
10.	Bir insanın halen ciddi bir hastalığa yakalanmamış olması sadece bir şans meselesidir.	2.19	1.292
11.	Dört yapraklı yonca bulmak insana şans getirir.	1.72	1.158
12.	İnsanın burcu hangi hastalıklara daha yatkın olacağını belirler.	1.79	1.133
13.	Bir sonucu elde etmede insanın neleri bildiği değil, kimleri tanıdığı önemlidir.	2.75	1.269
14.	İnsanın bir günü iyi başladıysa iyi; kötü başladıysa da kötü gider.	2.73	1.377
15.	Başarılı olmak çok çalışmaya bağlıdır; şansın bunda payı ya hiç yoktur ya da çok azdır.*	2.47	1.246
16.	Aslında şans diye bir şey yoktur.*	3.53	1.398
20.	Çoğu durumda yazı tura atarak da isabetli kararlar verilebilir.	1.70	1.059
22.	İnsan fazla çaba harcamasa da karşılaştığı sorunlar kendiliğinden çözülür.	2.31	1.149
23.	Çok uzun vadeli planlar yapmak her zaman akıllıca olmayabilir, çünkü birçok şey zaten iyi ya da kötü şansa bağlıdır.	2.53	1.178
24.	Birçok hastalık insanı yakalar ve bunu önlemek mümkün değildir.	2.86	1.263
25.	İnsan ne yaparsa yapsın, olabilecek kötü şeylerin önüne geçemez.	3.01	1.280
26.	İnsanın istediğini elde etmesinin talihle bir ilgisi yoktur.*	3.04	1.237
29.	Halk yeterli çabayı gösterse siyasal yolsuzluklar ortadan kaldırılabilir.	3.58	1.093
30.	Şans ya da talih hayatta önemli rol oynamaz.*	3.17	1.187
35.	İnsanın hastalanacağı varsa hastalanır; bunu önlemek mümkün değildir.	2.93	1.207
38.	Bu dünya güç sahibi birkaç kişi tarafından yönetilmektedir ve vatandaşın bu konuda yapabileceği fazla bir şey yoktur.	2.83	1.325
39.	İnsanın dini inancının olması, hayatta karşılaşılabilecek birçok zorluğu daha kolay aşmasına yardım eder.	3.71	1.313
40.	Bir insan istediği kadar akıllı olsun, bir işe başladığında şansını yaver gitmezse başarılı olamaz.	2.92	1.176
42.	Kaderin insan yaşamı üzerinde çok büyük bir rolü vardır.	3.62	1.199
46.	İnsanın yaşamının alacağı yönü, çevresindeki güç sahibi kişiler belirler.	2.67	1.168

\*Ters kodlanmış ifadeler

Tablo 3’e bakıldığında sadece 3. ifadenin (4.14) 4’ün üzerinde bir ortalamaya sahip olduğu yani bu ifadeye yönelik algının güçlü düzeyde olduğu görülmektedir. Buna göre hastane çalışanlarında kader inancının fazla olduğu görülmektedir.

Bunun yanında hastane çalışanlarının bazı kişileri doğuştan şanslı buldukları (3.77) görülmekte ve zor durumlarda kader inancının büyük rolü olduğunu (3.71), kaderin insan yaşamı üzerinde etkili olduğunu (3.62) düşünmektedirler.

Ayrıca hastane çalışanlarının dört yapraklı yonca bulmanın şans getireceğine inanmadıkları (1.72), burçların hangi hastalıklara yakalanacağını belirlemediğine (1.79), yazı tura atarak doğru kararların alınamayacağına (1.70) inandıkları görülmektedir.

#### 5.4. Katılımcıların Öz-Yeterlilik İfadelerine İlişkin Bulguları

Araştırmaya katılan hastane çalışanlarının “öz yeterlilik” ile ilgili ifadelerine verdikleri cevapların aritmetik ortalaması ve standart sapması Tablo 4’te gösterilmiştir.

**Tablo 4.** Katılımcıların Öz-Yeterlilik İfadelerine İlişkin Bulgular

No	Öz-Yeterlilik İle İlgili İfadeler	$\bar{X}$	SS
1.	Planlar yaparken onları hayata geçireceğimden eminimdir.	3.59	1.007
2.	Sorunlarımdan biri, bir işe zamanında başlayamamamdır.*	3.28	1.279
3.	Eğer bir işi ilk denemede yapamazsam, başarana kadar uğraşırım.	3.83	1.081
4.	Belirlediğim önemli hedeflere ulaşmada pek başarılı olamam.*	3.54	1.107
5.	Her şeyi yarım bırakırım.*	3.93	1.208
6.	Zorluklarla yüz yüze gelmekten kaçınırım.*	3.68	1.305
7.	Eğer bir iş çok karmaşık görünüyorsa onu denemeye bile girişmem.*	3.71	1.172
8.	Hoşuma gitmeyen bir şey yapmak zorunda kaldığımda onu bitirinceye kadar kendimi zorlarım.	3.31	1.304
9.	Bir şey yapmaya karar verdiğimde hemen işe girişirim.	3.84	1.125
10.	Yeni bir şey denerken başlangıçta başarılı olamazsam çabucak vazgeçerim.*	3.61	1.288
11.	Beklenmedik sorunlarla karşılaştığımda kolayca onların üstesinden gelemem.*	3.61	1.107
12.	Bana zor görünen yeni şeyleri öğrenmeye çalışmaktan kaçınırım.*	3.79	1.213
13.	Başarısızlık benim azmimi artırır.	3.37	1.160
14.	Yeteneklerime her zaman çok güvenirim.	3.75	1.100
15.	Kendine güvenen biriyim.	4.09	0.984
16.	Kolayca pes ederim.*	4.07	1.154
17.	Hayatta karşıma çıkacak sorunların çoğuyla baş edebileceğimi sanmıyorum.*	3.50	1.228

\*Ters kodlanmış ifadeler

Tablo 4’e bakıldığında hastane çalışanlarının kendilerine güvendikleri (4.09) ve kolay kolay pes etmedikleri sonucu ortaya çıkmaktadır (4.07).

Bunun yanında; hastane çalışanlarının bir işi ilk denemede yapamadıklarında başarana kadar uğraştıkları (3.83) görülmektedir. Aynı zamanda verilen görevleri yarım bırakmadıkları (3.93), bir şeye başlamaya karar verdiklerinde hemen uygulamaya koydukları (3.84), kendilerine zor gelen şeyleri öğrenmeye çalıştıkları (3.79), yeteneklerine her zaman çok güvendikleri (3.75) görülmektedir.

#### 5.5. Katılımcıların Kolektif Yeterlilik İfadelerine İlişkin Bulguları

Araştırmaya katılan hastane çalışanlarının “kolektif yeterlilik” ile ilgili ifadelerine verdikleri cevapların aritmetik ortalaması ve standart sapması Tablo 5’de gösterilmiştir.

**Tablo 5.** Katılımcıların Kolektif Yeterlilik İfadelerine İlişkin Bulgular

No	Kolektif Yeterlilik İle İlgili İfadeler	$\bar{X}$	SS
1.	Çalıştığım ekip arkadaşlarımın yetenekleri ortalamamın üstündedir.	3.33	1.160
2.	Ekip arkadaşlarım aynı alanda çalışan kişilerden daha zayıftır.*	3.80	1.062
3.	Ekip arkadaşlarım gerektiği kadar iyi performans gösterme kapasitesine sahip değildir.*	3.86	1.143
4.	Ekip arkadaşlarım kusursuz bir çalışma becerisine sahiptir.	3.20	1.181
5.	Ekip arkadaşlarımın bazıları çalışma becerilerinin eksikliğinden dolayı ekipten çıkarılmalıdır.*	3.51	1.348
6.	Çalıştığım ekip yeterince iyi değildir.	3.80	1.197
7.	Ekipteki bazı çalışanlar iyi çalışmamaktadır.	3.32	1.375

\*Ters kodlanmış ifadeler

Tablo 5'e bakıldığında hastane çalışanlarının ekip arkadaşlarının aynı alanda çalışan kişilerden daha zayıf olmadıklarına (3.80), iyi bir performans kapasitesine sahip olduklarına (3.86) ve iyi çalıştıklarına (3.80) dair katılımların yüksek olduğu görülmektedir.

#### 5.6. Boyutların Adları, İfade Sayıları, Alfa Değerleri, Ortalama ve Standart Sapmaları

Araştırma 9 boyut çerçevesinde değerlendirilmiş ve her bir boyutun aldığı değerler Tablo 6'da gösterilmiştir

**Tablo 6.** Boyutların Adları, İfade Sayıları, Alfa Değerleri, Ortalama ve Standart Sapmaları

Boyutlar	İfade Sayısı	Min-Max	Alfa	$\bar{X}$	SS
<b>İç Kontrol Odağı</b>					
Kişisel Kontrol	18	1-5	0.81	3.567	0.555
<b>Dış Kontrol Odağı</b>					
Şansa İnanma	11	1-5	0.62	2.854	0.564
Çabalamanın Anlamsızlığı	10	1-5	0.71	2.763	0.694
Kadercilik	3	1-5	0.55	3.824	0.890
Adil Olmayan Dünya	5	1-5	0.54	2.563	0.750
<b>Öz-Yeterlilik</b>					
Başlama	9	1-5	0.80	3.627	0.763
Yılmama	5	1-5	0.69	3.822	0.740
İsrar	3	1-5	0.36	3.578	0.762
<b>Kolektif Yeterlilik</b>	7	1-5	0.80	3.545	0.822

Tablo 6'da gösterilen her bir boyuta ait bilgiler aşağıda verilmiştir.

**Kişisel Kontrol Boyutu:** Bu boyut iç kontrol odağının içinde yer almaktadır. Toplam 18 ifadeden oluşmaktadır. Bu boyut araştırmaya katılan hastane çalışanlarının yaşamlarında meydana gelen olayların sonucunu ne ölçüde kendilerine bağladıklarını göstermektedir. Boyutun aritmetik ortalaması 3.567 ve standart sapması 0.555 olarak bulunmuştur. Boyutun güvenilirlik derecesi ise (Cronbach Alpha) 0.81 (yüksek derecede güvenilir) olarak bulunmuştur.

**Şansa İnanma:** Bu boyut dış kontrol odağının içinde yer almaktadır. Toplam 11 ifadeden oluşmaktadır. Bu boyut araştırmaya katılan hastane çalışanlarının yaşamlarında meydana gelen olayların sonuçlarını ne ölçüde şansa bağladıklarını göstermektedir. Boyutun aritmetik ortalaması 2.854 ve standart sapması 0.564 olarak bulunmuştur. Boyutun güvenilirlik derecesi ise (Cronbach Alpha) 0.62 (oldukça güvenilir) olarak bulunmuştur.

**Çabalamanın Anlamsızlığı:** Bu boyut dış kontrol odağı boyutunun içinde yer almaktadır. Toplam 10 ifadeden oluşmaktadır. Bu boyut araştırmaya katılan hastane çalışanlarının yaşamlarında ne derece çabalamanın anlamsız olduğunu düşündüklerini göstermektedir. Boyutun aritmetik ortalaması 2.763 ve standart sapması 0.69 olarak bulunmuştur. Boyutun güvenilirlik derecesi ise (Cronbach Alpha) 0.71 (oldukça güvenilir) olarak bulunmuştur.

**Kadercilik:** Bu boyut dış kontrol odağı boyutunun içinde yer almaktadır. Toplam 3 ifadeden oluşmaktadır. Bu boyut araştırmaya katılan hastane çalışanlarının yaşamlarında meydana gelen olayları ne derece kaderciliğe

bağladıklarını göstermektedir. Boyutun aritmetik ortalaması 3.824 ve standart sapması 0.890 olarak bulunmuştur. Boyutun güvenilirlik derecesi (Cronbach Alpha) ise 0.55 olarak bulunmuştur.

**Adil Olmayan Dünya:** Bu boyut dış kontrol odağı boyutunun içinde yer almaktadır. Toplam 5 ifadeden oluşmaktadır. Bu boyut araştırmaya katılan hastane çalışanlarının ne ölçüde dünyanın adil olmadığını düşündüğünü göstermektedir. Boyutun aritmetik ortalaması 2.563 ve standart sapması 0.750 olarak bulunmuştur. Boyutun güvenilirlik derecesi (Cronbach Alpha) ise 0.54 olarak bulunmuştur.

**Başlama:** Bu boyut öz-yeterlilik içinde yer almaktadır. Toplam 9 ifadeden oluşmaktadır. Bu boyut hastane çalışanlarının yaşamlarında yapmayı düşündüğü şeyler için ne derece hemen başlayıp başlamadığını göstermektedir. Boyutun aritmetik ortalaması 3.627 ve standart sapması 0.763 olarak bulunmuştur. Boyutun güvenilirlik derecesi (Cronbach Alpha) ise 0.80 (yüksek derecede güvenilir) olarak bulunmuştur.

**Yılmama:** Bu boyut öz-yeterlilik içinde yer almaktadır. Toplam 5 ifadeden oluşmaktadır. Bu boyut hastane çalışanlarının bir işi yaparken karşısına çıkan zorluklar karşısında ne ölçüde bu zorluklarla savaştığını göstermektedir. Boyutun aritmetik ortalaması 3.822 ve standart sapması 0.740 olarak bulunmuştur. Boyutun güvenilirlik derecesi (Cronbach Alpha) ise 0.69 oldukça güvenilir olarak bulunmuştur.

**Israr:** Bu boyut öz-yeterliliğin içinde yer almaktadır. Toplam 3 ifadeden oluşmaktadır. Bu boyut hastane çalışanlarının bir işi yaparken bitirme noktasında ne derece üstüne gittiklerini göstermektedir. Boyutun aritmetik ortalaması 3.578 ve standart sapması 0.762 olarak bulunmuştur. Boyutun güvenilirlik derecesi 0.36 olarak bulunmuştur. Bu boyutun güvenilirlik katsayısı düşük olduğu için yapılacak analizlerde bu durum bir kısıt olarak göz önünde bulundurulmalıdır.

**Kolektif Yeterlilik:** Bu boyut toplam 7 ifadeden oluşmaktadır. Bu boyut araştırmaya katılan hastane çalışanlarının grup olarak bir işi yaparken kendilerine ne ölçüde güvendiklerini göstermektedir. Boyutun aritmetik ortalaması 3.676 ve standart sapması 0.586 olarak bulunmuştur. Boyutun güvenilirlik derecesi (Cronbach Alpha) ise 0.80 (yüksek derecede güvenilir) olarak bulunmuştur.

### 5.7. Kontrol Odağı Boyutlarının Başlama Üzerine Etkisinin Analizi

Kontrol odağı boyutlarının öz-yeterlilik içindeki “başlama” boyutu üzerine etkisinin regresyon analizi sonuçları Tablo 7’de gösterilmiştir.

**Tablo 7.** Kontrol Odağı Boyutlarının Başlama Boyutu Üzerine Etkisinin Analizi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	R	R <sup>2</sup>	F	P	β	t	p
Başlama	Kişisel Kontrol	0.372	0.138	9.557	0.000	0.032	0.589	0.556
	Şansa İnanma					-0.003	-0.051	0.959
	Çabalamanın Anlamsızlığı					-0.196	-3.045	0.003
	Kadercilik					-0.104	-1.866	0.063
	Adil Olmayan Dünya					-0.199	-3.107	0.002

Regresyon analizi sonucunda başlama değişkenindeki değişimin %13.8’i ( $R^2=0.138$ ) bağımsız değişkenler (kişisel kontrol, kadercilik, şansa inanma, çabalamanın anlamsızlığı ve adil olmayan dünya) tarafından açıklanmaktadır. Ayrıca modelin açıklayıcı gücünün anlamlılığı açısından bir problem olmadığı görülmüştür ( $F=9.557$ ,  $p=0.000$ ).

Yapılan regresyon analizi sonucunda bağımsız değişkenlerden sadece kişisel kontrol boyutunun başlama boyutu üzerinde pozitif bir etkisinin olduğu ancak istatistiksel olarak anlamlı olmadığı görülmüştür ( $\beta=0.032$ ,  $t=0.589$ ,  $p=0.556$ ). Kadercilik ( $\beta=0.003$ ,  $t=-0.051$ ,  $p=0.063$ ) ve şansa inanma ( $\beta=-0.196$ ,  $t=-3.045$ ,  $p=0.959$ ) boyutlarının başlama boyutu üzerinde etkisinin negatif olduğu ancak istatistiksel olarak anlamlı olmadığı bulunmuştur. Son olarak; çabalamanın anlamsızlığı ( $\beta=-0.104$ ,  $t=-1.866$ ,  $p=0.003$ ) ve adil olmayan dünya ( $\beta=-0.199$ ,  $t=-3.107$ ,  $p=0.002$ ) boyutlarının başlama boyutu üzerinde negatif etkiye sahip olduğu ve bu etkinin de istatistiksel olarak anlamlı olduğu bulunmuştur. Hastane çalışanlarının çabalamanın anlamsızlığı ve adil olmayan dünya boyutundaki inançları öz-yeterlilik boyutlarından verilen bir işe başlamayı ifade eden boyutu olumsuz etkilemektedir.



### 5.8. Kontrol Odağı Boyutlarının Yılmama Üzerine Etkisinin Analizi

Kontrol odağı boyutlarının öz-yeterlilik içindeki “yılmama” boyutu üzerine etkisinin regresyon analizi sonuçları Tablo 8’de gösterilmiştir.

**Tablo 8.** Kontrol Odağı Boyutlarının Yılmama Boyutu Üzerine Etkinini Analizi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	R	R <sup>2</sup>	F	p	β	t	p
Yılmama	Kişisel Kontrol	0.379	0.144	10.011	0.000	0.355	6.474	0.000
	Şansa İnanma					-0.038	-0.633	0.527
	Çabalamanın Anlamsızlığı					-0.037	-0.578	0.564
	Kadercilik					0.048	0.860	0.390
	Adil Olmayan Dünya					-0.063	-0.993	0.321

Regresyon analizi sonucuna göre; yılmama boyutundaki değişkenindeki değişimin %14.4’ü ( $R^2=0.144$ ) bağımsız değişkenler (kişisel kontrol, kadercilik, şansa inanma, çabalamanın anlamsızlığı ve adil olmayan dünya) tarafından açıklanmaktadır. Ayrıca modelin açıklayıcı gücünün anlamlılığı açısından bir problem olmadığı görülmektedir ( $F=10.011$ ,  $p=0.000$ ).

Regresyon analizi sonucuna göre; bağımsız değişkenlerden sadece kişisel kontrol boyutunun istatistiksel olarak anlamlı olduğu ve kişisel kontrolün yılmama boyutu üzerinde pozitif bir etkisinin olduğu görülmektedir ( $\beta=0.355$ ,  $t=6.474$ ,  $p=0.000$ ). Kadercilik boyutunun yılmama üzerinde olumlu ancak istatistiksel olarak anlamlı olmadığı görülmüştür ( $\beta=0.048$ ,  $t=0.860$ ,  $p=0.390$ ). Çabalamanın anlamsızlığı ( $\beta=-0.037$ ,  $t=-0.578$ ,  $p=0.564$ ), adil olmayan dünya ( $\beta=-0.063$ ,  $t=-0.993$ ,  $p=0.321$ ) ve şansa inanma ( $\beta=-0.38$ ,  $t=-0.633$ ,  $p=0.527$ ) boyutlarının yılmama boyutu üzerinde negatif etkiye sahip olduğu ancak bu etkinin istatistiksel olarak anlamlı olmadığı görülmüştür. Buradan yola çıkarak kişisel kontrol boyutunun, öz-yeterlilik boyutlarından hastane çalışanlarının bir zorlukla karşılaştıklarında yılmamalarını ifade eden boyutu pozitif yönde etkilediği sonucuna ulaşılabılır.

### 5.9. Kontrol Odağı Boyutlarının İsrar Üzerine Etkisinin Analizi

Kontrol odağı boyutlarının öz-yeterlilik içindeki “ısrar” boyutu üzerine etkisinin regresyon analizi sonuçları Tablo 9’da gösterilmiştir.

**Tablo 9.** Kontrol Odağı Boyutlarının İsrar Boyutu Üzerine Etkisinin Analizi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	R	R <sup>2</sup>	F	p	β	t	P
İsrar	Kişisel Kontrol	0.446	0.199	14.830	0.000	0.361	6.817	0.000
	Şansa İnanma					0.023	0.392	0.695
	Çabalamanın Anlamsızlığı					-0.051	-0.815	0.415
	Kadercilik					0.186	3.454	0.001
	Adil Olmayan Dünya					-0.130	-2.111	0.036

Regresyon analizi sonucuna göre; öz-yeterlilik içindeki ısrar değişkenindeki değişimin %19.9’u bağımsız değişkenler (kişisel kontrol, kadercilik, şansa inanma, çabalamanın anlamsızlığı, adil olmayan dünya) tarafından açıklanmaktadır. Ayrıca modelin açıklayıcı gücünün anlamlılığı açısından bir problem olmadığı görülmektedir ( $F=14.830$ ,  $p=0.000$ ).

Regresyon analizi sonucunda; kişisel kontrol ( $\beta=0.361$ ,  $t=6.817$ ,  $p=0.000$ ) ve kadercilik ( $\beta=0.186$ ,  $t=3.454$ ,  $p=0.001$ ) boyutlarının ısrar boyutu üzerinde pozitif bir etkisinin olduğu ve bu etkinin istatistiksel olarak da anlamlı olduğu görülmüştür. Şansa inanma boyutunun ısrar boyutu üzerinde pozitif etkiye sahip olduğu ( $\beta=0.023$ ,  $t=0.392$ ,  $p=0.695$ ), çabalamanın anlamsızlığı boyutunun ise ısrar üzerinde negatif bir etkiye sahip olduğu ( $\beta=-0.051$ ,  $t=-0.815$ ,  $p=0.415$ ) ancak her iki boyutun etkisinin de istatistiksel olarak anlamlı olmadığı görülmüştür. Adil olmayan dünya boyutunun ise; ısrar üzerinde negatif etkiye sahip ve istatistiksel olarak da anlamlı olduğu sonucuna ulaşılmıştır ( $\beta=-0.130$ ,  $t=-2.111$ ,  $p=0.036$ ). Kontrol odağı boyutlarından kişisel kontrol ve kadercilik, öz-yeterlilik boyutlarından ısrar üzerinde pozitif, adil olmayan dünya boyutu ise ısrar boyutu üzerinde negatif etkiye sahiptir.

### 5.10. Kontrol Odağı Boyutlarının Kolektif Yeterlilik Üzerine Etkisinin Analizi

Kontrol odağı boyutlarının kolektif yeterlilik boyutu üzerine etkisinin regresyon analizi sonuçları Tablo 10'da gösterilmiştir.

**Tablo 10.** Kontrol Odağı Boyutlarının Kolektif Yeterlilik Boyutu Üzerine Etkisinin Analizi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	R	R <sup>2</sup>	F	p	β	t	p
Kolektif Yeterlilik	Kişisel Kontrol	0.296	0.087	5.713	0.000	0.127	2.251	0.025
	Şansa İnanma					0.071	1.133	0.258
	Çabalamanın Anlamsızlığı					-0.074	-1.116	0.265
	Kadercilik					0.051	0.890	0.374
	Adil Olmayan Dünya					-0.250	-3.797	0.000

Regresyon analizi sonucunda kolektif yeterlilik değişkenindeki değişimin %0.87'si (R<sup>2</sup>=0.087) bağımsız değişkenler (kişisel kontrol, kadercilik, şansa inanma, çabalamanın anlamsızlığı, adil olmayan dünya) ile açıklanmaktadır.

Regresyon analizi sonucuna göre; kişisel kontrol boyutu kolektif yeterlilik boyutu üzerinde pozitif bir etkiye sahipken (β=0.127, t=2.251, p=0.025) adil olmayan dünya boyutu negatif bir etkiye sahip olduğu (β=-0.250, t=-3.797, p=0.000) ve bu etkinin her iki boyutta da istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmüştür. Kadercilik (β=0.051, t=0.890, p=0.374) ve şansa inanma (β=0.071, t=-3.797, p=0.000) boyutlarının kolektif yeterlilik üzerinde pozitif bir etkiye sahip olduğu ancak bu etkinin istatistiksel olarak anlamlı olmadığı görülmüştür. Son olarak, çabalamanın anlamsızlığı boyutunun kolektif yeterlilik üzerinde negatif bir etkiye sahip olduğu ancak bu etkinin istatistiksel olarak anlamlı olmadığı sonucuna ulaşılmıştır (β=-0.250, t=-3.797, p=0.000). Sonuç olarak, hastane çalışanlarının kişisel kontrol algıları arttıkça kolektif yeterlilik pozitif etkilenirken; adil olmayan dünya boyutuna olan algı arttıkça kolektif yeterlilik inancı negatif etkilenmektedir.

## 6. TARTIŞMA VE SONUÇ

Bu çalışmada, hastane çalışanlarında kontrol odağının öz ve kolektif yeterlilik üzerine etkisi ortaya koyulmaya çalışılmıştır. Hastane çalışanlarının iç kontrol odağına ilişkin ifadelerin ortalamaları değerlendirildiğinde, hastane çalışanlarının kendi verdikleri kararlara güvendikleri, kararlılığın belirledikleri hedeflere ulaşma noktasında önemli bir etken olduğunu düşündükleri, iradelerinin kendilerinin elinde olduklarına inandıkları ve çalışıp çabalayarak büyük ideallere ulaşabileceği düşüncesine sahip oldukları görülmektedir. Yani hastane çalışanları kendi düşüncelerinin, başarı noktasında önemli olduğu görüşüne sahiptir. Çağlayan (2015: 62)'ın yaptığı çalışmada bu ifadelerin ortalamalarına bakıldığında sadece "insanların kendi verdikleri kararlara güvendikleri" ifadesinin ortalamasının 2.89 olduğu, diğer ifadelerinin 3.50 ve üstü olduğu görülmüştür. Hastane çalışanlarının dış kontrol odağına ilişkin bulgularının puanlarına bakıldığında sadece "Bir şeyin olacağı varsa eninde sonunda olur" ifadesinin 4'ün üzerinde olduğu yani hastane çalışanlarının bu ifadeye yönelik algılarının yüksek olduğu görülmektedir. Hastane çalışanlarında bu ifadenin yüksek olması kadercilik düşüncesine bağlayabiliriz. Ancak Çağlayan (2015: 61)'in imalat üzerine çalışan 6 firma ile yaptığı çalışmada bu ifadenin ortalaması 2.50'nin altında yani bu ifadeye yönelik algının düşük olduğu görülmektedir.

Öz-yeterlilik boyutlarından olan başlama, yılmama ve ısrar boyutlarının puanlarının ortalamalarının 3.50'nin üstünde olduğu görülmüştür. Bu ortalamaların yüksek olması hastane çalışanlarında yüksek öz-yeterlilik inancının olduğunu göstermektedir. Literatürde de Pekmezci (2010: 59) ve Uyanıker (2014: 118)'in hemşireler üzerinde yaptığı çalışmalarda öz-yeterlilik inancının yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Aynı şekilde kolektif yeterlilik boyutu puan ortalamasına bakıldığında da hastane çalışanlarında kolektif yeterlilik algısının yüksek olduğu görülmüştür. Yani hastane çalışanlarının hem bir işi yaparken o işi yapma noktasında kendilerinde oluşan inanç ile grup olarak verilen görevi yapabilme noktasındaki kendilerinde oluşan inancın yüksek olduğu görülmektedir.

Bu çalışmada kontrol odağının öz ve kolektif yeterlilik üzerindeki etkisi hastane çalışanları üzerinde incelenmiş, hastane çalışanlarının boyutlardaki ifadelerle katılımları değerlendirilmiştir. Bu araştırma kapsamında Ankara'daki hastanelerde görevli 305 hastane çalışanı ile anket yapılmıştır.



Kontrol odağı, öz-yeterlilik ve kolektif yeterlilik ifadelerine verilen cevapların puan ortalamalarına bakıldığında hastane çalışanlarının kendi verdiği kararlara güvendikleri, kararlılığın bir hedefe ulaşma noktasında önemli bir etken olduğunu düşündükleri sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca hastane çalışanlarında kadercilik algısının yüksek olduğu ve batıl inanç olarak nitelendirilen ifadelerle katılım oranlarının az olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Yapılan çalışmada hastane çalışanlarının kontrol odağı boyutlarından olan kişisel kontrol ve kadercilik boyutu algıları yüksek iken; şansa inanma, adil olmayan dünya ve çabalamanın anlamsızlığı boyutlarına olan algılarının düşük olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Hastane çalışanlarının öz-yeterlilik boyutlarına (başlama, yılmama ve ısrar) ve kolektif yeterlilik boyutuna olan algılarının yüksek olduğu görülmüştür.

Araştırma sonucunda; kontrol odağı boyutlarının bazıları hastane çalışanlarının öz ve kolektif yeterlilik algılarını pozitif yönde etkilerken; bazı kontrol odağı boyutlarının hastane çalışanlarının öz ve kolektif yeterlilik algıları üzerinde negatif etkilediği görülmüştür. Elde edilen sonuçlara göre; adil olmayan dünya boyutunun ve çabalamanın anlamsızlığı boyutunun hastane çalışanlarının bir işe hemen başlamalarını ifade eden başlama boyutu üzerinde negatif etkiye sahip olduğuna ulaşılmıştır. Kişisel kontrol boyutunun hastane çalışanlarının bir işi yaparken karşılaştıkları zorluklar ile mücadele etmeyi ifade eden yılmama boyutu üzerinde pozitif etkiye sahip olduğu, hastane çalışanlarının kişisel kontrol ve kadercilik boyutlarının bir işi bitirme noktasındaki çabasını ifade eden ısrar boyutu üzerinde pozitif etkiye sahip olduğu ve kişisel kontrol boyutunun grup olarak bir işi yapabilme noktasındaki inancını ifade eden kolektif yeterlilik boyutu üzerinde pozitif etkiye sahip olduğu sonuçlarına ulaşılmıştır.

#### KAYNAKÇA

- Açıkmeşe, N.I. (2007). “Kanser Hastalarında İç-Dış Kontrol Odağının Depresyon Üzerine Etkisinin Araştırılması”, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Ahlin, E.M. (2013). “Youth Involvement in Crime: The Importance of Locus of Control and Collective Efficacy”, ElPaso, TX, USA:LEB, Scholarly Publishing, LLC, Proquest Ebrary.
- Aktaş, H.G. (2008). “Öğretmenlerde Denetim Odağı ve Örgütsel Vatandaşlık”, Afyon Kocatepe Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler, Afyon.
- Altıntaş, E. ve Gültekin, M. (2014). Psikolojik Danışma Kuramları, Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Bandura, A. (1982). “Self-Efficacy Mechanism in Human Agency”, American Psychological Association, 37(2), 122-147.
- Bandura, A. (1994). Self-Efficacy, Ed. In V.S. Ramachaudran, Encyclopedia of Human Behavior, New York: Academic Press, 4,1-81.
- Bandura, A. (1997). Self Efficacy: The Exercise of Control, New York: Freeman,Barbuto.
- Bandura, A. (2001). “Social Cognitive Theory: An Agentic Perspective”, Annual Reviews, 52, 1-26.
- Baysal, E. (2010). “Hemşerilerde Öz-Yeterlilik İnancı ve İş Doyumu İlişkisi: Bir Üniversite Hastanesinde Saha Çalışması”, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Bıkmaz, F.H. (2014). “Öz Yeterlilik İnancı”, Y. Kuzgun ve D. Deryakulu (Ed.), Eğitimde Bireysel Farklılıklar, içinde (291-310), Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Cüceloğlu, D. (1994). İnsan ve Davranışı, İstanbul: Remzi Kitapevi.
- Çağlayan, O. (2015). “Organizasyonlarda İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamalarının Tükenmişlik Üzerine Etkisi: Kontrol Odağı Aracılık Rolü”, Yüksek Lisans Tezi, Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kayseri.
- Çırakoğlu, O.C. (2006). “Role of Locus of Control and Critical Thinking in Handling Dissatisfactions in Romantic Relationships of University Students, Published Doctorol’s Thesis”, Middle East Tecnicall University The Graduate School of Social Sciences, Ankara.
- Dönmez, A. (1983). “Denetim Odağı (Locus of Control) ve Çevre Büyüklüğü”, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Dergisi, 16(1), 33-47.

- Dönmez, A. (1985). “Denetim Odağı (Locus of Control)”, Ankara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi, 98(1), 31-43.
- Epeçan, C. ve Demirel, Ö. (2011). “Okuduğunu Anlama Öz Yeterlik Algısı Ölçeğinin Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması”, Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi, 4(16), 120-128.
- Ertürk, Z. (2012). Ankara İli Genel Lise Öğretmenlerinin Örgütsel Güven Algıları ve Denetim Odağı İle İlişkisi, Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Çağlayan, O. (2015). “Organizasyonlarda İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamalarının Tükenmişlik Üzerine Etkisi: Kontrol Odağı Aracılık Rolü”, Yüksek Lisans Tezi, Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kayseri.
- Çakır, G. (2009). “İşgörenlerin Demografik Özelliklerine Göre Motivasyon Araçları ve Denetim Odağı Değişkeninin İncelenmesi”, Yüksek Lisans Tezi, Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Manisa.
- Çelik, N. (2012). “Matematik Öğretmen Adaylarının ve Öğretmenlerinin Öz Düzenleme Becerilerinin ve Öz Yeterlik Algılarının İncelenmesi”, Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Erzurum.
- Çetin, F. (2008). “Kişilerarası İlişkilerde Kendilik Algısı, Kontrol Odağı ve Kişilik Yapısının Çatışma Çözme Yaklaşımları Üzerine Etkileri: Uygulamalı Bir Araştırma”, Yüksek Lisans Tezi, Kara Harp Okulu Savunma Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Esnard, C. and Roques, E. (2014). “Collective Efficacy: A Resource in Stressful Occupational Context”, Revue Europeenne de Psychologie Appliquee, 64, 203-211.
- Fazey, D.M.A. and Fazey, J.A. (2001). “The Potential for Autonomy in Learning: Perceptions of Competence, Motivation and Locus of Control in First-Year”, Undergraduate Students Studies in Higher Education, 26(3), 345-361.
- Goyzman, J. (2010). “The Influence of Locus of Control and Stress on Performance”, Journal of Learning and Motivation, 48(1), 128-144.
- Gökpinar, F. (2011). “Cinsel Travma Yaşantısı Olan Kadınların Kontrol Odağı İnançları İle Sürekli Öfke ve Öfke Tarzları Arasındaki İlişki”, Yüksek Lisans Tezi, Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep.
- Hexel, M. (2003). “Alexithymia and Attachment Style in Relation to Locus of Control”, Personality and Individual Differences, 35, 1261-1270.
- Karahan, Ç. (2006). “İlköğretim İkinci Kademe Öğretmenlerinin Öz Algılamaları ve Mesleki Doyumlarının İncelenmesi”, Yüksek Lisans Tezi, Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Keskin, G.Ü. ve Orgun, F. (2006). “Öğrencilerin Öz-Etkililik-Yeterlilik Düzeyleri İle Başa Çıkma Stratejilerinin İncelenmesi”, Anatolian Journal of Psychiatry, 7, 92-99.
- Kılıç, T. (2013). Bireysel ve Kolektif Yeterlilik Süreci Belirleyicileri ve Sonuçlarına İlişkin Bir Model Önerisi, Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Kurt, T. (2012). “Öğretmenlerin Öz Yeterlik ve Kolektif Yeterlik Algıları”, Türk Eğitim Bilimleri Dergisi, 10(2), 195-227.
- Küçükkaragöz, H. (1998). “İlkokul Öğretmenlerinde Kontrol Odağı ve Öğrencilerin Kontrol Odağının Oluşumuna Etkileri”, Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Kotaman, H. (2008) “Öz Yeterlilik İnanç ve Öğrenme Performansının Geliştirilmesine İlişkin Yazın Taraması”, Eğitim Fakültesi Dergisi, XX1(1), 111-133.
- Loosemore M. and Lam, A.S.Y. (2004). “The Locus of Control: A Determinant of Opportunistic Behaviour in Construction Health and Safety”, Construction Management and Economics, 22(4), 385-394.

- Martin, R., Thomas, G., Charles, K., Epitropaki, O. and McNamara, R. (2005). "The Role of Leader-Member Exchanges in Mediating the Relationship Between Locus of Control and Work Reactions", *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 78, 141-147.
- Miller, P.H. (2008). *Gelişim Psikolojisi Kuramları*, Z. Gültekin (Çev), Ankara: İmge Kitapevi Yayınları.
- Pajares, F. (2002). "Gender and Perceived Self-Efficacy in Self-Regulated Learning", *Theory Into Practice*, 4(20), 116-125.
- Pekmezci, G.U. (2010). "Hemşirelerin Örgütsel Bağlılıkları İle Öz-Yeterlilik Algıları Arasındaki İlişkiler", *Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul*.
- Rotter, J.B. (1966). "Generalized Expectancies for Internal and External Control of Reinforcement", *Psychological Monographs*, 80, 1-28.
- Saka, M. (2011). "Fen Bilgisi Öğretmen Adaylarının Fen Öğretimine Yönelik Öz-Yeterlilik İnançlarına Göre Pedagojik Alan Bilgilerindeki Değişimin İncelenmesi", *Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul*.
- Sapancı, M. (2010) "*Güzel Sanatlar Eğitimi Öğrencilerinin Bilişüstü Farkındalık Düzeyleri ve Öğretmenlik Mesleğine Yönelik Öz-Yeterlilik İnançlarının İncelenmesi*", Yüksek Lisans Tezi, Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Bolu.
- Senemoğlu, N. (2010). *Gelişim, Öğrenme ve Öğretim*, Ankara: Pegem Akademi.
- Solmuş, T. (2004). "İş Yaşamı, Denetim Odağı ve Beş Faktörlük Kişilik Modeli", *Türk Psikoloji Bülteni*, 10, 196-205.
- Spector, P.E. (1982). "Behavior in Organizations as a Function of Employee's Locus of Control", *Florida Mental Health Institute*, 91(3), 482-497.
- Sünbül, A.M. (2003). "An Analysis of Relations Among Locus of Control, Burnout and Job Satisfaction in Turkish High School Teachers", *Australian Journal of Education*, 47(1), 58-72.
- Sürgen, S. (2014). "Sınıf Öğretmenlerinin Denetim Odağı Eğilimleri İle Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki", *Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir*.
- Stajkovic, A.D., Lee, D. and Nyberg, A.J. (2009). "Collective Efficacy, Group Potency and Group Performance: Meta-Analyses of Their Relationships and Test of a Mediation Model", *Journal of Applied Psychology*, 94(3), 814-828.
- Şenel, G.B. (2013). "Alkol Sorunu Yaşayan ve Yaşamayan Bireylerin Suçluluk Utanç Duyguları, Stresle Başa Çıkma Tarzları ve İç-Dış Kontrol Odağı Açısından Karşılaştırılması", *Yüksek Lisans Tezi, Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul*.
- Şengüder, Ş. (2006). "Lise I-III. Sınıf Öğrencilerinde Denetim Odağı İle Ruhsal Sorunlar Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi ve Akademik Başarı İle Kıyaslanması", *Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü İzmir*.
- Şeşen, H. (2010). "Kontrol Odağı, Genel Öz Yeterlilik, İş Tatmini ve Örgütsel Adalet Algısının Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi", *Hacettepe Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 28(3), 195-220.
- Türkmen, E. (2009). "İş Karakteristikleri ve Algılanan İnanç İle İlişkisi ve Öz-Yeterlilik İnançının Çalışan Performansı Üzerine Etkisi", *Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul*.
- Yeşilyaprak, B. (1988). "Lise Öğrencilerinin İçsel ya da Dışsal Denetimli Oluşlarını Etkileyen Etmenler", *Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara*.
- Yeşilyaprak, B. (2014). *Denetim Odağı: Eğitimde Bireysel Farklılıklar*, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Yıldırım, F. ve İlhan, İ.Ö. (2010). "Genel Öz Yeterlilik Ölçeği Türkçe Formunun Geçerlilik ve Güvenirlilik Çalışması", *Türk Psikiyatri Dergisi*, 21(4), 301-308.

