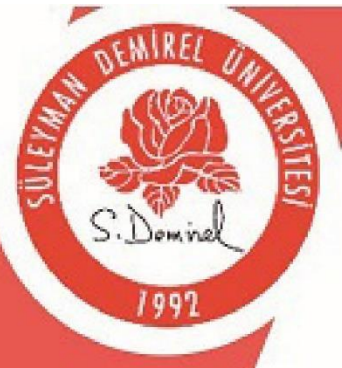


Vizyoner

d e r g i s i

CİLT:10 SAYI:23 YIL:2019 ISSN:1308-9552



Suleyman Demirel University
visionary
j o u r n a l

VOLUME:10 ISSUE:23 YEAR:2019

Derginin Sahibi / Owner of the Journal

Prof. Dr. İlker Hüseyin ÇARIKÇI
(Süleyman Demirel Üniversitesi Adına / On Behalf of Süleyman Demirel University)

Editör / Managing Editor

Dr. Öğr. Üyesi / Assist. Prof. Dr. Gökhan ÖZKUL

Editör Yardımcıları / Editorial Assistants

Dr. Öğr. Üyesi / Assist. Prof. Dr. Aykut SEZGİN
Dr. Öğr. Üyesi / Assist. Prof. Dr. Erdal EKE

Yabancı Dil Editörü / Foreign Language Editor

Dr. Öğr. Üyesi / Assist. Prof. Dr. Onur DEMİREL

Yayın Kurulu / Editorial Board

Prof. Dr. İlker Hüseyin ÇARIKÇI Süleyman Demirel Üniversitesi	Prof. Dr. Adem KORKMAZ Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi
Prof. Dr. Durmuş ACAR Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi	Prof. Dr. Hasan Hüseyin YILDIRIM Sağlık Bilimleri Üniversitesi
Prof. Dr. İbrahim Attila ACAR İzmir Katip Çelebi Üniversitesi	Prof. Dr. Metin TOPCUOĞLU Ankara Sosyal Bilimler Üniversitesi
Prof. Dr. Murat Ali DULUPÇU Süleyman Demirel Üniversitesi	Prof. Dr. Şeref KALAYCI Karadeniz Teknik Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi / Assist. Prof. Dr. Aykut SEZGİN Süleyman Demirel Üniversitesi	Dr. Öğr. Üyesi / Assist. Prof. Dr. Erdal EKE Süleyman Demirel Üniversitesi
Dr. Öğr. Üyesi / Assist. Prof. Dr. Gökhan ÖZKUL Süleyman Demirel Üniversitesi	Dr. Öğr. Üyesi / Assist. Prof. Dr. Tiago André LOPES Oporto Global University

Danışma Kurulu / Advisory Board

Prof. Dr. Dilaver TENGİLİMOĞLU Atılım Üniversitesi	Prof. Dr. Hayrettin USUL İzmir Katip Çelebi Üniversitesi
Prof. Dr. Kürşat ÖZDAŞLI Burdur 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 Burdur 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. / Assoc. Prof. Dr. Aygun ALASGAROVA Azerbaijan State University of Economics	Doç. Dr. / Assoc. Prof. Dr. Mehmet Emin ERÇAKAR Bandırma Onyedli Eylül Üniversitesi
Doç. Dr. / Assoc. Prof. Dr. Mustafa LAMBA Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi	Doç. Dr. / Assoc. Prof. Dr. Ömer Kürşad TÜFEKÇİ Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi
Doç. Dr. / Assoc. Prof. Dr. Saadet GANDILOVA Azerbaijan State University of Economics	Doç. Dr. / Assoc. Prof. Dr. Şenol BABUŞCU Başkent Üniversitesi
Doç. Dr. / Assoc. Prof. Dr. Vural ÇAĞLIYAN Selçuk Üniversitesi	Dr. Öğr. Üyesi / Assist. Prof. Dr. Habeebullah ZAKARIYAH International Islamic University

Amaç / Aim

Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi ISSN 1308-9552, Süleyman Demirel Üniversitesi bünyesinde 2009 yılında yayın hayatına başlayan uluslararası hakemli bir e-dergidir. Derginin amacı, İktisadi ve idari programları kapsayan tüm alanlarla ilgili bilimsel çabalara öncülük etmek için bilim insanlarının bilgi, görüş ve önerilerini paylaştıkları, özgür bilimsel düşünce gücünü destekleyen uluslararası bilimsel bir platform oluşturmaktır. Bu anlamda Vizyoner Dergisi'nin en temel vizyonu evrensel ölçekte bilgi üretmek toplumun ihtiyaç ve beklentilerine göre sosyal, ekonomik ve politik gelişmelere ilham ve yön veren uluslararası bir dergi olmaktır.

Süleyman Demirel University Visionary Journal (ISSN 1308-9552) is an international refereed e-journal that begun to be issued in 2009 within the body of Süleyman Demirel University. In order to pioneer scientific endeavours related to all the fields of economic and administrative sciences the aim of the journal is to form an international scientific platform where the knowledge, opinion and proposals of the scientists are shared, and that supports free scientific thoughts. In this context, the major vision of Visionary Journal is to be an international journal that would inspire and direct social, economic and political developments according to the needs and expectations of the society by producing universal knowledge creation.

Kapsam / Scope

Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi, iktisadi ve idari bilimler ile ilgili tüm konularda Türkçe veya İngilizce hazırlanmış araştırma makaleleri, derleme makaleler ve olgu sunumlarını kabul etmektedir. Dergi Ocak, Mayıs ve Eylül aylarında olmak üzere yılda üç sayı olarak yayımlanmaktadır. Dergiye gönderilen makalelerden değerlendirme ücreti ve başvuru ücreti alınmamaktadır. Dergide yayımlanmak üzere gönderilen makaleler araştırma ve yayın etiği kurallarına uygun olarak hazırlanmış olmalıdır. Vizyoner Dergisi yayın etiği konusunda COPE (Committee on Publication Ethics) ve ICMJE (International Committee of Medical Journal Editors) tarafından belirlenen yayın etiği ilke, standart ve tavsiyelerini gözetmektedir. Dergide yayımlanmak üzere gönderilen makaleler iThenticate intihal programından geçirilmektedir. Vizyoner dergisi açık erişim politikası benimsemiş bir dergidir. Dergide yayımlanan tüm eserler Creative Commons Atıf 4.0 Uluslararası Lisansı (CC BY) ile lisanslanmaktadır. Dergide yayımlanan yazılardaki görüşler derginin görüşleri değildir. Tüm sorumluluk yazarlarına aittir. Yazarlara nakit olarak telif ücreti ödenmemektedir.

Süleyman Demirel University Visionary Journal accepts research articles, review articles and case reports on all the subjects of the fields of economics and administrative sciences that are written in Turkish or English. The journal is published three times in a year, namely in January, May and September. Evaluation fee and application fee are not charged from the articles sent to the journal. The articles submitted for publication in the Journal should be prepared in accordance with the rules of research and publication ethics. In terms of publication ethics Visionary Journal pursues the principles, standards and recommendations of the publication ethics determined by COPE (Committee on Publication Ethics) and ICMJE (International Committee of Medical Journal Editors). The articles that are sent to the Journal are going to be scanned through the iThenticate plagiarism program. Visionary Journal is a journal that adopts open access policy. All the papers published in the Journal are licensed by Creative Commons Attribution 4.0 International license (CC BY 4.0). The opinions in articles published in the journal are not the views of the journal. All responsibility belongs to the authors. The journal does not pay any royalties to authors.

İletişim Adresi / Contact Info

Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi
Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
Doğu Kampüsü, 32260, Çünür, Isparta / TURKEY

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

vizyoner@sdu.edu.tr

+90 246 2110548

İndeksler / Indexes

Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi aşağıdaki veri tabanları/bibliyografya/indeksler tarafından taranmaktadır:

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)



Arastirmax (2017)



Asos Index (2014)



Directory of Research Journals
Indexing (2016)



Journal Factor (2016)



Sosyal Bilimler Atf Dizini
(SOBIAD) (2017)



CiteFactor (2017)

Hakem Kurulu / Referee Board

- | | |
|---|---|
| Prof. Dr. Azmi YALÇIN
Çukurova Üniversitesi | Prof. Dr. Bekir GÖVDERE
Süleyman Demirel Üniversitesi |
| Prof. Dr. Cem SAATÇIOĞLU
İstanbul Üniversitesi | Prof. Dr. Erdem TAŞDEMİR
Karadeniz Teknik Üniversitesi |
| Prof. Dr. Fikret OTLU
İnönü Üniversitesi | Prof. Dr. H. Mustafa PAKSOY
Gaziantep Üniversitesi |
| Prof. Dr. Kenan ÖREN
Süleyman Demirel Üniversitesi | Prof. Dr. Kürşat ÖZDAŞLI
Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi |
| Prof. Dr. Levent Bekir KIDAK
İzmir Katip Çelebi Üniversitesi | Prof. Dr. Lütfiye ÖZDEMİR
İnönü Üniversitesi |
| Prof. Dr. Mehmet Sezai TÜRK
Gazi Üniversitesi | Prof. Dr. Ömer TEKŞEN
Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi |
| Prof. Dr. Ramazan ERDEM
Süleyman Demirel Üniversitesi | Prof. Dr. Serdar ÖZTÜRK
Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi |
| Prof. Dr. Şahin KAVUNCUBAŞI
Başkent Üniversitesi | Prof. Dr. Yakup ALTAN
Süleyman Demirel Üniversitesi |
| Doç. Dr. / Assoc. Prof. Dr. Ali Murat ALPARSLAN
Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi | Doç. Dr. / Assoc. Prof. Dr. Aygen OKSAY
Süleyman Demirel Üniversitesi |
| Doç. Dr. / Assoc. Prof. Dr. Dilek MEMİŞOĞLU
İzmir Katip Çelebi Üniversitesi | Doç. Dr. / Assoc. Prof. Dr. Gaye ATİLLA
Süleyman Demirel Üniversitesi |
| Doç. Dr. / Assoc. Prof. Dr. Mustafa LAMBA
Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi | Doç. Dr. / Assoc. Prof. Dr. Osman AKIN
Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi |
| Doç. Dr. / Assoc. Prof. Dr. Orhan KOÇAK
İstanbul Üniversitesi | Doç. Dr. / Assoc. Prof. Dr. Ömer Akgün TEKİN
Süleyman Demirel Üniversitesi |
| Doç. Dr. / Assoc. Prof. Dr. Ömer Kürşad TÜFEKÇİ
Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi | Doç. Dr. / Assoc. Prof. Dr. Saffet OCAK
Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi |
| Doç. Dr. / Assoc. Prof. Dr. Vahit YİĞİT
Süleyman Demirel Üniversitesi | Doç. Dr. / Assoc. Prof. Dr. Yunus Emre ÖZTÜRK
Selçuk Üniversitesi |
| Dr. Öğr. Üyesi / Assist. Prof. Dr. Elif KAYA
Süleyman Demirel Üniversitesi | Dr. Öğr. Üyesi / Assist. Prof. Dr. Esra Gül YILMAZ
Afyon Kocatepe Üniversitesi |
| Dr. Öğr. Üyesi / Assist. Prof. Dr. Faruk DAYI
Kastamonu Üniversitesi | Dr. Öğr. Üyesi / Assist. Prof. Dr. Hasan Hüseyin UZUNBACAK
Süleyman Demirel Üniversitesi |
| Dr. Öğr. Üyesi / Assist. Prof. Dr. Mehmet Akif ALTUNAY
Süleyman Demirel Üniversitesi | Dr. Öğr. Üyesi / Assist. Prof. Dr. Nezihe TÜFEKÇİ
Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi |
| Dr. Öğr. Üyesi / Assist. Prof. Dr. Özlem Nilüfer KARATAŞ ARACI
Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi | Dr. Öğr. Üyesi / Assist. Prof. Dr. Şerife DURMAZ
Akdeniz Üniversitesi |
| Dr. Öğr. Üyesi / Assist. Prof. Dr. Türkay HENKOĞLU
Adnan Menderes Üniversitesi | Dr. Öğr. Üyesi / Assist. Prof. Dr. Uğur KILINÇ
Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi |
| Dr. Öğr. Üyesi / Assist. Prof. Dr. Yavuz DEMİRDÖĞEN
Süleyman Demirel Üniversitesi | Dr. Öğr. Üyesi / Assist. Prof. Dr. Yusuf Yalçın İLERİ
Necmettin Erbakan 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

Araştırma Makalesi / Research Article

Prof. Dr. Ercan OKTAY

Dr. Muhammet Ali ÇELEBİ

Örgütsel Bağlılık ve Personel Güçlendirme İlişkisi: Karaman İli Merkezinde Bir Kamu Sektöründe Araştırma
The Relationship between Organizational Commitment and Employee Empowerment: Research in a Public Institution in Karaman City Center

1-14

Araştırma Makalesi / Research Article

Prof. Dr. Mustafa Şeref AKIN

Farklı Bakış Açısı Kazanmak İçin Beyin Fırtınası Modelleri
Models of Brainstorming for Gaining a Different Point of View

15-24

Araştırma Makalesi / Research Article

Prof. Dr. Ümit ARKLAN

Arş. Gör. Nurullah Zafer KARTAL

Kurumsal Sosyal Sorumluluk ve Aktivizm: İlişkisel Düzlemde Epistemolojik Bir Yönelim
Corporate Social Responsibility and Activism: An Epistemological Tendency in Relational Area

25-39

Araştırma Makalesi / Research Article

Dr. Öğr. Üyesi Aynur TORAMAN

Prof. Dr. İlker Hüseyin ÇARIKÇI

Defansif Tıbbın Nedenlerinin Hekim Gözüyle Değerlendirilmesi
The Evaluation of the Causes of Defensive Medicines with the Vision of Physicians

40-51

Araştırma Makalesi / Research Article

Öğr. Gör. Dr. Semiha KILIÇASLAN

Duygusal Emek İle İş Doyumu Arasındaki İlişki: Hekimler Üzerinde Bir Uygulama
The Relationship between Emotional Labor and Job Satisfaction: An Application on Physicians

52-65

Araştırma Makalesi / Research Article

Öğr. Gör. Dilek ŞENEL

İnşaat Sektöründe Kayıt Dışı İstihdamın İncelenmesi: Denizli İli Örneği

An Investigation on Informal Employment in the Construction Sector: The Case of the Province of Denizli

66-83

Araştırma Makalesi / Research Article

Arş. Gör. Mehmet BOYRAZ

Öğr. Gör. Ahmet ÇETİN

Termal Otel İşletmelerinde Jeotermal Kaynak Kullanımının Yönetici Bakış Açısıyla Değerlendirilmesi: Denizli İli Örneği

The Evaluation of the Use of Geothermal Resources in Thermal Hotels: The Sample of the Province of Denizli

84-98

Araştırma Makalesi / Research Article

İnci Çisil ORAL

Prof. Dr. İsmail BEKÇİ

TFRS'nin Finansal Raporlara Etkisinin Değer İlgisi İle Tespiti: BİST İmalat Sanayi Sektöründe Bir Uygulama

The Determination of the Effect of TFRS on Financial Reports with Value Relevance: An Application in BIST Manufacturing Sector

99-107

Araştırma Makalesi / Research Article

Selma BARAN

Dr. Öğr. Üyesi Emine ŞENER

Hastanelerde Bilgi Güvenliği Yönetimi: Nitel Bir Araştırma
Information Security Management in Hospitals: A Qualitative Study

108-125

Derleme Makalesi / Review Article

Dr. Öğr. Üyesi Kenan SİVRİKAYA

Öğr. Gör. Ayşe DEMİR

Türkiye'de 2001 Yılı ve Sonrasında Uygulanan Spor Ekonomisi Politikalarına Yönelik Bir Değerlendirme

An Evaluation of the Policies of Sports Economy Applied in Turkey during 2001-2018

126-136

Derleme Makalesi / Review Article

Dr. Aysun YEŞİLTAŞ

Prof. Dr. Ramazan ERDEM

Defansif Tıp Uygulamalarına Yönelik Bir Derleme

A Review on Defensive Medical Applications

137-150

Derleme Makalesi / Review Article

Dr. İzzet ERDEM

Prof. Dr. Ramazan ERDEM

Kurumsal Ahlâk Perspektifinden Hastane Ahlâkı

Hospital Ethics from a Corporate Ethics Perspective

151-163

Derleme Makalesi / Review Article

Dr. Savaş YILDIZ

Turist Rehberliği Mesleğinde Robot Rehberlerin Yükselişi

The Rise of Robot Guides in Tourist Guidance Profession

164-177

Derleme Makalesi / Review Article

Öğr. Gör. Ahmet GÜNAY

Prof. Dr. İlker Hüseyin ÇARIKÇI

İnsan Kaynakları İşe Alım Süreçlerinde Kullanılan Psikoteknik Testlere İlişkin Bir İnceleme

An Investigation on the Psychotechnical Tests Utilised in the Recruitment Processes of Human Resources

178-194

Derleme Makalesi / Review Article

Selda LİMON

Arş. Gör. Nurdan ORAL KARA

Doç. Dr. Ömer Lütüfi ANTALYALI

Yönetim Literatüründe Stereotip (Kalıpyargı) Kavramı: Ulusal ve Uluslararası Alandaki Yönetim Araştırmaları

Üzerine Bir İnceleme

Stereotype Concept in the Management Literature: A Review of National and International Management

Researches

195-211

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 bilimler ile ilgili tüm konularda hazırlanmış araştırma makaleleri, derleme makaleler ve olgu sunumları gönderilebilir.
3. Makaleler Türkçe veya İngilizce dillerinde yazılmış olmalıdır.
4. Makaleler yazım kurallarımıza uygun bir şekilde hazırlanarak DergiPark sistemi üzerinden gönderilmelidir. Makaleler ile birlikte tüm yazarlar tarafından imzalanarak hazırlanmış Makale Başvuru Formunun da sisteme yüklenmesi gerekmektedir. Yazarlar; unvanlarını, görev yaptıkları kurumları, iletişim bilgilerini ve Orcid ID bilgilerini sisteme eksiksiz bir şekilde eklemelidir. DergiPark sistemi üzerinden makale gönderemeyen yazarlar vizyoner@sdu.edu.tr adresine mail atarak teknik destek alabilirler.
5. Dergide yayımlanmak üzere gönderilen makaleler araştırma ve yayın etiği kurallarına uygun olarak hazırlanmış olmalıdır.
6. Çalışmalarını gönderen yazarlar; makalede hiçbir şekilde intihal yapmadığını, intihalden doğan tüm sorumlulukların kendilerine ait olduğunu, bu konuda derginin hiçbir sorumluluğunun olmadığını beyan etmiş olmaktadır.
7. Dergide yayımlanmak üzere gönderilen makaleler ilk olarak iThenticate intihal programından geçirilmektedir. Benzerlik indeksi oranı yüksek olan makaleler değerlendirme sürecine alınmadan reddedilmektedir.
8. Makaleler içerik ve biçim açısından incelenmek üzere en az iki hakeme (çift kör 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 gönderebilir veya hakem raporları çerçevesinde nihai kararı verebilir.
9. Hakemlerden gelen değerlendirme raporları doğrultusunda makalenin yayımlanmasına, yazardan düzeltme istenmesine ya da makalenin geri çevrilmesine karar verilecektir. Yazardan düzeltme istenmesi durumunda, düzeltmenin en geç üç ay içinde yapılarak dergimize ulaştırılması gerekmektedir.
10. Yazım yanlışlarının çok fazla olması, bilimsellik şartlarına uyulmaması makalenin geri çevrilmesi için yeterli görülecektir.
11. Yayımlanmayan makaleler yazarına geri gönderilmeyecektir.
12. Dergide yayımlanan makalelerdeki görüşler derginin görüşleri değildir. Tüm sorumluluk yazarına aittir.
13. Dergide yayımlanan makalelerin yazarlarına nakit olarak telif ücreti ödenmez.
14. Yayın ilkelerine uygun olmayan makaleler hakem değerlendirme sürecine alınmayacaktır.

YAYIN ETİĞİ

Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi yayın etiği konusunda COPE (Committee on Publication Ethics) ve ICMJE (International Committee of Medical Journal Editors) tarafından belirlenen yayın etiği ilke, standart ve tavsiyelerini gözetmektedir. Buna göre kabul edilen etik standartlara uygun olmayan tüm makaleler yayından çıkarılır. Yayından sonra tespit edilen olası kuraldışı, uygunsuzluklar içeren makaleler de buna dahildir. Yayın etiği kapsamında tüm paydaşların özetle aşağıdaki etik sorumlulukları taşıması beklenmekte olup, her türlü etik vakası COPE kuralları gereğince değerlendirmeye tabi tutulacaktır.

Yazarların Etik Sorumlulukları:

- Yazarlar dergiye gönderdikleri makaleleri başka bir yerde yayınlamamış ya da yayınlanmak üzere göndermemiş olmalıdır.
- Yazarlar makalelerinde kullandıkları tüm alıntılara kaynak göstermiş olmalıdır.
- Yazarlar makalenin kendi çalışmaları olduğunu, hiçbir şekilde intihal yapmadıklarını, intihalden doğan tüm sorumlulukların kendilerine ait olduğunu, bu konuda derginin hiçbir sorumluluğunun olmadığını beyan etmiş olmalıdır.
- Yazarlar makaleye bilimsel katkı verdiklerini garanti etmeli ve tüm yazarların makale üzerinde eşit sorumluluğa sahip olduğu bilinmelidir.
- Sorumlu yazar makalede adı geçen tüm ortak yazarların yayına ve ortak yazar olarak adlandırılmaya razı olduğunu garanti etmelidir. Çalışmaya önemli katkılar sağlayan tüm kişiler ortak yazar olarak adlandırılmalıdır. Bunun dışındaki kişilere teşekkür kısmında yer verilmelidir.
- Yazarlar gönderdikleri çalışmaları destekleyen kuruluşları, finansal kaynakları veya çıkar çatışmasını beyan etmekte yükümlüdür.
- Yazarlar gerekli görülmesi halinde makalede yer alan veri setlerine ulaşım imkanı sağlamalıdır.

Hakemlerin Etik Sorumlulukları:

- Araştırmayı incelemek için yeterli nitelikte olmayan veya makaleyi hızlı bir şekilde değerlendirmesinin imkansız olacağını bilen seçilmiş herhangi bir hakem, editöre bu durumu bildirmeli ve inceleme sürecinden mazurunu istemelidir.
- Hakemler kendilerine ulaşan makaleleri gizli tutmak ve hakemlik sürecinden elde ettikleri bilgileri kişisel menfaatleri için kullanmamakla yükümlüdürler.
- Hakemler raporlarını veya makale hakkındaki bilgileri başkalarıyla paylaşmamalıdır ve editörün izni olmadan yazarlarla doğrudan iletişim kurmamalıdır.
- Hakemler makaledeki potansiyel etik meseleler konusunda özenli olmalı ve bunları editörün dikkatine sunmalıdır. Buna, değerlendirmedeki makale ile hakemin kişisel bilgi sahibi olduğu herhangi başka bir yayınlanmış çalışma arasındaki özlü benzerlik ve örtüşme dâhildir.
- Hakemlik nesnel bir şekilde yapılmalıdır. Yazarlara dair kişisel eleştirilerde bulunulmamalı, değerlendirmeler yapıcı, dürüst ve kibar olmalıdır.
- Hakemler yazarlarından herhangi biriyle rekabetçi, işbirlikçi veya başka türlü bir ilişki veya bağlantıdan kaynaklanabilecek potansiyel bir çıkar çatışmasına sahip olduğu bir makaleyi değerlendirmeyi kabul etmeden önce editöre danışmalıdır.

Editör Kurulunun Etik Sorumlulukları:

- Dergide hangi makalelerin yayınlanacağına karar vermek editör kurulunun sorumluluğundadır. Yazarların makalelerini değerlendiren editör kurulu; ırk, cinsiyet, cinsel yönelim, dini inanç, etnik köken, vatandaşlık ya da politik felsefelerinden bağımsız olarak değerlendirme yapmalıdır. Alınacak karar, makalenin doğruluğu, geçerliliği ve önemi ile derginin kapsamının uygunluğuna dayanmalıdır. İftira, telif hakkı ihlali ve intihal ile ilgili mevcut yasal gereklilikler de dikkate alınmalıdır.
- Editör veya herhangi bir editör kurulu üyesi, ilgili yazar, hakemler, potansiyel hakemler, diğer editör danışmanları ve yayıncılardan başka kimseye bir makale hakkında bilgi ifşa etmemelidir.
- Sunulan bir makalede açıklanan yayınlanmamış malzemeler, yazarın açık yazılı izni olmaksızın editörün veya editör kurulunun kendi araştırmalarında kullanılmamalıdır.

YAZIM KURALLARI

1. Makaleler “Office Word” programında A4 boyutlarında hazırlanmalıdır ve uzunluğu dergi formatında 30 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 en az 120 en fazla 200 kelimeden oluşan Türkçe ve İngilizce öz ile en az 3 en fazla 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. 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 ve kolaylıkla 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, Yayın Yeri.

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 (Working Paper):

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.

PUBLICATION PRINCIPLES

1. Süleyman Demirel University Visionary Journal is an international peer reviewed e-journal and published three times a year in January, May and September.
2. All scientific and original articles on any subject related to economics and administrative sciences could be submitted to the Journal.
3. The articles should be written either in Turkish or in English.
4. The articles should be prepared in accordance with the spelling rules and should be uploaded to the DergiPark system. Together with the article(s) the Article Application Form that is signed by all the authors should be uploaded to the system. The authors should add their titles, institutions where they work/study, contact information and Orcid ID information to the system. Those authors who cannot upload their papers through the system may take technical support by e-mailing to vizyoner@sdu.edu.tr.
5. The articles submitted for publication in the Journal should be prepared in accordance with the rules of research and publication ethics.
6. The authors who submit their papers are accepted to have declared that they do not plagiarize; they accept any sanction caused by any plagiarism; and they admit that the Journal have no responsibility on such situations.
7. The articles that are sent to the Journal are going to be scanned through the iThenticate plagiarism program. Articles with a high similarity index are rejected without being evaluated.
8. The papers are sent to two separate referees (double blind referee) to be evaluated for their content and style. The review process is double blind. In case of a favourable opinion from one referee and an unfavourable from the other, editor may send the paper to a third referee or may give the final decision in the light of two evaluation reports.
9. In accordance with the evaluation reports from the referees, the paper may be published, may be re-sent to the author(s) for correction, or may be rejected. In case of a correction all correction(s) should be made within at the latest 3 months and sent to the Journal.
10. Having too many spelling errors and/or a failure to comply with the requirement of a scientific article is sufficient for the rejection of an article.
11. Rejected articles are not re-sent to the author(s).
12. The opinions in the articles published in the Journal are not the opinions of the Journal. All the responsibility belongs to the author(s).
13. The Journal does not pay any royalties to the author(s) of the articles published.
14. The articles that could not meet the publication principles would not be taken into the peer review process.

PUBLICATION ETHICS

In terms of publication ethics Visionary Journal pursues the principles, standards and recommendations of the publication ethics determined by COPE (Committee on Publication Ethics) and ICMJE (International Committee of Medical Journal Editors). Accordingly, all the articles that do not comply with the accepted standards of ethics are rejected. The rule also applies for those articles that contains discrepancies which are detected after the publication. In the context of publication ethics, all the shareholders are expected to bear the following ethical responsibilities in brief and all the ethical incidences are going to be evaluated in compliance with COPE rules.

Ethical Responsibilities of Authors:

- Authors should send those articles which have not been published elsewhere or which have not been sent anywhere.
- Authors should give references to all the citations in their articles.
- Authors are accepted to declare that the article belongs to themselves, they do not plagiarise, all the responsibilities due to plagiarism belong to themselves and the journal does not have any responsibility in such cases.
- Authors should guarantee that they give scientific contribution to the article and it should be accepted that all the authors of the article have equal responsibility.
- Corresponding author should guarantee that all the co-authors mentioned in the article have an agreement on the publication of the article and on being named as co-authors. All the writers who give crucial contributions to the article should be named as co-authors. Others should be given place in the acknowledgement.
- Authors are responsible for declaring the supporting institutions, financial sources or conflicts of interest.
- In case of necessity authors should give access to the data sets utilised in the articles.

Ethical Responsibilities of Reviewers:

- Any reviewer who is selected for reviewing the article but whose qualifications do not match with the subject of the article and/or to whom the time limitation of the review process is not appropriate should inform the editor and ask for her/his removal from the review process.
- Reviewers are responsible for the concealment of the articles they received and for not using the information attained from the reviewing process for personal interests.
- Reviewers should not share their evaluations reports or information about the article with others and should not directly communicate with the authors without the permission of the editor.
- Reviewers should be intensitive about potential ethical incidences in the article and should present them to the editor. This includes similarities and overlappings with the studies of the reviewer published elsewhere.
- Reviewing should be done objectively. Personal criticisms should be avoided and the evaluations should be constructive, honest and polite.
- Reviewers who may have potential conflict of interest with (at least) one of the authors due to a competitive, collaborative or other types of relationships or connections should inform the editor before accepting the reviewing process.

Ethical Responsibilities of Editorial Board:

- The decision of the selection of articles to be published in the Journal is under the responsibility of the editorial board. The editorial board should carry out the evaluation independent of race, gender, sexual orientation, religious belief, ethnic origin, citizenship or political philosophy. The decision to be made should be based on the accuracy, validity and importance of the article, and its relevance with the scope of the Journal. Legal necessities should also be consulted in cases of slander, copyright infringement and plagiarism.
- The editor or any member of the editorial board should not reveal any information about the article except for the related authors, reviewers, potential reviewers, other editorial consultants and publishers.
- The information in any article presented but not published should not be used in any research of the editor or of the member of the editorial board without express written permission of the authors.

SPELLING RULES

1. The papers should be prepared through MS Office - Word processor in A4 paper size and be less than 30 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 of the article, 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 the abstract should have 120 to 200 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). There should be one blank line before the headings; no blank line should be given after the headings. There should be no blank line before and after the subheadings.
8. All the tables and figures, and graphs in the paper should be cited in numerical order and center aligned. Each table, figure, and graph should be given a title. Table title should be placed above the table, figure, and graph, with 10 pt, centered aligned, and only initial letters capitalized. Table, figure and graph text should be no smaller than 8 pt and no larger than 10 pt. All tables, figures, and graphs should be clear and can be easily readable and also compatible with the page layout.
9. The in text-references, footnotes and reference lists in the papers should be prepared according to American Psychological Association (APA) style. The in text references should be given with author-date-page method. The explanatory notes should be given at the end of the page as a foot note and should be 8 pt.
10. References inside the text should be like surname of the author(s), year of the source, and page number. If there isn't the name of the author then institution name should be given instead of author's name.
 - **Works by a single author:** (Dulupçu, 2001:28).
 - **Works by two authors:** (Acar and Tetik, 2013:60).
 - **Works by multiple authors:** (Çarıkçı et al., 2010:55).
 - **Citing more than one source:** (Schumpeter, 1934:66; Wood, 2005:36).
 - **Citing whole source:** (Drucker, 1995).
 - **Citing publications without the name of the author:** (DPT, 2003:45).
11. If the reference is taken from a web site and the author is known, reference should be made like periodic publications. If the date of the downloaded source is not given, access date should be used. If the date of the downloaded source is not given, date of access should be used. Also if no publisher name is available, use the name of website and data of Access.
 - **If the author's name and publication year is known:** (Bebbington and Song, 2004).
 - **If the author's name and publication year is not known:** (Rekabet Kurumu, 2008).

12. If you are citing more than one work by the same author in the same year, put the letters a, b, c next to the year.
- (Kirzner, 1973a:30).
 - (Kirzner, 1973b:45).
13. If the name of the author is used in the text, the reference should be given as follows:
- According to Moran (1994:36),
14. All sources used in the text should be ordered alphabetically by author last name. Order the works from the same author by publication date. All the sources that are cited in the text must appear in the reference page. The reference page should be prepared according to example shown below:

Books:

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

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

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

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

Translated Books:

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

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

Edited Books:

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

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

Articles:

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

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

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

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

Thesis:

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

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.

ARAŞTIRMA MAKALESİ / RESEARCH ARTICLE

ÖRGÜTSEL BAĞLILIK VE PERSONEL GÜÇLENDİRME İLİŞKİSİ: KARAMAN İLİ MERKEZİNDE BİR KAMU SEKTÖRÜNDE ARAŞTIRMA*

THE RELATIONSHIP BETWEEN ORGANIZATIONAL COMMITMENT AND EMPLOYEE EMPOWERMENT: RESEARCH IN A PUBLIC INSTITUTION IN KARAMAN CITY CENTER

Prof. Dr. Ercan OKTAY¹

Dr. Muhammet Ali ÇELEBİ²

ÖZ

Güçlendirme çalışanların işlerini anlamlandırmaları, yetenekleri ve yetkinliklerinin farkına varması ve diğer çalışanları etkileme süreci olarak tanımlanmaktadır. Örgütsel bağlılık, çalışanın örgüte duygusal olarak katılımını vurgulayan, örgütten ayrılma niyetini azaltan ve örgütte çalışmaya devam etmesini sağlayan tutum ve davranışları içermektedir. Bu çalışmada, çalışanların örgütsel bağlılık düzeylerinin tespitinde personel güçlendirmenin önemini ortaya konması amaçlanmaktadır. Çalışmada, personel güçlendirme bileşenlerinin, örgütsel bağlılık bileşenleri üzerindeki etkisi yapılan araştırma ile desteklenmektedir. Çalışmanın örneklemini Karaman'da bir kamu kurumunda çalışan 100 kişi oluşturmaktadır. Araştırmada katılımcılardan anket yöntemiyle veri toplanmış ve analiz edilmiştir. Verilerden elde edilen sonuca göre, katılımcıların personel güçlendirme algıları ile bağlılık düzeyleri yüksek çıkmıştır. Güçlendirme boyutlarından anlam, yetkinlik ve etki düzeyi ile duygusal bağlılık arasında anlamlı ilişkiler tespit edilirken yetenek düzeyinde ilişki tespit edilememiştir. Güçlendirme ile devamlılık bağlılığı arasında bir ilişki bulunamazken normatif bağlılık üzerinde sadece yetkinlik boyutunun ilişkisi olduğu, ortaya çıkarılmıştır. Katılımcıların bağlılık alt boyutlarına ilişkin görüşlerinin cinsiyete göre değişmediği ama medeni durum değişkenine göre duygusal ve normatif bağlılık düzeylerinin değiştiği görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: Personel Güçlendirme, Örgütsel Bağlılık, Demografik Değişkenler.

JEL Sınıflandırma Kodları: M1, M12, M19.

ABSTRACT

Empowerment is defined as the process by which employees make sense of their work, become aware of their capabilities and competences, and influence other employees. Organizational commitment includes attitudes and behaviors that emphasize the emotional participation of employees into the organization, reduce the intention to leave the organization and enable employees to continue working in the organization. In the study, it is aimed to reveal the importance of the employee empowerment in determining the level of organizational commitment of

* Bu makale Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Anabilim Dalında Prof. Dr. Ercan OKTAY danışmanlığında Muhammet Ali ÇELEBİ tarafından hazırlanan "Örgütsel Bağlılığın Sağlanmasında Bir Araç Olarak Personel Güçlendirme" başlıklı yüksek lisans tez çalışmasından üretilmiştir.

¹ Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Kamu Yönetimi Bölümü, ercanoktay@kmu.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0003-2399-9411>

² Hazine ve Maliye Bakanlığı, muhammetalicelebi@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0003-3892-1879>

employees. Besides, the impact of employee empowerment components on organizational commitment components is premediated with the research in the study. The sample of the study consists of 100 people working in a public institution in Karaman. Data is collected by survey method from the participants and then these data are analyzed. According to the results obtained from the data, the perception of employee empowerment and the level of organizational commitment of the participants are determined to be high. Significant relationships are found between the dimensions of empowerment, namely meaning, self-determination and impact, and affective commitment while no relationship is determined at the competence dimension. While no relationship between empowerment and continuance commitment is found, it is revealed that only the competence dimension is related with normative commitment. It is observed that the views of the participants on commitment sub-dimensions do not change according to the gender, but the levels of affective and normative commitment change according to the marital status variable.

Keywords: Employee Empowerment, Organizational Commitment, Demographic Variables.

JEL Classification Codes: M1, M12, M19.

1. GİRİŞ

Örgütler artan sanayileşme ve teknolojiyle ihtiyaç duyduğu işgücünün niteliği üzerinde değerlendirmeler yapmakta ve örgüt içindeki en değerli varlığı olan çalışanlarına nasıl yatırım yapması gerektiğini düşünmektedir. Bu noktadan hareketle personel güçlendirme kavramı, üst yönetim ve insan kaynakları yöneticilerinin imdadına yetişerek, çalışanların nasıl güçlendirilmesi gerektiğini açıklamaktadır. Kişinin işini yaparken, işini anlamlı görmesini sağlayan, yeterlilik ve yetkinliklerini artıran uygulamalar çalışanı güçlendirmektedir. Personel güçlendirme; örgütün stratejik hedefleri yakalamada, örgütü ve çalışanlarını güçlü kılmak arzusuyla emir komuta modellerini kaldırarak, karar verme yetkisinin verilmesi ve çalışanların işini kendi işi gibi görmesini sağlayan, içsel güdülenmeye dayalı süreçler olarak tanımlanmaktadır.

Örgütsel bağlılık örgütsel faaliyetlerin sürdürülmesi ve mevcut çalışanlarla örgütün yola devam etmesi için çalışanların tutum ve davranışlarının izlendiği süreçleri açıklamaktadır. Örgütsel bağlılık, çalışanların örgüte karşı hissettikleri aidiyet, kendisini örgüte bağlayan duygusal bir bağ ve çalışanın kendisini örgütle tanımladığı bir kimlik olarak öne çıkmaktadır. Örgüte ait amaç ve hedeflerinin içselleştirilmesi, örgütte kalma isteğinin devam ettirilmesi ve çalışanın örgüte olan olumlu duygularının gelişmesi bağlılıkla ilişkilendirilmektedir.

Çalışanların kendi hedefleriyle örgütsel hedefleri bütünleştirmesi, yardımlaşma, paylaşma, yetiştirme, gelişme ve ilerleme uygulamalarıyla gerekli ortamın sunulması personelin güçlendirilmesini sağlamaktadır. Çalışma koşullarında esneklik sağlama ve çalışanın karar verme süreçlerine dâhil edilmesi ile birlikte güçlendirme süreci tamamlanmaktadır. Bu sürecinin tamamlanmasıyla beraber güçlendirmenin, örgütsel bağlılığı etkileyip etkilemediği önemli bir sorunsal haline gelmektedir. Bu bağlamda çalışanların örgütsel bağlılıklarının artırılmasında personel güçlendirmenin öneminin ve ilişkisinin açıklanması örgütsel faaliyetlerin etkinliği için önem arz etmektedir.

2. PERSONEL GÜÇLENDİRME VE ÖRGÜTSEL BAĞLILIK KAVRAMLARI

2.1. Personel Güçlendirme

Personel güçlendirme, çalışanların karar vermelerini sağlamak için bir araç (Bowen & Lawler, 1992) ve bireylerin kendi eylemleri için sorumluluk aldıkları kişisel bir olgu olarak (Pastor, 1996) tanımlanmaktadır. İlk tanım, yönetimin güçlendirici kültürü nasıl kolaylaştırdığı ve uyguladığıyla ilgilidir; ikincisi ise, bireyin gerçekten başarılı bir şekilde güçlendirme uygulamasındaki önemini vurgulamaktadır. Erstad bu iki tanımları verdikten sonra güçlendirmeyi; çalışanların işleri hakkında karar almalarını sağlayacak fırsatların verilmesi, kısıtlayacak sistemlerin kaldırılmasını veya yapmış oldukları eylemlerin sorumluluğunu alabilecekleri bir çalışma ortamının sağlanması olarak tanımlamaktadır (Erstad, 1997:325).

Hales ve Klidas (1998), güçlendirmeyi, gerçek bir güç aktarımı olarak görmektedir. Bu güç aktarımının çalışanların iş ile ilgili kararları vermede veya işin içerdiği sorumlulukları yerine getirmede ne derecede gözlendiği üzerinde durarak güçlendirmeyi yetkilendirme kavramı üzerinden tartışmaktadır. (Hales & Klidas 1998:89). Cunningham ve arkadaşları (1996), karar verme yetkisine sahip olmayan kişilere gücün yeniden

dağıtılarak veya devredilerek, kolektif bir stratejiyle gücün paylaşılması süreci olarak personel güçlendirmeyi tanımlamaktadır. (Cunningham vd., 1996:144). Yöneticilerin çalışanlarını güçlendirmesi yani onlara karar verme yetkisini vermesi ancak izin verilen alanlarla sınırlı tutulmaktadır. Güçlendirme uygulamalarından şaşırtıcı bir sonuç elde edebilmenin yolunu, Randolp (2000) sınırların kaldırılıp, gücü serbest bırakmanın yollarının aramak ile mümkün olabileceğini ifade etmektedir (Randolp 2000:95). Bu görüşlere rağmen Wilkinson (1997), personel güçlendirmeyi yönetimin çalışana vereceği karar alma rollerinden daha çok, iyi bir çalışanı örgüte bağlayan, onun örgüte olan katkısını güvence altına alan uygulamaları kapsadığını iddia etmektedir (Wilkinson 1997:40). Argyris (1998) ise, örgütlerin güçlendirmeye yaklaşık olarak ulaşabileceği, ama asla ulaşamayacağı bir amaç olduğunu hatırlatmaktadır (Argyris 1998:99).

Güçlendirilmiş personel, işi hakkında bağımsız olarak hareket ederek, çalışma ortamını kontrol etmekte ve karar alma süreçlerinde aktif rol almaktadır. Quinn ve Spreitzer (1997), yaptığı çalışmada güçlendirilmiş kişilerin ortak karakteristik özelliklerini, temel inançlar ve kişisel yönelimler açısından tanımlayarak belirlemiştir:

- Güçlendirilmiş personel, yetkinlik (self-determination) duygusuna sahiptir. Bu, işlerini nasıl yapacaklarını seçmekte özgür oldukları anlamına gelmektedir. (*yetkinlik*)
- Güçlendirilmiş personel, yaptığı işi anlamlı bulan duygulara sahiptir. Bu personelin çalışmalarını kendileri için önemli olduğunu düşünmesi, yaptıklarını önemsemesi anlamına gelmektedir. (*anlam*)
- Güçlendirilmiş personelin bir yeterlilik duygusu vardır. Bu, işlerini iyi yapabilme, yeteneklerinden emin oldukları anlamına gelmekte ve yapabileceklerini bilmeleri anlamındadır. (*yeterlilik*)
- Güçlendirilmiş personelin bir etki duygusu vardır. Bu, kişilerin çalışma birimleri üzerinde etkili olabileceklerine inandıkları anlamına gelmekte ve diğerlerinin fikirlerini dinlediğini öngörmektedir. (*etki*)

Genel olarak bu özelliklere bakıldığında, bunlar belirli yönetim uygulamaları değil, kişisel deneyimlerini veya kuruluştaki rolleriyle ilgili inançlarını yansıtan özelliklerdir. Öyleyse, güçlendirme, yönetimin çalışanlara yaptığı bir şey değil, çalışanların organizasyondaki rolleri hakkında sahip oldukları bir düşüncedir. Yönetim, daha güçlendirici bir bağlam yaratabilse de, çalışanlar güçlendirilmeyi seçmelidir. Kendilerini özgür görmeleri gerekmektedir. Örgütle kişisel olarak bağlantı kurmaları, yeteneklerinden emin olmaları ve içinde buldukları sistemi etkileyebileceklerini hissetmeleri gerekmektedir (Quinn & Spreitzer 1997:41).

Quinn ve Spreitzer yine aynı çalışmada, güçlendirilmiş orta düzey yöneticiler ile güçlendirilmemiş orta düzey yöneticiler arasında birkaç yönden önemli ölçüde farklı olunan noktaları ortaya çıkarmıştır. Birincisi, güçlendirilmiş çalışanlar kendilerini işlerinde daha etkili görmekte ve ayrıca çalıştıkları kişiler tarafından daha etkili olarak değerlendirilmektedir. İkincisi, kendilerini yenilikçi olarak gördükleri ve yeni bir şey denemekten daha az korktukları bilinmektedir (astları ve üstleri bu görüşü paylaşmaktadır). Üçüncüsü, güçlendirilmiş çalışanlarda liderlik yetenekleri, dönüşümsel olarak görülmektedir Hiyerarşide yukarı yönde etki etmeleri ve değişiklik yapmaya teşvik etmeleri, güçlü kişisel anlam duyguları nedeniyle, güçlendirilmiş çalışanlar aynı zamanda kendilerini diğerleri tarafından karizmatik olarak görmelerine sebep olmaktadır. Kendilerini güçlü olarak değerlendiren çalışanlar, örgütlerine önemli yararlar sağlamaktadır (Quinn & Spreitzer 1997:42).

2.2. Örgütsel Bağlılık

Bağlılık, insan enerjisini üretmek ve insan zihnini harekete geçirmekle ilgilidir. Bağlılık, sadece bir insan ilişkileri kavramı olmakla kalmayıp, ekonomi, strateji, finansal yönetim, bilgi teknolojisi ve uygulamalar hakkındaki düşüncenin temelini oluşturan bir fikirdir. Bu olmadan, herhangi bir yeni girişimin veya fikrin uygulanması ciddi şekilde tehlikeye girmektedir (Argyris 1998: 99).

Örgütsel bağlılık kavramı, Porter ve Smith (1970) tarafından aşağıdaki terimlerle tanımlanmaktadır: “(1) belirli bir kuruluşun üyesi olarak kalmaya yönelik güçlü bir istek, (2) örgüt adına yüksek çaba gösterme isteği ve (3) kuruluşun değerlerine ve hedeflerine kesin bir inanç ve kabul etme ” (Dublin vd., 1975:414). Buchanan (1974) ise bir örgütün amaçları ve değerleri ile kişinin amaç ve değerleri arasındaki duygusal bir bağlılığa dikkat çekerek bağlılığın örgüt yararına olduğunu ifade etmektedir (Buchanan, 1974:533). Bu tanımlara ek olarak örgütsel bağlılığın, bireyi ve örgütü bağlayan psikolojik bağ anlamında kullanıldığı da görülmektedir (O'Reilly & Chatman 1986:492).

Allen ve Meyer (1990) tarafından geliştirilen örgütsel bağlılık modeli duygusal bağlılık, devamlılık bağlılığı ve normatif bağlılık olmak üzere üç bileşene ayrılmaktadır (Allen & Meyer 1990:1).

Duygusal Bağlılık; Örgütsel bağlılığın duygusal bileşeni, çalışanların kuruma olan duygusal bağlılıklarını, tanımlanmalarını ve katılımlarını ifade etmektedir (Allen & Meyer 1990:1). Bazı yazarlar örgüte karşı duygusal bir yönelimi tanımlamak için kullanmaktadır. Örneğin, Kanter (1968), duygusal bağlılığı "uyum bağlılığı" olarak adlandırarak bireyin duygusal kaynağını ve hislerini gruba bağlaması olarak tanımlamaktadır. Aynı şekilde, Buchanan (1974) " taraftar olma, amaç ve değerlere ve kendi iyiliği için organizasyona tamamen araçsal değerinden ayrı olarak duygusal bağlanma" olarak duygusal bağlılığı ifade etmektedir. Son olarak, Porter ve arkadaşları (Mowday, Steers & Porter 1979; Porter, Crampon & Smith 1976; Porter, Steers, Mowday & Boulian 1974) duygusal bağlılığı "bireyin belirli bir organizasyonla kimliğini ve katılımının göreceli kuvveti" ile tanımlamaktadır (Allen & Meyer 1991:64).

Devamlılık Bağlılığı; Çalışanların kuruluştan ayrılma ile ilişkilendirdiği maliyetlere dayanan bağlılığı ifade etmektedir (Allen & Meyer 1990:1). Becker (1960) çalışanların normalde sınırlı bir alanda bir mesleğe yerleştiğini ve işverene bağlı olduklarına atıfta bulunarak, değişen piyasa koşullarında ve mesleğe dayalı ekonomik koşullar gereği işlerini ve kariyerlerini değiştirmediklerini açıklamaktadır (Becker 1960:33).

Normatif Bağlılık; Çalışanların kuruluştan kalma yükümlülüğü ifade eden duygularını kapsamaktadır (Allen & Meyer 1990:1). Normatif bağlılık, iki farklı inancı ortaya koymaktadır. Birincisi bireyin, önemli bir kişisel katılımının olduğu tüm sosyal durumlarda sadakat ve görevi yansıtan bir davranış tarzına girmesi konusunda ahlaki bir yükümlülüğü olduğu inancıdır. Böyle bir kişinin, örneğin ailesine, ülkesine, arkadaşlarına sadık olma hali nasılsa, örgütüne de büyük olasılıkla aynı inancı gösterme eğiliminde olması muhtemeldir. Bu normatif baskıya genelleştirilmiş sadakat ve görev değerleri denmektedir. İkinci tür normatif inançlar, örgütsel misyon, hedefler, politikalar ve çalışma tarzı ile tutarlı olan herhangi bir kişinin içsel inançlarını içermektedir. Görüldüğü gibi, normatif bağlılık bireysel ve örgüt arasındaki değer uyumu yani "örgütsel kimlik" sürecini yansıtmaktadır (Hall vd., 1970, Akt: Wiener 1982:423).

Tablo 1. Bağlılık Bileşenlerinin Dayanağı ve Tanımlanması

Bağlılık Bileşenleri	Psikolojik Dayanağı	Tanımlanması
Duygusal Bağlılık	İstek	Çalışanın bunu güçlü bir şekilde istemesi; örgüte duygusal tutkunluğu, örgütle tanımlanması ve örgüte duygusal olarak dâhil olması (güçlü arzu)
Devamlılık Bağlılığı	İhtiyaç	Çalışanın kendisini örgütte kalmaya zorunlu hissetmesi; işten ayrılması durumunda katlanacağı maliyetlerin farkındalığı (algılanan maliyet)
Normatif Bağlılık	Zorunluluk	Çalışanın örgütte kalmayı doğru bulması; Örgütte kalma yönünde çalışanın hissettiği yükümlülük (doğru davranış inancı)

Kaynak: Allen & Meyer 1990:3-4'ten uyarlanmıştır.

Örgütsel bağlılığın üç bileşenli bir kavramsallaştırmasında ortak olan nokta, çalışan ve örgüt arasında işten ayrılma olasılığını azaltan bir bağlantı olması önem arz etmektedir. Bu bağlantının niteliğinin farklı olduğunun açık bir şekilde ortaya konulması gerekmektedir. Bu farklılığın açıklanması Tablo 1'de görüleceği üzere istek, ihtiyaç ve zorunluluk olarak ön plana çıkan ilgili psikolojik durumlardır. Çünkü duygusal bağlılığı olan çalışanlar bunu güçlü bir istek ile istedikleri için örgütte çalışmakta ve çalışanlar bir işte çalışmaya ihtiyaç duydukları için sürekli devamlılık taahhüdüne sahip olmaktadır. Güçlü normatif bağlılık düzeyinde bulunanlar ise, işyerinde çalışmaya devam etme zorunluluğunda olduklarını düşünmeleri ve örgütte kalmayı doğru bulmaları nedeniyle işten ayrılmadıkları görülmektedir (Allen & Meyer 1990:3-4).

3. ÖRGÜTSEL BAĞLILIĞIN SAĞLANMASINDA PERSONEL GÜÇLENDİRMENİN ÖNEMİ

Güçlenme duyguları, bir çalışanın kuruma olan bağlılığını kolaylaştırmak için bulunmuş ve önerilmiştir. (Kirkman & Rosen, 1999; Locke & Schweiger, 1979; Spreitzer, 1996, Akt:Janssen, 2004:56). Güçlendirilmiş ve örgüte bağlılığı olan işgücü, modern organizasyonların etkin işleyişi için çok önemli olduğu iddia edilmektedir (Bowen & Lawler, 1992; Corsun & Enz, 1999; Fulford & Enz, 1995; Kirkman & Rosen, 1999; Sparrowe, 1995, Akt: Janssen, 2004:56).

Gelişmiş rekabet ortamı ve örgütsel değişim, iş süreçlerini, ürünleri, müşteri hizmetlerini sürdürmek ve iyileştirmek için büyük çaba göstermeye istekli ve bağlılığı olan çalışanları gerektirmektedir (Janssen, 2004:56). Bunu yapmak için önce yöneticilerin veya liderlerin personel güçlendirme ile ilgili olumsuz düşüncelerinin

değiştirilmesi önem arz etmektedir. Çalışanları güçlendirmek, herkesin elinden gelenin en iyisini yapma fırsatını elde etmesi ile mümkün olmaktadır. Örgütün etkili, hızlı ve esnek olması için sürekli iyileştirmelerle yöneticilerin çalışanlarına odaklanmasını gerektirmektedir. Günümüz dünyasında başarı, çalışanlarla başlamaktadır. Geçmişte yapılan değişiklikler ve stratejiler sona ermekte ve örgütlerin hayatta kalması için daha azıyla daha fazlasını yapmasını zorunlu kılmaktadır. Modern örgütlerin çalışanları, risk almakta ve tüm potansiyelleri kullanma ve geliştirme özgürlüğüne ihtiyaç duymaktadır. Ekip çalışması ve işbirliği, özgüven ve kendine güvenmek, enerjiyi yenilemek ve heyecanı arttırmak, zor durumları daha iyi idare etmek için güçlendirilmiş personeller, örgüt için vazgeçilmez niteliktedir (Morales, vd., 2014:149).