Yılmaz, E. (2011). “Benlik Saygısı, Kontrol Odağı ve Öğrenme Stilllerinin Akademik Başarıya Etkisi: Üniversite Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma”, Yüksek Lisans Tezi, Kara Harp Okulu Savunma Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

## SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA PERSPEKTİFİNDEN YENİLENEBİLİR ENERJİ: KAMU POLİTİKALARININ GEREKLİLİĞİ\*

### A RENEWABLE ENERGY FROM SUSTAINABLE DEVELOPMENT PERSPECTIVE: THE REQUIREMENT OF PUBLIC POLICIES

Arş. Gör. İclal DAĞLIOĞLU ŞANLI<sup>1</sup>

Prof. Dr. Ramazan ARMAĞAN<sup>2</sup>

#### ÖZ

Kalkınmanın sürdürülebilirliği fosil yakıtlara bağımlılığın ortadan kaldırılması ile mümkün görünmektedir. Enerji arz güvenliği, enerji kaynaklarının çeşitlendirilmesi, zararlı çevresel etkiler vb. ülkelerin sürdürülebilir kalkınmayı gerçekleştirmede çözmek zorunda oldukları sorunların başında gelmektedir. Bu sorunun çözümü yenilenebilir enerji teknolojilerinin geliştirilmesi ve yaygınlaştırılmasına bağlı görünmektedir. Fakat piyasa yapısı, idari ve yasal düzenlemeler, vb. koşullar bu teknolojilerin kullanımının önünde engel oluşturmaktadır. Bu sebeple yenilenebilir enerji teknolojilerinin kamu politikaları ile desteklenmesi gerekmektedir.

**Anahtar Kelimeler:** Sürdürülebilir Kalkınma, Yenilenebilir Enerji, Kamu Politikaları.

**JEL Sınıflandırma Kodları:** Q01, Q20, J18.

#### ABSTRACT

Sustainability of development seems possible with the abolition of dependence on fossil fuels. Energy supply security, diversification of energy resources, harmful environmental effects, etc. are the main problems that countries have to solve in order to realize sustainable development. The solution to this problem seems to depend on the development and dissemination of renewable energy technologies. However, market structure, administrative and legal regulations, etc. are obstacles to the use of these technologies. For this reason, renewable energy technologies need to be supported by public policies.

**Keywords:** Sustainable Development, Renewable Energy, Public Policy.

**JEL Classification Codes:** Q01, Q20, J18.

#### 1. GİRİŞ

Şu anki ve gelecek nesiller arasındaki dengenin sağlanarak bu günkü ihtiyaçların karşılanması olarak tanımlanabilen sürdürülebilir kalkınmanın ekonomik, sosyal ve çevresel boyutu bulunmaktadır. Artan enerji talebi ülkeleri enerji arz güvenliği ve sürekliliği sorunları ile karşı karşıya bırakmakta, enerji ithalatçısı ülkelerin bağımlılığını artırmaktadır. Söz konusu sorunların çözümünde yenilenebilir enerji kaynakları bir alternatif durumunda bulunmakta hatta günümüzde bir zorunluluk arz etmektedir. Yenilenebilir enerji teknolojilerinin önemine rağmen halen bu kaynakların toplam enerji karşımı içerisindeki oranının fosil yakıtlardan sonra geldiği

\* Bu çalışma, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Maliye Anabilim Dalı, Öğretim Üyesi Yetiştirme Programı SDÜ-ÖYP-05240-DR-12 nolu proje kapsamında Arş. Gör. İclal DAĞLIOĞLU ŞANLI tarafından, Prof. Dr. Ramazan ARMAĞAN'ın danışmanlığında yürütülen "Sürdürülebilir Kalkınma Perspektifinden Yenilenebilir Enerjiye Yönelik Vergisel Teşvikler: Türkiye ve Avrupa Birliği Karşılaştırması" adlı doktora tezinden türetilmiştir.

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

<sup>2</sup> Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Maliye Bölümü, ramazanarmagan@sdu.edu.tr

görülmektedir. Bunun en temel sebebi ise, yenilenebilir enerji kaynaklarının, aslında doğal kaynak durumunda olma avantajlarına rağmen, geleneksel yakıtlar olarak adlandırılan fosil yakıtlarla rekabet etme yeteneğinin yeterli düzeyde olmadığı şeklinde belirtilebilmektedir.

Enerji sistemlerinin dönüşümü ülkeler açısından hem fosil yakıtların neden olduğu çevresel zararlı etkilerin ortadan kaldırılması, hem de enerji erişimi, arz güvenliği ve sürekliliği gibi sorunların çözümünde gereklilik arz etmektedir. Fakat mevcut piyasa koşulları, idari ve yasal düzenlemeler, teknik engeller gibi çeşitli durumlar yenilenebilir enerji teknolojilerinin gelişimine ve yaygınlaşmasına engel teşkil etmektedir. Söz konusu engeller kamu politikaları ile bu teknolojilerin desteklenmesini gerekli kılmaktadır.

Bu çalışmada; yenilenebilir enerji teknolojilerinin geliştirilmesi ve yaygınlaştırılmasının ülkeler açısından bir zorunluluk olduğuna ve söz konusu bu teknolojilerin gelişimindeki engellerin aşılmasında kamu politikalarıyla desteklenmesi gerektiğine vurgu yapılmaktadır. Bu sebeple konu, sürdürülebilir kalkınmada yenilenebilir enerjinin yeri ve yenilenebilir enerji de kamu müdahalelerinin gerekliliğinin sebepleri ekseninde yapılan çalışmalar ve üretilen politikalar hakkında genel bir değerlendirme yapılarak söz konusu alanda literatüre katkı sağlanması amaçlanmaktadır.

## 2. GÜNÜMÜZDE SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA VE ENERJİ

Sürdürülebilir kalkınmanın teorik altyapısının 1972-1992 yılları arasında bir dizi uluslararası konferans ve girişimin sonucu ortaya çıktığı görülmektedir. 1972 yılında Stokholm'de düzenlenen Birleşmiş Milletler İnsan ve Çevre Konferansı, uluslararası sürdürülebilirlik tartışmasının ilk defa küresel düzeyde yapıldığı bir yer olma özelliği taşıması bakımından önem arz etmektedir. Bu konferans Birleşmiş Milletler Çevre Programı ve ulusal düzeyde pek çok ulusal çevre koruma kurumunun kurulmasına öncülük etmiştir. Stokholm'de ortaya çıkarılan öneriler 1980 Dünya Koruma Stratejisi ile sürdürülebilir kalkınma kavramı koruma önceliği olarak tanımlanarak daha da genişletilmiştir (Drexhage and Murphy, 2010:7).

1983 yılında Dünya Çevre ve Kalkınma Komisyonu, Norveç Başbakanı Gro Harlem Brundlant başkanlığında toplamıştır ve dört yıl sonra Brundlant Raporu olarak da bilinen, "*Ortak Geleceğimiz*" adlı rapor 1987 yılında yayınlamıştır (Drexhage and Murphy, 2010:7). Bu rapora göre, "*İnsanlığın gelecek nesillerin ihtiyaçlarını karşılama yeteneğine zarar vermeksizin şimdiki ihtiyaçlarının karşılanmasının garantilenmesi sürdürülebilir kalkınma olarak tanımlanmaktadır*" (WCED, 1987). Kavram olarak, sürdürülebilir kalkınma doğal sistemin sınırları dâhilinde bir yaşamı, şu an ki ve gelecekteki nesiller için tüm insanların iyi bir yaşam standardının sağlanmasına yönelik çaba sarf etmeyi gerekli kılan süreç olarak belirtilmektedir (Berke and Conroy, 2000:22). Daha sonra, 1992 yılında Rio Dejenorio'da toplanan Birleşmiş Milletler Çevre ve Kalkınma Konferansı, Dünya Zirvesi olarak da bilinen, gerçekleştirilmiştir. Bu konferans 1972 yılında Stokholm'de düzenlenen Birleşmiş Milletler İnsan ve Çevre Konferansı kararları temelinde, ülkeler arasında yeni işbirlikleri yaratılması yoluyla devletler arasında eşit ve yeni ortaklıklar oluşturma amacı temeline dayanmaktadır (United Nations Environment Programme, 2016).

108 ülkenin temsil edildiği bu zirvede Gündem 21, Rio Çevre ve Kalkınma Deklerasyonu ve Orman İlkeleri kabul edilmiştir. Ayrıca bu 3 önemli belgenin yanında bağlayıcı İklim Değişikliği Çerçeve Sözleşmesi ve Biyolojik Çeşitlilik Sözleşmesi küresel iklim değişikliği ve biyolojik türlerin çeşitliliğinin yok olmasını önlemeyi amaçlayan yasal iki bağlayıcı sözleşme imzaya açılmıştır (United Nations, 2016). Gündem 21'in içeriği ve kapsamı ana hatlarıyla Tablo 1'de gösterilmektedir.

**Tablo 1.** Gündem 21'in Unsurları

Ana başlıklar	Konular
Kalkınmanın sosyal ve ekonomik boyutu	Açlık, üretim ve tüketim, sağlık, insan yerleşimi ve karar vermede entegrasyon
Doğal kaynakların yönetimi ve muhafazası	Atmosfer, okyanuslar ve denizler, ormanlar, dağlar, biyolojik çeşitlilik, ekosistem, biyo-teknoloji, temiz su kaynakları, toksik kimyasallar, tehlikeli radyoaktifler ve katı atıklar
Bazı grupların güçlendirilmesi	Gençler, kadınlar, yerli halklar, sivil toplum kuruluşları, yerel yönetimler, sendikalar, iş, bilim ve teknik topluluklar, çiftçiler
Uygulama araçları	Finansman, teknoloji transferi, bilgi, kamu bilinci, bina yerleşim kapasitesi, eğitim, yasal araçlar, kurumsal altyapı

Kaynak: (Earth Summit 2002 Briefing Paper, 2002:3) kaynağından yararlanılarak tarafımızca oluşturulmuştur.

Rio Deklerasyonu ile ise 27 temel ilke belirlendiği görülmektedir. Bu ilkelerden ilki sürdürülebilir kalkınma ile ilgili temel endişelerin merkezinde insanoğlunun yer aldığını, doğayla uyumlu bir şekilde sağlıklı ve üretken bir biçimde yaşamın olanaklı kılınması gerektiğidir. Ayrıca sürdürülebilir kalkınmanın gerçekleşebilmesinin çevresel korumanın, kalkınma süreçlerinin ayrılmaz bir parçası olması koşuluyla gerçekleşebileceği belirtilmektedir. Sürdürülemez üretim ve tüketim kalıplarının azaltılması ve değiştirilmesi gerektiği, kadınların çevresel yönetim ve kalkınmadaki hayati rolleri, barış, kalkınma ve çevresel korumanın birbirinden ayrılmaz ve bir bütün olduğu deklarasyonda yer alan diğer ilkelerden öne çıkanlardır (United Nations Environment Programme, 2016).

İklim değişikliğine karşı yürütülen kampanyalar, Birleşmiş Milletler himayesinde 1992'de Rio'da yapılan Dünya Zirvesi'nde bazı konularda anlaşmaya varılmasıyla sonuçlandıktan sonra ortaya çıkan Konvansiyonu, 1997 yılında Kyoto'da imzalanan ve onaylandıktan sonra sanayileşmiş ülkeler üzerinde daha bağlayıcı olacak ve daha ayrıntılı taahhütler içeren bir Protokol izlemiştir. Kyoto Protokolü'ne göre Avrupa Birliği, CO2 salınımlarını 2000 yılında 1990 seviyelerinde dengelemek ve daha sonra 2008 yılından 2012 yılına kadar toplam sera gazı salınımlarını, 1990 seviyelerine kıyasla % 8 oranında azaltmak için 346 milyon ton CO2 azalmaya eşdeğer bir taahhütte bulunmuştur (Commission Of The European Communities, 2000:54). Sürdürülebilir kalkınma konusunda diğer önemli belge, 2000 yılında kabul edilen Birleşmiş Milletler Binyıllık Kalkınma Hedefleri' dir (United Nations, 2000) ve kabul edilen hedefler Tablo 2' de gösterilmektedir.

**Tablo 2.** Binyıllık Kalkınma Hedefleri

Aşırı yoksulluk ve açlığın yok edilmesi: günde 1 Dolar' dan daha az bir gelir düzeyinde yaşamını sürdüren ve aç insan sayısı oranını yarıya indirmek
Evrensel olarak ilköğretimin gerçekleştirilmesi: tüm kız ve erkek öğrencilerin tam olarak ilköğretim eğitimini tamamlamasını garanti altına almak.
Kadınların güçlendirilmesi ve cinsiyet eşitliğinin desteklenmesi: tercihen 2005 yılına kadar ilk ve ortaöğretimde ve 2015 yılına kadarda tüm düzeylerde cinsiyet eşitsizliğini çözmek.
Çocuk ölümlerinin azaltılması.
Anne sağlığının geliştirilmesi.
HIV, AIDS, sıtma ve diğer hastalıklarla mücadele edilmesi.
Çevresel sürdürülebilirliğin garanti altına alınması.
Kalkınma için küresel ortaklıklarını geliştirmek.

Kaynak: (United Nations, 2000) kaynağından yararlanılarak tarafımızca oluşturulmuştur.

2002'de Johannesburg'da gerçekleştirilen Dünya Sürdürülebilir Kalkınma Zirvesi'nde ise yoksulluğun azaltılması, üretim ve tüketim kalıplarının değiştirilmesi, sürdürülebilir kalkınmanın temel gereksinimlerini kapsayıcı ekonomik ve sosyal kalkınma temelinde doğal kaynakların yönetimi ve korunması konularına vurgu yapılmıştır. Ayrıca sürdürülebilir kalkınmanın gerçekleştirilebilmesi için daha etkili, demokratik, hesap verilebilirliğin yüksek olduğu, uluslararası ve çok taraflı kurumlara olan ihtiyaç vurgulanmıştır. Dünya Sürdürülebilir Kalkınma Zirvesi Uygulama Planı kabul edilmiştir (United Nations, 2002a). Bu plan şu alt başlıklardan oluşmaktadır Tablo 3 (United Nations, 2002b):

**Tablo 3.** Dünya Sürdürülebilir Kalkınma Zirvesi 2002 Uygulama Planı

Yoksulluğun ortadan kaldırılması
Sürdürülemez üretim ve tüketim kalıplarının değiştirilmesi
Ekonomik ve sosyal kalkınma temelinde doğal kaynakların yönetimi ve korunması
Küresel düzeyde sürdürülebilir kalkınma
Sağlık ve sürdürülebilir kalkınma
Küçük ada ülkelerinde sürdürülebilir kalkınma
Afrikada sürdürülebilir kalkınma
Diğer bölgesel girişimler
Sürdürülebilir kalkınmanın kavramsal çerçevesi

Kaynak: (United Nations, 4 September 2002), kaynağından yararlanılarak tarafımızca oluşturulmuştur.

Söz konusu uluslararası metinlere de bakıldığında, sürdürülebilir kalkınmanın çevre, sosyal ve ekonomik olmak üzere 3 boyutunun bulunduğu görülmektedir. Bu boyutlar iç içe geçmiş bulunmakta ve sürdürülebilir kalkınmanın gerçekleştirilmesi bu boyutlar arasındaki dengenin sağlanmasıyla mümkün görünmektedir (United Nations, 2015:1). Bu üçlü yaklaşım kirlilik kontrolü, düşük kaynak kullanımı ve seragazi ticaretinden daha çok

kapsamlı bir yaklaşıma ve toplum, çevre ve ekonomi arasındaki ilişkiye odaklanmaktadır. Ekonomideki değişen faiz oranları, yardımlar ve vergiler gibi konuları sürdürülebilir kalkınmaya doğru ekonomiyi yönlendirme yolları olarak görme eğilimi bulunmaktadır (Giddings vd, 2002:189). Sürdürülebilir kalkınma konusu sadece seragazi, kirlilik ya da kaynakların azalması ekseninden ele alınmamakta, bu konular sürdürülebilir kalkınmanın alt başlığı olarak önem arz etmeye devam etmekle birlikte sürdürülebilir kalkınma daha kapsamlı bir bakış açısıyla ele alınmaktadır.

Sürdürülebilir kalkınma konusu bu çerçevede ele alındığında 25-27 Eylül 2015’de New York’ta gerçekleştirilen Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Zirvesi önem taşımaktadır ve bu zirvede sürdürülebilir kalkınmanın amaçlarının ortaya konulduğu görülmektedir (United Nations, 2015:3). Ortaya konulan bu amaçlar Tablo 4 ‘de görülmektedir.

**Tablo 4.** 2030 Sürdürülebilir Kalkınma Hedefleri

1. Yoksulluğun tüm çeşitlerini nerede olursa olsun ortadan kaldırmak
2. Açlığı sona erdirmek, gıda güvenliğini sağlamak, beslenme imkânlarını geliştirmek ve sürdürülebilir tarımı desteklemek
3. İnsanların sağlıklı bir yaşam sürmelerini ve herkesin her yaşta refahını sağlamak
4. Herkesi kapsayan ve herkese eşit derecede kaliteli eğitim sağlamak ve herkese yaşam boyu eğitim fırsatı tanımak
5. Toplumsal cinsiyet eşitliğini sağlamak ve kadınların ve kız çocuklarının toplumsal konumlarını güçlendirmek
6. Herkes için sağlığın ve suyun sürdürülebilir yönetimini ve erişilebilirliğini sağlamak
7. Herkes için erişilebilir, güvenilir, sürdürülebilir ve modern enerji ye erişimi garanti altına almak
8. Sürdürülebilir ve kapsayıcı ekonomik kalkınmayı sağlamak, tam ve üretici istihdamı ve insan onuruna yakışır işleri sağlamak ve sürdürülebilirliği desteklemek.
9. Dayanıklı altyapı inşa etmek, sürdürülebilir ve kapsayıcı sanayileşmeyi ve yeni buluşları teşvik etmek
10. Ülkelerin kendi içinde ve diğer ülkelerle aralarındaki eşitsizlikleri azaltmak
11. Kentleri ve insan yerleşim yerlerini herkesi kucaklayan, güvenli, dayanıklı ve sürdürülebilir kılmak
12. Sürdürülebilir tüketimi ve üretim modellerini oluşturmak
13. İklim değişikliği ve etkileri ile mücadele için acil olarak faaliyete geçmek
14. Okyanusları, denizleri ve deniz kaynaklarını sürdürülebilir kalkınma için korumak ve sürdürülebilir şekilde kullanmak
15. Karasal ekosistemleri korumak, restore etmek ve sürdürülebilir kullanımını sağlamak, ormanların sürdürülebilir kullanımını sağlamak, çölleşme ile mücadele etmek, toprakların verimlilik kaybını durdurmak ve geriye çevirmek ve biyo-çeşitlik kaybını durdurmak
16. Sürdürülebilir kalkınma için barışçıl ve toplumsallığı teşvik etmek, herkesin adaletle erişimini sağlamak, her seviyeyi kapsayan, hesap verebilir ve etkin kurumlar inşa etmek
17. Sürdürülebilir kalkınma için küresel ortaklığın uygulama araçlarını güçlendirmek ve küresel ortaklığı yeniden canlandırmak

Kaynak: (United Nations, 2015:14) yararlanılarak hazırlanmıştır.

“*Dünyamızda Dönüşüm: Sürdürülebilir Kalkınma 2030 Ajandası*” (Transforming Our World: The 2030 Agenda for Sustainable Development) adıyla, 2015 yılında yayınlanan Birleşmiş Milletler raporunda, sürdürülebilir kalkınmanın sağlanması amacıyla ortaya konulan 17 amaç içerisinde 7. sırada SDG7 adı verilen bu amaç, “*Herkes için erişilebilir, güvenilir, sürdürülebilir ve modern enerjiye erişimi garanti altına almak*” başlığını taşımaktadır ve bu amacı gerçekleştirmek için şu hedefler ortaya koyulmaktadır (United Nations, 2015:19).

**Tablo 5.** Hedef 7: Herkes İçin Erişilebilir, Güvenilir, Sürdürülebilir ve Modern Enerjiye Erişimi Garanti Altına Almak

7.1. 2030 yılına kadar modern, güvenilir ve uygun fiyatlı enerji hizmetlerine evrensel düzeyde erişimin sağlanması
7.2. Küresel enerji toplamında, yenilenebilir enerjinin payının 2030 yılında kadar artırılması
7.3. Enerji verimliliğinin 2030 yılına kadar küresel ölçekte iki katına çıkarılması.
7.a. 2030 yılına kadar, yenilenebilir enerji, enerji verimliliği ve gelişmiş ve daha temiz fosil yakıt teknolojisi de dahil olmak üzere temiz enerji araştırma ve teknolojilerinin geliştirilmesi, temiz enerji araştırmaları ve teknolojilerine erişimin kolaylaştırılması ve temiz enerji teknolojileri ve altyapı yatırımlarının desteklenmesi için uluslar arası işbirliğinin geliştirilmesi.
7.b Özellikle az gelişmiş, gelişmekte olan küçük ada devletleri, kıyı şeridi olmayan ülkeler gibi gelişmekte olan ülkelerin tümü için modern ve sürdürülebilir enerji hizmetlerin sunumu için gerekli teknolojilerin geliştirilmesi ve altyapının genişletilmesinde kendi destek programlarıyla uyumun sağlanması.

Kaynak: (United Nations, 2015:19) kaynağından yararlanılarak oluşturulmuştur.



Enerji küresel sorunların pek çoğu ile ayrılmaz bir bağla bağlı bulunmaktadır. Enerji kaynaklarına erişim gelişmekte olan ve gelişmiş ülkeler açısından kalkınmanın itici gücü durumunda bulunmaktadır (Sustainable Energy for All Initiative, 2015). İngilizce sözlükte yakıt, güç ve ısı kaynağı olarak yanan madde olarak tanımlanmaktadır. Isı, yakıt maddesi içerisindeki hidrojen ve karbonla birleşen oksijenin yanma sürecinden kaynaklanmaktadır. Terim olarak enerji, enerji istatistiklerinde sıklıkla kullanılan şekliyle, ısı ve enerji anlamına gelirken, insanlar tarafından yakıt anlamında da kullanılabilir (OECD/IEA/EUROSTAT, 2005:17). Modern endüstri toplumları günün her anında makinelerin çalışması, ulaşım, ısıtma, aydınlatma ve soğutma gibi pek çok ihtiyacı karşılamak için dev miktarda enerjiye ihtiyaç duymaktadır (Cassedy and Grossman, 1998:64).

Tarihsel süreçte enerji üretimi sosyal, ekonomik ve çevresel olarak 3 temel amaç arasındaki ilişkiyi içermektedir. Bu karmaşık süreç yaşam için toplumların niteliği ve sürdürülebilirliğini etkilemektedir (Coosen vd, 2016:20).

Özellikle enerji sektöründeki hızlı büyüme, yenilenebilir teknolojilerin rekabet gücünün gelişmesi, politika girişimleri, daha iyi finansman erişim koşulları, enerji güvenliği ve çevresel kaygılar, gelişmekte olan ve yükselen ekonomilerin artan enerji talebi ve modern elektriğe erişim gereksinimi gibi pek çok faktör tarafından yönlendirilmektedir (REN21, 2016:17).

Endüstrileşmenin artmasıyla çevresel sorunlar giderek artış göstermektedir. Ekonomik büyümenin çevre pahasına sürdürülmesinin mümkün olmadığı görüşü giderek daha da yaygınlaşmaya başlamıştır. Başta çevre olmak üzere, insan ve diğer canlılar üzerindeki olumsuz etkiler sürdürülebilir kalkınmanın önemini daha da artmasına sebep olmaktadır. Büyümenin gerçekleştirilmesinde enerji hayati bir konuma sahiptir. Özellikle geleneksel enerji üretimi ve kullanımından kaynaklanan çevre sorunlarının çözümü yönünden yenilenebilir enerji kaynaklarının sürdürülebilir kalkınmanın sağlanmasında kullanılması bir zorunluluk haline gelmiştir.

### 3. SÜRDÜRÜLEBİLİR KALKINMA VE YENİLENEBİLİR ENERJİ KAYNAKLARI

Hem gelişmiş hem de gelişmekte olan ülkeler açısından küresel enerji arzında yenilenebilir enerji kaynaklarının rolü artmaktadır. Yeni ve yenilenebilir enerji kaynaklarının sadece geçerli ve önemli bir enerji arzı kaynağı olmadığı, küresel değişiklikler, enerji güvenliği, küresel enerji erişimi, iklim değişikliği, yoksulluğun azaltılması ve sürdürülebilir kalkınmanın sağlanmasında da anahtar bir rol üstlendiği pek çok çalışmada görülmektedir (United Nations, 2014:3).

Sürdürülebilir ve adil bir enerji sektörünün önceliği tüm toplumların enerji kullanımında verimliliği arttırmaları ve sürdürülebilir kaynakları kullanmaları olarak belirtilmektedir. Ayrıca yüksek düzeyde enerji tüketimi bulunan ülkelerin fosil yakıt kullanımını azaltmaları bir gereklilik arz etmektedir (World Commission on Dam, 2000:148). Enerji politikalarının sürdürülebilir kalkınmayı sağlama amacı taşıması tüm dünya için bir gereklilik oluşturmakta, sürdürülebilirlik yolunda toplumların enerjiyi verimli kullanmaları ve yenilenebilir enerji kaynaklarında çeşitliliğe gidilmesi gerekmektedir. Politika yapımcıların hem sosyo-ekonomik kalkınmaya hem de çevresel sıkıntılara eş zamanlı olarak karşılık verecek ekonomi politikaları oluşturmaları günümüz koşullarında bir zorunluluk olduğu yönündeki görüşler gün geçtikçe daha da geçerlilik kazanmaktadır (Johansson, vd., 1992:210-211).

Artan enerji talebi, karbon salınımlarının azaltılması konusundaki güçlü yükümlülükler, teknolojik fırsatlardaki ilerlemeler, yatırımlar konusundaki büyük teşvikler ve artan politik destek 21. Yüzyılda dünya enerji dağılımında yenilenebilir enerjinin rolünün artmasında belirleyici rol üstlenmektedir (KPMG, 2015:3).

Binlerce yıl insanoğlunun enerji ihtiyacını biokütle yakıtlardan elde ettiği görülmektedir. Fakat nüfus ve tüketim artışı, ormanlar ve biyo-çeşitliliğin kaybolması, kaynakları elde etmek için çıkan çatışmalar yeni enerji kaynaklarının aranmasına sebep olmuştur (McNeely, 2003:31). Örneğin 16. yüzyılın ikinci yarısında ormanların aşırı tahribi ve odunun bitmesi insanları kömür kullanımına yönlendirmiştir. Bu dönemde yakıt olarak odunun yerini kömür almıştır. Birinci enerji krizi olarak adlandırılan bu durum, kömürün İngiltere ekonomisi tarihine ve oradan da Avrupa ve son olarak dünya ekonomisi tarihine girmesiyle sonuçlanmıştır. Ayrıca iki yüzyıl sonra endüstri devrimine yol açan olaylar zincirini de başlatmıştır (Nef, 1977). Endüstri devrimi sonrası fosil yakıt arzı ve tüketiminin hızla arttığı görülmektedir.

Fosil yakıtların kullanımından önceki dönemde güneş, rüzgar, odun ve diğer yanıcı maddelerden elde edilen enerji kullanımı bu dönemde nüfusun ve üretim artışının oldukça yavaş seyretmesiyle sonuçlanmıştır. Fosil

yakıların kullanımıyla muazzam bir nüfus artışına ve ortaya çıkan zararlı maddeler içeren üretimin artmasına sebep olmuştur (Boulding, 1991:25).

Ateşin bulunmasından beri insan refahının gelişiminin tarihi, insanlığın enerjiden faydalanma yeteneğinin tarihi olarak özetlenebilmektedir. Şu anki fosil yakıt tüketimi- kömür, petrol, doğalgaz gibi bir zamanlar yaşamış hayvan ve bitkilerin sıkışması ve doğal çürüme sürecinden elde edilmektedir. Artan fosil yakıt kullanımı, yaşam kalitesinde belli alanlarda artışa neden olurken, artan sera gazı salınımı dünya yüzeyinin ısısının önemli derecede artmasına neden olmakta bu da yeryüzünün ikliminin geri dönülemez şekilde değişimine sebep olmaktadır. Eğer sürdürülebilir kalkınma sağlanmak isteniyorsa, insanlığın enerji ihtiyacı ile iklim değişikliği sorunları yaratmaksızın fosil yakıt tüketiminin yan ürünlerinin sınırsız miktarını dünya atmosferinin absorbe etme yeteneğinin bulunmadığı gerçeğiyle uyum sağlaması gerekmektedir (Hodas, 2003:11). Pek çok çalışma enerji arzı ve talebi ile çevresel koşullar arasında bir denge kurulması yönündedir.

Endüstri devriminden beri atmosferdeki hava bileşenleri konsantrasyonunun değişimi, sera gazının hızlı artışı, küresel iklimin değişmesine neden olmaktadır. Bunun oranı ve büyüklüğüne bağlı olarak dünya da, çok ciddi büyüklükte ve sonuçları felaket olabilecek olayların doğmasına sebep olmakta ve bu zararlı olayların zaman geçtikçe daha da şiddetleneceği belirtilmektedir (Hodas, 2003:13).

Artan enerji talebi, ödenebilir fiyatlar ve enerji güvenliğinin birbiriyle çelişen gerekleri bulunmaktadır ve bunlar arasında bir denge tutturabilmek bir zorunluluk görünümü sergilemektedir. Bu sebeple uygulanacak politikanın, bu gereksinimleri karşılayacak ve sürdürülebilir kalkınmayı sağlayacak teknoloji ve projeleri teşvik eden bir çerçeveye ortaya koyması gereklilik arz etmektedir (Acar vd, 2015:IV).

Sürdürülebilir kalkınmanın gerçekleştirilmesi, yenilenebilir enerjiye bağlı bir görünüm arz etmektedir. Fakat yenilenebilir enerjinin gelişmesi ve yayılmasının önünde pek çok engel bulunmaktadır. Yenilenebilir enerji kaynaklarının geliştirilmesi ve yaygınlaştırılmasında başarı sağlanması bazı faktörlere bağlı olmakta ve bu faktörler şu şekilde özetlenebilmektedir (Abdeen, 2012:124-126):

- Nüfusun motivasyonu
- Teknik ürün geliştirme
- Dağıtım ve satış
- Tüketici danışma ve kurulum
- Projelendirme ve planlama
- Enerji tasarruf tedbirleri

Birleşmiş Milletler gibi, Avrupa Birliği'nde yenilenebilir enerji alanında pek çok çalışma yaptığı görülmektedir. Avrupa Birliği ülkeleri açısından yenilenebilir enerji kaynaklarından elde edilen elektriğin desteklenmesinin nedenleri şu şekilde sıralanabilmektedir (Klein vd., 2008:5):

- Çevrenin korunması, sera gazı salınımlarının azaltılması (Kyoto protokolü), nükleer enerji ile ilgili (çevresel vb.) riskler
- Enerji arz güvenliğinin artırılması, enerji sisteminin ithalata bağımlılığının azaltılması, fosil ve nükleer yakıtlara alternatif yaratılması
- Ekonomik rekabet gücünün artırılması, istihdam yaratılması ve teknolojik liderlik
- Enerji tüketimi giderek artan şekilde düşük karbon ve yerel enerji kaynaklarından ve yenilenebilir enerjiden üretime doğru kayması

Yenilenebilir ısıtma ve soğutma, fosil yakıt kaynaklı karbon salınımının azaltılmasında büyük öneme sahip alanlar olarak görülmekte, enerji tüketiminin düşük karbonlu ve yerel enerji kaynaklarından üretilen enerji kaynaklarına doğru değişmesinde, bölgesel ısıtma sistemlerini de içeren yenilenebilir enerji (örneğin güneş ısıtması, jeotermal, biyogaz) sistemlerinin gerekliliğinin altı çizilmektedir (European Commissions, 2012:11). Hava kalitesinin artırılması, fosil yakıtların olumsuz etkilerinin önlenmesi, enerji güvenliğinin sağlanması gibi pek çok gereklilik yenilenebilir enerji sistemlerinde gelişmeyi ve yayılmayı zorunlu kılmaktadır.

Gelişmekte olan dünyaya doğru yayılan piyasalar, imalat sektörü ve yatırımlar, yenilenebilir enerji sektörünün artık bir avuç ülkeyle sınırlı olmadığına kanıtını oluşturmaktadır. Devam eden teknolojik avantajlara ek olarak düşen fiyatlar ve finansmandaki yenilikler (büyük oranda politik destekler) yenilenebilir enerjiyi dünya da giderek artan sayıdaki tüketici tarafından elde edilebilir kılmaktadır. Sayıları giderek artan pek çok ülke tarafından yenilenebilir enerji dikkate alınmaktadır (REN21, 2014:5). Ülkelerin enerji politikalarında yenilenebilir enerjinin giderek daha fazla oranda yer kapladığı söylenebilir. Yenilenebilir enerjinin avantajlarını Spellman (2014:4) şu şekilde belirtmektedir:

- Rüzgâr, güneş, okyanus ve jeotermal enerjiye bol miktarda erişim mevcuttur.
- Düşük karbon salınımlarına sahiptirler, bu sebeple çevreye dost olarak nitelendirilirler.
- Yenilenebilir enerji kaynakları ekonomiyi uyarmakta ve yeni iş fırsatları yaratmaktadır.
- Yenilenebilir enerji kaynakları ülkelerin enerji konusunda yabancı kaynaklara bağımlılığını ortadan kaldırmaktadır.

Johansson vd. (1992:203) ise yenilenebilir enerji kaynaklarının kullanımının faydalarını sosyo-ekonomik faydalar, küresel ısınmanın azaltılması, hava kirliliğinin azaltılması, yakıt arzı çeşitliliğinin sağlanması ve nükleer enerji teknolojilerinin yaygınlaşma riskini azaltmak şeklinde saymaktadır.

Yenilenebilir enerji kaynaklarının kullanımının avantajları yanında, bazı dezavantajlar da bulunmaktadır. Yenilenebilir enerji kaynaklarının dezavantajlarından bazıları şu şekilde sayılabilmektedir (Spellman, 2014:4):

- Yenilenebilir enerjinin ilk kurulum maliyetlerinin oldukça yüksek olması
- Güneş enerjisinin gündüz ile sınırlı olması; geceleri ve yağmurlu sezonlarda elde edilememesi
- Jeotermal enerji yeraltındaki zehirli kimyasalları yüzeye çıkarabilmesi ve çevresel tahribatlara neden olabilmesi
- Hidroelektrik barajların yapımı çok maliyetli olması; ayrıca bu inşaatların çevreye verdiği zarar
- Rüzgâr enerjisinin üretimi yüksek düzeyde rüzgâra gereksinim duyması ve uygun bir yerleşim gerektirmesi. Ayrıca rüzgâr tribünleri çok uzun yapılar olmalarından dolayı kuş popülasyonunu etkileyebilmesi

Yeni enerji kaynaklarını bulmak zor olmamakla birlikte ekonomik olanı bulmak güç olabilmektedir. Bu sebeple enerji maliyetleri önem taşımakta pek çok yöntemle ekonomik olan hesaplanmaya çalışılmaktadır (Vieira Da Rosa, 2013: 29). Aynı zamanda yenilenebilir enerji sistemlerinin oluşturulması gereksinimi bulunmaktadır. Var olan sistemlerin (Veziroğlu, 2003:33) depolanabilir ve taşınabilir olması, ulaşım sektörü için yakıt özelliği taşıması, ekonomik olması, temiz teknolojilere dayanması, yenilenebilir olması devamlı bir enerji sistemi oluşturabilmesi için gereklilik oluşturmaktadır.

Yenilenebilir enerjinin yenilenemez enerjilere göre avantajlarının yanında bazı dezavantajlar bulunmakla birlikte bu dezavantajların bazılarının ortadan kaldırılması mümkün görülmektedir. Mevcut piyasa koşulları gibi bazı durumlar yenilenebilir enerjinin gelişmesinin önündeki engellerden biri olmakla birlikte bu gibi bazı engeller konusunda çözüm üretmek uluslararası kuruluşların, devletlerin, AB gibi toplulukların politik öncelikleri arasına görülmektedir.

#### **4. YENİLENEBİLİR ENERJİNİN ÖNÜNDEKİ ENGELLER VE KAMU POLİTİKALARI**

Yenilenebilir enerjinin yaygınlaşmasındaki güçlükler ve engellerin ortadan kaldırılması ya da azaltılması konusunda hükümet politikaları çok önemli bir role sahiptir. Yenilenebilir enerjinin gelişimi ve yayılımının gelecekteki gereksinimi karşılayacak düzeyde gerçekleşmesi, devletlerin oldukça yoğun şekilde ve güçlü politikalarla yenilenebilir enerjiyi desteklemelerine, verimliliğin artırılmasına, bu politikaların agresif hedefler ve zaman tablolarıyla harmanlanmasına, fosil yakıtların direkt ya da dolaylı şekilde desteklenmesinden vazgeçilmesine gereksinim duymaktadır (De Vos and Sawin, 2012:xxi). Giderek artan sayıda ülkenin yenilenebilir enerjiye yönelik hedefler koydukları görülmektedir. Ayrıca, fosil yakıtlara sağlanan sübvansiyonlardan vazgeçilmesinin desteklenmesi yönünde baskıların bulunması yenilenebilir enerji teknolojileri açısından olumlu sonuçların doğması potansiyelini barındırmaktadır.

Dünyadaki yenilenebilir enerji potansiyeli enerji talebinin çok üzerindedir. Bu potansiyel enerji arz piyasalarındaki çeşitliliğin artırılmasına, uzun dönemli sürdürülebilir enerji arzına katkı sağlanmasına, yerel ve küresel düzeyde atmosferik gaz salınımlarının düşürülmesine katkı sağlayacak düzeydedir. Fakat bunun gerçekleşmesi enerji hizmetlerinin spesifik ihtiyaçlarının karşılanarak ticari çekiciliğinin sağlanması, özellikle kırsal alanda yeni istihdam olanaklarının yaratılması ve daha çok yerel ekipmanlarla üretim fırsatlarının yaratılmasıyla yakından ilişkilidir. Bununla birlikte, amaçların gerçekleştirilmesi, yenilenebilir enerji teknolojilerinin piyasaya girişindeki pek çok engelin üstesinden gelinmesine bağlı bulunmaktadır (Reddy and Painuly, 2004:1446). Yenilenebilir enerji, geleneksel enerjiden kaynaklı sorunların çözümünde kamu politikalarının desteğine ihtiyaç duymaktadır.

#### 4.1. Yenilenebilir Enerjinin Önündeki Engellerin Sınıflandırılması

Günümüzdeki ve gelecekteki artan enerji ihtiyacını karşılaması için yenilenebilir enerjinin desteklenmesi gereksinimi bulunmaktadır. Yenilenebilir enerjiyle alakalı engellerin pek çoğu nükleer enerji teknolojileri, fosil yakıtlarla karşılaştırma yapılması ve var olan enerji sistemlerini desteklemek için kurulmuş olan alt yapı ve düzenlemelerle ilişkisi bulunmaktadır. Bu engellerle birlikte, yenilenebilir enerji teknolojilerinin daha pahalı olduğuna yönelik ön kabullerimiz olmasına rağmen bazı yenilenebilir enerji teknolojileri maliyet açısından fosil yakıtlarla rekabet edebilir düzeyde bulunmaktadır. Ayrıca enerji üretiminin dışsal maliyetleri ve kullanım (iklim değişikliği, diğer çevresel ve sağlık problemleri gibi) maliyetlerinin fiyata dahil edilmesi ve fosil yakıtlar için var olan teşviklerin ortadan kaldırılması halinde diğer yenilenebilir enerji teknolojileri de fosil yakıtlarla rekabet edebilir duruma getirilebilme potansiyelini barındırmaktadır (De Vos and Sawin, 2012:xx).