Yöneticiler kendisini örgüte adanmış, yetenek ve yetkinliğe sahip, verilen görevleri zamanında tamamlayan dolayısıyla rekabet üstünlüğü sağlayan çalışanlar aramaktadır. Çalışanların iş rollerine bağlı olarak yapmış oldukları, örgüte yarar sağlayan gayret ve davranışları iş performansını ortaya çıkarmaktadır. Geleneksel anlamda iş performansı, kişinin kendi iş tanımında belirtilen görevleri yerine getirdiği yeterlilik açısından değerlendirilmektedir (Griffin vd., 2007:327). Personel güçlendirme uygulamaları çalışanların yetenek ve yetkinliğini artırmasına odaklandığı için iş performanslarının artmasına neden olmaktadır. Bu nedenlerle örgütsel süreçlerde personel güçlendirme iyi performans gösteren çalışanın örgüte bağlılığının sağlanmasında kilit bir rol oynamaktadır.

4. GÜÇLENDİRİLMİŞ PERSONELİN İŞLETMEYE BAĞLILIĞININ SAĞLANMASI

Personel güçlendirme ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiyi konu alan çalışmalara bakıldığında Argyris (1998)'in yapmış olduğu çalışma öne çıkmaktadır. Argyris (1998), insanın doğası ve psikolojisi temel alındığında, insanların yaşamlarını şekillendirmek için ne kadar az güç kullanmaları gerektiği ile birlikte ne kadar az bağlılık içinde olmaları gerektiğini tartışmaktadır. Dışsal ve içsel olmak üzere iki tür bağlılık tanımını yapmaktadır: Dışsal bağlılık, yönetimin çalışma koşullarını kendi başına tanımladığında, çalışanların kendi kaderleri üzerinde çok az kontrole sahip olduklarını düşünmeleridir. İçsel bağlılığı ise, çalışanların içten gelen sebepler veya güdülere dayalı olarak örgütsel hedeflere ulaşmayı sağlayan eylemlere katılmayı istemesi olarak tanımlamaktadır. Dışsal bağlılıkta çalışanların yapması gereken, onlardan beklenenleri yapmalarıdır. Yönetim, çalışanların kendi kaderleri için daha fazla sorumluluk almalarını isterse, içsel bağlılıklarının gelişmesini teşvik etmek mecburiyetinde kalmaktadır. İçsel bağlılık katılımcıdır ve güçlendirme ile çok yakından ilişkilidir. Yönetim çalışanlarından ne kadar içsel bağlılık isterse, çalışanların karar alma süreçlerinde aktif katılımını o kadar sağlaması gerekmektedir. Çalışanların iş hedeflerini tanımlaması, onları nasıl başaracaklarını belirlemesi ve esnek hedeflerin belirlenmesi vb. süreçlere dâhil edilmesi yani güçlendirme çabalarına yer vermesi gerekmektedir (Argyris 1998:99).

Çalışma rollerinde aktif olarak inisiyatif alan güçlendirilmiş çalışanlar, bu inisiyatiflere direnen üstler tarafından engellenebilmektedir (Janssen, 2004:57). Çünkü yöneticiler teoride güçlenmeyi severler, ama en iyi bildikleri ve güvendikleri emir komuta modelidir. Çalışanlar ise kendileri için, güçlendirme konusunda genellikle kararsızdır, kişisel olarak sorumlu tutulmadıkları sürece bu harikadır. Değişim uzmanları bile çoğu zaman güçlenmeyi bastırmaktadır (Argyris 1998:98). Bu etkileri kaldırmak ve güçlendirme kültürünü aşlamak isteyen örgütler, çalışanları kısıtlamayan sistemler ve süreçler kurmanın bir yolunu bulmalıdır. Hangi davranışların çalışanlar için en uygun olduğu ve ne işe yaradığı üzerinde yoğunlaşarak, yönetim, istenen yapıyı üretmek için organizasyon yapısını, uyarlanabilen, geliştirilebilen ve sonuçta değişebilen bir niteliğe kavuştururken, çalışanlarını ise öğrenmeye, büyümeye ve gelişmeye adanmış öz-yönetimli çalışanlar olarak güçlendirmek zorundadır. Yönetim ve çalışanlar arasında yüksek düzeyde güven, karar vermede çalışan katılımı, yüksek düzeyde dikey ve yatay iletişim güçlendirme kültürünün oluşmasında etken rol oynayan etmenler kapsamında bulunmaktadır (Erstad, 1997:325).

Güçlendirme çabalarının uygulandığı aşamalarda, çalışanların örgütle son derece bütünleştikleri ve bağlılık hissettikleri görülmektedir (Quinn & Spreitzer 1997:44). Kirkman ve Rosen (1999)'nin yapmış oldukları çalışmada takımların güçlendirilmesinin örgütsel bağlılığa etkisi araştırılmıştır. Örgüt ve işle ilgili özellikler, insan kaynakları politikaları, ekiplerin sosyal yapısı, çalışan ekibinin güçlenme deneyimlerini geliştirme vb. konular bu çalışmada elde aldıkları konuları oluşturmaktadır. Bu çalışma sonucunda, proaktiflik, verimlilik, hizmet kalitesi, iş tatmini, bağlılık ve takım bağlılığı üzerine sonuçlar çıkarılmıştır. Daha güçlü ekipler, nispeten daha güçsüz olan ekiplerden daha üretken ve proaktif olmakta, ekiplerin daha yüksek seviyede müşteri hizmeti, iş tatmini ve örgütsel bağlılığa sahip olduğu araştırmada ortaya çıkarılmıştır (Kirkman & Rosen, 1999:70).

Güçlendirme bileşenlerinden anlamlılık düzeyinin yüksek çıkması, bağlılık ve katılımı artırmaktadır. Buna karşılık düşük anlamlılık düzeyinin kayıtsızlık, kendini ayrı ve ilgisiz hissetmesine neden olduğuna inanılmaktadır (Thomas & Velthouse, 1990:673) Örgütle derinden ilgilenme hissi ve psikolojik olarak güçlendirilmeden elde edilen anlam duygusu güçlü bir bağlılıkla sonuçlanmaktadır (Avolio vd. 2004:Akt: Raub & Robert:138).

Janssen, (2004) güçlendirmenin örgütsel bağlılığı nasıl etkilediğini aşağıda yer alan dört madde ile açıklamaktadır:

(a) anlamlı bir iş, kişinin örgütsel iş rolünün gereklilikleri ve amaçları ile kişisel değer sisteminin arasında uygun bir uyum sağlamaktadır.

(b) yeterlilik duygusu, kişinin çalışma rollerini beceri ve başarı ile yerine getirebildiklerine dair inanç vererek örgüt adına önemli çaba göstermelerini teşvik etmektedir.

(c) yetkinlik duygusu kişilere işlerini kontrol etmelerini ve işle ilgili karar süreçlerinde sesini yükseltmelerini sağlayarak organizasyona katılımın artmasını sağlamaktadır.

(d) etkiye sahip olmak, kişinin yerleşik oldukları örgütsel sistemi şekillendirmeye katılma olanaklarını kolaylaştırmaktadır (Janssen, 2004:57-58).

Özetle; örgütlerin varlıklarını sürdürebilmesi, rekabet ortamında başarıya ulaşılabilmesi, müşteri memnuniyetinin sağlanabilmesi, duygusal olarak kendini örgütle bir gören, çaba gösteren çalışanların varlığıyla mümkün olmaktadır. Personel güçlendirmeyle örgütsel bağlılık arasındaki ilişki, güçlendirme uygulamalarıyla çalışanların işin sahibi haline gelmesi, örgütün değerli bir varlığı olması ve böylece çalışanın örgütten ayrılmayı düşünmeyip örgütte kalmayı istemesi olarak açıklanmaktadır.

5. ÖRGÜTSEL BAĞLILIK VE PERSONEL GÜÇLENDİRME İLİŞKİSİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA: KARAMAN İLİ MERKEZİNDE BİR KAMU SEKTÖRÜNDE ARAŞTIRMA

5.1. Araştırmanın Amacı

Bu çalışmada güçlendirme ile örgütsel bağlılığın alt boyutları arasındaki ilişkinin açıklanması ve bu ilişkide demografik faktörlerin etkisinin ortaya çıkarılması amaçlanmaktadır.

5.2. Araştırmanın Örnekleme

Araştırmanın örnekleme bir kamu kurumu olan Karaman Defterdarlığı'dır. Örneklemin özel bir işletme yerine kamu kurumunda yapılması, kamu çalışanlarının personel güçlendirme algılarıyla bağlılık düzeylerinin araştırılması isteğidir. Bu kapsamda Karaman Defterdarlığı personeli araştırmanın katılımcılarını oluşturmaktadır. Katılımcıların farklı birimlerde ve unvanlarda çalışması, örneklemin önemini artırmaktadır. Örnekleme içindeki tüm katılımcılara ulaşmak amacıyla, kurumda çalışan toplam personel sayısının 100 kişi olduğu bilgisi öğrenilerek elden basılı evrak yolu ile 100 adet anket formu dağıtılmıştır. Katılımcılardan geri dönüş sayısı 89 adettir (oranı % 89). Örnekleme ait demografik veriler Tablo 2'de görülmektedir.

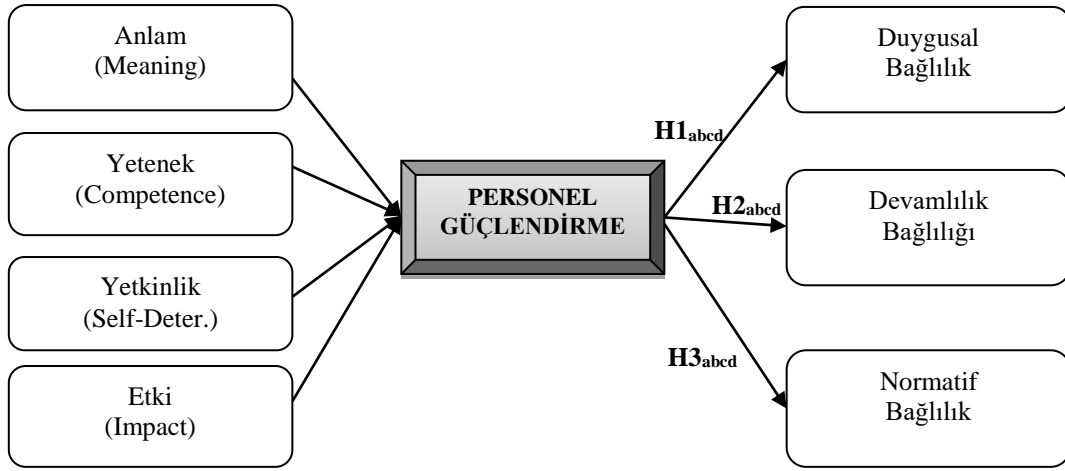
Tablo 2. Demografik Veriler

Veriler	Sayı	%	Veriler	Sayı	%		
Yaş	20-27 arası	2	2,30	Kıdem	0-7	19	22,10
	28-35 arası	27	31,03		8-14	24	27,91
	36-42 arası	11	12,65		15-22	17	19,77
	42 üstü	47	54,02		22 Üstü	26	30,24
Cinsiyet	Kadın	24	27,28	Unvan	Müdür	4	4,60
	Erkek	64	72,72		Müdür Yrd.	3	3,45
Eğitim Durumu	Lise	18	20,46		Denetmen	2	2,30
	Yüksek Okul	18	20,46		Uzman	12	13,80
	Lisans	50	56,82		Şef	6	6,90
	Lisans Üstü	2	2,28		Memur	52	59,77
Medeni Durum	Evli	81	92,0		Diğer	8	9,20
	Bekâr	7	8,0				

5.3. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri

Güçlendirme ile örgütsel bağlılığın alt boyutları arasındaki ilişkinin ortaya çıkarılması amacıyla bir model oluşturulmuştur. Araştırmada kullanılan model Şekil 1’de gösterilmiştir.

Şekil 1. Araştırma Modeli



Araştırma hipotezleri şu şekildedir:

H1= Güçlendirme algıları ile duygusal bağlılık arasında ilişki vardır.

H1_a= Güçlendirmenin anlam alt boyutu ile duygusal bağlılık alt boyutu arasında ilişki vardır.

H1_b= Güçlendirmenin yetenek alt boyutu ile duygusal bağlılık alt boyutu arasında ilişki vardır.

H1_c= Güçlendirmenin yetkinlik alt boyutu ile duygusal bağlılık alt boyutu arasında ilişki vardır.

H1_d= Güçlendirmenin etki alt boyutu ile duygusal bağlılık alt boyutu arasında ilişki vardır.

H2= Güçlendirme algıları ile devamlılık bağlılıkları arasında ilişki vardır.

H2_a= Güçlendirmenin anlam alt boyutu ile devamlılık bağlılığı arasında ilişki vardır.

H2_b= Güçlendirmenin yetenek alt boyutu ile devamlılık bağlılığı arasında ilişki vardır.

H2_c= Güçlendirmenin yetkinlik alt boyutu ile devamlılık bağlılığı arasında ilişki vardır.

H2_d= Güçlendirmenin etki alt boyutu ile devamlılık bağlılığı arasında ilişki vardır.

H3= Güçlendirme algıları ile normatif bağlılıkları arasında ilişki vardır.

H3_a= Güçlendirmenin anlam alt boyutu ile normatif bağlılık arasında ilişki vardır.

H3_b= Güçlendirmenin yetenek alt boyutu ile normatif bağlılık arasında ilişki vardır.

H3_c= Güçlendirmenin yetkinlik alt boyutu ile normatif bağlılık arasında ilişki vardır.

H3_d= Güçlendirmenin etki alt boyutu ile normatif bağlılık arasında bir ilişki vardır.

5.4. Veri Toplama Aracı ve Kullanılan Ölçekler

Araştırma verileri basılı evrak olarak hazırlanan anket formu aracılığıyla toplanmıştır. Cevaplar 5’li Likert ölçeğine göre değerlendirilmiştir. Güçlendirme algılarını ölçmek için Spreitzer (1995)’in personel güçlendirme ölçeği kullanılmıştır. Örgütsel bağlılık düzeyini ölçmek için ise Allen ve Meyer (1990)’in örgütsel bağlılık ölçeği kullanılmıştır.

Araştırmanın değişkenlerinden personel güçlendirme, dört alt boyutta anlam, yetenek, yetkinlik ve etki ile ölçülmektedir. Örgütsel bağlılık değişkeni ise duygusal, devamlılık ve normatif bağlılığı olmak üzere üç alt boyutta ölçülmektedir.

5.5. Araştırmanın Bulguları

Yapılan analiz sonucunda elde edilen veriler SPSS v24.0 programı kullanılarak analiz edilmiştir. Kullanılan ölçeklere ilişkin keşfedici faktör analizleri, değişkenler arasındaki ilişkileri ortaya koymak amacıyla da korelasyon ve regresyon analizleri yapılmıştır. Personel güçlendirme ve örgütsel bağlılıkla ilgili ölçek maddelerine uygulanan faktör analizi sonucunda, değişkenlere ait ortalama ve standart sapma değerleri incelemeye alınmıştır. Katılımcıların ölçek maddelerine verdiği yanıtların, hangi değişkenlerde birbirine yaklaştığı ya da uzaklaştığı irdelenmiştir. Faktör analiz sonuçlarının daha anlamlı olması amacıyla, 47 maddeden altı madde çıkarılmış ve analiz yeniden yapılmıştır. Analizden çıkarılan maddeler duygusal bağlılıkla ilgili bir madde, devamlılık bağlılığıyla ilgili iki madde ve normatif bağlılıkla ilgili üç maddeden oluşmaktadır.

Personel güçlendirme ölçek maddelerine uygulanan keşfedici faktör analizi sonuçları Tablo 3'te görülmektedir. Tablo 3'e bakıldığında personel güçlendirmenin dört boyutunun da faktör olarak ayrıldığı ve faktör yüklerinin, .781 ile .968 aralığında olduğu ortaya çıkarılmıştır. Ölçeğe ilişkin bu faktör yüklerinin bu aralıkta gerçekleşmesi, araştırmadaki ölçek maddelerinin birbirleri ile ilişkili olduğunu açıklamaktadır. Personel güçlendirme ölçeğinin değişkenler bakımından uygun, tutarlı ve geçerli oldukları tespit edilmiştir.

Keşfedici faktör analizi sonuçlarına göre personel güçlendirmenin anlam alt boyutunun, açıklanan varyans değeri, 91.581 değeriyle diğer alt boyutlara göre yüksek bir oranda çıkmıştır. Anlam alt boyutunun yüksek bir oranda çıkması katılımcıların işlerini, kendileri için anlamlı gördüklerini, önemsediklerini, işleriyle inanç, değer ve yargıları arasındaki uyumu açıklamaktadır.

Yetenek alt boyutunda açıklanan varyans değeri ise 84.284'dür. Bu değer katılımcıların işlerini görürken yetenekli ve yetkin olduklarını açıklamaktadır. Yetkinlik alt boyutuna ait açıklanan varyans değeri 75.994 çıkmıştır. Bu değer katılımcıların işlerini yaparken hissetmiş oldukları özerkliğin düzeyini açıklamaktadır. Son olarak katılımcıların iş ortamındaki gelişen olaylar üzerinde kayıtsız kalamadığını anlatan etki alt boyutuna ilişkin açıklanan varyans değeri ise 74.645 olarak çıkmıştır.

Tablo 3. Personel Güçlendirme Ölçek Maddeleri

Maddeler	Faktör 1 Anlam	Faktör 2 Yetenek	Faktör 3 Yetkinlik	Faktör 4 Etki
Kurumda görevlendirildiğim iş benim için çok önemlidir.	.96			
İşimle ilgili yaptığım faaliyetler benim için özel bir anlam taşır.	.95			
Yaptığım iş benim için anlamlıdır.	.97			
İşin yapılması hususunda gerekli yeteneklere sahip olduğuma inanıyorum.		.95		
İşin yapılması hususunda yeterli kapasiteye sahip olduğuma inanıyorum.		.95		
İşin yapılmasını gerektiren becerilere uzman seviyesinde sahibim.		.85		
İşimi nasıl yapacağımı belirlemede gereken özerkliğe sahibim.			.83	
İşin nasıl yürütüleceğine kendi başıma karar vermede serbestim			.92	
İşimi nasıl yapacağım konusunda oldukça serbest davranabildiğim fırsatlara sahibim.			.87	
Çalıştığım birimdeki gelişmeler üzerinde oldukça faalimdir.				.91
Çalıştığım birimdeki gelişen olaylar üzerinde kontrollü birisiyim.				.90
Çalıştığım birimdeki olaylar üzerinde nüfusum oldukça fazladır.				.78
Açıklanan Varyans Değeri	91.581	84,284	75.994	74.645
Cronbach Alfa Katsayısı		.76688		

Duygusal bağlılık ile ilgili faktör sonuçlarını ölçmek üzere katılımcılara cevaplamaları için dokuz madde yöneltilmiştir. Dokuz madde içinde bir madde anlamlılığı sağlamayarak değerlendirilmemiş, kalan sekiz maddede faktör yükleri anlamlı bir düzeyde gerçekleşmiştir. Duygusal bağlılıkla ilgili faktör yükleri için Tablo 4'e bakıldığında; değerlerin bir madde hariç .70 değerinden yüksek çıktığı görülmektedir. Bu, çalışanların duygusal bağlılıkla ilgili maddeleri anlamlandırdıkları ve maddelerin bir bütünlük oluşturduğunu göstermektedir.

Bu faktöre ait açıklanan varyans değeri 59.858'dir. Devamlılık bağlılığıyla ilgili faktör sonuçlarını ölçmek üzere sekiz madde sorulmuştur. Sekiz maddeden altısında faktör yükleri anlamlı bir düzeyde gerçekleşirken iki madde bu anlamlılığı sağlayamamış ve analiz dışı bırakılmıştır. Tablo 4'e bakıldığında devamlılık bağlılığı ile ilgili faktör yükleri değerlerinin yine bir madde hariç .70 değerinden yüksek çıktığı, katılımcıların devamlılık bağlılıklarıyla ilgili maddeleri anlamlandırdıkları ve maddelerin bir bütünlük oluşturduğu anlaşılmaktadır. Bu faktöre ait açıklanan varyans değeri 59.932'dir. Normatif bağlılıkla ilgili faktör sonuçlarını ölçmek için katılımcılara 10 madde sorulmuştur. Sorulan 10 maddeden yedisinde faktör yükleri anlamlı bir düzeyde gerçekleşirken üç madde bu anlamlılığı sağlayamamış ve analiz dışı bırakılmıştır. Normatif bağlılık ile ilgili faktör yüklerinin ise iki madde hariç .70 değerinden yüksek çıkması da katılımcıların normatif bağlılıklarıyla alakalı maddeleri anlamlandırdıkları ve maddelerin bütünlük oluşturduğu sonucunu ortaya çıkarmaktadır. Bu faktöre ait açıklanan varyans değeri 53.405'dir.

Tablo 4. Örgütsel Bağlılık Faktör Yükleri

Örgütsel Bağlılık Ölçek Maddeleri	Faktör 1 Duy.B	Faktör 2 Dev.B	Faktör 3 Nor.B.
Çalıştığım kurumda kendimi ailenin bir parçası olarak hissediyorum.	.75		
Kendimi bu kuruma duygusal olarak bağlı hissediyorum.	.84		
Bu kurumda çalışmamın benim için çok özel (kişisel) bir anlamı var.	.79		
Bu kuruma karşı güçlü bir aitlik hissi taşıyorum.	.85		
Bu kurumda çalıştığımı diğer insanlara söylemekten gurur duyarım.	.76		
Kurumumda emekli olacağım güne kadar çalışmaktan mutluluk duyarım.	.78		
Kurumun karşılaştığı her sorunu kendi sorunun gibi hissediyorum.	.73		
Kurumum hakkında diğer insanlarla konuşmaktan zevk alırım.	.68		
Şu anda kurumumdan ayrılmak istesem bu benim için çok zor olurdu.		.74	
Kurumumdan şu anda ayrılmak istesem hayatımda haddinden fazla şey bozulurdu.		.85	
Bu kurumdan şimdi ayrılmak bana ağır bir yük getirirdi.		.92	
Kurumda hala çalışıyor olmam istek meselesi olduğu kadar mecburiyetten de kaynaklanıyor.		.50	
Kurumdan ayrılmayı düşünemem, çünkü çok az seçeneğim olduğunun farkındayım.		.80	
Bu kurumdan ayrılmış olsaydım karşılaştığım önemli bir sonuçtan biri de mevcut alternatiflerin azlığı olurdu.		.77	
Başka bir kurumda çalışmam bana avantaj sağlasa da şu anda kurumumdan ayrılmanın doğru olduğuna inanmıyorum.			.56
Bu kuruma çok şey borçluyum.			.84
Bir kurumdan diğerine atlamayı ahlaki bulmuyorum.			.77
Bu kurum sadakatimi hak ediyor.			.74
Kurumumda çalışan insanlara karşı sorumlulukların nedeni ile şu anda işten ayrılmak yanlış olurdu.			.73
Kurumumdan şimdi ayrılmış olsaydım suçluluk hissi duyardım.			.76
Bu kurumda çalışmaya devam etmemin en önemli sebeplerinden biri, sadakatin çok önemli olduğuna inanmam ve kalmayı ahlaki bir zorunluluk olarak hissetmem nedeniyledir.			.68
Açıklanan Varyans Değeri	59.858	59.932	53.405
Cronbach Alfa Katsayısı	.80267	.84448	.73935

Araştırmaya dâhil edilen değişkenlere ait ortalama değerler, standart sapma değerleri ve korelasyon değerleri Tablo 5'te gösterilmektedir. Tablo 5'te bağımlı değişken üzerinde cinsiyet değişkeninin ilişkisine bakılmış ve anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Medeni durum değişkeninin ise, duygusal bağlılık değişkeni ($r = .25, p < .05$) ve normatif bağlılık değişkeni ($r = .22, p < .05$) üzerinde anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir. Korelasyon analizi

sonuçlarına göre duygusal bağlılık değişkeninin, personel güçlendirmenin alt boyutlarından anlam değişkeni ($r = .59, p < .05$), yetenek değişkeni ($r = .37, p < .05$), yetkinlik değişkeni ($r = .44, p < .05$) ve etki değişkeni ($r = .57, p < .05$) ile olumlu yönde ilişkili olduğu ortaya çıkarılmıştır. Devamlılık bağlılığı değişkeninin, personel güçlendirmenin alt boyutlarından anlam değişkeni ($r = .28, p < .01$), yetenek değişkeni ($r = .26, p < .01$), ve etki değişkeni ($r = .26, p < .01$) ile olumlu yönde ilişkili olduğu ortaya çıkarılmıştır. Normatif bağlılık değişkeninin, personel güçlendirmenin alt boyutlarından anlam değişkeni ($r = .26, p < .01$), yetkinlik değişkeni ($r = .35, p < .05$) ve etki değişkeni ($r = .29, p < .05$) ile olumlu yönde ilişkili olduğu ortaya çıkarılmıştır.

Tablo 5. Araştırmanın Değişkenlerine Ait Ortalama, Standart Sapma ve Korelasyon Değerleri

Değişkenler	Ort.	S	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1 Cins	1.27	.45	1.00								
2 Medeni Durum	1,08	.27	.19	1							
3 Duygusal Bağlılık	2.66	.94	.14	.25*	1						
4 Devamlılık Bağlılığı	3.23	.98	.15	.08	.54**	1					
5 Normatif Bağlılık	2.54	.65	.04	.22*	.62**	.51**	1				
6 Anlam	1.57	.90	.09	.10	.59**	.28*	.26*	1			
7 Yetenek	1.46	.98	.06	.10	.37**	.26*	.15	.68**	1		
8 Yetkinlik	1.39	.57	.06	.18	.44**	.20	.35**	.24*	.28**	1	
9 Etki	1.26	.70	-.04	.20	.57**	.26*	.29**	.46**	.46**	.43**	1

* $p < .01$ düzeyinde anlamlı, ** $p < .05$ düzeyinde anlamlı.

Bağımsız değişken personel güçlendirmenin anlam, yetenek, yetkinlik ve etki alt boyutlarının, bağımlı değişken olan duygusal bağlılık üzerindeki etkisi yapılan regresyon analizi sonucunda ortaya çıkarılmış ve elde edilen sonuçlar Tablo 6'ya aktarılmıştır. Tablo 6'da yer alan F değeri ($F=22.992, p<.01$) modelin anlamlı olduğunu göstermektedir. Personel güçlendirmenin anlam alt boyutunun ($\beta =.531, p<.01$) yetkinlik alt boyutunun ($\beta =.239, p<.01$) ve etki alt boyutunun ($\beta =.315, p<.01$) duygusal bağlılık üzerinde anlamlı etkilerinin olduğu, yetenek alt boyutunun ($\beta =-.208, p<.05$) ise anlamlı etkisinin olmadığı çalışmada elde edilen ilk bulgudur.

Bağımlı değişken devamlılık bağlılığı ile bağımsız değişken personel güçlendirmenin anlam, yetenek, yetkinlik ve etki alt boyutları arasındaki ilişki regresyon analizi sonucu ortaya çıkarılmıştır. Tablo 6'da görüldüğü üzere F değeri ($F=2.480, p<0.01$) modelin anlamlı olmadığını göstermektedir. Dolayısıyla mevcut çalışmada elde edilen ikinci bulgu personel güçlendirmenin devamlılık bağlılığı üzerinde etkisinin olmadığıdır.

Tablo 6. Personel Güçlendirme ile Örgütsel Bağlılık Alt Boyutları Arasındaki İlişkiler

Bağımsız Değişken	Bağımlı Değişken								
	Duygusal Bağlılık			Devamlılık Bağlılığı			Normatif Bağlılık		
	t	β	Sig.	t	β	Sig.	t	β	Sig.
Anlam	5.035	.531	.000	.975	.141	.333	1.573	.219	.120
Yetenek	-1.965	-.208	.053	.618	.090	.538	-1.000	-.141	.320
Yetkinlik	2.854	.239	.005	.700	.083	.486	2.409	.276	.018
Etki	3.395	.315	.001	.938	.120	.351	1.094	.135	.277
F		22.992 **			2.480			18.688	
R ²		.523			.110			.409	
dzit ²		.500			.66			.387	

* $p<.05$ düzeyinde anlamlı TEK YÖNLÜ

** $p<.01$ düzeyinde anlamlı TEK YÖNLÜ

Son olarak normatif bağlılık ile personel güçlendirme alt boyutları arasındaki ilişki incelenmiştir. Tablo 6'da görüleceği üzere, $p<.01$ düzeyinde anlamlı çıkmıştır. $F=18.688$ 'lik değer, personel güçlendirmenin alt boyutlarının normatif bağlılık üzerinde etkisinin olduğu sonucunu vermektedir. Personel güçlendirmenin anlam

alt boyutunun ($\beta = .219, p < .01$) yetenek alt boyutunun ($\beta = -.141, p < .01$), ve etki alt boyutunun ($\beta = .135, p < .01$) normatif bağlılık üzerinde anlamlı etkisinin olmadığı, yetkinlik alt boyutunun ise ($\beta = .276, p < .01$) anlamlı etkisini olduğu ortaya çıkarılmıştır.

Katılımcıların bağımlı değişken örgütsel bağlılık düzeylerinin cinsiyete göre değişip değişmediğine yönelik t-testi yapılmıştır. Analiz sonucunda duygusal, devam, normatif bağlılık düzeyleri ile cinsiyet değişkeni arasında $p < .05$ anlam seviyesinde anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Mevcut araştırmada cinsiyetin örgütsel bağlılık alt boyutlarını etkilemediği ortaya çıkarılmıştır.

Bağımlı değişken örgütsel bağlılık düzeylerinin medeni durum değişkenine göre değişip değişmediğine yönelik Anova testi yapılmıştır. Analiz sonucunda araştırmaya katılan personelin duygusal, devamlılık ve normatif bağlılık düzeyleriyle medeni durumları arasında $p < .05$ anlam seviyesinde anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir. Araştırmaya katılan personelin medeni durumları ile duygusal bağlılık düzeyi arasında $F = 5.840$, devamlılık bağlılığı $F = .550$, ve normatif bağlılık $F = 4.115$ değerleri bulunmuştur. Duygusal ve normatif bağlılık düzeyleri kişilerin evli veya bekâr olmalarına göre değişirken, devamlılık bağlılığı düzeyinde ise etkisinin olmadığı sonucuna varılmıştır.

Personel Güçlendirme ve Örgütsel Bağlılık ile İlgili Değerlendirmeler

Araştırmaya katılan personelin güçlendirme algıları yüksek çıkmıştır. Katılımcıların işlerini kendileri için anlamlı bulduklarını, sorumluluklarını gerçekleştirmede kendilerini yetkin ve yetenekli hissettiklerini, karar verme yeteneğine sahip olduklarını ve çalıştığı ortamda etki alanının yüksek olduğu ortaya çıkarılmıştır. Katılımcıların çalıştığı örgütteki işleriyle alakalı olarak, kanunun bizzat uygulaması olması, kamu gücünü arkasında hissetmesi ve işinde hesap verme sorumluluğuyla yapması güçlendirme algılamaları olarak örneklendirilebilir. Örgütsel açıdan bakıldığında ise hizmet içi seminerlerin ve bilgilendirme toplantılarının yapılmasıyla çalışanın bilgisinin taze tutulması ve personeli memur statüsünden uzman statüsüne çevirmesi kurumun personel güçlendirme çabalarıyla ilişkilendirilebileceği değerlendirilmektedir.

Örgütsel bağlılığın bileşenlerinden duygusal bağlılık düzeyinin, araştırmada yüksek bir seviyede çıkması, katılımcılarla örgütleri arasında güçlü bir duygusal bir bağ oluştuğunu göstermektedir. Dolayısıyla oluşan duygusal bağ katılımcıların kendilerini örgütün bir parçası olarak hissetmesine ve örgüt hakkında diğer kişilerle konuşmaktan zevk almasına neden olacağı değerlendirilmektedir. Katılımcıların “Bu kuruma karşı güçlü bir aitik hissi taşıyorum” maddesine verdikleri olumlu cevaplar bu düşüncüyü desteklemektedir.

İkinci bağlılık bileşeni olan devamlılık bağlılığında, katılımcıların algılamasının yüksek bir düzeyde sonuçlanması çalışanların işsiz kalma ve başka bir iş bulamama korkusu nedeniyledir. Çalışanların bunları düşünmesi, işsizlik oranlarının yüksek olması, kamu kurumunda çalışmanın iş garantisi vermesinin çok değerli olması, özel sektör ile kıyaslandığında iş yüklerinin farklı olması ve asgari ücretin düşük olduğu bir ülkede kamu çalışmasının maaşının ne kadar çok anlamlı hale gelmesi vb. nedenlerle açıklanabileceği değerlendirilmektedir. “Bu kurumdan şimdi ayrılmak bana çok ağır bir yük getirirdi” maddesine verilen yanıtlar, bu düşüncüyü destekleyici niteliktedir.

Son bağlılık bileşeni olan normatif bağlılığın da diğer bağlılık düzeyleri gibi katılımcıların algılamaları yüksek bir seviyede çıkmıştır. Bu sonuç çalışanların örgütte çalışmaya devam etmeyi ahlaki açıdan doğru bulmasını, örgüte sadık olmasını ve örgütte kalmaya devam etmesi olarak açıklanmaktadır. Normatif bağlılık düzeyinin yüksek çıkması katılımcıların sadakat duygusuyla hareket etmelerini, uzun yıllar boyunca çalıştıkları işlerinden ayrılmayı ahlaki bulmadıklarını, çalıştıkları örgüte çok şey borçlu olduklarını ve örgütten ayrılmış olmaları halinde suçluluk hissi duyacaklarını hissetmelerıyla alakalıdır. “Bu kuruma çok şey borçluyum” maddesine verilen olumlu yanıtlar yapılan değerlendirmeleri desteklemektedir.

Personel Güçlendirme ile Örgütsel Bağlılık Türleri Arasındaki İlişkiyle Ait Değerlendirmeler

Katılımcıların güçlendirme algılarıyla duygusal bağlılık arasında olumlu ilişki bulunmuştur. H1 hipotezi kabul edilmiştir. Güçlendirmenin anlam, yetkinlik ve etki alt boyutlarının duygusal bağlılığı etkilediği kabul edilirken ($H1_a, H1_c, H1_d$) yetenek alt boyutunun duygusal bağlılığı etkilemediği ortaya çıkarılmıştır ($H1_b$). Katılımcıların işini anlamlı görmesi, işe yüklediği inanç, değer ve yargılarla kendini uyumlu görmesi, işi üzerindeki kontrol gücünü fark etmesi, işiyle alakalı süreçleri etkileme kapasitesinin varlığı duygusal bağlılığı artırmıştır. Katılımcıların yetenek algılarıyla duygusal bağlılık arasında olumsuz ilişkinin çıkmasının sebebi ise, yeteneklerine olan inancının çalışanları güçlü hissettirmesi ve duygusal bir bağ kurmaması olarak değerlendirilmektedir.

Katılımcıların güçlendirme algılarıyla devamlılık bağlılığı arasında anlamlı ilişki bulunamamıştır. H2 hipotezi kabul edilmemiştir. Personel güçlendirmenin alt boyutları olan anlam, yetenek, yetkinlik ve etki düzeyiyle devamlılık bağlılığı arasında olumlu ilişki bulunmamaktadır (H2_a, H2_b, H2_c, H2_d). Devamlılık bağlılığı, çalışanların alternatif azlığı ya da o güne kadar örgüte yapılan yatırımları kaybetme korkusu nedeni ile gösterdikleri bağlılık türüdür. Kendisini güçlendirilmiş gören çalışanın devamlılık bağlılığı göstermeyecekleri değerlendirilmektedir.

Katılımcıların güçlendirme alt boyutlarıyla normatif bağlılık arasında olumlu ilişki ortaya çıkmıştır. H3 hipotezi kabul edilmiştir. Pozitif ilişki personelin yetkinlik alt boyutu ile kabul edilirken (H3_c) anlam, yetenek ve etki alt boyutları ile kabul edilmemektedir (H3_a, H3_b, H3_d). Güçlendirilmiş çalışanların örgüte ve örgütün diğer çalışanlarına karşı hissettikleri sorumluluk normatif bağlılık ilişkisini ortaya çıkarmaktadır. Mevcut çalışmada anlam, yetenek ve etki alt boyutlarıyla normatif bağlılık arasındaki ilişki olmaması güçlendirme algılamalarıyla normatif değerler arasındaki uyumun olmamasından kaynaklanmaktadır.

6. TARTIŞMA VE SONUÇ

Personel güçlendirme, hızla değişen dünyaya ayak uydurmak zorunda kalan örgütlerin çalışanlarıyla alakalı ne yapılması gerektiğini ifade eden bir kavramdır. Güçlendirme; çalışanı ve örgütü güçlü kılmak amacıyla, çalışanların işlerini kendi işleri gibi görmesini sağlayacak güdülenme, yenilik ve değişim araçlarının kullanılarak iş tatmini, bağlılık ve verimliliği artırıcı çabalar olarak tanımlanabilir. Güçlendirme, çalışanların, işle ilgili yetenek ve yetkinliklerinin artmasına neden olmaktadır. Bu çalışanların kendilerine olan güven duygusunun artmasına ve karar alma süreçlerine aktif katılımını sağlamaktadır. Diğer yandan güçlendirilmiş çalışanın almış olduğu kararlarla ilgili ortaya çıkan sonuçların sorumluluğunu taşıma bilincine sahip olması beklenmektedir.

Örgütsel bağlılık, yöneticilerin çalışanlarına yatırmış olduğu sermayenin karşılığı olarak onlardan beklediği sadakat durumudur. Bağlılık, çalışanların örgütü kabul etmesi, örgütsel amaç ve değerler yönünde güç sarf etmesi bağlamında değerlendirilmektedir. Örgütler buldukları sektörde başarıyla rekabet edebilmek için birçok sorunla baş etmek mecburiyetindedir. Elindeki insan kaynağı kaybetmek bu sorunlar içerisinde en önemli sorun olarak yöneticilerin üstesinden gelmeye çalıştıkları bir durumdur. Çalışanların bağlılık göstermesi, örgütü yönetenler için hayati öneme sahiptir. Çünkü yetişmiş personelinin işten ayrılması çalışanın yetiştirilmesi için sarf edilen tüm gayretlerin boşa çıkması olarak değerlendirilmektedir. Tecrübe kazanmış ve örgüt için çok değerli bir hale gelmiş çalışanın örgütü bırakması yönetimin istemediği bir durumdur. Bu nedenlerle örgütsel bağlılık, işletmelerin sürekli değişen piyasa koşullarında, insan kaynağının etkili ve verimli kullanılmasıyla elde edilen rekabet avantajını kaybetmek istemeyen yöneticiler için vazgeçilmez bir kavramdır.

Literatürde personel güçlendirme ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiyi ele alan çalışmalara kıyasla mevcut çalışma üç bağlılık türü ile personel güçlendirmenin alt boyutlarını birlikte inceleyen bir çalışma olmuştur. Mevcut çalışmada, bir kamu kurumunda çalışan kişilerin güçlendirme ve örgütsel bağlılık düzeyleri arasındaki ilişkiyi ölçme ve bu ilişkinin demografik faktörlerden ne boyutta etkilendiğini ortaya çıkarmak amaçlanmıştır. Bu amaçla Karaman Defterdarlığı çalışanlarına anket uygulanmıştır. Ankette katılımcıların personel güçlendirme algılarıyla örgüte bağlılık düzeyleri, cinsiyet ve medeni durum değişkenine göre incelenmiştir.

Özetle; personel güçlendirmeyle örgütsel bağlılık türleri olan duygusal, devamlılık ve normatif bağlılık arasında anlamlı ve olumlu ilişkiler literatürdeki çalışmalarla tutarlıdır. Katılımcıların güçlendirme algılamalarıyla en fazla duygusal bağlılık düzeyi arasında ilişki bulunmuş bunu normatif bağlılık daha sonra da devamlılık bağlılığı izlemiştir. Katılımcılara uygulanan güçlendirme çabaları örgütsel bağlılığı artırmıştır. Güçlendirme algılarıyla duygusal bağlılık ilişkisinin yüksek çıkması, toplulukçu ve değerlerin ağır bastığı kültürümüzde çalışanların örgütlerine hissi olarak yaklaştığını yani duygusal olarak hareket ettiğini göstermektedir. Güçlendirme algılarıyla normatif bağlılık arasındaki ilişkinin ortaya çıkmasında, çalışanların yetkinlik algılarının oynadığı rolün açıklanması gerekmektedir. Bu durum güçlendirilmiş çalışanın, işlerini nasıl yapacaklarını seçmekte özgür olduklarını bilerek hareket etmeleri ve bunu normatif değerleriyle uyumlaştırması olarak açıklanabilir. Güçlendirme algıları ile devamlılık bağlılığı arasındaki olumsuz ilişki ise, kendini güçlü hisseden çalışanların örgüte karşı kendisini bağlı hissetmek istememesi ve kendine duyduğu güven neticesinde hareket etmesiyle açıklanabileceği değerlendirilmektedir.

Araştırma konusuyla alakalı gelecekte yapılacak araştırmalara yönelik öneriler şunlardır. Araştırmada seçilen örneklem kütlesi ilgili bakanlığının farklı illerdeki veya bölgedeki teşkilatlarında çalışan personel ile yapılarak

örneklem genişletilebilir veya karşılaştırmalar yapılabilir. Örneklem kamu ve özel sektörde faaliyet gösteren kurumlardan seçilebilir ve elde edilen bulgular karşılıklı değerlendirilerek ilişkiler araştırabilir. Örgütsel bağlılık konusunda yapılan araştırmalar ülkenin ekonomik durumundan etkilenme ihtimali nedeniyle farklı ekonomik koşullarda yapılmasıyla personel güçlendirme ve örgütsel bağlılık ilişkisinin yeniden irdelenmesini gerektirebilir. Personel güçlendirme çabalarının, bağlılığın oluşturulmasında, örgütler için önemi düşünüldüğünde bu iki kavramın ilişkisinin örgüt için ne derecede önemli olduğunu yöneticilere hatırlatmak araştırmanın amacına ulaşabilmesi için önemlidir. Örgütsel bağlılığının sağlanması için yönetim kademelerinde yer alan yöneticilerin çalışanlarıyla beraber hareket etmesi ve çalışanını güçlendirecek uygulamalara önem vermesi gerekmektedir.

KAYNAKÇA

- Allen, N.J. & Meyer, J.P. (1990). "The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization", *Journal of Occupational Psychology*, 63(1), 1-18.
- Argyris, C. (1998). "Empowerment: The Emperor's New Clothes", *Harvard Business Review*, May-June, 98-105.
- Becker, H.S.(1960). "Notes on the Concept of Commitment", *American Journal of Sociology*, 66(1),32-40.
- Buchanan, B. (1974). "Building Organizational Commitment: The Socialization of Managers in Work Organizations", *Administrative Science Quarterly*, 533-546.
- Conger J.A. & Kanungo, R.N. (1988). "The Empowerment Process: Integrating Theory and Practise", *Academy of Management Review*, 13(3), 471-482.
- Cunningham, I., Hyman, J. ve Baldrig, C. (1996). "Empowerment: The Power to do What?", *Industrial Relations Journal*, 27/2, 143-154.
- Dubin, R., Champoux, J.E. ve Porter, L.W. (1975). "Central Life Interests And Organizational Commitment of Blue-Collar and Clerical Workers", *Administrative Science Quarterly*, 411-421.
- Erstad, M. (1997). "Empowerment and Organizational Change", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 9(7), 325-333.
- Griffin, M.A., Neal, A. ve Parker, S.K. (2007). "A New Model of Work Role Performance: Positive Behavior in Uncertain and Interdependent Contexts", *The Academy of Management Journal*, 50(2), 327-347.
- Hales, C. & Klidas, A. (1998). "Empowerment in Five-Stars Hotels: Choice, Voice or Rhetoric?", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 10(3), 88-95.
- Janssen, O. (2004). "The Barrier Effect of Conflict with Superiors in the Relationship between Employee Empowerment and Organizational Commitment", *Work & Stress*, January/March, 18(1), 56-65.
- Kirkman, B.L., & Rosen, B. (1999). *Beyond Self-management: Antecedents and Consequences of Team Empowerment*. *Academy of Management Journal*, 42(1), 58-74.
- Meyer, J.P., & Allen, N.J. (1991). "A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment", *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89.
- Morales, H.N., Gonzalez, J.G., Mendoza, A.T. ve Lopez, G.R. (2014). "Empowerment As A Culture And A Strategy To Strengthen The Activities Of Research And Innovation: Proposal Of A Methodology", *European Scientific Journal*, ESJ, 9(10).
- Niehoff, B.P., Moorman, R.H., Blakely, G. ve Fuller, J. (2001). "The Influence of Empowerment and Job Enrichment on Employee Loyalty in a Downsizing Environment", *Group & Organization Management*, 26(1), 93-113.
- Randolph, W.A. (2000). "Re-thinking Empowerment:-Why is it so hard to achieve?", *Organizational Dynamics*, 2(29), 94-107.

- Raub, S., & Robert, C. (2013). "Empowerment, Organizational Commitment, and Voice Behavior in the Hospitality Industry: Evidence from a Multinational Sample", *Cornell Hospitality Quarterly*, 54(2), 136-148.
- Spreitzer, G.M. (1995). "Psychological Empowerment in The Workplace: Dimensions, Measurement, and Validation", *Academy of Management Journal*, 38(5), 1442-1465.
- Thomas, K.W., & Velthouse, B.A. (1990). "Cognitive Elements of Empowerment: An "Interpretive" Model of intrinsic Task Motivation", *Academy of Management Review*, 15(4), 666-681.
- O'Reilly, C.A., & Chatman, J. (1986). "Organizational Commitment and Psychological Attachment: The Effects of Compliance, Identification, and Internalization on Prosocial Behavior", *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 492-499.
- Quinn, R.E., & Spreitzer, G.M. (1997). "The Road to Empowerment: Seven Questions Every Leader Should Consider", *Organizational Dynamics*, 26(2), 37-49.
- Wiener, Y. (1982). "Commitment in Organizations: A Normative View", *Academy of Management Review*, 7(3), 418-428.
- Wilkinson, A. (1998). "Empowerment: Theory and Practice", *Personnel Review*, 27(1), 40-56.

ARAŞTIRMA MAKALESİ / RESEARCH ARTICLE

FARKLI BAKIŞ AÇISI KAZANMAK İÇİN BEYİN FIRTINASI MODELLERİ

MODELS OF BRAINSTORMING FOR GAINING A DIFFERENT POINT OF VIEW

Prof. Dr. Mustafa Şeref AKIN¹

ÖZ

Einstein'ın sorunların çözümüyle ilgili önemli bir tespiti, problemlerin onları oluşturan aynı düşünce düzeyiyle çözülemeyeceği yönündedir. Öyleyse başka bir bakış açısı nasıl yakalanacak? Bunun için farklı bakış açısını çağrıştıracak metodolojik beyin fırtınası metotları mevcut mu? Bu makalede “alternatif dünyalar, zıtlıklar, 10'un gücü” beyin fırtınası metotları ile mevcut unsurlar farklı bakış açılarıyla birleştirilip yeni çözümler üretme yolları gösterilecek. Video kiralama, eğitim, bankacılık, hastane, catering, dondurulmuş gıda, ATM, birimlerin yeniden organizasyonu üzerine farklı sektörlerden örnek çalışmalar ele alınacak. İnsanları farklı düşünmeye zorlamak satrançta hiç bilmeyen bir kişiye “Rakibini mat et.” demektir. Çerçeve dışına bakılmadan önce çerçevede (ve içinde) sonrasında çerçevenin dışında nereye bakılacağına araştırılması gerekir. Beyin fırtınası öncesi ana husus problemin ve unsurların tespitidir. Bu unsurların çözümü için kaynak mekânların arayışına geçilir. Sonrasında beyin fırtınası yapılır. Rastgele iki farklı kavramın birleştirilmesi ile aşılama yapılmaya çalışılmaz.

Anahtar Kelimeler: İnovasyon, Farklı Düşünme, Beyin Fırtınası, Alternatif Dünyalar, Zıtlık, 10'un Gücü.

JEL Sınıflandırma Kodları: M1.

ABSTRACT

Einstein's remarkable analysis on the solution of the problems is that “Problems cannot be solved by the same level of thinking that created them.” So how another perspective is captured? For that purpose, is there any methodological brainstorming method that would suggest a different point of view? In the article, “alternative world, contradictory, power of ten” methodologies of brainstorming are explored to combine the old things with new perspectives. By using these brainstorming methods new ideas for video renting, education, banking, healthcare sector, catering, frozen food, ATM and re-organization are developed. Asking people to think differently is like to force someone who does not how to play chess to “checkmate”. Before looking out of the box, it is necessary to determine where to look inside and then outside the box. Before the brainstorming session, the main issue is the determination of the problem and its components. Then, for the solution of these components the search of resources is initiated. Thereafter, brainstorming is realized. Two unrelated concepts are not randomly chosen and combined.

Keywords: Innovation, Different View, Brainstorming, Alternative World, Contrast, Power of Ten.

JEL Classification Codes: M1.

¹ Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İktisat Bölümü, mustafa.akin@erzincan.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0002-1850-9118>

1. GİRİŞ

Einstein'ın sorunların çözümüyle ilgili önemli bir tespiti, problemlerin onları oluşturan aynı düşünce düzeyiyle çözülemeyeceği yönündedir (Good Read, 2018). Zaten farklı düşünülebilseydi problem de kalmazdı. Öyleyse başka bir bakış açısı nasıl yakalanacak? Bunun için farklı bakış açısını çağrıştıracak metodolojik beyin fırtınası metotları mevcut mu? Bu çalışmada beyin fırtınası yöntemlerinden “alternatif dünyalar, zıtlıklar, 10'un gücü” ile farklı bakış açılarının nasıl yakalanabileceği tartışılacak (Kumar, 2012: 12, Luma Institute, 2012: 21; 2014: 45). Her metodun tanımı, sistematığı ve örneklerle çözümleri verilecek.

İşletmeler zor bir problem çözerken sıkışıp kalır, bunu aşmanın yollarından biri de tamamen alternatif, zıt veya abartılı bir bağlamdan ilham aramaktır. Alternatif dünyalarda başka sektörlerden ve yaratıcı yaklaşımlardan metaforlar kullanılır. Zıtlıkta, problemi doğuran üretim süreci adım adım ele alınır, aralarından bir veya birkaçının zıddı ile tekrar süreç oluşturulur. 10'un gücünde ise kaynakların 10 kat artırılması veya azaltılması sonucunda ne nasıl yapılır tartışıldıktan sonra, mevcut kaynaklarla aynı sonucun elde edilmesine gayret gösterilir.

Kimsenin düşünmediği yeni bir yaklaşımla soruna çözüm getirme inovasyon ile ilgili yanlış bir algıdır. Çünkü yeni zannedilenlerin hiçbiri yeni değildir. İnovasyon var olan çözümleri, fikirleri ve kavramları birleştirerek yeni bir çözüm getirmektir (Sutton, 2007: 44). Öyleyse var olan fikirlerle mevcut problem nasıl birleştirilecek? Eskileri yeni bir yolla birleştirmek kolay gibi görünen bir reçete aslında ama çok ciddi bir yönlendirme, adım adım takip edilmesi gereken bir süreci de beraberinde getirir (Sutton, 2004: 34; Sutton, 2007: 42). Bu makalede “alternatif dünyalar, zıtlıklar ve 10'un gücü” metotları ile eski unsurları birleştirip yeni çözümler üretmenin yolları gösterilecek (Kumar, 2012: 45; Kelley, 2005: 77; Kelley ve Kelley, 2014: 103).

İnovasyonda cevap verilmesi gereken soru fikrin neden mevcut çözüme göre orijinal olduğudur. Bu noktada inovasyonu, icat etmek olarak algılamamak önemlidir. Yenilikçi ve farklı olan, pazarda var olmayan ve müşterinin gözünde ürüne katma değer katan her gelişme inovasyondur (Drucker, 2007: 76-81).

Farklılık katmak ile değişim arasında da fark vardır. Örneğin, yöneticilerin aynı şeyi yapmaktan sıkılarak, yaptıkları işe yenilik katmaları bir değişimdir. Ama önemli olan bu yeniliğin müşterilere bir şey katıp katmadığıdır. Bu durumda yeniliğin üreticinin gözünde değil, müşterinin gözünde bir ilerleme ifade edip etmediği ve bunun için müşterinin ek bir ücret ödemeyi kabul edip etmeyeceği ana kriterleri oluşturur.

Sektörde mevcut firmaların avantajlarını kırmak çok güçtür. Piyasadaki birçok kurum yeni firmanın gelişini önceden engeller (Porter, 2007: 104).

Rakip firmaların avantajları şunlar olabilir:

- Ölçek ekonomisi
- Marka avantajı ve ürün farklılaştırılması
- Sermaye gerekleri
- Geçiş maliyeti
- Dağıtım kanallarına erişim
- Lisans ve patent
- Ham maddelere rahat erişim
- Elverişli yerler
- Çıkış maliyeti

Bu nedenle fikrin orijinalliği statükoyu değiştirmek açısından çok önemlidir. Bu bağlamda beyin fırtınasının özü inovatif çözümlerin ortaya çıkması için durumun farklı bir biçimde karakterize edilmesidir. Metotlara uyulmadığı takdirde beyin fırtınasından alınan fayda ayrı ayrı kişilerin tek başına fikir üretmesinden oluşacak toplam miktardan ve kaliteden düşüktür (Owens, 2011: 101, Diehl ve Strpebe, 1987: 480). Beyin fırtınalarında metodoloji olmaksızın süreç, katılımcıların birbirlerini bloke ettikleri bir kaotik ortama dönüşür. Bu noktada, alternatif dünyalar, zıtlıklar ve 10'un gücü metotları işletmelerin arzu ettiği farklı bakış açılarının elde edilmesinde ve inovatif fikirlerin üretilmesinde etkin bir yöntem getiriyor (Kumar, 2012: 67).

2. FARKLI BAKIŞ KAZANMA: BEYİN FIRTINASI METOTLARI

2.1. Alternatif Dünyalar Metodu

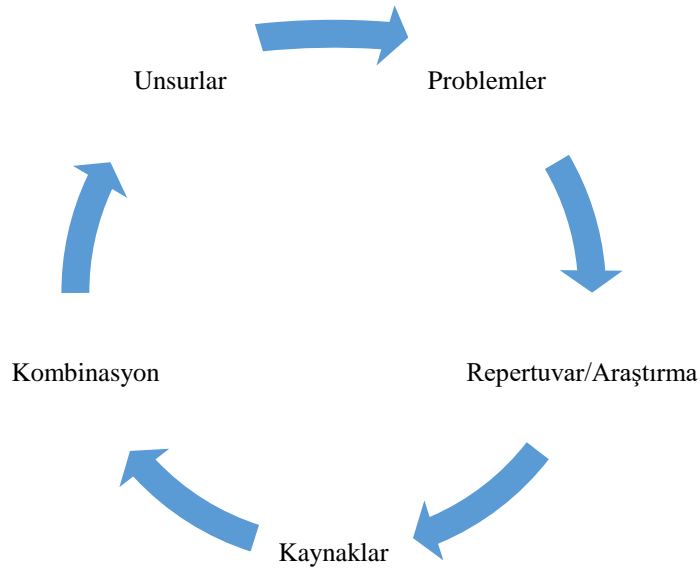
Yenilik geçmişteki deneyimlerden faydalanıldığında ve onlardan benzetmeler ve kombinasyonlar kurgulandığında ortaya çıkar.

Beysin fırtınasında ekip, işi unsurlara (dağıtım, ödeme, lojistik, finansman vb.) böler. Unsurlardaki problemler tanımlanır. Her **unsura** yönelik çözüm için kullanılacak başka şirketlerin, kurumların, organizasyonların, teknolojilerin konuyla ilgili **kaynak** fikri belirlenir (Şekil 1). Burada önemli bir husus, ilham alınacak kaynağın **araştırılması** veya ekibin geçmişinde (**repertuvarında**) mevcut olması yönündedir (Higgins vd., 2014: 55; Kumar, 2012: 88, Beckman ve Barry, 2007: 67; Brown, 2009: 77; Kelley, 2000: 125). Bu çalışmanın başarılı olması için benzetilmek istenen kavramların listesi yapıldıktan sonra fırsatlar aranır.

Alternatif dünyalarda beslenecek şirketlerin/organizasyonların keşfedilmesi için çokça okumak, araştırmak, bilgi ve donanım sahibi olmak gerekir.

Alternatif dünyalarda, hangi unsurdaki problemin çözüleceği ve hangi kaynaktan istifade edileceği iyi ifade edilmelidir. Örneğin, küçük bir aile şirketinin dev bir holdingden ilham almaya çalışması anlamsızdır. Çünkü aile şirketinin problemleriyle dev bir holdingin problemleri farklıdır. Aile şirketinin finansman probleminde “Dev holding olsaydı ne yapardı?” diye sorulamaz. Ayrıca alternatif dünyalar metodunu uygularken kendi sektörümüzden uzaklaşma gayreti içindeyizdir. Yani başka düzlemlerden cevap aranır. Aile şirketinin finansman problemi için yeni kurulan bir vakfın yüksek miktarda kaynak bulmayı başarması ve gerçekleştirme yolu bir ilham olabilir.

Şekil 1. Alternatif Dünyalar



Kaynak: (Kumar, 2012)

Kullanılırken dikkat edilmesi gereken hususlar:

- Araştırılması için bir sorun belirlenir.
- Grup oluşturulur.
- Sorunların listesi yapılır ve sorun parçalara bölünür.
- Repertuvara dönülür ve kaynak çözümler aranır. Düzlemin mevcut sektörden çok farklı bir dünyaya ait olmasına dikkat edilir.

- Başka düzlemler (sektör, meslek, mekân, işletme, marka vb.) belirlenir.
- Her düzlemin anahtar öğeleri belirlenir.
- “Bu sorun bu düzlemde olsa nasıl çözülür?” gibi sorular yöneltilir.
- Yeni perspektiften farklı fikirlere ulaşılmaya çalışılır.
- Kombinasyonlar yapılır.

Dört ayrı sektörde nasıl uygulanabileceğinin gösterilmesi üzerine örnek çalışmalar yapılacaktır.

2.1.1. Video Kirala Sektöründe Netflix

1997’de Reed Hasting video kiralama sektöründe Netflix’i kurgularken sektör devi Blockbusterdaki problemlerin unsurlarını analiz eder: İş modeli, ödeme sistemi (abonelik) ve dağıtım sistemi. Hasting sonrasında da mevcut video zincirlerini iflas ettiren şirket Netflix’i kurar.

Hasting video kiralama işini mevcut sektör devi Blockbusterdan, spor merkezlerinden, Amazondan ve yeni DVD teknolojilerinden alarak inovasyonu kurgular (Tablo 1). Her şirketten veya teknolojiyi işine yarayan fikirleri harmanlar (Peterson, 2013; Bushey, 2014). Video kiralama iş modelini Blockbusterdan alır. Ödeme sistemini oluştururken spor merkezlerine üyelikte kullanılan aylık abonelik sisteminden faydalanır. Amazondan e-ticaret, ödeme ve kargolama hizmetlerini alarak yeni bir kombinasyon kurgular. Böylece müşteri, abone ücretini online olarak ödeyerek kargodan videolarını alabilir. Kargo maliyetini azaltmak için DVD’nin hafifliğinden faydalanır. DVD teknolojisinin gelişmesi sayesinde daha hafif bir video daha ucuza kargolanır.

Video kiralamanın, spor merkezinin, e-ticaretin, DVD’nin özellikleri yazılırsa farklı birçok kombinasyon kurulabilir. Ancak burada önce unsurlar (problemin kaynağı) belirlenip sonrasında kullanılabilecek sektörler araştırılmalıdır. Örneğin, DVD teknolojisi filmleri daha hızlı kaydedebilir ama bu özellik kullanılmaz. Hastings video dükkanının iş modelinin özellikleri alınır ama fiyatlama spor merkezi aboneliğine göre yapılır. Spor merkezlerine üyelikte kullanılan kart sisteminden faydalanılmaz.

Tablo 1. DVD Kiralama Online Sipariş

		Kaynaklar			
		Blockbuster	Spor Merkezi	Amazon e-ticaret	DVD Teknolojisi
Unsurlar	İş Modeli	X		X	
	Ödeme Sistemi		X	X	
	Dağıtım Sistemleri			X	X

Kaynak: (Peterson, 2013; Bushey, 2014)

Sonuçta, müşterilerin video dükkanlarına gitme zahmeti (dağıtım sistemi), videonun kiralınmasıyla ortaya çıkan zaman kaybı ve zamanında geri getirilmediğinde alınan ceza (ödeme sistemi) ortadan kalkar. Netflix’te müşteri online sipariş verir, müşteriye video postalanır, müşteriden aylık abonelik ücreti alınır. Video geri gönderildiği takdirde yeni video alınabilir. Sonuçta Blockbuster gelişmeleri çok geç takip ederek sektörü Netflix’e kaptırır ve dev firma iflas eder (Peterson, 2013; Bushey, 2014). Netflix ise yoluna önce internet üzerinden online video seyretilerek sonrasında kendi prodüksiyonunu yapan bir şirket olarak yeni bir sektör oluşturarak devam eder.

2.1.2. Kalabalık Sınıfta Dersler Etkin Bir Şekilde Nasıl Verilir?

Kalabalıklığın getirdiği sorunun unsurlarına bakıldığında bunlar ders materyali, teknoloji, eğitim, notlama ve kişisel ilgi olarak görülür. Eğitim kurumunun sorununun çözümü için, hizmet sektöründen üç şirketin çözüm yöntemleri düşünülebilir: McDonalds/Starbucks/Swissotel.

Tablo 2. Akademik Hayattaki Sorun: Kalabalık Sınıflarda Dersin Etkin Anlatımı

		Kaynaklar		
		McDonald's	Starbucks	Swissotel
Unsurlar	Ders materyali	X		
	Teknoloji	X		
	Eğitim	X	X	
	Notlama	X	X	
	Kişisel ilgi			X

Bu sorunu McDonald's/Starbucks/Swissotel olsaydı nasıl çözerdi? Burada fast-food zinciri McDonald's firması bütün olarak alınmıyor (www.mcdonalds.com). Onların çalışma yöntemlerinden ilham alınıyor.

McDonald's nasıl bir organizasyonu temsil ediyor?

Üretim: Arka planda çalışanlar rutin olarak, elektronik ortamda gelen siparişi hazır gıdayla üretirler.

Standardlaşma: Bütün faaliyetler belli ve basitleştirilmiş kurallar çerçevesindedir.

Menü: Tek tek ürün yerine menüler vardır. Kasiyer tek tuşa basarak siparişi geçer.

Demek ki McDonald's gibi düşünüldüğünde ders materyalleri, eğitim ve notlama standartlaşmış, hazır ve seri olacaktır. Teknoloji desteğiyle seri ödev verilecek ve notlanacaktır. McDonald's modelinde standartlaştırılmış eğitim modeli seri şekilde, belli konularda ve öğrencilere gereken bilgi kadar çoklu seçenekli testlerle yüklenebilir.

Starbucks nasıl bir organizasyonu temsil ediyor (www.starbucks.com)?

Ortak Üretim: Kısmen çalışanlar kısmen de müşteriler üretiyorlar.

Ortam: Herkes kendi masasında oturuyor. Oturma üniteleri rahattır.

Menü: Ürünler daha çeşitlendirilmiş ama sınırlıdır.

Starbucks modeline göre öğrenciler de kendi kendine öğrenme ve öğretmeni destekleme sürecine girmeliler. Eğitimde öğrencilerden gruplara ayrılıp, örnek sorudan ve cevaptan faydalanıp kendi başlarına yeni sorunu çözmeleri istenebilir. Notlamada ise öğrencilerin diğer öğrencilerin ödevlerini ve sınavlarını okumaları ve notlamaları sağlanabilir.

Swissotel nasıl bir organizasyonu temsil ediyor (www.swissotel.com)?

Ortak Üretim: Kişileştirilmiş.

Ortam: Herkes kendi masasında oturuyor. Oturma üniteleri rahattır.

Menü: Ürünler çeşitlendirilmiş ve 7/24 hizmet vardır.

Swissotel kişileştirilmiş ve özenli olma, müşteri tatminini en üst seviyede tutma arzusunu temsil ediyor. Swissotelden esinlendiğinde yardımcı öğretmenler vasıtasıyla kalabalık derslerin yoğun pratik uygulama saatleri sınıflara bölünür. Her öğrencinin konuyu küçültülmüş sınıflarda anlaması pekiştirilir. Okuldaki bir öğretmen gerideki öğrencilere yönelik temel dersleri özel olarak vermek ile görevlendirilebilir (Tablo 2).

2.1.3. Bankacılıkta Daha İyi Bütçeleme

Finans sektöründeki yoğun rekabetten dolayı, bankalar inovatif projeler geliştirmede yarışıyorlar. Bir banka genç insanlar için bütçeleme konusunda yardımcı olmak üzere bir proje geliştiriyor. Mevcut çözümler para yönetiminin mekanikliği üzerinde dururken, bu platform sorumlu bütçe yapan birer yetişkin hâline gelmeleri için onlara sürekli destek ve motivasyon sağlıyor.

Banka ekibi bankacılık hizmetlerinden faydalanan veya faydalanmayan çeşitli kişilerle etnografik araştırma yapıyor (Kumar, 2012). Bütçeleme problemi iki unsorda toplanıyor: Takip etme ve motivasyon. Bu unsurlara yönelik çözümler ortaya çıkarmak için alternatif dünyalar metodu deniyor. Sağlık ve diyet merkezlerinde kullanılan kaynaklar takip etme ve motivasyon ile ilişkilendiriliyor (Tablo 3). Kilo takip programlarında yemeklerden kazanılan kalori ile spor yapılarak kaybedilen kalori günlük olarak sayılarak ve hedefe olan uzaklığı gösterilerek kilo vermeleri için insanlar motive ediliyor. Bu bütçe takip programı ile, tıpkı kilo takip sisteminde olduğu gibi, kazanç ve harcamalar günlük olarak bütçelerdeki amaçlara ulaşılması için ilişkilendiriliyor.

Tablo 3. Bankacılıkta Bütçeleme

		Kaynaklar	
		Diyet programı	
Unsurlar	Motivasyon	X	
	Takip etme	X	

Kaynak: (Kumar, 2012)

2.1.4. Sağlıkta Hataları Azaltma

Bir sağlık kuruluşu acil servisteki ilaç verme süreçlerinde yaşanan bir problemi önlemek için havacılık ve araba yarışları süreçlerindeki kaynakları alıyor. Sağlık kuruluşunda ilaç vermeye ilgili kişiler olan doktorlar, hemşireler, yöneticiler ve hastalarla görüşülüyor. İki ana unsur tespit ediliyor: Kaosun engellenmesi ve takip.

Hastane ekibi uçak eğitim merkezini ziyaret ediyor. Uçak bakım teknisyenleri kontrol listesini anlatıyorlar. Güvenlik dışında, uçak kalkışından önce her türlü konuşma yasaklanıyor ve listedeki en küçük detayın bile tek tek üzerinden geçiliyor. Kaotik ve stresli ortamı dizayn etmek için Formula 1 yarışlarındaki lastik değiştirme uzmanları takip edilerek yeni ilaç düzenleme sistemi kurgulanıyor. 4 adet lastik değiştirme hızı 6 saniye olan bu ekiplerin, kaosu düzenlemek için öncesinde nasıl hazırlandıkları tespit ediliyor.

Beyin fırtınasında, ilaç hazırlamakla ilgili kurallar ortaya konuyor. İlaç hazırlama bölgesi ve zamanı “steril kokpit” alanı ilan edilerek uçak bakımında ve lastik değiştirmedeki aynı sıkı kurallar uygulanmaya başlanıyor. (Tablo 4).

Tablo 4. Sağlık Hataları Azaltma

		Kaynaklar	
		Uçak Bakım	Formula 1
Unsurlar	Takip etme	X	
	Kaos	X	X

Kaynak: (Kumar, 2012)

2.2. Zıtlıklar

Beyin fırtınasında yeni çözümleri tetikleyen bir metot da zıtlıkları ortaya koymaktır. Zıtlıkları oluşturmak için önce iş tanımları, planlar ve süreçlerdeki adımlar yazılır (Brown, 2008: 57; Brown, 2009: 125; Liedtka & Ogilvie. 2011, Luma, 2012, 2014, Liedtka vb., 2014, 2013). Sonra da zıt kavramlar düşünülür.

Gaye bütün süreci değiştirmek değil, beyin fırtınası ekibi olarak bir ya da iki parçanın zıddını kullanarak diğer değiştirilmemiş olanlarla beraber yeni kombinasyonlar oluşturmaktır. Tüm sistemi değiştirmeye çalışmak kaos getirir.

Kullanılırken dikkat edilmesi gereken hususlar:

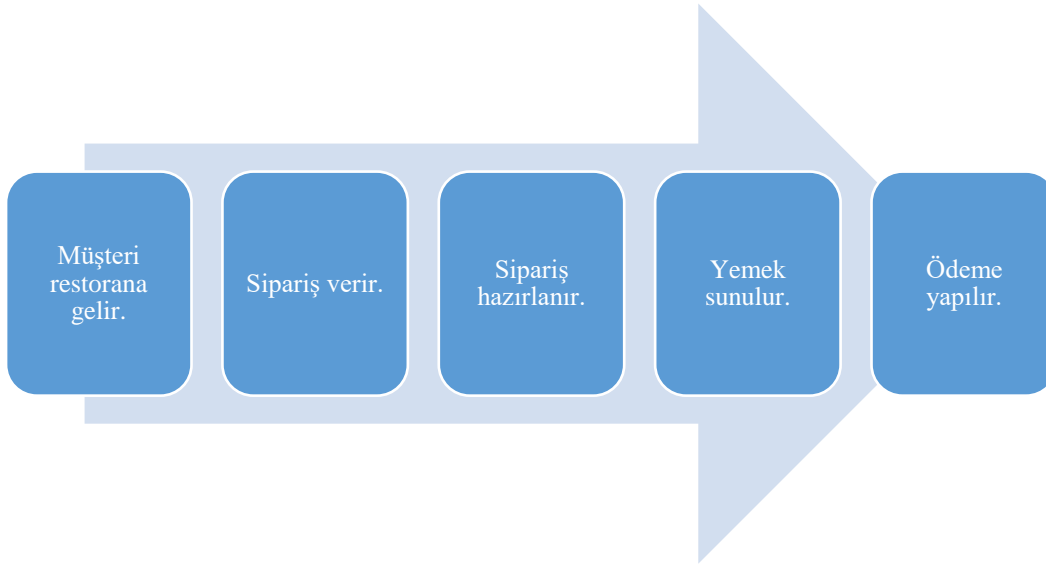
- Önce iş tanımları, planlar ve süreçlerdeki adımlar yazılır.
- Bütün sürecin zıddı bulunmaya çalışılmaz.
- Bir ya da iki adımın zıddı yerleştirilip diğer adımlarla yeni kombinasyonlar oluşturulur.

2.2.1. Catering

Restoran işindeki süreci inceleyelim: Müşteri restorana gelir, siparişini verir; sipariş hazırlanır, yemek sunulur, müşteri ödeme yapar. Burada süreçteki adımlardan biri olan müşterinin restorana gelmesi zıddıyla değiştirildiğinde “Restoran müşteriye gitsin.” ile yeni bir iş modeli ortaya çıkar.

Fiziksel iş akımında yemekler sunum yeri olan restorandan alınıp müşterinin istediği başka bir favori mekânda sunulduğunda catering hizmeti doğuyor. Catering hizmet yöntemi yüksek maliyetli olan kiradan tasarruf edilmesini sağlarken, yemekleri uzun süre sıcak muhafaza eden sistemlerin ve yeni diyet programlarının ortaya çıkmasını (Diyet yemeklerini catering firması gönderiyor.) tetikliyor.

Şekil 2. Restoran İş Süreci Adımları



2.2.2. Dondurulmuş Gıda

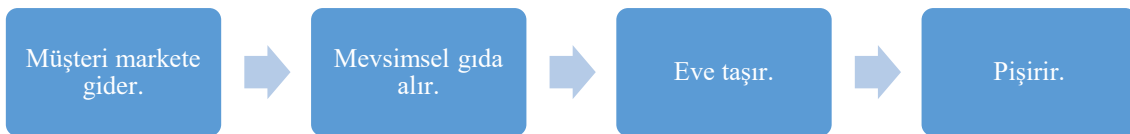
Restoran işindeki adımlarda olduğu gibi, yemek yapma sürecindeki adımları oluşturalım. Müşteri markete gider. Mevsimine göre gıda ürünlerini satın alır, eve taşır ve pişirir.

Bu sürecin zıtlıkları birçok konsepti üretir. Müşteri markete gitmez de market müşteriye giderse e-ticaret sektörü başlar. E-ticaret sektörü bilgi işlem teknolojilerini ve kargo sektörünü doğurur.

Mevsimsel gıda yerine donmuş gıda alınır. Böylece mevsimlere bağlı olmaksızın bütün gıdalar tüketilebilir. Ertelenmiş tarihte yemek üzerine geçiş sağlanırsa fiyatlar düşürülmüş, gıda fiyatlarındaki oynaklık azaltılmış ve dondurucu teknolojileri geliştirilmiş olur.

Pişirme süreçleri adımları zıtlıklarından birçok yeni konsept ortaya çıkar. Buna işlenmemiş malzeme yerine önceden yarı pişirilmiş ürünler veya tüm malzemeleri ölçüleriyle hazırlanıp sadece fırına konup pişirilecek ürünler örnek verilebilir.

Şekil 3. Yemek Pişirme İş Süreci Adımları



2.2.3. ATM ve Online Bankacılık

Bankacılıkta müşteri bankaya gider, parasını taşır ve ödemelerini yapar. Zıtlık prensibinden yola çıkarak duvarsız, personelsiz ve kasasız bankacılık kavramı üretilir. Müşterilerin bankaya gitmesi yerine zıtlıklar bulunarak ATM ve online bankacılık sistemi geliştirilir. Bu sayede zamandan ve maliyetten tasarruf sağlanırken yeni dağıtım kanalları oluşturulur.

Şekil 4. Bankacılık İş Süreci Adımları



2.3. 10'un Gücü

10'un gücü yönteminde, "Mevcut şartlar 10 misli veya 10'da bir oranında yeniden şekillenseydi ne yapılırdı?" sorusuna cevap aranır.

Kullanılırken dikkat edilecek hususlar:

- Konunun belirlenmesi
- Konunun hangi unsurlarının 10 ile çarpılacağı ve bölüneceğinin belirlenmesi

10 ile çarpımda daha iyi müşteri hizmetleri (kalite), 10'a bölünmede maliyetlerin düşürülmesi (etkinlik) hedeflenir.

2.3.1. Organizasyonların Yeniden Yapılanması: Kaynak Azaltma ve Artırma

120 kişinin çalıştığı birim 12 kişiye düşürülse ve verilen hizmetin kalitesi azalmasa hizmet verilmeye nasıl devam edilir? Burada etkinlik kavramı ön plana çıkar. Kalite bozulmadan daha az kişiyle maliyetlerin düşürülmesi amaçlanır ve yeni projelerin alınması için mevcut birim çalışanlarının farklı bölümlere kaydırılması hedeflenir.

Personel sayısı 1200 kişiye çıkarılıyorsa müşterilere hangi ek hizmetler verilebilirdi? Burada müşteri memnuniyeti ve kalite ön plandadır. Rakiplere göre daha iyi ve mükemmel hizmetler vermek için neler yapılabileceği tartışılır. Sonrasında düşünülen yeni hizmetlerin aynı kaynak miktarıyla (120 kişi) nasıl gerçekleştirilebileceği kurgulanır. Bu süreç yeni bir teknolojinin, ürünün ve organizasyon yapısının tekrar gözden geçirilmesi ile sonuçlanabilir.

3. SONUÇ

Fikir üretme farklı perspektif kazanılarak olur. Bu çalışmada perspektif değişimi için üç metot üzerinde duruldu: Alternatif dünyalar, zıtlıklar, 10'un gücü.

Alternatif dünyalarda sorunun çözümü için diğer sektörlerden, mesleklerden, mekânlardan, işletmelerden ve markalardan ilham alınır. Video kiralama, eğitim, bankacılık ve hastane olmak üzere dört sektörde alternatif dünyalar metoduyla yeni fikirler geliştirildi.

Netflix, sistemini kurmak için Amazon.com'dan, spor merkezlerinden ve DVD teknolojilerinden faydalandı. Böylece müşterilerin video dükkanlarına gidip video kiraladığında ortaya çıkan zaman kaybını ve zamanında geri getirmediği vakit alınan ceza sistemini ortadan kaldırdı. Netflixte müşteri online sipariş verir, müşteriye

video postalanır ve müşteriden aylık abonelik ücreti alınır. Videolarını geri gönderdiklerinde müşteriler yenilerini alabilirler. Sonuçta video kiralama sektörünün devi Blockbuster gelişmeleri çok geç takip ederek iş modelini Netflix'e kaptırdı ve dev firma iflas etti.

Kalabalık sınıflarda derslerin etkin bir şekilde nasıl verilebileceği sorununu McDonalds/Starbucks/Swissotel olsaydı nasıl çözerdi? Bu soruya cevap aranırken inovasyon tetiklenmiş olur. Her biri farklı unsurlardaki problemlerin çözümünde ilham verebilir. McDonald'sta olduğu gibi ders materyalleri, eğitim ve notlamanın standart, kısıtlanmış ve seri olması; Starbucks'ta olduğu gibi öğrencilerin grup hâlinde çalışması ve notlamada öğretmene destek olması ve Swissotelde olduğu gibi geri kalmış öğrencilerin kişiye özel dersle ana gruba yetiştirilmeye çalışılması gibi çözümler üretilir.

Bir bankada, genç insanlar için bütçeleme yapılması konusunda yardımcı olmak üzere sağlık ve diyet merkezlerinde kullanılan takip modelleri kullanılabilir. Kilo takip programında yemeklerdeki kalorilerden alınan puanlar sayılarak kilo kaybetmeleri için insanlar motive edilirler. Kilo takip programındaki gibi, günlük olarak bütçelerdeki amaçlara ulaşılması için harcama ve kazançlar puanlanır ve takip edilir.

Sağlık kuruluşundaki hataları azaltmak için uçak bakım ve Formula 1 sisteminden faydalanılır. Uçak eğitimleri kontrol listesini tek tek anlatırlar. Uçak bakımında, güvenlik dışında, uçuş öncesi her türlü konuşmanın yasaklandığı ve kâğıt üzerinde en küçük detayların bile üzerinden geçildiği görülür. Aynı sistem steril kokpit bölgesi altında hastanelerde uygulanıyor.

Zıtlıkta, süreçteki bir ya da iki adımın zıddı yerleştirilip diğer adımlarla yeni kombinasyonlar oluşturulur. Catering, dondurulmuş gıda, ATM ve online bankacılığın gelişimi zıtlık kavramları ile bulunmuştur.

Restoranda zıtlıklar üzerinde çalışıldığında mevcut mekânın müşterinin ayağına gitmesi catering endüstrisini doğuruyor.

Mevsimsel gıdanın tazeliğini muhafaza etme zorluğu üzerine zıtlıklarla çalışıldığında dondurulmuş gıda sektörü ortaya çıkıyor.

Müşterinin bankaya gitmesi yerine bankanın müşteriye gitmesi ATM ve online bankacılığı ortaya çıkarıyor.

10'un gücü yönteminde, "Mevcut kaynaklar 10 misli veya 10'da bir oranında yeniden şekillenseydi ne yapılırdı?" sorusuna cevap aranır.

Organizasyonların yeniden yapılanmasında 10'un gücü kullanıldığında mevcut kaynakta indirimle gidilirse "etkinlik" ve kaynağın artışı ön görülürse "kalite" ön plandadır.

KAYNAKÇA

- Beverly, R.I. (2013). Design Thinking for Entrepreneurs and Small Businesses: Putting the Power of Design to Work, New York: Apress.
- Brown, T. (2008). "Design Thinking", Harvard Business Review, 5(3), 56-65.
- Brown, T. (2009). Change by Design: How Design Thinking Transforms Organizations and Inspires Innovation, New York: Harper Business.
- Bushey, B. (2014). "Netflix CEO Confesses He Tried To Sell The Company To Blockbuster", Business Inside, <http://www.businessinsider.com/blockbuster-missed-buying-netflix-2014-1>, (Erişim Tarihi: 5 Mart 2018).
- Diehl, M. ve Strpebe, W. (1987). "Productivity Loss In Brainstorming Groups: Toward the Solution of a Riddle", Journal of Personality and Social Psychology, 53(3), 497-509.
- Drucker, P. (2007). Management Challenges for the 21st. Century, New York: Butterworth-Heinemann.
- Goodeads. (2018). Einstein's Quote, <https://www.goodreads.com/quotes/320600-we-can-not-solve-our-problems-with-the-same-level>, (Erişim Tarihi: 20 Aralık 2018).
- Higgins, A., Hodgson, P. ve Travis, D. (2014). Bright Ideas for User Experience Researchers, London: Ebook.

- Kelley, T. (2005). *The Ten Faces of Innovation: IDEO's Strategies for Beating the Devil's Advocate & Driving Creativity Throughout Your Organization*, New York: Doubleday.
- Kelley, T. ve Kelley, D. (2014). *Yaratıcı Özgüven İçimizdeki Yaratıcı Potansiyeli Serbest Bırakmak*, İstanbul: Optimist Yayınları.
- Kumar, V. (2012). *101 Design Methods: A Structured Approach for Driving Innovation in Your Organization*, Chicago: Wiley.
- Liedtka J. ve Ogilvie, T. (2011). *Designing for Growth*, New York: Columbia Business School.
- Liedtka, J., King, A. ve Bennett, K. (2014). *Solving Problems With Design Thinking*, New York: Columbia Business School.
- Luma Institute (2012). *Human Centred Design*, Philadelphia: Luma Institute Press.
- Luma Institute. (2014). "Innovation of Taxonomy", *Harvard Business Review*, Jan/Feb Volume, 40-46.
- Owens, D. A., (2011), *Creative People Must Be Stopped: 6 Ways We Kill Innovation*. New York: Jossey-Bass.
- Peterson, A., (2013). "Netflix Has Won: Blockbuster is Closing Its Last Retail Stores", *The Washington Post*, https://www.washingtonpost.com/news/the-switch/wp/2013/11/06/netflix-has-won-blockbuster-is-closing-their-last-retail-stores/?utm_term=.6927dc366432, (Erişim Tarihi: 20 Ağustos 2018).
- Standford D. School. 2010. Power of Ten, https://dschool-old.stanford.edu/groups/k12/wiki/faf1d/powers_of_ten.html, (Erişim Tarihi: 21 Şubat 2018).
- Sutton, B. (2004). *What Is Creativity?*, <http://ecorner.stanford.edu/authorMaterialInfo.html?mid=1187>, (Erişim Tarihi: 7 Mart 2015).
- Sutton, B. (2007). *Weird Ideas That Work: How to Build a Creative Company*, New York, Free Press.

ARAŞTIRMA MAKALESİ / RESEARCH ARTICLE

KURUMSAL SOSYAL SORUMLULUK VE AKTİVİZM: İLİŞKİSEL DÜZLEMDE EPİSTEMOLOJİK BİR YÖNELİM*

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY AND ACTIVISM: AN EPISTEMOLOGICAL TENDENCY IN RELATIONAL AREA

Prof. Dr. Ümit ARKLAN¹

Arş. Gör. Nurullah Zafer KARTAL²

ÖZ

Yaşadığımız dönemde kurumsal vatandaşlığın gereği ve emaresi olarak önem taşıyan kurumsal sosyal sorumluluk; ekonomik, yasal, etik ve sosyal (hayırseverlik) boyutlarıyla, sadece toplumdaki bireylerin hassasiyetlerinden ötürü değil, aynı zamanda kurumsal yapıların kazanımlar sağlayabilmek veya olumsuzlukları bertaraf edebilmek adına da girişimlerde bulunduğu bir uygulama alanıdır. Bahsi geçen kazanımlar ve olumsuzluklar noktasında temel motivasyon kaynağı niteliğindeki olgulardan biri ise, aktivizmdir. Kurumların varoluş nedenleri olan faaliyetleri gerçekleştirirken hedef kitlenin istek, beklenti ve şikayetlerine gereken ilgiyi göstermemesi, sorumluluklarını yerine getirme noktasında yeterli hassasiyeti taşıyamaması, onları aktivizm hareketleriyle karşı karşıya bırakabilmektedir. Hal böyle olunca, aktivizm, tüm kurumsal yapıların göz önünde bulundurarak hareket etmesi gereken bir olgu olarak gündeme gelmektedir. Bu bağlamda, çalışmada, kurumsal sosyal sorumluluk boyutları ve aktivizm ilişkisini epistemolojik bir yaklaşımla ortaya koyma amacı taşınmaktadır. Kurumsal tartışmalarda betimlenen kurumsal sosyal sorumluluk ve aktivizm ilişkisinin, örnek durum çalışması olarak alınan ilk halkla ilişkiler örneklerinden Colorado kömür grevi ve son örneklerden Deepwater Horizon patlaması olaylarıyla da gerçek hayattaki tezahürü gözler önüne serilmektedir. Değerlendirmeler sonucunda, geçmişten bugüne kurumların aktivizm hareketlerini ortadan kaldırmak için, yerine getirmediği kurumsal sosyal sorumluluk boyutunu uygulamaya koyma ya da sorumluluk boyutlarının en gözde ve en kabul edilebilir olan sosyal (hayırseverlik) boyutuna ağırlık verme yoluna gidebildikleri bulgulanmakta ve bu durum gerekçeleriyle birlikte tartışılmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Kurumsal Sosyal Sorumluluk, Aktivizm, Aktivist Hareketler, Colorado Kömür Grevi, Deepwater Horizon Patlaması.

JEL Sınıflandırma Kodları: M14, G34, H19.

ABSTRACT

Held high at this time and age, with its financial, legal, ethical and social (charity) aspects the corporate social responsibility that is crucial as a requirement and prime indication of corporate citizenship, is embraced and

* Bu çalışma 18-21 Ekim 2017 tarihleri arasında Alanya/Antalya'da düzenlenen II. International Academic Research Congress (INES)'de bildiri olarak sunulan ve özet metni basılan "Kurumsal Sosyal Sorumluluk ve Aktivizm İlişkisi Üzerine Epistemolojik Bir Yaklaşım" isimli çalışmanın gözden geçirilmiş ve genişletilmiş halidir.

¹ Süleyman Demirel Üniversitesi, İletişim Fakültesi, Halkla İlişkiler ve Tanıtım Bölümü, umitarklan@sdu.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0003-0066-3122>

² Süleyman Demirel Üniversitesi, İletişim Fakültesi, Halkla İlişkiler ve Tanıtım Bölümü, zaferkartal@sdu.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0001-9172-2954>

practiced not only to cater to individuals' perception, but also in order for corporate organizations to gain acquisitions and fend off negativities. Activism is one of the basic driving forces for such acquisitions and negativities. Corporations may end up having to face movements of activism, unless they display sufficient responsiveness to target audience's expectations, wishes and complaints while performing their operations and their primary objective. Considering these factors, activism becomes a fact that corporate organizations cannot afford to ignore during the course of their operations. Within this context, the study aims to explore the various dimensions of social responsibility and its relation to activism. The aforementioned relation, which was depicted from a theoretical perspective, manifests itself quite clearly in the Colorado coal strikes -one of the very first case studies presented from a public relations point of view- and the Deepwater Horizon explosion -one of the latest examples. The study discusses, justifies and presents findings as to how corporations may have had chosen to practice the social responsibility aspect or put emphasis on charity as the most favored and acceptable aspect in order to eliminate movements of activism from the past to the present.

Keywords: Corporate Social Responsibility, Activism, Activist Movements, Colorado Coal Strike, Deepwater Horizon Explosion.

JEL Classification Codes: M14, G34, H19.

1. GİRİŞ

Ortak yaşam platformu olarak da niteleyebileceğimiz sosyal hayat içerisinde yaşayan her bireyin olduğu gibi, kendine iyi bir yer edinmeye çalışan kurumların da belirli rol ve sorumlulukları mevcuttur. Kurumsal yapılardan beklenen, alacağı kararlarda ve neticesinde gerçekleştireceği eylem ve işlemlerde söz konusu sorumluluklarını göz önünde bulundurarak hareket etmesidir. Bu sorumlulukların bilinçli ya da bilinçsiz olarak gerektiği şekilde yerine getirilmemesi zincirleme bir reaksiyonu beraberinde getirerek birbirine uzaktan ya da yakından entegre toplum, çevre, sosyal hayat ve ekonomi gibi pek çok değişkenin kötü etkilenmesine sebebiyet verebilmektedir. Oluşacak kötü etkinin derecesi istemli yahut istemsiz ihmal edilen sorumluluk alanının ortaya çıkardığı sonuçlar ve bu sonuçların kapsamının büyüklüğü ve ihtivasının yoğunluğu ile paralellik arz etmektedir.

Sosyal sorumluluklar bağlamında kurumlar tarafından yapılan kimi ihmallere daha mikro düzeyde kalarak geniş kitlelerce dikkate alınmazken, kimileri çok büyük toplumsal reaksiyonları, kitle hareketlerini beraberinde getirebilmektedir. Burada, kurumsal yapının faaliyet gösterdiği toplumun sahip olduğu kültürel kodlar açısından ihmal edilen konunun niteliği ve toplumsal yapıdaki karşılığı belirleyici olmaktadır. Ayrıca, kurumun duyulan rahatsızlıktan erkenden haberdar olup olmaması, gereken hassasiyeti gösterip göstermemesi ve hedef kitleleriyle olan iletişimini iyi yönetip yönetmemesi bireylerin göstereceği tepkiler için temel tayin ediciler konumundadır. İhmal edilen kurumsal sosyal sorumluluk alanı toplumsal hassasiyetin yüksek olduğu konular içerisinde yer aldığı ve buna bir de kurumun vurdumduymazlığı eklendiğinde, kuruma gösterilecek reaksiyonun artması, aktivizm bağlamında tepkilerin yükselerek, kurumsal yapının çeşitli aktivist hareketlerle karşı karşıya kalması kaçınılmaz hale gelmektedir. Hedef kitlelerde yükselen tansiyon ve bunun çeşitli şekillerde aktivist dışavurumları ise kurumların –kimi zaman geç de olsa- kendilerine çeki düzen vermelerini sağlayabilmekte, onları sosyal sorumluluklarını yerine getirmeye zorlayabilmektedir.

Tüm bu ön kabullerden hareketle çalışmanın amacı, kurumsal sosyal sorumluluğa aktivizm özelinde odaklanarak, epistemolojik temelli ilişkisel çıkarımlarda bulunmaktır. Bu minvalde, kurumsal sosyal sorumluluk ve aktivizm konularına ilişkin kavramsal çerçevenin ortaya konulmasının ardından, söz konusu durumun gerçek hayattaki tezahürünü görmek üzere araştırma deseni olarak örnek durum çalışması kullanılmaktadır. Çalışmanın örneklemini amaçlı örneklem yöntemine göre seçilen Colorado kömür grevi (Ludlow katliamı) ve Deepwater Horizon patlaması oluşturmaktadır. Örneklem seçiminde ön kabulleri sağlayan ilk örneklerden olması hasebiyle ve halkla ilişkiler tarihinde de önemli bir yeri olduğundan ötürü Colorado kömür grevi (Ludlow katliamı) ve yine bahsi geçen ön kabulleri sağlayan son örneklerden, Birleşik Devletler tarihinin en büyük felaketlerinden biri olan Deepwater Horizon patlaması tercih edilmektedir.

2. KURUMSAL SOSYAL SORUMLULUK

İnsanın gelişim serüvenine bakıldığı zaman şu anda bulunulan duruma uzun ve zahmetli bir yolculuğun neticesinde geldiği görülebilmektedir. İlk insanlar belirli bir bilinç seviyesine gelinceye kadar sadece temel gereksinimlerini

yerine getirme dürtülerine cevap vermiş ve de söz konusu ihtiyaçlarını karşılamak adına çoğunlukla içgüdüsel olarak hareket etmiştir. İçgüdüsel hareket etmeden ötürü iyilik ve yardımseverlik gibi soyut düşünceler bu dönemde kendini tam olarak gösterebilir nitelikte olmamıştır. İnsanların zor işlerin altından tek başlarına kalkamamaları neticesinde bir araya gelmesi hasebiyle etkileşimin artması, kolektif bir kültürün ortaya çıkmasına sebebiyet vermiş ve böylece bilişsel gelişimle beraber soyut düşüncelerin de ön plana çıktığı görülmüştür.

İnsanlarda kolektif bilincin gelişmesi aynı zamanda kurumsal yapıların ortaya çıkmasında da belirleyici olmuştur. Bireysel eylemlerin yanı sıra, büyük çapta faaliyetlerin hayata geçirilmesi noktasında bir kurum çatısı altında kolektif eylem türleri sergilenmeye başlanmıştır. Bunun neticesinde, işbölümü ve uzmanlaşma esasına dayalı birlikteliğin olduğu, sahip olduğu büyüklük doğrultusunda çeşitli sayıda kişilerin farklı nitelikte görevler aldığı, belirli bir işleyiş düzeni ve koordinasyon içerisinde görev üstlenen bireylerin ve gerçekleştirilen faaliyetlerin birbirini farklı yönlerden tamamlayarak bütüncül bir ürün ya da hizmet olarak vücut bulduğu yapılar ortaya çıkmıştır. Tarihsel süreç içerisinde söz konusu yapılar her geçen zaman kendisini geliştirerek yeni alanlara yönelmiş, yeni iş yapış tarzları benimsemiş, sayılarının artması ve beklentilerin yükselmesiyle sadece ürün ve hizmetlere odaklanmaktan ziyade daha soyut nitelik taşıyan olgulara özen göstermeye, bu yönleriyle de ön plana çıkmaya başlamışlardır. Bunlardan birisi de kurumsal sosyal sorumluluk ve bu bağlamda hayata geçirilen uygulamalar olmuştur.

Kurumsal iyilik ve yardımseverliğin literatürde geçen ismi olan kurumsal sosyal sorumluluğun bugün olan anlamıyla ortaya çıkmasında; ‘güven eksikliği (Ertong, 2011:4), küreselleşme (Göztaş ve Baytekin, 2009:1999; Budak ve Budak, 2014:98), ekonomik gelişmelerin bozulması (Özkan, 2003:1), bilinçli tüketici ve yatırımcı profiline oluşması (İlic, 2010:307), kurumlardan beklentilerin değişmesi (Vural ve Coşkun, 2011:62; Peltekoğlu, 2009:186), toplumsal hareketlerin ve kamuoyunun zarar veren şirketlere baskılarının artması (Van Het Hof, 2009a:154), rasyonel ve geleceğini düşünen kurumların ‘varlıklarını sürdürmek için toplumun istek ve ihtiyaçlarına duyarlı olması’ (Özdemir, 2009:58), duyarlılığın tüketici nezdinde de artması (Ateşoğlu ve Türker, 2010:224), hedef kitle tarafında ‘başarının sadece ekonomik olarak kâr getirme açısından değerlendirilmeyip, aynı zamanda sosyal sorumluluğa da önem atfedilmesi’ (Gültekin ve Küçük, 2004:335-336; Tatarı, 2003:2; Çerik ve Özarslan, 2008:588), modern çağın gereklilikleri (Özkan, 2003:2), acımasız ve yoğun rekabet (Saç, 2009:1), sivil toplum kuruluşlarının hızla büyümesi (Ulu, 2007:1), kapitalizmin ortaya çıkardığı sosyal ve çevresel sorunların bir nebze olsun giderilmesi (Kaya, 2008:107), bütün bunlara ek olarak, kitle medyasının gelişmesi sayesinde araştırmacı gazetecilerin çevreye zarar veren kurumların faaliyetlerini aktarması, sanayi devrimi sonrası meydana gelen kitle toplumunun pasif ve edilgen değil, aktif ve etken bir yapıda davranması, aktivizm hareketlerinin kitle iletişim araçları vasıtasıyla hızlanması, halkla ilişkiler kavramının gelişmesi ve söz konusu kavramın bir uygulama alanı olarak kurumsal sosyal sorumluluğun ön plana çıkmasına sebep olması gibi etmenler bir katalizör görevi görmüştür.

Uygulama niteliğinin hem zamansal hem de mekansal olarak farklılıklarının (Tombs ve Smith, 1995:136) olması hasebiyle kurumsal sosyal sorumluluk için her dönem geçerli olacak bir tanım mevcut değildir (Ulu, 2007:9; Göztaş ve Baytekin, 2009:2001). Ancak, ilgili literatürde ön plana çıkarılan yönler doğrultusunda kurumsal sosyal sorumluluğu, ‘kurumların kendi ilgi alanları içerisinde refahı koruyan ve geliştiren’ (Halıcı, 2001:11), daha iyi bir toplum ve çevre için (Ulu, 2007:28) gönüllü olarak (Göztaş ve Baytekin, 2009:2006; Kaya, 2008:98; Çerik ve Özarslan, 2008:593; Carroll, 1991:229; Argüden, 2002:9; Öztürk, 2004:40; Gültekin ve Küçük, 2004:342; Ulu, 2007:31; Tatarı, 2003:2; Seitel, 2016:276) toplumsal sorunlarla ilgilenen (Peltekoğlu, 2009:186), ekonomik faaliyetleri tüm toplumun çıkarına zarar vermeden yönetmeyi (Demir ve Songür, 1999:151) amaçlayan, güven ortamını oluşturmayı (Çerik ve Özarslan, 2008:591) ve bunları yaparken toplumun rızasını kazanmayı (Van Het Hof ve Çabuk, 2009:57) hedefleyen bir uygulama alanı olarak ele almak mümkündür.

Kişiler ve kurumsal yapılar için son derece önemli bir güçlü yön teşkil eden söz konusu uygulama alanı; kamufle olma (Arklan ve Kartal, 2016:1155), göz önünde bulunma (Gümüş ve Öksüz, 2009:2135), tercih edilebilir olma (Ateşoğlu ve Türker, 2010:208-209), nitelikli çalışanları kuruma çekme (Argüden, 2012:12), kurum imajını (Özdemir, 2009:58) ve itibarını (Peltekoğlu, 2009:193) oluşturma ya da geliştirme, bir halo etkisi meydana getirme (Arklan ve Kartal, 2016: 1159), müşteri sadakatini (Tatarı, 2003:5), çalışanların kurumu sevmelerini (Saç, 2009:2) temin etme, uzun vadeli çıkarları koruma (Van Het Hof, 2009b:7), işletmeyi rekabet edebilir hale getirme (Fernandez ve Souto, 2009:40), kişi veya topluluklar tarafından yapılan aktivizme karşı koyma, olduğundan farklı ve güçlü görünme, meşruiyet sağlama, toplum içerisinde yapılacak olan eylemlere bir ehliyet kazandırma vb. gibi çok çeşitli sebeplerden ötürü kullanılabilir. Görüldüğü üzere içinde yaşanılan kompleks, birbirine entegre ve özellikle iş dünyası kısmında hiçbir durumun şansa bırakılmadığı çağımızda kurumsal sosyal sorumluluk hem

ahlaki hem de bazı çıkarlar sebebiyle kullanılabilir. Ahlaki olarak kullanılmasında toplumun belirli bir bilinç düzeyine ulaşması, bazı çıkarlar için kullanılmasında ise büyüme ve gelişme isteği itici güç olarak kabul edilebilir nitelikte olmaktadır.

Diğer taraftan, literatürde kurumsal sosyal sorumluluğun aralarında hiyerarşik bir ilişkiselliğin de söz konusu olduğu dört türünden bahsetmek mümkündür: Bunlar; ekonomik sorumluluklar, yasal sorumluluklar, etik sorumluluklar ve sosyal (hayırseverlik) sorumluluklardır (Vural ve Coşkun, 2011:74; Carroll, 1991:227; Argüden, 2002:9; Budak ve Budak, 2014:103; Peltekoğlu, 2009:187-188; Kaya, 2008:98; Demir ve Songür, 1999:155). Bu türlerin kısaca içeriğine değinmek çalışmanın daha anlaşılabilir kılınması adına önem arz etmektedir.

İlk olarak; herhangi bir varlığın devinimi üretim ve yeniden üretim sayesinde olmaktadır. Bu yüzden amaçlı bir girişim olan kurum kendi varlık durumunu sağlayan etmenleri geri yerine koyabildiği kadarıyla yaşam şansı bulabilmektedir. Ekonomi bu devinimi sağlayan en temel unsurlar içerisinde yer almaktadır. Öyle ki, kurum çalışanlarına, paydaşlarına ve hissedarlarına da kendilerini idame ettirebilecek ekonomik katkıyı sağlamak zorunda bulunmaktadır. Bu, kurumun sosyal sorumluluklarının birincisini oluşturmaktadır.

İkinci olarak; modern devlet yapısında kişilerin ve kuruluşların hareket alanları ve tarzları belirli kıstaslar çerçevesinde çizilmiştir. Bahsi geçen hareket alanları içerisinde faaliyet gösterme ve üretim yapma kurumların sorumlulukları altındadır. Devletin maddi müeyyide unsuruyla desteklenen hukuki kurallara uymak, hatta yeri geldiği zaman kuralların savunucusu olmak kurumların ikinci sosyal sorumluluğu olarak karşımıza çıkmaktadır.

Üçüncü olarak; gerek bireylerin gerekse kurumların yasal anlamda böyle bir zorunluluk bulunmasa dahi, ahlaki açıdan belirli bir takım eylem ve işlemleri yapması, bazılarında ise kaçınması beklenmektedir. Toplumdan topluma farklılık arz edebilen bu durum, etik kurallar çerçevesinde şekillenmektedir. Uyulması iyi ve kötü bağlamında ahlaki olarak gerekli, yasal olarak ise illa uyulması gerekmeyen, maddi bir yaptırım beraberinde getirmemekle birlikte çok önemli manevi yaptırım gücüne sahip bu kurallar bütününe uymak, kurumlar için üçüncü sosyal sorumluluk alanını teşkil etmektedir.

Son olarak ise; kurumlar için kurumsal vatandaşlığın bir gereği ve içerisinde faaliyet gösterilen topluma bir anlamda vefa borcu olarak kabul edilen birtakım faaliyetler söz konusudur. Birinci amaç olarak toplumsal yarar ekseninde kurumun hedef kitle, paydaş ve toplumun genelini ilgilendiren herhangi bir mevzuda harekete geçip, gerçekleşen ya da gerçekleşebilecek olumsuzlukları ortadan kaldırma çabası olarak nitelendirilebileceğimiz faaliyetleri hayata geçirmesi, kurumların uygulaması gereken sorumluluklar içerisinde sonuncusunu meydana getirmektedir.

Getireceği fayda ve imaja/itibara da katkısı nedeniyle, söz konusu bu sorumluluklar içerisinde en çok parlatılan ve görülmesi isteneni, ekseriyetle sosyal (hayırseverlik) sorumluluk boyutu olmaktadır. 'Kurumsal sosyal sorumluluk alanları arasında bulunan ekonomik, yasal, ahlaki, sosyal (hayırseverlik) sorumlulukların tümünü aynı hassasiyet kökeninde değerlendirip yerine getiren kurumlar olsa da, bu hassasiyete sahip olmayan kurumlar da mevcuttur' (Arklan ve Kartal, 2016:1153). İleride gerek yasalar gerekse hedef kitleler ve paydaşlar nezdinde herhangi bir sorunla karşılaşmamak adına kuruluşların kurumsal sosyal sorumluluk türlerinin her birine hak ettiği değeri vermesi, gereklerini yerine getirmesi rasyonel bir hareket tarzı olacaktır.

3. AKTİVİZM

Tarihsel skala üzerinde belirli bilinç düzeyine ulaşan insan, toplumda ehemmiyetli bir uygulama gücü olan topluluklara veya yönetimlere karşı, bazı yönlerini doğru bulmadığı ya da tamamen yanlış addettiği uygulamalar karşısında tepkilerini göstermiştir. Mağduriyetlerin giderilmesi, yapılan yanlışların düzeltilmesi, uygulanmakta olan bir faaliyetin zararlı yönlerinden vazgeçilmesi ve meşru bir gücün elde edilmesi gibi amaçlar doğrultusunda gösterilen bu tepkiler, günümüzde sistematik şekilde gerçekleştirilen emsallerine nazaran daha basit ve sade kalmakla beraber, daha çok doğrudan etki etmek üzerine kurgulanmış faaliyetler özelliğini taşımaktaydı. Haberleşme ağlarında ve iletişim teknolojilerinde yaşanan değişimler, okuma yazma oranının artmasıyla birlikte farklı kaynaklardan elde edilen enformasyonun doğruluğunu sorgulayabilme seviyesine ulaşmaya imkan veren sosyolojik dönüşümler, modern dünya içerisinde yalnızlaşmayı arttıran faktörler ve yoğun karmaşadan ötürü tükenmişliği üst seviyelere taşıyan psikolojik etmenler verilen tepkinin aktivist hareketlere evrilmesine ve yeni boyutlar kazanarak çok yönlü bir hal almasına sebebiyet vermiştir.