Yenilenebilir enerji konusunda yapılan çalışmalar da yenilenebilir enerjinin desteklenmesine yönelik bazı önlemler var olmasına rağmen bu piyasanın gelişmesinin önünde pek çok engel bulunduğu belirtilmekte ve yenilenebilir enerjinin önündeki bu engellerden ilk akla gelen maliyet başlığı altında incelenmektedir. Küçük ölçekli yenilenebilir enerji teknolojilerinin çoğu geleneksel kaynaklarla karşılaştırıldığında birim başı maliyet açısından daha pahalı olduğu, fosil yakıtlar ve nükleer enerjiye sağlanan sübvansiyonların söz konusu bu maliyet eşitsizliğini daha da arttırdığı araştırmanın diğer gözlemleri arasında yer almaktadır. Fosil yakıt kullanımının çevresel sonuçları ve insan sağlığına zararlı etkileri enerji fiyatlarını yansıtmadığından aynı zamanda bu sorun daha da kötüleşmektedir. Söz konusu bu etkilerin (negatif dışsallıkların) hesaba katılması durumunda yenilenebilir enerji daha cazip kılınabileceği belirtilmektedir. İkinci engel olarak, kurumsal problemler sayılmaktadır. Şu an geçerli olan enerji arzında merkezi modelin enerji alanındaki geliştirilecek teknolojilerle desteklenmesi gerekmektedir. Bu merkezi modele göre tasarlanan elektrik şebekeleri, uygulamalar ve algılar yenilenebilir enerji alanında sorun yaratmaktadır. Var olan enerji sistemi yapısında tüketiciler yenilenebilir enerji şebekelerinde erişimde bağlantı sorunları yaşamaktadır. Aynı zamanda teknoloji ölçeği piyasa altyapısını etkilemektedir. Enerji dağıtım sistemine doğru dönüşüm bu konuda üçüncü engel olarak sayılabilmektedir. Artan sayıdaki üretici arasındaki süreklilik ve kalitenin garanti altına alınması teknolojik standartları gerektirmektedir. Son engel ise yenilenebilir enerji tüketim bilincinin yeterli düzeyde olmaması olarak belirtilmektedir (Gouchoe vd., 2002:1-2).

Mohtasham (2015: 1290) yaptığı çalışmada genel olarak yenilenebilir enerji kaynaklarının her bir toplum için adaptasyonun gerçekleşmemiş olmasını temelde iki nedene dayandırdığı görülmektedir. Bunlardan biri doğal kaynakların coğrafi konuma bağlı olması ve enerji kullanımının toplumdaki bireylerin kültürlerine bağlı olması olarak belirtirken diğer sınırlandırmaları büyüme hızı ve altyapı olarak açıklamaktadır.

İklim değişikliğinin azaltılması, uyum ve sürdürülebilir kalkınma için yenilenebilir enerji kaynaklarının kullanımında engeller pek çok kategoriye ayrılabilir olmakla birlikte 4 ana başlık altında incelenebilmektedir. Bu engeller (IPCC, 2012:192-193):

- Piyasa başarısızlıkları ve ekonomik engeller
- Bilgi ve farkındalık engelleri
- Sosyo-kültürel engeller
- İdari ve politik engeller

Yeni teknolojilerin gelişiminde sadece piyasa başarısızlıkları değil, ağ ve kurumsal başarısızlıklar bu dönüşüm sürecinde bolca bulunmaktadır. Söz konusu başarısızlıklar genel olarak piyasaların az gelişmiş olması,

teknolojideki fiyat- performans farkı, yeni teknolojileri destekleyen faktörler arasındaki bağlantının zayıflığı, önemli aktörlerin yeni teknolojiler hakkında yanlış rehberliği, yerleşik teknolojiler (aktörler) lehine yasal düzenlemeler, eğitim sistemi ve sermaye piyasaları olarak sayılabilmektedir (Jacobsson and Johnson, 2000:638).

IRENA (2013: 1), yenilenebilir enerji kaynakları projelerinin uygulanmasındaki engeller dört kategoriye ayırmaktadır. Bunlardan ilki piyasa, teknik ve düzenleyici engeller olarak belirtilmektedir. İkinci engel ekonomik ve finansal engeller olarak sınıflandırılırken, idari engeller ve farkındalığın bulunmaması, kapasite ve uzmanlık engelleri diğer engelleri oluşturmaktadır. Painuly (2001:79-81) yenilenebilir enerji teknolojilerine yönelik engelleri daha kapsamlı bir şekilde ele almış ve 7 başlık altında incelemiştir ve bu engeller şu şekilde alt başlıklara ayrılmıştır:

- Piyasa başarısızlığı/bozukluğu
- Piyasa aksaklıkları
- Ekonomik ve finansal engeller
- İdari engeller
- Teknik engeller
- Sosyal, kültürel ve davranışsal engeller
- Diğer engeller

#### **4.2. Yenilenebilir Enerjinin Önündeki Engeller**

Yenilenebilir enerjiye yönelik engellerin sınıflandırılmasına bakıldığında temelde benzer oldukları ve engellerin benzer şekilde ele alındığı görülmektedir. Bu engelleri daha ayrıntılı olarak: piyasa başarısızlıkları, finansal ve ekonomik engeller, sosyo-kültürel engeller ve bilgi-farkındalık engelleri ve son olarak idari, teknik ve politik engeller olarak sınıflandırabilmek mümkündür.

##### **4.2.1. Piyasa Başarısızlıkları, Finansal ve Ekonomik Engeller**

Yenilenebilir enerji yönelik engellerden öne çıkan başlıklardan piyasa koşulları olarak ve krediye erişimin bulunmaması ilk akla gelen engel olarak sayılabilmektedir. Teminatsız, düşük kredibilite ve sermaye piyasalarındaki bozukluklardan dolayı yenilenebilir enerjiye yönelik yatırımlar ya da ödünç almalarda krediye erişim en büyük sorunlardan biri olmaktadır. Özellikle kırsal alanlarda mikro krediler bulunmamaktadır. Teknolojik performansın belirsiz ve riskli olarak algılanması, teknik ve ticari bilgi ve kapasitenin yeterli olmaması da söz konusu engellerden diğerleridir (Beck ve Martinot, 2004:369-370). Ekonomik ve finansal engeller kendi içinde şu şekilde sıralanabilmektedir (Painuly, 2001:79):

- Ekonomik olarak uygun olmaması
- Sermaye erişimin bulunmaması
- Tüketici kredilerine erişimin bulunmaması (bu piyasa ölçeğinin küçülmesine neden olabilmektedir)
- Yatırımcılar açısından sermaye maliyetlerinin yüksekliği
- Yenilenebilir enerji teknolojilerini destekleyen mali kurumlar ve araçların yoksunluğu
- Piyasa ölçeğinin küçüklüğü
- Geri ödeme süresinin uzunluğu, bu durum projelerin uygulanabilirliğini engelleyebilmesidir.

Maliyetler ve fiyatlar yenilenebilir enerjinin önündeki engellerden bir diğerini oluşturmaktadır ve 6 ana başlık altında incelemek mümkün olmaktadır. Bu engeller: rekabet edilen yakıtlara yönelik teşvikler, başlangıç sermaye maliyetlerinin yüksekliği, yakıt fiyatlarının değerlendirilmesindeki zorluklar, güç fiyatlandırma kurallarının elverişsizliği, işlem maliyetleri ve çevresel dışsallıklar olarak alt başlıklara ayrılabilir (Beck ve Martinot, 2004:366-367). Yenilenebilir enerjiye yönelik engellerin ortadan kaldırılmasında öne sürülen araçlardan biri bu teknolojilerin ticarileşmesinin sağlanması olarak gösterilmektedir (Abdeen, 2012:125).

Berry ve Jaccard (2001: 264) yaptıkları çalışmada, yenilenebilir kaynakların yenilenebilir olmayan fosil yakıtlardan elde edilen elektrik ile karşılaştırıldığında bu kaynakların sosyal ve çevresel etkileri ve risklerinin

daha az olduğunu belirtmektedir. Bu çevresel faydaların hem yerel hem de küresel düzeyde gerçekleştiğini, yenilenebilir enerjinin arz tarafında, arz çeşitliliğinin artması ve yerel kaynakların veya teknolojilerin kullanımının artırılması yoluyla enerji güvenliğini güçlendirildiği, enerji sistemi yakıt fiyatlarındaki dalgalanmalara karşı daha az kırılgan hale getirilmesinde yardımcı olduğu eklenmektedir.

Tüm sosyal faydalarına rağmen yenilenebilir geleneksel elektrik kaynaklarıyla karşılaştırıldığında finansal maliyetler temelinde genellikle daha pahalı bulunmaktadır. Bunun sonucu olarak da, hem monopol hem de rekabetçi elektrik üreticilerinin geleneksel elektrik teknoloji yatırımlarına yoğunlaşmaktadır. Yenilenebilir enerji kaynaklarının geleneksel yakıtlarla karşılaştırıldığında görece finansal maliyetlerinin yüksekliğinin ayrıca sosyal ve ekonomik faydaları arasındaki fark temelde 3 nedene dayanmaktadır (Berry and Jaccard, 2001: 264):

- Geleneksel enerji kaynaklarına sağlanan sübvansiyonlar
- Geleneksel elektrik kaynaklarının finansal maliyetlerinin kirlilik maliyetlerini kapsamaması (Dışsallıklar)
- Yenilenebilir teknolojilerin genellikle yeni ve yüksek maliyetli teknolojilerle ilişkilendirilmesi, zamanla ölçek ekonomileri ve bilgi ekonomisinden kaynaklı ticarileşmenin yaygınlaşmasıyla görece olarak düşecek maliyetlerin dikkate alınmaması

Yenilenemeyen kaynakların maliyet-fiyat avantajının, fosil yakıtların yanması sonucu ortaya çıkan maliyetlerin elde edilen çıktı fiyatları içine içselleştirilmesi halinde yenilenebilir enerji teknolojilerinin bu durumda yenilenemeyen kaynaklar olarak adlandırdığımız fosil yakıtlarla mali olarak rekabet edebilir konuma geleceği pek çok çalışmada belirtilmektedir. Birim maliyetlerin düşmesiyle ölçek ekonomileri ve teknolojik ilerlemeler sayesinde her geçen gün yenilenebilir enerji maliyetlerinin düşmesi olası görülmektedir ve bu teknolojilerin sosyal maliyetleri diğer enerji kaynaklarına göre oldukça avantajlı durumda bulunmaktadır (Owen, 2006:642).

Piyasa başarısızlıkları negatif ya da pozitif olan dışsallıklardan kaynaklanabileceği gibi dışsal etkilerden de kaynaklanabilmektedir. Ayrıca piyasa başarısızlıklarının bir nedeni de monopol girişimler olarak sayılabilmektedir (IPCC, 2012:193-194). Yenilenebilir enerji sistemleri arzu edilir bir enerji seçeneği olmakla birlikte önündeki engellerden biri fiyatların rekabet edilebilir düzeye düşürülmesinin önündeki engellerdir. Uygulamada yenilenebilir enerji sistemleri fiyatların pazara girişe olanak verecek hükümet destekleri ile telafi edilmesi ya da dışsal maliyetlerin içselleştirilmesi yoluyla olduğu gibi geleneksel enerji kaynaklarının cezalandırılmasına gereksinim duymaktadır. Yenilenebilir enerji kapasitesinin gelişimi temelde kamu desteği ile bağlantılıdır (Lund, 2008:53).

Geleneksel enerjilerin lehine olan sübvansiyonlar gibi uygulamalar, yenilenebilir enerji teknolojileri üzerindeki vergiler, dışsallıkların dikkate alınmaması ve ticaret engelleri yenilenebilir enerji kullanımına yönelik engellerden piyasa bozuklukları adı altında sınıflandırılmaktadır (Painuly, 2001:79) ve piyasa başarısızlıkları ve kusurlarını şu şekilde sıralamaktadır:

- Enerji sektöründeki kontrollerin yüksekliği
- Bilgi ve farkındalığın bulunmaması
- Teknolojiye erişimin kısıtlılığı
- Yüksek işlem maliyetlerinde rekabetin bulunmaması
- Piyasa altyapısının eksikliği
- Büyük miktarda yatırım gereksinimi

*Özetle*, pek çok karar verici tarafından maliyetler dikkate alınarak ortaya çıkan kararlar ve politikalar sonucu diğer enerji kaynakları, hala yenilenebilir enerjiye göre daha az maliyet içermektedir ve bunun sonucu yenilenebilir enerjiden kaçınılmaktadır (Beck ve Martinot, 2004:366).

Piyasa bozuklukları, dışsallıkların maliyet ve fiyatlara yansıtılması, piyasa yapısı, piyasa riski vb. faktörler yenilenebilir enerjinin gelişimi ve yayılmasını engellemektedir. Mevcut yenilenebilir enerji teknolojileri söz konusu zorluklarla baş edebilecek kapasitede bulunmamakta ve başta kamu politikaları olmak üzere desteklenmeye ihtiyaç duymaktadır.

#### 4.2.2. Sosyo-Kültürel Engeller ve Bilgi-Farkındalık Engelleri

Enerjinin kültürel çevresi, tüketicilerin enerji konusundaki davranışlarının en temelde bilişsel normlar (inanç, algılamalar vb.) materyal kullanımı (teknoloji vb) ve enerji uygulamaları (faaliyetler ve süreçler gibi) arasındaki etkileşimlerin en temel düzeyde incelenmesiyle kavranabildiğini bize göstermektedir (Stephenson vd., 2010:6123-6124).

Bilişsel normlar bireylerin teknoloji ve icraatlarındaki seçimleri büyük oranda etkiledikleri gibi, materyal kültürde bilişsel normlar ve hangi teknolojilerin kullanıldığını belirleyen enerji uygulamaları üzerinde oldukça etkilidir (Stephenson vd., 2010:6124).

Sosyo-kültürel engellerin farklı kökenleri, toplumsal ve kişisel değer ve normlarla doğal bağlantısı bulunabilmektedir. Bu tarz engeller yenilenebilir enerji teknolojilerine yönelik algıları ve kabulleri etkileyebilmektedir (IPCC, 2012:195).

Piyasanın küçük olması sebebiyle ürünün tüketici kabulünü sağlayamaması ve bazı yenilenebilir enerji teknolojilerinin sosyal kabulden yoksun oluşu söz konusu engeller olarak sayılabilmektedir (Painuly, 2001:80).

Yenilenebilir enerjinin başarı sağlayabilmesi için nüfusun çevresel konular hakkındaki farkındalığının ve maliyetlerin azaltılmasını sağlamak amacıyla makul enerji kullanımı konusunda bilinç düzeyinin yüksek olması gerekmektedir. Ayrıca yenilenebilir enerjiye yönelik olarak farkındalığın artırılması amacıyla kampanyalarında düzenlenmesi önem taşımaktadır (Abdeen, 12:124).

Yenilenebilir enerjinin önündeki engeller, yenilenebilir enerji konusunda tüketicilerin kısa süreli bilinçlenmeleri üzerinde etkili olmakla birlikte yenilenebilir enerji piyasalarının oluşturulması ve yaygınlaştırılmaları için yeterli olmamaktadır. Sistemin sürekliliğinin sağlanması ve sisteme olan güvenin artırılması gibi faktörler bu bilincin yerleşmesinde daha etkili olduğunu belirten çalışmalara literatürde rastlanmaktadır. Ayrıca, şuan ki ana akım enerji piyasasında yenilenebilir enerji girişimlerinin kısa vadede ticari başarı sağlamaları önünde pek çok güçlük bulunduğu belirtilmekte ve yenilenebilir enerji konusundaki bilinç ya da farkındalığın önemine vurgu yapılmaktadır (Gouchoe vd., 2002:2).

Yenilenebilir enerjinin gelişimi ve yaygınlaşmasında toplumun kabulü ve desteğinin önemi vurgulanmakta ve bu konudaki çalışmaların yenilenebilir enerji tüketimiyle ilgili olumlu gelişmeleri desteklediği konusunda pek çok çalışmaya rastlanmaktadır. Fakat sadece bilinç yaratmak tek başına yeterli olmamaktadır.

#### 4.2.3. İdari, Teknik ve Politik Engeller

Piyasa başarısızlıkları, piyasa koşulları maliyet ve fiyatlar gibi bu engeller dışında sosyo-kültürel, bilişsel engellerin yanında yenilenebilir enerji üretimi ve tüketiminin önünde pek çok idari, teknik ve politik engeller bulunmaktadır. İdari engeller şu şekilde sıralanabilmektedir (Painuly, 2001:80):

- Bilginin yayılmasında kurum ya da mekanizmaların bulunmaması
- Yasa ya da düzenlemelerin bulunmaması
- Makro-ekonomik ortamın ve mali teşviklerin uygun olmaması
- Karar verme konusunda paydaşların katılımının bulunmaması
- Çıkar çatışmaları
- Ar-ge kültürünün yoksunluğu
- Özel sektör katılımının eksikliği
- Profesyonel kurumların bulunmayışı

İdari engellerin çok çeşitli olduğu görülmektedir. Bu engeller yasal çerçeveye ilişkili olabileceği gibi, teknolojik inovasyon alanındaki eksiklikler ya da özel sektör katılımının bulunmamasına kadar pek çok parametreyi içinde barındırmaktadır.

Yasalar ya da mevcut düzenlemelerin yenilenebilir enerjiye yönelik girişimler üzerindeki olumsuz etkileri ele alındığında ise, bu engellerden birinin bağımsız girişimcilere yönelik yasal çerçevenin bulunmaması olduğu görülmektedir. Bunun en önemli sebebi olarak da pek çok ülkede elektrik üretimi ve dağıtımında tek el

düzenlemelerin bulunması gösterilmektedir. Ayrıca alan ve inşaa sıkıntıları da özellikle rüzgar tribünleri, güneş panelleri vb. yenilenebilir enerji üretim tesisleri açısından şehirlerde kısıtlamalara tabi tutulmaktadır. Erişim ve ara bağlantı gereksinimi de bir başka engel olarak karşımıza çıkmaktadır. Son olarak özellikle küçük çaptaki enerji üreticileri açısından sigorta gereksinimi yenilenebilir enerji kaynaklarına yönelik belirleyiciler arasında bulunmaktadır (Beck ve Martinot, 2004:367-369).

Özellikle erişim ve ara bağlantı gibi sistemsel eksiklikler yenilenebilir enerji üretimini olduğu kadar yenilenebilir enerji tüketiminin önünde de çok büyük bir engeldir. Küçük ölçekli projelere yönelik yasal mevzuat eksikliği yenilenebilir enerjinin yayılması önünde çok büyük güçlükler neden olmaktadır. İdari ve yasal engellerin yanında teknik engellerde bulunmaktadır ve bu engeller şu şekilde sıralanabilmektedir (Painuly, 2001:80):

- Standardın, normların ve sertifikasyonun bulunmaması
- Kalifiye personel ve eğitim tesislerinin eksikliği
- Girişimci yokluğu
- Sistemsel kısıtlamalar
- Ürünlerin güvenilir olmaması

Yenilenebilir enerji teknolojilerinin önündeki engellerin ortadan kaldırılması ve başarı sağlanması için uygulanması gereken önlemler den bazıları ise yenilenebilir enerji teknolojilerin güvenilirliği ve uzun ömürlülüğünü arttırmak, yenilenebilir enerji teknolojilerin evsel kullanım alanlarına adaptasyonunu arttırmak, bu teknolojilerin ısıtma teknolojileri ve mimari ile entegrasyonunu sağlamak, yeni uygulamalar üretmek örneğin güneş enerjili soğutma sistemleri gibi ve maliyetleri azaltmak olarak sayılabilmektedir (Abdeen, 2012:125).

Yukarıdaki engellere ek olarak hükümet politikalarının belirsizliği, güvensizliği arttırarak proje maliyetlerinin artmasına sebep olabilmekte ve bu teknolojilerin gelişimi ve yaygınlaşması güçleştirmektedir (Painuly, 2001:81). Yenilenebilir enerjinin önündeki engellerin azaltılması ve çevresel sorunlara karşı uluslararası dikkatlerin artması, yenilenebilir enerjiye yönelik ülke, bölge ve uluslararası düzeyde çalışmaların ağırlık kazanmasına neden olmuştur. Aynı zamanda uluslar arası çalışmalar da yenilenebilir enerji teknolojilerinin gelişimine ve yaygınlaşmasına fayda sağlamaktadır.

Yenilenebilir enerji konusunda kamu desteklerinin 1990'ların sonu ve 2000'lerin başında giderek hız kazanarak yaygınlaşmaya başladıkları görülmektedir. Diğer politikalarla enerji sektörünün yeniden yapılandırılması ya da çevresel konulara daha ayrıntılı odaklanırken, yenilenebilir enerjiyi destekleyen çeşitli politikalar dizayn edilmiştir (Beck and Martinot, 2004:382). Yenilenebilir enerjinin yaygınlaşabilmesi üç temel etkene bağlı görünmektedir. Bunlar; kaynakların varlığı ve yoğunluğu, her bir kaynak için geliştirilecek teknolojinin uygunluğu ve nihayet, hükümetlerin bu kaynakların kullanımı için uygulayacakları piyasa kuralları olarak özetlenebilmektedir (Pamir, 2005:59). Yenilenebilir enerjinin yaygınlaşabilmesi, yenilenebilir enerji teknolojilerinin enerji piyasasında rekabet edebilir hale gelmesiyle yakından ilişkilidir. Bunun gerçekleşmesi tüketicilerin ön kabullerini gerekli kılmakta, yenilenebilir kaynakların rekabet güçlerinin artırılması, çeşitli politikaların oluşturulması ve bu politika uygulamalarının etkin denetiminin yapılması ile mümkün olmaktadır (Yıldırım ve Sohtaoğlu, 2007: 4). Söz konusu engellere bakıldığında kapsamlı bir kamu politikasının ülkeler tarafından uygulanması gerektiği görülmektedir. Hem çevresel düzenlemeler hem destekleme mekanizmalarının uygulanması hem de altyapı ve piyasanın düzenlenmesi gibi pek çok bileşenin bu teknolojilerin gelişimini hızlandıracağı görülmektedir. Ülkelerin yasal ve idari düzenlemelerle bu süreci yönlendirmeleri ve kolaylaştırmaları gerekmektedir.

## 5. DÜNYADA YENİLENEBİLİR ENERJİ YATIRIMLARI

Dünyada yenilenebilir enerji kaynakları konusunda verilen önem gün geçtikçe daha da artmaktadır. Yenilenebilir enerji teknolojilerinin gelişmesi ve yaygınlaşmasının önündeki engellerin azaltılması ve ortadan kaldırılmasını sağlamak amacıyla ülkelerin çeşitli politikalar uyguladıkları görülmektedir. REN21 (2017: 26) raporunda, 2016 yılına gelindiğinde neredeyse dünyada ki ülkelerin tamamının yenilenebilir enerji ulusal ve yerel düzeyde uyguladıkları politikalarla yaygınlaştırmaya çalıştıkları belirtilmektedir. Politika yapımcıların yenilenebilir enerji hedefleri uygulamaya koydukları, bu teknolojilerin yaygınlaştırılması, bu alanlara yatırımların çekilmesi, yeni buluşların teşvik edilmesi, enerji altyapısında esnekliğin sağlanması ve enerji depolanması gibi teknolojilerin



gelişimine uyguladıkları destek mekanizmaları ile teşvik ettikleri görülmektedir. Yenilenebilir enerjinin desteklenmesi amacını taşıyan politikaları Beck ve Martinot, (2004:370-376) 3 ana başlık altında incelenebilmektedir ve bu politikalar (Beck and Martinot, 2004: 370-376):

- Fiyat belirlenmesi ve miktar kontrolleri
- Yatırımların maliyetlerinin düşürülmesi, teşvikler yoluyla yatırım maliyetlerinin aşağıya çekilmesi
- Kamu yatırımları ve piyasa kolaylıkları sağlanmasına yönelik faaliyetler yoluyla yenilenebilir enerji piyasalarının hızlandırılması ya da kolaylaştırılması ve piyasa engellerinin azaltılmasına yönelik tedbirler olarak sayılabilmektedir.

Yenilenebilir enerji kaynaklarını desteklemeye yönelik politikaları Gross vd (2003: 120-121) Ar-Ge çalışmaları için kamu yardımları ve yaygınlaştırma programları, kamu alımları, direkt devlet destekleri, mali teşvikler ve elektrik tedarikçileri üzerindeki yasal yükümlülükler olarak beş kategoriye ayırmaktadır. Elektrik tedarikçileri üzerindeki yasal yükümlülüklerin farklı çeşitleri olduğunu belirtmekte genellikle tarife garantileri olarak da adlandırılan sabit fiyat garantisi, rekabetçi ihale yükümlülüğü ya da yenilenebilir portfölyo standartlarını bu yasal yükümlülüklerden bazıları olarak saymaktadır.

Ar-Ge çalışmaları yenilenebilir enerjinin gelişmesi ve yaygınlaşmasında en önemli konulardan biri olarak karşımıza çıkmaktadır. Örneğin, Yıldırım ve Sohtaoğlu (2007: 4) *AB-15 Ülkelerinin Yenilenebilir Enerji Kullanımına Yönelik Hedeflerinin Çeşitli Senaryolar Altında İncelenmesi* başlıklı çalışmalarında bu ülkelerde yenilenebilir enerjinin yaygınlaşması için, Ar-Ge çalışmalarının desteklenmesi ve yenilenebilir kaynakların teknolojilerinin geliştirilmesinin önemine vurgu yapmakta böylece yenilenebilir kaynakların ticarileşmelerinin önündeki engellerin büyük oranda kaldırılacağını belirtmektedir.

Gallagher, (2014: 175) ulusal ya da yerel düzeyde uygulanan politikaların temiz enerji teknolojilerinin yayılması ve gelişmesi üzerinde büyük etkileri olduğu görüşünün geniş çapta kabul edildiğini belirtmektedir. En çok arzulananın ise politika kuralları bütününden oluşan küresel bir politika oluşturulması ve böylece temiz enerji teknolojileri için küresel bir piyasa yaratılması olarak görüldüğünü eklemektedir. Politikaların zamanla daha uyumlu olması halinde küresel piyasada üretim yapan firmaların ekonomik verimliliğinin geliştirilebileceğini, üretimin standartlaştırılabileceğini ve üretimin ulusal standartlara ve düzenlemelere uyması için gerekli uyarlamaların gereksiz kılınabileceğini söylemektedir. Şu anki koşullarda bu politikaların her ülkenin farklı koşulları ve uzman kurumları tarafından değerlendirilmesi bir gereksinim oluşturmakta ayrıca uygulamalar ülkeden ülkeye önemli ölçüde değişmektedir. Bazı ülkeler tarife garantisini, bazıları portfölyo standartlarını, diğerleri karbon vergilerini ve diğer teşvik mekanizmalarını kullanmaktadır. Ülkelerin yürürlüğe koydukları yasalar küresel piyasanın genişliği üzerinde ve temiz enerji teknolojilerinin yayılımı üstünde pozitif yönlü bir etki sağladığı kabulünden hareketle, politika yapımcıların bu konuda kritik bir rol oynadıkları yine aynı çalışmada vurgulanmaktadır.

Tablo 6, dünyada yenilenebilir enerji kaynaklarına yapılan yatırımların 2006-2016 yılları arasındaki seyri gösterilmektedir. Tablo 6'dan görüleceği gibi yenilenebilir enerjinin desteklenmesinde uygulanan çeşitli destekleme mekanizmalarının da etkisiyle yenilenebilir enerji yatırımlarının arttığı görülmektedir. 2006 yılında yapılan yatırımlar ile karşılaştırıldığında 2016 yılında yapılan yatırımların iki kat arttığı görülmektedir. Ayrıca yenilenebilir enerji teknolojileri maliyetlerinin hızla düştüğü düşünüldüğünde aslında gerçekleştirilen yatırımların 2006 yılına oranla miktar olarak iki kat olsa da üretim kapasitesi olarak çok daha fazla arttığı söylenebilmektedir. Fakat yenilenebilir enerji teknolojilerinin özellikle son yıllardaki gelişimine rağmen dünyada halen fosil yakıtların kullanım oranlarıyla karşılaştırıldığında paylarının görece düşük olduğu görülmektedir. REN21 (2017:30) raporunda toplam nihai enerji tüketiminde yenilenebilir enerji kaynaklarının payı %19.3' dür. Bu sebeple ülkelerin doğal kaynak durumunda olan yenilenebilir enerji kaynaklarını desteklemeye devam etmeleri ve yenilenebilir enerji kaynaklarının payının artırılması gerekmektedir.

**Tablo 6.** Dünyada Yenilenebilir Enerji Teknolojilerine Yapılan Yatırımlar (2006-2016)

Enerji Türü	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
<b>MİLYAR DOLAR</b>											
<b>Güneş Enerjisi</b>	21,9	38,9	61,3	64	103,6	154,9	140,6	119,1	143,9	171,7	113,7
<b>Rüzgâr Enerjisi</b>	39,7	61,1	74,8	79,7	101,6	84,2	84,4	89	108,5	124,2	112,5
<b>Bio-Enerji*</b>	12,8	23	17,5	15	16,6	19,9	14,9	12,4	10,8	6,7	6,8
<b>Hidro-Elektrik</b>	7,5	6,4	7,6	6,2	8,1	7,5	6,4	5,6	6,4	3,5	3,5
<b>Bio-Yakıtlar</b>	28,6	27,4	18,4	10,2	10,5	10,6	7,2	5,2	5,3	3,5	2,2
<b>Jeotermal Enerji</b>	1,4	1,7	1,7	2,8	2,9	3,9	1,6	2,9	2,9	2,3	2,7
<b>Okyanus Enerjisi</b>	0,8	0,8	0,2	0,3	0,2	0,2	0,3	0,2	0,3	0,2	0,2
<b>Toplam Yatırım</b>	112,7	159,3	181,4	178,3	243,6	281,2	255,5	234,4	278,2	312,2	241,6

Kaynak: REN21(2017:186)

\*Katı biyoyakıt ve çöp enerjisi dâhil, çöp gazı hariç.

## 6. SONUÇ

Artan sanayileşme ve fosil yakıt kullanımı küresel ısınma, bazı canlı türlerinin yok olması, insan sağlığında meydana gelen zararlı etkiler gibi var olan küresel sorunların daha da şiddetlenmesine neden olmaktadır. Aynı zamanda günümüzde milyonlarca insan hala modern anlamda elektriğe erişememektedir.

Kalkınmanın sürdürülebilirliğinin sağlanmasında öne çıkan konulardan bazılarının enerjiye erişim, enerji arz güvenliği, enerji bağımlılığının ortadan kaldırılması, enerji çeşitliliğinin sağlanması, temiz enerji olarak adlandırdığımız teknolojilerin geliştirilmesi vb. olduğu görülmektedir.

Yenilenebilir enerji kaynakları var olan bu sorunların çözümünde bir alternatif hatta gelecekte bir zorunluluk olarak karşımıza çıkmaktadır. Fakat yenilenebilir enerji kaynaklarının geliştirilmesi ve kullanımının yaygınlaştırılmasının önünde bazı engeller bulunmaktadır. Söz konusu bu engeller piyasa başarısızlıkları, finansal ve ekonomik engeller; sosyo-kültürel engeller ve bilgi-farkındalık engelleri; idari, teknik ve politik engeller olarak üç ana başlık olarak incelenmektedir.

Maliyetler ve fiyatlar yenilenebilir enerjinin önündeki engellerden en temellerinden birini oluşturmaktadır. Yenilenebilir enerji teknolojileri, maliyet yönünden geleneksel yakıtlar olarak adlandırdığımız yakıtlarla rekabet yeteneğini artırma gereksinimi duymaktadır. Mevcut piyasa yapısı ve fosil yakıtlara sağlanan sübvansiyonlar gibi etmenler rekabet yeteneğini zayıflatan faktörlerin başında gelmektedir. Enerji sistemlerindeki mevcut alt yapı ve düzenlemelerin yenilenebilir enerjiye yönelik olarak düzenlenmesi gerekmektedir. Var olan enerji sisteminde tüketicilerin yenilenebilir enerji şebekelerine erişiminde bağlantı sorunları yaşadıkları görülmektedir. Aynı zamanda teknoloji ölçeği piyasa altyapısını etkilemektedir. Piyasa bozuklukları, dışsallıkların maliyet ve fiyatlara yansıtılması, piyasa yapısı, piyasa riski vb. faktörler yenilenebilir enerjinin gelişimi ve yayılmasını engellemektedir.

Piyanın küçük olması sebebiyle ürünün tüketici kabulünü sağlayamaması ve bazı yenilenebilir enerji teknolojilerinin sosyal kabul görmemiş oluşu, nüfusun çevresel konular hakkındaki farkındalığının ve maliyetlerin azaltılmasını sağlamak amacıyla makul enerji kullanımı konusunda bilinç düzeyinin gereken düzeyde olmaması diğer engeller olarak sıralanmaktadır. Yenilenebilir enerjiye yönelik olarak farkındalığın artırılması bu teknolojilerin yaygınlaştırılmasında önem taşımakta ve kamu desteği çok önemli bir görünüm arz etmektedir.

Yenilenebilir enerji teknolojilerine yönelik yasa ve idari düzenlemelerin bulunmaması ya da kapsamının sadece büyük ölçekteki yatırımları kapsamaması, mevcut ekonomik ortamın ve mali teşviklerin uygun olmaması, Ar-Ge kültürünün yoksunluğu, profesyonel kurumların bulunmaması, hükümet politikalarının belirsizliğinin güvensizliği arttırarak proje maliyetlerinin artmasına sebep olabilmesi bu teknolojilerin yaygınlaşmasını engellemektedir. Bu sorunlara ek olarak teknik yetersizliklerinde eklenmesi mevcut engellerin aşılmasını daha da zorlaştırmaktadır. Bazı yenilenebilir enerji teknolojilerinin maliyetlerindeki hızlı düşüş yenilenebilir enerji teknolojilerinin fosil yakıtlarla rekabet yeteneklerini arttırmasına rağmen halen nihai enerji tüketiminde fosil yakıtlar ağırlıklarını korumaktadır. Yenilenebilir enerji teknolojilerine yönelik özellikle Ar-Ge çalışmaları bu teknolojilerin

maliyetlerinin düşmesinde oldukça etkili olmaktadır. Devletlerin bu alandaki yatırımların maliyetlerini çeşitli destekleme mekanizmaları ile düşürmeleri, yenilenebilir enerji teknolojilerinin gelişiminin ve yaygınlaşmasının hızlanması ve böylece yeni bir enerji sistemine doğru dönüşümün gerçekleşmesi yolunda önemli sıçramaların yaşanmasına yardımcı olmaktadır.

Yukarıda sayılan engeller, mevcut koşullar yenilenebilir enerji piyasalarının yaratılmasında kamu müdahalelerini gerektirmekte ve mevcut piyasa koşullarında kamu politikaları olmadan bunun gerçekleşmesi mümkün görünmemektedir (ya da daha yavaş şekilde gerçekleşmektedir) . Mevcut yenilenebilir enerji teknolojileri söz konusu zorluklarla baş edebilecek kapasitede bulunmamakta (rekabet kapasiteleri artmakla birlikte) ve yenilenebilir enerji teknolojilerinin başat rol oynadığı yeni enerji sistemlerinin yaratılması başta kamu politikaları olmak üzere çeşitli destekleme araçları ve mekanizmalarına ihtiyaç duymaktadır.

## KAYNAKÇA

- Abdeen, M. O. (2012). “Renewable Energy and Sustainable Development”, P. Vasant, N. Barsoum Nader ve J. Webb (Ed.), Innovation in Power, Control, and Optimization: Emerging Energy Technologies, içinde (95-136), IGI Global, United States of America: IGI Global.
- Acar, S., Kitson, L. ve Bridle, R. (2015). “ Türkiye’de Kömür ve Yenilenebilir Enerji Teşvikleri”, GSI Report, The International Institute for Sustainable Development, Mart 2015, [https://www.iisd.org/gsi/sites/default/files/ffsandrens\\_turkey\\_coal\\_tk.pdf](https://www.iisd.org/gsi/sites/default/files/ffsandrens_turkey_coal_tk.pdf)
- Beck, F. ve Martinot, E. (2004). “Renewable Energy Policies and Barriers”, Encyclopedia of Energy, Volume 5, 365-383.
- Berke, P. R. ve Conroy, M. M. (2000). “Are We Planning for Sustainable Development?”, APA Journal, Winter 2000, 66(1), 21-33.
- Berry, T. and Jaccard, M. (2001). “The Renewable Portfolio Standard: Design Considerations and An Implementation Survey”, Energy Policy (29), 263-277.
- Boulding, Kenneth E. (1991). “What Do We Want to Sustain? Environmentalism and Human Evaluations”, R. Costanza (Ed.), Ecological Economics: The Science and Management of Sustainability, içinde (22-31), New York: Columbia University Press.
- Cassedy, E. S. ve Grossman, P. Z. (1998). Introduction to Energy: Resources, Technology and Society, Second Edition, United Kingdom: Cambridge University Press.
- Commission of The European Communities (2000), Green Paper: Towards a European Strategy for the Security of Energy Supply, Brussels, 29.11.2000 COM(2000) 769 Final.
- Coosen, M. F. A., Mahmoudi, H., Ghaffour, N., Bundschuh, J. ve Al Yousef, Y. (2016). A Critical Evaluation Of Renewable Energy Technologies For Desalination, Q. Xu (Ed.), Application of Materials Science and Environmental Materials (AMSEM2015), içinde (233- 258), World Scientific Publ., doi: 10.1142/9789813141124\_0032, (Erişim Tarihi: 12 Mart 2017).
- De Vos, R. ve Sawin, J. (2012). Renewable Energy Action on Deployment: READy Policies for Accelerated Deployment of Renewable Energy, IEA-RETD, United States of America: Elsevier Inc.
- Drexhage, J. ve Murphy, D. (2010). Sustainable Development: From Brundtland to Rio 2012, United Nations Headquarters, September 2010, New York, [http://www.un.org/wcm/webdav/site/climatechange/shared/gsp/docs/GSP1-6\\_Background%20on%20Sustainable%20Devt.pdf](http://www.un.org/wcm/webdav/site/climatechange/shared/gsp/docs/GSP1-6_Background%20on%20Sustainable%20Devt.pdf), (Erişim Tarihi: 7 Ocak 2017).
- Earth Summit 2002 Briefing Paper (2002), EARTH SUMMIT 2002 Explained, <http://www.earthsummit2002.org/Es2002.pdf>, (Erişim Tarihi: 20 Temmuz 2017).
- European Commission (2012). Energy Roadmap 2050, Luxembourg: Publications Office of the European Union, [https://ec.europa.eu/energy/sites/ener/files/documents/2012\\_energy\\_roadmap\\_2050\\_en\\_0.pdf](https://ec.europa.eu/energy/sites/ener/files/documents/2012_energy_roadmap_2050_en_0.pdf), (Erişim Tarihi: 15 Haziran 2017).