Siyasal, toplumsal, kültürel ve ekonomik etmenlerin bir araya gelmesi neticesinde ortaya çıkan (Giddens, 2008:84) ve hemen her alanda etkisini güçlü bir şekilde hissettiren küreselleşme ise, aktivizm olgusunu da dönüştürerek çok ayrı bir boyuta taşımıştır. Sınırları büyük ölçüde ortadan kaldıran doğasıyla insanların birbirlerinden daha fazla haberdar olmalarını, ‘bilgiye daha rahat ulaşabilmelerini ve bunun bir neticesi olarak etraflarında meydana gelen gelişmeler karşısında daha çabuk tepkiler verebilmelerini beraberinde getiren’ (Ateşoğlu ve Türker, 2010:208) küreselleşme, aktivizmi yerel ya da bölgesel bazda gerçekleştirilen eylemler dizisi olmaktan çıkarak uluslar ötesi bir konuma taşımıştır. Farklı aktivist grupların birbirleriyle etkileşimlerini artırmakla kalmamış, küresel çapta çeşitli alanlarda örgütlenen ve yerel uzantılara sahip aktivist oluşumları da ortaya çıkarmıştır. ‘Gazete kağıdı, internet, televizyon, radyo gibi kitle iletişimini meydana getiren enstrümanlarda’ (Turow, 2011:14) yaşanan hızlı gelişimin de etkisiyle, müşterilerin ve kamu aktivizminin geliştiği çağımızda (Austin ve Pinkleton, 2006:130) bu tür toplumsal hareketler çok daha ileri boyutlara vararak ‘küresel seviyede artmıştır’ (Szondi, 2009:131).

Her ne kadar tarihsel perspektiften aktivizmin var oluşu insanların birlikte yaşamaları sonucu ortaya çıksa da, modern anlamda bahsi geçen hareketlerin ‘zirve noktasına ulaşması 1950’ler ve 1960’larda olmuştur. Bu yıllarda birçok aktivist hareket, kadın hakları, sivil haklar, tüketici güvenliği, çevrecilik ve Vietnam Savaşına karşı protestolar dahil olmak üzere üst seviyelere ulaşmış ve kamu dikkatini çekmiştir. Kuruluşlar problematik durumları sezmek ve aktivistlerin kamu tartışmalarıyla ilgilenmek için halkla ilişkiler profesyonellerine yönelmiştir’ (Smith, 2013:6). Öte yandan, halkla ilişkiler sadece aktivizme maruz kalan kişi ve kurumlar tarafından kullanılmamış, ‘1960’larda birçok aktivist de halkla ilişkiler tekniklerini kullanarak bu alana katkıda bulunmuş ve kurumsal elitin dikkatini çekmek adına halkla ilişkilerden faydalanmıştır’ (Coombs ve Holladay, 2014:63). Kamuoyunun dikkatini çekme ve tartışma yaratarak gündemde kalma çabasından hareket eden aktivistlerin (Özel, 2014:41) 1990’larda ise görece olarak tecrit içerisinde çalışmış oldukları görülmektedir. Bahsi geçen tarihlerde sınırların ötesinde bağlantı kurabilme potansiyelleri bulunmasına rağmen, bugünle karşılaştırıldığında çok daha fazla zaman alıcı, pahalı ve zor olmuştur (Wakefield, 2009:107). Bugün ise teorik aktivizm dünyada potansiyel olarak devam etmekte ve birçok ulusun sosyal ve politik yapısından etkilenmektedir (Sriramesh ve Verçiç, 2009:9).

Birçok insanın birlikte bir şeyler yapması açısından önemli (Jordan, 2002:12) ve sorunları aşma ve de karşılamada bir bariyer olan aktivizmi (Coombs ve Holladay, 2014:63), problemleri bularak, politikaları, pratikleri ya da koşulları değiştirmek için kuruluşlar üzerinde özel çıkar grupları vasıtasıyla baskı kullanma süreci olarak ele almak mümkündür (Smith, 2013:6). Bu haliyle, bir grubun üyelerinin ortak çıkarlarını tehdit eden problemleri çözmeye çalışan (Kim ve Sriramesh, 2009:88), yasalar, düzenlemeler, davalar ya da tüketici baskıları sayesinde yönetimi baskı altına almayı amaçlayan hareketler olarak karşımıza çıkmaktadır (Heath, 2013:190). Şu anda gelişmiş topluluklarda modern hayatın bir parçası durumunda olan (Gregory, 2009:20) aktivizm ve bu minvalde gerçekleştirilen eylem türleri, gerek kamu yönetiminde gerekse özel sektörde, faaliyet alanı ve iş konusu fark etmeksizin tüm kurumların dikkat göstermeleri gereken bir konu olarak gündeme gelmektedir. Toplum içerisinde mensubu oldukları grubun veya topluluğun çıkarlarını gözetmek adına faaliyetlere girişen aktivist kişilerin eylemlerinin ilgili kişi ya da kurumlar tarafından görmezden gelinmesi, mevcut yapıyı rahatlatacak ve sorunlara çözüm bulacak rasyonel bir davranış tarzı olmadığı gibi, söz konusu hareketlerin daha büyük boyutlara ulaşmasına ve daha fazla ses getirmesine sebebiyet verecek bir potansiyel taşımaktadır. Aktivist toplulukların seslerinin duyulmaması, eylemlerinin nedenlerinin göz ardı edilmesi ve atılacak adımların onları yok sayarak hayata geçirilmesi tepkinin boyutunu daha üst seviyelere çıkararak, henüz sorun halinde olan bir konunun krize dönüşmesine dahi sebebiyet verebilmektedir.

Bunların yanı sıra, ülkenin yönetim şeklinin de aktivizm hareketlerinin meydana gelmesi, ilerlemesi ve etki gücünün daha üst seviyelere ulaşması açısından önem arz ettiğini söylemek imkan dahilindedir. Genel bir bakış açısıyla, totaliter ve çoğulcu olarak ikiye ayırabileceğimiz yönetimler, düşünüş, bir eylemi uygulayış ve de sahip olduğu ilkeler yönünden birbirlerinden oldukça farklı mahiyette özgüllük içermektedir. Tabi ki, bu kendine has farklılıklar, oluşumundan gelişim seyrine kadar aktivizm hareketlerini doğrudan veya dolaylı olarak etkileyebilmektedir

Tek taraflı bir toplum yaratma çabasında, resmi bir ideolojiye, yani bütüncü bir dünya görüşüne sahip olan totaliter rejimlerde, bahsi geçen ideoloji tek ve mutlak kabul edildiğinden tartışılması ya da eleştirilmesi söz konusu olamamaktadır (Kapani, 2011:168). Bu yüzden belirli çıkar gruplarının veya ortak anlayış zemininde buluşan bireylerin kendi düşüncelerine denk düşmeyen eylemlere karşı faaliyete geçmesi, aktivizm temelli girişimlerde bulunması totaliter rejimlerde oldukça zor olabilmektedir. Fakat unutulmaması gereken nokta, totaliter rejimlerde aktivizm hareketlerinin tamamen yaşam şansını yitirmeyeceğidir. Baskıcı ve tek tipçi bir yönetim tarzını esas alan

bu tür rejimlerde de radikal olarak mevcut düzenin ortadan kaldırılmasını ya da belirli yönleriyle değiştirilmesini isteyen gruplar olabilmektedir. Bu bağlamda radikal olarak sistemi kısmen ya da tamamen değiştirmek isteyen aktivist gruplar harekete geçebilmekte ve istenen amaçları gerçekleştirilebilme yönünde girişimlerde bulunabilmektedir.

Diğer yönetim şekli olan çoğulcu yönetimler ise; çeşitli fikirlerin, karşıt görüşlerin, değişik yorumların, çatışan tezlerin açıkça ortaya döküldüğü ve temel hak ve özgürlüklerin (basın, toplanma, gösteri yapma, örgütlenme, dernek kurma, sendikalaşma vb.) sağlandığı bir sistemdir (Kapani, 2011: 166-167). Mevcut ya da karşıt düşüncelerin daha rahat bir şekilde dile getirilebilmesine ve aktarılabilmesine imkan tanıyan yapısı nedeniyle çoğulcu toplumlar aktivizm hareketlerinin zorlanmaksızın ve herhangi bir engelle karşılaşmaksızın rahat bir biçimde vücut bulmasında ve gelişmesinde totaliter rejimlerle kıyaslanamayacak potansiyeller taşımaktadır. Böyle bir toplum yapısında, bir grup insanın kendini veya toplumu ilgilendiren bir konunun meydana getireni üzerinde çıkarlarını gözetmesi ya da doğru bulmadığı bir kısmın düzeltilmesini talep etmesi ve söz konusu talebe çeşitli faaliyetler yürüterek kamuoyunun da dikkat etmesini sağlaması son derece olağandır. Ancak, çoğulcu yönetimlerde, aktivizm anlamında sahip olunan potansiyellerin tam olarak ortaya çıkarılarak toplumsal yapıya adapte edilmesinde, kültür, okuma yazma oranı, demografik özellikler ve gelişmişlik düzeyi gibi faktörler başat rol oynamaktadır.

4. KURUMSAL SOSYAL SORUMLULUK VE AKTİVİZM İLİŞKİSİ

İnsanlar belirli eylemleri ve pratikleri hayata geçirmek suretiyle, bu faaliyetlerden birtakım yararlar sağlamayı ya da hazlar duymayı beklemektedirler. Bu bağlamda, bakıldığı zaman insan eylemleri bazı amaçlar dahilinde hayat bulmakta ve bahsi geçen amaçların önceliği veya aciliyeti motivin meydana gelmesinde öncü etmenler olmaktadır. İnsanlar gibi çeşitli yaşam evrelerine sahip kurumsal yapılar da hayatîyetlerini devam ettirirken bazı faaliyetlerde bulunmakta ve bu faaliyetlerden işlevsel olarak çeşitli yararlar sağlamaktadırlar. Toplumsal hayatın içerisinde belirli amaçlar, ilkeler, hedefler, stratejiler sarmalında kurulmuş olan kurumların yapmış oldukları eylemler de kâr, imaj ve itibar gibi çok farklı yönlerden kazanımlar elde etmek adına dizayn edilmiş olabilmektedir.

Bu minvalde, kurumların kâr, imaj ve itibar gibi çeşitli kazanımlar ve artı değerler elde etmek için yapmış oldukları eylemler arasında, ‘yoğun rekabet olgusu, bilinçlenen tüketici, bilgi iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler (Göztaş ve Baytekin, 2009:2004) neticesinde ortaya çıkan, ‘yer aldıkları toplumda, kendilerinden kaynaklanan ya da kendi dışında oluşan çeşitli sosyal sorunların çözümünde etkin bir rol üstlendikleri’ (Gökbunar, 1995:4) sosyal sorumluluk da bulunmaktadır.

Kurumsal sosyal sorumluluğu sadece gönüllülük esasına dayalı olarak birtakım faaliyetlerin yürütülmesi ve böylece topluma fayda sağlama etkinlikleri şeklinde ele almak fazla iyimser ve tek boyutlu idealize edilmiş bir bakış açısı olacaktır. Ekonomik, toplumsal, psikolojik vb. açılardan çok boyutlu muhtevaya sahip kavramın kurumlar minvalinde, güçlenerek varlığını devam ettirebilmek başta olmak üzere pek çok faydası bulunmaktadır. Kurumsal sosyal sorumluluğun kuruluşlar için söz konusu bu faydalarından bir tanesi de, kendilerine karşı aktivizm hareketlerinin meydana gelmesinden önce ya da ortaya çıkmasından sonra durumun vahim bir noktaya ulaşmasını engellemek, oluşan kötü durumun pozitif bir noktaya evrilmesini sağlamak olabilmektedir.

Aktivizm kavramını kurumsal yapılar için önemli kılan, çok sayıda insanın bir düşünce etrafında bir araya gelerek kolektif bir hareket tarzı sergilemesidir. Hiçbir kurum yaşam döngüsünün herhangi bir döneminde aktivizm temelli tepkilerle, protestolarla, faaliyet ve eylemlerle karşı karşıya kalmak istememektedir. Çünkü bu tür hareketler hızlı şekilde büyümeye meyilli, önlenmesi hayli güç olan ve kurum için ağır bir külfet ve zahmet getirme potansiyeli taşıyan durumlardır. Kurumları aktivist hareketlerle karşı karşıya getiren, genelde kurumsal sosyal sorumluluğa ilişkin uygulamalardır. Kurumların bu bağlamda herhangi bir kusuru, ihmali ya da kastı, etki alanı ve etki düzeyi bağlamında aktivizme sebebiyet verebilmektedir.

Öyle ki ‘batılı ülkelerde sosyal sorumluluğun büyük ölçekli şirketlerin toplum üzerinde artan tesiri ve de özellikle Enron, Nike ve Shell gibi şirketlerde meydana gelen skandallar sonucunda toplumsal hareketler ve kamuoyunun şirketlere baskıları neticesinde özel sektörün gündemine girdiğini’ (Van Het Hof, 2009a:154) söylemek mümkündür. Çünkü günümüzde iletişim teknolojileri sayesinde birbirine entegre bir yaşamın mevcut olmasından ötürü ‘insanlar dünyada yaşanan olayların bir şekilde kendilerini de etkileyeceğini düşünmekte, olaylara karşı daha ciddi tepkiler verebilmektedir’ (Ateşoğlu ve Türker, 2010:208). Kurumsal yapıların bu tepkileri görmezden

gelmeleri, böyle bir tepkinin onları etkileyemeyeceğini düşünceleri daha büyük problemlerin başlangıcı olma potansiyeline sahiptir.

Öte yandan bazı kurumların, dört ayaklı kurumsal sosyal sorumluluklarından ekonomik, yasal ve etik sorumluluklara gereken önemi vermedikleri zaman ortaya çıkan tepkilere, dördüncü ayak olan sosyal (hayırseverlik) sorumluluk unsurunu hayata geçirmek suretiyle stratejik bir tavır sergiledikleri, bu sayede aktivizm hareketlerine karşı savunma yapabildikleri görülmektedir. Diğer bir deyişle, kurumlar, kurumsal sosyal sorumluluğun ilk üç ilkesini yerine getirmedikleri zaman ortaya çıkabilecek olumsuzluklar neticesinde aktivizm hareketlerini sönümlemek amacıyla sosyal sorumluluk (hayırseverlik) ilkesini kullanabilmektedir. Böylece kurum yol açtığı olumsuzluklar karşısında tepkili olan bireylerin reaksiyonlarını azaltma amacı taşıyabilmektedir.

Yukarıda aktarıldığı gibi, ekonomik, yasal ve ahlaki sorumluluklarını yerine getirmediğinden dolayı, sosyal (hayırseverlik) sorumluluğu kullanarak aktivizm hareketlerini ortadan kaldırmak isteyen kurumlar olmakla birlikte, kurumun sosyal sorumlulukları arasında yer alan ve uygulanmadığı için aktivizm hareketine sebep olan ilgili sorumluluğu hayata geçirerek baskıyı egale etmeyi amaçlayan kuruluşlar da bulunabilmektedir. Böyle bir durumda bu kurumsal yapılar, bahsi geçen konu etrafında bir araya gelen grup ya da gruplar tarafından yapılabilecek baskıyı ortadan kaldırmak adına, hayata geçirmediği için toplum tarafından tepki çeken sorumluluğu bir an önce uygulamaya geçirmeye odaklanmaktadır.

Öz bir anlatımla, günümüzde kurumlar piyasa koşullarının baskıları, organizasyon içerisinde bulunan yöneticilerin belirli talepleri, kurumsallaşmanın tam olarak sağlanamaması, kısa sürede daha iyi noktalara ulaşma arzusu gibi nedenlerle sorumluluklarını bazı zamanlarda tam olarak yerine getirememektedirler. Kurumların sorumlulukları arasında bulunan ekonomik, yasal, ahlaki ve sosyal (hayırseverlik) sorumlulukların esas manada yerine getirilmemesi, çağımızın bir gerçeği olan bilgi iletişim teknolojilerinin gelişmesi ve hedef kitlenin bir kaynaktan değil, çeşitli kaynaklardan beslenerek bilgiyi teyit edebilmesi sonucu, çalışanlar, paydaşlar, toplum, yasa koyucular, sivil toplum kuruluşları vb. unsurlar tarafından sorgulanmasına sebep olmaktadır. Bu sorgulamaları büyük bir aktivizm hareketine ulaşmadan önce engellemek veya hâlihazırda hayata geçmiş bir aktivizm hareketini sönümlemek amacıyla kurumlar hayata geçirmediği kurumsal sosyal sorumluluklarını uygulamaya koyabilmekte ya da hayata geçirmediği kurumsal sosyal sorumluluklarından dolayı ortaya çıkan tepkiyi bastırmak adına sosyal (hayırsever) sorumluluk ilkesini kullanabilmektedir. Esasında, demokratik toplum yapılarında temel emniyet subaplarından olan aktivizmle ve aktivist oluşumlarla karşı karşıya kalındığında, gösterilecek en doğru reaksiyon mevcut durumu çok iyi anlayarak ve iletişim kanallarını sürekli açık tutarak hareket etmektir. Kurum iyi niyetli bir biçimde iletişimi stratejik şekilde yönetebilirse, ikna ediciliği daha artacağından bu durum mevcut sürece olumlu yansıtacaktır. Bu elbette ki aktivist oluşumların geri adım atacağı yahut taleplerinden vazgeçeceği anlamına gelmemektedir. Ama en azından kurum, istek, şikayet ya da mağduriyet konusu olan duruma ilişkin makul bir süreye, boyuta ya da alana muhataplarını razı edebilir. Böylelikle hem sorun çözüme kavuşturulmuş, hem de kısa vadeli planlardan çok büyük sapmalar olmaksızın hedef kitleler tatmin edilmiş olmaktadır.

5. ÖRNEK DURUM ÇALIŞMALARI

Her ne kadar tarih daima tekrardan ibaret olmasa da, daha önce yaşanmış olan olayların en azından bir oranda benzerleri günümüzde de yaşanabilmektedir. Bu yüzden geçmişte meydana gelen olaylar; şu andaki bulunan durumu açıklamak ve genellenebilir söylemler üretmek adına önem arz etmektedir. Herhangi bir durumun aşamalı olarak nasıl meydana geldiğini açıklama gayretinde olan kuramların test edilmesinde ve bahsi geçen genellenebilir söylemlerin ortaya çıkarılmasında tarihi bir referans noktası alan örnek durum araştırması yoğunluklu olarak sosyal bilimlerde kullanılan bir yöntemdir.

Bu bağlamda, sosyal bilimlerde araştırmacıların kullanmış oldukları örnek durum çalışmaları; belirli bir hadiseyi nitelemek adına kurgulanan teorik çerçeveyi aktarmak ve toplumsal hayat içerisinde varlığını kanıtlamak amacıyla, yine içtimai yaşamda aranıp bulunan vakalardır. Başka bir deyişle, örnek durum çalışmaları kuramsal temelde hazırlanan çerçevenin gerçek hayata uygunluğunu ortaya seren bir sağlama yöntemi olarak da düşünülebilir (Arklan ve Kartal, 2016:1160).

Bir araştırmacı birtakım örnek olay türlerini derinlemesine incelemek istediği zaman, amaca yönelik örnekleme türü kullanılabilir (Neuman, 2006:324). Bahsi geçen örnekleme türünde, araştırmacı kendi hedefi doğrultusunda evrenden seçim yapmakta ve örnekleme belirlemektedir (Şimşek, 2012:121). Bu bağlamda, çalışmada kuramsal

art alanın gerçek hayattaki yansımaları göstermek adına amaçlı örneklem ve örnek durum çalışması kullanılmaktadır.

5.1. Colorado Kömür Grevi (Ludlow Katliamı)

İlk çağlardan beri birlikte yaşayan insan, dünya üzerinde geçirdiği zaman boyunca biriktirmiş olduğu bilgilerle beraber, kas gücünün yerine ikame edilebilecek mekaniği gerçek hayat üzerine uygulaması sonucu meydana gelen sanayi devrimi sayesinde, kırsal alanlardaki işlerini bırakarak refah açısından daha iyi noktada olacaklarını düşündükleri kentlere göç etmişlerdir. Ancak, devrimin ilk zamanlarında büyük işletmeleri ve tekelleri elinde bulunduran kişiler için iş yapan bireyler son derece kötü çalışma koşulları altında, uzun saatler mesai yaparak kendi hayatlarını idame ettirmek zorunda kalmışlardır. Bu çalışma şartlarında iş yapmak durumunda kalan bireyler belirli bir süre sonra, ünlü düşünürlerin kitle kültürü fikirlerinin aksine, bilinçlenerek zor koşulları bertaraf etmek için birleşip, ekonomik, yasal ve etik sorumluluklarını yerine getirmeyen kuruluşlardan haklarını almak adına aktivist bir şekilde hareket etmişlerdir. Buna en güzel örneklerden biri olarak halkla ilişkilerin tarihinde ve gelişim seyrinde önemli bir mihenk taşı olan Ivy Ledbetter Lee'nin de dahil olduğu, John Rockefeller'in işletmecisi olarak katıldığı Colorado kömür grevi (Ludlow katliamı) verilebilir.

Olayın gelişim aşamalarına geçmeden önce, meseleyi daha iyi kavramımıza katkı sunacak hülasa art alan bilgisi vermekte yarar bulunmaktadır. 'Birleşik Devletler'de 1870'lerden 1930'lara kadar olan dönemde sınıf çatışmalarının şiddeti olağanüstü düzeydedir. Kapitalist iş sahipleri güçleri sayesinde grevleri ve casus birlikleri ile sendikaları engelleyerek güçlenmektedir. İşverenler tarafından kiralanan özel kuvvetlerin yanı sıra hem Cumhuriyetçi hem de Demokrat Parti kurumları tarafından seçilen, kolaylıkla olaylara karışabilen (polis, devlet milisleri ve federal ordular) devletin orduları söz konusudur' (Hood, 2012). O zamanki 'kurumların, sağlık ve sosyal güvenlik sorunlarını hiçe sayarak, sadece kâr ile ilgilenmesi, kaza önlemleri almaktansa, birçok çalışanın yaşamını yitirmesine seyirci kalmasına sebep olmaktadır' (Peltekoğlu, 2009:100). Kurumlar yerine getirmekle yükümlü oldukları en temel sorumluluklarını dahi çalışanlarına karşı ihmal etmekte, onları kötü koşullar altında çalıştırmaktadır.

Benzer şekilde, Colorado kömür grevinin öncesinde Rocky Dağlarının eteğinde bulunan John D. Rockefeller'in sahip olduğu kömür madeninde çalışanlar işçiler (Hood, 2012);

- 10-12 saat arasında değişen açık sınırında çalışmakta ve kömür çıkarmak için kullandıkları ekipmanları (kazma, barut, kafa ışıkları) kendilerinin satın alması için zorlanmakta,
- İşçilerin maaşları topladıkları kömür kadar verilmekte ve toplanan kömürü ölçeklendirmeyi yapanlar ise kömürü hafif ölçeklendirme yapması talimatını yerine getirmekte,
- Madende çalışan işçiler çalışmadıkları günler para alamamakta,
- Çalışanlar genellikle dikenli dış çitlerin çekili olduğu, kapalı şirket kasabalarında yaşamaya zorlanan ailelerini yeterince beslemeye yetmeyen, ortalama gün başına sadece 3-4 dolara çalışmaktadır.

Tüm bu yaşanmışlıkların etkisiyle United Mine of America yönetimi altında yaklaşık olarak 10.000 madenci 13 Kasım 1913'de çok kötü çalışma koşullarını protesto etmek adına greve başlamış, akabinde şirketin barınma yeri tahliye edilmiş ve madenciler Ludlow'da yaklaşık 1200 kişinin kalabileceği bir çadır kent kurmuştur. 20 Nisan 1914 Pazar günü Ulusal Muhafızlar Ludlow kampını sarmış ve grevcilerin üzerlerine doğru makineli silah mevzilendirmiştir. Her ne kadar bazı açıklamalar Ulusal muhafız ordusunun madencilerden ellerinde tuttıkları bir rehineyi teslim etmemeleri üzerine olayların vuku bulduğu iddia edilse de, şiddet olaylarını neyin başlattığını tam olarak kimse bilememektedir (Dehler, 2017). 20 Nisan 1914 sabahı 200 çadırlık kolonide 11 çocuk ve iki kadının ölümüyle sonuçlanan olaylar yaşanmış, meydana gelen olay halkla ilişkiler tarihine geçmiştir (Peltekoğlu, 2009:108).

Vuku bulan olayların ardından '1914 yılında John D. Rockefeller Jr. Colorado Petrol ve Demir Şirketini ilgilendiren Ludlow katliamının kamuoyunda yansımaları konusunda kendisine yardım etmesi için (Seitel, 2016:32) halkla ilişkilerin ilk zamanlarının devlerinden olan, sermaye sahiplerine dönemin medyası gazetelerle çalışma ihtiyacını açıklayan (Coombs ve Holladay, 2014:63-64) ve halkla ilişkilerle ilgili ilk acenteyi New York'ta açan (Erdoğan, 2014:51) Ivy Lee'yi işe almıştır.

Lee, Standard Oil'in sahibi olan Rockefeller'ın uygun haberlerde yer aldığı bir medya ilişkileri çabası başlatmıştır (Coombs ve Holladay, 2014:64). "Colorado'da Endüstriyel Özgürlük Mücadelesi" adını verdiği 1914 yılında yayımlanan 15 bültenden oluşan ilk seride, grevin işçilerin kışkırtılması sonucu ortaya çıktığını, grev sırasında

işçiler tarafından şirketin yağmalandığının, sendika amacının işçi hakları elde etmekten ziyade tanınmak olduğunun, ayrıca işçi liderlerinin aldığı yüksek ücretlerin altını çizmiştir. (Fakat daha sonraları Lee'nin aktardığı bilgilerin gerçeği yansıtmadığı görülmüştür) (Peltekoğlu, 2009:108-109).

Lee, sadece bununla da kalmayıp, şirketin grev esnasında aldığı pozisyonu destekleyen bir makale yazması için Colorado valisini ikna etmiştir. Ayrıca Rockefeller'i tesisleri ziyaret etmesinin ve madencilerle ve aileleriyle konuşmasının iyi olacağına inandırmıştır. Rockefeller işçi salonunda yemek yerken, madende kazma sallarken ve çalışma saatinden sonra işçilerle bira içerken basının orada olması konusunda emin olmuştur. Basın bunu sevmiştir. Rockefeller'in çalışanlarının durumları hakkında ciddi şekilde endişe duyduğu resmedilmiş, ziyaret politika değişikliklerine ve daha fazla işçi yardımına sebep olmuştur (Wilcox vd., 2015:77).

Sonuç olarak, Colorado kömür grevi işçilerin kötü çalışma koşulları altında ve düşük ücret alarak çalıştırılması, Rockefeller'in şirketinin kurumsal sosyal sorumluluklarından sadece şirket sahiplerinin kâr elde etmesini düşünmesinden ötürü ekonomik ve aynı zamanda çalışanlarına sosyal hak tanımadığından etik sorumluluklarını yerine getirmemesi nedeniyle gerçekleşmiştir. Bu kapsamda, United Mine of America çatısı altında birleşen işçiler şirketin kendilerine karşı üstlenmedikleri sorumluluklarının ağır gelmesi, daha iyi çalışma koşulları ve ücret talepleri neticesinde aktivizme başvurmıştır. Ivy Lee'yi işe alarak bahsi geçen aktivizm hareketlerini önlemeyi amaçlayan Rockefeller ve şirketi, Lee'nin yönlendirmeleri ve gerçekleştirmiş olduğu faaliyetler neticesinde, öncelikle sosyal (hayırseverlik) sorumluluklara ağırlık vermek suretiyle ve yanı sıra da yerine getirmedikleri ekonomik ve etik sorumluluklara dönük birtakım iyileştirmeler de yaparak, hem medya ve toplum nezdinde sosyal sorumluluk sahibi (hayırsever) olmuş, hem de aktivizm hareketlerini bertaraf etmiştir. Diğer bir deyişle, kurumsal sosyal sorumluluklar yerine getirilmediği için meydana gelen aktivist hareketler yine kurumsal sosyal sorumlulukların faaliyete geçirilmesi neticesinde sönümlenmiştir.

5.2. Deepwater Horizon Patlaması

Dünya üzerindeki en önemli doğal kaynaklardan biri olan petrol, her ne kadar binlerce yıldan beri kullanılagelse de, özellikle farklı türevlerinin yakıt olarak sarf edildiği içten yanmalı motorların icat edilmesi ve yaygınlaşması neticesinde önemini daha da artırmış bulunmaktadır. Bu temel işlevinin yanı sıra, askeri alanda materyal olarak bir değer ifade etmesi, günlük yaşam içerisinde yer alan birçok eşyanın yapımında kullanılması, üretim bandı içerisinde girdilerin çıktılara dönüştüğü endüstriyel ortamlarda enerji olarak yararlanılması, ulaşımda neredeyse tek enerji seçeneği haline alması ve ekonomik ve stratejik açıdan küresel bir güç unsuru olması gibi sebepler daha çok petrolün elde edilmesinde yeni rezervlerin aranmasına neden olmuştur. Özellikle petrolün aranması ve bulunduğu yataklardan çıkarılması süreçlerinde, bu sektörde faaliyet gösteren bazı kuruluşların çevreye yönelik zararlı etkileri olmuş, bu kurumsal yapılar konuyla ilgili sosyal sorumluluklarını yerine getirmemiş, bu nedenle aktivist hareketlere maruz kalmışlardır. Bahsi geçen senaryonun en son örneklerinden biri, felakette her ne kadar tek bir sorumlu bulunmasa da, Deepwater Horizon patlamasıdır.

Esasında Transocean adlı şirkete ait olup, daha sonra BP'ye kiralanan (Greenpeace, 2010) Deepwater Horizon petrol platformu yaklaşık 365 milyon dolarlık maliyetle Güney Koreli Hyundai Heavy Industries tarafından Ulsan'da inşa edilerek (Rigzone, 2010) 2001 yılında hizmete girmiş ve 10,000 feete kadar su altında çalışabilen, konumlandırılmış bir ultra derin su altı dalgıç kulesidir (Deepwater, 2017). 2010 Nisan'ında yaşanan patlamanın sabahında BP yetkilileri şirket için ehemmiyetli olan Deepwater Horizon'da çalışan 140 kişilik ekibe ziyarette bulunmuş ve petrol platformunun kesintisiz bir güvenlikte işlemlerini kutlamışlardır. Fakat ziyaretten yaklaşık on saat sonra 11 işçinin ölümüne (Seitel, 2016:18) ve 17 kişinin ağır yaralanmasına (Euronews, 2010a; The Guardian, 2010b; Halklaİlişkiler.com, 2011) sebebiyet veren patlama gerçekleşmiştir. 36 saat sonra suya gömülen platform, takriben 200 km kıyıyı etkilemiş, günlük 15 milyon litre petrolü okyanusa akıtmış (Halklaİlişkiler.com, 2011) ve patlama Amerika Birleşik Devletleri tarihinin en büyük çevre felaketi olmuştur (Euronews, 2010a).

Kazanın yaşanmasına sebebiyet veren olayları meydana getiren farklı nedenler ve tüzel kişiler olmasına rağmen, patlama esnasında petrol platformunun BP yönetiminde bulunması, gerekli ön inceleme yapılmadan veya ön inceleme yapılsa da sonuçlara göz yumularak petrol kuyusunun kiralınması, patlama gerçekleştiikten sonra ise, şirketin Ceo'sunun söylemleriyle sorumluluğu üstlenmekten oldukça uzak görüntü vermesi felaketin başat aktörü olarak BP'nin görülmesine sebebiyet vermiştir.

Bunun üzerine patlamaya neden olan değişkenleri kamuoyuna açıklamak adına şirket bir ekip kurmuş ve ekibin çalışmaları neticesinde patlamayı meydana getiren sebepleri içeren rapor '5 ayda tamamlanmış ve 193 sayfa tutmuştur' (Euronews, 2010b). Raporda önemli olarak; kuyu filtraj borusunda bulunan betonun tipinin yanlış ve hidrokarbonların yanmasını durdurmayı amaçlayan bariyerlerin etkisiz olduğu, ilginç bir şekilde kuyudaki basınç kontrol testlerinin kuyunun güvensiz olduğunu göstermesine rağmen kabul edildiği, teçhizatla bulunan alev

önleme sisteminin ve gaz ile petrolün sızmasını engelleyen sistemin başarısız olduğu aktarılmıştır. Bunlara ilaveten, Transocean firması BP'nin maliyeti azaltmak için riski artıran kararlar aldığı (The Guardian, 2010b; Helber, 2010), Transocean'da çalışan bir teknik şef ise; alarm sisteminin arızalı olduğunu ve güvenlik mekanizması anahtarının bilinçli olarak kapatıldığını söylemiştir (The Guardian, 2010a). Açıklamalara bakıldığında, BP firmasının kurumsal sosyal sorumluluklarından hem yasal hem de etik sorumluluklarını yerine getirmediği, böylece büyük bir çevre felaketine sebep olduğu görülmektedir.

Öte yandan, şirket sadece felaket öncesi kurumsal sosyal sorumluluklarını üstlenmede değil, aynı zamanda felaket sonrası üzerine düşen sorumlulukları da yerine getirmede başarısız olmuştur. İlk hafta basına neredeyse hiç bilgi vermeyen, haftalar sonra olayı üstlenen BP (Halklailişkiler.com, 2011), Ceo Anthony Bryan Tony Hayward'ı felaket konusunda görevlendirmiştir (Seitel, 2016:18). Durumla ilgili büyük şaşkınlık yaşayan Hayward, devamında kızgın bir şekilde davranmış ve başkalarını suçlamıştır (Korosec, 2010). BP ilk olarak felaketin çevresel etkilerinin çok az olacağını altını çizmiş (Seitel, 2016:19), sızıntı miktarını az gösteren bilgileri aktarmış ve rötuşlu fotoğraflar göstermiş (Halklailişkiler.com, 2011), fakat hükümetin kurmuş olduğu araştırma ekibi belgelerin aksini ispatlamıştır (Seitel, 2016:19; Hoch, 2010). Ayrıca Hayward'ın "çevreyi bizden çok kirletenler var", "sorunla mücadele edecek teçhizata sahip değiliz" (Halklailişkiler.com, 2011), -ki ilginç bir şekilde başka ülkelerden gelen birçok yardım talebini ABD hükümeti reddetmiştir- (Rnw, 2017; Rogin, 2010), "büyük bir okyanus için küçük bir miktar" (Alleyn, 2010) gibi açıklamaları kamuoyunun tepkisini çekmiştir. Bunlara ilaveten, Hayward'ın felaket sebebiyle strese bağlı olarak, eski hayatını geri istediğine yönelik açıklamaları ve 'sızıntı devam ederken İngiltere'de yat yarışını izlediğine dair bilgilerin ortaya çıkması yoğun eleştiriler meydana getirmiştir' (Halklailişkiler.com, 2011). Görüldüğü gibi şirket kaza olduktan sonra da, hem topluma hem de kurumsal sosyal sorumlulukları konusunda gereğini yapmadığından ötürü olumsuz imaj edinen paydaşlarına mesuliyetlerini gerektiği şekilde yerine getirmemiştir. Bunun sonucunda da aktivist hareketlere maruz kalmıştır.

Bu bağlamda, birçok online imza kampanyası başlatılarak hem BP akaryakıt istasyonları hem de BP'nin kendisi protesto edilmiş ve bu imza kampanyalarına binlerce kişi katılmıştır. 'Tüketici haklarını savunan Public Citizen grubu "1,000,000 Strong to Boycott BP" isimli bir Facebook grubu kurmuş ve felaketten yaklaşık 20 gün sonra bu sayfa 5,000 kişi tarafından beğenilmiştir' (Citizen.org, 2010). Bir video grafiker olan Lee Perkins tarafından başlatılan "BP Boycott" Facebook sayfası (Abcnews, 2017), Berlin'den Kaliforniya'daki Concord'a kadar, ilk etapta 300,000 kişi (Wheaton, 2010), '22 Haziran'a kadar ise 688,500 kişi tarafından beğenilmiştir. Yine 3 Haziran'a kadar Public Citizen tarafından başlatılan "Boycott BP" isimli kampanya BP'nin hiçbir ürünü satın almamayı vaad eden 22,000 taahhüt almıştır' (Wikipedia, 2017). Bundan dolayı, 20 Nisanda olan sondaj patlamasından beri Florida'dan Illinois'e kadar BP'nin satışlarında %10 ile %40 arasında düşüş rapor edilmiş (Weber, 2010), genel olarak ürün pazarlamasında azalmalar olmuş (Euronews, 2011), bu da şirketin borsadaki durumunu etkilemiştir (Wheaton, 2010; Euronews, 2010a).

Petrol sızıntısı devam ederken, uluslararası sanat camiası da konuya ilgisiz kalmamış, ilk olarak rock grubu Korn, BP'nin ürünlerini kullanan tur otobüslerini ve araçlarını (Marquee, 2010), Korn'dan sonra Disturbed, Godsmack, Slightly Stupid, Rob Zombie, Megadeth, Black Label, Society with Zakk Wylde, Anthrax, Creed ve Filter, Lady Gaga gibi ünlü isimler şirketi protesto etmişlerdir (Cizmar, 2010).

Bunlara ek olarak, çevreci aktivist grup Greenpeace de BP'ye tepki göstermiştir. 20 Mayıs 2010 tarihinde iki aktivist, felaketi protesto etmek için BP'nin Londra'daki binasına tırmanarak kurumun bayrağını indirmişlerdir (The Guardian, 2011). Yine bahsi geçen aktivist grup, BP'nin politikalarına tepki göstermek amaçlı Londra'da şirketin 50 akaryakıt istasyonunu kuşatma altına almış (Alleyn, 2010) ve de grubun katılımcısı aktivistler petrol aramaya çıkan bir geminin gövdesine BP'nin petrolüyle "Kutup Sondajına Hayır" yazmıştır (Wikipedia, 2017).

Yaşanan bu aktivist eylemler neticesinde BP ilk etapta Ceo görevi için Tony Hayward yerine Bob Dudley'i getirmiştir. 'Ağustos ayı gibi, şirket sızıntıyı durdurabilmek ve temizlik çalışmaları yapmak amacıyla yaklaşık 40 milyar Euro kaynak ayırmıştır' (Euronews, 2010a). 2016 yılına kadar temizlik çalışmaları, farklı anlaşmalar, ödenen cezalar ve uzlaşma bedelleri dahil 53 milyar doların üzerinde bir meblağ şirket tarafından ödenmiştir (Hürriyet, 2016).

Sonuç olarak, Deepwater Horizon patlamasında başka kişiler ve kurumların da kusurları olmakla birlikte, petrol platformunun patlama esnasında BP yönetiminde olması, şirketin hem patlama öncesinde hem de felaketin akabinde gereken kurumsal sosyal sorumluluklarını yerine getirmemesi üzerine; medya, kamuoyu -ki 'yapılan kamuoyu araştırmalarında çoğunda halk nezdinde şirketin sorumsuz davrandığı ortaya çıkmıştır- (Wikipedia, 2017; Denke, 2010), hükümet, uluslararası toplum, sivil toplum kuruluşları gibi unsurlardan tepki almış ve de

aktivist hareketlere maruz kalmıştır. Yaşanan aktivist hareketler neticesinde şirket kurumsal sorumluluklarını yerine getirmiş/getirmek zorunda bırakılmıştır.

6. SONUÇ

Sosyolojik birçok değişkenin insan hayatına girmesi sonucu bilinç düzeyinde meydana gelen yükseliş, birey orijini içinde etkileşime geçilecek unsurlar arasındaki ilişkiye de sirayet etmiş durumdadır. Bahsi geçen bilinç düzeyi, bireyin ilkelerinden ayrı olarak, ilişkide bulunduğu kişiler ya da kurumlardan farklı beklentilerde olmasına yol açmakta, ilişki düzeyinin mahiyeti ise beklentilerin ne kadar karşılandığı açısından değerlendirilmektedir. Bu bağlamda, günümüzde bireylerin kurumlardan da farklı beklentileri bulunmakta ve özellikle beklentilerini karşılamayan, kendilerini veya toplumun genelini ilgilendiren konularda yanlış buldukları faaliyetleri uygulamaya koyan kurumlara karşı çeşitli şekillerde tepkilerini göstermektedir.

Özellikle kitle iletişim araçlarının yaygınlaşmasıyla birlikte, dünya üzerinde vuku bulan herhangi bir olayın kısa süre içerisinde insanlara ulaşması ve böylece insanların kendilerini ilgilendiren yanlış buldukları eylemler için kurumsal yapılara karşı seslerini duyurmak ya da tepkilerini gösterebilmek adına bir araya gelmeleri olarak tanımlanabilen aktivizm hareketleri, bahsi geçen yapıların kurumsal sosyal sorumluluklarını yerine getirmesi için tetikleyici bir etki yapabilmektedir. Yine bu aktivizm hareketlerini elimine etmek adına kurumlar ekonomik, yasal, etik ve sosyal (hayırseverlik) sorumluluk boyutlarını kullanılabilmekte, taraflarına gelen tepkileri bu şekilde dindirebilmektedir.

Kurumsal sosyal sorumluluk ve aktivizm ilişkisini ortaya koymak üzere örnek durum çalışması olarak ele alınan ve detaylandırılan Colorado kömür grevi ve Deepwater Horizon patlaması bu durumu kanıtlar niteliktedir. Colorado kömür grevinde Rockefeller ailesinin sahip olduğu kömür madeninde, kurumsal sosyal sorumluluklarını yerine getirmediğinden ve çok kötü çalışma koşullarından dolayı kurumun aktivizm hareketlerine maruz kaldığı, olayların ölümlerle sonuçlanması neticesinde, Ivy Lee önderliğinde kamuoyunda oluşan kötü imajı egale etmek adına söz konusu kurumun kurumsal sosyal sorumluluklarını yerine getirme yolunu seçtiği görülmektedir. Diğer örnek durum çalışması olan BP'nin yönetiminde yer alan Deepwater Horizon petrol platformunun patlamasında da benzer bir durum söz konusudur. BP'nin Petrol platformunu Transocean firmasından kiralamadan önce gereken hassasiyeti göstermemesi, kiraladıktan sonra ise platformun eksiklerini gidermemesi, ilaveten patlamadan sonra petrol sızıntısının miktarını önemsiz -büyük bir okyanus için küçük ölçüde bir sızıntı- olarak lanse etmesi, patlamanın etkilerini giderebilecek teçhizat ve ekipmanları daha önceden elinde bulundurmaması kurumun sosyal sorumluluklarını yerine getirmediğine delalet olarak değerlendirmek mümkündür. Bunun üzerine BP'nin oluşan aktivizm hareketlerini sönmölemek amacıyla daha fazla külfet ve maliyete katlanmak durumunda kalarak tekrardan kurumsal sosyal sorumluluklarını yerine getirme stratejisini benimsediği anlaşılmaktadır.

Öz bir anlatımla, örnek durum çalışmalarından da görülebileceği üzere, kurumlar her zaman kurumsal sosyal sorumluluklarını yerine getirme noktasında istekli davranmayabilmekte, hedef kitlelerin ve toplumun ihtiyaç ve taleplerine duyarsız kalabilmekte ve ihmalkar bir tutum takınabilmektedir. Bu durum kamuoyunun dikkatini ve/veya halkın tepkisini çekebilecek bir konuda ve düzeyde olduğunda aktivist hareketlerle karşı karşıya kalabilmekte, böyle bir durumda da kurumlar aktivizm hareketlerini sönmöleyebilmek ve oluşan tepkiyi dindirebilmek adına tekrardan ihmal ettikleri kurumsal sosyal sorumluluklarını yerine getirme ve bu bağlamda çeşitli uygulamalar gerçekleştirme yolunu seçebilmektedir.

KAYNAKÇA

- Abcnews (2017). The Conservation, Boycott BP Facebook Movement. <http://abcnews.go.com/WNT/video/conversation-boycott-bp-facebook-movement-10910882>, (Erişim Tarihi: 11 Eylül 2017).
- Alleyne, R. (2010). BP Oil Spill, Was Tony Hayward Right After All?, <http://www.telegraph.co.uk/news/worldnews/northamerica/usa/7918000/BP-oil-spill-Was-Tony-Hayward-right-after-all.html>, (Erişim Tarihi: 07 Mart 2017).
- Argüden, Y. (2002). "Kurumsal Sosyal Sorumluluk", Y. Argüden (Ed.), Kurumsal Sosyal Sorumluluk içinde (8-14), İstanbul: ARGE Danışmanlık Yayınları.

- Arklan, Ü. ve Kartal, N. Z. (2016). “Kurumsal Sosyal Sorumluluğa Halo Etkisi Bağlamında Bir Bakış”, International Congress of Management Economy and Policy Proceedings Cilt: 2, 26-27 Kasım, İstanbul, 1152-1168.
- Ateşoğlu, İ. ve Türker, A. (2010). “Konaklama İşletmelerinin Sosyal Sorumluluk Faaliyetlerine Yaklaşımı, Muğla İli Örneği”, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 15(3), 207-226.
- Austin, E. W. ve Pinkleton, B. E. (2006). Strategic Public Relations Management, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Publishers.
- Budak, G. ve Budak G. (2014). İmaj Mühendisliği Vizyonundan Halkla İlişkiler, Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Carroll, A. B. (1991). “The Pyramid of Corporate Social Responsibility, Toward the Moral Management of Organizational Stakeholders”, Business Horizons, 34(4), 39-48.
- Citizen.org (2010). Public Citizen Urges Boycott Of BP, <https://www.citizen.org/media/press-releases/public-citizen-urges-boycott-bp> (Erişim Tarihi: 11 Eylül 2017).
- Cizmar, M. (2010). Lady Gaga, Rise Against, Disturbed Join Korn’s BP Boycott. Oh, Yes, And Creed Too!, <http://www.phoenixnewtimes.com/music/lady-gaga-rise-against-disturbed-join-korns-bp-boycott-oh-yes-and-creed-too-6620180>, (Erişim Tarihi: 15 Eylül 2017).
- Coombs, W. T. ve Holladay, S. J. (2014). It’s not Just PR Public Relations in Society, Chichester: Blackwell Publishing Ltd.
- Çerik, Ş. ve Özarslan, E. (2008). “Çalışanların Sosyal Sorumluluk Boyutlarına İlişkin Algılamaları: İlaç Sektöründe Karşılaştırmalı Bir Uygulama”, Ege Akademik Bakış, 8(2), 587-604.
- Deepwater (2017). Deepwater Horizon, <https://web.archive.org/web/20100426171257/http://www.deepwater.com/fw/main/IDeepwater-Horizon-i-Drills-Worlds-Deepest-Oil-and-Gas-Well-419C151.html>, (Erişim Tarihi: 05 Eylül 2017).
- Dehler, G. (2017). Ludlow Massacre, <https://www.britannica.com/event/Ludlow-Massacre>, (Erişim Tarihi: 13 Ağustos 2017).
- Demir, H. ve Songür, N. (1999). “Sosyal Sorumluluk ve İş Ahlakı”, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 2(3), 150-168.
- Denke, G. (2010). Poll Shows Negative Ratings For BP, Federal Government, <http://voices.washingtonpost.com/behindthenumbers/2010/06/poll-shows-negative-ratings-fo.html>, (Erişim Tarihi: 15 Eylül 2017).
- Erdoğan, İ. (2014). Teoride ve Pratikte Halkla İlişkiler, Ankara: Erk Yayınları.
- Ertong, G. (2011). “Niklas Luhmann’ın Sosyal Sistemler Kuramı ve Güven Tartışmaları Bağlamında Sağlık Sistemi”, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 2(2), 3-26.
- Euronews (2010a). BP’nin zor yılı, <http://tr.euronews.com/2010/12/30/bp-zor-yili>, (Erişim Tarihi: 03 Eylül 2017).
- Euronews (2010b). BP Kaza Raporunu Açıkladı, <http://tr.euronews.com/2010/09/08/bp-kaza-raporunu-acikladi>, (Erişim Tarihi: 03 Eylül 2017).
- Euronews (2011). BP’nin Kârı Beklentilerin Altında Kaldı, <http://tr.euronews.com/2011/02/01/bp-nin-kari-beklentilerin-altinda-kaldi>, (Erişim Tarihi: 03 Eylül 2017).
- Fernandez, B. ve Souto, F. (2009). “Crisis and Corporate Social Responsibility, Threat or Opportunity?”, International Journal of Economic Sciences and Applied Research, 2(1), 36-50.
- Giddens, A. (2008). Sosyoloji, H. Özel (Çev.), İstanbul: Kırmızı Yayınları.
- Gökbunar, A. R. (1995). “İşletmelerin Çevrenin Korunmasında Sosyal Sorumluluğu”, Ekoloji Çevre Dergisi, (14), 4-6.

- Göztaş, A. ve Baytekin, E. P. (2009). “Sosyal Sorumluluk Kampanyaları ile Çocukların Bilinçlendirilmesi ve Eğitimi Türkiye’den Bir Uygulama Örneği, Aygaz ‘Dikkatli Çocuk’ Kazalara Karşı Bilinçlendirme Kampanyası”, Journal of Yaşar University, 4(13), 1997-2015.
- Greenpeace (2010). Deepwater Horizon Petrol Sızıntısı Hakkındaki Gerçekler, <http://www.greenpeace.org/turkey/tr/news/deepwater-petrol-sizintisi-280610/>, (Erişim Tarihi: 3 Eylül 2017).
- Gregory, A. (2009). “Management and Organisation of Public Relations”, R. Tench ve L. Yeomans (Ed.), Exploring Public Relations içinde (19-34), Harlow: Prentice Hall.
- Gültekin, N. ve Küçük, F. (2004). “Kurum İmajı Açısından Paydaş Memnuniyeti”, Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, 19(1), 335-347.
- Gümüş, M. ve Öksüz, B. (2009). “İtibar Sürecinde Kilit Rol, Kurumsal Sosyal Sorumluluk İletişimi”, Journal of Yaşar University, 4(14), 2129-2150.
- Hahıcı, A. (2001). “İşletmelerde Sosyal Sorumluluk Stratejileri, Çanakkale İlinde Bir Araştırma”, Yönetim ve Ekonomi, 7(1), 11-26.
- Halklailişikiler.com (2011). BP Krizi Nasıl Yönetti?, http://www.halklailiskiler.com.tr/BP_Krizi_Nasil_Yonetti..php, (Erişim Tarihi: 3 Eylül 2017).
- Heath, R. L. (2013). “Control”, Robert L. Heath (Ed.), Encyclopedia of Public Relations içinde (189-192), California: Sage Publications.
- Helber, S. (2010). Our View On Disaster In The Gulf, Boycott BP? Feels Good, But It Hurts The Innocent, https://usatoday30.usatoday.com/news/opinion/editorials/2010-06-24_editorial24_ST_N.htm, (Erişim Tarihi: 15 Eylül 2017).
- Hoch, M. (2010). New Estimate Puts Gulf Oil Leak At 205 Million Gallons, <http://www.pbs.org/newshour/rundown/new-estimate-puts-oil-leak-at-49-million-barrels/>, (Erişim Tarihi: 3 Eylül 2017).
- Hood, J. (2012). Remembering The Ludlow Massacre, <http://www.wsws.org/en/articles/2012/05/ludl-m29.html>, (Erişim Tarihi: 16 Ağustos 2017).
- Hürriyet (2016). BP’nin Tarihi Felaketinin Cezası Belli Oldu, <http://www.hurriyet.com.tr/tarihi-felaketin-cezasi-belli-oldu-40082038>, (Erişim Tarihi: 3 Eylül 2017).
- İlic, D. K. (2010). “İşletmelerin Kurumsal Sosyal Sorumluluk Düzeylerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Literatür Taraması”, Ege Akademik Bakış, 10(1), 303-318.
- Jordan, T. (2002). Activism! Direct Action, Hacktivism ve The Future of Society, London: Reaktion Books.
- Kapani, M. (2011). Politika Bilimine Giriş, Ankara: Bilgi Yayınevi.
- Kaya, H. (2008). “Demografik Özelliklerin Kurumsal Sosyal Sorumluluk Algılanması Üzerindeki Rolü, Bandırma Yerelinde Bir Araştırma”, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 11(20), 96-110.
- Kim, J. ve Sriramesh, K. (2009). “Activism and Public Relations”, K. Sriramesh ve D. Verčič (Ed.), The Global Public Relations Handbook içinde (85-104), New York: Routledge.
- Korosec, K. (2010). Gulf Oil Spill, BP Ceo Hayward Just Can’t Help Blaming Someone Else, <https://www.cbsnews.com/news/gulf-oil-spill-bp-ceo-hayward-just-cant-help-blaming-someone-else/> (Erişim Tarihi: 8 Eylül 2017).
- Marquee (2010). Korn Boycotts BP Products, <http://marquee.blogs.cnn.com/2010/06/10/korn-boycotts-bp-products/>, (Erişim Tarihi: 11 Eylül 2017).
- Neuman, W. L. (2006). Toplumsal Araştırma Yöntemleri I., S. Özge (Çev.), Ankara: Siyasal Kitapevi.
- Özdemir, H. (2009). “Kurumsal Sosyal Sorumluluğun Marka İmajına Etkisi”, İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 8(15), 57-72.

- Özel, A. (2014). "Halkla İlişkiler ve Aktivizm İlişkinine Kuramsal Bir Yaklaşım", Hatice Hale Bozkurt (Ed.), Halkla İlişkilerde Yeni Yaklaşımlar içinde, İstanbul: Paradigma Akademi.
- Özkan, Ş. T. (2003). Jandarmanın Sosyal Sorumluluk Anlayışı ve Jandarmanın Etik Davranışlarının Halkla İlişkilere Etkileri, Yüksek lisans tezi, A.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Öztürk, Ö. (2004). Fark Yaratmanın Yeni Yolu: Kurumsal Sosyal Sorumluluk, Leaders, Mayıs 2004, 40-43.
- Peltekoğlu, F. (2009). Halkla İlişkiler Nedir?, İstanbul: Beta Basım.
- Rigzone (2010). Deepwater Horizon Sinks Offshore Louisiana, http://www.rigzone.com/news/article.asp?a_id=91509, (Erişim Tarihi: 05 Eylül 2017).
- Rnw (2017). Dutch Consul Slams US Foot-Dragging On Oil Spill, <https://www.rnw.org/archive/dutch-consul-slams-us-foot-dragging-oil-spill>, (Erişim Tarihi: 9 Eylül 2017).
- Rogin, J. (2010). U.S. Not Accepting Foreign Helps On Oil Spill, <http://foreignpolicy.com/2010/05/06/u-s-not-accepting-foreign-help-on-oil-spill/>, (Erişim Tarihi: 9 Eylül 2017).
- Saç, Ö. (2009). Kurumsal Sosyal Sorumluluk Faaliyetlerinin Çalışanların Örgütsel Bağlılığına Etkisi Üzerine Bandırma Yerelinde Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, B.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Seitel, F. P. (2016). Halkla İlişkiler Uygulaması, S. Ç. Mengü (Çev. Ed.), Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Smith, M. F. (2013). "Activism", Robert L. Heath (Ed.). Encyclopedia of Public Relations içinde (6-8), California: Sage Publications.
- Sriramesh, K. ve Verçiç, D. (2009). "A Theoretical Framework for Global Public Relations Research and Practice", K. Sriramesh ve D. Verçiç (Ed.), The Global Public Relations Handbook içinde (3-24). New York: Routledge.
- Szondi, G. (2009). "International Context of Business Relations", R. Tench ve L. Yeomans (Ed.), Exploring Public Relations içinde (117-146), Harlow: Prentice Hall.
- Şimşek, A. (2012). "Evren ve Örneklem", A. Şimşek (Ed.), Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri içinde (108-133), Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayını.
- Tatarı, B. (2003). "Şirketlerin Toplumla İlişkisinde Yükselen Değer: Kurumsal Sosyal Sorumluluk", İzmir: İzmir Ticaret Odası Yayınları.
- The Guardian (2010a). Deepwater Horizon Alarms Were Switched Off to Help Workers Sleep, <https://www.theguardian.com/environment/2010/jul/23/deepwater-horizon-oil-rig-alarms>, (Erişim Tarihi: 5 Eylül 2017).
- The Guardian (2010b). BP Oil Spill Report – As It Happened, <https://www.theguardian.com/environment/blog/2010/sep/08/bp-oil-spill-report-live> (Erişim Tarihi: 5.09.2017).
- The Guardian (2011). Greenpeace Activists Scale BP's London Headquarters In Oil Protest, <https://www.theguardian.com/environment/2010/may/20/greenpeace-activists-scale-bp-building-roof>, (Erişim Tarihi: 3 Eylül 2017).
- Tombs, S. ve Smith, D. (1995). "Corporate Social Responsibility and Crisis Management, The Democratic Organisation and Crisis Prevention", Journal of Contingencies and Crisis Management, 3(3), 135-148.
- Turow, J. (2011). Media Today An Introduction to Mass Communication, New York: Routledge.
- Ulu, A. S. (2007). Kurumsal Sosyal Sorumluluk: Bir Alan Çalışması, Yüksek Lisans Tezi, K.S.İ.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kahramanmaraş.
- Van Het Hof, S. D. (2009a). "Kurumsal Sosyal Sorumluluk, Şirketlerin ve Sivil Toplum Kuruluşlarının Anlayışları", İletişim Kuram ve Araştırma Dergisi, (28), 153-183.
- Van Het Hof, S. D. (2009b). Türkiye'de Kurumsal Sosyal Sorumluluk Üçgeni, Şirketler, Toplum ve Toplum Kuruluşları, TÜBİTAK Projesi, Proje No, 107K182.

- Van, Het Hof, S. D. ve Çabuk, D. (2009). “Kurumsal Sosyal Sorumluluk”, M. Işık ve M. Akdağ (Ed.), Düünden Bugüne Halkla İlişkiler içinde (53-72), Konya, Eğitim Kitabevi Yayınları.
- Vural, Z. B. A. ve Coşkun, G. (2011). “Kurumsal Sosyal Sorumluluk ve Etik”, e-gifder, (1), 61-87.
- Weber, H. R. (2010). APNEWSBREAK, Trade Group Says BP To Give Cash To Gas Stations Due To Lost Sales From Boycotts, https://www.webcitation.org/query?url=http%3A%2F%2Fwww.canadianbusiness.com%2Fshared%2Fprint.jsp%3Fcontent%3DD9GL7E600%26adZone%3Dmarkets%2Fmarket_news%26pubZones%3D%2Fcontent%2FMARKETS%2FMARKETS_SHARED_HEADER_SPONSOR_AD_HTML.jsp%7C%2Fcontent%2FMARKETS%2FMARKETS_SHARED_SIDE_AD_HTML.jsp&date=2010-07-11, (Erişim Tarihi: 15 Eylül 2017).
- Wheaton, S. (2010). Protesters Gather At BP Gas Stations, <http://www.nytimes.com/2010/06/03/us/03boycott.html>, (Erişim Tarihi: 11 Eylül 2017).
- Wikipedia. (2017). Reaction To The Deepwater Horizon Oil Spill, <https://en.wikipedia.org/index.php?q=aHR0cHM6Ly9lbi53aWtpcGVkaWEub3JnL3dpa2kvUmVhY3Rpb25zX3RvX3RoZV9EZVWwd2F0ZXJfSG9yaXpvbl9vaWxfc3BpbGw>, (Erişim Tarihi: 9 Eylül 2017).
- Wilcox, D. L; Cameron, G. T. ve Reber, B. H. (2015). Public Relations Strategies and Tactics, Harlow: Pearson Education.

ARAŞTIRMA MAKALESİ / RESEARCH ARTICLE

DEFANSİF TIBBIN NEDENLERİNİN HEKİM GÖZÜYLE DEĞERLENDİRİLMESİ*

THE EVALUATION OF THE CAUSES OF DEFENSIVE MEDICINES WITH THE VISION OF PHYSICIANS

Dr. Öğr. Üyesi Aynur TORAMAN¹

Prof. Dr. İlker Hüseyin ÇARIKCI²

ÖZ

Son zamanlarda sağlık sektöründe karşımıza çıkan en önemli problemlerden biri olan defansif tıp, hekimlerin malpraktis davalarından kendilerini korumak ve riskli işlemlerden kaçınmak olarak sergilemiş olduğu davranışları ifade etmektedir. Defansif tıp uygulamaları, hekimleri, hasta ve yakınlarını olumsuz etkilemekle kalmamakta aynı zamanda sistemleri de olumsuz yönde etkilemektedir. Bu bağlamda araştırmanın amacı doğrultusunda hekimleri defansif tıba iten nedenler hakkında bilgi edinmek üzere 23 öğretim üyesi hekim ile görüşülmüştür. Nitel bir araştırma olan bu çalışma fenomenoloji deseni ile dizayn edilmiş ve amaçlı örneklem yönteminden ölçüt örnekleme tipi kullanılarak tasarlanmıştır. Araştırmada elde edilen veriler betimsel ve içerik analiz yöntemleriyle analiz edilmiştir. Verilerin analizinde, nitel veri analiz programı NVivo 11 Pro kullanılmıştır. Hekimlerin malpraktis davaları başta olmak üzere hasta şikayetleri, sağlık politikaları, performans sistemi ve hekime karşı şiddet gibi birçok sebepten dolayı defans yaptıkları belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Defansif Tıp, Sağlık Kurumları, Sağlık Hukuku.

JEL Sınıflandırma Kodları: I10, I19, K32.

ABSTRACT

Defensive medicine, one of the most important problems in the health sector in recent times, refers to the behaviors which are exhibited by the physicians for protecting themselves from malpractice cases and avoiding risky transactions. Defensive medicine practices not only adversely affect physicians, patients and their relatives and at the same time it also affect systems in a negatively. In this context, 23 faculty member physicians are interviewed to obtain information about the reasons why physicians are pushing defensive medicine in line with the research purpose. This qualitative study, is designed with phenomenology design by using criterion sampling method of purposive sampling method. The data obtained in the study are analysed with descriptive and content analysis methods. In the analysis of the data, a qualitative data analysis program NVivo 11 Pro is utilised. It is determined that physicians defend themselves for malpractice cases especially because of patient complaints, health politics, performance system and violence against physicians.

* Bu çalışma Süleyman Demirel Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri Koordinasyon Birimi tarafından 4660-D1-16 nolu proje ile desteklenen "Defansif Tıbbın Hekim Gözüyle Değerlendirilmesi: Nitel Bir Araştırma" isimli doktora tezinden üretilmiştir.

1 Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, atoraman@yahoo.com, <https://orcid.org/0000-0001-6180-4713>

2 Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, ihcarikci@yahoo.com, <https://orcid.org/0000-0002-3095-6359>

Keywords: Defensive Medicine, Medical Malpractice, Health Law.

JEL Classification Codes: I10, I19, K32.

1. GİRİŞ

Defansif tıp, hekimin kendisini dava tehdidinde karşı korumak amacıyla tanı ve tedaviye yönelik işlemleri gereksiz kullanması ve malpraktis davası ile sonuçlanma riski yüksek olan faaliyetlerin sorumluluğunu reddetmesi olarak tanımlanmaktadır (Bergen, 1974: 224). Hekimler, defansif tıp uygulamaları sayesinde kendileri için risk oluşturabilecek durumları ortadan kaldırarak kendilerini koruma altına almaktadırlar. Hekimleri defans yapmaya iten sebeplerin başında tıbbi malpraktis davaları yer almaktadır. Dünya Tabipler Birliği malpraktisi; “Hekimin tedavi sırasında standart güncel uygulamayı yapmaması, beceri eksikliği veya hastaya tedavi vermemesi ile oluşan zarar” şeklinde tanımlanmaktadır. Tıbbi standarda uygun bir müdahale yapılmasına rağmen ortaya çıkabileceği tıp literatüründe kabul edilen ve her türlü tedbir alınmasına rağmen kaçınılmaz olarak meydana gelen zararlar “komplikasyon” olarak tanımlanmaktadır. Komplikasyon ve tıbbi malpraktis ayrımının yapılması oldukça önemlidir. Tıbbi hataların oluşmaması için tedbirlerin alınması ne denli doğru ise hata yapmamak için işlem yapmaktan kaçınmak da o denli suçtur (Aydaş, 2014: 54). Tıbbi uygulama hataları yani malpraktis, “hizmetleri sunan hekim, hemşire ve ilgili yasaya göre hastaya müdahale yetkisi bulunan fizyoterapist, psikolog veya diyetisyen gibi sağlık personelinin öneri ve/veya uygulamaları sonucu hastalığın normal seyrinin dışına çıkarak iyileşmesinin gecikmesinden hastanın ölümüne kadar geniş bir yelpazedeki şartların” tamamını içermektedir (Polat, 2005: 22). Malpraktis oluşumu çoğunlukla birden fazla nedenle ilişkilendirilmekte olup insan faktörü (bilgisizlik, zihinsel muhakeme hataları, dikkatsizlik, dalgınlık, aşırı yorgunluk, acelecilik vb.), çevresel faktörler ve tıbbi cihaz hataları (bakımsız, kalibre olmayan, arızalı) birlikte hata oranlarını artırmaktadır (Altındış, 2014: 86). Hekim mesleğini icra ederken önüne çıkabilecek durumların belirsizliği içinde hastasına en iyi sağlık hizmetini vermeye çalışmakta ve oluşabilecek olumsuz durumların tamamını ortadan kaldırmaya çalışmaktadır.

Türk Tabipler Birliği (TTB), 2010 yılında 2 bin 194 hekimin katıldığı bir araştırmaya imza atarak şu verilere ulaşmıştır: hekimlerin % 63.3'ü kamu, % 25.4'ü sadece özel sektörde çalıştığı, % 11.3'ünün ise hem özel hem de kamuda çalıştığı belirtildi. Araştırmaya katılan hekimlerin % 55.6'sı herhangi bir olumsuz sonuçtan sorumlu tutulmamak için defansif tıp uygulamalarını benimseyeceklerini ifade etmişlerdir. Yüksek tazminat ödeme kaygısıyla çalışan hekimlerin kendisini korumak için yüksek riskli hastalara hizmet sunmaktan kaçındıkları, ayrıca dava edilme olasılığını azaltmak için gereksiz tetkik isteyebildikleri belirtilmektedir (TTB, 2010: 34). Sağlık kurumları para kazandıran işletmeler olarak değerlendirildiği için az sayıda sağlık çalışanı ile çok sayıda iş yapılmaya çalışılmakta; hastalıklardan korumaya yönelik değil tedaviye yönelik bir yaklaşım sergilenmekte böylece hasta üreten bir sağlık sistemi ortaya çıkmaktadır.

2. DEFANSİF TIP VE UYGULAMA ÇEŞİTLERİ

Defansif tıp hakkındaki ilk çalışma Smith tarafından 1970 yılında yapılan ve 1971 yılında yayınlanan “The Medical Malpractice Threat: A Study of Defensive Medicine” isimli makaledir. Türkiye’de defansif tıp ile ilgili alandaki ilk basılı bilgi ise 2001 yılında “Adli Tıp” adıyla yayınlanan Prof. Dr. Oğuz POLAT’a ait kitapta yer almaktadır. Sonrasında Yorulmaz (2005), Odabaşı ve Tümer (2006) ve Hakeri (2012) **defansif tıp**; Odabaşı ve Tümer (2006) **çekinik tıp**; Yorulmaz (2005) ise **savunmacı ve temkinli tıp** kavramlarını kullanmışlardır.

Defansif tıp uygulamalarının incelenmesi sonucunda konunun iki farklı şekilde uygulandığı görülmektedir. Bunlardan ilki; hekimin kendini güvence altına istemesi sebebiyle sergilediği davranış olarak tanımlanan pozitif defansif tıptır. Yılmaz vd.,(2014: 21) sorumluluktan kaçmak maksatlı olarak hasta için izlenecek prosedürlerin tıbben herhangi bir faydası olmamasına rağmen artırılması tarzında olan ve uygulayıcının hastalığın teşhis ve tedavisinde üzerine düşenden daha fazlasını yaptığını göstermek amacıyla başvurduğu güvence davranışları olarak da adlandırılan pozitif defansif tıbbi uygulamalardır şeklinde belirtmişlerdir. Pozitif defansif tıp uygulamalarının, hekimler için gerçek ya da hayali dava tehdidini ortadan kaldırmanın yaygın olarak etkili olduğuna inanılan bir mekanizma olarak kullanıldığı bildirilmiştir (Hirsh, 1989: 80). Negatif defansif tıp ise hekimlerin kendilerini malpraktis davalarından korumak için riskli işlemlerden kaçınması olarak tanımlanabilir. Aynacı (2008: 3) negatif defansif tıbbi “hekimlerin kendilerini yasal risk kaynaklarından uzaklaştırmak amacıyla malpraktis davasıyla sonuçlanma riski yüksek tanı ve tedavi yöntemlerini uygulamaktan kaçınmaları” olarak tanımlamıştır. Tablo 1’de pozitif ve negatif defansif uygulamaları yer almaktadır:

Tablo 1. Pozitif ve Negatif Defansif Tıp Uygulamaları

Pozitif Defansif Tıp Uygulamaları	Negatif Defansif Tıp Uygulamaları
Gereksiz tahlil ve tetkiklerin yapılması	Agresif hastalardan kaçınma
Gereksiz reçete yazılması	Riskli işlemlerden kaçınma
Gereksiz hasta yatışları	Riskli hastaları başka sağlık kuruluşuna sevk etme
Detaylı kayıt tutma	Hastaları korkutarak kaçırma
Hasta ve yakınlarını aşırı bilgilendirme	Riski çok, performans puanı az işlemlerden kaçınma
İhtiyaç olmayan konsültasyon taleplerinde bulunma	
Onam belgelerinde ince detaylara yer verme	

Pozitif defansif tıbbın hasta memnuniyetini arttırdığı gözlemlenmekte ise de mali kaynaklar ve zaman kaybı açısından değerlendirildiğinde uzun vadede hasta ve ülke ekonomisine yararları tartışmalıdır (Aydaş, 2014: 72). Malpraktis davalardan çekinen hekimler daha fazla maliyeti olmasına rağmen davalar sonucunda kötü sürprizlerle karşılaşmamak için maliyet hesabı yapmadan, kendilerini yasalar karşısında güvenceye almak için defansif tıbbi tercih etmektedirler (Gökşen, 2014: 8). Studdert vd., (2005) yüksek riskli uzman hekimlerle yaptığı bir araştırmada katılımcıların % 93'nün defansif tıp uyguladıkları, primer olarak da pozitif defansif tıbbın aşırı görüntüleme formunun uygulandığı belirtilmektedir. ABD'de yapılan bir araştırmada defansif tıbbın % 79-93 oranında görüldüğü; bu uygulamaların acil tıp, kadın hastalıkları ve doğum uzmanlığı ile diğer yüksek riskli dallarda yaygın olduğu bulunmuştur (Selçuk, 2015: 27). A.B.D.'de gerçekleştirilen çalışmada katılımcı hekimlerin %93'ünün defansif tıbbi uygulamalara yöneldiği tespit edilirken; İngiltere'de bu oran %98, İtalya'da %77,9, Japonya'da %98 ve İran'da %99 olarak tespit edilmiştir. Türkiye'de ise hekimlerin de defansif tıba yönelme oranının oldukça yüksek sayılabilecek bir seviyede seyrettiği düşünülmektedir (Yılmaz vd., 2014: 28).

3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Bu araştırma, defansif tıbbın nedenlerini öğretim üyesi hekimlerin gözüyle tespit etmek amacıyla yapılmış nitel bir araştırmadır. Araştırmada, sosyal ve beşeri bir soruna dayalı olarak kişilerin veya grupların attığı anlamları keşfetme ve anlama amacı olduğundan nitel araştırma yöntemi kullanılmıştır (Creswel, 2013: 4). Bu araştırmada hekimlerin defansif tıp konusu hakkındaki görüşlerine derinlemesine yer verilmiştir. Söz konusu olan konu kişisel, sistemsel ve örgütsel alanlarda değerlendirilmiştir. Literatüre defansif tıbbın nedenlerine dair bir kaynak eser sunulması, özellikle de hekimleri defansif tıba iten nedenlerin derinlemesine araştırılması sağlık alanında önem arz etmektedir.

3.1. Katılımcılar

Defansif tıp konusunda bilgi verecek ve sağlık sektöründe uzun zaman çalışmış 23 tane öğretim üyesi hekim araştırmaya dahil edilmiştir. Katılımcıların belirlenmesinde amaçlı örneklem tercih edilmiştir. Amaçlı örneklem yöntemi, zengin bilgiye sahip olduğu düşünülen durumların derinlemesine çalışılmasına imkân tanır (Patton, 1987: 167). Katılımcıların belirlenmesi için amaçlı örnekleme yöntemlerinden ölçüt örneklem türü kullanılmıştır. Bu örnekleme seçim için önemli olduğu düşünülen ölçütler belirlenir. Bu ölçütlere göre seçilen örneklemin, araştırma evrenini bütün nitelikleri ile temsil edebildiği düşünülür (Tavancıl ve Aslan, 2001: 56). Bu bilgiler doğrultusunda görüşülen katılımcılarda, en az 15 yıllık öğretim üyesi olmak, hekim olarak da görev yapıyor olmak, üniversite hastanesinde çalışıyor olmak, defansif tıp konusunda fikri olmak, gönüllü olmak ölçütleri aranmıştır. Veri toplama, döküm ve analiz sürecinde katılımcıların gerçek isimleri kullanılmıştır. Fakat araştırma tamamlandıktan sonraki aşamada Glesne (2013: 159)'nin de önerdiği üzere bir müstear isim listesi oluşturularak katılımcıların gerçek isimleriyle yer değiştirilmiştir.

3.2. Veri Toplama Araçları

Nitel araştırmalarda kullanılan görüşme tekniğinin nihai hedefinin de görüşülen kişilerin bakış açılarını ortaya çıkarmak olduğu söylenebilir (Kuş, 2012: 87). Araştırmacıya önceden hazırladığı sorulara ilaveten ek sorular sorma özgürlüğü vermesi nedeniyle de yarı yapılandırılmış soru formu yöntemi kullanılmıştır. Bu yöntem ne tam yapılandırılmış görüşmeler kadar katı ne de yapılandırılmamış görüşmeler kadar esnek; iki uç arasında yer almaktadır (Karasar, 1995: 165). Araştırmacı yarı yapılandırılmış görüşme formunda yer alan soruları görüşmenin

gidişatına göre doğru zamanda ve doğru ifadelerle sorarak maksimum sayıda ve nitelikte veri elde etmeye çalışmıştır.

3.3. Verilerin Analizi

Araştırmadan elde edilen veriler betimsel ve içerik analiz yöntemleri ile analiz edilmiştir. İçerik analizi yönteminde araştırmacı elde ettiği veriler arasında ortak kodlar ve temalar aramaya odaklanmaktadır. Bunun gerçekleşmesi halinde ilgili kodların ve temaların olgularla nasıl temsil edildiği ortaya konulmuş olacaktır (Gibbs, 2007: 48). Nitel araştırmalarda betimsel ve içerik analizinin güvenilirliği özellikle kodlama işlemine bağlıdır. Kategorilerin taşınması gereken en önemli özelliklerden biri aynı dokümanı, aynı amaç doğrultusunda kullanan başka bir araştırmacının da büyük ölçüde benzer sonuçlara ulaşabileceği açıklıkta olmasıdır (Tavşancıl ve Aslan, 2001: 99).

Açık, eksen ve seçici kodlama yapmak amacıyla, nitel araştırma yöntemine uygun ve güvenilirliği artıran NVivo 11 Pro paket programı analiz programı olarak seçilmiştir. Bağımsız kodlayıcılar arasındaki görüş birliği araştırmanın tutarlılığını sağlamaktadır. Araştırmanın analizinde inandırıcılığın sağlanabilmesi amacıyla bulgular bölümünde her temanın altında katılımcıların söylemleri detaylı bir şekilde gösterilmiştir.

3.4. Nitel Araştırmanın İnanırıcılık, Aktarılabilirlik, Tutarlılık ve Teyit Edilebilirlik Analizleri

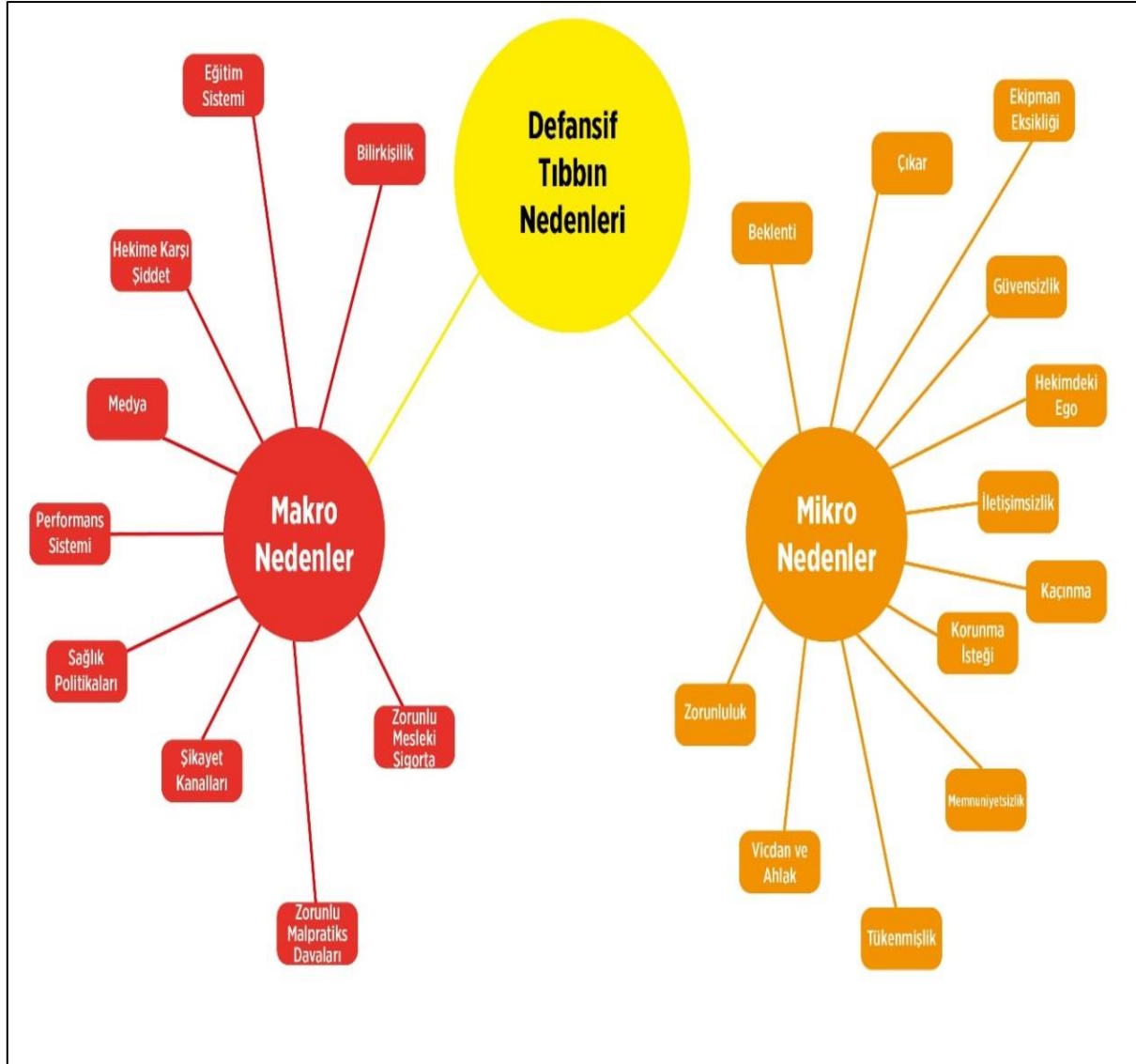
Nitel araştırmanın doğasına uygun olarak iç geçerlik yerine “inandırıcılık,” dış geçerlik yerine “aktarılabilirlik,” iç güvenilirlik yerine “tutarlılık” ve dış güvenilirlik yerine de “teyit edilebilirlik” kavramları kullanılmaktadır (Yıldırım ve Şimşek, 2013: 298). Araştırmada inandırıcılığın sağlanması için uzman incelemesi ve katılımcı teyidi stratejilerinden faydalanılmıştır. Uzman incelemesi stratejisi için araştırma deseni, bunların analizi ve sonuçların yazımına ilişkin tüm dokümanlar, toplanan ham verilerin tamamı bir uzmana gönderilmiş ve bir başka bakış açısı ile araştırmanın aşamalarının geçerliliği ve tutarlı olması sağlanmıştır. Bununla birlikte katılımcı teyidi stratejisi olarak da toplanan veriler düzenlenmiş ve analizlerin ardından katılımcılar ile paylaşılmıştır. Katılımcılar, verilerin tamlığının ve sonuçların kendi duygu ve düşüncelerini yansıttığına dair geri bildirimde bulunmuşlardır.

Nitel araştırmada aktarılabilirliği arttırmak için ayrıntılı betimleme ve amaçlı örneklem yöntemleri kullanılmaktadır (Yıldırım ve Şimşek, 2013: 304). Araştırmacı okuyucunun verilerin elde edildiği ortamında zihninde canlandırabilmesi için ayrıntılı betimleme yapmıştır. Ayrıca genele ait bilgileri ortaya koymak yerine hem genele ait hem de özele ait bilgilerin ortaya çıkması için amaçlı örneklem yapılarak araştırmanın aktarılabilirliği artırılmıştır. Araştırmada tutarlılık ve teyit edilebilirliğin sağlanması için araştırmanın başından sonuna kadar tüm aşamalarında uzman kişilerle değerlendirmeler yapılmıştır.

4. BULGULAR

Katılımcıların verdiği cevaplara göre kod ve temalar çıkartılmıştır. Defansif tıbbın nedenleri teması “Makro Nedenler” ve “Mikro Nedenler” olmak üzere iki kategoriden oluşmuştur. Makro nedenler toplumu ilgilendiren herkesi kapsayan nedenlerden oluşurken, mikro nedenler daha çok kişisel özelliklerden kaynaklanmaktadır. Defansif tıbbın nedenlerine ilişkin kavram haritası Şekil 1’de gösterilmiştir.

Şekil 1. Defansif Tıbbın Nedenlerine İlişkin Kavram Haritası



4.1. Makro Nedenler

Makro nedenler katılımcı görüşleri neticesinde “bilirkişilik,” “eğitim sistemi,” “hekimlere karşı şiddet,” “medya,” “performans sistemi,” “sağlık politikaları,” “şikayet kanalları,” “tıbbi malpraktis davaları” ve “zorunlu meslek sigortası” olmak üzere 9 başlıkta değerlendirilebilir:

4.1.1. Bilirkişilik

Tıbbi malpraktis davalarındaki dosyaların bilirkişiler tarafından incelenerek raporlanması hekimler için oldukça önemlidir. Fakat bilirkişilerin sayısı olarak yetersiz olması, bazı bilirkişilerin gerekli tecrübeye ve eğitime sahip olmaması ve vakayı değerlendirirken hekimin içinde bulunduğu şartları değerlendirmedeği gerekçesiyle defansa neden olduğu katılımcılar tarafından ifade edilmektedir.

“Şimdi eğer yeterli bilgi ve donanım halinde değilse yargıç veya yargı heyeti zaten onlar bilirkişilere gönderiyorlar. Ama sonuçta kendi inisiyatiflerini de kullanıyorlar, bilirkişi çok önemli. Ne yazık ki Türkiye’de bilirkişi sistemi de çok doğru işlemiyor. Hatır gönül çok önde oluyor, bu nedenle bilirkişilik

sistemi çok iyi işlemediği için hekimlerin de duyarlı olmaları lazım ve deneyimli insanlar bulmak lazım o da gözletilmediğinden dolayı bu durumlar oluyor.” (Erkan Bey)

“Bilirkişilerin, sayısı yetersiz. Bu nedenle defans yapılıyor. Gerçi kadın doğumda çok fazla var, Allah’tan kadın doğum açısından çok iyi ve alınabilen ceza çok az.” (Orhan Bey)

4.1.2. Eğitim Sistemi

Hekimlere, “Sizce defansif tıbbın nedenleri nelerdir?” ana sorusunun yanı sıra, “Hekimler neden defansif davranırlar?”, “Sağlık sisteminin, çalışma ortamının defansif davranmaya ne gibi etkileri olabilir?” ve “Bunlar dışında hangi nedenler defansif tıbbın nedenleri arasında sayılabilir?” gibi sonda sorular sorulmuştur.

Defansif tıbbın nedenleri arasında yer alan eğitim sistemi, 23 katılımcının 15’i tarafından defans yapma nedeni olarak görülmektedir. Katılımcılardan İsmet Bey riskli işlemlerden kaçınırken asistan eğitiminin sekteye uğradığını ifade ederek “Ben defans göstersem, mesela riskli karaciğer kitlesini almadım, şu kitleyi almadım doğumsal anomani almadım çok riskli. E benim asistanım **nasıl eğitim görecektir. Ya öğrenci eğitimini de olumsuz etkiliyor.**” yorumunda bulunmuştur.

Meriç Bey de benzer bir ifade ile “hekimlerin deneyim ve **eğitim eksiklikleri var. Hani de onun da altı geniş. Eğitim standardizasyonu yok**” şeklinde kendi düşüncesini anlatmıştır. Bu konuyla ilgili diğer bir öğretim üyesi hekim,

“Yeterince etik eğitim, etik analiz eğitimi ve meslek etiği eğitimi almadıklarından dolayı ve yasal süreçleri de yeterince öğrenemediklerinden dolayı kendi yetkilerini ve sorumluluklarını da bilemiyorlar. Yetkilerini ve sorumluluklarını bilemediklerinden dolayı da aslında savunabilecekleri işlemlerden de korkuyorlar” (Serhan Bey)

şeklinde görüşünü ifade ederken aslında öğretim üyesi hekimlerin ortak görüşünü ifade etmektedir.

4.1.3. Hekime Karşı Şiddet

Daha kaliteli sağlık hizmeti talep eden hastalar, meydana gelen komplikasyonlarda bile hekimi suçlamakta, zaman zaman ise hekimlere sözel ve fiziksel saldırılarda bulunmaktadırlar. Hekimler, kendilerini hasta ve hasta yakınlarının sözel ve fiziksel şiddet uygulamalarından korunma amaçlı defans yaptıklarını ifade etmişlerdir. Sonuç bağlamında şiddetin varlığına yönelik görüş bildiren katılımcıların ifadeleri aşağıda yer almaktadır.

Tuna Bey bu konuyla ilgili “Sizce **hakaret edebiliyor, darp, eleştirme, aşağılama, yargılatmak. Sizin hakkınız susmak. Susma hakkı eşitliği bozan bir şeydir, dolayısıyla biz de defansif tıbbı devam etmek zorunda kalıyoruz.**” Seda Hanım da “**Saldırıyorlar, dövüyorlar, öldürüyorlar. O zaman ben de hasta bakmak istemiyorum. Kendimi korumak zorundayım. Hatta benim şuradaki çekmecemde bir bıçağım bulunurdu. Kendimi koruma amaçlı. Hasta ile karşı karşıya kalıyorum. Başka bir hekimi öldüren bana da saldırabilir. İnsanların bu kadar saldırgan yaklaşımları nedeniyle, hekimin gözünde hastalar değersizleşiyor.**” değerlendirmesini yapmışlardır.

4.1.4. Medya

Defansif tıbbın nedenlerinden bir diğeri de teknolojik unsur, bir kitle iletişim kaynağı olarak haber medyasıdır. Medyada en çok işlenen konulardan bir tanesi kişilerin sağlıklarından hekimlerin sorumlu olduğu düşüncesidir. Oysa kişilerin sağlığının korunmasını kendilerine ait olduğu unutulmamalıdır. Medyanın malpraktis yapan hekim hakkında kötü hekim şeklindeki itibarsızlaştırması ve reyting amacıyla ya da bilemediğimiz başka nedenlerle sıradan tıbbi vakaları bile “skandal var” başlığı ile büyük yer ve zaman ayırması hekimleri defans yapmaya iten bir diğer unsurdur. Bu unsura ilişkin görüş bildiren katılımcıların ifadeleri aşağıda yer almaktadır.

“Medyada, gazetede ve internette tıbbi malpraktis dava haberleri hekimde sağlık çalışanında baskıya sebep oluyor. Bu baskı yanlışlığa sebep oluyor. Yapabileceğiniz bir şeyi yapmak, yapmaktan kaçınıyor.”

“Hemen hemen her gün malpraktis ile ilgili haber seyrediyorsunuz. Ama hekimlerin mükemmel yaptığı işleri söylemiyorsunuz. Toplumun algısını basın yoluyla değiştiriyorsunuz. Hekimler hata yapar, hemşireler hata yapar, dolayısıyla hakkınızı arayın mesajı veriyorsun. Örneğin, on sene önce iğne yaparken felç oldu diyor, eee on sene araştırmamışsın ama bugün dava edip, para kazanmaya çalışıyorsunuz. Çünkü özellikle yeni gelişen hukukçular bu işte büyük açık gördüler. Büyük para kazanabiliriz diye bu yolları yaptılar, şikayetleri artıran biraz da onlar.” (Tuna Bey)

4.1.5. Performans Sistemi

Performans sisteminin hekimlerin ekonomik kaygıları ve pozitif defans pratiği nedeniyle gereksiz tetkike sevk ettiğini katılımcı Ahmet Bey *“Defansif tıpla performans sistemi arasında şöyle bir bağlantı olabilir; performans sistemi, daha fazla hasta bakılmasını tetiklediği için hekim ne yapıyor zaten kafam da rahat olsun, aynı zamanda da para da kazanayım diyebilir. Yani bunlar birbirini besleyebilir.”* şeklinde ifade ediyor. Benzer biçimde Erhan Bey de *“Ne yapıyorsan onun parasını alıyorsun, gerekli gereksiz işlem yapabilirsin”* derken; Ökkeş Bey ise *“Performans sistemi bir taraftan defansif tıbbi artırıyor diğer taraftan da bonuslar bana gelsin diye gereksiz tahlil tetkikleri artırıyor.”* şeklinde ifade etmişlerdir. Katılımcılar ifadelerinde riskleri az ama bir o kadar puanı yüksek işlerin yapılması tercih edilerek negatif defansif tıp uygulandığını öne sürmektedir.

“Defansif tıbbin ikinci nedeni de performans sistemi. Şimdi nasıl oluyor! Performansa dayalı sistemi, bir kere ne yapıyor, ben riske girmeden işte şu ameliyattan şu kadar yaparsam şu kadar puan toplarım. Örneğin 1000 puan toplarım yani dört tane sünnet yaparsam 800 puan toplarım ama bir özafagus stentleme, konjenital anomali, hastaya yemek borusu yapacak olursam aynı puan alırım dolayısıyla risk faktörleri hesaplandığı zaman sünnet daha mantıklı geliyor ve dolayısıyla insanlar riskli ve puanı düşük işlemlerden kaçıyor.” İsmet Bey’in ifadesidir.

4.1.6. Sağlık Politikaları

Hızla değişen piyasa koşulları hasta merkezli sağlık politikaları, kamuoyunda hasta haklarının gelişmesine de sebep olmuştur. Sağlık politikalarının defansif tıbbin nedeni olduğuna dair katılımcıların neredeyse tamamı fikir bildirmişlerdir. Katılımcılardan Seçkin Bey ve Ahmet Bey sağlık politikaları ile ilgili düşüncelerini şöyle ifade etmişlerdir:

“Gündeme yeni yeni gelen bir olay hasta hakları biliyorsunuz, çok fazla hastanın benim hakkım var diye hekimi ile karşı karşıya geliyor. Hekimin de bir hakkı var ama o ikinci plana atıldığı için hekimler defans yapıyorlar. Bu da doğal olarak defansif tıbbin artışına sebep oldu.” (Ahmet Bey)

Katılımcılardan Gamze Hanım’ın konuya ilişkin yaptığı benzetme ise aşağıdaki gibidir:

“Defansif tıbbin nedenlerinde biri de sağlık politikalarına bağlı olarak eskiden baştık şimdi ayak olduk. Eskiden ayaklar da şimdi başı oynuyorlar, siz 6 sene eğitim gören bir adamla hiç eğitim almamış bir adamın haklarını birbirine eşitlerseniz hatta eğitimsizin haklarını eğitiminin üzerinde tutarsanız bananecilik başlar. Herkes idealist olmak zorunda değil, zaten herkes idealist olsa bu kadar zengin bir ülkede biz bu durumda olmazdık.” (Gamze Hanım)

4.1.7. Şikâyet Kanalları

Yazılı başvurma alışkanlığı olmayan topluma ‘alo şikâyet hattı’ ile kolay şikâyet yolu açılması, Hasta Hakları Yönetmeliği (HHY) gereğince sağlık kurumlarında kurulan hasta hakları kurullarının, şikâyet durumunda ayrıntılı inceleme yapması defansif tıbbi artışında etkili olmuştur. Katılımcıların bu konuda genel değerlendirmeler içeren görüşlerine aşağıda yer verilmektedir.

“Bence hekimler doğru yaptıkları işleri yüzünden şikâyet edildikleri için iş yapmak istemiyorlar.” (Arda Bey)

“Şikâyet edilmek istememek. Örneğin, hekim ilgilenmedi, hekim gelmedi, hekim dokunmadı bile, görmedi bile veya ameliyat yapılması gerekiyordu ameliyat yapmadı niye yapmadı şeklindeki iddialar nedeniyle hekim arkadaşlarımız defansif tıbbi istemeksizin, düşünmeksizin o yola başvurmak durumunda kalıyorlar.” (Seçkin Bey)

Şikâyet kanallarında eleme sistemi olmadığını bu yüzden gelen her şikâyet için cevap yazmak zorunda kaldığını belirten öğretim üyesi hekimler konuya dair düşüncelerini şöyle ifade etmişlerdir.

“BİMER ve CİMER gibi şikâyet kanallarında eleme sistemi yok. Net söylüyorum orada elek diye süzgeç diye bir şey yok. Bilgisayarın başına geçiyor şimdiki gençlik de her şeyi biliyor. O sisteme nasıl ulaşacağını, nasıl şikâyet edeceğini biliyor. Tamam kendi yaşadığı şeyi yazsın ama bir de karşı taraf açısından bakarak yazsın. Hep kendi açısından bakıyor, ben girdim kapıdan bakmadılar diye. Beklemesi gerektiğini ve daha kötü hastaların olduğunu söylüyorsunuz ama anlamıyor. Önce benim, beni niye önce muayene etmedi, bana şöyle baktı bana bu lafi etti, diye şikâyet ediyor. Böyle laflar üzerinden gidiyor sistem. (İsmet Bey)

“Bürokrasi yüzünden BİMER’e şikayet ediyoruz sonra bu şikayete yanıt vermek insanı rahatsız ediyor. İş gücü kaybı, dosyayı çıkartıyorsun, bakıyorsun rahatsız oluyorsun. Her hekim buna yanıt verirken rahatsız oluyor. Bu kadar kolay olmamalı. Bir hasta ya da yakını sizin hakkınızda şikayette bulunabiliyor ama asılsız, fakat tersi çevirdiğimizde asılsız olduğu zaman da o hastaya herhangi bir yaptırım yok. Bu nedenle bu sistem yozlaştı diyebiliriz. Gerçekten lüzumlu şikayetler de artık gözden kaçıyor olabilir.” (Ahmet Bey)

4.1.8. Tıbbi Malpraktis Davaları

Hekimlerin defansif tıbbın ana nedeninin tıbbi malpraktis davalarından kaynakladığı konusunda hem fikir oldukları gözlenmiştir. Literatürde de defansif tıbbın tanımı yapılırken “malpraktis davalarından kaçınmak için” ibaresinin yer aldığı görülmüştür. Katılımcılar tıbbi malpraktis davalarının kendilerinde kaygıya neden olduğunu; bu gerekçe ile defansif tıbbın arttığını ifade etmektedirler. Katılımcıların ifadelerinden birkaç örnek aşağıda verilmiştir.

“Şimdi tıbbi malpraktis yüzünden dava edildiğiniz zaman hekim olarak mesleği yapmak istemiyorsun. Sonra kendini değerlendiriyorsun ben yanlış yaptım mı? Hayır yapmadım, ama işte problem şu; Türkiye’de defansif tıbbın gelişmesinin nedeni bu konu ile ilgili hukukun gelişmemiş olmasıdır.” (Tarkan Bey)

“Herşeyden önce tıbbi malpraktis davalarına maruz kalmamak için yaparlar. Neden çünkü, siz hukuk noktasında hekimler hukuk alanına vakıf değil, hukukçularda sağlığı çok fazla bilemedikleri için bu davalarda bilirkişilerin çok önemli söz sahibi olması gerekiyor. Ama onun da yeterli olmadığı ve bu yüzden hekim olarak ben yapacaklarımı yaparım ama daha fazlasına ne para için ne şey için girişmem deyim savunmacı davranış sergiliyorsunuz.” (Ömer Bey)

Herhangi bir olumsuzluğu önlemek amacıyla fazla tektik istenmesi bazen hekimin ahlâki yaklaşımına ters olabilir. Eğer bu tür tetkik ve tıbbi uygulamaların hastaya yarardan çok fiziksel, psikolojik ya da ekonomik maliyetleri varsa bu tetkikleri yapmak demek klinik karar verme sürecinin ve standart tedavinin ihlali olarak düşünülebilir. Katılımcılardan Gamze Hanım malpraktis davalarından kaçınmak için defansif davranışın en büyük malpraktis olduğunu ifade etmiştir:

“İşini iyi yapıyorsan defansif tıp diye bir şey yoktur, sonuçta biz hasta için varız. Kendimizi korumak için eğer hastanın hayatını kurtarmak için milyonda bir bile şans olsa verebileceğin bir işlemse bunu yapman gerekiyor, bunu zaten gerekli literatür bilgilerine ve bilimsel temellere dayandırdığında malpraktis davası ile karşılaşsan da savunabilirsin. Ama sırf malpraktise uğrarım aman sicilime kötü işlenir diye sen bir takım şeylerden kaçınıyorsan bence malpraktisin en büyüğü bu.”

4.1.9. Zorunlu Meslek Sigortası

Katılımcıların 10 tanesinin zorunlu meslek sigortasının hekimlerin defans yapmasında bir gerekçe olduğunu ifade ettikleri belirlenmiştir. Özellikle adli tıp anabilim dalı öğretim üyesi hekimi olan Serhan Bey, “Mesleki zorunlu sağlık sigortası hekimlere saldırmak için bir araç.” diyerek şunları eklemiştir;

“O yüzden hekimler de bu araç yüzünden artı bir saldırıya maruz kalıyorlar. Bu saldırı, avukatlar tarafından oluyor, bu da tabii ki defansif tıbbı artırıyor. Çünkü hekimin sigortası bütün sorunları çözüyor demek değil. Öyle ki tazminat davası ile beraber ceza davası da açılıyor. Sigorta tazminatta 400 bin liraya kadar ödüyor. Ayrıca diyelim ki 2 yıl hapis cezası çıktı, o ayrı gidiyor tazminatı ödeyince hapisten kurtulmuyor hekim. Ama dava açıldığında önce ceza davası açılıyor, sonra tazminat davasını açıyorlar, çünkü ceza aldırtırsa tazminat davasına emsal teşkil etmesi için yapılıyor. Dolayısıyla bu zorunlu meslek sigortası, hekimleri hedef haline getirmekte ve hekimler de bu durumu yaşamamak için defans yapıyor.”

Cerrahi branşlarda görev alan öğretim üyesi hekimler görevleri gereği riskli vakalarla sık sık karşı karşıya kaldıkları için sigortalanmanın gerekliliğini kabul etmektedirler. Katılımcı Ökkeş Bey düşüncelerini “Sigortanın olması gerekiyor, ama sigortan var diye de sigortada para birikti diye de hasta ve yakınlarının o parayı almak için dava açması ve uğraşması gerekmiyor. Gerçekten hak ediyorsa alması gerekiyor, ortada yapılmış bir hata varsa almalı. Maalesef böyle değil tabii. O yüzden de insanlar kötü hastaya dokunmak istemiyor açıkçası.” şeklinde ifade etmiştir.

4.2. Mikro Nedenler

Defansif tıbbın mikro nedenleri daha çok katılımcıların kişilik özelliklerine ve içinde buldukları ortamlara göre oluşan nedenleri kapsamaktadır. Bu nedenler katılımcı görüşleri neticesinde “beklenti,” “çıkar,” “ekipman eksikliği,” “güvensizlik,” “hekimdeki ego,” “iletişimsizlik,” “kaçınma,” “korunma isteği,” “memnuniyetsizlik,” “tükenmişlik,” “vicdan- ahlâk” ve “zorunluluk” olmak üzere 12 başlıkta değerlendirilmiştir. Bunlar içerisinde en çok “kaçınma,” “korunma isteği,” “iletişimsizlik” ve “güvensizlik” başlıkları katılımcılara tarafından ifade edilmiştir.

4.2.1. Kaçınma

Bu başlığın altında özellikle hekimlerin son dönemde olan hastaya bakmaktan kaçındıkları, doğru yaptıkları işler yüzünden şikayet edildikleri ve risk almak istemedikleri için kaçınarak defans yaptıkları ifadeleri yer almaktadır. Katılımcılardan dahili bilimler alanında görev yapan Arda Bey **“Bence hekimler doğru yaptıkları işleri yüzünden şikayet edildikleri için iş yapmak istemiyorlar ve kaçınma davranışı olarak defans yapıyor.”** diyerek görüşlerini belirtmiştir. Dahili tıp birimlerinde görev yapan öğretim üyesi hekim ise şu şekilde düşüncesini belirtmiştir:

“Yapabileceğimiz işlemleri yapmaktan kaçınıyoruz. Hastayı tartıyorsunuz. Bakıyorsunuz problemleri bir hasta. Kaçınıyorsunuz. Yapmıyoruz bazen. Hasta ve hasta yakınının tavır tutumları bunun en büyük nedenidir.” (Seda Hanım)

4.2.2. Korunma İsteği

Hekimler, korunma isteği nedeniyle defans yaptıklarını ifade etmektedirler. Katılımcı sınıflandırmasına baktığımızda cerrahi tıp bilimlerinde görev yapanların bu konuda ifadelerinin olduğu belirlenmiştir. Katılımcılardan İsmet Bey **“Riskli işlemlerde hekimler kendilerini koruma amaçlı bu davranışı sergiliyorlar.”** derken; Seda Hanım **“hekimlerin kendilerini savunmak için yaptıkları ve kendimizi korumak için yaptığımız bir yaklaşımdır.”** ifadesinde bulunmuştur. **“Aşırı tetkik isteyerek hekimler kendilerini koruma amaçlı olarak defansif tıba başvuruyorlar. Tetkikler hastayı sonuca götürmüyor, ortada bırakmak yönünde kalıyor. Tetkikler bir sonuca varmak amaçlı değil de hekimin kendini koruma amaçlı istediği tetkikleri yapıyor.”** Erdal Bey konuya dair görüşünü ifade etmiştir.

4.2.3. İletişimsizlik

Katılımcılar, hasta ve yakınları ile hekimin iletişimsizliğinin defansif tıbbın nedeni olduğunu ve bunun da beraberinde güvensizliği getirdiğini belirtmişlerdir. Cerrahi Tıp bilimlerinde görev yapan Metin Bey iletişimsizliği **“Hekimlerde, iletişim becerileri hala biraz eksik. Hekimler iletişim olayını tam oturtamadılar, esas sorun sanki bu gibi geliyor. Hasta hekimin tanı koymasını ve hastaya hiçbir sorumluluğu bırakmamasını istiyor. Ama hatalı bir durum olursa eskiden sesi çıkmıyordu, ama şimdi sorgulamaya başlıyor.”** sözleriyle açıklamıştır.