- Gallagher, K. S. (2014). *Globalization of Clean Energy Technology: Lesson from China*, England: The MIT Press Cambridge.
- Giddings, B., Hopwood, B. ve O'Brien, G. (2002). "Environment, Economy And Society: Fitting Them Together Into Sustainable Development", *Sustainable Development* (10), 187-196.
- Gross, R., Leach, M. ve Bauen, Ausilio (2003). "Progress in Renewable Energy", *Environment International* (29), 105– 122.
- Gouchoe,S., Everette, V. ve Haynes, R. (2002). *Case Studies on the Effectiveness of State Financial Incentives for Renewable Energy*, NREL/SR-620-32819, Colorado: National Renewable Energy Laboratory.
- Hodas, D. R. (2003). "Energy, Climate Change and Sustainable Development", A. J. Bradbrook and R. L. Ottinger (Ed.), *Energy Law and Sustainable Development*, içinde (11-29), IUCN – The World Conservation Union, IUCN Environmental Policy and Law Paper No. 47, United Kingdom: IUCN Publications Services Unit.
- IPCC (2012). *Renewable Energy Sources and Climate Change Mitigation*, Special Report of the Intergovernmental Panel on Climate Change, USA: Cambridge University Press.
- IRENA(2013). *Overcoming Barriers to Authorizing Renewable Power Plants and Infrastructure*, IRENA Executive Strategy Workshop on Renewable Energy in South East Europe Background Paper Topic D. [http://www.irena.org/DocumentDownloads/events/2013/December/Background\\_Paper-D.pdf](http://www.irena.org/DocumentDownloads/events/2013/December/Background_Paper-D.pdf)
- Jacobsson, S. ve Johnson, A. (2000). "The Diffusion Of Renewable Energy Technology: An Analytical Framework and Key Issues For Research", *Energy Policy* (28), 625-640.
- Johansson, T. B., Kelly, H., Reddy, A. K. N. ve Williams, R. H. (1992). "Renewable Fuels and Electricity for a Growing World Economy: Defining and Achieving the Potential", *Energy Studies Review*, 4(3), 201-212.
- Klein, A., Pfluger, B., Held, A., Ragwitz, M., Resch, G. ve Faber T.(2008). *Evaluation of Different Feed-in Tariff Design Options – Best Practice Paper For The International Feed-In Cooperation*, Fraunhofer ISI, <https://financere.nrel.gov/finance/node/1537>, (Erişim Tarihi: 5 Temmuz 2016).
- KPMG (2015). *Taxes And Incentives For Renewable Energy*, <https://assets.kpmg.com/content/dam/kpmg/pdf/2015/09/taxes-and-incentives-2015-web-v2.pdf>, (Erişim Tarihi: 22 Aralık 2016).
- Lund, P. D.(2009). "Effects of Energy Policies on Industry Expansion in Renewable Energy", *Renewable Energy* (34), 53–64.
- McNeely, J. A. (2003). "Energy And Biodiversity: Understanding Complex Relationships", , A. J. Bradbrook ve R. L. Ottinger (Ed.), *Energy Law and Sustainable Development*, içinde (31-44), IUCN – The World Conservation Union, IUCN Environmental Policy and Law Paper No. 47, United Kingdom: IUCN Publications Services Unit.
- Mohtasham, J. (2015). "Review Article-Renewable Energies", *Energy Procedia* (74), 1289-1297.
- Nef, J. U. (1977), "An Early Energy Crisis And Its Consequences", *Scientific American*, 237(5), 140-151.
- OECD/IEA/EUROSTAT (2005), *Energy Statistics Manual*, [https://www.iea.org/publications/freepublications/publication/statistics\\_manual.pdf](https://www.iea.org/publications/freepublications/publication/statistics_manual.pdf), (Erişim Tarihi: 3 Mart 2016).
- Owen, A. D. (2006). "Renewable Energy: Externality Costs As Market Barriers", *Energy Policy* (34), 632–642.
- Painuly, J.P. (2001). "Barriers To Renewable Energy Penetration; A Framework For Analysis", *Renewable Energy* (24), 73–89.
- Pamir, N. (2005). "Enerji Politikaları ve Küresel Gelişmeler", *Stratejik Analiz*, Aralık, 57-73.
- REN21 (2017). *Renewables 2017 Global Status Report*, [http://www.ren21.net/wp-content/uploads/2017/06/17-8399\\_GSR\\_2017\\_Full\\_Report\\_0621\\_Opt.pdf](http://www.ren21.net/wp-content/uploads/2017/06/17-8399_GSR_2017_Full_Report_0621_Opt.pdf) (Erişim Tarihi: 27 Ağustos 2017).

- REN21 (2016). Renewables 2016 Global Status Report, [http://www.ren21.net/wp-content/uploads/2016/06/GSR\\_2016\\_Full\\_Report\\_REN21.pdf](http://www.ren21.net/wp-content/uploads/2016/06/GSR_2016_Full_Report_REN21.pdf), (Erişim Tarihi: 3 Temmuz 2017).
- Reddy, S. ve Painuly J. P. (2004). “Diffusion Of Renewable Energy Technologies— Barriers And Stakeholders’ Perspectives”, *Renewable Energy* (29), 1431–1447.
- Spellman, F. R. (2014). “Environmental Impact of Renewable Energy, Energy and The Environment, Abbas Ghassemi Series Editor, New York: CRC Press Taylor and Francis Group.
- Sustainable Energy for All Initiative (2015), United Nations Decade of Sustainable for All 2014-2024: Energy and Sustainable Development, <http://www.se4all.org/decade/energy-sustainable-development/>, (Erişim Tarihi: 2 Mart 2016).
- Stephenson, J., Barton, B., Carrington, G., Gnoth, D., Lawson, Rob ve Thorsnes, P. (2010). “Energy Cultures: A Framework For Understanding Energy Behaviours”, *Energy Policy* (38), 6120-6129.
- United Nations (2016). Eart Summit: United Nations Conference on Environment and Development (UNCED), <http://www.un.org/geninfo/bp/envirp2.html>, (Erişim Tarihi 10 Haziran 2017).
- United Nations (2015). Transforming our world: the 2030 Agenda for Sustainable Development, A/RES/70/1, 21 October 2015, [http://www.un.org/ga/search/view\\_doc.asp?symbol=A/RES/70/1&Lang=E](http://www.un.org/ga/search/view_doc.asp?symbol=A/RES/70/1&Lang=E), (Erişim Tarihi 20 Nisan 2017).
- United Nations (18 August 2014). Sustainable Development: Promotion Of New And Renewable Sources Of Energy, General Assembly Sixty-Ninth Session, A/69/323.
- United Nations (4 September 2002a). Johannesburg Declaration on Sustainable Development, World Summit on Sustainable Development, A/CONF.199/20, <http://www.un-documents.net/jburgdec.htm>, (Erişim Tarihi 17 Mayıs 2016).
- United Nations (4 September 2002b). Plan of Implementation of the World Summit on Sustainable Development, World Summit on Sustainable Development, A/CONF.199/20, <http://www.un-documents.net/jburgpln.htm>, (Erişim Tarihi 17 Mayıs 2016).
- United Nations (2000), United Nations Millennium Development Goals, <http://www.un-documents.net/mdg.htm>.
- United Nations Environment Programme (2016). Rio Declaration on Environment and Development, <http://www.unep.org/documents.multilingual/default.asp?documentid=78&articleid=1163>, (Erişim Tarihi 10 Haziran 2017).
- Veziroğlu, N. (2003). “21. Yüzyılın Enerjisi; Hidrojen Enerji Sistemi”, MMO Tesisat Mühendisliği (Mayıs-Haziran 2003), 33-44. <http://arsiv.mmo.org.tr/pdf/11922.pdf>. (Erişim Tarihi 1 Haziran 2016).
- Vieira Da Rosa, A. (2013). *Fundamentals of Renewable Energy Processes*, USA: Academic Press.
- WCED (1987), Report of the World Commission on Environment and Development: Our Common Future (Brundtland Report) , <http://www.un-documents.net/our-common-future.pdf>, (Erişim Tarihi 7 Aralık 2015).
- World Commission on Dam (2000). *Dams And Development: A New Framework For Decision- Making, The Report Of The World Commision On Dams*, Earthscan Publications Ltd, London and Sterling, VA, [http://www.unep.org/dams/WCD/report/WCD\\_DAMS%20report.pdf](http://www.unep.org/dams/WCD/report/WCD_DAMS%20report.pdf) ( Erişim Tarihi 22 Kasım 2015).
- Yıldırım, S. ve Sohtaoğlu, N. H. (2007). AB-15 Ülkelerinin Yenilenebilir Enerji Kullanımına Yönelik Hedeflerinin Çeşitli Senaryolar Altında İncelenmesi, 12. Elektrik, Elektronik, Bilgisayar, Biyomedikal Mühendisliği Ulusal Kongresi, 14-18 Kasım 2007, Eskişehir.

## UNESCO YARATICI ŞEHİRLER AĞI KAPSAMINDA GAZİANTEP: MEVCUT RAPORLAR BAĞLAMINDA BİR DEĞERLENDİRME

### GAZİANTEP AS PART OF THE UNESCO CREATIVE CITIES NETWORK: AN ASSESSMENT IN THE CONTEXT OF EXISTING REPORTS

Arş. Gör. Nisa AKIN<sup>1</sup>

Arş. Gör. Barış BOSTANCI<sup>2</sup>

#### ÖZ

Çalışmanın amacı, Birleşmiş Milletler Eğitim, Bilim ve Kültür Kurumu (UNESCO) Yaratıcı Şehirler Ağı (UCCN) kapsamında hâlihazırda yayımlanmış öz değerlendirme ve üyelik izleme raporlarından yararlanarak, ağda bulunan 116 şehir içerisinde Türkiye’yi temsil eden tek şehir olma özelliğine sahip Gaziantep’in 30 Kasım 2019 tarihine kadar hazırlaması gereken üyelik izleme raporunu oluşturmasına imkân verecek politika önerileri geliştirmektir. Araştırma kapsamında, UCCN tarafından yayımlanmış 17 şehrin üyelik izleme raporu ile 1 şehrin öz değerlendirme raporu doküman inceleme yöntemi ile betimsel analize tabi tutulmuştur. Elde edilen bulgular, UCCN tarafından üyelik izleme raporu için oluşturulan format ve sınıflandırma temelinde, gastronomi kenti Gaziantep’in yaratıcı şehir konseptine uygun şekilde değerlendirilmiştir. Çalışma, gastronomi temasıyla yaratıcı şehir olarak Gaziantep’in küresel sahnede sergileyeceği kimliğini güçlendirmesi adına bir kılavuz oluşturmakla birlikte, UCCN üyelik izleme raporları bağlamında yol gösterici çalışmaların eksikliği göz önüne alındığında, bu alanda araştırma boşluğunu doldurmayı da hedeflemektedir. Çalışmanın sonuçlarının, kilit paydaşların, özellikle kentsel politika üreticilerinin, çağdaş kentsel politikaları yaratıcılık temelinde sürdürülebilir kalkınmaya dönüştürmeleri açısından da kıymetli değere sahip olduğu düşünülmektedir. Bununla birlikte, UNESCO’nun yaratıcılığın korunmasına sürekli katılımı ve yaratıcı endüstrilerin gelişimini garanti altına aldığı Yaratıcı Şehirler Ağı bağlamında yeni raporlar üretildikçe çalışmanın kapsamını genişletmek ve önerilerini çoğaltmak mümkün olabilecektir.

**Anahtar Kelimeler:** Gastronomi, Gaziantep, Yaratıcı Şehirler, UNESCO Yaratıcı Şehirler Ağı.

**JEL Sınıflandırma Kodları:** L83, M1, O1.

#### ABSTRACT

The aim of the article is to develop a policy recommendation that will allow Gaziantep, which has the feature of being the only city to represent Turkey in 116 cities in the United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (UNESCO) Creative Cities Network (UCCN), to formulate a required membership monitoring report by 30 November 2019, by using the self-evaluation and membership monitoring reports already published. Within the scope of the research, membership monitoring reports of 17 cities and self-evaluation report of 1 city published by UCCN were subjected to descriptive analysis by document examination method. The findings were evaluated according to the Gaziantep’ creative city concept on the basis of the format and classification of the membership monitoring report established by the UCCN. The study aims to provide a guide for strengthening the identity of Gaziantep will display on the global stage as the creative city with the theme of gastronomy, as well as filling the research gap in this area, given the lack of guiding work in the context of UCCN membership monitoring reports. The results of the study are also considered to have a precious value by key stakeholders, especially urban policy makers, in terms of transforming contemporary urban politics into

<sup>1</sup> İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, nisa.akin@ikc.edu.tr

<sup>2</sup> İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, baris.bostanci@ikc.edu.tr

sustainable development on the basis of creativity. However, it will be possible to broaden the scope of work and to multiply the proposals as new reports are produced in the context of the Creative Cities Network, where UNESCO guarantees continuous participation in the preservation of creativity and the development of creative industries.

**Keywords:** Gastronomy, Gaziantep, Creative Cities, UNESCO Creative Cities Network.

**JEL Classification Codes:** L83, M1, O1.

## 1. GİRİŞ

Yaratıcı endüstriler olarak adlandırılan alana dair kavramsal çerçevenin belirlenmesi tartışmaları akademik yazında sıklıkla kendine yer bulmaktadır. Bununla birlikte, yerelde ekonomik gelişmenin lokomotifleri olan ve özünde yaratıcılık bulunan sektörler, şehirlerin yaratıcılığını ekonomik ve kültürel bir değere dönüştüren unsurlar olarak ülkelerin kalkınmalarında önemli bir aktör görevi üstlenmektedirler. Nitekim geleneksel endüstrilerden yaratıcı endüstrilere geçişte yaşanan ekonomik ve kültürel değişimler, günümüzde şehirlerin önemini giderek arttırmaktadır. Bu da, dünyanın birçok bölgesinden pek çok kenti “yaratıcı şehir” olabilmek için yoğun ve karmaşık bir rekabet içerisinde ulusal ve uluslararası yatırımcıların, ziyaretçilerin ve mevcut hemşerileri ile yeni yerleşimcilerin taleplerine karşılık verecek yerel ve kültürel şehir imajını geliştirmeye yönelmektedir. Bu bağlamda, yerel yönetimler başta olmak üzere kentin diğer kurum ve kuruluşlarının işbirliği ile şehrin ekonomik, sosyal, politik, kültürel, fiziksel ve fonksiyonel yapılarının birikimini pozitif imgelerle ilişkilendirecek sofistike stratejiler kullanarak kenti pazarlamak büyük önem arz etmektedir (Mustard ve Kovács, 2013:100). Günümüzde, sürekli değişen ve gelişen bir organik yapı olarak şehirlerin sahip oldukları yaratıcı kimliklerinin, kendilerini diğer kentlerden farklılaştıran bir rekabet unsuru olarak görüldüğü aşikârdır. Bundan dolayı, istikrarlı kentsel ve bölgesel gelişme için şehirlerin yaratıcılığını destekleyen değerlerin ortaya çıkarılması ve kent paydaşlarının görüşü ve işbirliği ile şehre özgü bir bileşen geliştirilerek yeniden yaratım sürecinin gerçekleştirilmesi gerekmektedir. Nitekim günümüzde şehir pazarlaması ve kentsel markalaşma stratejileri de genellikle cazip şehir imajını teşvik etmek için kültür ve yaratıcılığa vurgu yapmaktadır (Leng ve Badaruzaman, 2014:323-326; Rosi, 2014:108; Pearson ve Pearson, 2016:165-166). Bu bilinçle, Birleşmiş Milletler Eğitim, Bilim ve Kültür Örgütü (UNESCO), şehirlerin yaratıcı unsurlarının kültürel birer miras olarak korunması gerektiği görüşüyle, 2004 yılında “UNESCO Kültürel Çeşitlilik Küresel İttifakı” kapsamında “Yaratıcı Şehirler Ağı (Creative Cities Network)” programını oluşturmuştur. Program, şehirlerin sahip oldukları kaynakların ekonomik bir değeri olan ürünlere/hizmetlere dönüşebilmesine katkı sağlayan yaratıcı endüstrilerin teşvik edildiği ve kentsel yaratıcı potansiyelin gerçekleştirildiği bir girişim olarak uluslararası arenada büyük bir öneme sahiptir. Bu ağa dâhil olabilmek amacıyla pek çok kent, bünyesinde bulunan yaratıcı endüstrileri tanıtmak, geliştirmek ve yaratıcı sınıfları kendisine çekerek alımlı bir kent imajı yaratmak üzere çetin bir rekabet içerisine girmiştir. Hâlihazırda, 54 ülkeden 116 şehir bu ağa dâhil olarak, yaratıcı endüstrilerin geliştirilmesine ve kültürel çeşitliliğin korunmasına devamlı ve derin bağlılıklarını misyon olarak gördüklerini beyan etmişlerdir. Yaratıcı endüstrilerin gruplandırılmasında kullanılan pek çok sınıflandırmanın aksine, UNESCO Yaratıcı Şehirler Ağı kapsamında “gastronomi” ilk kez bir tema olarak yer almıştır. Ağın diğer sınıflandırmalardan farklı olarak gastronomi dalını bir tema olarak belirlemesi, yerel mutfakların kültürel birer miras olarak ulusal ve uluslararası düzeyde korunması gerektiğinin önemli bir kanıtı olmuştur.

Balkanlar, Ortadoğu ve Akdeniz’den esintiler taşıyan Türk mutfağının hem tarihi hem de coğrafi olarak kendine has bir kimliğinin bulunduğu ve bu kimliğin ülke coğrafyasının sundukları ile zengin bir mutfak kültürüne haiz olduğu bilinen bir gerçektir. Bu nedenle, geniş bir coğrafya içerisinde dağılmış her bir yörenin kendine has malzemeleri ile çeşitli yemek kültürlerini oluşturduğu ülkemizde gastronomi alanında pek çok kültürel mirasın korunması ve geliştirilmesi gerekmektedir. Nitekim zengin malzemeleri ve yemekleri ile bilinen Gaziantep, 2015 yılında gastronomi dalında UNESCO Yaratıcı Şehirler Ağı’na dâhil olarak, ülkemiz şehirlerinin yerel temelde kültürel ve yaratıcı unsurlarının çeşitliliğine dikkat çekmiştir. Türkiye’den sadece Gaziantep’in, sahip olduğu mutfak kültürü ile gastronomi dalında yaratıcı şehir olarak ağa dâhil edildiği düşünüldüğünde, bunun Gaziantep şehri için bir değer ifade ettiğini ve kenti diğerlerinden ayırt eden ve ona farklılık katan unsurları içerdiğini söylemek mümkündür. Bununla beraber, bu gibi itibarlı bir ağa katılım, şehirlerin tanınırlığına ve görünürlüğüne katkıda bulunmakta ve yerel sürdürülebilir kalkınma için sosyal, ekonomik ve kültürel işbirliklerinin geliştirilmesine öncü olmaktadır. Ancak tek başına ağa katılım, uzun vadeli ve sürdürülebilir yerel kalkınma için yeterli olmadığı gibi, üye şehirlerin yerel kalkınma hedefleri içerisine kültür ve yaratıcılığı dâhil ettiklerinin,

kamu, özel ve sivil toplum örgütleri ile işbirlikleri kurarak ortak projeler geliştirdiklerinin ve kentin yaratıcı potansiyelini gerçekleştirmeye dönük gelecek projeksiyonları ürettiklerinin ağ içerisinde dönemsel olarak hazırlanan ara raporlara da yansıtılması beklenmektedir.

UNESCO Yaratıcı Şehirler Ağı kapsamında yer alan şehirlerin, üyeliklerini takiben her dört yılda bir üyelik izleme raporu oluşturmaları gerekmektedir. Yine başarılı bir üyelik izleme raporu oluşturmanın gereği olarak da, kentlerin öz değerlendirme raporu hazırlayarak, kendi potansiyellerini ölçmeleri tavsiye edilmektedir. Bu bakış açısıyla, çalışmada öncelikle yaratıcı endüstriler ve yaratıcı şehirler alanları hakkında öz bir bilgi sağlanarak, Türkiye'nin UNESCO Yaratıcı Şehirler Ağı'nda temsil edilen ilk ve biricik kenti Gaziantep için 30 Kasım 2019 tarihine hazırlanacak olan üyelik izleme raporuna ışık tutması adına, ağda şimdiye kadar yayımlanmış olan öz değerlendirme ve izleme raporları incelenmiştir. Elde edilen bulgular, UNESCO Yaratıcı Şehirler Ağı tarafından sunulan rapor biçimine göre yorumlanarak, gastronomi şehri Gaziantep'in oluşturacağı bu ilk rapor için çeşitli politika önerileri geliştirilmiştir.

## 2. YARATICI ENDÜSTRİLER VE YARATICI ŞEHİRLER

İçerdikleri endüstri kolları benzerlikler sergileyen kültür endüstrileri ve yaratıcı endüstriler kavramları, uzun yıllar birçok akademik yazında benzer politika ve faaliyet alanlarını ifade etmek amacıyla birbiri yerine kullanılmakta olup (Galloway ve Dunlop, 2007:17; Garnham, 2005:15; Pratt, 2005:35).), esas olarak bilgi, beceri ve yetenek odağında şekillenen ürün ve hizmetlerin üretimine ve tüketimine odaklı ekonomik faaliyetleri kapsamaktadır. Her ne kadar kültür endüstrisi kavramının kitle kültürü üzerinde temellendirildiğini ifade eden Adorno ve Horkheimer için kültür ve endüstri arasında çelişkili bir bağ olsa da (Horkheimer ve Adorno, 2002:94); yaratıcı endüstrilerin kültür endüstrilerinden bağımsız düşünülmeceği tezini savunan Flew'e göre de, yaratıcı endüstrilerin gelişimi; (i) kamu politikalarının bir gereği olarak kültür endüstrilerinin geliştirilmesi, (ii) bilgiye dayalı ekonomilerin teşviki ve (iii) imalattan hizmet sektörüne olan değişim ile büyük oranda ilgilidir (Flew, 2002:1-2). Bu kapsamda, kentsel kazanımlarını temelde sahip olduğu yaratıcı ve kültürel değerlerden alan, yaratıcı endüstrilerin ve yaratıcı sınıfların bulunduğu mekânlar olarak tanımlayabileceğimiz yaratıcı şehirler de, kültür ve ekonominin iç içe geçtiği tesisler olarak düşünülmektedir. Nitekim yaratıcılık ve kentler arasında karşılıklı ve güçlü bir ilişkinin varlığını değer temelinde inceleyen Smith ve Warfield'a göre; yaratıcı şehirlerin iki farklı kavramsal tanımları mevcuttur (Smith ve Warfield, 2008:288). Kültür merkezli anlayışa göre, değer öncelikle vatandaşların yaşam kalitelerini artıran yaratıcı eylemlere yerleştirilir; ekonomik fayda ikincil olarak belirlenmektedir. Bu bağlamda yaratıcı kentin temel değerleri; sanat, kültür ve toplumun refahı ile kültürel faaliyetlere erişimi ve dâhil edilmesidir. Öte yandan ekonomi merkezli yaklaşıma göre, ekonomik kalkınma ve büyüme öncelikli değer olarak görülmekte ve sanatsal değerler ikincil olarak kabul edilmektedir. Bu anlayışa göre ise temel değerler; yaratıcı girişimler/endüstriler yoluyla elde edilen kentsel ekonomik sürdürülebilirlik ve refahıdır. Bir başka ifadeyle, kültür merkezli anlayışa göre yaratıcı şehir, farklı ve kapsamlı sanatların ve kültürün mekânı olarak tanımlanırken; ekonomi merkezli anlayışa göre yaratıcı şehir, ekonomik yeniliğin, yaratıcı yeteneğin ve yaratıcı endüstrilerin mekânı olarak tanımlanmaktadır. Oysa yaratıcı kent söylemini tek bir anlayışa indirgeyerek açıklamak, kavramsal çerçevenin dar bir bakış açısıyla birlikte sunulmasına sebep olmaktadır. Zira yaratıcı şehirler, ekonomik değerini kültürel öğeleri üzerine temellendiren, doğrudan ekonomik fayda sağlamanın ötesinde, toplumsal refahı arttırmakta ve kentsel kimlik oluşumunu tesis ederek kent imajını güçlendirmektedir. Böylelikle, bir yandan sanat, medya ve kültür endüstrilerinin önemsemediği yeni ekonominin kurumsal dinamiklerine sahip çıkarken (Cunningham, 2002:54), diğer yandan şehrin içerdiği yaratıcı mirasın gözetilmesine katkıda bulunarak, kent ve sakinleri arasında hissî bir bağ kurulmasında da köprü vazifesi görmektedir.

Yaratıcılığın kentsel yenilik ve yenilenmede önemli bir değer olarak görülmesi (Landry, 2008:165) ve 21. yüzyılın başlangıcından itibaren, gelişmiş ekonomilerde yeni ekonomik faaliyetlerin geliştirilmesi tartışmaları (Musterd ve Murie, 2010:3) ile birlikte fikri mülkiyetin artan ekonomik değeri kent çalışmaları içerisinde de giderek kıymet görmeye başlamış ve kentlerin kültürel ve yaratıcı değerlerini tanımlamalarının gerekliliği ile yaratıcı endüstrilerin geliştirilmesinin önemine ilişkin tartışmalar da kentsel politika üreticilerinin çalışma alanlarına girmiştir. Bununla birlikte, kentleri biricik ve özel yapan alamet-i mümeyyizlerinin büyük ölçüde sahip oldukları yaratıcı sınıf ile ilgili olduğunu savunan anlayışa göre ise (Florida, 2012:11), yetenekli insanların bir arada bulunduğu bölgelerde yaratıcılık iktisadi bir değer ifade etmekte (Florida, 2005:87) ve şehirler arasındaki küresel rekabetin ana unsuru yaratıcı sınıfı cezbedebilmekten geçmektedir (Florida, 2007:53). Bu nedenle, kentlerde yaratıcı iklimin gelişmesine öncülük eden kritik sınıfa ve onun diğer yaratıcı sektör



sınıflarıyla olan etkileşimine artan oranda ihtiyaç duyulmaktadır. Günümüzde yaratıcı sınıflar, mekânlar ve sektörler ekseninde yürütülen tüm bu tartışmalar gösteriyor ki, yaratıcılık ve endüstrinin birbirlerinin varlığını tehdit etmeden, beraber yaşayabilecekleri koşulların oluşturulması kentlerin rekabetinde öncül ve kritik bir faktör haline gelmektedir.

Literatürde, “yaratıcı endüstriler” olarak adlandırılabilir endüstrilerin sınıflandırılmasına yönelik ittifakla kabul gören bir metodoloji olmamakla birlikte, gerekli nitelikleri taşıyan faaliyetleri içeren çeşitli sınıflandırmalar mevcuttur. Bunlar içerisinde genellikle rağbet gösterilen ve akademik yazında sıklıkla yer verilen ilk sınıflandırma, İngiltere tarafından 1998 yılında yayımlanan Yaratıcı Endüstriler Haritalandırma Belgesi’nde geçmektedir. İngiltere Kültür, Medya ve Spor Departmanı (DCMS) tarafından yayımlanan bu belge, yaratıcı endüstriler hakkındaki bilinç düzeyini arttırmayı ve bu endüstrilerin ekonomiye katkıları ile karşılaştıkları sorunları aktarmayı amaçlamaktadır (DCMS, 2001:3). “Bireysel yaratıcılığa, beceriye ve yeteneklere sahip olan ve fikrî mülkiyet üretimi ve işletimi yoluyla servet ve iş yaratma potansiyeline sahip olan endüstriler” (DCMS, 2001:5) olarak tanımlanan on üç yaratıcı sektörü sınıflandırmak üzere geliştirilen bu model Tablo 1’de başlıklarıyla verilmiştir.

**Tablo 1.** DCMS Yaratıcı Endüstriler Sınıflandırması

Reklam	Moda	Yayıncılık
Sanat ve Antika Pazarı	Film	Yazılım
Mimari	Eğlence Yazılımı	Televizyon ve Radyo
El Sanatları	Müzik	
Tasarım	Performans Sanatları	

Kaynak: (DCMS Yaratıcı Endüstriler Haritalandırma Belgesi, 1998)

DCMS tarafından oluşturulan bu sınıflandırma ve haritalandırma belgesi, İngiltere’deki yaratıcı endüstrilere ait ilk ayrıntılı kılavuz olmasının yanı sıra, uluslararası alanda da yaratıcı endüstriler etrafında süregelen tartışmaların büyük bölümünü şekillendirmektedir. 2004 yılında, UNESCO Yaratıcı Şehirler Ağı ile birlikte yeni bir sınıflandırma daha literatüre girmekle birlikte, bu sınıflandırma temelde DCMS yaratıcı endüstriler modeli ile benzerlikler göstermekte, ancak içerdiği “gastronomi” teması ile literatürde genel kabul görmüş bu ve benzeri sınıflandırmadan özellikle ayrılmaktadır. Çalışmada temel alınan bu sınıflandırma, Tablo 2’de yer alan yedi farklı yaratıcı endüstri temasını içermektedir.

**Tablo 2.** UNESCO Yaratıcı Şehirler Ağı Temaları

Zanaat ve Halk Sanatları	Edebiyat
Tasarım	Müzik
Film	Medya Sanatları
Gastronomi	

Kaynak: (UNESCO Yaratıcı Şehirler Ağı, 2016)

Ekonominin ardındaki itici güç olarak kentler, sahip oldukları kültürel değerlerini yalnızca fiziki unsurlarından değil, aynı zamanda sahip oldukları soyut unsurlarından da almaktadır. Bu bilinçle, bir kültürel miras olarak gastronomi de, UNESCO Yaratıcı Şehirler Ağı’nda kentsel ekonomik gelişmenin belirleyicisi olan yaratıcı sektörlerden biri olarak yer almıştır. Nitekim gastronomi, içerisinde yerel özellikleri barındıran, kentin coğrafi, tarihi ve iklim özelliklerine göre şekillenen zengin ve farklı bir geleneğini ifade etmesi açısından şehirler için tipik bir yaratıcılık unsurudur. Gastronomi şehri olgusunun UNESCO Yaratıcı Şehirler Ağı’na katılmasıyla birlikte, giderek artan sayıda kent, gastronomiyi sosyal, kültürel ve ekonomik etkileşim içerisinde bir yaratıcı endüstri olarak kabul etmeye başlamıştır (Xiaomin, 2017:60). Bunun sonucu olarak, Tablo 3’te de görüldüğü üzere, UNESCO Yaratıcı Şehirler Ağı’nda 2015 yılı öncesi yalnızca 8 gastronomi şehri yer alırken, bu sayı 2015 yılı ile birlikte 18’e yükselmiştir.

**Tablo 3.** UNESCO Yaratıcı Şehirler Ağı Gastronomi Şehirleri

Şehir	Üyelik Tarihi	Ülke	Kıta
Popoyan	2005	Kolombiya	Güney Amerika
Chengdu	2010	Çin	Asya
Östersund	2011	İsveç	Avrupa
Jeonju	2012	Güney Kore	Asya
Zhale	2013	Lübnan	Afrika
Florianopolis	2014	Brezilya	Güney Amerika
Shunde	2014	Çin	Asya
Tsuruoka	2014	Japonya	Asya
Belem	2015	Brezilya	Güney Amerika
Bergem	2015	Norveç	Avrupa
Burgos	2015	İspanya	Avrupa
Denia	2015	İspanya	Avrupa
Ensenada	2015	Meksika	Kuzey Amerika
Gaziantep	2015	Türkiye	Avrupa
Parma	2015	İtalya	Avrupa
Phuket	2015	Tayland	Asya
Rasht	2015	İran	Asya
Tucson	2015	Amerika	Kuzey Amerika

Kaynak: (UNESCO Yaratıcı Şehirler Ağı, 2016)

UNESCO Yaratıcı Şehirler Ağı tarafından gastronomi şehri olarak tanınmak için belirlenen kriterler aşağıdaki gibidir (UNESCO, 2014):

- Kentsel merkezin ve/veya bölgenin karakteristik bir özelliği olan iyi gelişmiş gastronomi;
- Sayısız geleneksel restoran ve/veya şefi bünyesinde barındıran canlı gastronomi topluluğu;
- Geleneksel mutfakta kullanılan endojen malzemeler;
- Endüstriyel / teknolojik ilerlemeler karşısında ayakta kalabilen yerel bilgi, geleneksel mutfak uygulamaları ve pişirme yöntemleri;
- Geleneksel gıda pazarları ve geleneksel gıda endüstrisi;
- Gastronomi festivallerine, ödüllere, yarışmalara ve diğer tanınırlık faaliyetlerine ev sahipliği yapma geleneği;
- Doğaya saygı ve sürdürülebilir yerel ürünlerin tanıtımı;
- Kamuoyunun takdirine çalışmak, eğitim kuruluşlarında beslenmenin teşvik edilmesi, biyoçeşitliliği koruma programlarının aşçılık okulları müfredatına dâhil edilmesi.

Kriterlerden de anlaşıldığı üzere, bir şehrin yalnızca gastronomi şehri olarak tanınması onun bu unvanı ebediyetle taşıyacağı manasını içermemektedir. Nitekim UNESCO Yaratıcı Şehirler Ağı tarafından yaratıcı şehir olarak seçilmiş her kentin, dört yılda bir üyelik izleme raporu hazırlaması da bunun bir sonucudur. Esasen, gastronomi şehri olarak ilan edilen yaratıcı şehirler, gastronomi hakkındaki bilgi ve becerilerini daha da arttırmak için sağlık koşullarının iyileştirilmesine ve insanların yaşam kalitesinin yükseltilmesine olan derin bağlılığı benimseyen ve ekonomik açıdan, tarım, turizm, lojistik, gıda sektörü gibi sektörlerle de geniş bağlantılı bir kalkınma aracı olarak gastronominin rolünü önemseyen kentlerdir.

### 3. YÖNTEM

Yaratıcı endüstriler ve yaratıcı şehirler ile ilgili sınıflandırmaların yetersizliği ve girift yapısı, genelde araştırmacıları çeşitli ilkelere göre tasnif metotları geliştirmeye, farklı betimlemeler kullanmaya ve/veya değişik kurum çıktılarını bütünleşik olarak yorumlamaya mecbur kılmaktadır (Bassett vd., 2002:15). Çalışmada, Gaziantep ilinin UNESCO Yaratıcı Şehirler Ağı'nda yer alması sebebiyle, bu programın araştırma tasarımından, izleme ve öz değerlendirme raporlarından yararlanılmıştır. Nitel veri toplama araçlarından olan doküman

incelemesi yöntemiyle mevcut raporlardan elde edilen veriler, betimsel analize tabii tutularak, üyelik izleme raporunda belirlenen kriterler bağlamında yorumlanmıştır.

Araştırmada, UNESCO Yaratıcı Şehirler Ağı (UCCN)'nda ağa katılım periyotları baz alınarak oluşturulan ilk ve ikinci tur izleme raporlarının İngilizce dilinde yazılanlarından ve gastronomi temasında yer alan Chengdu yaratıcı şehrinin öz değerlendirme raporundan faydalanılmıştır. İzleme raporlarından çalışmaya en çok katkı sağlaması beklenen ve şu ana kadar rapor sahibi olan tek gastronomi şehri Popayan'ın izleme raporunun Fransızca olması çalışma için en önemli kısıtlardan biri olmuştur. Bununla birlikte, görsel sanatlar temasında yer alan Lyon yaratıcı şehri de rapor dilinin Fransızca olması sebebiyle araştırma kapsamında değerlendirmeye alınmamıştır. Bu bağlamda, çalışmaya 17 izleme ve 1 öz değerlendirme raporu olmak üzere toplam 18 rapor dâhil edilmiştir. İzleme raporları, Seville (Müzik), Montreal (Tasarım), Bologna (Müzik), Santa Fe (Zanaat ve Halk Sanatları), Buenos Aires (Tasarım), Berlin (Tasarım), Aswan (Zanaat ve Halk Sanatları), Edinburg (Edebiyat), Shenzhen (Tasarım), Nagoya (Tasarım), Melbourne (Edebiyat), Kobe (Tasarım), Kanazawa (Zanaat ve Halk Sanatları), Iowa City (Edebiyat), Glasgow (Müzik), Ghent (Müzik) ve Bradford (Edebiyat) şehirlerine ait olup (UNESCO, 2016a; UNESCO, 2016b; UNESCO, 2016c; UNESCO, 2016d; UNESCO, 2016e; UNESCO, 2016f; UNESCO, 2016g; UNESCO, 2016h; UNESCO, 2016i; UNESCO, 2016j; UNESCO, 2016k; UNESCO, 2016l; UNESCO, 2016m; UNESCO, 2016n; UNESCO, 2016o; UNESCO, 2016p; UNESCO, 2016r); kentlerin özgün yaratıcı değerlerinin incelendiği öz değerlendirme raporlarından ise örnek teşkil etmesi amacıyla yalnızca Chengdu (Gastronomi) doküman incelemesine tabii tutulmuştur (UNESCO, 2012).

Gaziantep özelinde 30 Kasım 2019'a hazırlanacak olan izleme raporu için tavsiyeler ve politikalar içeren bu çalışmada sunulan önermeler, UNESCO Yaratıcı Şehirler Ağı'nın Üyelik İzleme Raporu standartlarına uygun kategorilere ayrılarak yorumlanmıştır. Üyelik İzleme Raporu; "Özet", "Genel Bilgiler", "Ağın Küresel Yönetimine Katkıları", "UCCN Hedeflerine Ulaşmak için Yerel Düzeyde Uygulanan Başlıca Girişimler", "UCCN Hedeflerini Gerçekleştirmek için Şehirlerarası İşbirliği ile Uygulanan Başlıca Girişimler" ve "Gelecek Dört Yıllık Ara Dönem için Aksiyon Planı" olmak üzere altı ana başlık altında bölümlere ayrılmıştır (UNESCO, 2017). İlk başlık olan "Özet" kısmı, şehrin yaratıcı değeri odağında şehirle ilgili kısa ve net bilgiler içermekteyken, "Genel Bilgiler" kısmı ise şehrin adı, bağlı olduğu ülke, yaratıcı konsepti, başvuru tarihi, kabul tarihi ve muhatapları hakkında malumatları barındırmaktadır. "Ağın Küresel Yönetimine Katkıları" kısmında ise son dört yılda katılan UCCN yıllık toplantılarının sayısı, varsa UCCN yıllık toplantısı ev sahipliği, yaratıcı ağın alt gruplarının çalışma veya koordinasyon toplantısına ev sahipliği yapma durumu, UCCN Yürütme Kurulu'nda bulunma durumu ve UCCN başvurularının değerlendirme sürecine dâhil olma sayısı gibi UCCN'nin ana faaliyetlerinde oynanan rollerle ilgili bilgiler yer almaktadır. UCCN rapor tasarımı ve bu çalışmada daha çok yer tutan üç bölümden ilki olan "UCCN Hedeflerine Ulaşmak için Yerel Düzeyde Uygulanan Başlıca Girişimler" kısmı, şehrin raporlama sürecine kadar gerçekleştirdiği yerel düzeydeki etkinlikler ve faaliyetlerin anlatıldığı kısım olup; beşinci bölüm olan "UCCN Hedeflerini Gerçekleştirmek için Şehirlerarası İşbirliği ile Uygulanan Başlıca Girişimler" kısmı ise şehirlerin çoğunluklu olarak aynı temada bulunduğu diğer şehirler başta olmak üzere farklı temalardaki şehirlerle birlikte düzenledikleri etkinlik ve faaliyetlerin anlatıldığı kısımdır. Son bölüm olan "Gelecek Dört Yıllık Ara Dönem için Aksiyon Planı" kısmında ise, şehirlerden, gelecek ara dönemde ağa katkı sağlamayı hedefledikleri değerler, etkinlikler ve faaliyetlerle beraber bunlar için detaylı olmayan bir bütçe planı oluşturmaları beklenmektedir. UCCN tarafından üyelik izleme raporu için oluşturulmuş örnek tasarıma ait bu altı ana başlıktan son üçü raporda önemli bir yer tutmakta ve çalışma özellikle bu kısımlarla ilgili yaratıcı şehir Gaziantep için yorumlamaları ve önermeleri içermektedir.

#### 4. BULGULAR VE DEĞERLENDİRMELER

UNESCO Yaratıcı Şehirler Ağı'nın ana hedeflerinden biri, sürdürülebilir kentsel gelişme ve kalkınma için kültür ve yaratıcılığın potansiyelinden tam olarak yararlanmayı amaçlayan fikirler ve yenilikçi deneyimler laboratuvarı olarak işlev görmektir. Bu amaçla, dört yılda bir üye şehirlerden Üyelik İzleme Raporu hazırlanması beklenmektedir. Bu raporda UCCN tarafından belirlenen temalardan birinde "yaratıcı şehir" unvanına sahip olan kentin;

- Yerel ve uluslararası düzeyde UCCN Misyona Bildirgesi'nin uygulanmasına yönelik istikrarlı taahhüdünü göstermesi;
- Takip eden dört yıl için bir eylem planı sunması;

- Yeni deneyimler ve değerler üretmesi;
- Yaratıcı şehir kapsamı ve deneyimi üzerine araştırmaları ve vaka analizlerini teşvik etmesi beklenmektedir (UNESCO, t.y.).

Bununla birlikte, ağ içerisinde zorunlu kılınmayan ancak hazırlanması gerekli görülen öz değerlendirme raporlarının da en az izleme raporları kadar kıymetli bir yere sahip olduğu düşünülmektedir. Burada belirtmekte fayda var ki, UCCN Üye İzleme Raporu hazırlamanın gereği olarak, yaratıcı tema çerçevesinde şehrin sektörel, kültürel ve demografik haritasının çıkarıldığı bu Öz Değerlendirme Raporu kentin kendi yaratıcı potansiyelini ölçmesi ve yönetebilmesi açısından faydalı bir doküman oluşturmaktadır. Bu bağlamda doküman analizine tabii tutulan 17 izleme raporu ve 1 öz değerlendirme raporu farklı başlıklar altında yorumlanarak elde edilen bulgular özetlenmiştir.

#### 4.1. Öz Değerlendirme Raporu Kapsamında Değerlendirme

Öz değerlendirme raporlarından gastronomi temasında yer alan tek rapor olan Chengdu şehrinin öz değerlendirme raporunun incelenmesi, 2015 yılında gastronomi temasında yaratıcı şehir seçilen Gaziantep'in hazırlayacağı üyelik izleme raporuna yol göstermesi bakımından önemlidir. Raporun giriş kısmında yer alan şehrin gastronomi sektörünün haritası; faaliyet gösteren işletme sayısı, mevcut çalışan sayısı, senelik bazda cirolar, büyüme rakamları, büyük çaplı ticari markalar ve ödül almış markalar gibi bilgiler içererek şehrin gelecekte planlayacağı aksiyonlar için önemli bir başlangıç noktasını oluşturmaktadır. Raporda ayrıca, şehrin ulusal ekonomideki ve gastronomideki yeri de belirtilerek, kenti uluslararası arenada temsil edecek gerçekçi coğrafi işaretlemeler ortaya konulmaya çalışılmıştır. Bununla birlikte, Chengdu Ticaret Odası bünyesinde yeni bir departman tesis edilerek sadece bu konuya odaklı bir birim oluşturulmuştur. Bu da şehrin, sadece UNESCO Yaratıcı Şehirler Ağı'na katılımı değil; aynı zamana ağda uzun süreli mevcudiyeti de son derece önemseyişinin bir kanıtıdır. Bu kapsamda, Gaziantep'in gastronomi alanında mevcut sektörel yapısının ortaya konulduğu ve mutfak zenginliklerinin coğrafi olarak işaretlendiği bir haritalandırma çalışmasının yapılması gelecek dönem faaliyetlerinin belirlenebilmesi için temel bir kaynak teşkil edecektir. Yine bu niyetle, ağa katılım için başvuru yapan belediye ile kamu, özel sektör ve sivil toplum kuruluşları arasında sağlanacak topyekün bir işbirliği, kentin yaratıcı değerlerinin sürdürülebilir ekonomik değere dönüştürülmesi adına kritik bir öneme sahip olacaktır.

Chengdu, yerel halkın geniş katılımıyla gastronomiye değer veren bir şehir olarak, yıl boyunca çeşitli gastronomi etkinlikleri düzenlenmesini teşvik etmektedir. Bu bilinçle düzenlenen Chengdu Uluslararası Gıda ve Turizm Festivali haricinde kent, Çin Uluslararası Yiyecek ve Turizm Festivali'ne katılım sağlama ve 2010'da Şangay'da düzenlenen Dünya Fuarı (EXPO)'nda yemek sergisi açma gibi ulusal düzeyde de kendi yaratıcı değerini yansıtan pek çok faaliyette bulunmuştur. Ayrıca, 2010'da ağın ilk gastronomi şehri olan Popayan'ın düzenlediği Uluslararası Yiyecek Festivali'nde yer alarak hem gastronomi zenginliklerini tanıtmaya hem de uluslararası işbirliği sağlama imkânına sahip olmuştur. Şehrin aldığı bir diğer önemli aksiyon da, gastronomi zenginliklerinin toplu ve düzenli olarak sunulduğu yemek mekânları üretmek olmuştur. Nitekim bu kapsamda, Yi Pin Tian Xia gibi 1 milyon m2 alana yayılmış, 103 işletmeye ev sahipliği yapan ve aynı anda 150 bin müşteriyi ağırlayabilme kapasitesine sahip "yemek mabedi" veya "dünyanın yiyecek cenneti" olarak bilinen sahanın oluşturulmasının yanı sıra; Qintai Road, Jinsha Catering and Entertainment Block, Kuan & Zhai Alley, Jinli Ancient Street gibi şehrin kültürel ve geleneksel yapısını temsil eden ve 2300 yılı aşkın tarihine ev sahipliği yapan antik sokakları gastronomi ve turizm merkezi haline dönüştürülerek sembol yemek merkezleri de yaratılmıştır. Gaziantep'in sahip olduğu gastronomi zenginliklerinin çeşitliliği düşünüldüğünde, kent mutfağının sahip olduğu yiyecek ve içecek yelpazesinin tanıtımı için düzenlenen yerel festivallerin halkın geniş katılımını ve desteğini teşvik edecek şekilde yeniden organize edilmesi, ulusal ve uluslararası düzeyde pazarlanması şehrin yaratıcı kimliğini ortaya çıkarmak için atacağı önemli adımlardan biri olacağı düşünülmektedir. Bununla birlikte, kentin gastronomi şehri olarak bilinirliğini arttırmak için yapabileceği bir diğer çalışma da, "yaratıcı şehir" olarak marka değerinin ortaya çıkarılmasına öncülük eden gastronomi işletmelerini şehrin tarihi kimliğini yansıtan mekânlarda toparlayarak lokal coğrafi kümelenmeler oluşturmaktır. Böylelikle kentin turizm potansiyeli ve gastronomi zenginliklerinin harmanlandığı kültürel mekânlar yaratılarak, Gaziantep mutfağının tanıtıldığı ve tadıldığı ortamlar üretilmiş olacaktır. Bu noktada, tıpkı Chengdu'nun da yaptığı gibi sektörün ileri gelen işletmeleri ile akademinin bilgi ve tecrübelerini paylaştığı yerel, ulusal ve uluslararası düzeyde etkinliklerin planlanması ve çıkan sonuçların raporlanarak gelecek dönem planlamalarına yansıtılması şehrin gastronomi mirasını korumak adına atılacak gerçekçi bir adım olacaktır.

Hazırlanan öz değerlendirme raporunda Chengdu, sahip olduğu yaratıcı mirasın korunmasında ve geliştirilmesinde gastronomi eğitiminin önemli bir etkiye sahip olduğunu değerlendirmiştir. Bu kapsamda kent, bölgede yer alan üniversitelerden destek alarak kurduğu mutfak enstitüleri ile gastronomi yaratıcılığının taze kalmasını sağlamıştır. Gastronomi, içerisinde sanat ve zanaatı barındıran bir alan olarak, sahip olduğu kültürü pratik bilgi ve becerileri ile harmanlayabilen profesyonellere ve nitelikli iş gücüne ihtiyaç duymaktadır. Bu nedenle, Gaziantep'in mevcut gastronomi kültürünün nesiller boyu aktarılmasına öncülük edebilecek eğitimli şef ve yöneticileri yetiştirecek profesyonel uygulama mutfaklarının oluşturulması, kent için kritik bir öneme sahip olacağı düşünülmektedir.

Chengdu, 2010 yılında gastronomi şehri seçilmesini takip eden iki yıllık süre içerisinde 1000'i aşkın fotoğraf ile doğrudan veya dolaylı olarak 4000'den fazla kez medyada yer almıştır. Bununla birlikte kent, televizyon ve yayın istasyonlarında 30.000 dakikayı aşkın reklama ve gastronomi alanında yaratıcı şehir olma unvanıyla ilgili 200'den fazla özel sütun ile ortalama 1300 adet habere konu olmuştur. Oluşturulan resmî internet sitesi, özel televizyon programı, dergiler, fotoğraf albümleri ve sahip olunan yemek zenginliklerini içeren referans bir kitap basımı gibi diğer medya araçlarının da kullanıldığı birçok faaliyet ile ulusal ve uluslararası alanda kalıcı bir etki yaratılmaya çalışılmıştır. Bu kapsamda, Gaziantep'in gastronomi dalında yaratıcı şehir olarak seçilmesini takiben hazırlanan web sitesi, yapılan etkinliklerin, haberlerin ve güncel bilgilerin paylaşıldığı bir platform olarak önemli bir pazarlama alanıdır. Ancak, tek başına etkisi tartışmalıdır. Bu nedenle, kentin yaratıcı şehir seçilmesinin duyurulması haricinde, bu kapsamda düzenlenen ve düzenlenecek olan etkinliklerin ve sahip olunan gastronomi mirası ile ilgili her türlü içeriğin görsellerle desteklenerek yaratıcı şehir Gaziantep ile ilgili farkındalığın artırılması gerekmektedir.

Mevcut durum analiz edilerek oluşturulan Chengdu öz değerlendirme raporu, gerçekçi hedefler içeren gelecek planlarını, noksan olduğu unsurlar üzerinde şekillendirerek son bulmaktadır. Bu kapsamda, gastronomi alanında belirli standartları yakalamak için düzenlenecek detaylı bir araştırma ve geliştirme faaliyetinin yürütülmesi, sektörü modernize etmek adına profesyonel gastronomi eğitiminin inşası ve bölgede söz sahibi olacak bir gastronomi üssünün kurulmasına hizmet edecek fiziksel ve ticari altyapı düzenlemelerinin geliştirilmesi gibi politikalar üretilmiştir. Bu niyetle Gaziantep'in de gelecek planlarını sağlam bir temelde kurgulamak adına, mevcut durumunu gerçekçi bir şekilde analiz ederek şehrin ihtiyaç duyduğu politikaları oluşturması gerekmektedir.

Gastronomi alanında yayımlanan tek rapor olan Chengdu öz değerlendirme raporundan elde edinilen bilgiler ışığında denilebilir ki; gerçekçi ve kapsamlı bir şekilde hazırlanan öz değerlendirme raporu, başarılı bir üyelik izleme raporu oluşturmanın ön koşuludur. Nitekim UCCN Üyelik İzleme Raporu'nun içeriğine bakıldığında, öz değerlendirme raporundan elde edilen kapsamlı bilgilerin özetlenip, tertip edilmesi ile oluşturulduğu gözlemlenmiştir. Gerçek ve doğru veriler önderliğinde hazırlanan bir öz değerlendirme raporu, yaratıcı şehirler için stratejik bir öneme sahiptir. Bu amaçla, Gaziantep için tarihi bir değere sahip olan mutfak kültürünün nispeten yeni bir ekonomik alan olarak tanımlandığı göz önüne alınarak, gastronominin mevcut konumu ve izlenmesi gereken politikalar yeniden değerlendirilmelidir.

## 4.2. Üyelik İzleme Raporları Kapsamında Değerlendirme

Chengdu'nun hazırlanmış olduğu ve Gaziantep'in de model olarak gastronomi kimliğini ve haritasını ortaya koyabileceği öz değerlendirme raporu, UCCN Üyelik İzleme Raporu'nun dört, beş ve altıncı kısımlarıyla içerik olarak benzer bilgileri barındırmasına karşın; farklı temaların yaratıcı fikirlerini gastronomiye uyarlayarak önerileri çoğaltabilmek adına, mevcut üyelik izleme raporlarından İngilizce dilinde yayımlanmış 17 rapor da değerlendirmeye alınarak betimsel analize tabii tutulmuştur. Mevcut üyelik izleme raporları içerisinde gastronomi temasında yer alan tek rapor olan Popayan (Gastronomi)'in rapor dilinin Fransızca olması, daha önce de belirtildiği üzere çalışmanın önemli bir kısıtıdır. Ancak, en az aynı temada yer alan şehirler arasındaki işbirliği kadar farklı temalarda yer alan şehirler arasında sağlanacak işbirliğinin ağıncı öncelikli hedeflerinden biri olduğu göz önüne alınarak, diğer temaların ürettiği politikalar gastronomi şehri Gaziantep için yeniden yorumlanmıştır. Elde edilen bulgular, üyelik izleme raporunun son üç bölümüne tekabül eden kısımlar için değerlendirilmiş olup, birbirini tekrar eden etkinliklerden kaçınılarak, şehirlerin raporlarına yansıtıldığı faaliyetlerden yalnızca orijinal olanlar temelinde öneriler geliştirilmiştir.

### 4.2.1. “Özet”, “Genel Bilgiler” ve “Ağın Küresel Yönetimine Katkı” Kapsamında Değerlendirme

Ağın yaratıcı şehirlerinin yerel ve şehirlerarası düzeyde planları ile gelecek dönem projeksiyonları hakkında bilgi verilen yayımlanmış üyelik izleme raporlarında kentler; rapor tasarımında yer alan ilk üç bölümde yer alması

gereken bilgiler haricinde tercihen konulabilen bir takım ekler ile yaratıcı potansiyellerini etraflıca anlatarak raporlarını zenginleştirmişlerdir. Nitekim tasarım temasında yaratıcı şehir unvanına sahip olan Berlin, üyelik izleme raporunun ek kısmında yalnızca tasarım alanı ile ilgili değil; kentin içerdiği tüm yaratıcı endüstrilere ait şirket sayılarını vererek, sektörün büyüme oranını ve iş hacmini ülkenin ekonomisine olan katkısı ile birlikte açıklamıştır. Bu şekilde rapora eklenecek ve şehri bir bütün olarak açıklayan veriler, yalnızca raporun zenginliğini arttırmakla kalmayıp, aynı zamanda şehrin yaratıcı endüstrilerinin haritalandırılmasının yapılmasına da katkı sağlayacaktır. Gaziantep özelinde yorumlandığında, kentin başta el sanatları olmak üzere sözlü geleneklerini ve folklorunu yansıtan yaratıcı potansiyelini ortaya çıkaracak bir envanter çalışmasının yapılması, şehrin yaratıcı endüstriler haritasının çıkarılması adına faydalı bir doküman teşkil edecektir. Bu kapsamda, TRC1 Bölgesi şehirlerinin (Gaziantep, Adıyaman, Kilis) endüstri verilerinden ve İpek Yolu Kalkınma Ajansı istatistiklerinden yararlanılarak, Gaziantep için detaylı bir çalışma yürütülmesi ve kamu, özel ve sivil toplum kuruluşlarının desteği alınarak topyekûn bir işbirliği sağlanması yerinde olacaktır.

#### **4.2.2. “UCCN Hedeflerine Ulaşmak için Yerel Düzeyde Uygulanan Başlıca Girişimler” Kapsamında Değerlendirme**

Zanaat ve halk sanatları temasında yaratıcı şehir unvanına sahip olan Kanazawa, 2011 Nisan ayında el sanatları alanında faaliyet gösteren işletmelerinin satış kanallarını genişletmek ve el işi ile ilgili geleneksel bilgileri yaymak için Kanazawa İşletmeleri Yaratım Ajansı'nı kurmuştur. Ajans, bir yandan işletmeleri destekleyen bilimsel ve ekonomik faaliyetler yürütürken, öte yandan da Kanazawa özelinde bir marka yaratma idealini gerçekleştirmeye çalışmıştır. Edebiyat dalında UNESCO yaratıcı şehri unvanına sahip Iowa City kenti ise, Iowa Üniversitesi'ne bağlı Uluslararası Yazarlık Programı'nın yürütülmesinin yanında, bu programın kurucusu, şair, oyun yazarı, editör ve eleştirmen Paul Engle'in ismiyle ödüllendirilen bir uluslararası yarışma organize etmektedir. Her iki kent de gerçekleştirdiği faaliyetleri bilimsel bilgi ile uygulamayı birleştiren bir temelde inşa etmişlerdir. Buradan hareketle, Gaziantep özelinde mevcut gastronomi işletmelerinin desteklenmesi ve hâlihazırda eğitimine devam eden Gaziantep Üniversitesi Gastronomi ve Mutfak Sanatları Bölümü ile ortak projeler üretilmesi amacıyla belediye koordinasyonunda bir birim tesis edilmesinin gerekmekte olduğu düşünülmektedir. Bu birim tarafından organize edilecek ve her yıl düzenlenerek geleneksel hale getirilecek olan bir yarışma da yine şehrin gastronomi dalında yaratıcı şehir olarak tanıtımına katkı sağlayacaktır. Ayrıca, kentin gastronomi zenginliklerine katkısı olan kişilerin düzenlenen bu gibi organizasyonlardaki ödüllere isimlerinin verilmesi de şehrin gastronomi hafızasının diri tutulması adına önemli bir adım olacağı düşünülmektedir.

Müzik temasında yaratıcı şehir olan Ghent, 2014 yılında Belçika, Türkiye ve Fas arasında yapılan göç anlaşmalarının hatırasına “Göçün 50 Yılı” adıyla müzik ve tarihi buluşturan bir organizasyon düzenlemiştir. Aswan kenti ise, zanaat ve halk sanatlarında yaratıcı şehir olmanın verdiği sorumlulukla, bölgede yaşamış Nubilerin önemli geçim kaynağı olan el işlerini tanıtmak için Nubi El İş Festivali düzenleyerek bu kültürel mirasın korunmasına katkı sağlamıştır. Kentlerin tarihi hafızaları ile sahip oldukları kültürel zenginliklerinin birbirinden bağımsız düşünülmemeyeceğinin kanıtı olan bu etkinlikler, mevcut yaratıcı konseptin korunması açısından son derece kıymetlidir. Bu bilinçle, Gaziantep'in günümüzde yok olma tehdidi ile karşı karşıya kalan gastronomi zenginliklerinin canlı tutulması adına, belirlenecek olan tarihi bir konsept çatısında şehrin mutfak kültürünün tanıtılması, şehrin yerel düzeyde uygulayabileceği kalıcı bir faaliyet olacaktır. Edebiyat alanında yaratıcı şehir olan Edinburg ise, turizm ve edebiyatı sentezleyen çalışmalarla şehrin yaratıcı değerinin sürdürülebilirliğine önemli bir katkı sağlamıştır. 2011 yılında Edinburg Turizm Eylem Grubu tarafından turizm, konaklama ve taşımacılık sektörlerinde yürütülen müzakereleri takiben, 2012 yılında Edebiyat Turizmi için İşletme Fırsatları Rehberi hazırlanmıştır. 2014 yılında ise 20.000 pound değerinde bir fonla kurulan Edinburg Turizm Girişimi Programı, halen edebiyat turizmine katkı sağlayacak etkinlikler, tanıtım turları ve mobil uygulamalar gibi pek çok girişimle yürütülmeye devam etmektedir. Gastronomi ve turizmin birbirinden ayrı düşünülmediği günümüzde, ulusal ve uluslararası düzeyde Gaziantep özelinde düzenlenecek bir Gastronomi Turizmi Hareketi, şehrin ulusal düzeyde bilinirliğini ve görünürlüğünü arttırması beklenmektedir. Tıpkı tasarım kenti Montreal'in 2012-2015 yılları arasında tasarım ve mimarlık alanında 19 yarışma ve atölye sığdırdığı gibi Gaziantep de çok sayıda organizasyonla kentin turizm değerine de katkı sağlayacak prestijli bir etkinlik şehri haline getirilebileceği öngörülmektedir. Montreal'in yalnızca 75 mimar / tasarımcı ve 14 milyon dolarlık bir maaş ödemesi ile gerçekleştirdiği tüm bu etkinliklerden toplamda 112 milyon dolar ederinde bir değer sağladığı göz önüne alındığında, Gaziantep'in de küçük bütçelerle şehrin ekonomisine katkı sağlayacak yüksek değerli projeler üretmesi gerekmektedir.

Ağın önemli tasarım şehirlerinden olan Berlin, raporun hazırlandığı tarih itibariyle sayıları 100'ü aşan yeni işletmeye koçluk ve mentorluk hizmetleri vererek, hem şehrin tasarım işletmelerinin ortak bir akıl ile yürütülmesini sağlamış hem de sahip olduğu yaratıcılığın sürdürülebilirliğini güvence altına almış olup, ağda kalmanın önemli şartlarını yerine getirecek faaliyetlerde bulunmuştur. Benzeri uygulamaların Gaziantep özelinde yapılması da, şehrin gastronomi düzenine yeni çarklar eklerken, eskilerle beraber uyumlu ve daha güçlü dönmesini sağlayacaktır. Berlin şehrinin raporunda göze çarpan bir diğer önemli husus da, düzenlenen etkinliklerin rapora sade ve anlaşılır şekilde, kronolojik sıra esas alınarak aksettirilmesi olmuştur. Yaratıcı şehirler ağına girebilmenin temelleri şehrin kültürel geleneklerine sahip çıkmakla ve korumakla ortaya çıksa da, ağda kalabilmenin yolu sahip olunan bu geleneklerin devamlılığını sağlayacak bilgileri sistematik olarak muhafaza edebilmekten geçmektedir. Bu durumun bilincinde olan tasarım şehirlerden Buenos Aires, geçmişte yapılan ve gelecekte yapılması planlanan tasarımları, Tasarım ve Yaratıcılık Metropol Enstitüsü'nde bilimsel veri setine dönüştürüp, gelecek nesiller için koruyarak bir bilgi bankası oluşturmuştur. Gaziantep özelinde düşünüldüğünde, mutfak kültürünün sadece yemek tarifi ile sınırlı olmadığı farkındalığı ile hareket edilerek gastronomi kültürüne konu olan her türlü öğenin belirlenmesi, muhafazası ve aktarımı nezdinde bir veri seti oluşturulması şehir için ciddi bir kültürel teminat teşkil edecektir.

2015 yılı Aralık ayında, ağın müzik temasındaki şehirlerinden biri olan Seville, Noel zamanının kültürel önemini getirisi ile şehir merkezindeki üç ayrı tarihi mekânda Figaro, Carmen ve Don Giovanni gibi önemli operalara ev sahipliği yapmıştır. Türkiye'nin kültürel yapısı da göz önünde bulundurulduğunda, dini bayramlar, tarih boyunca gastronomi zenginliklerimizi sergileyebileceğimiz önemli günler olmuştur. Bu bilinç ve birikim ile Gaziantep de şehrin sakinleri ile bütünleşebileceği bayram etkinlikleri tertip ederek, sahip olduğu mutfak kültürünü canlı tutma fırsatını yakalamış olacaktır. Müzik temasında yaratıcı şehir olan Bologna ise, yaratıcı konsepti korumaya ve geliştirmeye odaklı, aralarında sanatçılar, şirketler, ticaret odaları, bölgesel ve belediye düzeyinde paydaşların bulunduğu 24 ortağa 27 kamu binası tahsis ederek toplantıların ve festivallerin düzenlenebileceği bir ortam hazırlamıştır. Şehirde hâlihazırda düzenlenen 16 müzik festivalinin 9'u da (Angelica, Pianofortissimo, Bologna Jazz Festival, Musica Insieme, Bologna Festival, Regia Accademia Filarmonica, A Summer Musical Festival, Robot, Mozart 2014) bu binalarda gerçekleştirilmiştir. Benzeri büyüklükte bir tahsisin birçok şehirle birlikte Gaziantep için de zor olacağını söylemek mümkün olmakla beraber, bu hareketin arkasında yatan bilinci yaratıcılığın devamlılığını sağlayıcı hamlelere yönlendirerek, şehrin imkânları dâhilinde bütün paydaşları kapsayan kentsel yaratıcı mekânların üretilmesi, şehrin ağda güçlü bir şekilde yer edinmesine olanak sağlayacağı düşünülmektedir.

Edebiyat temasında yaratıcı şehir unvanına sahip olan Bradford, Bradford Film Şehri ve Yorkshire Film Arşivi gruplarının girişimleri sonucunda, Bradford tarihini temel alan görselleri içinde barındıran bir DVD seti oluşturmuştur. Ayrıca Bradford çevresinde geçen film ve televizyon aksiyonlarını içinde barındıran, 100 yılı aşkın bir süreyi kapsayan film mirası uygulaması sayesinde de şehrin tarihine sahip çıkmıştır. Günümüz teknolojisinin erişimine açılan bu kültürel hafıza, özellikle genç nesillerin şehrin geleneklerini bilerek büyümesi adına isabetli bir proje olarak nitelendirilmektedir. Gaziantep için düşünüldüğünde, usta-çırak ilişkisi veya aile içinde nesiller arasında devam eden gastronomi bilgisi akışını hem geniş kitlelere ulaştırmak hem de bu bilgiye erişim kolaylığı sağlamak şehre büyük bir kazanım sağlayacaktır. Genç yaratıcı insanın önemini farkındalığı ile onları hedef alan etkinlikler düzenleme gayreti içinde olan tasarım şehri Shenzhen, 2013 yılından itibaren her iki yılda bir 69 ülkeden katılımcıların yer aldığı Genç Yetenekler İçin Shenzhen Tasarım Ödülü Yarışması düzenlemektedir. Gaziantep'in de geniş çapta katılımı gerçekleştirilebileceği gastronomi temelli bir yarışma, şehrin ulusal ve uluslararası düzeyde bilinirliğine katkıda bulunacağı öngörülmektedir. Ayrıca Shenzhen hazırlamış olduğu rapora, tasarım temasının alt dalları olan endüstriyel tasarım, şehir tasarımı, kültürel ve yaratıcı parklar, görsel tasarım, iç tasarım, moda tasarımı, artistik ve kültürel iyileştirme alanlarında şehirdeki kanaat önderleri ve önemli sanatçılarla kentin durumunun tartışıldığı kısa röportajları da ekleyerek şehrin tasarım kültürü mirasına zenginlik kazandırmıştır. Tüm bu değerlendirmeler özelinde, Gaziantep de geniş yelpazeye sahip mutfağının temellerini oluşturan tarımsal ürünlerdeki çeşitliliği arşivleyecek ve koruyacak bir proje üreterek, hem ülkemiz gastronomi hafızasına önemli bir miras bırakacak hem de UCCN'ye sürdürülebilirlik için ciddi bir katkıda bulunacağı öngörülmektedir.

Ağın, coğrafik konum olarak dünyadan izole olduğunun bilincinde olan edebiyat şehirlerinden Melbourne, yazarlara, editörlere ve kütüphanecilere 3000\$'a kadar fon sağlayarak, yaratıcı bireylerin edebiyat alanındaki gelişmelerini kentin yaratıcı potansiyeline ve değerine dönüştürmelerine katkıda bulunmayı amaçlamıştır. Oluşturulan seyahat fonundan faydalanan 46 yaratıcı kişi, 18 farklı ülkede kendini geliştirme imkânı yakalamıştır. Gaziantep özelinde de, faal veya potansiyel şefler için yaratılacak fonun da şehrin gastronomi

zenginliklerini arttırmak ve tanıtmak için önemli bir kaynak teşkil edeceği öngörülmektedir. Tasarım temasında yaratıcı şehir unvanına sahip Kobe'nin 2012 yılından itibaren her iki yılda bir düzenlediği, 8-15 yaş arası çocukların tasarım alanında profesyonel bilgi ve beceri edinerek birkaç aylık sürede bir şehir tasarımı yarattıkları Chibikkobe programından hareketle Gaziantep'in de, 23 Nisan Ulusal Egemenlik ve Çocuk Bayramı gibi özel bir günde, ulusal ve uluslararası düzeyde birçok ülkeden katılımcı çocuklar ile yaratıcı gastronomi atölyesi deneyimi düzenlemesi kentin gastronomi şehri olarak tanınırlığına katkı sağlayacak başarılı bir etkinlik olacaktır.

#### **4.2.3. “UNESCO Hedeflerini Gerçekleştirmek için Şehirlerarası İşbirliği ile Uygulanan Başlıca Girişimler” Kapsamında Değerlendirme**

UNESCO'nun Yaratıcı Şehirler Ağı için belirlemiş olduğu misyonun ve amaçlarının önemli kısmını teşkil eden şehirler arasında işbirliğini arttırıcı faaliyetlerde bulunmak, üyelik izleme raporunun beşinci kısmında kendine yer edinmiştir. Zanaat ve halk sanatları temasında yaratıcı şehir unvanına sahip olan Kanazawa, 2010-2014 yılları arasında 20 genç zanaatkarı ağıda bulunan diğer 10 yaratıcı şehre göndererek, diğer kentlerin kültürlerini öğrenip deneyimleyerek ilham kazanmalarını sağlamıştır. Bu kapsamda, genç şef adayları ve aşçılar için deniz aşırı eğitim programları düzenleyerek, gastronomi temasında yer alan diğer şehirlerle ilişkileri güçlendirmek ve mutfak zenginliklerini harmanlayarak yaratıcılığı arttırmak, Gaziantep'in şehirlerarası işbirliği için atabileceği adımlardan biri olarak öncül bir etkiye sahip olacaktır.

Tasarım şehri Berlin, 2013 yılında UNESCO Tasarım Şehirleri İletişim Platformu'nu kurarak, ağıda bulunan tüm tasarım şehirlerinin içinde bulunduğu, yaratıcı süreçlerin ve yenilikçi fikirlerin paylaşılacağı bir ortam sağlamıştır. Yine müzik temasında yaratıcı şehir unvanına sahip Ghent, Seville, Bologna ve Glasgow ise Ghent Deklarasyonu adı altında beraber düzenleyebilecekleri etkinlikleri arttırmayı hedeflediklerini beyan ve taahhüt etmişlerdir. Henüz gastronomi temasında yer alan kentler ile ilgili ortak bir platformun oluşturulmadığı da göz önüne alınırsa, Gaziantep, mevcutta yer alan 18 gastronomi şehri belirli vaatler altında bir araya getiren bir yapılanmaya giderek işbirliğini uzun vadeli politikalara yansıtması olacaktır. Sistemati olarak faaliyetlerine devam eden tasarım şehirlerinden Kobe, ağıdaki şehirlerden Saint Etienne'de çocuklar için tasarım atölyesi oluşturarak ve dünyanın önemli başkentlerinden Paris'te ise bir tasarım sergisi açarak hem uluslararası bilinirliğini arttırmış, hem de şehirler arasındaki işbirliğini güçlendirmiştir. Bir benzeri olarak Gaziantep için de, tema fark etmeksizin ağıda yer alan şehirlerde gastronomi zenginliklerini sergileyecek bir mutfak atölyesi etkinliğinin düzenlenmesi, kentin yaratıcı şehir olarak farkındalığını arttırmak için alacağı stratejik kararlardan biri olmalıdır.

Zanaat ve halk sanatları temasında yaratıcı şehir unvanına sahip Santa Fe'nin yine aynı temada yer alan Icheon ile 2013 yılında kardeş şehir anlaşması imzalaması örneğinden hareketle, Gaziantep'in de ağıda yer alan herhangi bir şehir ile kardeş şehir olarak ikili ilişkilerini güçlendirmesi ve yaratıcılık potansiyelini arttırması için önemli bir adım olacaktır. Tüm bu örnek faaliyetlerin yanı sıra, incelenen üyelik izleme raporlarında benzerine rastlanmamış, özgün işbirliği girişimleri olarak; özellikle gastronomi teması dışında yer alan seçilecek şehirler ile o şehirlerin temasını gastronomi ile ilişkilendirebilecek kitap, belgesel, film veya tasarım çalışmalarının organize edilmesi, bir yandan Gaziantep'in gastronomi zenginliklerinin partner şehirlerin yaratıcılıklarının bir parçası haline gelmesine imkân verecek, diğer yandan ise kentin ağıdaki ve uluslararası arenadaki bilinirliğine katkıda bulunacaktır. Ayrıca, uluslararası düzeyde birçok ülkeden katılımcı çocuklar ile yaratıcı gastronomi atölyesi deneyimi düzenlemesi kentin gastronomi şehri olarak tanınırlığına katkı sağlayacak başarılı bir etkinlik olacaktır.

#### **4.2.4. “Gelecek Dört Yıllık Ara Dönem için Aksiyon Planı” Kapsamında Değerlendirme**

Üyelik izleme raporunun son kısmını oluşturan bu bölümde, şehirlerden, gelecek dört yıllık süreç içerisinde gerçekleştirmeyi planladıkları etkinlikler ile bu etkinlikler için ayrılan bütçe hakkında yüzeysel bir bilgi vermeleri beklenmektedir. Tasarım temasında yaratıcı şehir olan Montreal ve Berlin ile müzik şehri Ghent, bu kısımda gelecek dönem projeksiyonları için ne kadarlık bir harcama kalemine ihtiyaç duydukları ve bu bütçenin hangi kurum ve/veya kuruluşlarca sağlanacağı hakkında yıllık bazda bir bilgi sunmuşlardır. Yine zanaat ve halk sanatları temasında yaratıcı şehir unvanına sahip Kanazawa ise, 2020 Tokyo Olimpiyatları ve Paralimpik Oyunları kapsamında kenti, küresel vitrinde yaratıcı bir merkez olarak lanse edecek programların hazırlığında olduğunu beyan etmiştir. Bu bağlamda, Türkiye'nin de ev sahipliği adaylığı sürecinde bulunduğu 2024 Avrupa Futbol Şampiyonası gibi uluslararası sportif turnuvalarda şehrin zenginliklerini tanıtıcı faaliyetlerde bulunmak Gaziantep için önemli bir adım olacağı düşünülmektedir.



Edebiyat şehirlerinden olan Melbourne, üretkenliğe çok fazla konu olmamış alt temalardan biri olan çizgi roman ile ilgili bir proje üreterek, ağa ciddi düzeyde bir zenginlik katmayı hedeflemektedir. Gaziantep de gastronomi teması düşünüldüğünde, şu ana kadar ilgi görmemiş veya unutulmuş alt temalarla ilgili kapsamlı bir proje ile farklılık yaratarak ağıdaki yerini sağlamlaştırmış olacaktır. Mısır'da bulunan zanaat ve halk sanatları şehri Aswan'ın gelecek dönem projeksiyonları arasında, zanaat ve halk sanatlarına ilham veren önemli unsurlardan olan Nil Nehri ile alakalı olarak Nil Müzesi Projesi geniş bir yer tutmaktadır. Kent, nehrin tarihçesi ve kültür üzerindeki etkilerini gösterebilecekleri sergi, konferans salonu ve kütüphaneyi barındıran bir kültür kompleksi inşa etmeyi planlamıştır. Bu bilinçle, Gaziantep şehrinin kültürel yapısını şekillendiren mekânların hikâyesinin aktarıldığı ve tematik arşive sahip bir kütüphanenin oluşturulması, şehrin kültürel altyapısını güçlendirecek orta vade planlar arasında kritik bir öneme sahip olacaktır. Tüm bunların yanı sıra, ağın yıllık toplantılarına ev sahipliği yapmak veya gastronomi temasında bulunan şehirlerin katılımıyla bir Gastronomi Zirvesi tertip etmek de gelecek dönem aksiyon planları içerisinde ağıda kalma teminatını içinde barındıran ses getirecek bir taahhüt olacaktır. Tüm bunların yanı sıra, şehirde gastronomi turizminin önemli duraklarından biri olan ve Türkiye'de kurulmuş ilk mutfak müzesi olma özelliğine sahip Emine Söğüş Mutfak Müzesi'nin altyapısının geliştirilerek ulusal ve uluslararası alanda bilinirliğini arttıracak tanıtım etkinliklerinde bulunmak da kentsel gastronomi hafızasının güçlendirilmesi için yerinde bir adım olacaktır.

## 5. SONUÇ

UNESCO Yaratıcı Şehirler Ağı'na dâhil olan kentler, yaratıcılığı sürdürülebilir kalkınma için stratejik bir faktör olarak gördüklerine devamlı bağlılıklarını göstermek adına, her dört yılda bir üyelik izleme raporu hazırlamakla yükümlüdürler. Ağa 2015 yılında gastronomi temasından dâhil olan ve Türkiye'nin mevcuttaki tek yaratıcı şehir unvanına sahip kenti Gaziantep ise, ilk üyelik izleme raporunu 30 Kasım 2019 tarihinde teslim edecektir. Yalnızca ağa katılımın ağıda sürekli yer alma gibi bir taahhüdü beraberinde getirmediği düşünülürse; UCCN misyon ve hedeflerine hizmetten uzak, yeterli proje ve etkinlik üretmeyen bir kent olmak, 54 ülkeden 116 şehrin bulunduğu bir ağıda yer alan Gaziantep için uluslararası düzeyde kabul görebilecek kent kıymeti ve bilinirliğinden mahrum kalmak anlamına gelmektedir. Ağın tek raporlama ve izleme sistemi olan bu dört yıllık periyodik raporlardan ilkinin hazırlamak için bir rehber niteliği taşıyan çalışmamız, Gaziantep özelinde politikalar geliştirilmesi adına bir takım önermelerde bulunmaktadır. Bunlardan ilki ve en kıymetlisi, başarılı bir üyelik izleme raporu oluşturmanın ön koşulu olarak görülen öz değerlendirme raporunun Gaziantep için ivedilikle hazırlanmasının gerekliliğidir. Öz değerlendirme raporunda, şehrin mevcut yaratıcı sektörlerinin envanterinin çıkarılması ve bu sektörler içerisinde gastronominin ekonomik ve kültürel değerinin belirlenmesi, kentin yaratıcı endüstriler haritalandırılmasının yapılması adına stratejik bir öneme sahiptir. Kentin tarihi zenginliklerinin, mutfak kültürüyle bulunduğu yemek mekânlarının üretilmesi ve bu alanların pazarlanmasında yerel, ulusal ve uluslararası düzeyde çeşitli etkinliklerden yararlanılması da bir diğer elzem faktör olarak görülmektedir. Gaziantep gastronomi kültürünün nesilden nesile aktarılması ve profesyonel tekniklerle modernize edilmesi için gastronomi eğitime ve mutfak enstitülerine yapılacak yatırımların teşvik edilmesi ise, şehrin gastronomi hafızasının sürekli canlı tutulması adına heyecan verici bir adım olacaktır. Yerel halkın, şehrin gastronomi değerlerini sahiplenmesi ve ulusal ve uluslararası düzeyde yaratıcı şehir bilinci oluşturabilmek adına medyanın toplum üzerindeki bilgilendirici etkisinden yararlanılarak gastronomi şehri Gaziantep hakkında farkındalık yaratmak, bir yandan kentin bilinirliğine katkı sağlayacak bir yandan da şehrin ekonomik değerini arttıracaktır. Bunlarla birlikte, öz değerlendirme raporunun yalnızca şehrin yetkinlikleri üzerine temellendirilmesinin, gerçekçi gelecek planları üretebilmek adına yeterli olduğunu söylemek imkânsızdır. Şehrin hâlihazırda noksan olduğu unsurların belirlenmesi ve bunları birer fırsata dönüştürebilecek politikalar hazırlanması da en az şehrin öz yeterliliklerine yapılacak vurgu kadar kıymetlidir.

Gastronomi şehri Gaziantep'in yaratıcılık profilinin ortaya konulduğu bir öz değerlendirme raporunun hazırlanmasını takiben, UNESCO Yaratıcı Şehirler Ağı'nda kalmanın şartı olarak sunulması gerekli üyelik izleme raporu için mevcut kılavuz doküman takip edilerek kentin dört yıllık periyotta gerçekleştirmiş olduğu projeleri ile gelecekte düzenlemeyi planladığı etkinlikleri ve girişimleri aktarması beklenmektedir. UNESCO'nun rapor hazırlığı ile ilgili kılavuz dokümanında da belirtildiği gibi birinci kısımda, şehirle ilgili pratik bilgileri içeren bir özet, ikinci kısımda şehirle ilgili genel bilgiler ve şehrin ağıdaki temsilcileri olan muhatap bireylerin iletişim bilgileri ile üçüncü kısımda da ağın küresel yönetim faaliyetlerinde bulunma ve katılma bilgileri talep edilmektedir. Raporun bu ilk üç bölümünü oluşturan kısım, şehir ile ilgili özgünlük içermeyen, fark yaratmayan unsurları barındırmaktadır. Çalışmanın önemli bir bölümünü oluşturan "UCCN

Hedeflerine Ulaşmak için Yerel Düzeyde Uygulanan Başlıca Girişimler”, “UCCN Hedeflerini Gerçekleştirmek için Şehirlerarası İşbirliği ile Uygulanan Başlıca Girişimler” ve “Gelecek Dört Yıllık Ara Dönem için Aksiyon Planı” başlıkları altında, yerel ve şehirlerarası girişimler ile gelecek dönem planlamaları ve şehirlerin ağıdaki geleceklerini belirleyecek bulgular, Gaziantep özelinde kentin ağda yer almaya verdiği önem çerçevesinde yorumlanmıştır. Bu bağlamda, raporun dördüncü kısmı olan “UCCN Hedeflerine Ulaşmak için Yerel Düzeyde Uygulanan Başlıca Girişimler” başlığı altında, Gaziantep’in yaratıcılığı kamu, özel sektör ve sivil toplum kuruluşları beraberliğinde kentsel gelişimin önemli bir parçası olmasını sağlayacak, şehrin kültürel mallarının üretilmesi ve dağıtılmasıyla beraber yaratıcı endüstrileri teşvik edecek, kadın ve çocuklar gibi göz ardı edilmemesi gereken grupların şehrin yaratıcı ve kültürel yaşamına katılımlarını arttıracak projeleri ivedilikle üretmesinin bir gereklilik olduğu öngörülmektedir. Bunlarla beraber, şehrin gastronomi temasında sahip olduğu yaratıcı dokusunu profesyonel düzeyde geliştirecek yenilik merkezlerinin açılması da kentin atacağı önemli bir stratejik adım olarak tespit edilmiştir. Tüm bu etkinliklerin şehrin yaratıcı temasını sürdürülebilir düzeyde destekleyecek kalkınma stratejisi ve planlarına dâhil edilmesi de bir diğer elzem faktör olarak görülmektedir. Ayrıca şehrin kültürel endüstrilerinin ulusal düzeyde ekonomiye katkısı, istihdam, kültürel katılım ve harcamalar gibi verilerin güncel veri ve istatistiklerle desteklenerek raporda belirtilmesi de yerel yaratıcı endüstrilerin kentin sürdürülebilir kalkınmasına katkılarını dair önemli bir gösterge olacaktır. Raporun beşinci kısmı olan “UCCN Hedeflerini Gerçekleştirmek için Şehirlerarası İşbirliği ile Uygulanan Başlıca Girişimler” başlığı altında ise, son dört yıl boyunca, ağın amaçlarını yerine getirmek için bir veya daha fazla UNESCO yaratıcı şehri ile işbirliği içinde gerçekleştirilen girişimlerin, ortaklıkların, projelerin, değişim programlarının ve çalışmaların özetlenmesi istenmektedir. Raporun son kısmını oluşturan “Gelecek Dört Yıllık Ara Dönem için Aksiyon Planı” kısmında ise, gelecekteki dört yıllık dönem boyunca şehrin yaratıcılığı sürdürülebilir kentsel kalkınmanın bir ögesi olarak gördüğü faaliyetleri, ağın amaçlarını gerçekleştirmeyi taahhüt eden orta vadeli bir eylem planı şeklinde sunması beklenmektedir. Hazırlanacak bu eylem planında, yerel, ulusal ve uluslararası düzeyde öngörülen proje ve programların tahmini yıllık bütçeleri ile birlikte rapora gerçekçi, uygulanabilir ve tutarlı şekilde yansıtılması gerekmektedir.