4.2.4. Güvensizlik

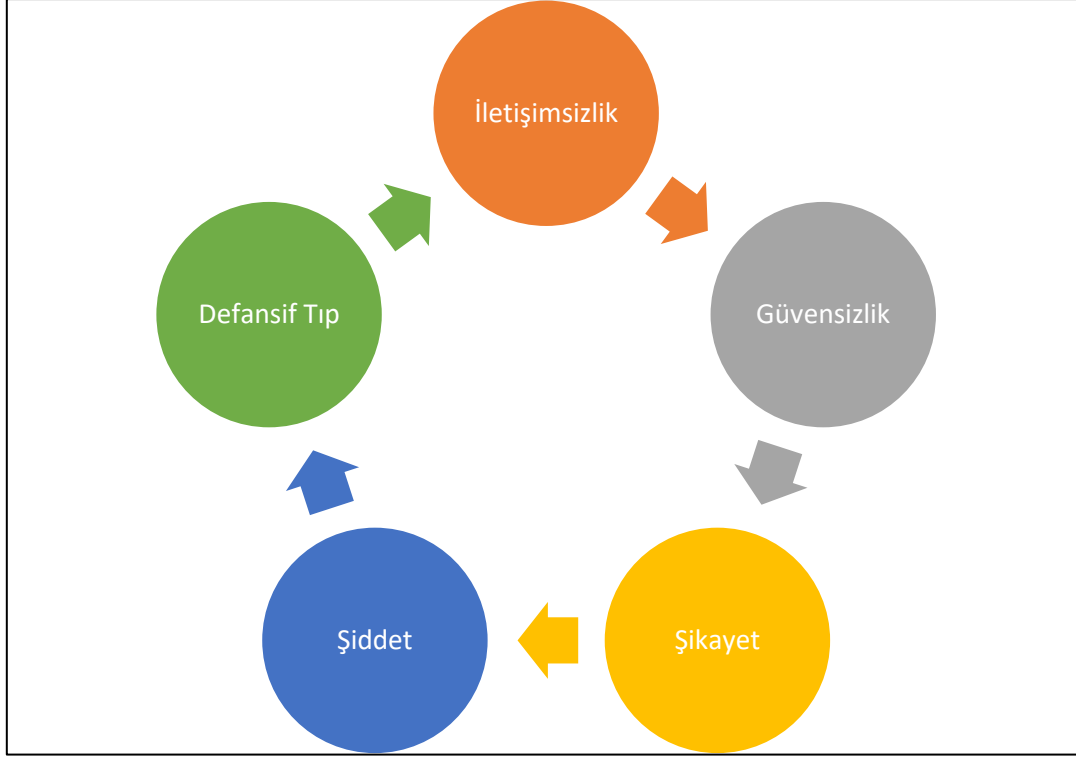
Bilindiği üzere güven iki yönlü olarak oluşur ve tarafların karşılıklı olarak güvenmesi oldukça önemlidir. Güvenilen taraf dürüstlük, tutarlılık, açıklık, yetkinlik, doğru kararlar alma, sadakat, düzgün bir iletişim, özen gösterme, yardımseverlik gibi özelliklere sahip olmalıdır (Bakar, 2016: 22). Öğretim üyesi hekimlerin güvensizlikle ilgili örnek ifadeleri şöyledir:

“Burada karşılıklı güven ve iyi niyet önemli. Hekim hastaya güvenmezse ne yapar defans yapar. Defansif tıbbi uygulamalar.” (Erdal Bey)

“Hekimin davranışının en temel nedeni hastaların ya da bizim alanda daha çok hasta yakınlarının güvensizliğidir.” (Ferhunde Hanım)

Katılımcıların kaçının bu konu hakkında ifade belirttiği incelendiğinde, dahili ve cerrahi tıp bilimlerinde görev yapan 11 katılımcının güvensizliği bir neden olarak gördükleri bulunmuştur. Elde edilen bulgular gösteriyor ki iletişimsizlik güvensizliği, güvensizlik şikâyetlerin oluşmasını, şikâyetler şiddeti ve şiddet de defansif tıbbı oluşturuyor. Hekim hasta arasında yaşanan bu döngü Şekil 2’de gösterilmiştir.

Şekil 2. Defansif Tıbbın İlişki Boyutuyla Döngüsel Akışı



5. SONUÇ

Defansif tıbbın nedenlerini açıklamaya yönelik çok sayıda tema elde edilmiştir. Anlatılar kimi zaman hekimlerin kişisel nedenlerine dayanırken kimi zaman da tıbbın içinde bulunduğu sistemlerle açıklanmıştır. Her bir tema kendi içerisinde birçok örnek, yaşantı, deneyim ve gözlem içermektedir.

Makro nedenler arasında en önemli nedenlerden biri tıbbi malpraktis davalarıdır. Tıbbi malpraktis davaları, hekimlerin görevleri esnasında kaygılı davranmalarına neden olmaktadır. Malpraktise maruz kalmanın sağlık çalışanlarına ve sağlık sistemine olan güveni azalttığı bilinmektedir. Tıbbi tedaviler her zaman ceza veya hukuk davalarına sebep olabilecek, hekimin önleyemeyeceği riskleri içermektedir. Bu yüzden defansif tıp uygulamalarının gerçekleştirilmesindeki en güçlü etken, dava edilme riski ile hareket etmektir. Katılımcıların büyük çoğunluğu konuyla ilgili olarak tıbbi malpraktis davalarının üzerlerinde büyük bir baskıya neden olduğunu ve teşhis ve tedavi sürecinde yapacakları işlemleri tekrar tekrar gözden geçirmelerine neden olduğunu ifade etmişlerdir. Tıbbi malpraktis davaları sağlık çalışanlarını yıldıran, bezdiren, mesleklerinden soğutan bir düzeye çıkmamalı, sağlık çalışanları tıp mesleğini çekinik karakterde değil mesleki şartlar çerçevesinde en iyi şekilde yapmaya çalışmalı, bu esnada yasal sorumluluklarını bilmeli ve bu konuda hassasiyet göstermelidirler (Altındaş, 2011: 91).

Yeteri kadar donanım ve tecrübeye sahip olmadan hekimlik unvanını alan kişiler karşılaştıkları vakalara defansif yaklaşmaktadırlar. Tıp eğitiminin kalitesinin her geçen gün düştüğü ve bu durumun, tıp öğrencilerinin ilgisizliğinden, az hasta görmelerinden ve yetersiz tıp eğitiminden kaynaklandığı söylenebilir (Yılmaz, 2016: 261). Tıbbi müdahalede ihmal, tedavide memnuniyetsizlik, tedavinin gerçekleştiği kurumun yetersizliği, medyada yapılan hekim karşıtı yayınlar, haksız istekler (rapor, ilaç vb. gibi), sağlık politikaları gibi faktörler de şiddetin oluşumunda rol oynamaktadır (Ünder, 2012: 267). Ayrıca araştırmada ortaya çıkan bulgular ile ilişkili olarak literatürde hekimlerin, hasta yakınlarının şiddetine hedef olma korkusu nedeniyle defansif tıp uyguladıkları yer almaktadır (Yılmaz, 2016: 153; Selçuk, 2015: 79; Tekinarslan, 2015: 60; Aytur, 2013: 22).

Performans sistemi hekimlerin bazılarında para kazanma hırsı nedeniyle gereksiz tahlil, tetkik ve işlem yapmasına neden olmaktadır. Öyle ki daha fazla puan yapmak niyetiyle hekimlerin puanı yüksek riskli az olan işlemleri tercih

ettiği tespit edilmiştir. Hekime yapılan ödemelerin yetersiz olması durumunda performansa dayalı ek ödeme sistemi uzman hekimin “ücret” beklentisini değiştirebilir hattâ gelirini yükseltmek amacıyla eline geçen fırsatları değerlendirebilir (Yılmaz, 2016: 263).

Açılan davalar ve şikâyetlerden dolayı hekimlerin performansı düşmekte ve gelecekteki performanslarını da gözden geçirmelerine neden olmaktadır (Studdert, vd., 2004; Akt Frati vd. 2015:5). BİMER, CİMER, hasta hakları komisyonları ve şikâyet mercilerine yapılan, çoğu zaman asılsız şikâyetler nedeniyle hekimlerin iş yükünün arttığını ve hekimlerin bu şikâyetlerle uğraşmaktan dolayı işlerini yapamaz hale geldiklerini bildirmişlerdir. Summerton (1995) tarafından yapılan bir araştırmada hekimlerin %30’dan fazlasının dava edilme veya şikâyet edilme endişesi yaşadıklarını belirttiği görülmüştür. Aynı araştırmada bütün defansif tıp uygulamaları hekimin riskle ilgili endişeleriyle önemli bir şekilde bağlantılı görünmüş; fakat bu bağlantının negatif defansif tıp uygulamaları ile daha güçlü bulunduğu bildirilmiştir.

Ortaya çıkan bulgular, literatür tarafından da desteklenmektedir. Nitekim hasta ve/veya yakınları ile zayıf iletişim, hekim ve hasta arasındaki iletişim sorunu ve iletişim engelleri defansif tıbbın nedeni olduğu yönündedir (Tekinaslan, 2015: 8; Aytur, 2013: 15). Yapılan bir araştırmada da hasta ve/veya yakınlarının şikâyetlerinin % 40,4 oranında iletişim kaynaklı sorunlar olduğu tespit edilmiştir (Uludağ, 2011: 655). Hastalar ile etkili iletişim kurmak, ne yapılacağını ve neden yapılacağını sıklıkla anlayabilecekleri bir dille anlatmak iyi bir iletişim tekniğidir. Malpraktis davalarının pek çoğu da hastalara yapılan hatadan dolayı değil, hekime duyulan öfkeden dolayı açılmaktadır.

Hekimler, hukuki uygulamalar konusunda eğitilmelidir. BİMER–CİMER gibi şikâyet kanallarına yapılan başvurularda, şikâyetler değerlendirilirken eleme sistemi uygulanmalı ve şikâyetin asılsız çıkması sonucunda şikâyette bulunan kişiye yaptırım uygulanmalıdır. Sağlık çalışanına yapılan şiddet için uygulanacak cezaların artırılması ve caydırıcılığının sağlanması gerekliliği söylenebilir. Bu araştırma öğretim üyesi hekimler ile gerçekleştirilmiştir. Araştırma örnekleminin kapsamı değiştirilerek hastalar, sağlık alanında hizmet veren yöneticiler ve branş bazında hekimler ile görüşmeler yapılması konunun daha detaylı olarak anlaşılmasına önemli katkılar sağlayacaktır.

KAYNAKÇA

- Altındış, M. (2014). “Tıbbi Etik, Malpraktis ve Defansif Tıp”, SD Platform Dergisi, 31.
- Aydaş, S. (2014). Hekimlerde Malpraktis Kaynaklı Defansif Tıp Davranışları, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Aynacı, Y. (2008). Hekimlerde Defansif (Çekinik) Tıp Uygulamalarının Araştırılması, Tıpta Uzmanlık Tezi, Selçuk Üniversitesi Meram Tıp Fakültesi, Konya.
- Aytur, G. (2013). “Tıp Fakülteleri ve Eğitim Araştırma Hastaneleri Acil Servislerinde Çalışan Acil Tıp Uzmanları ve Araştırma Görevlilerinin Çekinik Tıp Uygulamaları Hakkındaki Görüşleri”, Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi Tıp Fakültesi Acil Tıp Anabilim Dalı, Edirne.
- Bergen, R.P. (1974). “Defensive Medicine is Good Medicine”, The Journal of The American Medical Association, 228(9), 1188-9.
- Creswel, J.W. (2013), Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches (Araştırma Deseni, Nitel, Nicel ve Karma Yöntem Yaklaşımları, S.B.Demir (Çev.), Ankara: Eğiten Kitap Yayınevi.
- Frati, P., Busardo, F. P., Sirignano, P., Gulino, M., Zaami, S. ve Fineschi, V. (2015). “Does Defensive Medicine Change the Behaviors of Vascular Surgeons? A Qualitative Review”, BioMed Research International. <https://www.hindawi.com/journals/bmri/2015/170692/>, (Erişim Tarihi: 10 Nisan 2018).
- Gibbs, G.R. (2007), Analyzing Qualitative Data, London: Sage Publications.
- Glesne, C. (2013), Becoming Qualitative Researchers: An Introduction (Nitel Araştırmaya Giriş), A.Ersoy ve P.Yalçınoğlu (Çev.), Ankara: Anı Yayıncılık.
- Gökşen, Ö. (2014). Defansif Tıp ve Tıbbi Malpraktis Uygulamalarının Hukuki Boyutu, Çözüm Önerileri ve Mesleki Sorumluluk Sigortası, Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

- Hirsh H.L. (1989). "Defensive Medicine--Friend or Foe?", *Legal Medicine*, 145-80.
- Karasar, N. (1995). *Bilimsel Araştırma Yöntemi*, Ankara: 3A Araştırma Eğitim Danışmanlık.
- Kuş, E. (2012). *Nitel-Nitel Araştırma Teknikleri*, Ankara: Anı Yayıncılık.
- Patton, M.Q. (2014). *Qualitative Research&Evaluation Methods: Integrating Theory and Practice (Nitel Araştırma ve Değerlendirme Yöntemleri)*, M.Bütün ve S.B.Demir (Ed.), Ankara: Pegem Akademi Yayıncılık.
- Polat, O. (2005). *Tıbbi Uygulama Hataları: Klinik-Sosyal-Hukuksal-Etik Boyutları*, Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Selçuk M. (2015). *Çekinik (Defansif) Tıp, Yüksek Lisans Tezi, İzmir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.*
- Studdert, D., Mello, M., Sage, W., DesRoches, C.M., Peugh, J., Zapert, K. ve Brennan, T.A. (2005). "Defensive Medicine Among High-Risk Specialist Physicians In a Volatile Malpractice Environment", *JAMA*, 293(21), 17.
- Summerton, N. (1995). "Positive and Negative Factors in Defensive Medicine: A Questionnaire Study of General Practitioners". *BMJ*, Jan,7, 310 (6971), 27-9.
- Tavşancıl, E. ve Aslan, E. (2001). *Sözel, Yazılı ve Diğer Materyaller için İçerik Analizi ve Uygulama Örnekleri*, İstanbul: Epsilon Yayınevi.
- Tekinarslan, M. (2015). *Tıbbi Malpraktisin Hasta ve Hasta Yakınları Üzerindeki Psikolojik, Sosyal ve Ekonomik Etkileri, Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.*
- TTB, (2010). <https://www.ttb.org.tr/kutuphane/hizmetzarar.pdf>, (Erişim Tarihi: 11 Şubat 2018).
- Uludağ, A. (2011). "Hastane Hasta Hakları Kurallarının İletişim Sorunu İçerikli Başvuru Bakışı: Konya Hastaneler Örneği", *Türkiye Klinikleri Journal of Medical Sciences*, 31(3), 653-663.
- Ünder, Y.E. (2012). *Sağlık Çalışanlarına Yönelik Şiddet Olgusu, İstanbul Barosu, Sağlık Hukuku Makaleleri-II, Temmuz, İstanbul.*
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2013), *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*, Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Yılmaz, K., Polat O. ve Kocamaz B. (2014). "Defansif Tıp Uygulamalarının Hukuksal Açından İncelenmesi", *Türkiye Adalet Akademisi Dergisi*, 5(16).
- Yılmaz, N. (2016). *Tıpta Uzmanlaşma Üzerine Nitel Bir Araştırma, Doktora Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.*

ARAŞTIRMA MAKALESİ / RESEARCH ARTICLE

DUYGUSAL EMEK İLE İŞ DOYUMU ARASINDAKİ İLİŞKİ: HEKİMLER ÜZERİNDE BİR UYGULAMA

THE RELATIONSHIP BETWEEN EMOTIONAL LABOR AND JOB SATISFACTION: AN APPLICATION ON PHYSICIANS

Öğr. Gör. Dr. Semiha KILIÇASLAN¹

ÖZ

Duygusal emek; kişilerarası etkileşim sırasında, örgütün talep ettiği duyguların, çalışanlar tarafından sergilenmesi anlamına gelmektedir. Diğer bir ifadeyle, “başkaları tarafından gözlemlenebilecek şekilde, yüz ve bedensel gösterim aracılığıyla duyguların yönetilmesi” olarak da tanımlanmaktadır. İş doyumunu ise; bireyin işine karşı tutumu olarak değerlendirilmektedir. Buna göre bireyin işine karşı pozitif duyguları varsa iş doyumundan, negatif duyguları varsa iş doyumuzluğundan söz edilmektedir. Araştırmanın amacı; duygusal emek boyutlarının iş doyumunu üzerinde yarattığı etkiyi belirlemektir. Bununla birlikte çalışanların demografik özelliklerinin (yaş, eğitim, medeni durum, kıdem, unvan) iş doyumunu ile aralarındaki ilişkiyi incelemek de araştırmanın bir diğer amacını oluşturmaktadır. Bu amaçla araştırmada anket yöntemi uygulanmıştır. Araştırmanın örneklemini Elazığ Fırat Üniversitesi Araştırma Hastanesinde görev yapan hekimlerdir. Araştırmada kullanılabilir durumda olan toplam 109 adet soru formu, araştırma kapsamına alınmıştır. Araştırmada elde edilen bulgulara göre, iş doyumunun demografik faktörlere göre farklılık gösterdiği belirlenmiştir. İş doyumunu ile duygusal emek boyutlarından samimi (doğal) davranış arasında pozitif yönlü ve orta düzeyde, yüzeysel davranış ile negatif yönlü ve düşük düzeyde ilişki gözlenirken, derinlemesine davranış ile iş doyumunu arasında anlamlı bir ilişki olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Duygusal Emek, Yüzeysel Davranış, İş Doyumu.

JEL Sınıflandırma Kodları: D23, M10, M12, D63, J21.

ABSTRACT

Emotional labor implies emotions demanded by the organization to be demonstrated by the employees during interpersonal interactions. In other words, it is defined as “management of emotions in such a way that would be observed by others through observable facial and bodily expressions”. On the other hand, job satisfaction is defined as the attitude of a person towards his occupation. Accordingly, having positive emotions towards a job means job satisfaction, whereas having negative emotions towards a job means job dissatisfaction. The aim of the study is to identify the effect of emotional labor dimensions on job satisfaction. Besides, the investigation of the relationship between business satisfaction and demographic features of the workers (age, educational level, marital status, degree, title) is another aim of the study. For this purpose, a questionnaire is applied as part of the study. The sample of the study is the academic staff working in Elazığ Fırat University Research Hospital. 109 usable questions are taken into the questionnaires in the scope of the research. According to the findings of the research, it is determined that job satisfaction differs depending on demographic factors. There is a positive and medium relationship between job satisfaction and sincere (natural) behavior which is a dimension of emotional labor; and

¹ Malatya Turgut Özal Üniversitesi, Arapgir Meslek Yüksekokulu, semihaklc34@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0002-7500-9283>

there is a negative and weak relationship between job satisfaction and surface acting. However, there is no significant relationship between deep acting relationship and job satisfaction.

Keywords: Emotional Labor, Surface Acting, Job Satisfaction.

JEL Classification Codes: D23, M10, M12, D63, J21.

1. GİRİŞ

Küreselleşme, üretim ve ticaret sektöründe olduğu gibi hizmet sektöründe de önemli gelişmelere neden olmuştur. Bu gelişmeler ise; hizmet sektörünün büyümesine, sonuç olarak da çok sayıda insan için istihdam olanağının yaratılmasına yol açmıştır. Çalışan ve müşteri etkileşiminin birebir ve yüz yüze olması bakımından hizmet sektörü diğer sektörlerden farklı olarak, çalışan-müşteri ilişkisinin önemini örgüt açısından ön plana çıkarmıştır. Bu nedenle örgüt çalışanları da, müşterilerle olan etkileşimlerinin kalitesini arttırmak için çeşitli stratejiler kullanmak durumunda kalmışlardır. Bu stratejilerden biri de müşteride; ürüne ve hizmete yönelik olumlu bir algı oluşturmak amacıyla çalışan tarafından belirli duyguların sergilenmesidir. Özellikle hizmet sunulan mesleklerde, hizmet kalitesini çoğu zaman kişilerarası ilişkiler (çalışan ile müşteri arasında kurulan ilişkiler) belirlemektedir. Bu nedenle örgütler, hizmetin kalitesiyle birlikte, müşterilerine güler yüzlü ve saygılı muameleyi de beraberinde sunmak istemektedir. Bu bağlamda örgütler, hizmetin kalitesini garanti altına almak için hizmetin ifası sırasında uyulması gereken bir takım kurallar belirlemekte ve bu kuralların uygulanmasını denetlemektedir. Örgütlerin uygulanmasını beklediği bu kuralların gereğini yerine getirmek için, çalışanların duygusal ifadelerini ya da içsel hislerini değiştirmek suretiyle sarf ettikleri çaba “duygusal emek” (emotional labor) olarak tanımlanmaktadır (Eroğlu, 2014: 147-148; Başbuğ vd., 2010: 255). Duygusal emek, çalışanların görevlerini tam olarak yerine getirebilmeleri için sadece fiziksel ve bilişsel çaba ortaya koymalarının yeterli olmadığını anlaşılmasıyla ortaya çıkan bir kavram olup, hizmet sunumu sırasında duyguların ve ifadelerinde kontrol edilmesi ve yönetilmesi anlamına gelmektedir. Duygusal emek özellikle hizmet sektöründe, müşterilerin ihtiyaç ve beklentilerini karşılamak ve yüksek kaliteli hizmet sunabilmek adına çalışanlar için kritik önem arz etmektedir (Jiang vd.,2013: 933). Bu nedenle çoğu örgüt, çalışanlarını pozitif duygusal ifadeler sergilemeleri konusunda teşvik etmektedir.

Yapılan araştırmalar hizmet işlemleri/sunumu sırasında duygusal emeğin bir göstergisi olan güler yüzlü ifadenin ve çalışma arkadaşlarıyla olan olumlu ilişkilerin; mağazayı başkalarına önerme, tekrar alışveriş yapma gibi pozitif müşteri çıktıkları ile bağlantılı olduğunu göstermiştir. Daha da önemlisi bu tür davranışlar, yüksek hizmet kalitesi gibi bir algıyı oluşturmaya neden olmaktadır (Grandey, 2003: 86). Bu bağlamda örgütün başarısı, insan kaynaklarının görev tanımlarını tam olarak yerine getirmesine bağlı olmakla birlikte, söz konusu tanımlanmış görevlerini nasıl yerine getirdikleri de önemli olmaktadır. Bununla birlikte duygusal emeğin, önemli sayıda pozitif çalışan tutum ve davranışlarıyla da ilişkili olduğu yapılan araştırmalarla ortaya konulmuştur. Duygusal emeğin etkili olduğu kavramlardan biri de, bireyin işinden duyduğu haz olarak ifade edilen “iş doyumunu” kavramıdır. Bu araştırma kapsamında, duygusal emek boyutları ile iş doyumunu arasındaki ilişki ve çalışanların demografik özelliklerinin iş doyumunu üzerindeki etkileri ele alınmıştır.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Duygusal Emek

Örgütlerin değişen çevresel koşullara uyum sağlama sürecinde uygulayacakları stratejinin başarıya ulaşmasında, ilgili örgütün sahip olduğu insan kaynaklarının temel yeteneklerinin önemli olduğu ifade edilmektedir. Bu çerçevede müşteri memnuniyetini sağlayabilmek için ortaya çıkan örgütsel uygulamalardan birisi de, çalışanlardan işlerine duygusal emeklerini katmaları beklentisidir (Biçkes vd., 2014: 98) Örgütler, sergilenmesini bekledikleri duyguları oluşturmak ve çalışanların bu duyguları göstermelerini sağlamak için belirli yöntemler benimsemektedir. Örgütler öncelikle seçme ve işe alma aşamasında, daha sonra sosyalleştirerek ve de ödül/ceza mekanizmalarını işleterek, çalışanların işe uygun duyguları sergilemelerini sağlamaya çalışmaktadır. Örgütlerin gösterdikleri bu çaba; müşterilere verdikleri önem derecesi, çalışanlarla müşterilerin kurdukları ilişkinin sıklığı ve müşterilerin uygun duygusal gösterimler konusundaki inançları ile doğru orantılı olmaktadır (Güngör, 2009:177). Dolayısıyla çalışanlardan müşterilere karşı hizmet sunumu sırasında, belirli davranış kurallarına uymaları beklenir. Örgüt yaşamı, duyu yönetimi ile ilgili örneklerle doludur. Farklı sektörler, hangi duyguların gösterilmesi, hangilerinin dizginlenmesi gerektiğine ilişkin kurallar belirlemişlerdir. Hizmet işletmelerinde çalışanlar, hizmet

sunumu sırasında duygusal ifadelerini kontrol etmek ya da değiştirmek durumunda kalmaktadırlar. Duygusal ifadenin kontrolü veya değiştirilmesi, duygusal emeğin çalışan odaklı boyutları olan yüzeysel davranışın veya derin davranışın ortaya çıkışına etki etmektedir (Pala ve Sürgevil, 2016: 773-776).

Davranış kuralları, örgütsel verimliliği maksimize etmek için kişilerarası etkileşim sırasında (çalışan ve müşteri) çalışanların belirli duyguları sergilemesini gerektiren kurallar olmaktadır (Chen vd.,2012: 826). Çalışanlardan beklenen söz konusu duygu gösterimi ise, duygusal emek olarak adlandırılmaktadır.

Duygusal emek kavramı ilk kez Arlie Russell Hochschild tarafından “The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling” adlı kitabında ele alınmış ve söz konusu kavram, “başkaları tarafından gözlemlenebilecek şekilde, yüz ve bedensel gösterim aracılığıyla duyguların yönetilmesi” olarak tanımlanmıştır. Bununla birlikte duygusal emek, ücret karşılığında satılabilen ve bir değişim değeri olan kavram olarak da değerlendirilmektedir (Hochschild, 1983:7). Dolayısıyla duygusal emek için “ücret karşılığında duyguların yönetilmesidir” de denilebilir (Grandey, 2000: 95). Wharton (1999: 160) ise, işgörenlerin müşterilerle etkileşimleri sırasında, örgüt tarafından arzu edilen gösterim kurallarını sergileyebilmek adına sarf ettikleri çabayı, “duygusal emek” olarak tanımlamıştır.

Bu açıklamalar ışığında duygusal emek kavramının; kişilerarası etkileşim sırasında, örgütün talep ettiği duyguların, çalışanlar tarafından sergilenmesi anlamına geldiği söylenebilir. Duygusal emek çoğunlukla hizmet sektörü içinde kullanılan bir kavram olarak ele alınmaktadır. Örneğin; uçuş personelinin sıcakkanlı olmasının, cenaze hizmetlerinde görevli kişilerden üzgün, doktorlardan ise nötr duygular sergilenmesinin beklendiği gibi. Fakat günümüzde duygusal emek hemen hemen tüm sektörler için önemli hale gelmiştir (Robbins, 2001: 104). Duygusal emek, örgütsel davranış kurallarına uymak için duyguların yönetilmesi (Grandey, 2000; Hochschild, 1983) olarak tanımlandığından dolayı, müşteriler zorlu ve makul olmayan tutum içinde olsalar bile, çalışanlar yine de pozitif duygular sergilemek zorundadır. Bu nedenle duygusal emek performansının, hizmet sektöründe kaçınılmaz iş karakteristiği olduğu ifade edilmektedir (Cheung, vd.,2011: 349).

Duygusal emek özellikle; müşteri tatmini, hizmet kalitesi, iş doyumunu ve işgörenin fiziksel ve psikolojik iyilik haline kadar uzanan önemli bireysel ve örgütsel çıktılar üzerinde etkili olmaktadır. Ayrıca ülkemizde yapılan çalışmalarda da duygusal emek farklı kavramlarla da ilişkilendirilmiştir. Koçak ve Gürsoy (2017: 178), duygusal emek ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi inceledikleri çalışmalarında, duygusal emeğin yüzeysel davranış boyutunun, bireyde duygusal tükenme ve duyarsızlaşmayı artırdığını, ayrıca düşük başarı hissine yol açtığını bulgularken; duygusal emek olarak derinlemesine davranış ve samimi davranış sergileyen çalışanlarda ise, duygusal tükenme ve duyarsızlaşmanın az olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Gök (2015: 293) ise araştırmasında, duygusal emeğin derinlemesine davranış boyutunun işe bağlılık üzerinde pozitif, yüzeysel davranışın ise negatif etkili olduğu sonucuna ulaşmıştır. Hizmet sektöründe yapılan araştırmalar, hizmetin sunumu sırasında “güler yüzlü olma” gibi pozitif duygusal gösterimlerin, müşteri tatmini üzerinde pozitif etkiye sahip olduğunu göstermiştir. Algılanan hizmet kalitesi, sadece hizmet çalışanlarının davranışları ve söylemleri tarafından değil, aynı zamanda duygularını nasıl düzenledikleri ile de belirlenmektedir. Bu nedenle hizmet sektöründe yer alan çoğu örgüt, müşteri doyumunu maksimuma çıkarmak için, hizmet sunumu sırasında çalışanların duygularını nasıl yönetecekleri konusuna odaklanmışlardır (Bryman, 2004’den akt; Hur vd., 2015: 71). Hochschild (1983: 147), uçuş personelinin hesap işleri ile ilgilenen kasa görevlisine kadar uzanan birçok mesleğin, duygusal emek gerektiren meslekler olduğunu ve duygusal emek gerektiren mesleklerde göze çarpan üç temel özelliğin bulunduğunu ifade etmektedir. Bunlardan ilki; bu mesleklerin müşterilerle yüz yüze ilişki gerektirmesi, işgörenin memnuniyet ve endişe gibi duygusal ifadelerini göstermek durumunda olması, diğeri ise, işverenlere çalışanlarının duygusal ifadelerini kontrol etme imkanını vermesidir.

Aşağıda farklı yazarlar tarafından yapılmış duygusal emek tanımlarına yer verilmektedir (Hsieh, 2009: 11).

Hochschild (1983); Duygusal Emek, herkes tarafından gözlenebilecek şekilde yüz ve bedensel gösterimlerde bulunarak duyguların yönetilmesidir. Duygusal emek bir ücret karşılığında ortaya konur ve bu yüzden bir değişim değeri vardır.

Grandey (2000); Duygusal Emek, işe veya örgüte yönelik duygusal davranış kurallarının gereğini yerine getirmek amacıyla, duygusal ifadeleri değiştirmek için rol yapmayı, duyguları arttırmayı ve bastırmayı kapsar.

Kruml ve Geddes (2000); Duygusal Emek, müşterilere sağlanan hizmet kalitesini garanti altına almak amacıyla, çalışanların belirli duyguları hissetmelerinin veya belirli duygu görünümünü en azından planlamalarının gerektiği durumlarda, nasıl davrandıklarıdır.

Guy vd. (2008); Duygusal Emek, işin yerine getirilmesi için işgörenin duygularının uyarılması ya da bastırılmasını gerektiren bir iş ya da görevdir.

Johnson (2007); Duygusal Emek, hizmet işlemleri sırasında işgörenin örgüt tarafından istenilen duyguları sergilemesidir.

Morris ve Feldman (1996: 987) ise duygusal emek kavramını; “kişilerarası ilişkilerde örgüt tarafından belirlenen davranış kurallarının sergilenebilmesi için, çalışanlar tarafından sarf edilen çaba, planlama ve kontrol” şeklinde tanımlamışlar ve duygusal emeğin dört farklı özelliğinden söz etmişlerdir. Bu özellikler:

- a) Duygu gösterim sıklığı
- b) Gösterim kurallarına verilen önem
- c) Duygu çeşitliliği
- d) Duygusal çelişki (Morris ve Feldman, 1996: 989-992).

Duygu gösterim sıklığı: Örgüt içinde, ne kadar ve hangi sıklıkta duygu gösterimi uygulandığı ile ilgili bir özelliktir.

Gösterim kurallarına verilen önem: Yapılan işin gerektirdiği davranış kurallarına gösterilen dikkatin derecesidir. Davranış kurallarına dikkat göstermek ise, çalışanların hem psikolojik hem de fiziksel çaba göstermelerini gerekli kılmaktadır. Ayrıca davranış kurallarına gösterilen dikkat, duygusal gösterim süresi ve yoğunluğu ile de ilgili olmaktadır. Duygusal gösterim süresi, müşterilerle kurulan iletişimin süresi anlamına gelmekte ve bu sürenin uzaması duyguların gösterimi için harcanan sürenin de uzayacağı anlamına gelmektedir. Duygu gösterim yoğunluğu ise, deneyimlenen ya da ifade edilen duygunun büyüklüğü ve zorluğu ile ilgili olmaktadır.

Duygu çeşitliliği: İş için gerekli olan duygusal davranışların çeşitliliğine işaret eden bir özelliktir. Buna göre duygu çeşitliliği ne kadar fazla ise, harcanan duygusal emekte o kadar artmaktadır.

Duygusal çelişki: Bireyin hissettiği duygular ile örgüt tarafından sergilenmesi beklenen duygular arasındaki çatışmadır. Hochschild'e göre duygusal çelişki, hissedilen duygular ile ifade edilen duyguların çeliştiği durumlarda ortaya çıkmaktadır (Rafaeli ve Sutton, 1987: 32). Bu anlamda duygusal çelişki, çalışanın ifade ettiği duygular örgütsel normlara uygun fakat gerçek duygularıyla benzer değilse, duygusal çelişki ortaya çıkmaktadır.

Abraham (1998), duygusal çelişkiyi, duygusal emeğin çalışanlar için yarattığı olumsuz sonuçların temel nedeni olarak görmektedir. Duygusal çelişki yaşayan birey, bir anlamda rol çatışması yaşamaktadır. Kendi kişisel değerleri ve duygularıyla, işin gerektirdiği duygusal davranış kuralları arasında rol çatışması yaşayan birey, sonuç olarak yüksek düzeyde stres altında çalışmak durumunda kalabilmektedir (Kaya ve Özhan, 2012: 115).

Ashforth ve Humphrey (1993: 90) ise, doğru duyguların sergilenmesini duygusal emek olarak tanımlamıştır. Yapılan bu tanım, duygusal emeği; “yüz ve bedensel ifadelerin diğerleri tarafından gözlemlenecek şekilde duyguların yönetilmesi” olarak tanımlayan Hochschild'in tanımından oldukça farklı görünmektedir. Ashforth ve Humphrey 'in duygusal emek tanımında, davranışın altında yatan duygulardan ziyade davranışın kendisine odaklanılmaktadır. Dolayısıyla, hizmet alıcısını etkileyen unsur davranışın kendisi ya da davranış kurallarına uyumdur ve kişi kendisini yönetmeden de davranış kurallarına uyabilmektedir.

Hizmet sektöründeki gelişim ve işletmeler arasında yaşanan rekabet, işletmeleri, müşteriye sağlanan hizmet kalitesi ve içeriği üzerinde dikkat göstermeye zorlamıştır. Çünkü algılanan hizmetin kalitesi, büyük ölçüde hizmet sunan ile müşteri arasındaki etkileşimden doğrudan etkilenmektedir. Hochschild (1983), müşteri ile işgören arasındaki etkileşim kalitesinin, yönetimin kontrol altında tutmak istediği bir konu olduğunu belirtmektedir. Bu anlamda örgüt tarafından belirlenen ve arzulanan duygu gösterimi, çalışanların performanslarının değerlendirilmesinde anahtar bileşen olarak önem kazanmaktadır (Morris ve Feldman, 1996: 986-987). İş hayatında müşterilere gösterilen tutum ve davranışların, müşteri memnuniyeti üzerinde önemli derecede etkili olması, örgüt yöneticilerinin çalışanlardan, fiziksel ve zihinsel emeklerinin yanında, duygularını da işin içine katarak, duygusal anlamda da emek sarf etmelerini istemelerine neden olmuştur (Hochschild, 1983: 7).

2.1.1. Duygusal Emek Stratejileri

İşgörenler, duygusal emek performansını farklı stratejileri kullanarak göstermektedir. Hochschild'e (1979: 568) göre duygusal emek performansını göstermenin iki farklı yolu bulunmaktadır. Bunlardan ilki yüzeysel davranış (surface acting), diğeri ise derinlemesine davranıştır (deep acting). Jiang ve arkadaşlarının (2013) aktardığına göre, Ashforth ve Humphrey (1993) ise, bu stratejilere ek olarak “doğal davranış” biçimini de duygusal emek gösteriminin bir şekli olarak kabul etmiştir. Aşağıda bu üç stratejiye yer verilmektedir.

Yüzeysel davranış (Surface acting): İşgörenin; yüz ifadesinde, ses tonunda ve vücut hareketlerinde değişiklik yaparak gerçekte hissetmediği duyguları hissediyormuş gibi davranmasıdır. Bu davranış şeklinde hizmet sunmakla görevli kişi, deneyimmediği duyguları, rol yaparak hissediyormuş gibi davranmaktadır (Ashforth ve Humphrey, 1993: 92). Yüzeysel davranış gösteren çalışanlar, içsel duygularını değiştirmeksizin, örgütün talep ettiği duyguları karşılamak adına dışa yansıyan görünen duygularını düzenlemeye çalışmaktadırlar (Jiang vd.,2013: 934).

Derinlemesine davranış (Deep acting): İşgören tarafından sergilenmek zorunda olunan duyguların, gerçekte de hissedilmesine yönelik olarak içsel duyguların, işgören tarafından düzenlenmesini içeren bir stratejidir. (Jiang vd.,2013: 934). Bu davranış şeklinde işgören, sergilemek istediği duyguları gerçekte de deneyimlemek ya da hissetmek için çaba harcamaktadır (Ashforth ve Humphrey, 1993: 93). Hochschild (1983: 38-42)'e göre işgörenler, derinlemesine davranışı iki yolla sergilemektedir. Birey gerekli davranışı sergilemek için hislerini uyandırmaya çalışarak ya da aksi duygularını bastırmaya çalışarak derinlemesine davranış gösterirken, aynı zamanda hayal gücünü kullanarak kendisine mutluluk veren hatıraları (evlilik vs.) düşüncelerinde canlandırarak da duygularını yönetmeye çalışmaktadır.

Yüzeysel davranışta bireyin dışa dönük davranışlarına odaklanılırken, derinlemesine davranışta ise bireyin içsel duyguları önem kazanmaktadır (Ashforth ve Humphrey, 1993: 93). Bununla birlikte derinlemesine davranış, pozitif duyguları deneyimlemek için çaba isteyen iyi niyetli bir davranış şekli olarak değerlendirilirken, yüzeysel davranış ise, her ne kadar pozitif duyguları sergilemek için çaba harcanan davranış türü olsa da, bu yolla gösterilen davranış şekli sahte ve samimiysiz olarak değerlendirilmektedir (Diefendorf vd., 2005: 340). Buna neden olarak ise, yüzeysel davranışta çalışanın duygusal emek davranışlarını sergilemeyi zorunluluk olarak görmesi ve isteksizce hareket etmesi gösterilmektedir. Derinlemesine davranışta ise çalışan, işin gerektirdiği duygusal emek gösterimini gereklilik olarak görmekte ve bu duyguları gerçekte de hissetmek için çaba sarf etmektedir (Kaya ve Özhan, 2012:113).

Doğal (Samimi) Davranış: Hochschild (1983)'in duygusal emek tanımı “davranış kurallarına uymak için yüzeysel ya da derinlemesine davranış yoluyla duyguların yönetilmesi” şeklinde ifade edilmektedir. Fakat, bireyin kendinden beklenen duyguları doğal olarak ve içten (samimi) bir eğilimle yaşayabilmesinin göz ardı edilmesi, bu yaklaşımın en önemli eksikliği olarak görülmesine neden olmuştur. Örneğin; yaralı bir çocuğa sempati besleyerek ona yardımcı olmaya çalışan bir hemşirenin rol yapmaya ihtiyacının olmaması, Ashforth ve Humphrey'e (1993) duygusal emeğin üçüncü bir gösteriminin olacağını düşündürmüş ve birey tarafından sergilenmesi beklenen duyguların kendiliğinden ortaya çıkması, yazarlar tarafından “doğal (samimi) davranış” olarak ele alınmış ve duygusal emek gösteriminin bir yolu olarak kabul edilmiştir (Ashforth ve Humphrey, 1993: 94). Dolayısıyla yazarlara göre duygusal emek, bilinçli bir çabayı gerektirmeyen, yüzeysel ve derinlemesine davranış gibi işgörenler için stres kaynağı olmayan, rutin olarak yapılabilen ve çaba gerektirmeyen bir davranış olabilmektedir (Grandey, 2000: 96).

Duygusal emek, çalışanların doğru duygular sergilemek ve bunu hizmet sunduğu kişilere görünür kılmak adına sarf ettikleri çaba olup, yüzeysel, derinlemesine ve de doğal yollarla ortaya çıkmaktadır. Her üç şekilde de çalışanların amaçları, müşteri memnuniyetini sağlamak olup, sadece izlenen yol farklı olmaktadır.

2.2. İş Doyumu

Çalışanların işlerine ilişkin duygularının bir tepkisi olarak tanımlanan iş doyumunu, ilk kez 1920'lerde ortaya çıkan bir kavram olup, önemi ise 1930 ve 1940'lı yıllarda anlaşılmıştır. İş doyumunu, kişinin fizik ve ruh sağlığını etkilemesinden dolayı hem yaşam doyumunu ile hem de üretkenlikle ilişkilendirilmiştir. İş doyumunu ile üretkenlik arasında doğrudan bir ilişki olmamakla birlikte, doyumsuzluğun yarattığı dolaylı etkiler (stres, grup uyumu gibi) iş doyumsuzluğunun yaratacağı sonuçları önemli kılmaktadır (Sevimli ve İşcan, 2005: 55-56).

En genel anlamda iş doyumunu, bireyin işine karşı tutumu olarak görülmektedir. Buna göre bireyin işine karşı pozitif duyguları varsa yüksek iş doyumundan, negatif duyguları varsa da düşük iş doyumundan söz edilmektedir (Robbins, 2001: 69).

Cranny, Smith ve Stone (1992:1)'da iş doyumunu, "bir çalışanın işinden beklentileri ile bunların karşılanma düzeyleri arasında yaptığı değerlendirme sonucunda, işine karşı beslediği duygusal tepki" olarak tanımlamaktadır (Savaş, 2012: 63). Locke (1973)' da benzer şekilde, bireyin işini ya da iş deneyimlerini değerlendirmesi sonucunda oluşan duygusal durumu "iş doyumunu" olarak tanımlamıştır (Jiang vd.,2013: 934). Davis ise iş doyumunu, "işgörenlerin işlerine karşı bakış açılarını yansıtan, duygu ve hislerin olumlu/olumsuz bir seti" olarak tanımlamaktadır (Davis, 1988:195).

Robins ve Judge (2009) ise, bireyin işini değerlendirmesi sonucunda işiyle ilgili ulaştığı pozitif duyguları iş doyumunu olarak adlandırmaktadır. (Pomirleanu ve Mariadoss, 2015: 34)

Sonuç olarak iş doyumunu için işgörenin, işiyle ilgili önemli gördüğü konuların, yaptığı iş tarafından ne kadarının kendisine sağlandığına yönelik algısının bir sonucudur, denilebilir. Luthans (1989)' da ifade edildiği üzere Smith, Kendall ve Hulin, işgörenlerin işlerini değerlendirirken dikkate aldıkları beş önemli boyut olduğunu ifade etmiştir. Bu boyutlar;

- a) İşin kendisi: İşin bireye ilginç görevler ve fırsatlar sunması.
- b) Ödeme: Örgüt içinde diğer çalışanlarla eşit finansal ödüller.
- c) Fırsatlar: Hiyerarşide ilerleme fırsatları.
- d) Yönetim: Teknik ve davranışsal destek sağlamak için yöneticinin yeteneği.
- e) İş arkadaşları: Diğer çalışanların teknik ve sosyal destek konusunda yeterli olması (Luthans, 1989:176-177).

İş doyumunu ile ilgili yapılan araştırmalar; işin niteliği, ücret, ödüller, yükselme olanağı, iş güvenliği, çalışma koşulları, iş arkadaşları, denetim, yönetim tarzı, işin doğası, sosyal haklar, iletişim, çalışanın kişiliği gibi pek çok faktörün iş doyumuna etki ettiğini göstermektedir. Düşük iş doyumunun çalışanlar üzerinde olumsuz etkilere yol açtığı, personel devir hızını yükselttiği ve işten ayrılma eğilimini artırdığı saptanmıştır (Sezgin, 2010:5). Aynı zamanda iş doyumunu, örgütsel vatandaşlık davranışının da temel belirleyicisi olarak görülmektedir. İş doyumunu pozitif olan çalışanlar, örgütü hakkında olumlu ifadelerle değerlendirmede bulunurken, çalışma arkadaşlarına yardım etmeyi de ihmal etmemektedir. Dolayısıyla işlerini yerine getirirken kendisinden beklenenin ötesinde performans göstermektedirler (Robbins, 2001: 80). İş doyumunu açısından bir başka önemli kavramda çalışanın psikolojik dayanıklılığıdır. Stres yaratan durumlarla baş edebilme, zorlayan olumsuzluklara rağmen hastalanmama ve sonunda toparlanıp iyileşme olarak tanımlanan psikolojik dayanıklılık sayesinde çalışanlar, örgütte karşılaştıkları stresli ortamlarla daha kolay mücadele edebilmektedirler. (Kavi ve Karakale, 2018: 71). Bu durum çalışanların iş ve işyeri ortamıyla ilgili sorunların üstesinden gelmesini kolaylaştıracağından dolayı, çalışanın iş doyumuna katkı sağlayabilmektedir. Çalışanların kişilik özelliklerinin de iş doyumunu üzerinde farklılık yaratacağı söylenebilir. A Tipi kişilikler agresif, başarı odaklı, çok çalışkan, iddialı, sabırsız, rekabetçi, kendilerini sürekli olarak zaman baskısı altında hisseden, aceleci ve sabırsız yapıları nedeniyle bu özelliklerini işlerine yansıtabilmektedirler. Her şeyi kontrol etmek isteğinde olmaları ise genelde onların ve diğer çalışanların iş doyumlarını olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Diğer yandan B Tipi kişilikler; eleştiriye açık, diğerlerini kabul etme eğiliminde olan, kolay anlaşılır ve uyumlu kişilikler olduğundan, işten elde ettikleri doyumda yüksek olabilmektedir (Koçak vd., 2017:383). İş doyumunsuzluğunun neden olduğu en önemli sonuçlar arasında ise düşük iş performansı göze çarpmaktadır. İşinden doyum sağlayamayan birey motive olamadığından düşük performans gösterebilmektedir. Bununla birlikte üretkenlik karşısı iş davranışlarında artış gözlenmesi, bireyin çalışması için planlanan zaman içinde işe gelmemesi, işten ayrılma eğilimindeki artış en önemli iş doyumunsuzluğunun ortaya çıkardığı sonuçlar arasında sayılmaktadır (Özişli, 2017: 154). Bireyler hayatlarının her aşamasında kendilerini ekonomik anlamda güvende hissetmek isterler. Bu nedenle işletmelerde emeklilik, kaza, hastalık işsizlik sigortaları gibi ekonomik korunma biçimleri ile çalışanların işten sağladıkları doyumunu artırmaya yönelik çaba sarfetmektedirler (Kavi, 2017: 101).

2.3. Duygusal Emek ve İş Doyumu

İşyerinde duygu ve ifadelerin düzenlenmesi olarak ifade edilen duygusal emek; toplum, iş arkadaşları ve müşterilerle etkileşim gerektiren çoğu meslekte kritik bir önem arz etmektedir (Chau, 2009:1151). Duygusal emekle ilgili yapılan araştırmalar bu kavramın hem pozitif hem de negatif iş çıktılarına sebep olduğunu göstermektedir. Bu sonuca ise duygusal emek boyutları olarak kabul edilen derinlemesine davranış ve yüzeysel davranış arasındaki farkın neden olduğu ileri sürülmektedir. Özellikle yüzeysel davranışın; tükenmişlik ve iş doyumunsuzluğu gibi negatif iş çıktılarıyla ilişkili olduğu, derinlemesine davranışın ise kişisel başarı ve iş doyumunu

ile pozitif (Chau, 2009:1152), işten ayrılma niyeti ile negatif ilişkili olduğu yapılan araştırmalarla ortaya konmuştur (Chau, 2009:1158). Grandey (2000)' e göre de, davranış kurallarına uymak için gerçek duygularını bastıran ya da gerçek olmayan duygular sergileyen çalışanların, gerçek duyguları ile dışarı yansıttıkları duygular arasındaki çelişki, sıkıntı yaşamalarına olmaktadır. Bu çelişki ise; duygusal uyumsuzluğa, iş stresine, sonuç olarak da tükenmişlik ve iş tatminsizliğine neden olmaktadır. Bununla birlikte, çalışanın gerçek duyguları ile gerekli davranış kuralları birbiriyle örtüşürse, bu durumun kişisel başarıyı ve iş doyumunu artırdığı da ifade edilmektedir (Adelman, 1995'den akt. Lee, 2012: 1101). Cheung ve Tang (2010: 323) ise, örgütün talep ettiği duygusal davranış kurallarını yerine getirmek için, işyerinde duygu düzenleme süreci olarak tanımladıkları duygusal emek kavramının, yüzeysel davranış boyutunun iş doyumuna negatif, stres ile pozitif ilişkili, bununla birlikte derinlemesine davranışın, iş doyumuna pozitif, stres ile negatif etkileşimli olduğunu ifade etmiştir (Cheung ve Tang, 2010: 330- 331).

Chen ve arkadaşlarının (2012: 837) yaptıkları araştırma sonucunda da benzer şekilde yüzeysel davranışın iş doyumuna negatif, tükenmişlikle pozitif ilişkili olduğunu, derinlemesine davranışın ise, iş doyumuna pozitif, tükenmişlikle negatif ilişkili olduğunu bulgulamışlardır. Duygusal emeğin yüzeysel davranış boyutu ile iş doyumunun negatif, derinlemesine davranış boyutu ile pozitif ilişkili olduğu bir çok çalışmada da desteklenmiştir (Jiang vd.,2013: 936; Grandey, 2003: 92-93; Yang ve Chang, 2008: 885; Zhang ve Zhu, 2008: 119). Grandey, (2000: 104)'in aktardığına göre Rutter ve Fielding (1988) de araştırmalarında, yüzeysel davranış yoluyla gerçek duyguların bastırılmasının, cezaevi görevlileri için stres kaynağı olduğunu ifade etmiş ve duygu bastırımının, düşük iş doyumuna neden olduğu sonucuna ulaşmıştır. Adelman (1995) ise araştırması sonucunda, masa servisi yapan kişilerin, hizmet sunumları sırasında müşterilere karşı gösterdikleri güler yüzlü davranışın gerçek olması durumunda daha çok iş doyumuna yaşadıklarını ifade etmiştir. Zapf ve arkadaşları (1999) duygusal emek kavramını; gerçek anlamda içtenlikle hissedilen duyguların baskılanarak ya da ifade edilerek, işin gerektirdiği duyguları sergilemek zorunda kalmanın verdiği uyumsuzluğun derecesi olarak tanımlamışlardır. Burada dikkat çeken en önemli konu, örgüt beklentilerini karşılamak için duyguları düzenlemenin gerektirdiği psikolojik çabanın, çalışanın iyi olma durumuna zarar vermesi olarak görülmektedir. Bu sonuç ise, duygusal emek ile duygusal tükenme arasındaki güçlü ilişkiye neden olarak gösterilmektedir (Akt: Kinman vd., 2000: 844). Morris ve Feldman (1996: 1003) ise, duygusal çelişkinin, iş doyumuna negatif ilişkisi olduğunu ileri sürerken, Pugliesi (1999: 149)'de genel anlamda duygusal emeğin iş doyumunu azalttığını ifade etmiştir.

Ülkemizde yapılan duygusal emek ve iş doyumuna arasındaki ilişkiye yönelik çalışmalarda da benzer sonuçlara rastlanmıştır.

Karamaraş (2014: 549), yüzeysel davranış ile iş doyumuna arasında negatif ilişki bulgulamıştır. Benzer şekilde Oral ve Köse (2011:488)'nin çalışmasının sonucu da, yüzeysel davranış göstermenin iş doyumunu azalttığı yönündedir. Buna göre, işyerinde sergilenen duygularla, hissedilen duygular arasındaki farklılık bireylerin iş doyumuna olumsuz yönde etkilemektedir. Biçkes ve arkadaşları (2014: 113) ise, duygusal emeğin doğal (samimi) davranış boyutu ile iş doyumuna arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki tespit etmişlerdir.

3. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

3.1. Araştırmanın Amacı

Çalışmada Duygusal Emek Boyutları ile İş Doyumuna arasındaki ilişkinin analiz edilmesi amaçlanmıştır. Bu temel amacın yanında, çalışanların demografik özellikleri ile iş doyumuna düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi de çalışmanın bir diğer amacını oluşturmaktadır. Çalışmanın ifade edilen amaçları doğrultusunda geliştirilen hipotezler, aşağıdaki gibi belirlenmiştir.

Hipotez 1: İş doyumuna çalışanların medeni durumuna göre farklılık gösterir.

Hipotez 2: İş doyumuna çalışanların yaşlarına göre farklılık gösterir.

Hipotez 3: İş doyumuna eğitim düzeyine göre farklılık gösterir.

Hipotez 4: İş doyumuna çalışma süresine göre farklılık gösterir.

Hipotez 5: İş doyumuna akademik unvana göre farklılık gösterir.

Hipotez 6: İş doyumuna ile yüzeysel davranış arasında ilişki vardır.

Hipotez 7: İş doyumu ile derinlemesine davranış arasında ilişki vardır.

Hipotez 8: İş doyumu ile samimi (doğal) davranış arasında ilişki vardır.

3.2. Araştırmanın Örnekleme

Araştırmanın örnekleme Elazığ Fırat Üniversitesi Araştırma Hastanesinde görev yapan hekimlerdir. Araştırmada kullanılabilir durumda olan toplam 109 adet soru formu, araştırma kapsamına alınmıştır.