Başarılı bir üyelik izleme raporu oluşturmanın gereği olarak sunulan tüm bu önerilerin, proje ve etkinliklere aktarılmasının yanı sıra, şehrin yaratıcı dokusunu bozmadan planlı, programlı, sistematik ve bilimsel olarak belediye, özel sektör ve sivil toplum kuruluşları işbirliğinde şehrin gastronomi mirasını teminat altına alacak uzun vadeli politikalara dönüştürülmesi Gaziantep için kritik bir önem arz etmektedir. Gerçekleştirilen her faaliyetin medya yolu ile özellikle de kentin UNESCO Yaratıcı Şehirler Ağı kapsamında resmî internet sitesi olan <http://www.gastroantep.com.tr> adresinde de güncel olarak sunulup ulusal ve uluslararası farkındalığın sağlanması tüm bu sürecin can damarlarından biri durumundadır. Çalışmanın geliştirilmesi adına Gaziantep’ten önce İzleme Raporlarını sunması beklenen Chengdu, Östersund, Jeonju, Zhale, Florianopolis, Shunde ve Tsuruoka gibi gastronomi şehirleri öncelikli olmak üzere diğer temadaki şehirlerin raporlarının da incelenmesi çalışmanın kapsamını genişletebilecek öneriler arasındadır.

## KAYNAKÇA

- Bassett, K., Griffiths, R. ve Smith, I. (2002). “Cultural Industries, Cultural Clusters And The City: The Example Of Natural History Film-Making In Bristol”, *Geoforum*, 33(2), 165-177.
- Cunningham, S. D. (2002). “From Cultural to Creative Industries: Theory, Industry, and Policy Implications”, *Media International Australia Incorporating Culture and Policy: Quarterly Journal of Media Research and Resources*, 102(1), 54-65.
- DCMS (2001). *Creative Industries Mapping Document*. Department of Culture, Media and Sport, UK, London, <https://www.gov.uk/government/publications/creative-industries-mapping-documents-2001>, (Erişim Tarihi: 15 Nisan 2017).
- DCMS (1998). *Creative Industries Mapping Document*. Department of Culture, Media and Sport, UK, London, <https://www.gov.uk/government/publications/creative-industries-mapping-documents-1998>, (Erişim Tarihi: 13 Nisan 2017).
- Flew, T. (2002). “Beyond Ad Hocercy: Defining Creative Industries”, *The Second International Conference on Cultural Policy Research 2002, Conference Proceedings Weelington, New Zealand, January 23-26*, [https://eprints.qut.edu.au/256/1/Flew\\_beyond.pdf](https://eprints.qut.edu.au/256/1/Flew_beyond.pdf), (Erişim Tarihi: 23 Mayıs 2017).

- Florida, R. (2012). *The Rise of the Creative Class (Revised Ed.)*, New York: Basic Books.
- Florida, R. (2007). *The Flight of the Creative Class: The New Global Competition for Talent*, New York: Harper Collins Business.
- Florida, R. (2005). *Cities and the Creative Class*, New York: Routledge.
- Galloway, S. ve Dunlop, S. (2007). "A Critique of Definitions of the Cultural and Creative Industries in Public Policy", *International Journal of Cultural Policy*, 13(1), 17-31.
- Garnham, N. (2005). "From Cultural to Creative Industries: An analysis of the Implications of the "Creative Industries" Approach to Arts and Media Policy Making in the United Kingdom", *International Journal of Cultural Policy*, 11(1), 15-29.
- Horkheimer, M. ve Adorno, T.W. (2002). *Dialectic of Enlightenment: Philosophical Fragments*, Stanford: Stanford University Press.
- Landry, C. (2008). *The Creative City: A Toolkit for Urban Innovators (Second Ed.)*, London: Earthscan.
- Leng, K. S. ve Badarulzaman (2014). "Branding George Town World Heritage Site as City of Gastronomy: Prospects of Creative Cities Strategy in Penang", *International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research*, 8(3), 322-332.
- Musterd, S., ve Kovács, Z. (2013). *Place-Making and Policies for Competitive Cities*, Oxford: Wiley-Blackwell.
- Musterd, S. ve Murie, A. (2010). *Making Competitive Cities*, Oxford: Wiley-Blackwell.
- Pearson, D. ve Pearson, T. (2016). "Branding Food Culture: UNESCO Creative Cities of Gastronomy", *Journal of International Food & Agribusiness Marketing*, 28(2), 164-176.
- Pratt, A. (2005). "Cultural Industries and Cultural Policy: An Oxymoron?", *International Journal of Cultural Policy*, 11(1), 31-44.
- Rosi, M. (2014). "Branding or Sharing? The Dialectics of Labeling and Cooperation in the UNESCO Creative Cities Network", *City, Culture and Society*, 5, 107-110.
- Smith, R. ve Warfield, K. (2008). "The Creative City: A Matter of Values", P. Cooke ve L. Lazzeretti (Ed.), *Creative Cities, Cultural Clusters and Local Economic Development*, içinde (287-312), Cheltenham: Edward Elgar Publishing.
- UNESCO (2012). Chengdu Öz Değerlendirme Raporu, [http://en.unesco.org/creative-cities/sites/creative-cities/files/EvaluationReport\\_Chengdu.pdf](http://en.unesco.org/creative-cities/sites/creative-cities/files/EvaluationReport_Chengdu.pdf), (Erişim Tarihi: 11 Haziran 2017).
- UNESCO (2014). The Creative Cities Network: A Global Platform for Local Endeavour, [http://www.unesco.org/fileadmin/MULTIMEDIA/HQ/CLT/pdf/Creative\\_cities\\_brochure\\_en.pdf](http://www.unesco.org/fileadmin/MULTIMEDIA/HQ/CLT/pdf/Creative_cities_brochure_en.pdf), (Erişim Tarihi: 14 Haziran 2017).
- UNESCO (2016). UCCN Booklet: Creative Cities for Sustainable Development, <https://fr.unesco.org/creative-cities/sites/creative-cities/files/creative%20cities%20for%20web.pdf>, (Erişim Tarihi: 12 Mayıs 2017).
- UNESCO (2016a). Seville Üyelik İzleme Raporu, <https://en.unesco.org/creative-cities/sites/creative-cities/files/UCCMusic%20Seville%20Monitoring%20Report%202016.pdf>, (Erişim Tarihi: 23 Mart 2017).
- UNESCO (2016b). Montreal Üyelik İzleme Raporu, [https://en.unesco.org/creative-cities/sites/creative-cities/files/RAPP\\_1215\\_MTL\\_Unesco\\_Design\\_en\\_siteunesco.pdf](https://en.unesco.org/creative-cities/sites/creative-cities/files/RAPP_1215_MTL_Unesco_Design_en_siteunesco.pdf), (Erişim Tarihi: 23 Mart 2017).
- UNESCO (2016c). Bologna Üyelik İzleme Raporu, <https://en.unesco.org/creative-cities/sites/creative-cities/files/BOLOGNA%20Monitoring%20Report%20Feb%202016.pdf>, (Erişim Tarihi: 23 Mart 2017).
- UNESCO (2016d). Santa Fe Üyelik İzleme Raporu, Erişim adresi: [https://en.unesco.org/creative-cities/sites/creative-cities/files/Santa%20Fe\\_UNESCO%20Report%2003%2001%2016.pdf](https://en.unesco.org/creative-cities/sites/creative-cities/files/Santa%20Fe_UNESCO%20Report%2003%2001%2016.pdf), (Erişim Tarihi: 23 Mart 2017).

- UNESCO (2016e). Buenos Aires Üyelik İzleme Raporu, <https://en.unesco.org/creative-cities/sites/creative-cities/files/Buenos%20Aires%20City%20of%20Design.pdf>, (Erişim Tarihi: 23 Mart 2017).
- UNESCO (2016f). Berlin Üyelik İzleme Raporu, [https://en.unesco.org/creative-cities/sites/creative-cities/files/Report\\_Berlin\\_UNESCOCREATIVECITIES%20Network\\_final.pdf](https://en.unesco.org/creative-cities/sites/creative-cities/files/Report_Berlin_UNESCOCREATIVECITIES%20Network_final.pdf), (Erişim Tarihi: 23 Mart 2017).
- UNESCO (2016g). Aswan Üyelik İzleme Raporu, <https://en.unesco.org/creative-cities/sites/creative-cities/files/Aswan%20the%20creative%20City.pdf>, (Erişim Tarihi: 23 Mart 2017).
- UNESCO (2016h). Edinburg Üyelik İzleme Raporu, <https://en.unesco.org/creative-cities/sites/creative-cities/files/2017%20-%20UNESCO%20Monitoring%20Report%20-%20EDINBURGH.pdf>, (Erişim Tarihi: 23 Mart 2017).
- UNESCO (2016i). Shenzhen Üyelik İzleme Raporu, <https://en.unesco.org/creative-cities/sites/creative-cities/files/Shenzhen%20City%20of%20Design%20Report.pdf>, (Erişim Tarihi: 23 Mart 2017).
- UNESCO (2016j). Nagoya Üyelik İzleme Raporu, [https://en.unesco.org/creative-cities/sites/creative-cities/files/Nagoya\\_unesco\\_report\\_20161130\\_link.pdf](https://en.unesco.org/creative-cities/sites/creative-cities/files/Nagoya_unesco_report_20161130_link.pdf), (Erişim Tarihi: 23 Mart 2017).
- UNESCO (2016k). Melbourne Üyelik İzleme Raporu, <https://en.unesco.org/creative-cities/sites/creative-cities/files/UCCN%20Monitoring%20Report%20Melbourne%20City%20of%20Literature%20301116.pdf>, (Erişim Tarihi: 23 Mart 2017).
- UNESCO (2016l). Kobe Üyelik İzleme Raporu, [https://en.unesco.org/creative-cities/sites/creative-cities/files/KOBE\\_Membership\\_Monitoring\\_Report.pdf](https://en.unesco.org/creative-cities/sites/creative-cities/files/KOBE_Membership_Monitoring_Report.pdf), (Erişim Tarihi: 23 Mart 2017).
- UNESCO (2016m). Kanazawa Üyelik İzleme Raporu, [https://en.unesco.org/creative-cities/sites/creative-cities/files/KANAZAWA%202013-2016%20REPORT\\_0.pdf](https://en.unesco.org/creative-cities/sites/creative-cities/files/KANAZAWA%202013-2016%20REPORT_0.pdf), (Erişim Tarihi: 23 Mart 2017).
- UNESCO (2016n). Iowa City Üyelik İzleme Raporu, <https://en.unesco.org/creative-cities/sites/creative-cities/files/CCN%20report%202016-final.pdf>, (Erişim Tarihi: 23 Mart 2017).
- UNESCO (2016o). Glasgow Üyelik İzleme Raporu, <https://en.unesco.org/creative-cities/sites/creative-cities/files/Glasgow%20Membership%20Monitoring%20Report.pdf>, (Erişim Tarihi: 23 Mart 2017).
- UNESCO (2016p). Ghent Üyelik İzleme Raporu, <https://en.unesco.org/creative-cities/sites/creative-cities/files/Monitoring%20Report%20UCCN%20-%20Ghent%20UNESCO%20Creative%20City%20of%20Music%20since%202009.pdf>, (Erişim Tarihi: 23 Mart 2017).
- UNESCO (2016r). Bradford Üyelik İzleme Raporu, <https://en.unesco.org/creative-cities/sites/creative-cities/files/UNESCO%20Bradford%20City%20of%20Film%20Report%202016%20%281%29.pdf>, (Erişim Tarihi: 23 Mart 2017).
- UNESCO (2017). Membership Monitoring Guidelines 2017, <https://en.unesco.org/creative-cities/sites/creative-cities/files/Membership%20Monitoring%20Guidelines%202017.pdf>, (Erişim Tarihi: 21 Mart 2017).
- UNESCO (t.y.). UNESCO Creative Cities Network: Reporting and Monitoring, <http://en.unesco.org/creative-cities/content/reporting-monitoring>, (Erişim Tarihi: 21 Mart 2017).
- Xiaomin, C. (2017). "City of Gastronomy" of UNESCO Creative Cities Network: From International Criteria to Local Practice, Social Systems Studies, 55-67, <http://www.ritsumei.ac.jp/acd/re/ssrc/result/memoirs/tokusyuuugou201707/tokusyuuugou201707-08.pdf>, (Erişim Tarihi: 18 Haziran 2017).

## İNTERNET ÇAĞINDA SANAL ORTAM YALNIZLIĞI: ÜNİVERSİTE ÖĞRENCİLERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA\*

### VIRTUAL ENVIRONMENT LONELINESS IN THE AGE INTERNET: A RESEARCH ON THE UNIVERSITY STUDENTS

Arş. Gör. Seyhan ÖZDEMİR<sup>1</sup>

Yrd. Doç. Dr. Tahsin AKÇAKANAT<sup>2</sup>

Arş. Gör. Dilruba İZGÜDEN<sup>3</sup>

#### ÖZ

Bu çalışmanın konusunu “yalnız olma durumu, kimsesizlik” şeklinde ifade edilen yalnızlık ve “insanların gerçek sosyal yaşamdan ayrılarak sanal sosyal aktivitelere yönelmeye başladığını gösteren” şeklinde ifade edilen sanal yalnızlık oluşturmaktadır. Bu çalışmada, Süleyman Demirel Üniversitesi’nde eğitim gören İşletme Bölümü öğrencilerinin sanal ortam yalnızlığı düzeylerinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Araştırmanın evreni, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü’nde öğrenim gören birinci, ikinci, üçüncü ve dördüncü sınıf öğrencilerinden (328 kişi) oluşmaktadır. Veri toplama aracı olarak Korkmaz ve arkadaşları (2014) tarafından geliştirilen “Sanal Ortam Yalnızlık Ölçeği (SOYÖ)” kullanılmıştır. Araştırma sonucunda erkek öğrencilerin, kız öğrencilere göre daha fazla sanal paylaşımında buldukları; erkek öğrencilerin, kız öğrencilere göre sanal ortamda daha sosyal oldukları sonucuna varılmıştır. Yine araştırma sonucunda öğrencilerin şiddetli olmasa da sanal ortam yalnızlığı yaşadıkları söylenebilir.

**Anahtar Kelimeler:** Yalnızlık, Sanal Ortam Yalnızlığı, Sosyal Ağlar, İnternet Bağımlılığı.

**JEL Sınıflandırma Kodları:** D23, M10, M53, L20.

#### ABSTRACT

The subjects of this study are loneliness which is defined as “being lonely, desolateness” and the virtual loneliness which is defined as “showing that people are beginning to move towards virtual social activities by leaving real social life”. The aim of this study is to determine the level of virtual environment loneliness of the business department students who are studying at Süleyman Demirel University. The universe of the research consists of 328 students from the first, second, third and fourth year students studying at Süleyman Demirel University Faculty of Administrative and Economical Sciences, Department of Business Administration. “Virtual Environment Loneliness Scale (SOYÖ)” which is developed by Korkmaz and colleagues (2014) was used as data collection tool. In the consequence of the research, male students have more virtual sharing than female students; male students were more social in the virtual environment than female students. Again in the consequence of this research, it can be said that the students expose to virtual environment loneliness although they are not severe.

**Keywords:** Loneliness, Virtual Environment Loneliness, Social Networks, Internet Addiction.

**JEL Classification Codes:** D23, M10, M53, L20.

\* Bu makale 26-27 Kasım 2016 tarihleri arasında International Congress of Management Economy and Policy (ICOMEPE) kongresinde sunulmuş olan bildirinin genişletilmiş halidir.

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

<sup>2</sup> Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, tahsinakcanat@sdu.edu.tr

<sup>3</sup> Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, dilrubaizguden@sdu.edu.tr

## 1. GİRİŞ

İnsanoğlu hızla gelişen teknolojik gelişmeler ve bu gelişmelerin sonucu olan değişimlere ayak uydurmaya çalışmakta zorlanmaktadır. Bazen ise bedelini yalnızlıkla ve buna bağlı sorunlarla ödemektedir (Körler, 2011: 1). Değişen toplum yapılarının bir getirisi olarak teknoloji hayatımıza hızlı bir şekilde nüfuz etmiş ve sosyal ilişkilerimizin zayıflamasına yol açmıştır. Teknolojinin bu denli hayatımıza girmiş olması bazı bağımlılıklar kazanmamıza sebep olmuştur. Bireyler teknolojiye alışmış, hayatının bir parçası haline getirmiş ve artık onsuz yaşayamaz hale gelmiştir, sanal bağımlılık diye nitelendirebileceğimiz bu durum bireyleri gerçek yaşamdan koparma noktasına dahi gelebilmektedir. Başta da belirtildiği üzere toplum yapıları üzerinde önemli etkileri olan bu değişimler bireyleri yalnızlığa itmektir. Şöyle ki, Yao ve Zhong (2014: 164)'un çalışmalarında da belirttiği üzere bireyler sosyal ortamlardan koptukça sanal bağımlılıkları artmakta aynı zamanda sanal bağımlılıkları arttıkça bireyler daha da yalnızlaşmaktadır. Aslına bakılırsa bu iki durum birbirini karşılayan durumlardır. Bireyler kendilerini yalnız hissettikçe bu duyguyu giderebilmek için sanal ortama yönelebilmektedirler. Yalnızlık ve sanal bağımlılık kavramları bu denli birbirini etkilediğinden “sanal yalnızlık”, “sanal ortam yalnızlığı” kavramları önemli konular olarak gündeme gelmektedir. Bu nedenledir ki bireylerin sanal ortam yalnızlık düzeylerinin belirlenmesi ve elde edilen sonuçlar doğrultusunda neler yapılabileceğine bakılması gerekmektedir.

Sanal bağımlılığı belki de en yüksek nesil olan Y kuşağına ait bireyler ise şuan üniversitede olan öğrencilerin yaş aralığını oluşturmaktadır. Bu bağlamda çalışma kapsamında Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü öğrencileri üzerinde uygulanmış olan bu çalışma ile öğrencilerin sanal ortam yalnızlık düzeylerinin tespit edilerek bunların demografik değişkenlere göre farklılık gösterip göstermediğinin tespit edilmesi amaçlanmıştır. Çalışma sonucunda elde edilecek olan bilgiler doğrultusunda Y kuşağındaki bireylerin özellikleri daha doğru biçimde belirlenebilecek ve üniversitelerde öğrencilere verilen eğitimin etkinliği konusunda düzenlemelere gidilebilecektir. Öğrencilerin sanal ortamları hangi amaçlarla kullandıkları, sanal ortamdaki sosyalleşmeleri, yalnızlık durumları ve paylaşımları konularında fikir sahibi olmak, bahsi geçen öğrencilerle iletişim kurabilme, bilgi aktarımı sağlama vb. konularda akademisyenler için yol gösterici olabilecektir.

### 1.1. Yalnızlık

Yalnızlık literatürde çeşitli şekillerde tanımlanmıştır. Türk Dil Kurumu yalnızlığı “yalnız olma durumu, kimsesizlik” (www.tdk.gov.tr) şeklinde, Perlman ve Peplau (1998: 571) ise, “kişinin sosyal ilişkilerinin niteliksel ve niceliksel olarak hissedilir derecede eksik olduğu zamanlarda ortaya çıkan durum” şeklinde tanımlamaktadır. Bu bağlamda yalnızlık, kişinin etrafındakilere veya kendisine karşı uzaklaşmaya başladığını hissetme durumudur. Yalnızlık bireyin karakteri, sosyal çevresi ve yaşam tecrübelerine dayalı olarak ortaya çıkan öznel bir duygu durumunu belirtmektedir (Sharabi ve Margalit, 2011: 215). Öznel ve psikolojik bir durumu ifade eden yalnızlık, bireylerin sosyal ilişkilerinden edindikleri tatminsizlik sonucu ortaya çıkmaktadır (Peplau, 1988: 128-129). Robert Weiss (1973) yalnızlık üzerine yazmış olduğu kitabında yalnızlığı sosyal ve duygusal yalnızlık olarak iki türde ele almıştır. Duygusal yalnızlıkta bireylerin sevdikleri birini kaybetmesi yahut onların eksikliğini duyması söz konusu olmaktadır, sosyal yalnızlıkta ise daha çok bireyin toplumla olan ilişkilerinde, sosyal bağlarında görülen zayıflıktan ortaya çıkan bir durum söz konusudur (Peplau, 1988: 130).

Bireylerin yalnızlaşmasının altında pek çok sebep bulunmaktadır. Amichai-Hamburger ve Ben-Artzi (2003) çalışmalarında bireylerin karakter özelliklerinin yalnız olma durumu üzerinde etkili olduğunu belirtmişlerdir. Çekingenlik, utangaç olma, özgüven düzeyinin düşük olması vb. karakteristik özelliklere sahip bireyler yalnızlık duygusuna diğer bireylere kıyasla daha çabuk kapılabilmektedir. Bunların yanı sıra zaman, para, mesafeler vb. unsurlarda bireylerin sosyalleşmesi üzerinde etkili olmakta ve bu tür unsurların yokluğu bazı durumlarda bireyleri yalnızlığa itebilmektedir (Peplau, 1988: 130-131).

Yalnızlık duygusu, hemen her dönemde görülebilen bir duygudur. Özellikle de gençlerde daha yoğun yaşandığı gözlenebilmektedir. İnsanlar her zaman çevrelerinde samimi ve güven duyacakları sosyal bir grubun varlığını hissetmek istemektedirler. Bunu karşılamak için insanlara ve ya da başkaları ile uygun sosyal ilişkiler kurma olgunluğuna sahip olmadıkları zaman, yalnızlık hissedebilmektedirler (Erözkan, 2009: 811). Yalnızlık, bireylerin tek başlarına kalmalarından daha farklı bir olgu olan kısa veya uzun süreli olarak hissedilebilen bir duygudur. Bu duygu bireyde açıklanamayan bir korku, sıkıntı, üzüntü veya ümitsizlik olarak kendini gösterebilmektedir (Özatça, 2009: 25). Bu bakımdan, bireyler yalnızlık durumunu internetle birlikte daha da yoğun bir şekilde yaşar ve internet imkanları ile bu durum desteklenmektedir (Kraut vd., 1998). Bireylerin evrensel olan arzu ve

ihtiyaçlarını eksik hissettiğinde bunu doyumak için sanal platformlara başvurmaktadır. Bu sosyal ihtiyacını sanal ortamlarda sınırsızca giderebilmektedir. Bu durum hayatımızın vazgeçilmez bir parçası hâline gelebilmekte ve bağımlılık noktasına ulaşmaktadır (Ümmet ve Ekşi, 2016: 39). Bunun bir sonucu olarak da sanal ortam yalnızlığı durumu ortaya çıkabilmektedir. Bu bölümün devamında sanal ortam yalnızlığı kavramı inceleme konusu olacaktır.

## 1.2. Sanal Ortam Yalnızlığı

Günümüzde internet hayatın her alanına nüfuz etmiş haldedir. İnsanlar eğlence, alışveriş, iletişim vb. pek çok ihtiyacını sanal ortam üzerinden karşılamaya başlamıştır (Amichai-Hamburger ve Ben-Artzi, 2003: 71-72). Bireyler sorunlarını çözmek, üzüntü ve endişelerini paylaşmak, yalnızlıklarını gidermek vb. durumlarda diğer insanlarla yüz yüze iletişime geçmekten ziyade sanal ortamlar üzerinden iletişime geçmeyi tercih eder hale gelmişlerdir (Amichai-Hamburger ve Ben-Artzi, 2003: 71; Özdemir vd., 2014: 284-285). Sanal alanlardaki insanlar, fiziksel davranış gösteremediği için toplumun içinde etkili olamamaktadırlar bu yüzden de sanallığın içinde çok zaman harcamasından dolayı toplumundan uzaklaşmaktadırlar (Korkmaz vd., 2014: 145). Bireyler sanal ortamlarda sınırlarını kendilerinin belirlediği, sosyal kaygılardan uzak, bir nevi görünmez halde, daha rahat ve kolay bir biçimde ilişkiler geliştirebilmekte ve gerçek yaşamda karşı karşıya kaldıkları yalnızlıklarını bu şekilde azaltma yoluna gidebilmektedirler (Morahan-Martin ve Schumacher, 2003: 659). Sanal ortamlardan ve iletişimden uzak durarak sanal yalnızlık sürecine girebilmektedirler. Bireyler artık kendi halinde sınırları olmayan sanal âlemde konumda, zaman, sorumluluk, ilişkiler ve iletişimde olma durumundan kendini soyutlayabilmektedir. Bu halinden zevk alarak ve rahatsızlık duymadan uzun süre kaldığından dolayı toplumdaki uzaklaşabilir, hatta toplumu da geride bırakarak gezindiği sanal ortamdaki ilişkileri de önemsemeyerek yalnız duruma gelebilmektedir (Korkmaz vd., 2014: 145).

Yalnızlık, bireylerin toplum içinde hoş olmayan ve psikolojik problemleri ortaya çıkarma durumudur. Çünkü toplum içinde bireylerden norm ve değer olarak beklentileri, statü ve roller istenmektedir. Fakat sanal ortam için bu bağlar ağlar üzerinden kurulduğu için kişiyi üzüntü, öfke, korku ve kaygı gibi ortamlardan tamamen soyutlamaktadır. Bu açıdan, toplumdaki yalnızlık sıkıntılı, problemleri görülebilen ve toplumun bizzat içinde psikolojik sorunlara yol açan bir durum iken, sanal yalnızlık ise sadece birey tarafından yaşanan ve toplumsal değerlendirmeden uzak olduğu için birey tarafından da bir problem olarak görülmemen bir durumdur. En önemlisi de kimse kimseye fiziksel konularda rahatsızlık vermeyecektir. Sanal ortamlar bireye sundukları bu özellikler ve iletişim, eğlence gibi imkânları ile gerçek hayatın yerini aldığı için sanal ortamı tercih edilebilmektedir (Morahan-Martin, 1999: 433). Gerçek hayatın içinde sanal ortamda çok zaman harcayanlar iş, okul, aile vb. sorumluluklarını yerine getirme konusunda sorunlar yaşamaktayken, bu durum sosyal ortamlarda yalnız olanlar için sorun olmaktan çıkmaktadır (Morahan-Martin ve Schumacher, 2000: 15). Bu yönüyle, yalnızlık çeken bireyler gerçek yaşamda karşılaşılabilecekleri sosyal endişeleri bir kenara bırakarak sanal ortamda edindikleri arkadaşları ile endişelerini, duygu ve düşüncelerini paylaşarak yalnızlıklarını giderme yolunu seçebilmektedirler (Martončík ve Lokša, 2015: 128).

Sanal ortamlar yukarıda sayılan nedenlerden ötürü bireyleri gerçek yaşamdan uzaklaştırarak kendi içine çekebilmektedir. Sanal ortamlarda yalnızlıklarını giderdiklerini düşünen bireyler aslında bu şekilde gerçek yaşamdan koparak daha da yalnız hale gelmektedirler. Morahan-Martin ve Schumacher (2003: 660-661)'de çalışmalarında sanal ortamların bireylerin zamanlarının çoğunu alarak gerçek yaşamdan kopmalarını sağladığını ve bunun da yalnızlığı artırıcı bir unsur olduğunu belirtmişlerdir. Sanal ortamlarda kurulan ilişkiler gerçek yaşamda kurulan ilişkilere kıyasla daha zayıf, yapay ve yüzeyseldir. Bu nedenden ötürü sanal ortamların yalnızlığı gidermesi aslına bakılırsa sadece bir yanılsamadan ibarettir.

Anlaşılmaktadır ki yalnızlık ve sanal ortam yani internet kullanımı aslında ilişkili iki unsurdur. Şöyle ki bireylerin hayatına internet ne kadar çok nüfuz ederse bireyler o denli gerçek hayattan kopabilecek ve sosyal ilişkileri zayıflayarak yalnızlığa kapılabilecektir. Bunun yanı sıra bireyler kendilerini gerçek yaşamda yalnız hissettikleri zaman daha rahat ve kolay bir biçimde ilişkiler geliştirebileceği sanal ortamlara yönelerek yalnızlığını bu şekilde gidermeye çalışabilecektir. Yani sanal ortam ve yalnızlık birbirini etkileyen iki kavramdır. Fakat belirtmek gerekir ki sanal ortamın yalnızlığı giderici etkisi gerçek dışı ve geçicidir. Sanal ortamlarda edinilen arkadaşlık ilişkileri genellikle yanıltıcı ve sahte nitelikler taşımaktadır. Bu nedendir ki bireyler sanal ortamlarda yalnızlıklarını gidermekten ziyade gerçek yaşamda temeli sağlam ilişkiler geliştirerek bu sorunu çözmeye çalışmaktadırlar.

Son yıllarda akademik literatürde sıkça bahsedilen “Y kuşağı”, nitelikleri, sosyolojik tabanları, arzuları, siyasi eğilimleri vb. özellikleri bakımından pek çok çalışmaya konu olmuştur. Bu kuşak genel anlamda; milenyum gençliği, internet gençliği, ağ nesli gibi farklı kavramlarla da tanımlanabilmektedir. Bu yaş aralığında bulunan bireyler, daha akıllı, özgür, rahatına ve menfaatine daha düşkün, egosu yüksek, sorumsuz, yarışı seven ve iletişim teknolojilerini kullanmaya çok yatkın yaş grubudur (Prensky, 2001: 1-5; Korkmaz vd., 2014: 145). Bu bakımdan, günlerinin hemen hemen tamamını sosyal medyada geçen bu kuşak için hayatlarını rahat yaşamak çok önemlidir. Bu kuşak için teknoloji hayatlarının vazgeçilmez bir parçası haline gelmiş, Y kuşağının X kuşağına göre en üstün olduğu konulardan birisidir (Mengi, 2011). Bu nesli bir önceki nesilden (X nesli) ayıran başlıca özellikler internet ile birlikte büyüdüler, mobil ya da yüz yüze görüşme haricinde sanal görüşmeyi de tercih ettiler, daha sabırsızdılar, sadakat duyguları daha zayıftılar, kendine güven duyguları daha yüksektir, rahatlarına daha fazla düşkünlürlük, daha hırslılar, teknoloji ile çok erken yaşlarda tanıştıklarından dolayı teknoloji kullanma becerileri daha yüksektir. Çok fazla kullanıldığı için ise bağımlılık noktasına gelmektedir. Bu nesil doğal olarak teknoloji tabanlı eğitim ortamlarına alışkın olmakta ve bunun bir getirisi olarak da internet kullanım oranlarının yüksek olduğu görülmektedir (Kuyucu, 2014: 61).

Nesillere göre gerçek hayattaki sosyal ortamlardan daha kopuk, daha saldırgan, etik değerlerden yoksun olanlar gerçek hayatta kendilerini daha yalnız hissetmektedir. Bireyin sanal ortamda hissettiği yalnızlık duygusu, öğretim elemanı, sınıf arkadaşları ile iletişime geçememesi, buna bağlı olarak sorunlar yaşaması, yeterli düzeyde eğitim alamaması, sağlıklı görev paylaşımında bulunamaması ve nihayetinde kendini ortaya koyamaması gibi durumlara yol açmakta ve bu da öğretimin etkililiği açısından önem arz etmektedir. Gerek öğrenme gerekse öğretme süreçlerinin daha etkili ve verimli olması, bilgi ve becerilerin kalıcılığı ve sonuçları açısından bu neslin özelliklerinin doğru bir şekilde anlaşılması gerekmektedir (Korkmaz vd., 2014: 146).

İnternet’te çok fazla zaman geçirilmesinin insanları yalnızlığa sürüklediği, bireyleri ait olduğu sosyal çevreden uzaklaştırdığı, akrabalık ve arkadaşlık ilişkilerini zayıflattığı, gerçek yaşamda kendini ifade edemeyen bireylerin sanal ortamlarda daha rahat edebildiği konular sürekli tartışılmaktadır (Özen ve Sarıcı, 2010: 149). Bu bağlamda öğrencilerin sanal ortam yalnızlık seviyelerinin ölçülmesi, değerlendirilmesi oldukça önemlidir. Bundan dolayı araştırmada öğrencilerin sanal ortam yalnızlığı farklı değişkenler açısından ele alınmıştır.

## 2. YÖNTEM

Bu başlık altında araştırmanın amacı, modeli, evreni ve örnekleme, veri toplama aracı, verilerin toplanması ve analizine ilişkin bilgiler sunulmaktadır.

### 2.1. Araştırmanın Amacı

Bu çalışmada, İşletme bölümü öğrencilerinin Sanal Ortam Yalnızlığı düzeylerinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Bu kapsamda literatürde belirlenmiş olan 3 alt boyut (Sanal Paylaşım, Sanal Sosyalleşme, Sanal Yalnızlık) açısından değerlendirmeler yapılacak olup boyutlar bazında öğrencilerin ne ölçüde sanal yalnızlık problemiyle yüz yüze oldukları tespit edilecektir.

### 2.2. Araştırmanın Modeli

Bu araştırma ilişkisel tarama modelinde tasarlanmış bulunmaktadır. Tarama modelleri, geçmişte ya da halen var olan bir durumu var olduğu şekliyle betimlemeyi amaçlayan araştırma yöntemleridir (Karasar, 2011: 77). Tarama çalışması bir araştırma evreninin eğilim, tutum ya da görüşlerini bu evrendeki, bir örnekleme çalışarak nicel ya da sayısal olarak tanımlamaya imkân sağlar. Bu araştırmalar, örneklemden evrene genelleme yapmak amacıyla, veri toplamada yapılandırılmış mülakatları ve anketleri kullanan kesitsel ve boylamsal çalışmaları içerir (Creswell, 2013: 13).

### 2.3. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evreni, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü’nde öğrenim gören birinci, ikinci, üçüncü ve dördüncü sınıf öğrencilerinden oluşmaktadır. Bu kapsamda İşletme Bölümü’nde öğrenim gören I. öğretim ve II. öğretim öğrencilerinin toplam sayısı 1.738’dir. Çalışmada örneklem seçim yöntemlerinden Tabakalı Örneklem yöntemi kullanılmıştır. %5 hata payına göre örneklem büyüklüğü hesaplanmış ve 315 sayısına ulaşılması gerektiği tespit edilmiştir. Anket toplam 328 öğrenci üzerinde tatbik edilmiş olup evrendeki öğrencilerin %18,8’ine ulaşılmıştır.



## 2.4. Veri Toplama Aracı

Çalışmada öğrencilerin Sanal Ortam Yalnızlığı düzeylerini ölçmek amacıyla Korkmaz vd. (2014) tarafından geliştirilen “Sanal Ortam Yalnızlığı Ölçeği” kullanılmıştır. SOYÖ üç faktör altında toplanabilen, 20 maddeden oluşmuş 5’li Likert tipi bir ölçektir. Oluşturulan maddelerin karşısına öğrencilerin tutum düzeylerini belirlemek üzere beş dereceli seçenekler yerleştirilmiştir. Bunlar; “(1) hiç yansıtıyor”, “(2) Çok az yansıtıyor”, “(3) Kısmen yansıtıyor”, “(4) Çok yansıtıyor” ve “(5) Tamamen Yansıtıyor” şeklinde düzenlenmiş ve puanlanmıştır. 20 maddenin 7 âdeti olumsuz 13 âdeti ise olumlu ifadelerden oluşmaktadır. Faktör analizi neticesinde 20 maddenin, üç faktör altında toplandığı görülmüştür. Ölçek kapsamındaki maddelerin ve faktörlerin toplam varyansın %48,488’ini açıkladığı belirlenmiştir. Analiz neticesinde bulunan 3 faktöre “Sanal Sosyalleşme”, “Sanal Paylaşım”, “Sanal Yalnızlık” adları verilmiştir. “Sanal Sosyalleşme” adının verildiği faktör altında sekiz madde, “Sanal Paylaşım” adının verildiği faktör altında yedi madde ve “Sanal Yalnızlık” adının verildiği faktör altında beş madde toplanmıştır. Çalışmada ayrıca demografik verileri toplamak için araştırmacılar tarafından hazırlanan 4 soruluk bir ölçek kullanılmıştır.

## 2.5. Verilerin Analizi ve Yorumlanması

Veriler araştırmacılar tarafından bizzat derslerden önce sınıflara girilmek ve çalışmanın amacı ile ilgili ön bilgi verilerek suretiyle toplanmıştır. Gönüllülük esasına göre toplanan veriler SPSS 22 istatistik paket programı kullanılarak analiz edilmiş ve yorumlanmıştır. Çalışmada öncelikle olumsuz nitelikteki 7 ifade ters puanlanmak suretiyle SPSS 22 programına girilmiştir. Araştırmada verilerin aritmetik ortalama, standart sapma değerleri hesaplanmıştır. Verilerin normal dağılım gösterip göstermediği Kolmogorov Smirnov normallik testi ile belirlenmiş olup veriler normal dağılım göstermemektedir. Bu sebeple analizlerde parametrik olmayan testlerden Mann Whitney U ve Kruskal Wallis testleri kullanılmıştır. Verilerin çözümlenmesinde açılımcı faktör analizine de başvurulmuştur. Tüm testlerde anlamlılık düzeyi 0,05 olarak ele alınmıştır.

## 2.6. Geçerlilik ve Güvenilirlik

Ölçeğin yapı geçerliği için açılımcı faktör analizi yapılmıştır. Ölçeğin faktör yapısını belirlemek için temel bileşenler analizi ve varimax döndürme yöntemi uygulanmıştır. Örneklem grubundan elde edilen verilerin açılımcı faktör analizine uygun olup olmadığı Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) ve Bartlett testi ile açıklanabilir. Kaiser-Meyer-Olkin değerinin yüksek olması, ölçekteki her bir değişkenin, diğer değişkenler tarafından mükemmel bir şekilde tahmin edilebileceği anlamına gelir. Kaiser-Meyer-Olkin testi sonucunda, değer 0.50’den düşük olduğu durumlarda faktör analizine devam edilemeyeceği söylenebilir (Çokluk ve ark., 2012: 207). Field (2000)’de Kaiser-Meyer-Olkin testi için 0.50 değerinin altında olduğu durumlarda veri kümesinin faktörlenemeyeceğini belirtmiştir. Bu doğrultuda Bartlett Testinin anlamlı ve Kaiser-Meyer-Olkin Testinin ise 0.50’den büyük çıkması beklenmektedir. Bartlett Testi ve Kaiser-Meyer-Olkin testi sonuçları Tablo 1’de verilmiştir.

**Tablo 1.** Bartlett ve Kaiser-Meyer-Olkin Testi Sonuçları

Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Ölçüm Değer Yeterliliği	.811	
Bartlett Testi	Ki-Kare	1773,716
	df	190
	Sig.	.000

Tablo 1’de görüldüğü gibi KMO değeri .811 olarak tespit edilmiş ve bu değer örneklem büyüklüğünün faktör analizi için “çok iyi” (Çokluk ve ark., 2012: 207) olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca Bartlett küresellik testi sonuçları incelendiğinde ki-kare değerinin anlamlı olduğu görülmektedir. Bu durumda, örneklem büyüklüğünün faktör analizi yapmak için uygun olduğu söylenebilir.

Temel bileşenler analizi bulgularına göre, özdeğeri 1’in üzerinde olan ve varyansın %47,331’ini açıklayan 3 faktörün olduğu görülmüştür. Faktörlerin toplam varyansa yaptıkları katkı tablo 2’de verilmiştir.

**Tablo 2.** Sanal Yalnızlık Ölçeğinin Faktör Yapıları

Faktör	Özdeğer	Varyans Yüzdesi	Toplam Varyans Yüzdesi
1	4,993	24,965	24,965
2	2,609	13,045	38,010
3	1,864	9,321	47,331

Tablo 2’de görüldüğü gibi, faktörlerin toplam varyansa yaptıkları katkı, birinci faktör için %24,965, ikinci faktör için 13,045 ve üçüncü faktör için ise 9,231’dir. Belirlenen bu faktörlerin varyansa yaptıkları toplam katkısının %47,331 olduğu görülmektedir. Çok faktörlü desenlerde, açıklanan varyansın %40 ile %60 arasında olması yeterli olarak kabul edilebilir (Çokluk ve ark., 2012: 245).

Ölçeğin faktör sayısı belirlendikten sonra maddelerin faktörlere dağılımı incelenmiştir. Bu analiz yapılırken faktör yük değeri .50 olarak belirlenmiştir. Ölçekteki maddelerin faktör yükleri ve madde toplam korelasyonları tablo 3’te verilmektedir.

**Tablo 3.** Sanal Yalnızlık Ölçeği Faktör Yükleri ve Dağılımları

Maddeler	Döndürülmüş Faktör Yük Değerleri			Ortak Faktör Varyansı
	Faktör 1	Faktör 2	Faktör 3	
S14	,740			,548
S13	,665			,446
S11	,644			,600
S9	,615			,531
S12	,586			,391
S10	,529			,510
S1		,714		,512
S4		,703		,525
S5		,686		,548
S2		,649		,452
S3		,586		,416
S6		,525		,483
S17			,752	,566
S18			,739	,566
S16			,691	,501
S19			,571	,429

Tablo 3’te görüleceği gibi 7.,8., 15. ve 20. maddelerin faktör yük değeri .50 değerinin altında olduğu için analizden çıkarılmıştır. Buna göre S9, S10, S11, S12, S13, S14 maddelerinin birinci faktörde; S1, S2, S3, S4, S5 ve S6 maddelerinin ikinci faktörde; S16, S17, S18, S19 maddelerinin ise üçüncü faktör altında toplandığı görülmüştür. Faktör yük değerlerinin; birinci faktör için .52 ile .74, ikinci faktör için .52 ile .71, üçüncü faktör için .57 ile .75 arasında değiştiği görülmektedir. Bu çalışmada elde edilen faktör sayıları ve faktörlere dağılan maddeler Korkmaz vd. (2014) tarafından ortaya konulan faktör sonuçları ile birebir örtüşmektedir. Bu kapsamda Korkmaz vd. (2014) tarafından faktörlere verilen isimlerde aynı şekilde kullanılmıştır.

Yapılan analizler sonucunda 16 madde ile son hali verilen ölçeğin alt boyutlarına ve tamamına ilişkin güvenilirlik analizleri için iç tutarlılık katsayısı Cronbach Alfa hesaplanmıştır. Buna göre, ölçeğin birinci alt boyutuna (Sanal Paylaşım) ait ölçümler için Cronbach Alfa katsayısı .87, ikinci alt boyut (Sanal Sosyalleşme) için .79, üçüncü alt boyuta (Sanal Yalnızlık) yönelik .74. olarak bulunmuştur. Ölçeğin tümünden elde edilen ölçümler için Cronbach Alfa iç tutarlılık katsayısı ise .77 olarak hesaplanmıştır. Bayram (2004)’a göre güvenilirlik için hesaplanan iç tutarlılık katsayısının en az .70 olması gerekir. Buna göre, ölçekten elde edilen iç tutarlılık katsayılarına göre ölçümlerin güvenilirliğinin yüksek olduğu söylenebilir.

Yapılan tüm analizler, ölçeğin öğrencilerin sanal ortam yalnızlık düzeylerini ölçmeye yönelik geçerli ve güvenilir bir araç olduğunu ortaya koymuştur.

### 3. BULGULAR

Çalışmada kullanılan demografik değişkenlere ait frekans dağılımları aşağıda Tablo 4’te gösterilmiştir.

**Tablo 4.** Demografik Değişkenlere İlişkin Frekans Dağılımları

Sınıf Düzeyi	f	%
Birinci Sınıf	60	18,3
İkinci Sınıf	100	30,5
Üçüncü Sınıf	65	19,8
Dördüncü Sınıf	95	29,0
Belirtmeyen	8	2,4
<b>Öğretim Türü</b>		
Birinci Öğretim	140	42,7
İkinci Öğretim	188	57,3
<b>Cinsiyet</b>		
Erkek	139	42,4
Kadın	189	57,6
<b>Yaş</b>		
20 yaş ve altı	126	38,4
21 ve 22	123	37,5
23 ve üzeri	78	23,8
Belirtmeyen	1	0,3

Tablo 4’den anlaşılacağı gibi, araştırmaya 328 işletme öğrencisi katılmıştır. Anket yapılanların 60’ı Birinci Sınıf (%18,3), 100’ü İkinci Sınıf (%30,5), 65’i Üçüncü Sınıf (%19,8), 95’i Dördüncü Sınıf (%29,0) ve 8’i Belirtmeyenler (%2,4) oluşmaktadır. Çalışmaya en çok İkinci Sınıflar katılmıştır. Araştırmaya katılanların %42,4’si erkek, %57,6’si kadındır. Araştırma kapsamındaki öğrencilerin %38,4’ünün 20 yaş ve altında oldukları, %37,5’inin 21-22 yaş arasında oldukları ve %23,8’inin 23 ve üzeri olduğu görülmektedir.

Açımlayıcı faktör analizi neticesinde elde edilen faktörlerin aritmetik ortalama ve standart sapma değerlerine aşağıda tablo 5’te yer verilmiştir.

**Tablo 5.** Faktörlerin Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

Faktör	X	SS
Sanal Paylaşım	1,87	0,85
Sanal Sosyalleşme	3,18	0,83
Sanal Yalnızlık	3,10	1,00

Tablo 5’te görüldüğü gibi sanal ortam yalnızlığı anketi; 3 boyuttan oluşmaktadır. Bu boyutlar sanal paylaşım, sanal sosyalleşme ve sanal yalnızlıktan oluşmaktadır. Araştırmadaki sanal ortam yalnızlığı boyutlarının güvenilirliğini ölçmek amacıyla Cronbach Alfa katsayıları hesaplanmış; boyutların hepsi 0.80’in üzerinde bulunmuştur. Sanal paylaşım boyutunun 1,87’lik ortalamaya, sanal sosyalleşme boyutunun 3,18’lik ortalamaya ve sanal yalnızlık boyutunun ise 3,10’luk ortalamaya sahip olduğu görülmüştür. Anlaşılmaktadır ki çalışmanın uygulandığı öğrencilerin sanal ortamlardaki paylaşımları düşük seviyede görülürken, sanal ortamlardaki sosyalleşme düzeyleri ve sanal ortamlardaki yalnızlık düzeylerinin daha yüksek seviyede olduğu görülmüştür. Öğrencilerin sanal ortam yalnızlık düzeylerinin ortalaması ise 2,716’dır. Buradan öğrencilerin şiddetli olmasa da yine sanal ortam yalnızlığı yaşadıkları söylenebilir.

Öğrencilerin Sanal Ortam Yalnızlığı düzeylerinin cinsiyet değişkenine göre nasıl farklılaştığını tespit etmek amacı ile Mann Whitney U testi yapılmıştır. Test sonuçları aşağıda Tablo 6’da görülebilir.

**Tablo 6.** Cinsiyet Değişkenine Göre Sanal Ortam Yalnızlığı Düzeylerinin Analizi

Boyutlar	Cinsiyet	N	Sıra Ortalaması	Sıra Toplamı	U	p
Sanal Paylaşım	Erkek	128	175,99	22526,50	8385,500	<b>0,000</b>
	Kadın	177	136,38	24138,50		
Sanal Sosyalleşme	Erkek	131	172,37	22581,00	9645,000	<b>0,006</b>
	Kadın	180	144,08	25935,00		
Sanal Yalnızlık	Erkek	131	160,51	21026,50	11461,500	0,559
	Kadın	182	154,48	28114,50		

Tablo 6’da Sanal Paylaşım boyutu puanları açısından katılımcılar cinsiyete göre karşılaştırıldığında, gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur ( $U=8385,500$ ,  $p=0.000$ ). Yapılan ileri analizlerde farklılığın, erkek katılımcıların puanlarının, kadın katılımcıların puanlarından yüksek olmasından kaynaklandığı anlaşılmıştır. Buradan erkek katılımcıların, kadın katılımcılara göre daha fazla sanal paylaşımında buldukları sonucu çıkarılabilir. Yine tabloya bakıldığında, Sanal Sosyalleşme boyutu puanları açısından katılımcılar cinsiyete göre karşılaştırıldığında, gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur ( $U=9645,000$ ,  $p=0.006$ ). Yapılan ileri analizlerde farklılığın, erkek katılımcıların puanlarının, kadın katılımcıların puanlarından yüksek olmasından kaynaklandığı anlaşılmıştır. Buradan erkek katılımcıların, kadın katılımcılara göre sanal ortamda daha sosyal oldukları sonucuna varılabilir. Sanal yalnızlık boyutu cinsiyete göre karşılaştırıldığında ise, gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır.

Öğrencilerin Sanal Ortam Yalnızlığı düzeylerinin öğretim türü değişkenine göre nasıl farklılaştığını tespit etmek amacı ile Mann Whitney U testi yapılmıştır. Test sonuçları aşağıda Tablo 7’de görülebilir

**Tablo 7.** Öğretim Türü Değişkenine Göre Sanal Ortam Yalnızlığı Düzeylerinin Analizi

Boyutlar	Öğretim Türü	N	Sıra Ortalaması	Sıra Toplamı	U	p
Sanal Paylaşım	Birinci Öğretim	128	133	19676,50	10765,500	0,375
	İkinci Öğretim	177	172	26988,50		
Sanal Sosyalleşme	Birinci Öğretim	131	133	20671,50	11760,500	0,922
	İkinci Öğretim	180	178	27844,50		
Sanal Yalnızlık	Birinci Öğretim	131	132	20431,00	11653,000	0,710
	İkinci Öğretim	182	181	28710,00		

Tablo 7’de de anlaşılacağı üzere, katılımcıların Sanal Paylaşım, Sanal Sosyalleşme ve Sanal Yalnızlık boyutlarından aldıkları puanlar öğretim türüne göre karşılaştırıldığında birinci öğretimin, ikinci öğretime göre daha düşük puan aldıkları görülmektedir. Ancak gruplar arasındaki bu farklılık istatistiksel olarak önemli bulunmamıştır.

Öğrencilerin Sanal Ortam Yalnızlığı düzeylerinin yaş değişkenine göre nasıl farklılaştığını tespit etmek amacı ile Kruskal Wallis testi yapılmıştır. Test sonuçları aşağıda Tablo 8’de görülebilir.

**Tablo 8.** Yaş Değişkenine Göre Sanal Ortam Yalnızlığı Düzeylerinin Analizi

Boyutlar	Yaş	N	Sıra Ortalaması	sd	X <sup>2</sup>	p
Sanal Paylaşım	20 ve altı	111	157,98	2	1,219	0,544
	21 ve 22	118	146,07			
	23 ve üzeri	76	156,49			
Sanal Sosyalleşme	20 ve altı	119	155,25	2	0,103	0,950
	21 ve 22	117	157,29			
	23 ve üzeri	74	153,07			
Sanal Yalnızlık	20 ve altı	119	162,75	2	1,101	0,577
	21 ve 22	117	150,49			
	23 ve üzeri	76	155,97			

Tablo 8’den de anlaşılacağı üzere, katılımcıların Sanal Paylaşım, Sanal Sosyalleşme ve Sanal Yalnızlık boyutlarından aldıkları puanlar yaş türüne göre karşılaştırıldığında gruplar arasındaki bu farklılık istatistiksel olarak önemli bulunmamıştır.

Öğrencilerin Sanal Ortam Yalnızlığı düzeylerinin sınıf değişkenine göre nasıl farklılaştığını tespit etmek amacı ile Kruskal Wallis testi yapılmıştır. Test sonuçları aşağıda Tablo 9’da görülebilir.

**Tablo 9.** Sınıf Değişkenine Göre Sanal Ortam Yalnızlığı Düzeylerinin Analizi

Boyutlar	Yaş	N	Sıra Ortalaması	sd	X <sup>2</sup>	p
Sanal Paylaşım	Birinci Sınıf	55	160,53	3	1,848	0,604
	İkinci Sınıf	88	150,55			
	Üçüncü Sınıf	62	150,90			
	Dördüncü Sınıf	93	141,06			
Sanal Sosyalleşme	Birinci Sınıf	55	152,56	3	5,074	0,166
	İkinci Sınıf	96	159,66			
	Üçüncü Sınıf	61	165,45			
	Dördüncü Sınıf	92	136,40			
Sanal Yalnızlık	Birinci Sınıf	55	158,73	3	4,060	0,255
	İkinci Sınıf	97	164,62			
	Üçüncü Sınıf	62	138,34			
	Dördüncü Sınıf	91	147,14			

Tablo 9'dan da anlaşılacağı üzere, katılımcıların Sanal Paylaşım, Sanal Sosyalleşme ve Sanal Yalnızlık boyutlarından aldıkları puanlar sınıf türene göre karşılaştırıldığında gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamıştır.

**Tablo 10.** Yalnızlık İfadeleri

Yalnızlık İfadeleri	f	%
5. Yalnız olduğum için sanal ortama giriyorum		
Evet	49	17,9
Hayır	274	83,5
Belirtmeyen	5	1,6
6. Sanal ortamda olduğum için kendimi yalnız hissediyorum		
Evet	23	7
Hayır	303	92,4
Belirtmeyen	2	0,6
7. Gerçek yaşamda yalnız olduğunuzu düşünüyor musunuz?		
Evet	37	11,3
Hayır	291	88,7
Toplam	328	100,0

Tablo 10'da da görüldüğü gibi, "Yalnız olduğum için sanal ortama giriyorum" sorusuna katılımcıların %83,5'inin "Hayır" cevabını verdikleri bulunmuştur. Bu araştırmanın temel sorularından birisi olan bu soruya katılımcıların büyük bir çoğunluğunun "hayır" cevabı vermesi, katılımcılar sanal ortama yalnız oldukları için girmedikleri sonucuna varılabilir. Yine tabloya bakıldığında "Sanal ortamda olduğum için kendimi yalnız hissediyorum" sorusuna katılımcıların %92,4'ünün "Hayır" cevabını verdikleri görülmektedir. Çoğunluğunun "Hayır" cevabı vermesi, katılımcılar kendilerini sanal ortamda yalnız hissetmedikleri sonucu çıkarılabilir. Son olarak ise, tablo incelendiğinde "Gerçek yaşamda yalnız olduğunuzu düşünüyor musunuz?" sorusuna katılımcıların %88,7'sinin "Hayır" cevabını verdikleri görülmektedir. Çoğunluğunu "Hayır" cevabını vermesi katılımcıların gerçek yaşamda yalnızlık çekmedikleri ve az da olsa yalnızlık çekenlerin olduğu söylenebilir.

#### 4. SONUÇ

Hızla değişen, küreselleşen dünyada yaşanan teknolojik gelişmeler dünya tarihinde köklü değişikliklere neden olmuştur. Teknolojinin hayatımızın vazgeçilmez bir parçası haline geldiği günümüz dünyasında, şüphesiz ki teknolojinin beraberinde getirdiği yenilikler ve kolaylıklar da giderek önem arz etmektedir. Teknoloji özellikle son yüzyılda toplumsal gelişmenin başrol oyuncusu olmuştur. Gelişen teknolojiyle birlikte ortaya çıkan sosyal medya sadece medyanın değil bireylerin yaşam tarzlarının da yeniden şekillenmesine neden olmuştur. Bu durumdan en fazla etkilenen kuşak ise Y kuşağı olmuştur. Önceki kuşakların Y kuşağına kıyasla teknoloji ve

sosyal medyaya olan ilgileri bu denli fazla değildir. Bu kuşak neredeyse bütün ihtiyaçlarını internet üzerinden gerçekleştirmektedirler.

Araştırmaya 328 işletme öğrencisi katılmıştır. Anket yapılanların 60'ı Birinci Sınıf (%18,3), 100'ü İkinci Sınıf (%30,5), 65'i Üçüncü Sınıf (%19,8), 95'i Dördüncü Sınıf (%29,0) ve 8'i Belirtmeyen (%2,4) oluşmaktadır. Çalışmaya en çok İkinci Sınıflar katılmıştır. Araştırmaya katılanların %42,4'si erkek, %57,6'si ise kadındır. Araştırma kapsamındaki öğrencilerin %38,4'ünün 20 yaş ve altında oldukları, %37,5'inin 21-22 yaş arasında oldukları ve %23,8'inin 23 yaş ve üzerinde olduğu görülmektedir.

Sanal ortam yalnızlığı boyutlarından sanal paylaşım boyutunun 1,87'lik ortalamaya, sanal sosyalleşme boyutunun 3,18'lik ortalamaya ve sanal yalnızlık boyutunun ise 3,10'luk ortalamaya sahip olduğu görülmüştür. Anlaşılmaktadır ki çalışmanın uygulandığı öğrencilerin sanal ortamlardaki paylaşımları düşük seviyede görülürken, sanal ortamlardaki sosyalleşme düzeyleri ve sanal ortamlardaki yalnızlık düzeylerinin daha yüksek seviyede olduğu görülmüştür. Öğrencilerin sanal ortam yalnızlık boyutlarının ortalaması 2,716'dır. Buradan öğrencilerin şiddetli olmasa da yine de sanal ortam yalnızlığı yaşadıkları söylenebilir.

Araştırmada üniversitede öğrenim gören işletme öğrencileri, Sanal Paylaşım boyutu puanları açısından katılımcılar cinsiyete göre karşılaştırıldığında, gruplar arasında istatistiksel ( $U=8385,500$ ,  $p=0.000$ ) olarak anlamlı bir fark bulunmuştur. Yine bu çalışmada, öğrenim gören işletme öğrencileri Sanal Sosyalleşme boyutu puanları açısından katılımcılar cinsiyete göre karşılaştırıldığında, gruplar arasında istatistiksel ( $U=9645,000$ ,  $p=0.006$ ) olarak anlamlı bir fark bulunmuştur. Belirtmek gerekir ki, sanal ortam yalnızlığı boyutlarından sanal paylaşım ve sanal sosyalleşme boyutları erkek öğrencilerde kadın öğrencilere kıyasla daha yüksek seviyede görülmüştür. Erkek öğrenciler sanal ortamlarda diğer bireylerle paylaşımda bulunmaya ve sanal ortamlarda arkadaş edinerek, oradaki bireylerle iletişim kurmaya kadın öğrencilere oranla daha meyillidirler. Buradan erkek katılımcıların, kadın katılımcılara göre sanal ortamda daha sosyal oldukları sonucuna varılabilir. Yalnızlık duygusunun erkeklerde daha etkili olması "konuşacak ya da beraber olacağı kimse olmaması", "camı sıkıldığında zaman geçirmek isteği", "yaşadığı problemleri paylaşacak ortamın sanal sohbet ortamlarında bulunması", "kendini sanal sohbet ortamlarına bağımlı hissetme", "kendini yalnız hissetme duygusu" gibi etkenler etkili olabilir. Özen (2009), "Yalnızlık Olgusu ve Sanal Sohbetin Yalnızlığın Paylaşımına Etkisi: Üniversite Öğrencileri Üzerinde Bir Araştırma" adlı çalışmasında da benzer şekilde erkeklerin kızlara göre sanal sohbet ortamlarını yalnızlıklarına destek unsuru olarak daha çok kullandıkları görülmektedir. Yalnız hisseden erkeklerin sanal ortamdan daha çok arkadaş edindikleri ve bu arkadaşlarıyla daha çok zaman geçirerek problemlerini paylaştıkları söylenmektedir.

Sonuç olarak sosyal ağlar, bireylerin kendilerinde eksik hissettiği duygulara hitap etmektedir. Birey, her ne kadar bu yollarla yalnızlığını giderdiği duygusuna kapılsa da aslında gerçek öyle değildir. Teknolojik aletleri kapattıkları andan itibaren kişiler tekrar tek başına kalmakta ve yalnızlıkla yüzleşmektedir. Bu gerçek, yalnızlık duygusunu daha da derin hale getirecektir. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü öğrencileri üzerinde uygulanmış olan bu çalışma ile öğrencilerin şiddetli olmamakla birlikte sanal ortam yalnızlığı yaşadığı sonucu elde edilmiştir. Aynı zamanda öğrencilerin sanal sosyalleşme eğilimlerinin de diğer boyutlara oranla daha yüksek seviyede olduğu görülmüştür. Anlaşılabilecektir ki, öğrenciler sanal ortamlar üzerinden sosyal arkadaşlıklar edinerek, bu ortamlarda iletişim kurma eğilimi göstermektedir. Üniversiteler bu doğrultuda öğrencileriyle iletişim noktasında sosyal medya araçlarını kullanarak, öğrencilerin sorunlarını anlamaya, eğitim açısından bazı geri bildirimlerde bulunmaya çalışabilecektir. Bu yollarla kurulan iletişim öğrencilerin ilgisini daha çok çekerek, öğrencileri doğru biçimde yönlendirme konusunda yardımcı olabilecektir. Konuyu neden ve süreçleri ile daha derinlemesine incelemek için nitel araştırma metodlarının kullanılmasının bilgi birikimine katkı getireceği düşünülmektedir. Çalışmanın tüm evrene yayılması için farklı fakültelerde yapılabilecek karşılaştırmalıdır.

## KAYNAKÇA

- Amichai-Hamburger, Y. and Ben-Artzi, E. (2003). Loneliness and Internet Use. Computers in Human behavior, 19(1): 71-80.
- Bayram, N. (2004). Sosyal Bilimlerde SPSS İle Veri Analizi, Bursa: Ezgi Kitabevi.
- Creswell, J. W. (2013). Araştırma Deseni: Nitel, Nicel ve Karma Yöntem Yaklaşımları, Çeviri Editörü: Demir, S. B., İstanbul: Eğiten Kitap.

- Çokluk, Ö., Şekercioğlu, G. ve Büyüköztürk, Ş. (2012). Sosyal Bilimler İçin Çok Değişkenli İstatistik: SPSS ve Lisrel Uygulamaları, Ankara: Pegem Akademi Yayıncılık.
- Erözkan, A. (2009). Ergenlerde Yalnızlığın Yordayıcıları. *İlköğretim Online*, 8(3): 809-819. <http://ilkogretimonline.org.tr>, (07. 11. 2016).
- Field, A. (2000). *Discovering Statistics Using SPSS for Windows*. London, Thousand Oaks, Sage Publications, New Delhi.
- Karasar, N. (2011). *Bilimsel Araştırma Yöntemi*, Ankara: Nobel Yayınevi.
- Korkmaz, Ö., Usta, E. ve Kurt, İ. (2014). Sanal Ortam Yalnızlık Ölçeği (SOYÖ) Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi (H. U. Journal of Education)* 29(2): 144-159
- Körler, Y. (2011). Loneliness Levels of Middle School Students in Terms Of Various Variables And The Relationship Between Loneliness And Social Emotional Learning Skills (Master's thesis, Anadolu University, Eskişehir).
- Kraut, R., M. Patterson, V. Landmark, S. Kiesler, T. Mukophadhyay and. Scherlis. (1998). Internet Paradoxa Social Technology That Reduces Social Involvement And Psychological Well Being? *American Psychologist*, 53, pp. 1017–1031.
- Kuyucu, M. (2014). Y Kuşağı ve Facebook: Y Kuşağının Facebook Kullanım Alışkanlıkları Üzerine Bir İnceleme. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*. 13(49): 55-83.
- Martonçik, M. and Lokša, J. (2016). Do World of Warcraft (MMORPG) Players Experience Less Loneliness and Social Anxiety in Online World (Virtual Environment) Than in Real World (Offline)?. *Computers in Human Behavior*, 56: 127-134.
- Mengi, K. Z., (2016). İş Başarısında Kuşak Farkı. <http://www.yenibiris.com/HurriyetIK>, Erişim: 01.11.2016
- Morahan-Martin, J. (1999). The Relationship Between Loneliness And Internet Use And Abuse. *Cyber Psychology and Behavior*, 2 pp. 431–440.
- Morahan-Martin and J., Schumacher, P. (2000). Incidence and Correlates of Pathological Internet Use Among College Students. *Computers in Human Behavior*, 16, pp. 2–13.
- Morahan-Martin, J. and Schumacher, P. (2003). Loneliness and Social Uses of The Internet. *Computers in Human Behavior*, 19(6): 659-671.
- Özatça, A. (2009). Family Functions in Predicting Social And Emotional Loneliness Among Adolescents (Yükseklisans Tezi, Adana).
- Özdemir, Y., Kuzucu, Y. ve Ak, Ş. (2014). Depression, Loneliness and Internet Addiction: How Important is Low Self-Control?. *Computers in Human Behavior*, 34: 284-290.
- Özen, Ü. ve Korukçu Sarıcı, M. B. (2010). Yalnızlık Olgusu ve Sanal Sohbetin Yalnızlığın Paylaşımına Etkisi: Üniversite Öğrencileri Üzerinde Bir Araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*. 24(1): 149-158.
- Peplau, L. A. (1988). Loneliness: New Directions in Research. Participate in The Challenge of Mental Health and Psychiatric Nursing in 1988 (pp. 127e142). in *Proceedings of The 3rd National Conference on Psychiatric Nursing (Montreal, Quebec, Canada)*.
- Perlman, D. and Peplau, L.A., (1998), “Loneliness”, *Encyclopedia of Mental Health*, Vol.1, [http://www.peplaulab.ucla.edu/Peplau\\_Lab/Publications\\_files/Perlman%20%26%20Peplau%208.pdf](http://www.peplaulab.ucla.edu/Peplau_Lab/Publications_files/Perlman%20%26%20Peplau%208.pdf), Erişim: 09.08.2016.
- Prensky, M. (2001). Digital Natives, Digital Immigrants. *On the Horizon*, 9(5), 1-5.
- Sharabi, A. and Margalit, M. (2011). The Mediating Role of İnternet Connection, Virtual Friends and Mood in Predicting Loneliness Among Students with and without Learning Disabilities in Different Educational Environments. *Journal of Learning Disabilities*, 44(3): 215-227.
- Türk Dil Kurumu, <http://www.tdk.gov.tr>, Erişim: 01.11.2016.

- Ümmet, D. ve Ekşi, F. (2016). Türkiye’deki Genç Yetişkinlerde İnternet Bağımlılığı: Yalnızlık ve Sanal Ortam Yalnızlık Bağlamında Bir İnceleme. *Addicta: The Turkish Journal On Addictions*. 3(1): 29-53.
- Weiss, R. S. (1973). *Loneliness: The experience of emotional and social isolation*. Cambridge, MA: The MIT Press.
- Yao, M. Z. ve Zhong, Z. J. (2014). Loneliness, Social Contacts and Internet Addiction: A Cross-Lagged Panel Study. *Computers in Human Behavior*. 30: 164-170.



## KRİZ DÖNEMLERİNDE SOSYAL MEDYA KULLANIMI:15 TEMMUZ DARBE (KALKIŞMA) GİRİŞİMİ SONRASINDA TÜRKİYE'DEKİ BAKANLAR KURULU ÜYELERİNİN TWITTER KULLANIMI ÜZERİNE BİR İNCELEME\*

### USE OF SOCIAL MEDIA IN THE CRISIS PERIOD: AN INVESTIGATION ON THE TWITTER USAGE OF MINISTERIALS IN TURKEY AFTER 15 JULY COUP ATTEMPT

Arş. Gör. Zeynep GAZALI DEMİRTAŞ<sup>1</sup>

Öğr. Gör. İbrahim DEMİRTAŞ<sup>2</sup>

#### ÖZ

Günümüzde sosyal medya krizlerin başladığı ve krizlerin çözüldüğü bir mecra olarak karşımıza çıkmaktadır. Kullanıcı sayısı her geçen gün artan sosyal medyanın gücüne kayıtsız kalamayan devlet kurumları da sosyal medyadan faydalanmakta, Cumhurbaşkanlığı ve Bakanlar Kurulu üyeleri, kriz dönemlerinde, krizi etkili bir biçimde yönetebilmek amacıyla da sosyal medyadan istifade etmektedirler. Bu çalışma, Türkiye tarihi açısından önemli bir kriz dönemi olan 15 Temmuz darbe girişimi sonrası ilan edilen ilk OHAL sürecini kapsamaktadır. Çalışma kapsamında, örneklem olarak kriz dönemlerinde en yaygın olarak kullanılan sosyal medya ağlarından Twitter seçilmiştir. Cumhurbaşkanı ve Bakanlar Kurulu üyelerinin, ilk OHAL dönemini kapsayan, 20 Temmuz-20 Ekim tarihleri arasında Twitter'ı, ne sıklıkla, hangi amaçlar doğrultusunda kullandıkları nitel ve nicel içerik analizi yöntemiyle incelenmiştir. Bu bağlamda kriz dönemlerinde Cumhurbaşkanı ve Bakanlar Kurulu üyelerinin Twitter'ı aktif olarak kullandıkları gözlemlenmiştir. Yapılan paylaşımlarla takipçiler; yanıt, Retweet (yeniden tweetleme) ve favorilerle cevap vererek yüksek oranda Cumhurbaşkanı ve Bakanlar Kurulu üyeleriyle etkileşime girmişlerdir. Cumhurbaşkanı ve Bakanlar Kurulu üyelerinin paylaşımlarında kriz yönetimi başlığı öne çıktığı kadar, itibar yönetimine de önem verdikleri görülmüştür. Cumhurbaşkanı ve Bakanlar Kurulu üyelerinin, Türkçe paylaşımlarına kıyasla daha düşük oranda yaptıkları yabancı dildeki paylaşımlarıyla da uluslararası alanda kriz ve itibar yönetimine katkı sağladığı düşünülmektedir.

**Anahtar Kelimeler:** İnternet, Sosyal Medya, Devlet Kurumlarında Sosyal Medya, Twitter.

**JEL Sınıflandırma Kodları:** H11, H12.

#### ABSTRACT

Today, social media emerges as the place where the crisis begins and is resolved During the crisis periods, President and the ministers of the cabinet benefit from the social media in order to manage the crisis in an effective manner as well. This study covers the first phase of the state or emergency which was declared after the 15 July coup attempt, which had a significant crisis period in terms of Turkey's history. Within the study, Twitter was selected as a sample which used widely during crisis periods. We analyzed Twitter with qualitative and quantitative content and aimed that how often and why the President and the cabinet ministers used Twitter between July 20 and October 20. In this context, the President and the ministers of the cabinet were observed to have used Twitter actively during the crisis period. The followers had a high rate of interaction with them by posting replies and mentions, tweeting, retweeting and sharing the favorites. The heading of crisis management

\* Bu çalışma 26-29 Ocak 2017 tarihinde Barselona'da düzenlenen, AGP Humanities And Social Sciences Conference kapsamında sunulmuş daha sonra tekrar gözden geçirilerek makaleye dönüştürülmüştür.

<sup>1</sup> Süleyman Demirel Üniversitesi, İletişim Fakültesi, Gazetecilik Bölümü, zeynepgazali@gmail.com

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

came to the forefront in the sharings of the President and the ministers of the cabinet, but they also gave importance to the reputation management. We also think that the President and the cabinet ministers contributed to the crisis management and reputation management on an international level through their sharings in foreign languages which showed a lower rate than those in Turkish.

**Keywords:** Internet, Social Media in Government Institutions, Social Media, Twitter.

**JEL Classification Codes:** H11, H12.

## 1. GİRİŞ

Gelişen iletişim teknolojileriyle birlikte, dünyadaki sistemler, ekonomik yapılar değişim göstermekte, bu değişim toplumun her alanında kendini göstermektedir. İnternet aracılığıyla iletişim standartları değişmiş ve iletişimin yeni türleri meydana gelmiştir. Günümüzde sosyal medya olarak isimlendirilen iletişim yolları nedeniyle artık bilgiye daha kolay ulaşılabilmekte ve oluşan bilgi anında dağılabilmektedir. Sosyal medya araçları kişiler arası iletişimi etkilediği kadar toplumsal hareketleri de etkilemekte, siyasal anlamda değişimlere sebep olmaktadır. Bu değişimlerden etkilenen devlet kurumları ve siyasiler, vatandaşlara sunduğu hizmeti duyurmak, yanlış haberleri düzeltmek, kriz dönemlerini yönetmek, itibar yönetimi gibi alanlarda sosyal medya mecralarından faydalanmaktadır

Bu maksatla çalışmada Türkiye’de Cumhurbaşkanı ve Bakanlar Kurulu üyelerinin kriz dönemlerinde sosyal medyayı nasıl, ne sıklıkla, hangi amaçlar doğrultusunda kullandıkları analiz edilmiştir. Araştırma 15 Temmuz darbe girişimi ardından ilan edilen ilk, 3 aylık OHAL dönemini kapsamaktadır. Yürütmenin başı olarak Cumhurbaşkanı ve Bakanlar Kurulu üyelerinin Twitter sayfaları 20 Temmuz- 20 Ekim tarihleri arasında incelenmiştir.

Bu dönem zarfında Cumhurbaşkanı ve Bakanlar Kurulu üyelerinin resmi Twiter sayfalarında, toplam kaç içerik paylaştıkları, kaç dilde ve hangi konularda paylaşımda buldukları irdelenmiştir.

## 2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

### 2.1. İnternet ve Sosyal Medya

İnternetin bulunarak toplum hizmetine sunulması, 20. yüzyılın sonlarına damgasını vuran en önemli olaylar arasındadır. (Solmaz vd.,2013:1) İnternetin ilk temelleri, ABD Savunma Bakanlığı tarafından soğuk savaş dönemiyle ilgili planlamalar yapmak amacıyla kurulan İleri Araştırma Projeleri Ajansı (ARPA) tarafından, bir nükleer saldırıyı önlemek amacıyla, ilk ağ projesi ARPANET ile atılmıştır. (Bilmez,2016:4) ARPANET, bugün kuruluş amacının çok ötesinde birçok grup ve insan tarafından kullanılabilen bir iletişim ağının temelini oluşturur hale gelmiştir. (Çetin ve Toprak,2016:574)

Gün geçtikçe büyüyen bilgisayar ağları sayesinde internet ağı, askeri niteliklerinin yanı sıra akademisyenler ve araştırmacılar için bilgi alışverişinde bulunulan bir ortam haline gelmiş, internet hem multimedya açısından elverişli bir platforma dönüşmüş, hem de ticari olarak kullanılmaya başlanmıştır.(Çetin ve Toprak, 2016:573)

Teknolojik gelişmelerle birlikte ortaya çıkan, sosyal medya olgusu ise; internet teknolojisi ile etkileşimden oluşmaktadır. “Sosyal medya, web 2.0 teknolojisi üzerine kurulan, daha derin sosyal etkileşimi, topluluk oluşumunu ve işbirliği projelerini gerçekleştirmeyi sağlayan web siteleri”dir. (Akar, 2009: 17)Sosyal medya, kullanıcıların, hazırladıkları içerikleri birbirlerine interaktif bir şekilde iletebildikleri, profillerini oluşturabildikleri, bloglar, forumlar, olarak tanımlanabilir. (Yağmurlu, 2011:9)

İletişim ağlarının yeniden biçimlenmesini sağlayan sosyal medya, farklı kullanım alanlarıyla kimileri için iletişim, kimileri için reklam, kimileri için kitle yönlendirme, kimileri için bilgi paylaşımı, kimileri için propaganda amacıyla her kesimden kullanıcıyla hayatımızda önemli bir yer tutmaktadır. (Sanlav,2014:14) Birçok bilgisayar ve akıllı telefon kullanıcısı için günlük bir aktivite haline gelen sosyal medya kullanımıyla insanlar, hem aradıkları içeriklere ulaşabilmekte, (Baban, 2012:72) hem de birçok kişiyle iletişime geçerek, hiç tanımadıkları kişilerle bağlantı kurabilmektedir. Bu sayede işbirliği artmakta, eşik bekçileri ortadan kalkarak herkes kendi gazetesinin yazarı olabilmektedir. (Peltekoğlu,2012:6)

Günümüzde sosyal medya (Kırık ve Arvas,2013:135) sadece bireyleri değil; kurumları ve markaları da doğrudan etkiler hale gelmiştir. Sosyal medya kavramı, haberleşmeden, iletişime, markalaşmadan, siyasi karar alma süreçlerine kadar uzanan etki gücüyle iletişim çağının yeni aktörü olarak karşımıza çıkmaktadır. Her geçen gün artan kullanıcı sayısı sosyal medya, gündemi belirleyen değiştiren kullanıcıları etkileyerek toplumsal hareketlere neden olan bir iletişim aracı haline gelmektedir (Negiz ve Çağlar,2015:63)

## 2.2. Devlet Kurumlarında Sosyal Medya Kullanımı

Son yüzyıla damgasını vuran internetin önemi giderek artmaya devam etmektedir. Teknolojik gelişmelerle birlikte, iletişim artık tek boyutlu olmaktan çıkarak, sosyal, kültürel, ekonomik pek çok farklı alanda, günlük hayatımızı hatta siyasete katılım biçimimizi bile yeniden şekillendirir hale gelmiştir. Çevrimiçi hizmetler artmış, şirketlerin yapısı değişmiş, siyasal iletişim pratiklerine önemli dönüşümler yaşanmaya başlanmıştır. Bu süreç içerisinde pek çok siyasal etkinlik için sosyal medya önemli bir platform olarak görülmeye başlamıştır. (Meriç,2015:34)

Milyonlarca aktif kullanıcının, hayatının bir parçası haline gelen sosyal medya araçlarının devlet kurumlarının da faaliyet alanı içerisinde yer alması kaçınılmaz bir durumdur. (Karaçor ve Tekin,2015:69) Kamu hizmetlerinin geniş kitlelere ulaşabilmesi için yapılan sosyal medya girişimlerine ve yöntemlerine artık devletin her kademesinde rastlanmaktadır. (Ertaş,2015:23) Siyasiler, devlet kurumları internet ve sosyal medya aracılığıyla vatandaşlarda iletişime geçmekte, vatandaşları yapmış oldukları hizmetler hakkında bilgilendirerek etkileşimi artırmaktadır. (Yeşilorman ve Koç,2012:772) Vatandaşlar kuruma gitmeksizin bir takım talep ve beklenti, önerilerini kurumlara iletebilmekte ve sorularına yanıt bulma kolaylığına ulaşabilmektedir. (Karaçor ve Tekin,2015:68)

Türkiye’de internet kullanım amaçları dikkate alındığında, 2016 yılının ilk üç ayında internet kullanan bireylerin %82,4’ü sosyal medya üzerinde profil oluştururken , %65,5 ile kişisel amaçla kamu kurum/ kuruluşları ile iletişime geçmek veya kamu hizmetlerinden yararlanmak için interneti kullanmaktadır. (TUİK,2016)

Devlet kurumlarının sosyal medya kullanımı, hızla değişen gündemi takip edebilmek ve sosyal medyayla ulaşılmak istenilen hedeflere uygun stratejiler belirlenerek bir yol haritası oluşturulması amacıyla önemli bir yer tutmaktadır. (Ertaş,2015:40) Siyasetçilerin kısa sürede geniş kitlelere ulaşabilmesi ve onların tepkilerini kısa sürede geri dönüş alabilmesi nedeniyle sosyal medya, politikacılar için güçlü bir iletişim aracı durumundadır. Sosyal medya aracılığıyla vatandaşlar siyasetçilerin paylaşımlarına görüşlerini kolaylıkla iletebilir, yorum yapabilir, eleştirebilirler. Geçmişten günümüze politikacıların en büyük hedefleri geniş kitlelere ulaşmak olmuştur. Bu sebeple sosyal medya, siyasetçiler için önemli medya araçları arasında gelmektedir. (Çıldan vd,2012: 3) Vatandaşların devlet kurumları ve siyasetçilerle her zaman iletişim halinde olabilmesi sorunlarını isteklerini paylaşabilmesi aynı zamanda yönetenlere duyduğu güven ve sempatiyi artırması açısından da ayrıca sosyal medya önemli bir yere sahiptir. (Karaçor ve Tekin,2015:70)

### 2.2.1. Devlet Kurumlarının Kriz Dönemlerinde Sosyal Medya Kullanımı

Günümüzde kriz dönemlerini, sosyal medyadan bağımsız düşünmek imkânsız hale gelmiştir. Sosyal medya, krizin çıktığı ve önlendiği yer olarak, kriz dönemlerinde en etkili iletişim aracı olarak kullanılmaktadır. (Bat ve Yurtseven, 2014:198) Siyasiler, kriz dönemlerinde, tartışmalı konularda, sosyal medyadan faydalanarak, vatandaşları sakinleştirmekte, vatandaşları konu hakkına bilgilendirerek, dezenformasyonların önüne geçmeye çalışmaktadır.