3.3. Araştırmada Kullanılan Ölçek ve Yöntem

Diefendorff ve arkadaşları (2005) tarafından oluşturulan Duygusal Emek Ölçeği, daha sonra Grandey (2003) ve Kruml ve Geddes (2000) tarafından bazı maddelerinin çıkarılması ve bazı maddelerinin ise geliştirilmesi sonucunda yüzeysel davranış, derinlemesine davranış ve doğal (samimi) davranış olmak üzere üç boyutlu bir ölçek olarak oluşturulmuştur. Ölçekte yüzeysel davranış 6, derinden davranış 4 ve doğal davranış ise 3 madde ile ölçülmektedir. Duygusal emek ölçeğinin Türkçe uyarlama çalışması, geçerlilik ve güvenilirlik testi ile birlikte Basım ve Beğenirbaş (2012) tarafından yapılmıştır. Ölçek Serin'in (2014) tez çalışmasında kullanılmıştır.

İş tatmin düzeylerini ölçmek için Minnesota İş Tatmin Ölçeğinin kısa versiyonu kullanılmıştır. Sezgin (2010) tez çalışmasında kullandığı ölçekten yararlanılmıştır. Ölçek, 20 ifadeden oluşmaktadır.

3.4. Araştırmada Kullanılan Ölçeklerinin Güvenilirlikleri

Minnesota İş Tatmin ölçeğinde yer alan 20 ifadeye ilişkin güvenilirlik analizi sonuçları Tablo 1'de gösterilmiştir. Cronbach alfa değeri 0,91 olduğundan, güvenilirliğin oldukça yüksek ve verilerin analiz edilebilir olduğu söylenebilir.

Duygusal emek ölçeğinde yer alan 13 ifadeye ilişkin güvenilirlik analizi sonuçları da Tablo 1'de gösterilmiş ve ölçeğin Cronbach alfa değeri 0,713 olduğundan, güvenilirliğin yüksek ve verilerin analiz edilebilir olduğu söylenebilir.

Tablo 1. Güvenilirlik Analizi

Ölçekler	Soru Sayısı	Cronbach Alfa
İş Tatmin Ölçeği	20	0,91
Duygusal Emek Ölçeği	13	0,713

3.5. Araştırma Bulguları ve Yorumlar

3.5.1. Katılımcıların Demografik Bilgilerinin Analizi

Araştırmaya katılanların demografik bilgilerinin analizi Tablo 2'de gösterilmiştir. Tablo 2'de görüldüğü üzere araştırmaya katılanların %35,8'i kadın, %64,2'si erkek katılımcılardan oluşmakta ve %35,8'i 25-29 yaş aralığında, %28,4'ü 30-34 yaş aralığında, %17,4'ü 35-39 yaş aralığında, %18,3'ü ise 40 yaş ve üzerindedir. Katılımcıların %5,5'i lisans mezunu, %33,9'u yüksek lisans mezunu ve %60,6'sı ise doktora mezunu olup, %31,2'si bekar, %68,8'i ise evlidir. Katılımcıların %48,6'sı 5 yıl ve daha az süredir çalışmakta, %20,2'si 6-10 yıl arasında çalışmakta ve %31,2'si ise, 11 yıl ve üzeri süredir çalışmaktadır. Akademik unvana göre ise katılımcıların %64,2'si araştırma ve öğretim görevlisi, %16,5'i yardımcı doçent, %8,25 i doçent ve %11'i profesördür.

Tablo 2. Katılımcıların Demografik Bilgilerinin Analizi

Değişkenler	Frekans (n)	Yüzde	Değişkenler	Frekans (n)	Yüzde
Cinsiyet			Medeni Durum		
Kadın	39	35,8	Bekar	34	31,2
Erkek	70	64,2	Evli	75	68,8
Yaş dağılımı			Çalışma Süresi		
25-29	39	35,8	5 yıl ve daha az	53	48,6
30-34	31	28,4	6-10 yıl	22	20,2
35-39	19	17,4	11 yıl ve üzeri	34	31,2
40 ve üzeri	20	18,3	Akademik Unvan		
Eğitim Durumu			Araştırma Görevlisi –	70	64,2
Lisans	6	5,5	Öğretim Görevlisi		
Yüksek Lisans	37	33,9	Yardımcı Doçent	18	16,5
Doktora	66	60,6	Doçent	9	8,25
Toplam	109	100	Profesör	12	11
			Toplam	109	100

3.5.2. Çalışanların Demografik Özellikleri İle İş Doyum Düzeyleri Arasındaki İlişkilerin Analizi

3.5.2.1. İş Doymu İle Medeni Durum Arasındaki Farklılık Analizi

Hipotez 1: İş doymu medeni duruma göre farklılık gösterir.

İş doymunun medeni duruma göre farklılık gösterip göstermediğinin belirlenmesi için bağımsız örneklem t testi yapılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 3’de gösterilmektedir.

Analiz sonuçlarına göre ($p=0,045<0,05$ olduğundan), iş doym düzeyinin medeni duruma göre farklılık gösterdiği söylenebilir. Evli katılımcıların iş doym düzeyleri ortalamasının 3,38 olduğu, bekar katılımcıların ise 3,10 olduğu dolayısıyla bu farklılığın evli katılımcıların lehine olduğu görülmektedir.

3.5.2.2. İş Doymunun Yaşa Göre Farklılığının Analizi

Hipotez 2: İş doymu yaşa göre farklılık gösterir.

İş doymunun yaşa göre farklılık gösterip göstermediğinin belirlenmesi için tek yönlü varyans analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 3’de gösterilmektedir.

Aradaki farklılıkların anlamlı olup olmadığını test etmek amacıyla yapılan F testine göre, anlamlılık değeri $p=0,000<0,05$ olduğundan dolayı iş doymu yaş gruplarına göre farklılık göstermektedir. Aradaki farklılığın belirlenmesi için yapılan Post-hoc analizine göre farklılık çıkan yaş grupları belirlenmiştir. 40 yaş ve üzeri yaş grubu ile 25-29 yaş grubu arasında 40 yaş ve üzeri grup lehine anlamlı farklılık bulunmuştur ($3,65>2,98$). Bir diğer anlamlı farklılık ise 35-39 yaş grubu ile 25-29 yaş grubu arasında bulunmuştur. Buradaki farklılık ta 35-39 yaş grubu lehine olacak şekilde istatistiki açıdan anlamlı bulunmuştur ($3,60>2,98$).

3.5.2.3. İş Doymunun Eğitim Durumuna Göre Farklılığının Analizi

Hipotez 3: İş doymu eğitim durumuna göre farklılık gösterir.

İş doymunun eğitim durumuna göre farklılık gösterip göstermediğinin belirlenmesi için tek yönlü varyans analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 3’de gösterilmektedir.

Aradaki farklılıkların anlamlı olup olmadığını test etmek amacıyla yapılan F testine göre, anlamlılık değeri $p=0,002<0,05$ olduğundan dolayı iş doymu eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir. Aradaki farklılığın belirlenmesi için yapılan Post-hoc analizine göre tüm eğitim durumları arasında farklılık bulunmuştur. Yüksek lisans mezunu bireylerin iş doym düzeylerinin lisans mezunu bireylerden daha fazla olduğu ($3,11>2,64$); doktora mezunu bireylerin iş doym düzeylerinin ise hem lisans mezunlarına göre ($3,45>2,64$) hem de yüksek lisans mezunlarına göre ($3,45>3,11$) daha fazla olduğu belirlenmiş ve istatistiki açıdan anlamlı bulunmuştur.

3.5.2.4. İş Doymunun Çalışma Süresine Göre Farklılığının Analizi

Hipotez 4: İş doymu çalışma süresine göre farklılık gösterir.

İş doyumunun çalışma süresine göre farklılık gösterip göstermediğinin belirlenmesi için tek yönlü varyans analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 3’de gösterilmektedir.

Aradaki farklılıkların anlamlı olup olmadığını test etmek amacıyla yapılan F testine göre, anlamlılık değeri $p=0,002<0,05$ olduğundan dolayı iş doyumunu çalışma süresine göre farklılık göstermektedir. Aradaki farklılığın belirlenmesi için yapılan Post-hoc analizine göre, 11 yıl ve üzeri çalışanların iş doyumunun, hem 5 yıl ve daha az yıl süre çalışanlara hem de 6-10 yıl arasında süre boyunca çalışanlara göre daha yüksek olduğu belirlenmiş ve istatistiki olarak anlamlı bulunmuştur ($3,61>3,19$ ve $3,61>3,04$).

3.5.2.5. İş Doyumunun Akademik Unvana Göre Farklılığının Analizi

Hipotez 5: İş doyumunu akademik unvana göre farklılık gösterir.

İş doyumunun akademik unvana göre farklılık gösterip göstermediğinin belirlenmesi için tek yönlü varyans analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 3’de gösterilmektedir.

Aradaki farklılıkların anlamlı olup olmadığını test etmek amacıyla yapılan F testine göre, anlamlılık değeri $p=0,000<0,05$ olduğundan dolayı iş doyumunu akademik unvana göre farklılık göstermektedir.

Aradaki farklılığın belirlenmesi için yapılan Post-hoc analizine göre araştırma görevlisi-öğretim görevlisi katılımcıların iş doyumunun en düşük olduğu ve bu grupta diğer tüm akademik unvanlar arasındaki farklılıkların anlamlı çıktığı tespit edilmiştir. Profesörlerin iş doyum düzeylerinin araştırma-öğretim görevlisi katılımcılardan daha fazla olduğu ($3,77>3,17$); doçentlerin iş doyum düzeylerinin araştırma-öğretim görevlilerinden daha fazla olduğu ($3,81>3,17$) ve yardımcı doçentlerin iş doyum düzeylerinin araştırma-öğretim görevlilerinden daha fazla olduğu ($3,55>3,17$) belirlenmiş ve istatistiki açıdan anlamlı bulunmuştur.

Tablo 3. İş Doyumunun Demografik Değişkenlere Göre Farklılık Analizi

Ölçek	N	Ortalama	Std. Sapma	T	Anlamlılık (p)
Yaş					
25-29	39	2,98	0,522		
30-34	31	3,26	0,822	6,92	0
35-39	19	3,6	0,533		
40 ve üzeri	20	3,65	0,527		
Eğitim					
Lisans	6	2,64	1,032		
Yüksek Lisans	37	3,11	0,664	6,562	0,002
Doktora	66	3,45	0,589		
Medeni Durum					
İş Doyumu	Evli	75	3,38	0,68	
	Bekâr	34	3,1	0,632	2,025
Çalışma Süresi					
5 yıl ve daha az	53	3,19	0,608		
6-10 yıl	22	3,04	0,848	6,573	0,002
11 yıl ve üzeri	34	3,61	0,533		
Akademik Unvan					
Profesör	70	3,77	0,424		
Doçent	18	3,81	0,495		
Yardımcı Doçent	9	3,55	0,574	6,631	0
Araştırma Görevlisi- Öğretim Görevlisi	12	3,17	0,66		

3.6. İş Doymu ile Duygusal Emek Boyutları Arasındaki İlişkinin Analizi

İş doymu ile duygusal emeğin üç alt boyutu arasındaki ilişkinin belirlenmesi için aşağıdaki hipotezler kurulmuş ve bu hipotezlerin testi için korelasyon analizi yapılmıştır. Bulgular Tablo 4’de gösterilmektedir.

Hipotez 6: İş doymu ile yüzeysel davranış arasında ilişki vardır.

Hipotez 7: İş doymu ile derinlemesine davranış arasında ilişki vardır.

Hipotez 8: İş doymu ile samimi davranış arasında ilişki vardır.

Tablo 4. Korelasyon Analizi Sonuçları

Duygusal Emek Alt Boyutları	Pearson Korelasyon Değerleri	İş Doymu
Yüzeysel Davranış	R	-0,296**
	P	0,002
	N	109
Derinlemesine Davranış	R	0,050
	P	0,608
	N	109
Samimi Davranış	R	0,537**
	P	0,000
	N	109

Tablo 4 dikkate alındığında; $p=0,002<0,05$ olduğundan Hipotez 6 kabul edilir. Korelasyon katsayısı $r=-0,296$ olduğu için iş doymu ile yüzeysel davranış arasında negatif yönlü düşük düzeyde bir ilişkinin olduğu söylenebilir. İş doymu ile derinlemesine davranış arasındaki ilişkiye bakıldığında, $p=0,608>0,05$ olduğundan Hipotez 7 kabul edilemez. Dolayısıyla iş doymu ile derinlemesine davranış arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmemiştir. İş doymu ile samimi (doğal) davranış arasında, $p=0,000<0,05$ olduğundan Hipotez 8 kabul edilir. Dolayısıyla korelasyon katsayısı $r=0,457$ olduğu için iş doymu ile samimi davranış arasında pozitif yönlü orta düzey bir ilişkinin olduğu söylenebilir.

3.7. İş Doymu İle Duygusal Emek Boyutları Arasındaki Regresyon Analizi

Duygusal emeğin üç alt boyutunun bağımsız değişken, iş doymunun ise bağımlı değişken olarak ele alındığı regresyon analizi sonuçları Tablo 5’de verilmiştir.

Tablo 5. Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımsız Değişkenler	B	P	R	R ²
Sabit	2,544	0,000		
Yüzeysel Davranış (X ₁)	-0,105	0,199		
Derinlemesine Davranış (X ₂)	0,024	0,715	0,376	0,142
Samimi Davranış (X ₃)	0,235	0,014		
F=5,780; p=0,001				

F=5,780 ve $p=0,001<0,05$ olduğundan kurulan regresyon modeli anlamlıdır. P değeri 0,05 olan değişkenler regresyon modeline girecek şekilde oluşturulan regresyon modeli aşağıdaki gibidir.

$$Y = 2,544 + 0,235X_3$$

Duygusal emeğin alt boyutlarından sadece samimi davranış değişkeni regresyon modelinde yer almaktadır. Yüzeysel davranış ve derinlemesine davranış değişkenleri iş doymunu açıklayan regresyon modelinde yer almamışlardır. $R=0,376$ olduğundan bağımsız değişkenlerle bağımlı değişken arasında pozitif yönlü orta düzeyin altında bir ilişki olduğu söylenebilir. $R^2=0,142$ olduğundan, bağımsız değişkenlerin bağımlıyı açıklama derecesi %14,2 olarak yorumlanabilir. Samimi (doğal) davranış değişkeni iş doymununun %14,2’sini açıklamaktadır.

4. SONUÇ

Duygusal emek, Arlie Russell Hochschild (1983) tarafından “başkaları tarafından gözlemlenebilecek şekilde, yüz ve bedensel gösterim yoluyla duyguların yönetilmesi” olarak tanımlanmaktadır. Çalışanların fiziksel ve zihinsel emekleri yanında, duygularını da işin içine katarak görevlerini yerine getirmeye çalışması duygusal emek kavramının ortaya çıkmasına neden olmuştur. İş doyumunu ise, işgörenlerin işlerine karşı bakış açılarını yansıtan, duygu ve hislerin olumlu/olumsuz bir seti olarak tanımlanmaktadır (Davis, 1988).

Bu çalışmanın amacı Elazığ Fırat Üniversitesinde görev yapan hekimlerin sergilediği duygusal emek boyutlarının, iş doyumunu üzerindeki etkilerini incelemektir. Bununla birlikte akademisyenlerin iş doyum düzeylerinin demografik değişkenlerle olan ilişkisinin incelenmesi de çalışmanın bir diğer amacını oluşturmaktadır.

Araştırma sonucuna ait bulgular değerlendirildiğinde, çalışanların demografik özellikleri ile iş doyumunu arasında anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. Buna göre; evli çalışanların bekar çalışanlara göre; daha yüksek yaş grubuna sahip çalışanların ise, daha genç çalışanlara göre iş doyum düzeylerinin daha yüksek olduğu görülmüştür. Benzer şekilde eğitim seviyesi, çalışma süresi ve akademik unvanında artmasıyla birlikte çalışanların iş doyum düzeylerinin de arttığı görülmüştür. Duygusal emek boyutlarından ise sadece samimi (doğal) davranış ile iş doyumunu arasında pozitif yönlü orta düzeyde bir ilişki gözlenmiştir. İş doyumunu ile derinlemesine davranış arasında ilişki gözlenmezken, yüzeysel davranış ile iş doyumunu arasında negatif yönlü ilişki bulgulanmıştır. Elde edilen sonuçlar Oral ve Köse (2011) ‘nin hekimler üzerinde yaptığı araştırmayla desteklenmektedir. Benzer şekilde araştırmacıların bulgularına göre de; derinlemesine davranış ile iş doyumunu arasında ilişki gözlenmezken, yüzeysel davranışla iş doyumunu arasında negatif ilişki bulgulanmıştır. Mengenci (2015: 135) ‘de araştırma bulgularında Derin davranış ile doğal (samimi) davranış ile iş doyumunu arasında pozitif ilişkiden söz ederken, yüzeysel davranış ile iş doyumunu arasında ise negatif ilişki olduğunu ifade etmiştir. Bir başka araştırma sonucunda da (Pala ve Tepeci, 2014: 34) aynı şekilde çalışanların derin davranış sergilemeleri durumunda iş doyumlarının arttığı, yüzeysel davranışta ise azaldığı sonucu ileri sürülmüştür. İş doyumunu ile yüzeysel davranış arasındaki negatif ilişki, işgörenin görevini yerine getirirken hissetmediği duyguları “hissediyormuş” gibi davranmasıyla ortaya çıkan duygusal çelişkiyle açıklanabilir. Araştırmanın sonuçlarından biri olan doğal davranış ile iş doyumunu arasındaki pozitif ilişki ise, yönetici-işgören ilişkileri açısından bazı ipuçları sunabilmektedir. Buna göre yöneticiler, çalışanlardan yaptıkları işe fiziksel ve zihinsel emeğin yanında duygusal emeklerini de katmalarını istiyorlarsa söz konusu emeğin, işgörenin doğal (samimi) davranışı şeklinde gerçekleşmesi için çaba harcamalıdır. Çünkü çalışanlar kendilerinden beklenen duygusal emeği doğal (samimi) davranış şeklinde içselleştirirlerse işlerinden daha çok doyum sağlayacaklardır. İş doyumunu yüksek olan çalışanlar ise, hem kendisinin hem de çalıştığı örgütün bu durumdan kazançlı çıkmasına neden olacaktır.

Bu anlamda örgüt yönetimine bazı öneriler sunulabilir. Öncelikle işgörenlerle kurulacak etkin iletişim yoluyla kendilerinden ne beklendiği açık bir ifadeyle dile getirilmeli, sorunları dinlenmeli, çözüm yolları geliştirmelerine yardımcı olunmalı ve işleriyle ilgili konularda inisiyatif kullanma fırsatı tanınmalıdır. Bu yolla çalışanlar işlerini sahiplenerek, kendilerinden beklenen duygusal emek performansını, ne kendilerini zorlayarak (derinlemesine davranış) ne de rol yaparak (yüzeysel davranış) gerçekleştirmek zorunda kalacaktır. Söz konusu duygusal emeği, içten gelen bir davranış olarak sergileyerek, duygusal emek gösterimi için fazladan bir çaba sarf etmeyecek aksine iş doyumunda artış gözlenecektir.

Araştırma Elazığ ilinde bir araştırma hastanesinde 2015 yılında gerçekleştirilmiş olup, oldukça sınırlı bir örnekleme ulaşılmıştır. Farklı illerde ve kurumlarda yapılacak diğer çalışmalarla araştırma sonuçları desteklenebilir, bununla birlikte farklı değişkenlerin aracılık etkisinin ölçülmesi de, literatüre katkı sağlaması açısından diğer araştırmalara önerilebilir.

KAYNAKÇA

- Ashforth, B.E. ve Humphrey, R.H. (1993). “Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity”, *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.
- Basım, N.H. ve Beğenirbaş, M. (2012). “Çalışma Yaşamında Duygusal Emek: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması”, *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 19(1), 77-90.
- Başbuğ, G., Ballı, E. ve Oktuğ, Z. (2010). “Duygusal Emeğin İş Memnuniyetine Etkisi: Çağrı Merkezi Çalışanlarına Yönelik Bir Çalışma”, *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, 58(1), 253-274.

- Biçkes, D.M., Yılmaz, C., Demirtaş, Ö. ve Uğur, A. (2014). “Duygusal Emek İle İş Tatmini Arasındaki İlişkide Psikolojik Sermayenin Aracılık Rolü: Bir Alan Çalışması”, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi, 9(2), 97-121.
- Chen, Z., Sun, H., Lam, W., Hu, Q, Huo, Y. ve Zhong, J .A. (2012). “Chinese Hotel Employees In The Smiling Masks: Roles of Job Satisfaction, Burnout and Supervisory Support in Relationships Between Emotional Labor and Performance”, The International Journal of Human Resource Management, 23(4), 826–845.
- Cheung, F., ve Tang., C.S.K. (2011). “Psychological Capital as a Moderator Between Emotional Labor, Burnout, and Job Satisfaction Among School Teachers in China”, International Journal of Stress Management, 18(4), 348 –371.
- Chau, S.L., Dahling, J.J., Levy ,P.E. ve Diefendorff, J.M. (2009). “A Predictive Study of Emotional Labor and Turnover”, Journal of Organizational Behavior, 30, 1151–1163.
- Cheung, F. ve Tang, C.S.K. (2010). “Effects of Age, Gender, and Emotional Labor Strategies on Job Outcomes: Moderated Mediation Analyses”, Applied Psychology: Health and Well-Being, 2(3), 323–339.
- Davis, K. (1988). İşletmede İnsan Davranışı- Örgütsel Davranış, K.Tosun (Çev), İstanbul: İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayını.
- Diefendorff, J.M., Croyle, M., Meredith, H. ve Gosserend, R.H. (2005). “The Dimensionality and Antecedents of Emotional Labor Strategies”. Journal of Vocational Behavior, 66, 339-357.
- Eroğlu, Ş.G. (2014). “Örgütlerde Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi Üzerine Bir Araştırma”, Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 19, 147-160.
- Gök, G.A. (2015). “Presentable Duygusal Emek: İlaç Mümessillerinde Duygusal Emeğin İşe Bağlılığa Etkisi” Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi, 10(3), 277-300.
- 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.
- Grandey, A.A. (2003). “When “The Show Must Go on” : Surface Acting and Deep Acting As Determinants of Emotional Exhaustion and Peer- Rated Service Delivery”, Academy of Management Journal, 46(1), 86-96.
- Güngör, M. (2009). Duygusal Emek Kavramı: Süreci ve Sonuçları, Kamu-İş, 11(1), 167-184.
- Hochschild, A.R. (1983). The Managed Heart. Berkeley, CA: University of California Press.
- Hsieh, C. W. (2009). Emotional Labor in Public Service Roles: A Model of Dramaturgical and Dispositional Approaches, Florida State University.
- Hur, W.M., Moon, T.W. ve Zung, Y.S. (2015). “Customer Response to Employee Emotional Labor: The Structural Relationship Between Emotional Labor, Job Satisfaction, and Customer Satisfaction”, Journal of Services Marketing, 29(1), 71-80.
- Jiang, Xuan., Jiang, Zhou. ve Park, D.Soo. (2013). “Emotional Labor Strategy and Job Satisfaction: A Chinese Perspective”. Social Behavior and Personality, 41(6), 933-938.
- Karamaraş, S. (2014). “Çalışanlarında Duygusal Emek ve İş Tatmini İlişkisi”, 2. Örgütsel Davranış Kongresi Bildiriler Kitabı.. Melikşah Üniversitesi İİBF, 7-8 Kasım 2014, Kayseri, 545-552.
- Kavi, E. (2017). “Örgütsel Motivasyon”, E.Kavi (Ed.), Çalışma Yaşamında Güncel Psikolojik Konular, içinde (83-109), Bursa: Dora Yayıncılık.
- Kavi E., ve Karakale, B. (2018). “Çalışan Psikolojisi Açısından Psikolojik Dayanıklılık”, Hak-İş Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi, 7(17) 55-77.
- Kaya, U. ve Özhan, Ç. K. (2012). “Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma”. Çalışma İlişkileri Dergisi, 3(2), 109-130.
- Kinman, G., Wray, S. ve Strange, Ç. (2000). “Emotional Labour, Burnout and Job Satisfaction in UK Teachers: The Role of Workplace Social Support”, Educational Psychology, 31(7), 843-856.

- Koçak, O. ve Gürsoy, G. (2017). “Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkisi”, *Hak-İş Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi*, 7(17), 161-181.
- Koçak, O., Eti, S. ve Gürsoy, G. (2017). “A ve B Kişilik Tipine Sahip Kamu ve Özel Sektör Çalışanlarının Kişilik Tiplerinin İncelenmesi: Yalova Örneği”, *Hak-İş Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi*, 6(15), 381-397.
- Lee, J. J. ve Ok, C. (2012). “Reducing Burnout and Enhancing Job Satisfaction: Critical Role of Hotel Employees’ Emotional Intelligence and Emotional Labor”, *International Journal of Hospitality Management*, 31, 1101– 1112.
- Luthans, Fred. (1989). *Organizational Behavior*, Fifth Edition, McGraw-Hill Book Co., Newyork.
- Mengenci, C. (2015). “To examine Relationship Between Jop Satisfaction, Emotional Exhaustion and Emotional Laboring”, *Ege Akademik Bakış*, 15(1), 127-139.
- Morris, J.A. ve Feldman, D.C. (1996). “The Dimensions Antecedents and Consequences of Emotional Labor”. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.
- Oral, L. ve Köse, S. (2011). “Hekimlerin Duygusal Emek Kullanımı İle İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Araştırma”, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(2), 463-492.
- Özişli, Ö. (2017). “İş Tamini”, E.Kavi (Ed.), *Çalışma Yaşamında Güncel Psikolojik Konular*, içinde (147-159), Bursa: Dora Yayıncılık.
- Pala, T. ve Sürgevil, O. (2016). “Duygusal Emek Ölçeği: Ölçek Geliştirme, Güvenilirlik ve Geçerlilik Çalışması”, *Ege Akademik Bakış*, 16(4), 773-787.
- Pala, T. ve Tepeci, M. (2014). “Otel İşletmelerinde Çalışanların Duygusal Emek Boyutlarının Belirlenmesi ve Duygusal Emek Boyutlarının İş Tatmini ve İşte Kalma Niyeti Üzerine Etkisi”, *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 11(1), 21-37.
- Pomirleanu, N. ve Mariadoss, B. John. (2015). “The Influence of Organizational and Functional Support on The Development of Salesperson Job Satisfaction”. *Journal of Personal Selling &Sales Management*, 35(1), 33-50.
- Pughesi, K. (1999). “The Consequences of Emotional Labor: Effects on Work Stress, Job Satisfaction and Weil-Being. Motivation and Emotion”, 23(2), 125-154.
- Rafaeli, A. ve Sutton, R.I. (1987). “Expression of Emotion as Part of The Work Role”, *Academy of Management Review*, 12(1), 23-37.
- Robbins, S (2001). *Organizational Behavior*. Prentice-Hall, New Jersey.
- Savaş, A.C. (2012). İlköğretim Okul Müdürlerinin Duygusal Zeka ve Duygusal Emek Yeterliklerinin Öğretmenlerin İş Doyumuna Etkisi, Doktora Tezi, Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep.
- Serin, S. (2014). *Duygusal Emegin Tükenmişlik ve İş Tatminine Etkisi: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, Türk Hava Kurumu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Sevimli, F. ve İşcan, Ö.F. (2005). “Bireysel ve İş ortamına Ait Etkenler Açısından İş Doyumu”, *Ege Academic Review*, 5(1), 55-64.
- Sezgin, A. (2010). *Üniversite Hastanelerinde Çalışan Başmüdür ve Müdürlerin İş Doyumu İle Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Yang, F.H. ve Chang, C.C. (2008). “Emotional Labour, Job Satisfaction and Organizational Commitment Amongst Clinical Nurses: A Questionnaire Survey”, *International Journal of Nursing Studies* 45, 879–887.
- Zhang ,Q. ve Zhu., W. (2008). “Exploring Emotion in Teaching: Emotional Labor, Burnout, and Satisfaction in Chinese Higher Education”, *Communication Education*, 57(1), 105-122.

ARAŞTIRMA MAKALESİ / RESEARCH ARTICLE

İNŞAAT SEKTÖRÜNDE KAYIT DIŞI İSTİHDAMIN İNCELENMESİ: DENİZLİ İLİ ÖRNEĞİ

AN INVESTIGATION ON INFORMAL EMPLOYMENT IN THE CONSTRUCTION SECTOR: THE CASE OF THE PROVINCE OF DENİZLİ

Öğr. Gör. Dilek ŞENEL¹

ÖZ

Kayıt dışı istihdam, kayıt dışı ekonominin bir yansıması olarak karşımıza çıkmaktadır. Kayıt dışılık, birçok gelişmekte olan ülkede olduğu gibi Türkiye’de de sosyal ve ekonomik sorunlara yol açmaktadır. Kayıt dışı istihdam, bazen yapılan faaliyetlerin ilgili kurum ve kuruluşlara hiç bildirilmemesi şeklinde ortaya çıkmaktadır. Bazen de yapılan faaliyetlerin ilgili kurum ve kuruluşlara gerçek değerleri üzerinden bildirilmemesi şeklinde ortaya çıkabilmektedir. Ancak ne şekilde olursa olsun, kayıt dışılığa ilişkin kayıplar, ülke ekonomilerini gün geçtikçe daha fazla yormaktadır. Bu çalışma Türkiye’de TR 32 bölgesinde inşaat sektöründe faaliyet gösteren firmaların kayıt dışılığa ilişkin durumlarını ortaya koymaktadır. Bu bağlamda Türkiye İstatistik Kurumu 2016 yılı Hane Halkı İşgücü Anketi ve Gelir Yaşam Koşulları mikro veri setlerinden yararlanılmıştır. Öte yandan Denizli ilinde inşaat sektöründe faaliyet gösteren firmalarda yer alan işçi ve işverenlerle derinlemesine mülakatlar yapılmıştır. Çalışma kapsamında; inşaat sektöründe kayıt dışı çalışmanın, genel kayıt dışılık oranına göre daha yüksek olduğu, ancak TR 32 bölgesinde inşaat sektöründe faaliyet gösterenlerin, genele oranla daha az kayıt dışı çalıştıkları tespit edilmiştir. Türkiye dışında doğanların yaklaşık %78’inin kayıt dışı çalıştığı, okuma yazma bilmeyenlerin, okuma yazma bilenlere göre daha fazla kayıt dışı çalıştığı, yarı zamanlı çalışanların, tam zamanlı çalışanlara göre daha fazla kayıt dışı çalıştığı tespit edilmiştir. Ayrıca bireylerin geliri arttıkça kayıt dışılığın azaldığı saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Kayıt Dışı İstihdam, TR 32, İnşaat Sektörü, Denizli, TÜİK Mikro Veri Setleri.

JEL Sınıflandırma Kodları: J11, J21, J46.

ABSTRACT

Informal employment emerges as a reflection of informal economy. Informality, as in many developing countries, is a cause of social and economic problems in Turkey as well. Informal employment sometimes emerges from the fact that the activities carried out are not reported to the relevant institutions and organizations. In other cases, it arises as a result of the fact that the activities carried out are not reported to the relevant institutions and organizations at their actual values. However, whatever the case, the loss of informality tends to exhaust the country's economy day by day. The study reveals the situation of informality for the companies of construction TR32 region in Turkey. In this context, 2016 Household Labor Force Survey of Income and Living Conditions micro data sets of Turkey Statistical Institute are utilised. On the other hand, in-depth interviews are conducted with employees and employers of the companies operating in the construction sector in the province of Denizli. In this scope; it is found that informal working in the construction sector is higher than the general informality rate, but it is also found that those working in the construction sector in TR32 region have less informality compared to the general

¹ Pamukkale Üniversitesi, Kale Meslek Yüksekokulu, dsenel@pau.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0001-6604-1989>

rate. Approximately 78% of those who were born outside of Turkey are determined to be unregistered; the illiterates are found to be working more informally than the illiterates, and it is found that part-time workers are more informal than full-time workers. Moreover it is also determined that as the income of the individuals increases, the informality decreases.

Keywords: Informal Employment, TR 32, Construction Sector, Denizli, TURKSTAT Micro Data Sets.

JEL Classification Codes: J11, J21, J46.

1. GİRİŞ

Kayıt dışı istihdam, Türkiye gibi gelişmekte olan ülkelerin temel sorunlarından biridir. Her ne kadar gelişmiş ülkeleri de etkisi altına alsın, gelişmekte olan ülkelerin ekonomik ve sosyal yapıları, kayıt dışı istihdamı tolare etmekte zorlanmaktadır. Bu sosyal yaranın tedavisi için ülkemizde 1980'li yıllardan itibaren birtakım önlemler alınmaya başlanmış ve kayıt dışı istihdam ile ilgili mücadele yoluna gidilmiştir.

Kayıt dışı istihdam, istihdam içerisinde yer alan kişilerin faaliyetlerini hiçbir resmi kuruma bildirmemesi, gerçeğin altında bildirmesi veya usulüne uygun bildirmemesi şeklinde ortaya çıkmaktadır. Bu durum, kısa vadede işverenlerin avantajına bir durum yaratmaktayken, uzun vadede işçilerin birtakım haklardan mahrum kalmalarına, ayrıca devletin vergi ve prim gibi gelirlerinin düşmesine, kamu maliye dengesinin bozulmasına sebebiyet vermektedir. Bu bozulmalar, toplum içerisinde kamu otoritesine ve sosyal güvenlik sistemine olan inancı da olumsuz yönde etkilemektedir.

Bu çalışma inşaat sektöründe faaliyet gösteren işverenlerin ve çalışan işçilerin kayıt dışılığa ilişkin durumlarını tespit etmek amacıyla yapılmıştır. Bu çalışma kapsamında TÜİK mikro veri setlerinden yararlanılmıştır. TÜİK'dan elde edilen veriler SPSS istatistik programı ile analizler yapılmak suretiyle durum ortaya konulmaya çalışılmıştır.

Öte yandan çalışma kapsamında Denizli ilinde inşaat sektöründe faaliyet gösteren 15 işveren ve aynı işyerinde çalışan 15 işçi ile derinlemesine mülakat yapılmıştır. Bu mülakat sonucunda elde edilen veriler TÜİK verileri ile kıyaslanmak suretiyle, TR 32 bölgesinde inşaat sektöründeki kayıt dışılığa ilişkin durum değerlendirilmiştir.

2. KAYIT DIŞI İSTİHDAM KAVRAMI

Kayıt dışı ekonomi, yeraltı ekonomisi, illegal ekonomi, gayri resmi ekonomi, marjinal ekonomi, görünmeyen ekonomi, paralel ekonomi olarak da literatürde ifade edilebilmektedir. Kayıt dışı ekonomi, alışlagelen istatistiksel yöntemlerle tahmin edilemeyen, gayri safi milli hasılanın içine dâhil edilmesine olanak tanınmayan ancak gelir yaratan faaliyetlerin tümü olarak ifade edilebilmektedir (Baldemir vd., 2005: 232).

Kayıt dışı istihdam ise kayıt dışı ekonominin bir parçasıdır ve kayıt dışı istihdam; resmi kurumlara bildirilmesi gereken kişilerin, ya hiç bildirilmemesi, ya gün veya kazanç olarak eksik bildirilmesi ya da usulüne uygun bildirilmemesi ile karşımıza çıkan durumu ifade etmektedir.

İşverenleri kayıt dışılığa yönelten unsurlar incelendiğinde en çok, işçilik maliyetlerinin yüksekliği karşımıza çıkmaktadır. Öte yandan işçileri kayıtlı olarak gösterebilmek için gerekli bürokratik işlemler de oldukça çoktur. İşçiler açısından bakıldığında ise, daha fazla gelir elde etme arzusu, sosyal güvenlik sistemine olan inançlarının olmaması, uzun vadeli düşünmemeleri gibi sebeplerle kayıt dışılığa rıza göstermektedirler. Zaman zaman uygulamada işveren karşısında rekabet gücü neredeyse hiç olmayan işçilerin buna zorlandıkları da görülmektedir.

Bunun yanı sıra, sosyal güvenlik açısından önemli bir sorun olan kayıt dışılık, işçinin sağlık hizmetlerinden yararlanamamasına, emekli olamamasına veya geç emekli olmasına, emekli maaşının düşük olmasına da yol açmaktadır (Özgür ve Demirel, 2016: 927).

ILO'ya göre kayıt dışılığa, yoksulluk, imalat sektörünün düşük emek talebi, işgücü piyasasındaki esnekleşme, değişen üretim yapıları, ekonominin yeniden yapılanması, iş hukukuna ve mevzuata ilişkin tartışmalar ve ekonomik krizler yol açmaktadır (ILO, 2013:7).

Türkiye genelinde ve inşaat sektöründe kayıt dışılık oranları araştırılmış ve elde edilen bulgular Tablo 1'de verilmiştir. Buna göre Türkiye genelinde 2009 yılından 2017 yılına kadar kayıt dışı çalışanların oranı incelendiğinde yıllar içerisinde bir düşüş kaydedildiği görülmektedir. Zira Türkiye genelinde 2009 yılında kayıt

dışılık oranı %43,84 iken 2017 yılında bu oran %33,97'ye gerilemiştir. İnşaat sektörü incelendiğinde ise, kayıt dışılık oranı, Türkiye ortalamasından yüksek seyretmektedir. Türkiye genelinde 2009 yılı itibariyle çalışanların %43,84'ü kayıt dışı çalışmakta iken, Türkiye'de inşaat sektöründe çalışanların %54,29'u kayıt dışı çalışmaktadır. Her ne kadar 2009 yılından bu yana inşaat sektöründe de kayıt dışılık düşüş gösterse de, inşaat sektöründe çalışanların, genele orana daha fazla kayıt dışı çalışmaları saptanmıştır. Ancak her iki boyutta da kayıt dışı çalışmanın yıllar itibariyle düşüş eğilimi gösterdiği saptanmıştır.

Tablo 1. Türkiye'de ve İnşaat Sektöründe Kayıt Dışılık Oranları

Yıllar	Türkiye (%)	İnşaat Sektörü(%)
2009	43,84	54.29
2010	43,25	52.34
2011	42,05	49.88
2012	39,02	45.35
2013	36,75	40.12
2014	34,97	36.61
2015	33,57	35.58
2016	33,49	35.76
2017	33,97	35.80

Kaynak: TÜİK İşgücü İstatistiklerinden derlenmiştir.

3. ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ VE BULGULAR

Araştırma 2018 yılında Türkiye'de TR32 bölgesi olarak ifade edilen Aydın, Denizli ve Muğla bölgesinde inşaat sektöründe çalışanların kayıt dışılığa ilişkin durumlarını ortaya koyabilmek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Bu kapsamda TÜİK Hane Halkı İşgücü Anketi (HHİA) verileri 2016 yılı Gelir Yaşam Koşulları Anketi (GYK) 2016 yılı verilerini kullanmak suretiyle araştırma gerçekleştirilmiştir. TÜİK mikro veri setlerinden elde edilen veriler SPSS istatistik programı ile analiz edilmek suretiyle değerlendirilmiştir. Araştırma kapsamında ayrıca Denizli'de faaliyet gösteren inşaat sektöründeki işçi ve işverenlerle mülakat yapılarak kayıt dışı çalışmaya ilişkin veriler toplanmıştır. Bu kapsamda inşaat sektöründe faaliyet gösteren 15 işveren ve 15 işçi ile derinlemesine mülakat yapılmak suretiyle veri toplanmıştır. Bu çalışmada, nicel araştırma yönteminin yanı sıra, derinlemesine mülakat yolu ile derlenen nitel araştırma yöntemi de kullanılmıştır.

Bu çalışmada, olasılığa dayalı olmayan örneklem yöntemlerinden "kartopu" yöntemi kullanılmıştır. Kartopu yönteminde çalışmadaki ilk örneklem birimi tesadüfi olarak seçilmektedir. Sonrakiler ise bir önceki örneklemin referansı ile olasılıklı olmayan örneklem yöntemi ile seçilmektedir. Çalışmayı yapan kişi, hedef kitledeki, tesadüfi seçilen herhangi bir kişi ile görüşmekte ve o kişide, görüşebileceği başka bir kişiyi sormakta ve süreç bu şekilde devam etmektedir (Kavak, 2008: 201).

3.1. TÜİK Hane Halkı İşgücü Anketi 2016 Yılı Verilerine İlişkin Bulgular

Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) mikro veri setleri aracılığıyla Hane Halkı İşgücü Anketi (HHİA) 2016 yılı verilerinden hareketle Türkiye'de TR32 bölgesinde inşaat sektöründe faaliyet gösterenlerin kayıt dışılığa ilişkin durumlarını ortaya koymak amacıyla çalışma gerçekleştirilmiştir. Bu veriler ışığında öncelikle demografik bulgulara değinilecek, daha sonra kayıt dışılığa ilişkin analizler verilecektir.

TÜİK HHİA 2016 yılı verilerinden hareketle Türkiye'de TR32 bölgesinde inşaat sektöründe faaliyet gösteren çalışanların cinsiyetlerine göre dağılımları Tablo 2'de verilmiştir. Bu bağlamda TR32 bölgesinde toplam 79.370 kişi inşaat sektöründe faaliyet göstermektedir. Bunun %97,9'u erkek, %2,1'i kadın olarak belirlenmiştir. İnşaat sektöründe çalışanın bedensel güç gerektirmesinden kaynaklı olarak erkek çalışanların çoğu beklenen bir durumdur. İnşaat sektöründe çalışanların doğum yerleri incelendiğinde ise işçilerin %94,6'sı Türkiye'de, %5,4'ünün ise Türkiye dışında doğdukları tespit edilmiştir. TR32 bölgesinde faaliyet gösteren işçilerin medeni durumları incelendiğinde, çalışmaya katılan katılımcıların %19,3'ü hiç evlenmediğini, %77,2'si evli olduğunu, %3,4'ü ise boşanmış olduğunu ifade etmiştir.

Son olarak da eğitim durumları tespit edilmiştir. Bu kapsamda yapılan araştırma çerçevesinde %81,3'ü ilköğretim ve altı seviyesinde eğitime sahiptir. Lise ve dengi okullardan mezun olanların oranı %14,5 iken, üniversite mezunlarının oranı %4,2 olarak karşımıza çıkmaktadır. Elde edilen bulgular, Tablo 2'de verilmiştir.

Tablo 2. TR 32 Bölgesinde İnşaat Sektöründe Çalışanların Demografik Özellikleri

Cinsiyet	Sayı	Yüzde
Erkek	77.676	97,9
Kadın	1.695	2,1
Toplam	79.370	100,0
Doğum Yeri	Sayı	Yüzde
Türkiye	75.108	94,6
Yurtdışı	4.262	5,4
Toplam	79.370	100,0
Medeni Durum	Sayı	Yüzde
Hiç evlenmedi	15.344	19,3
Evli	61.292	77,2
Boşandı	2.734	3,4
Toplam	79.370	100,0
Eğitim Durumları	Sayı	Yüzde
İlköğretim ve altı	64.527	81,3
Lise	11.500	14,50
Yüksekokul ve üzeri	3.343	4,20
Toplam	79.370	100,0

Kaynak: TÜİK HHİA 2016 yılı veri setlerinden derlenmiştir.

Araştırmaya TR32 bölgesinde inşaat sektöründe faaliyet gösteren işçilerin işteki durumlarını tespit etmek üzere analizler gerçekleştirilerek sonuçları devam edilmiştir. Bu bağlamda elde edilen veriler Tablo 3’de verilmiştir. Tablo 3’deki veriler ışığında, TR32 bölgesinde inşaat sektöründe faaliyet gösteren işçilerin %77,8’i ücretli veya yevmiyeli olarak çalışmaktadır. Bunların %9,4’ü işveren, %10,9’u kendi hesabına, %1,9’u ise ücretsiz aile işçisi olarak çalışmaktadır.

Tablo 3. TR 32 Bölgesinde İnşaat Sektöründe Çalışanların Çalışmaya İlişkin Durumları

İşteki Durumları	Sayı	Yüzde
Ücretli veya Maaşlı	61.740	77,8
İşveren	7.474	9,4
Kendi hesabına	8.648	10,9
Ücretsiz aile işçisi	1.508	1,9
Toplam	79.370	100,0
İşyeri Ana Faaliyet Durumları	Sayı	Yüzde
Bina inşaatı	37.666	47,5
Bina dışı yapıların inşaatı	5.131	6,5
Özel inşaat faaliyetleri	36.574	46,1
Toplam	79.370	100,0
İşyeri Çalışan Sayısı	Sayı	Yüzde
10 ve daha az	65.277	82,2
11-19 kişi	3.993	5,0
20-49 kişi	5.934	7,5
50 veya daha fazla	4.167	5,3
Toplam	79.370	100,0
Çalışma Şekilleri	Sayı	Yüzde
Tam zamanlı	71.419	90,0
Yarı zamanlı	7.951	10,0
Toplam	79.370	100,0
Çalışma Saatleri	Sayı	Yüzde
0-30 saat	17.335	21,8
31-45 saat	14.736	18,6
46 saat ve üstü	47.300	59,6
Toplam	79.370	100,0

Kaynak: TÜİK HHİA 2016 yılı veri setlerinden derlenmiştir.

Araştırmaya TR32 bölgesinde inşaat sektöründe çalışanların işyerlerinin ana faaliyetlerine göre durumlarını tespit etmek üzere devam edilmiştir. Bu bağlamda inşaat sektöründe çalışanların %47,5'i bina inşaatında, %6,5'i bina dışı inşaatı, %46,1'i ise özel inşaatı faaliyette göstermektedir.

TR 32 bölgesi inşaat sektöründe çalışanların işyerlerindeki çalışan sayıları incelendiğinde; işyerinde 10 kişi ve daha az işçinin bulunduğu yerde çalıştığını ifade edenlerin oranı %82,2'dir. İşyerinde 11 ile 19 kişi çalışanların oranı %5, 20 ile 49 arasında çalışanların oranı %7,5 iken, 50 veya daha fazla işçi çalıştıranların oranı ise %5,3 olarak belirlenmiştir.

TR32 bölgesinde inşaat sektöründe çalışanların tam zamanlı mı, yoksa yarı zamanlı çalıştıkları araştırılmıştır. Bu bağlamda çalışanların %90 tam zamanlı, %10'u ise yarı zamanlı çalıştıkları saptanmıştır.

TR32 bölgesinde inşaat sektöründe çalışanların çalışma saatleri TÜİK HHİA 2016 yılı verilerine dayanılarak saptanmaya çalışılmıştır. Bu kapsamda inşaat sektöründe kısmi süreli olarak çalışanların yani haftada 30 saatin altında çalışanların oranı %21,8 iken, haftada 45 saate kadar çalışanların oranı %40,4 olarak karşımıza çıkmaktadır. Haftada 46 saat ve üzerinde çalıştıklarını ifade edenlerin oranı ise % 59,6 olarak tespit edilmiştir. İnşaat çalışan işçilerin yarısından fazlasının fazla mesai yaptığı saptanmıştır. Elde edilen veriler, Tablo 3'de verilmektedir.

3.1.1. Türkiye'de TR32 Bölgesinde İnşaat Sektöründe Çalışanların Sosyal Güvenlik Kurumuna (SGK) Kayıtlılık

TR 32 bölgesinde kayıt dışı çalışılıp çalışılmadığını tespit etmek üzere, çalışanların sosyal güvenlik durumlarına kayıtlı olup olmadıkları araştırılmıştır. HHİA 2016 yılı verilerinde göre bu bölgede inşaat sektöründe çalışanların %66,7'si Sosyal Güvenlik Kurumu (SGK)'na kayıtlı olduklarını ifade etmekteyken, kayıtlı olmadıklarını belirtenlerin oranı %33,3 olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu oran Tablo 1'de yer alan 2016 yılı inşaat sektöründeki kayıt dışılık oranı olan %35,76'nın altındadır. Bu, TR32 bölgesinde inşaat sektöründe çalışanların, tüm Türkiye'de çalışanlara nazaran daha düşük seviyede kayıt dışı çalıştıklarını göstermektedir.

Tablo 4. Türkiye'de TR32 Bölgesinde İnşaat Sektöründe Çalışanların Sosyal Güvenlik Kurumuna (SGK) Kayıtlılık

	n	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Evet	52.920	66,7	66,7	66,7
Hayır	26.450	33,3	33,3	100,0
Toplam	79.370	100,0	100,0	

Kaynak: TÜİK HHİA 2016 yılı veri setlerinden derlenmiştir.

3.1.2. TR 32 Bölgesinde İnşaat Sektöründe Çalışanların Kayıt Dışlıklarının Cinsiyetlerine Göre Durumları

TÜİK HHİA 2016 yılı verilerinden hareketle TR 32 bölgesinde inşaat sektöründe faaliyet gösteren çalışanların cinsiyetleri bakımından kayıt dışı çalışmaları incelenmiştir. Bu bağlamda elde edilen veriler Tablo 5'de verilmiştir. TR 32 bölgesinde inşaat sektöründe erkeklerin % 65,9'u kayıtlı çalışırken, %34,1'i kayıt dışı çalıştığı belirlenmiştir. Kadınlar incelendiğinde ise, inşaat sektöründe çalışan tüm kadınların kayıtlı çalıştığı tespit edilmiştir. Kadınlarda karşımıza çıkan %100 kayıtlı çalışma oranı, kadınların inşaat sektöründe daha ziyade beden gücü değil, beyin gücü gerektiren işlerde çalışmasından ve genel olarak mimar, mühendis veya masa başı işlerde faaliyet göstermesinden kaynaklandığı düşünülmektedir.

Tablo 5. İnşaat Sektöründe Çalışanların Cinsiyetleri ile Kayıt Dışılık Karşılaştırması

		Cinsiyet		Toplam
		Erkek	Kadın	
Kayıtlı	Sayı	51225	1695	52920
	% Kayıtlılık	96,8%	3,2%	100,0%
	% Cinsiyet	65,9%	100,0%	66,7%
	% Toplam	64,5%	2,1%	66,7%
Kayıt dışı	Sayı	26450	0	26450
	% Kayıtlılık	100,0%	0,0%	100,0%
	% Cinsiyet	34,1%	0,0%	33,3%
	% Toplam	33,3%	0,0%	33,3%
Toplam	Sayı	77675	1695	79370
	% Kayıtlılık	97,9%	2,1%	100,0%
	% Cinsiyet	100,0%	100,0%	100,0%
	% Toplam	97,9%	2,1%	100,0%

Kaynak: TÜİK HHİA 2016 yılı veri setlerinden derlenmiştir.

3.1.3. TR 32 Bölgesinde İnşaat Sektöründe Doğum Yerleri ile Kayıt Dışılık Durumları

TR 32 bölgesinde inşaat sektöründe faaliyet gösterenlerin doğum yerleri ile kayıt dışılık durumları incelenerek, Tablo 6'da verilmiştir. Tablo 6'ya göre Türkiye doğumlu olanların %69,2'si bu sektörde kayıtlı olarak çalışmakta iken, %30,8'i kayıt dışı olarak çalıştığı tespit edilmiştir. Türkiye dışında doğanlar incelendiğinde ise, bunların sadece % 22,2'si kayıtlı çalışmakta iken, %77,8'i kayıt dışı çalışmaktadır. Bu durumda, Türkiye dışında doğanların, Türkiye'de doğanlara nazaran kayıt dışı çalışmayı tercih ettikleri ya da kayıt dışı çalışmak zorunda kaldıkları söylenebilmektedir.

Tablo 6. İnşaat Sektöründe Çalışanların Doğum Yerleri İle Kayıt dışılık Karşılaştırması

		Doğum Yeri		Toplam
		Türkiye	Yurtdışı	
Kayıtlı	Sayı	51972	948	52920
	% Kayıtlılık	98,2%	1,8%	100,0%
	% Doğum yeri	69,2%	22,2%	66,7%
	% Toplam	65,5%	1,2%	66,7%
Kayıt dışı	Sayı	23137	3314	26451
	% Kayıtlılık	87,5%	12,5%	100,0%
	% Doğum yeri	30,8%	77,8%	33,3%
	% Toplam	29,2%	4,2%	33,3%
Toplam	Sayı	75109	4262	79371
	% Kayıtlılık	94,6%	5,4%	100,0%
	% Doğum yeri	100,0%	100,0%	100,0%
	% Toplam	94,6%	5,4%	100,0%

Kaynak: TÜİK HHİA 2016 yılı veri setlerinden derlenmiştir.

3.1.4. TR 32 Bölgesinde İnşaat Sektöründe Çalışanların Okur-Yazarlık Durumları ile Kayıt Dışılıklarının Karşılaştırılması

TR 32 bölgesinde inşaat sektöründe faaliyet gösteren çalışanların okur-yazarlık durumları ile kayıtlı çalışıp çalışmama durumları incelenmiştir. Bu kapsamda okuma yazma bilenlerin %75,5'i kayıtlı çalışmakta iken, %24,5'u kayıt dışı çalışmaktadır. Okuma yazma bilmeyenlerin ise % 61,6'sı kayıtlı çalışmakta iken, %38,4'ü kayıt dışı çalışmaktadır. Tablo 7'deki verilere göre, okuma yazma bilmeyenler, okuma yazma bilenlere göre daha fazla kayıt dışı çalıştıkları belirlenmiştir.