Sosyal medya araçlarının hızlı, kolay ve masrafsız bir iletişim yöntemi olması, sosyal medyayı siyasetçiler ve devlet kurumları, için öncelikli tercih edilen medya araçlarından biri haline getirmiştir. Sosyal medya platformları, halkın nabzını tutmak, ihtiyaçlarını öğrenmek, açısından siyasetçiler için önemli bir yer tutmaktadır. (Yüksel,2005:254-257) Bundan birkaç yıl öncesine kadar, sosyal ağlar bulunsa da kriz dönemlerinde geleneksel medyadan yararlanılmaya devam edilmekteydi. Basın bültenleri, açıklamalar, düzenli güncellemeler siyasiler tarafından aktif bir biçimde kullanılıyordu. Bugün ise sosyal medya mecralarında siyasilerin kriz dönemlerinde öncelikle kullandıkları araçlar arasındadır. Bu da sosyal medyanın kriz anında çok daha değerlendiği anlamına gelmektedir. (Arslan,2015:17)

Vatandaşlarına çözüm üreten bir kurum olduğu, olması gerektiği düşünülen devlet kurumları yaşadığımız çağa uygun olarak tüm iletişim metotlarını kullanabiliyor olması ve vatandaşlara ulaşması gerekmektedir. Tüm toplumsal hareketlerinin başlangıç sebeplerinde olduğu gibi vatandaşlar, dinlenilmek ve sorunlarına çözüm üretilmesini istemektedir. (Eren,2015:30)Dünyada olduğu gibi Türkiye’de de devlet kurumları, politikacılar

sosyal medyanın gücünden etkilenmişlerdir. Bu etki karşısında kendi yapıları için sosyal medya hesapları edinilerek bu konuda özel politikalar üretmeye başlamışlardır. (Bilmez,2016:12)

### 2.3. Bir Sosyal Medya Mecrası Olarak Twitter

Günümüzde en popüler sosyal medya uygulamalarından olan Twitter, insanın gerçek hayatta, içinde bulunduğu anda ne yaptığını, 140 karakterle özetlemesini isteyen, bir platformdur. (Tarhan,2012:84) Kullanıcıların ilgilendikleri alanda, en son tartışmaları bulabilecekleri, gerçek zamanlı bir sosyal ağ sitesidir. Twitter'ı diğer sosyal medya ağlarından ayıran özelliği ise ilk zamanlarda kullanıcıların internet bağlantısına ihtiyaç duymadan kısa mesaj yoluyla, tweetlerini iletebilmeleriydi. Twitter aracılığıyla, olay o anda olurken durumunuzu hemen güncelleme şansına sahiptir. Bu özelliği Twitter'ın kurduğu ilk dönemlerde, diğer sosyal paylaşım sitelerinin önüne geçmesine neden olmuştur. (Irak ve Yazıcıoğlu,2012:19 )

Twitter kurulduğu, 6 yıl içerisinde en çok kullanılan ikinci sosyal medya sitesi olmayı başarmış ve 2012 de mart ayında 140 milyon aktif kullanıcısı olan Twitter'da haftada 180 milyon site ziyareti yapıldığı istatistiklere geçmiştir. Günümüzde sürekli haber alma ihtiyacına seslenen Twitter, giderek artan kullanıcı sayısı, anlık gelişmeleri küresel ölçekte bütün dünyaya ulaştırmayı sağlamaktadır. (Meriç,2015:36)

Kurulduğu ilk yıllarda, kişilerin anlık durumlarını paylaştıkları bir microblog sitesi olan Twitter zamanla bireysel kullanımın dışında ticari ya da siyasi kurumlarında dikkatini çeker hale gelmiştir. Twitter sayesinde kullanıcılar, gündem takip edebilir, gündeme katkıda bulunabilir, olaylardan anında haberdar olabilir, markada yönetebilir, sosyal ortamda hayatın her alanında entegre olunabilirler. Twitter'da hesabınız olmasa da kişiler bu mecra da sizin hakkınızda konuşup yorum yapabilmektedir. Twitter hesabı olmayan kurumlar, konuşulanlardan habersiz olmakla birlikte bu mecraı kontrolsüz bırakmış olmaktadır. Bu sebeple devlet kurumları sosyal medya mecralarını görmezden gelememektedir. (Sanlav,2015:64)

Devlet kurumları açısından önemi fark edilen Twitter, kriz anlarında, acil durumlarda ve anlık mesajlaşma amacıyla kullanılan bir araç olarak haline gelmiştir. (Tarhan,2012:84) Devlet kurumları ve siyasiler, kriz dönemlerinde, askeri ve sosyal faaliyetlerini hedef kitlelerine yansıtılabilmek ve kriz durumlarında krizi etkili bir biçimde yönetebilmek amacıyla sosyal medya uygulaması olan Twitter'dan yararlanmaktadır. (Kazaz ve Tümen, 2013: 89) Yapılan bir araştırmada Türkiye'de devlet kurumlarının yüzde 68'i sosyal medya uygulamalarından Twitter'a üyedir. (Bilmez,2016:16) Twitter hedef kitesi üzerinde etkileri bilimsel araştırmalarla tescillenmiş durumdadır. (Eren,2015:20) Yapılan bir araştırmaya göre günümüzde insanlar gazete okumaya devam etse de kriz döneminde düşünceler üzerindeki en etkili araç Twitter'dır. (Schultz vd., 2011: 25)

#### 2.3.1. Bakanlar Kurulunun Twitter Kullanımının Öne Çıkan Özellikleri

**Kriz Yönetimi:** Günümüzde kamu kurumları sosyal medyanın öneminin farkına varmış kriz dönemlerinde dezenformasyonların önüne geçmek halkı doğru bilgilendirmek amacıyla sosyal medyada yer alır hale gelmişlerdir. 15 Temmuz Darbe (kalkışma) Girişimi gecesinde yaşananlar, OHAL döneminde alınan kararlar, PKK, PYD, DAESH, FETÖ terör örgütleriyle yapılan mücadele, gazi ve şehit aileleriyle görüşmeler, gündemdeki tartışmalı konularla ilgili açıklamalar bu başlık altında değerlendirilmiştir.

**İtibar Yönetimi:** Sosyal medya kullanım amaçlarında itibar yönetimi önemli bir yer tutmaktadır. Özellikle kriz dönemlerinde kurumun bozulan imajını düzeltmek için sosyal medyadan faydalanılmaktadır. Kurumun yaptığı çalışmalar, başarılar, projeler, yatırımlar vb. sosyal medya platformlarından sıklıkla verilerek kurumun itibarını düzeltmeye ya da korumaya çalışılmaktadır.

**Etkinlik:** Etkinlik, yabancı misafirlerin ağırlanması, halktan kişilerle buluşulması, başarı kazanmış kişilere ödüller, plaketler verilmesi, önemli gün ve haftalarla vatandaşlarla buluşulması, bayram tebrikleri gibi birçok halkla ilişkiler ve tanıtım çalışmasına sosyal paylaşım sitelerinde yer verilmektedir.

**Duyuru:** Bakanlıklar tarafından yapılacak sınavlar, açılacak kadrolar, başvuru yapılacak yerler ve tarihler, bakanların programları sosyal paylaşım sitelerinden vatandaşlara duyurulmaktadır. Bu ortamlar aracılığıyla daha çok kişiye hızlı bir şekilde ulaşmak mümkün olmaktadır.

**Anma/Kutlama:** Cumhurbaşkanı ve bakanlar özel gün ve haftalar kutlamalarına, ölüm yıldönümlerinde de sosyal medya platformlarında yer vermektedirler.

**Diğer başlığı** altında bakanlar sosyal medya ağlarında günlük rutinlerine, farklı başlıklarda yaptıkları video ve fotoğraf paylaşımları, hesaplarında yayınladıkları kamu spotları yer almaktadır.

### 3. YÖNTEM

**3.1. Araştırmanın Amacı:** Araştırmanın amacı kriz dönemlerinde Cumhurbaşkanı ve Bakanlar Kurulu üyelerinin sosyal medya araçlarından Twitter’i, ne sıklıkla, hangi amaçlar doğrultusunda kullandıkları analiz etmektir.

**3.2. Verilerin Toplanması ve Analizi:** Araştırmada Cumhurbaşkanı ve Bakanlar Kurulu üyelerinin Twitter hesaplarındaki içerik sunumlarına odaklanılmıştır. Niteliksel ve niceliksel araştırma tasarımının kullanıldığı çalışmada, cumhurbaşkanı, başbakan ve bakanların Twitter hesapları içerik analizi yöntemiyle incelenmiştir. Araştırmanın evreni Cumhurbaşkanı ve Bakanlar Kurulu üyelerinin bireysel Twitter hesaplarıdır.

**3.3. Araştırmanın Kapsamı ve Sınırlılıkları:** Araştırmanın örneklemini, Cumhurbaşkanı ve bakanların bireysel hesaplarından, 20 Temmuz-20 Ekim tarihleri arasındaki ilk OHAL döneminde yayınlanan 6306 paylaşımın tamamı oluşturmaktadır. Bakanların bireysel hesaplarını daha aktif kullanması, kurumsal hesapların sıklıkla bireysel hesapların retweetlerinden oluşması nedeniyle araştırma örneklemini olarak bireysel hesaplar seçilmiştir. Milli Eğitim Bakanı İsmet Yılmaz ile Kültür ve Turizm Bakanı Nabi Avcı’nın Twitter’da bireysel hesapları bulunmamaktadır. Maliye Bakanı Naci Ağbal’ın bireysel Twitter hesabı olmasına rağmen aktif olarak Twitter kullanmamaktadır. Dışişleri Bakanı Mevlüt Çavuşoğlu, Ekonomi Bakanı Nihat Zeybekçi, Gençlik ve Spor Bakanı Akif Çağatay Kılıç, Orman ve Su İşleri Bakanı Veysel Eroğlu ve Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanı Ahmet Arslan aktif olarak twitter kullanmalarına rağmen OHAL dönemi içerisinde tüm paylaşımlarına erişilemedikleri için araştırma kapsamı dışında bırakılmıştır.

### 4. ARAŞTIRMA BULGULARI

Araştırma kapsamında birinci kategori içeriklerin toplam sayısal değerlerinden oluşmaktadır. Bu kategoride toplam içerik sayısı, toplam retweet edilme, toplam favorilenme, toplam yanıt alma olmak üzere 4 kategoriden oluşmaktadır. İçeriklerin konularını içeren ikinci kategori itibar yönetimi, kriz yönetimi, etkinlik, duyuru, anma/kutlama, diğer olmak üzere 6 kategori altında toplanmaktadır. 3. kategoride ise Twitter hesaplarından yapılan yabancı dilde paylaşımlar yer almaktadır. Kaç dilde paylaşım yapıldığı, hangi konularda yabancı dilde paylaşım yapıldığı bu kategoride incelenmektedir.

#### 4.1. İçeriklerin Toplam Sayısal Değerlerine İlişkin Bulgular

**Tablo 1.** Bakanların İçerik Paylaşımı ve Kullanıcı Tepkileri

	İçerik sayısı	Yorum	Retweet	Favori
Recep Tayyip Erdoğan	107	632.000	1.655.200	2.068.768
Binali Yıldırım	281	157.674	15.896	850.413
Nurettin Canikli	316	133.646	135.180	5144
Mehmet Şimşek	465	14.413	118.906	1.329.495
Numan Kurtulmuş	446	51.832	618.483	789.840
Tuğrul Türkeş	140	6073	147.077	331.989
Veysel Kaynak	176	9789	13.230	360.948
Bekir Bozdağ	276	9554	141.077	331.989
Betül Kaya	571	8282	124.576	472.596
Ömer Çelik	539	5917	137.123	191.837
Faruk Özlü	509	2.699	94.326	132.849
Mehmet Müezzinoğlu	157	3855	46.443	334.198
Mehmet Özhasseki	370	2.062	94.326	132.849
Berat Albayrak	175	28.211	149.067	322.019
Faruk Çelik	357	8045	81.215	308.119
Bülent Tüfenkçi	505	1603	440.850	751.135
Süleyman Soylu	345	13.408	166.955	475.125
Lütfi Elvan	231	3000	243.195	986.308
Fikri Işık	230	3738	147.836	340.562
Recep Akdağ	113	7385	62.433	132.849

En az sayıda içerik paylaşmasına rağmen en fazla favori, retweet ve yorum Recep Tayyip Erdoğan'ın paylaşımlarına gelmiştir. 3 aylık süre içerisinde 107 paylaşımında bulunan Erdoğan'ın tweetlerine 632.000 yorum gelmiş, tweetler 1.655.200 kere retweet edilmiş, 2.068.768 kez favorilenmiştir. OHAL süresi içerisinde en fazla paylaşım Aile ve Sosyal Politikalar Bakanı Betül Sayan Kaya tarafından yapılmıştır. Kaya'nın paylaşımlarına 8282 yanıt gelmiş, 124.574 retweet yapılmış, 472.596 kez favorilenmiştir. OHAL süresince en yüksek sayıda tweet paylaşan bakanlar sırasıyla Betül Kaya 571, AB Bakanı Ömer Çelik 539, Gümrük ve Ticaret Bakanı Bülent Tüfekçi 505, Başbakan Yardımcısı Mehmet Şimşek 465, Başbakan yardımcısı Numan Kurtulmuş 446 .

Cumhurbaşkanı Erdoğan'dan sonra en yüksek yanıt alan, 157.674 yanıt ile Başbakan Binali Yıldırım, sonrasında 133.646 yanıt ile Başbakan Yardımcısı Nurettin Canikli, ardından 51.832 yanıt ile Başbakan Yardımcısı Numan Kurtulmuş, 28.211 yanıt ile Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanı Berat Albayrak, son olarak 13.408 yanıt ile İçişleri Bakanı Süleyman Soylu gelmektedir.

En fazla retweet alan Cumhurbaşkanı Erdoğan 1.655.200, ardından Başbakan yardımcısı Numan Kurtulmuş 618.483, Gümrük ve Ticaret Bakanı Bülent Tüfenkçi 440.850, Kalkınma Bakanı Lütfi Elvan 243.199'dur. Paylaşımları en yüksek favori alan Cumhurbaşkanı Erdoğan 2.068.768 favoriyle birinci, ardından Başbakan yardımcısı Mehmet Şimşek 1.329.499 favori ile ikinci, Kalkınma Bakanı Lütfi Elvan 986.308 ile üçüncü, Başbakan yardımcısı Numan Kurtulmuş 789.840 ile dördüncü sırada yer almaktadır. Paylaştıkları içerik sayısının fazlalığına rağmen, bakanlar yorum, retweet ve favoride Cumhurbaşkanı Erdoğan'ın oldukça gerisinde kalmaktadır. Bunun yanı sıra en düşük yanıt 2062 ile Mehmet Özhaskeki, en düşük retweet 13.320'yle Başbakan Yardımcısı Veysi Kaynak, en düşük favori Başbakan Yardımcısı Nurettin Canikli 5144'tür.

Paylaşımlara verilen en düşük ve en yüksek yanıt oranları ise şöyledir. Kullanıcılar tarafından verilen yanıtlar 632.000 ile 2062 arasında değişmektedir. En yüksek retweet oranı 1.655.000 iken en düşük oran 13.320'dir. En yüksek favori oranı 2.068.000 iken en düşük favori 5155'dir. Bakanların paylaşımlarına verilen tepkiler incelendiğinde OHAL döneminde kullanıcılar paylaşımlara ilgili oldukları, tepkilerini yanıt, retweet ve favorileyerek ortaya koydukları söylenebilir.

3 Aylık OHAL dönemi ortalamalarına bakıldığında tüm bakanlar toplamda günde ortalama 300 paylaşımında bulunmuşlardır. Yapılan paylaşımlara günde 55.159 yanıt gelmiş, 231.247 kez retweetlenmiş, 10.522 kez favorilenmiştir

#### 4.2. İçeriklerin Konularına Göre Bulgular

**Tablo 2.** Bakanların İçerik Konusuna Göre Paylaşım Sayıları ve Yüzdeleri

Bakanlar Kurulu	İtibar Yönetimi		Kriz Yönetimi		Etkinlik		Duyuru		Anma / Kutlama		Diğer		Toplam
	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	
Recep Tayyip ERDOĞAN	53	%49.5	29	%27.1	3	%2.8			17	%15.8	5	%4.6	107
Binali YILDIRIM	146	%51.9	85	30%	24	%8.5	17	6%	7	%2.1	2	%0.7	281
Nurettin CANIKLI	131	%41.4	121	%38.2	18	%5.6	20	%6.3	18	%5.6	8	%2.5	316
Mehmet ŞİMŞEK	206	%44.3	208	%44.7	9	%1.9	13	%2.7	22	%4.7	7	%1.5	465
Numan KURTULMUŞ	84	%18.8	283	%63.4	36	8%	23	%5.1	10	%2.2	10	%2.2	446
Tuğrul TÜRKEŞ	45	32%	37	%26.4	35	25%	6	%4.2	15	%10.7	2	%0.7	140
Veysi KAYNAK	32	18%	93	%52.8	29	%16.4	8	%4.5	11	%6.2	3	%1.7	176
Bekir BOZDAĞ	42	%15.2	211	%76.4			12	%4.3	10	%3.6	1	%0.7	276
Fatma Betül Sayan KAYA	78	%13.6	348	%60.9	88	%15.4	13	%2.2	33	%5.7	11	%1.9	571
Ömer ÇELİK	36	%6.6	392	%72.7	77	%14.2	14	%2.5	14	%2.5	6	%1.1	539
Faruk ÖZLÜ	262	%51.4	110	22%	88	%17.2	9	%1.7	22	%4.3	18	%3.5	509
Mehmet MÜezzinoğlu	53	%33.7	57	%36.3	30	%19.1	5	%3.1	9	%5.7	3	%1.9	157
Mehmet ÖZHASEKİ	228	%61.6	77	%20.8	43	%11.6	5	%1.3	15	4%	2	%0.5	370
Berat ALBAYRAK	92	%52.5	47	%26.8	26	%14.8	4	%2.2	5	%2.8	1	%0.5	175
Süleyman SOYLU	54	%15.6	154	%44.6	90	26%	28	%8.1	16	%4.6	3	%0.8	345
Lütfi ELVAN	95	%41.1	42	%18.1	65	%28.1	18	%7.7	10	%4.3	1	%0.4	231
Fikri İŞİK	42	%18.4	110	%48.2	49	%21.4	6	%2.6	18	%7.8	5	%2.1	230
Recep AKDAĞ	38	%33.6	52	46%	6	%5.3	11	%58.4	3	%7.9	3	7%	113
Faruk ÇELİK	159	%44.5	89	%24.9	61	%17.8	11	3%	25	7%	12	%3.3	357
Bülent TÜFENKÇİ	202	40%	150	%29.7	95	%18.8	19	%3.7	25	%4.9	14	%2.7	505

Bakanların OHAL döneminde yaptıkları paylaşımlar itibar yönetimi, kriz yönetimi, duyuru, etkinlik, kutlama/anma, diğer olmak üzere 6 ana başlık altında incelenmiştir. Bakanların paylaşımlarında itibar yönetimi ve kriz yönetimi başlıkları öne çıkmaktadır.

Toplamda 6306 paylaşımın, 2695'i (%42.7) kriz yönetimi, 2078'i (%32.9) itibar yönetimi, 872'si (%13.8) etkinlik, 297'si (%4.7) anma/kutlama, 242'si (%3.8) duyuru, 122'si (%1.9) diğer başlığı altına toplanmıştır. Cumhurbaşkanı Recep Tayyip Erdoğan, Başbakan Binali Yıldırım, Bilim Sanayi ve Teknoloji Bakanı Faruk Özlü, Çevre ve Şehircilik Bakanı Mehmet Özhaseki, Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanı Berat Albayrak'ın paylaşımlarının yüzde 50'den fazlasını itibar yönetimi oluşturmaktadır.

Çevre ve Şehircilik Bakanı Mehmet Özhaseki'nin 370 paylaşımın 228'i (%61.6), Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanı Berat Albayrak'ın 175 paylaşımın, 92'si (%52.5), Başbakan Binali Yıldırım 281 paylaşımın 146'sı (%51.9), Bilim Sanayi ve Teknoloji Bakanı Faruk Özlü'nün 509 paylaşımın 262'si (%51.4), Cumhurbaşkanı Erdoğan'ın 107 paylaşımın, 53'ü (%49.5), Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanı Faruk Çelik'in 357 paylaşımın 159'unu (%44.5), Başbakan Yardımcısı Mehmet Şimşek'in 465 paylaşımının 206'sı (%44.3), Başbakan Yardımcısı Nurettin Canikli'nin 316 paylaşımın, 131'i (41.4), Kalkınma Bakanı Lütfi Elvan'ın 231 paylaşımının, 95'i (%41.1), Gümrük ve Ticaret Bakanı Bülent Tüfenkçi'nin 505 paylaşımın, 202'sini (%40), Başbakan Yardımcısı Tuğrul Türkeş'in 140 paylaşımın, 45'i (%32), itibar yönetimi oluşturmaktadır. İtibar yönetimine öncelik veren bakanlar, kriz yönetimine de önem vermekle birlikte paylaşımların yarısından fazlası itibar yönetimi başlığı altında toplanmıştır.

Adalet Bakanı Bekir Bozdağ'ın 276 paylaşımın 211'i (%76.4), AB Bakanı Ömer Çelik'in 539 paylaşımın, 392'si (%72.7), Başbakan Yardımcısı Numan Kurtulmuş'un 446 paylaşımın, 283'ü (%63.4), Aile ve Sosyal Politikalar Bakanı Betül Kaya'nın 571 paylaşımın 348'i (%60.9), Başbakan Yardımcısı Veysi Kaynak'ın 176 paylaşımın, 93'ü (%52.8), Başbakan Yardımcısı Veysi Kaynak'ın 176 paylaşımın, 93'ü (52.8), Milli Savunma Bakanı Fikri Işık'ın 230 paylaşımın, 110'unu (%48.2), Sağlık Bakanı Recep Akdağ'ın 113 paylaşımından, 52'si (%46), Başbakan Yardımcısı Mehmet Şimşek'in 465 paylaşımın 208'si (%44.7), İçişleri Bakanı Süleyman Soylu'nun 345 paylaşımın, 154'ü (%44.6), Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanı Mehmet Müezzinoğlu'nun 157 paylaşımın, 57'si (%36.3) kriz yönetimi oluşturmaktadır. Bakanlar paylaşımlarında itibar yönetimine önem vermekle birlikte, twitlerinde kriz yönetimi başlığı ön plana çıkmaktadır.

Bakanlar yapmış oldukları etkinlikleri, davetleri, kabulleri Twitter hesaplarından paylaşmaktadırlar. OHAL döneminde itibar ve kriz yönetimi başlığından sonra öne çıkan başlık etkinliktir. Kalkınma Bakanı Lütfi Elvan'ın 65 (%28.1), İçişleri Bakanı Süleyman Soylu'nun 90 (%26), Gümrük ve Ticaret Bakanı Bülent Tüfenkçi'nin 95 (%18.8), Aile ve Sosyal Politikalar Bakanı Betül Kaya'nın 88 (%15.4), AB Bakanı Ömer Çelik'in 77 (%14.2), Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanı Faruk Çelik'in 61 (%17) etkinlik paylaşımıyla en fazla twit paylaşan bakanlar arasındadır.

Paylaşımlarda yüzde 42.3'lük paylaşım oranıyla kriz yönetimi başlığı öne çıkarken, yüzde 32.6 paylaşım oranıyla itibar yönetimi başlığı takip etmektedir. Kriz yönetimi ve itibar yönetimi başlıklarının ardından en çok paylaşım yapılan başlık ise etkinliktir.

Cumhurbaşkanı ve bakanlar karşıladıkları misafirleri, katıldıkları programları, sosyal sorumluluk projelerini Twitter'da yayınlamaktadır. Yapılan paylaşımların yüzde 13.7'lik kısmını etkinlikler oluşturmaktadır. Cumhurbaşkanı ve bakanlar önemli gün ve haftalarda, ölüm yıldönümlerinde, bağımsızlık yıldönümlerinde, bayramlarda paylaşımlarda bulunmaktadır. Yapılan paylaşımların yüzde 4.8'lik kısmı anma ve kutlamalardan oluşmaktadır. Bakanlıklarda yapılacak alımları, bakanlar katılacakları programları vb etkinlikler öncesinde twitter hesaplarından duyurarak takipçilerini bilgilendirmektedir. Yapılan paylaşımların yüzde 4.7 kısmını duyurulardan oluşmaktadır.



### 4.3. İçeriklerin Konularına Göre Yabancı Dilde Elde Edilen Bulgular

**Tablo 3.** Bakanların İçerik Konularına Göre Yabancı Dilde Yaptıkları Paylaşımlar

Bakanlar Kurulu	İtibar Yönetimi		Kriz Yönetimi		Etkinlik		Anma / Kutlama		Diğer		Toplam
	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	
Recep Tayyip ERDOĞAN	31	%63.2	9	%18.3			9	%18.3			49
Mehmet ŞİMŞEK	103	%37.7	134	49%	28	%10.2	4	%1.4	4	%1.4	273
Numan KURTULMUŞ	12	100%									12
Fatma Betül Sayan KAYA	5	%22.7	10	%45.5	6	%27.2	1	%4.5			22
Ömer ÇELİK	2	%1.5	98	%77.1	27	%21.2					127
Berat ALBAYRAK	4	40%	2	20%	4	40%					10
Süleyman SOYLU			8	%88.8	1	%11.1					9
Lütfi ELVAN			12	100%							12
Recep AKDAĞ			3	%42.8			4	%57.1			7

Başbakan Yardımcısı Mehmet Şimşek'in hesabında Kürtçe, İngilizce ve Japonca olmak üzere 3 farklı dile rastlanmıştır. Şimşek hesabından Kürtçe bayram mesajı yayımlarken, bir Japonca kutlama twitti atmıştır. Şimşek'in paylaşımlarının yüzde 58'i İngilizce dilindedir. Cumhurbaşkanı Recep Tayyip Erdoğan Twitter hesabından İngilizce, Almanca, Fransızca, Arapça, Kürtçe, Zazaca, Boşnakça, Azerice, Rusça olmak üzere 9 farklı dilde bayram tebriğinde bulunmuştur. Bunun yanı sıra İngilizce, Almanca, Arapça ve Fransızca dillerinde itibar yönetimi ve kriz yönetimi kategorilerinde toplamda 49 paylaşımında bulunmuştur. Erdoğan'ın paylaşımlarının yüzde 45'i yabancı dildedir. AB Bakanı Ömer Çelik, İngilizce dilinde, 2 itibar yönetimi, 98 kriz yönetimi, 27 etkinlik olmak üzere toplamda 127 paylaşımında bulunmuştur. Çelik'in paylaşımlarının yüzde 23.5'i yabancı dildedir. Sağlık Bakanı Recep Akdağ, İngilizce dilince 3 kriz yönetimi, 4 de kutlama başlığında toplamda 7 twit atmıştır. Akdağ'ın paylaşımlarının yüzde 6.2'si yabancı dildedir. Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanı Berat Albayrak İngilizce dilinde 4 itibar yönetimi, 2 kriz yönetimi başlıkları altında twit atarken. Azerice, İspanyolca, Rusça, İngilizce olmak üzere 4 farklı dilde kutlama mesajı yayınlamıştır. Albayrak'ın paylaşımlarının yüzde 6'sı yabancı dildedir. Kalkınma Bakanı Lütfi Elvan Arapça, Fransızca, İngilizce olmak üzere 3 farklı dilde 12 kriz yönetimi başlığında paylaşımında bulunmuştur. Paylaşımlarının yüzde 5'i yabancı dildedir. Bakan Betül Kaya İngilizce dilinde kriz yönetimi, itibar yönetimi, etkinlik, kutlama başlıklarında 22 twit atmıştır. Kaya'nın paylaşımlarının yüzde 3.9'u yabancı dildedir. Başbakan Yardımcısı Numan Kurtulmuş, Fransızca, Almanca, İngilizce dillerinde itibar yönetimi kategorisinde 12 paylaşımında bulunmuştur. Kurtulmuş'un paylaşımlarının yüzde 2.6'sı yabancı dildedir. İçişleri Bakanı Süleyman Soylu'nun iki farklı dilde paylaşımına rastlanmıştır. Soylu, İngilizce dilinde, 8 kriz yönetimi, Azerice dilinde bir kutlamada başlıkları altında paylaşımında bulunmuştur. Soylu'nun paylaşımlarının yüzde 2.6'sı yabancı dildedir. Bakanların yabancı dildeki paylaşımları kriz yönetimine odaklanmaktadır. Cumhurbaşkanı Erdoğan yabancı dilde itibar yönetime ağırlık verirken, bakanların daha çok kriz yönetimine odaklandıkları söylenebilir. Cumhurbaşkanı Recep Tayyip Erdoğan, Başbakan Yardımcısı Mehmet Şimşek ve AB Bakanı Ömer Çelik'in yaptıkları paylaşımlarda yabancı dile ağırlık verdikleri söylenebilir. Yabancı dilde yapılan paylaşımların yüzde 53'ü kriz yönetimi, yüzde 30'u itibar yönetim, yüzde 12'si etkinlikten oluşmaktadır. Yabancı dilde yapılan 521 paylaşımın 460'ı yani yüzde 88'i İngilizce dilindedir. Toplamda Fransızca dilinde 19, Almanca dilinde 19, Arapça dilinde 13, Kürtçe, Azerice, Rusça dillerinde 3, Boşnakça, Japonca ve İspanyolca dillerinde bir paylaşım bulunmaktadır. Genel olarak yapılan tüm paylaşımlara bakıldığında zaman yabancı dilde atılan twitler yapılan paylaşımların yüzde 7'lik kısmını oluşturmaktadır.

## 5. SONUÇ

Sosyal medya kullanıcıları, her geçen gün artmakta, gencinden yaşlısına, özel sektörden, devlet kurumlarına kadar tüm toplum sosyal medya platformlarında yer almaya başlamaktadır. Milyonlara varan kullanıcı sayısı sosyal medyanın etkinliğinin farkına varan devlet kurumları, yaptıkları hizmetleri vatandaşlara duyurmak, kriz dönemlerini etkili bir biçimde yönetmek, dezenformasyonların önüne geçerek halktan gerekli desteği almak gibi çeşitli amaçlarla sosyal medyadan etkin bir biçimde yararlanmaktadır.

OHAL süreci boyunca Cumhurbaşkanı ve Bakanlar Kurulu üyeleri tarafından günde ortalama 300 paylaşımında bulunarak sosyal medya hesaplarını aktif ve güncel tuttukları görülmektedir. Twitter da yapmış oldukları



paylaşımlara bakıldığında, Twitter'ı planlı bir şekilde ve belirli amaçlar doğrultusunda kullandıkları düşünülmektedir.

Sosyal medya platformlarının sürdürülebilmesi ve planlanan amaçlara ulaşılabilmesi için olabildiğince çok fazla kişiye ulaşıp geri bildirim alınmasına bağlıdır. Cumhurbaşkanı ve Bakanlar Kurulu üyelerinin paylaşımlarına verilen tepkiler ve girdikleri etkileşim ortalamalarına bakıldığında günde ortalama 300 paylaşımında bulunmuş, bunlar 231.247 kez retweet edilmiş 10.522 kez favorilenmiş ve 55.159 kez yanıt almışlardır.

Cumhurbaşkanı ve Bakanlar Kurulu üyelerinin yapmış oldukları paylaşımlara bakıldığında OHAL döneminde sosyal medya kullanımının ilk amacının, kriz yönetimi olduğu görülmektedir. 15 Temmuz gecesi yaşananlar, OHAL döneminde alınan kararlar, 15 Temmuz gazileri ve şehit aileleriyle yapılan görüşmeler. PKK, PYD, DAESH, FETO terör örgütleriyle yapılan mücadeleler, gündemdeki tartışmalı konular hakkında gerek ulusal gerekse uluslararası kamuoyuna bilgi verilmektedir.

Bununla birlikte Cumhurbaşkanı ve Bakanlar Kurulu üyelerinin Twitter paylaşımlarının yüzde 32.9'u itibar yönetimi başlığından oluşturmaktadır. Bir yandan takipçilere ülkenin içinde bulunduğu kriz dönemiyle ilgili bilgiler verilirken diğer taraftan ülkede yapılan yatırımlar, açılan hastaneler, yollar verilen hibeler hizmetler ve dahası yapılacak olan projeler sosyal medya hesaplarından paylaşarak kriz döneminde yatırımların durmadığı, kalkınmanın ve ilerlemenin devam ettiği yönünde mesajlar paylaşılmıştır. Yabancı dilde yapılan paylaşımlarla da gerek ulusal gerek uluslararası alanda kriz yönetimi ve itibar yönetimine katkı sağladıkları söylenebilir. Cumhurbaşkanı ve Bakanlar Kurulu üyelerinin kriz dönemlerinde itibar yönetimine de ağırlık vererek, kriz yönetimine katkıda bulunmaktadır.

Diğer taraftan Cumhurbaşkanı ve Bakanlar Kurulu üyeleri katıldıkları toplantıları, ağırladıkları misafirleri twitter hesaplarından paylaşarak OHAL dönemi içerisinde gündelik hayattan kesitler sunmaktadır. Kriz dönemi içerisinde paylaştıkları gündelik hayat etkinlikleriyle OHAL döneminde bir kriz bir kaos ortamı olmadığı gündelik hayatın devam ettiği izlenimi verdikleri söylenebilir.

Sonuç olarak Cumhurbaşkanı ve Bakanlar Kurulu üyeleri sosyal medya konusunda OHAL döneminde Twitter'ı aktif ve planlı bir biçimde kullanmaktadır. Cumhurbaşkanı ve Bakanlar Kurulu üyelerinin paylaşımlarının birbiriyle paralellik göstermesi, Twitter içerik üreticilerinin sosyal medya konusunda uzmanlaşmış profesyonel kişiler olarak değerlendirilmesini mümkün kılmaktadır. Sosyal medya her ne kadar dezenformasyonun, bilgi kirliliğinin hızlı yayıldığı bir mecra olsa da, devlet kurumları tarafından sosyal ve stratejik bağlamda birçok avantajı da beraberinde getirmektedir. Bilginin yanlış yayılmasını önlemek, yapılan hızlı güncellemelerle medyanın ve halkın soruları cevaplanmış olur. Dünyada olduğu gibi Türkiye'de de devlet kurumları sosyal medyadan faydalanmaktadır. Sosyal medya etkinliğine karşı kayıtsız kalamayan devlet kurumları kendi yapıları içerisinde sosyal medya uygulamaları için özel politikalar üreterek, stratejiler geliştirmeye çalışmaktadır.

## KAYNAKÇA

- Arslan, P. (2015). "Kriz İletişimi Yönetimi, Sosyal Medya Ve Liderlik: 'Baltimore Olayları'nda Barack Obama Ve Hillary Clinton'ın Twitter Mesajlarına Dair Bir İnceleme", İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi, 49(2), 15-30.
- Bat, M. ve Yurduseven, Ç. (2014) "Sosyal Medyada Kurumsal Kriz Yönetimi:Onur Air Örneği" Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi, 2(3), 197-223.
- Bilmez, M. B. (2016). "Türkiye'de Kamu Kurum ve Kuruluşlarının Sosyal Medya Kullanımı", Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Bilişim Hukuku Tezsiz Yüksek Lisans Bitirme Projesi, Ankara.
- Çetin, M. ve Toprak, Y. E. (2016). "Sosyal Medya: ABD ve Büyük Britanya Silahlı Kuvvetlerinde Facebook Kullanımı", E. Durdu (Ed), TRT Akademi(Dijital Medya2), içinde (570-589), Ankara:TRT Akademi.
- Çıldan, C. vd.(2012). "Sosyal Medyanın Politik Katılım ve Hareketlerdeki Rolü", <http://ab.org.tr/ab12/bildiri/205.pdf> , (Erişim Tarihi:09.10.2016)
- Eren, B. (2015). "Twitter ve Siyasal İletişim" , Ö. Uğurlu, ve S. Ersöz (Ed.), İletişim Çalışmalarına Dijital Yaklaşımlar: Twitter, içinde 17-31, Ankara:Heretik Basın Yayın.

- Ertaş, H. (2015). “Kamu Yönetiminde Sosyal Medya Kullanımı”, H. Ertaş (Ed.), Kamu Yönetiminde Sosyal Medya Kuramdan Uygulamaya, içinde 15-42, Konya:Palet Yayınları, Konya.
- Irak, D. ve Yazıcıoğlu, O. (2012). Türkiye ve Sosyal Medya, İstanbul:Okuyan Us Yayınları.
- Karaçor, S. (2007). Reklam İletişimi İnternet ve Gazete Reklamlarının Etkilerine Yönelik Bir Araştırma, Konya:Çizgi Kitapevi Yayınları.
- Kazaz, M. ve Tümen, E. (2013). “Tanıtım Amaçlı Sosyal Medya Kullanımı: Gençlik Ve Spor Bakanlığı Örneği”, <http://docplayer.biz.tr/913144-Tanitim-amacli-sosyal-medya-kullanimi-genclik-ve-spor-bakanligi-ornegi.html> (Erişim Tarihi:11.10.2016)
- Kırık, A. vd. (2015). “Sosyal Medyanın Kültürel Yabancılaşmadaki Rolü”, A. Büyükaslan, ve M. A.Kırık (Ed), Sosyalleşen Olgular Sosyal Medya Araştırmaları 2, içinde 131-159, Ankara: Çizgi Kitapevi.
- Meriç, Ö. (2015). “Siyasetçi ve Yurttaş Etkileşimi”, Ö. Uğurlu, ve S. Ersöz (Ed.), İletişim Çalışmalarına Dijital Yaklaşımlar: Twitter, içinde 33-59, Ankara:Heretik Basın Yayın.
- Negiz, N. ve Çağlar, N. (2015). “Sosyal Medya, Siyaset ve Kadın: Kadın Siyasetçi Bağlamında Bir Gözlem”, H. Ertaş (Ed.), Kamu Yönetiminde Sosyal Medya Kuramdan Uygulamaya, içinde 149-19, Konya:Palet Yayınları, Konya.
- Sanlav, Ü. (2015). Sosyal Medya Savaşları, İstanbul: Hayat Yayın Grubu.
- Sayımer, İ. (2008). Sanal Ortamda Halkla İlişkiler, İstanbul: Beta Yayınları.
- Schultz, F., Utz, S. ve Göritz, A. (2011).”Is the Medium The Message? Perceptions of and Reactions to Crisis Communication Via Twitter, Blogs and Traditional Media”, Public Relations Review, 37(1), 20–27.
- Solmaz, B. vd. (2013). “İnternet ve Sosyal Medya Kullanımı Üzerine Bir Uygulama”, Selçuk İletişim Dergisi, 7(4), 23-32.
- Tarhan, A. (2012).“Büyükşehir Belediyelerinin Sosyal Medya Uygulamalarına Halkla İlişkiler Modellerinden Bakmak”, Gazi Üniversitesi İletişim Fakültesi İletişim Kuram ve Araştırma Dergisi, 35(4), 79-101.
- Yağmurlu, A. (2011). “Kamu Yönetiminde Halkla İlişkiler ve Sosyal Medya”, Selçuk İletişim Dergi, 7(1), 5-15,
- Yeşilorman, M. ve Koç, F. (2012). “Yerel Yönetimlerde E-Devlet Uygulamaları ve Yerel Demokrasiye Katkıları”, Turgut Özal Uluslararası Ekonomi ve Siyaset Kongresi II, İnönü Üniversitesi, 19-20 Nisan, Malatya, 769-783.