Tablo 7. İnşaat Sektöründe Çalışanların Okur-Yazarlık Durumları İle Kayıt Dışılık Arasındaki İlişki

		Okur Yazar Olup Olmama		Toplam
		Evet	Hayır	
Kayıtlı	Sayı	2954	318	3272
	% Kayıtlılık	90,3%	9,7%	100,0%
	% Okuryazar	75,5%	61,6%	73,9%
	% Toplam	66,7%	7,2%	73,9%
Kayıt dışı	Sayı	960	198	1158
	% Kayıtlılık	82,9%	17,1%	100,0%
	% Okuryazar	24,5%	38,4%	26,1%
	% Toplam	21,7%	4,5%	26,1%
Toplam	Sayı	3914	516	4430
	% Kayıtlılık	88,4%	11,6%	100,0%
	% Okuryazar	100,0%	100,0%	100,0%
	% Toplam	88,4%	11,6%	100,0%

Kaynak: TÜİK HHİA 2016 yılı veri setlerinden derlenmiştir.

3.1.5. TR 32 Bölgesinde İnşaat Sektöründe Çalışanların Medeni Durumları ile Kayıt Dışılıklarının Karşılaştırılması

TR 32 bölgesinde inşaat sektöründe faaliyet gösterenlerin medeni durumları ile kayıt dışılıkları karşısındaki durumları incelenmiştir. Yapılan araştırma sonucuna göre, hiç evlenmeyenlerin, evlilere ve boşananlara göre daha fazla kayıt dışı çalışmayı tercih ettikleri veya kayıt dışı çalışmaya zorlandıkları ifade edilebilir. Zira araştırma bulgularına göre hiç evlilik yapmayanların %38,3'ü, evlilerin %33,3'ü boşananların da %5,7'si kayıt dışı çalışmakta oldukları tespit edilmiştir. Hiç evlenmemiş olanların, kendilerinden başka çocuk ve eş gibi sorumluluklarının olmaması ve günü kurtarmaya çalışmaları, onları kayıt dışı çalışmaya yöneltiyor olabilmektedir.

Tablo 8. İnşaat Sektöründe Çalışanların Medeni Durumları ile Kayıt Dışılıklarının Karşılaştırılması

		Medeni Durum			Toplam
		Hiç evlenmedi	Evli	Boşandı	
Kayıtlı	Sayı	9463	40878	2579	52920
	% Kayıtlılık	17,9%	77,2%	4,9%	100,0%
	% Medeni Durum	61,7%	66,7%	94,3%	66,7%
	% Toplam	11,9%	51,5%	3,2%	66,7%
Kayıt Dışı	Sayı	5882	20414	155	26451
	% Kayıtlılık	22,2%	77,2%	0,6%	100,0%
	% Medeni Durum	38,3%	33,3%	5,7%	33,3%
	% Toplam	7,4%	25,7%	0,2%	33,3%
Toplam	Sayı	15345	61292	2734	79371
	% Kayıtlılık	19,3%	77,2%	3,4%	100,0%
	% Medeni Durum	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% Toplam	19,3%	77,2%	3,4%	100,0%

Kaynak: TÜİK HHİA 2016 yılı veri setlerinden derlenmiştir.

3.1.6. TR 32 Bölgesinde İnşaat Sektöründe Çalışanların İşteki Durumları İle Kayıt Dışılıklarının Karşılaştırılması

TÜİK, çalışanları, ücretli veya yevmiyeli, işveren, kendi hesabına çalışan ve ücretsiz aile işçisi olarak kategorize etmiştir. Bu kapsamda TR 32 bölgesinde inşaat sektöründe faaliyet gösteren işteki durumları ile kayıt dışılıkları arasındaki ilişki incelenmiştir. İnceleme kapsamında elde edilen veriler Tablo 9'da verilmiştir. Tablo 9'a göre kayıt dışı çalışmanın en fazla olduğu işteki durum, %36,1'i ile kendi hesabına çalışanları ifade etmektedir. Daha sonra %35,6 ile ücretli ve yevmiyeli çalışanlarda da kayıt dışılık oldukça fazla olarak göze çarpmaktadır. Sonrasında da sırası ile %19,4 ile ücretsiz aile işçileri, %13,8 ile de işverenlerin kayıt dışı çalıştıkları saptanmıştır. Kayıt dışılığın en fazla görüldüğü çalışan sınıflaması, kendi hesabına çalışanlar olarak belirlenmiştir. Burada kendi hesabına çalışanların, kanundan kaynaklanan birtakım yükümlülüklerinden kurtulmak ve maliyet avantajı sağlamak amacıyla bu yükümlülükleri yerine getirmediği düşünülmektedir.

Tablo 9. İnşaat Sektöründe Çalışanların İşteki Durumları İle Kayıt Dışlıklarının Karşılaştırılması

		İşteki Durum				Toplam
		Ücretli/ Yevmiyeli	İşveren	Kendi hesabına	Ücretsiz aile işçisi	
Kayıtlı	Sayı	39737	6440	5528	1215	52920
	% Kayıtlılık	75,1%	12,2%	10,4%	2,3%	100,0%
	% İşteki durum	64,4%	86,2%	63,9%	80,6%	66,7%
	% Toplam	50,1%	8,1%	7,0%	1,5%	66,7%
Kayıt dışı	Sayı	22004	1034	3120	293	26451
	% Kayıtlılık	83,2%	3,9%	11,8%	1,1%	100,0%
	% İşteki durum	35,6%	13,8%	36,1%	19,4%	33,3%
	% Toplam	27,7%	1,3%	3,9%	0,4%	33,3%
Toplam	Sayı	61741	7474	8648	1508	79371
	% Kayıtlılık	77,8%	9,4%	10,9%	1,9%	100,0%
	% İşteki durum	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% Toplam	77,8%	9,4%	10,9%	1,9%	100,0%

Kaynak: TÜİK HHİA 2016 yılı veri setlerinden derlenmiştir.

3.1.7. TR 32 Bölgesinde İnşaat Sektöründe Çalışanların Çalışma Şekilleri İle Kayıt Dışlıklarının Karşılaştırılması

Araştırmaya TR 32 bölgesinde inşaat sektöründe faaliyet gösterenlerin tam zamanlı ve yarı zamanlı çalışma olarak kayıt dışılıkları karşısındaki durumları incelenmek suretiyle devam edilmiştir. Yapılan analizler çerçevesinde yarı zamanlı çalışanların %68,7'si kayıt dışı olarak çalışmaktadır. Tam zamanlı çalışanlarda ise bu oran %29,4 civarındadır. Tam zamanlı çalışanlardan kayıtlı olanlar incelendiğinde ise, tam zamanlı kayıtlı çalışanlar %70,6 civarında iken, yarı zamanlı kayıtlı çalışanlar %31,3 civarında olduğu tespit edilmiştir. Yarı zamanlı çalışmada kayıt dışılık bariz bir şekilde yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bunun nedeni, ikinci bir işte kayıtlı olarak çalışıyor olması, kontrolünün tam zamanlı çalışmaya göre daha zor olması olabilir. Çalışma şekillerine ilişkin elde edilen veriler Tablo 10'da verilmiştir.

Tablo 10. İnşaat Sektöründe Çalışanların Çalışma Şekilleri ile Kayıt Dışlıkları Arasındaki İlişki

		Çalışma Şekli		Toplam
		Tam Zamanlı	Yarı Zamanlı	
Kayıtlı	Sayı	50428	2492	52920
	% Kayıtlılık	95,3%	4,7%	100,0%
	% Çalışma şekli	70,6%	31,3%	66,7%
	% Toplam	63,5%	3,1%	66,7%
Kayıt dışı	Sayı	20991	5460	26451
	% Kayıtlılık	79,4%	20,6%	100,0%
	% Çalışma şekli	29,4%	68,7%	33,3%
	% Toplam	26,4%	6,9%	33,3%
Toplam	Sayı	71419	7952	79371
	% Kayıtlılık	90,0%	10,0%	100,0%
	% Çalışma şekli	100,0%	100,0%	100,0%
	% Toplam	90,0%	10,0%	100,0%

Kaynak: TÜİK HHİA 2016 yılı veri setlerinden derlenmiştir.

3.1.8. TR 32 Bölgesinde İnşaat Sektöründe Çalışanların Gelirleri İle Kayıt Dışlıklarının Karşılaştırılması

TR 32 bölgesinde inşaat sektöründe faaliyet gösterenlerin gelirleri 2016 yılı asgari ücretini ifade eden 1.300- TL baz alınarak ilk kategori oluşturulmuştur. TÜİK anketin yapıldığı ay yeni işe girenleri ve gelir beyan etmeyenleri ayrı olarak sınıflandırmıştır. Bu sınıflandırmaya göre yeni işe girenleri ve gelir beyan etmeyenleri ayrı tutarsak, gelir arttıkça kayıt dışılık azalıyor denilebilmektedir. Asgari ücret ve altında gelir elde edenlerden kayıt dışı çalışanların oranı %38,7 olarak karşımıza çıkarken, asgari ücret ile 2.000-TL arasında bir gelire sahip olanların kayıt dışılık oranı %14,3 olarak tespit edilmiştir. Gelir arttıkça kayıt dışılık azalmaktadır denilebilir.

Tablo 11. İnşaatçı Çalışanların Gelirleri ile Kayıt Dışlıkları Arasındaki İlişki

		Gelir				Total
		Yeni İşe Giren Veya Gelir Beyan Etmeyen	1-TL-1.300-TL Arası	1.301-TL-2.000-TL	2.001-TL - 3.000-TL	
Kayıtlı	Sayı	9483	12161	12961	4300	38905
	% Kayıtlılık	24,4%	31,3%	33,3%	11,1%	100,0%
	% Gelir	44,1%	61,3%	85,7%	96,7%	63,9%
	% Toplam	15,6%	20,0%	21,3%	7,1%	63,9%
Kayıt dışı	Sayı	12003	7685	2170	147	22005
	% Kayıtlılık	54,5%	34,9%	9,9%	0,7%	100,0%
	% Gelir	55,9%	38,7%	14,3%	3,3%	36,1%
	% Toplam	19,7%	12,6%	3,6%	0,2%	36,1%
Toplam	Sayı	21486	19846	15131	4447	60910
	% Kayıtlılık	35,3%	32,6%	24,8%	7,3%	100,0%
	% Gelir	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% Toplam	35,3%	32,6%	24,8%	7,3%	100,0%

Kaynak: TÜİK HHİA 2016 yılı veri setlerinden derlenmiştir.

3.2. Nitel Araştırma Bulguları

Araştırma için Denizli’de faaliyet gösteren bir inşaat firmasında çalışan toplamda 15 işçi ile mülakat yapılmak suretiyle görüşülmüştür. Görüşülen işçiler “İŞÇİ 1,2,3 ...15” olarak kodlanmıştır. Araştırmanın bulguları aşağıda verilmektedir.

3.2.1. İşçilere İlişkin Nitel Araştırma Bulguları

Araştırmada öncelikle katılımcıların demografik özellikleri tespit edilmiştir. Bu kapsamda yaşları 19 ile 66 arasında değişen 15 erkek işçi ile görüşülmüştür. İşçilerin ortanca yaşları 53, ortalama yaşları ise 48 olarak belirlenmiştir. Bu veriler minvalinde araştırmaya konu olan işçilerin orta yaş ve üstünde denilebilmektedir. Ancak bu rakamlar TÜİK verileri ile kıyaslandığında daha düşük olarak karşımıza çıkmaktadır. Zira TÜİK 2016 yılı HHİA incelendiğinde ise TR 32 bölgesinde inşaat sektöründe faaliyet gösterenlerin ortanca yaşları 61, ortalama yaşları ise 52 olarak belirlenmiştir.

Araştırmaya katılan işçilerden 3’ü bekâr, diğerleri evlidir. Doğum yerleri incelendiğinde 4’ü Denizlili, 4’ü Afyonlu, 2’si Erzurumlu, 2’si Ağrılı, diğerleri ise Şırnak, Iğdır ve Diyarbakırlıdır.

Eğitim seviyeleri incelendiğinde ise, bir kişi okumasının ve yazmasının olmadığını ifade etmiştir. Diğerlerinden ise 11’i İlköğretim, 1’i lise, 2’si de üniversite mezunu olduklarını ifade etmişlerdir. Buradan da inşaat işçilerinin büyük bir bölümünün eğitim seviyesinin düşük olduğunu söylenebilmektedir. İşçilerin %67’si ilkökul mezunudur. Benzer sonuçlar İlhan vd. 2006 yılında Ankara’da temizlik işçileri üzerinde yapılan çalışmada da bulunmuştur. Bu çalışmaya göre temizlik işçilerinin %65,8’i ilkökul mezunudur (2006: 436). Aynı şekilde Pala ve arkadaşlarının 2001 yılında Gemlik sanayi sitesinde çalışanların eğitim durumları da benzerlik göstermektedir. Bu çalışmada da işçilerin %67,4’ü ilkökul mezunudur (2001: 38). TÜİK 2016 yılı HHİA verileri incelendiğinde ise TR 32 bölgesinde inşaatta çalışan ilkökul ve altında eğitime sahip olanlar toplamın %81’ini oluşturmaktadır.

Tablo 12. İnşaat Sektöründe Çalışan İşçilerin Demografik Durumları

	Yaş	Cinsiyet	Medeni Hali	Doğum Yeri	Eğitim
İşçi 1	31	Erkek	Evli	Denizli	Lisans
İşçi 2	19	Erkek	Bekâr	Afyon	İlkokul
İşçi 3	47	Erkek	Evli	Şırnak	Yok
İşçi 4	61	Erkek	Evli	Afyon	İlkokul
İşçi 5	55	Erkek	Evli	Erzurum	İlkokul
İşçi 6	27	Erkek	Evli	Denizli	Ortaokul
İşçi 7	57	Erkek	Evli	Ağrı	İlkokul
İşçi 8	52	Erkek	Bekâr	Afyon	İlkokul
İşçi 9	53	Erkek	Evli	Diyarbakır	İlkokul
İşçi 10	53	Erkek	Evli	Ağrı	Ortaokul
İşçi 11	49	Erkek	Bekâr	Denizli	Lisans
İşçi 12	55	Erkek	Evli	Iğdır	İlkokul
İşçi 13	39	Erkek	Evli	Erzurum	İlkokul
İşçi 14	56	Erkek	Evli	Afyon	İlkokul
İşçi 15	66	Erkek	Evli	Denizli	Lise

Kaynak: Nitel araştırma verilerinden derlenmiştir.

İnşaatçı çalışanların çalışma şekilleri incelenmiş ve tüm katılımcıların ücretli veya yevmiyeli olarak çalıştıkları tespit edilmiştir. TÜİK 2016 yılı HHİA verileri incelendiğinde ise TR 32 bölgesinde inşaat sektöründe ücretli veya yevmiyeli olarak çalışanların yaklaşık %78'i ücretli ve yevmiyeli olarak çalışmaktadır.

Araştırmaya konu olan işçilerin aylık ortalama gelirleri yaklaşık olarak 3.300-TL, ortanca gelirleri ise 3.000-TL'dir. TÜİK GYK 2016 yılı verilerine göre TR32 bölgesinde inşaat sektöründe çalışanların yıllık ortalama gelirleri 19.530-TL iken, ortanca gelirleri ise 13.100-TL olarak belirlenmiştir. Bu veriler aylık olarak değerlendirildiğinde, araştırmaya katılan işçilerin gelirlerinin, ilgili bölgede çalışanların gelirlerinin çok üstünde olduğu saptanmıştır. Bu farkın nedeni, görüşülen işçilerin hepsinin, Denizli'de faaliyet gösteren ve lüks konut üretimi yapan bir inşaat firmasının çalışanı olmasından kaynaklanabilmektedir.. TÜİK 2016 yılı GYK verilerine göre TR32 bölgesinde asgari ücret ve altında gelir elde edenler, bu bölgede inşaatçı çalışanların yaklaşık olarak %72'sine tekabül etmektedir. Araştırmaya katılanlara esas işininizden dolayı Sosyal Güvenlik Kurumuna kayıtlı olup olmadıkları sorulduğunda, tamamının kayıtlı olduğunu ve sosyal güvencelerinin 4/1-a olduğu tespit edilmiştir. Bu benzerliğin nedeni de, tek bir firmada çalışan işçilerle görüşülmüş olmasıdır. TÜİK 2016 yılı HHİA verileri incelendiğinde TR32 bölgesinde inşaat sektöründe çalışan işçilerin yaklaşık %67'si SGK'na kayıtlı iken %33'ü kayıtlı olmadığı tespit edilmiştir.

Tablo 13. İnşaatçı Çalışanların Gelir ve Sosyal Güvenliğe İlişkin Durumları

İşçi	Çalışma şekli	Aylık gelir	Kayıtlılık	Sosyal güvence	Ev durumu	Masraflar
İşçi 1	Ücretli/yevmiyeli	8.000-TL	Evet	4/1-a	Kira	Evet
İşçi 2	Ücretli/yevmiyeli	3.000-TL	Evet	4/1-a	Kira	Hayır
İşçi 3	Ücretli/yevmiyeli	Asg. Ücret	Evet	4/1-a	Kendi evi	Hayır
İşçi 4	Ücretli/yevmiyeli	3.500-TL	Evet	4/1-a	Kendi evi	Evet
İşçi 5	Ücretli/yevmiyeli	3.500-TL	Evet	4/1-a	Kendi evi	Evet
İşçi 6	Ücretli/yevmiyeli	2.000-TL	Evet	4/1-a	Kira	Hayır
İşçi 7	Ücretli/yevmiyeli	3.500-TL	Evet	4/1-a	Kendi evi	Hayır
İşçi 8	Ücretli/yevmiyeli	2.000-TL	Evet	4/1-a	Kira	Evet
İşçi 9	Ücretli/yevmiyeli	2.500-TL	Evet	4/1-a	Kira	Evet
İşçi 10	Ücretli/yevmiyeli	3.000-TL	Evet	4/1-a	Kendi evi	Evet
İşçi 11	Ücretli/yevmiyeli	2.600-TL	Evet	4/1-a	Kira	Evet
İşçi 12	Ücretli/yevmiyeli	3.600-TL	Evet	4/1-a	Kendi evi	Hayır
İşçi 13	Ücretli/yevmiyeli	2.500-TL	Evet	4/1-a	Kendi evi	Evet
İşçi 14	Ücretli/yevmiyeli	3.500-TL	Evet	4/1-a	Kira	Kısmen
İşçi 15	Ücretli/yevmiyeli	4.500-TL	Evet	4/1-a	Kendi evi	Kısmen

Kaynak: Nitel araştırma verilerinden derlenmiştir.

Araştırmaya katılanlara evlerinin mülkiyeti sorulduğunda, katılımcıların %53'ü evlerinin kendilerine ait olduğu, %47'sinin ise evlerinin kira olduğu saptanmıştır. TÜİK 2016 yılı GYK anketine göre ise, TR 32 bölgesinde inşaat sektöründe çalışanların dağılımı incelendiğinde ise, %57,1'i kendi evine sahip iken, %37,3'ünün kiracı olduğu belirlenmiştir.

Tablo 14. TR 32 Bölgesinde İnşaat Sektöründe Çalışanların Konut Mülkiyetine İlişkin Durumları

	n	Yüzde	Geçerli %	Kümülatif %
Ev sahibi	21.028	57,1	57,1	57,1
Kiracı	13.733	37,3	37,3	94,3
Ev sahibi değil ama kira ödemiyor	2.091	5,7	5,7	100,0
Toplam	36.851	100,0	100,0	

Kaynak: TÜİK GYK 2016 verilerinden derlenmiştir.

Araştırmaya katılanlara kazançlarının, masraflarını karşılamaya yetip yetmediği sorulmuştur. Katılımcılardan iki kişi kısmen yettiğini ifade etmişlerdir. Gelirinin yeterli olduğunu ifade edenlerin oranı yaklaşık %62 olarak belirlenmişken, geliri yeterli gelmeyenlerin oranı ise %38 olarak belirlenmiştir. TÜİK 2016 yılı GYK anketi verileri incelendiğinde ise gelirinin zor yettiğini ifade edenlerin oranı %76,2 iken kolaylıkla geçindiğini ifade edenlerin oranı ise %23,8 olarak saptanmıştır. TÜİK verileri ile çelişkili olarak saptama yapılmıştır. Gelirleri masraflarını karşılamaya yetmemektedir.

Tablo 15. TR32 Bölgesinde İnşaat Sektöründe Faaliyet Gösteren İşçilerin Gelirlerinin Masraflarını Karşılıyıp Karşılamama Durumu

	n	Yüzde	Geçerli %	Kümülatif %
Zor, gelirim harcamama yetmiyor.	28083	76,2	76,2	76,2
Kolaylıkla geçiniyorum.	8768	23,8	23,8	100,0
Toplam	36851	100,0	100,0	

Kaynak: TÜİK GYK 2016 Verilerinden Derlenmiştir.

Araştırmaya katılan işçilere haftada kaç saat çalıştıkları sorulmuştur ve tüm işçiler haftada 8 saat çalıştıklarını ifade etmişlerdir. Aynı şekilde iş bulmakta zorluk yaşayıp yaşamadıkları sorulmuş ve sadece bir işçi iş bulmakta zorluk çektiğini ifade etmiştir. İş bulmakta zorluk çektiğini ifade eden işçi, 19 yaşında ve en genç işçi olarak karşımıza çıkmaktadır. Öte yandan eğitim seviyesi de ilkökul olarak saptanmıştır. Araştırmaya katılanların %40'ı kendi imkânları ile iş bulduğunu ifade ederken, %60'ı tanıdık, arkadaş vasıtasıyla iş bulduklarını belirtmişlerdir.

Tablo 16. İnşaat Çalışan İşçilerin Çalışma Koşulları İle İlgili Bilgiler

İşçi	Saat	Ücret	Ücret zamanı	İş bulma zorluk	Nasıl iş buldunuz?	Kaç kişi çalışıyor
İşçi 1	8	4.000-TL/Ay	Aylık	Hayır	Kendim	50
İşçi 2	8	75-TL/Gün	Haftalık	Evet	Arkadaş	15
İşçi 3	8	Asg.Ücret	Aylık	Hayır	Arkadaş	15
İşçi 4	8	110-TL/Gün	Haftalık	Hayır	Kendim	15
İşçi 5	8	120-TL/Gün	Haftalık	Hayır	Kendim	15
İşçi 6	8	100-TL/Gün	Haftalık	Hayır	Akraba	15
İşçi 7	8	100-TL/Gün	Haftalık	Hayır	Arkadaş	15
İşçi 8	8	100-TL/Gün	Haftalık	Hayır	Kendim	15
İşçi 9	8	700-TL/Hafta	Haftalık	Hayır	Arkadaş	15
İşçi 10	8	750-TL/Hafta	Haftalık	Hayır	Arkadaş	15
İşçi 11	8	600-TL/Hafta	Haftalık	Hayır	Arkadaş	15
İşçi 12	8	530-TL/Hafta	Haftalık	Hayır	Arkadaş	8
İşçi 13	8	115-TL/Gün	Haftalık	Hayır	Kendim	8
İşçi 14	8	110-TL/Gün	Haftalık	Hayır	Kendim	9
İşçi 15	8	750-TL/Hafta	Haftalık	Hayır	Tanıdık	15

Kaynak: Nitel araştırma verilerinden derlenmiştir.

TÜİK 2016 HHİA'ne göre ise katılımcıların %57,2'si kendi imkânları ile %42,5'u ise akraba, eş dost vasıtası ile iş bulduklarını ifade etmişlerdir. Elde edilen veriler Tablo 17 verilmektedir. Tablo 17'ye göre dikkat çeken bir husus, çalışanların iş bulma yöntemleri içerisinde İŞKUR'a başvurunun düşük olmasıdır. Zira TR 32 bölgesinde

inşaat sektöründe faaliyet gösteren bireylerin toplam sayısı 79.370 kişi iken, İŞKUR vasıtası ile işe yerleşenlerin oranı sadece 144 kişidir.

Tablo 17. TR32 Bölgesinde İnşaat Sektöründe Çalışan İşçilerin İş Bulma Yöntemleri

	n	%	Geçerli %	Kümülatif %
Kendi imkânlarımla	28.896	36,4	57,2	57,2
İŞKUR vasıtasıyla	144	,2	,3	57,5
Akraba, eş, dost	21.502	27,1	42,5	100,0
Toplam	50.543	63,7	100,0	
Eksik veri	28.828*	36,3		
Toplam	79.370	100,0		

Kaynak: TÜİK 2016 HHİA Verilerinden Derlenmiştir.

*Bu soru son iki yılda işe başlayanlara sorulmuştur. 28828 kişi 2 yıldan daha uzun süredir çalışmaktadır.

Katılımcılara işyerinizde kaç kişi çalışıldığı sorulmuştur. Katılımcıların %20'si 10 işçiden az, %73'ü 10 ile 15 işçi arasında bir işçi çalıştığını, geri kalan %7'si ise 50 işçi çalıştırılan bir işyerinde çalıştığını ifade etmişlerdir. TÜİK 2016 yılı verileri incelendiğinde ise 10 kişiden az işçi çalışanların oranı %82,2 iken, 11-15 işçi arası %5 ve 50 işçiden fazla olanların oranı ise %5,3 olarak saptanmıştır. Elde edilen bulgular TÜİK verileri ile benzerlik göstermemektedir.

İnşaatçı çalışan işçilere hiç kayıt dışı çalışıp çalışmadıkları sorulmuştur. Araştırmaya katılan işçilerin %40'ı kayıt dışı çalıştıklarını, %60'ı da kayıtlı çalıştıklarını ifade etmişlerdir. TÜİK HHİA 2016 yılı TR 32 bölgesi inşaat sektöründe yapılan analizlerde de benzer sonuçlara ulaşılmıştır.

İşçilere “Sosyal Güvenlik Denilince Aklınıza Ne Geliyor?” şeklinde bir soru yöneltilmiştir. Katılımcıların %40'ı bu konu hakkında bilgilerinin olmadığını ifade etmişlerdir. Diğerleri ise, güvencesiz çalışma, ölüm ve sağlık yardımı, sakatlık yardımı, iş kazaları tazmini, sağlık hakkı, emeklilik, aile yardımı gibi fikir beyan etmişlerdir.

“Güvenlik önlemleri alınmayınca ölümler yaşanabilmektedir. Güvencen olmazsa sağlık sorunlarını çözemeyiz” (İşçi:2).

“Hiç sağlık kurumuna gitmedim, bilmiyorum” (İşçi:3).

Çalışma hayatları boyunca, müfettişler tarafından bir denetim yaşayıp yaşamadıkları sorulduğunda ise işçilerin %40'ı herhangi bir denetime denk gelmediklerini ifade etmişlerdir. Diğer %60'ı ise denetlendiklerini ifade etmişlerdir.

İşçilere işsizlik ödeneği hakkında bilgileri olup olmadığı, daha önce hiç başvuru yapıp yapmadıkları ve işsizlik ödeneği alıp almadıkları sorulmuştur. İşçilerin %40'ı işsizlik ödeneğinden haberdardır. Diğer %60 ise bu haklarını bilmemektedirler. Ayrıca işçilerin hiçbirinin işsizlik ödeneğine başvuru yapmadıkları ve ödenek almadıkları tespit edilmiştir.

İşçilere ücretlerinin tam yatıp yatmadığı sorulmuş, bir işçi ücretinin tam yatmadığını belirtmiştir. İşçiler ayrıyeten fazla mesai yaptıklarını ve fazla mesai ücretini aldıklarını ifade etmiştir. Sadece şantiye şefi fazla mesai almadığını beyan etmiştir.

Tablo 18. İnşaatta Çalışan İşçilerin Kayıt Dışılık İle İlgili Durumları

	Kayıt Dışı Çalışma	Sosyal Güvenlik Riskleri Nelerdir?	Denetim Yapılıyor mu?	İşsizlik Ödeneği bilgisi	İşsizlik Ödeneği Başvuru	İşsizlik Ödeneği Aldınız mı?	Ücret Tam Yatıyor mu?	Fazla Çalışma Ücreti
İşçi 1	Hayır	Sigortasız çalışma	Evet	Evet	Hayır	Hayır	Evet	Hayır
İşçi 2	Hayır	Ölüm/sağlık	Hayır	Evet	Hayır	Hayır	Evet	Evet
İşçi 3	Evet	Ölüm/sakatlık	Hayır	Hayır	Hayır	Hayır	Evet	Evet
İşçi 4	Hayır	SGK	Hayır	Hayır	Hayır	Hayır	Evet	Evet
İşçi 5	Hayır	İş kazaları	Evet	Hayır	Hayır	Hayır	Evet	Evet
İşçi 6	Hayır	Bilmiyorum	Evet	Hayır	Hayır	Hayır	Evet	Evet
İşçi 7	Hayır	Bilmiyorum	Evet	Hayır	Hayır	Hayır	Evet	Evet
İşçi 8	Evet	Sigorta/kaza	Hayır	Evet	Hayır	Hayır	Evet	Evet
İşçi 9	Hayır	Bilmiyorum	Evet	Evet	Hayır	Hayır	Evet	Evet
İşçi 10	Evet	Sağlık, emeklilik, aile yardımı	Evet	Hayır	Hayır	Hayır	Hayır	Evet
İşçi 11	Evet	Bilmiyorum	Hayır	Hayır	Hayır	Hayır	Evet	Evet
İşçi 12	Hayır	Bilmiyorum	Evet	Hayır	Hayır	Hayır	Evet	Evet
İşçi 13	Evet	Bilmiyorum	Evet	Hayır	Hayır	Hayır	Evet	Evet
İşçi 14	Hayır	Sağlık	Hayır	Evet*	Hayır	Hayır	Evet	Evet
İşçi 15	Evet	Sağlık, emeklilik	Evet	Evet	Hayır	Hayır	Evet	Evet

Kaynak: Nitel araştırma verilerinden derlenmiştir.

Asgari ücret ile çalışan, okuma yazmasının olmadığını, amele olarak çalıştığını ifade eden işçiye kayıt dışı çalışıp çalışmadığı sorulmuş ve şu şekilde yanıt alınmıştır:

“Geçmişte kayıt dışı çalıştığım zamanlarım oldu. Çünkü evimin geçimini başka türlü sağlayamıyordum, mecburdum” (İşçi: 3). Aynı şekilde İşçi 8 ve İşçi 10’da daha önce kayıt dışı çalışmalarının olduğunu ve mecburiyetten kayıt dışı çalıştığını ifade etmiştir.

“Önceden çiftçilik yapıyordum, o zaman sigortam yoktu.” şeklinde ifade veren İşçi 13’ünde ilköğretim mezunu olduğu saptanmıştır.

“Daha önceden sigortasız çalışmam oldu. İşveren isterse bildiriyordu. Ben de maddi durumum iyi olmadığı için çalışmak zorunda kaldım” (İşçi:15).

Nitel araştırma kapsamında kayıt dışı çalıştıklarını ifade eden işçiler incelendiğinde, birinin ortaokul mezunu, birinin okuma yazmasının olmadığını, diğerlerinin ise ilköğretim mezunu olduğu gözle çarpılmaktadır.

3.2.2. İşverenlere İlişkin Nitel Araştırma Bulguları

Araştırma için yaşları 27 ile 53 arasında değişen, 4’ü kadın 11’i erkek, 15 işveren ile görüşülmüştür. Bir işveren bekâr, diğer işverenler evli olduklarını ifade etmişlerdir. Bir işveren Konyalı, biri Mersinli diğerleri Denizlilidir. İşverenlerin hepsinin yükseköğretim eğitimi aldıkları saptanmıştır. Nitel araştırma sonucunda elde edilen veriler Tablo 19’da verilmektedir.

Tablo 19. İnşaat Sektöründe Faaliyet Gösteren İşverenlerin Demografik Bilgileri

İşveren	Yaş	Cinsiyet	Medeni hal	Doğum Y.	Eğitim
İşveren 1	40	Kadın	Evli	Denizli	Lisans
İşveren 2	42	Kadın	Evli	Denizli	Lisans
İşveren 3	39	Erkek	Evli	Denizli	Lisans
İşveren 4	32	Kadın	Evli	Denizli	Lisans
İşveren 5	36	Kadın	Evli	Denizli	Önlisans
İşveren 6	45	Erkek	Evli	Denizli	Lisans
İşveren 7	53	Erkek	Evli	Denizli	Lisans
İşveren 8	34	Erkek	Evli	Konya	Lisans
İşveren 9	43	Erkek	Evli	Denizli	Lisans
İşveren 10	39	Erkek	Evli	Denizli	Lisans
İşveren 11	27	Erkek	Bekâr	Denizli	Lisans
İşveren 12	42	Erkek	Evli	Denizli	Lisans
İşveren 13	39	Erkek	Evli	Denizli	Lisans
İşveren 14	39	Erkek	Evli	Denizli	Lisans
İşveren 15	43	Erkek	Evli	Mersin	Lisans

Kaynak: Nitel araştırma verilerinden derlenmiştir.

İşverenlerin aylık gelirleri 4.000-TL ile 15.000-TL arasında değişmektedir. Tüm işverenler Sosyal Güvenlik Kurumuna kayıtlı olduklarını ifade etmişlerdir. Kendileri ile görüşülen işverenler sosyal güvencelerini 4/1-b ve özel sigorta aracılığı ile karşıladıklarını ifade etmişlerdir. İki işveren evinin kira olduğunu beyan etmiştir. Geliriniz masraflarınızı karşılamaya yetiyor mu şeklinde yöneltilen soruya 3 işveren yetmediğini, diğerleri de yettiğini ifade etmiştir.

Tablo 20. İnşaat Sektöründe Faaliyet Gösteren İşverenlerin Gelirlerine İlişkin Durumları

İşveren	Çalışma şekli	Aylık gelir	Kayıtlılık	Güvence	Ev	
					durumu	Masraflar
İşveren 1	İşveren	10.000-TL	Evet	4/1-b	Kendi evi	Evet
İşveren 2	İşveren	Bilmiyorum.	Evet	4/1-b	Kendi evi	Hayır
İşveren 3	İşveren	5.000-TL	Evet	4/1-b	Kendi evi	Hayır
İşveren 4	Kendi hes.	5.000-TL	Evet	4/1-b +özel	Kira	Evet
İşveren 5	İşveren	4.000-TL	Evet	4/1-b	Kendi evi	Hayır
İşveren 6	İşveren	10.000-12.000-TL	Evet	4/1-b	Kendi evi	Evet
İşveren 7	İşveren	10.000-TL	Evet	4/1-b	Kendi evi	Evet
İşveren 8	İşveren	10.000-TL	Evet	4/1-b	Kendi evi	Evet
İşveren 9	İşveren	7.000-TL	Evet	4/1-b	Kendi evi	Evet
İşveren 10	İşveren	10.000-TL	Evet	4/1-b	Kendi evi	Evet
İşveren 11	İşveren	10.000-TL	Evet	4/1-b	Kendi evi	Evet
İşveren 12	İşveren	12.000-15.000-TL	Evet	4/1-b	Kendi evi	Evet
İşveren 13	İşveren	5.000-10.000-TL	Evet	4/1-b	Kendi evi	Evet
İşveren 14	İşveren	10.000-TL	Evet	4/1-b	Kendi evi	Evet
İşveren 15	İşveren	5.000-TL	Evet	4/1-b	Kira	Evet

Kaynak: Nitel araştırma verilerinden derlenmiştir.

İşverenlere “Sizce işçi niçin kayıt dışı çalışmak ister ve işveren niçin kayıt dışı işçi çalıştırmak ister?” şeklinde bir soru yöneltilmiştir. İşverenlere göre işçiler;

- Vurdumduymazlıklarından dolayı
- Daha fazla kazanç elde etme arzusu
- Yasal olarak kayıt altına girmek istememe
- Eğitimsizlik
- Ekonomik nedenler

- İşçinin emekli olması veya yabancı uyruklu olması
- İşçinin resmi borçları
- Ç:alıştıkça emekli maaşının düşeceği inancı yüzünden kayıt dışı çalışmak istemektedirler.

İşverenlerin ise;

- Maliyet korkusu
- Ekonomik nedenler
- Diğer mali ve hukuki sorumluluklar
- Rekabet avantajını kaybetme gibi nedenlerle kayıt dışı işçi çalıştırmaya yöneldiği saptanmıştır.

“İşçilerin vurdumduymazcılığı ve bana bir şey olmazcılığı yüzünden” (İşveren:1).

“ Maliyet korkusu” (İşveren:2, 4, 7).

“İşçi kayıt dışı çalışmak ister. Çünkü kendisine daha fazla yapılmasını ister. İşveren ise iş kazası riskini dikkate almadan, maliyeti minimuma indirmesi sebebi ile kayıt dışı işçi çalıştırmaktadır” (İşveren:3).

“Günümüz şartlarında kayıt dışı çalışarak daha fazla kazanç sağlamak çalışana cazip gelir. Çünkü daha fazla gelir elde edecektir. İşveren ise maliyeti minimuma indirme sebebiyle kayıt dışı çalıştırır” (İşveren:5).

“İşçi ancak daha fazla ücret almak beklentisi ile ya da yasal olarak kayıt altına girme ile ilgili bir sorunu varsa bu şartları kabul eder. İşveren ise kayıtlı işçi çalıştırması durumunda bunun mali ve hukuki sorumluluklarından kaçmak adına bunu yapabilir” (İşveren:6).

“Eğitimsizlik ve ekonomik nedenler” (İşveren:8).

“Bazı durumlarda işçi kayıt dışı çalıştığını fark edemiyor, ilk akla gelen endişe hayatını o gün kazanmak ile ilgili. Ama son yıllarda işçide sigorta anlamında hak arama arttı. İşveren inşaat dışındaki ofisinde genellikle sigorta giriş çıkışını yapacak iyi bir ekip barındırmıyor. Prim yatırmamak rekabetin bir aracı olarak algılanıyor” (İşveren:9).

“İşçi kayıt dışı çalışmak istemez. Emekli veya yabancı uyruklu ise kayıt dışı çalışmak isteyebilir, işveren ise maliyetini düşürmek için kayıt dışı çalıştırmak ister” (İşveren:10).

“İşçi resmi borçları ve emekliliğini etkilememesi için kayıt dışı çalışmayı isteyebilir, işveren ise maliyetlerini yükselttiğinden dolayı isteyebilir” (İşveren:14).

İşverenlere “Asgari işçilik nedir? Sizce kayıt dışılığı artırıyor mu azaltıyor mu?” şeklinde soru yöneltilmiştir. İşverenlerin birçoğu asgari işçiliğin ne olduğunu bilmediğini ifade etmişlerdir. Bir kısmı ise tanımlamışlardır. Tanımlama yapanlar arasında artırdığını da artırmadığını da düşünen işveren bulunmaktadır.

“Yaklaşık inşaat maliyetlerinin kuruma bildirilen primle işçilik tutarlarının karşılaştırılmasıdır. Maliyet yüksek olunca bildirmek avantajlı olur. Kayıt dışılığı azalır.” (İşveren:2).

“SGK’ya bildirilmesi gereken asgari çalışma gün sayısı ve buna bağlı prime esas kazançtır. Çünkü o iş için asgari yatırılacak işçilik bedeli bellidir ve bu bedeli tamamlamak için çalışanların girişi yapılır” (İşveren:10).

“Asgari işçilik; bir inşaatın imalatının yapılması için gereken minimum işçilik miktarıdır. Asgari işçiliğin kayıt dışılığı artırdığını düşünmüyorum. Çünkü inşaat sektöründe ciddi eleman sıkıntısı var” (İşveren:13).

İşverenlere son olarak kayıt dışı çalışmanın neden inşaat sektöründe yaygın olduğu sorulmuştur. İşverenler;

- Kalifiye eleman yoksunluğu
- İşverene işçinin maliyeti
- İşçinin maddi beklentileri

- İşçilerin eğitim seviyesinin düşüklüğü
- İşçinin sabit bir çalışma yerinin olmaması
- İşçi profiline de işveren profiline de bilgisizliği, yetersizliği
- Taşeron firmaların daha fazla kazanç sağlama isteği
- Taşeron sisteminin yaygınlığı, taşeronların eğitimsizliği
- Vergilendirmedeki yüksek maliyetler
- Bürokrasinin fazlalığı
- İnşaatın durumuna göre parça başı işler olması
- Mesleki yeterlilik belgelerinin yaygınlaşmaması
- Müteahhitlik yasasının olmaması gibi sebepleri, inşaat sektöründe kayıt dışı çalışmanın nedenleri olarak sıralanmışlardır.

“Suistimale açık fazla detayda konu var. Kalifiye eleman bulmak güç, var olan da maddi anlamda talebi fazla” (İşveren: 2).

“İşçinin işverene maliyeti ve sistemin buna engel olacak önlemleri alamaması. Aynı zamanda işçi açısından da işverenin sunduğu olanakların, işçiyi maddi ve manevi olarak yetememesi” (İşveren: 3).

“Kayıt dışılık, maliyetlerin fazlalığı ve müteahhit firmanın veya yüklenici firmanın daha fazla kazanma çabası sonucu yaygındır” (İşveren:4).

“İnşaat sektörü işçi niteliği açısından en alt kademedeki sektörlerin başında gelir. Ancak işveren profiline baktığımız da da, ülkede henüz bir müteahhitlik yasasının bile olmadığını düşünürsek aynı profile yakın şeyler söylemek mümkün olabilir. Bugün kamu işleri dışındaki tüm inşaat işlerinde yer alan müteahhitlik için bir yeterlilik veya sınırlama söz konusu değildir. Bu sebeple bu ortamda oluşan işveren profili de öncelikli sorundur” (İşveren:6).

“Taşeron sisteminin yaygın olması ve vergilendirmedeki yüksek maliyetler, kayıt dışılığın sebepleridir.” (İşveren:7).

“İşçinin sabit bir çalışma yerinin olmaması, bürokrasi, şantiyenin durumuna göre parça işler olması ve taşeronların eğitimsizliği gibi sebepler kayıt dışılığın nedenleridir” (İşveren: 8).

“İşçilik hizmeti aldığımız taşeron ekiplerin firmalaşamaması en büyük sebeptir. Küçük parça işlerde karşınıza çoğu zaman kendi sigortasını ilgisiz bir yerde yatırma çabasında olan, kısa süreli ve mobil işleri yapmaya alışmış bir kitle ile muhatabız” (İşveren: 9).

“İnşaat sektöründe konutun gerçek satış değeri ile tapuda beyan edilen resmi satış değeri arasındaki fark yüksektir. Bunun nedeni inşaatla gösterilen birçok işçiliğin kayıt dışı taşeronlar tarafından yapılması ve bunlara ait faturalandırma yapılmamasıdır. Mesleki yeterlilik belgesinin yaygınlaştırılması, inşaat sektöründe kayıtlı istihdamı arttıracaktır. Müteahhitlik yapılabilmesi için kriterlerin net olmaması ve sektörde yoğun taşeron kullanılması kayıt dışılığı arttırmaktadır” (işveren: 10).

“Çalışanların eğitim seviyesi ve yetmişmiş kalifiye elemanın bulunamaması kayıt dışılığı arttırmaktadır” (İşveren:11).

“İnşaatlarda işlerin sürekli olmaması, uzmanlık alanlarına göre çok değişken işçilerin çalışması, işinde uzmanlığı olmayanların inşaatlarda çalışıyor olması yaygınlık sebebidir” (İşveren:12).

“Günlük işçi çalışmasından dolayı yaygındır” (İşveren:14).

4. SONUÇ VE ÖNERİLER

Kayıt dışı istihdam, istihdam içerisinde yer alan kişilerin faaliyetlerini hiçbir resmi kuruma bildirmemesi, gerçeğin altında bildirmesi veya usulüne uygun bildirmemesi şeklinde ortaya çıkmaktadır. Bu durum, kısa vadede

işverenlerin avantajına bir durum yaratıyor gibi görünmekteyken, uzun vadede işçilerin birtakım haklardan mahrum kalmalarına, ayrıca devletin vergi ve prim gibi gelirlerinin düşmesine kamu maliye dengesinin bozulmasına sebebiyet vermektedir. Bu bozulmalar, toplum içerisinde kamu otoritesine ve sosyal güvenlik sistemine olan inancı da olumsuz yönde etkilemektedir.

Bu çalışma inşaat sektöründe faaliyet gösteren işverenlerin ve çalışan işçilerin kayıt dışılığa ilişkin durumlarını tespit etmek amacıyla yapılmıştır. Bu çalışma kapsamında TÜİK mikro veri setlerinden yararlanılmıştır. Veri setlerini Hane Halkı İşgücü Anketleri 2016 yılı ve Gelir Yaşam Koşulları 2016 yılı verileri oluşturmaktadır. TÜİK'den elde edilen veriler SPSS istatistik programı ile analizler yapılmak suretiyle durum ortaya konulmaya çalışılmıştır.

Bunların yanı sıra çalışma kapsamında Denizli ilinde inşaat sektöründe faaliyet gösteren 15 işveren ve 15 işçi ile derinlemesine mülakat yapılmıştır. Bu mülakat sonucunda elde edilen veriler TÜİK verileri ile kıyaslanmak suretiyle, TR 32 bölgesinde inşaat sektöründeki kayıt dışılığa ilişkin durum değerlendirilmiştir.

TÜİK HHİA ve GYK verileri setlerinden elde edilen bulgular şu şekildedir. TR 32 bölgesinde inşaat sektöründe faaliyet gösteren çalışanların %97,9'unu erkekler oluşturmaktadır. Bu sektörde çalışanların %94,6'sı Türkiye doğumludur. Ayrıca işteki durumları incelendiğinde ise; inşaat sektöründe faaliyet gösterenlerin %77,8'i ücretli veya yevmiyeli olarak çalışmaktayken, %9,4'ü işveren, %10,9'u kendi hesabına çalışan ve %1,9'u da ücretsiz aile işçisi olarak çalışmaktadır.

TÜİK verilerine göre inşaat sektöründe çalışanların %82,2'si on kişiden az işyerlerinde çalıştığını ifade etmişlerdir. Bunların %66,7'si SGK'ya kayıtlı çalışmakta iken, %33,3'ü kayıt dışı çalışmaktadır. Bu sektörde çalışanların %81,3'ü ilköğretim ve altı eğitime sahip oldukları belirlenmiştir. Ayrıca inşaatta çalışanların %59,6'sı fazla mesai yaptığını belirtmiştir.

Öte yandan kayıt dışılık durumları karşılaştırıldığında, erkeklerin bu sektörde kadınlardan daha fazla kayıt dışı çalıştıkları saptanmıştır. İnşaat sektöründe çalışanların büyük bir çoğunluğunun erkek olmasından kaynaklanıyor olabilmektedir.

Türkiye doğumluların mı, yoksa Türkiye dışında doğanların mı daha fazla kayıt dışı çalıştıkları araştırıldığında ise oldukça çarpıcı bir sonuçla karşılaşmaktadır. Türkiye dışında doğanların %77,8'i kayıt dışı çalışmaktadır. Ülkemiz 2011 yılından bu yana sürekli olarak Suriye'den göç almaktadır. Kayıt dışı çalışanlardaki bu yoğunluk göz önüne alınarak, Türkiye doğumlu olmayan bireyler ile ilgili kayıt dışılığı önlemeye yönelik politikalar üretilmelidir.

Çalışma kapsamında okuma yazma bilmeyenlerin, bilenlere nazaran oransal olarak daha fazla kayıt dışı çalıştıkları tespit edilmiştir. Bu bağlamda eğitim seviyesinin artırılması, toplumun bilinçlenmesi, kayıt dışılığa ilişkin tedbirler olarak karşımıza çıkabilmektedir. Ayrıca bekâr çalışanların evlilere, evlilerin de boşanmışlara nazaran daha fazla kayıt dışı çalışmaya yönelindikleri söylenebilmektedir. Bunun nedeni bekâr kişilerin, üstlerindeki sorumlulukların az olması olabileceği gibi, bu kişilerin günü kurtarma çabasından kaynaklanıyor olabileceği düşünülmektedir.

Çalışanların işteki durumları incelendiğinde ise, en çok kendi hesabına çalışanlar ile ücretli veya yevmiyeli çalışanların kayıt dışı çalıştığı tespit edilmiştir. Bu tespit doğrultusunda, yapılacak olan denetimler bu işlerde çalışanlara yönelik olarak yapılabilir.

TÜİK verilerine göre, yarı zamanlı çalışanlar da kayıt dışı çalışma oranı oldukça yüksektir. Yarı zamanlı çalışanların %68,7'si kayıt dışı çalışmaktadır. TÜİK HHİA 2016 yılı verilerine göre bu bölgede inşaat sektöründe çalışanların gelirleri arttıkça kayıt dışılıkları azalma eğilimi göstermektedir.

Araştırmaya Denizli ilinde inşaat sektöründe faaliyet gösteren 15 işveren ve 15 işçi ile derinlemesine mülakat yöntemi ile uygulamalar yapılarak devam edilmiştir. Mülakat yapılan işçilere ilişkin veriler şu şekilde özetlenebilmektedir. Görüşülen işçilerin eğitim seviyelerinin düşük olduğu, TÜİK verilerinin aksine gelirlerinin yüksek ve gelirlerinin masraflarını karşılamaya yettiği, tüm çalışanların SGK'ya kayıtlı oldukları, fazla mesai yaptıkları, ücretlerinin tam yattığı tespit edilmiştir.

TÜİK verilerine göre TR 32 bölgesinde inşaat sektöründe çalışan 79.370 kişi bulunmaktadır ve bu kişilerin sadece 144'ü İŞKUR aracılığı ile iş bulduğunu belirtmiştir. İŞKUR'a ilişkin bilgilendirmeler yapılmalı, kamu spotları oluşturmak, ilan vermek suretiyle İŞKUR'un amacı, destekleri ve teşvikleri konusunda toplum bilinçlendirilmelidir.

İşverenlerle yapılan görüşmeler neticesinde ise, gelirlerinin 4.000-TL ile 15.000-TL arasında değiştiği, hepsinin SGK'ya kayıtlı olduğu ve eğitim seviyelerinin yüksek olduğu saptanmıştır.

İşçilere göre kendilerinin kayıt dışı çalışma nedenleri maddi imkânlarının, gelirlerinin iyi olmaması sebebiyle mecburiyetten kayıt dışı çalışmaya yöneldikleri tespit edilmiştir. İşverenlere göre ise işçiler, vurdumduymazlıklarından, daha fazla kazanç elde etme arzusunda olduklarından, yasal olarak kayıt altına girmek istememelerinden, eğitim seviyelerinin düşük olmasından, emekli veya yabancı uyruklu olması dolayısıyla birtakım yasal sorunlarla karşılaşmak istemediklerinden, resmi borçlarının olmasından ve çalıştıkça emekli aylıklarının düşeceğine olan inanç yüzünden kayıt dışı çalışmak istemektedirler.

İşverenlerin ise; maliyet korkusu, ekonomik nedenler, diğer mali ve hukuki sorumlulukla, rekabet avantajını kaybetme gibi nedenlerle kayıt dışı işçi çalıştırmaya yöneldiği saptanmıştır.

İşverenlere “Asgari işçilik nedir? Sizce kayıt dışılığı artırıyor mu azaltıyor mu?” şeklinde soru yöneltilmiştir. İşverenlerin birçoğu asgari işçiliğin ne olduğunu bilmediğini ifade etmişlerdir. Bir kısmı ise tanımlamışlardır. Tanımlama yapanlar arasında artırdığını da artırmadığını da düşünen işveren bulunmaktadır. Bu anlamda inşaat sektörünün bağlı bulunduğu sivil toplum kuruluşları, Meslek Odaları bu eksikliği tamamlama yolunda adımlar atmalıdırlar.

İşverenlere son olarak kayıt dışı çalışmanın neden inşaat sektöründe yaygın olduğu sorulmuştur. İşverenler, kalifiye eleman yoksunluğu, işverene işçinin maliyeti, işçinin maddi beklentileri, işçilerin eğitim seviyesinin düşüklüğü, işçinin sabit bir çalışma yerinin olmaması, işçi profilinin de işveren profilinin de bilgisizliği, yetersizliği, taşeron firmaların daha fazla kazanç sağlama isteği, taşeron sisteminin yaygınlığı, taşeronların eğitimsizliği, vergilendirmedeki yüksek maliyetler, bürokrasinin fazlalığı, inşaatın durumuna göre parça başı işler olması, mesleki yeterlilik belgelerinin yaygınlaşmaması, müteahhitlik yasasının olmaması gibi sebepleri, inşaat sektöründe kayıt dışı çalışmanın nedenleri olarak sıralamışlardır. Bu nokta da, kalifiye eleman yetiştirilmesi, işçilerin eğitim seviyelerinin artırılması, sertifika verilmesi, mesleki yeterlilik belgelerinin aktif hale getirilmesi, taşeronlara ilişkin sorunların çözümü için politikalar üretilmesi, müteahhitlik yasasının çıkarılması bu sektörde yaygın olarak görülen kayıt dışılığı engelleme yönünde gerekli adımlar olacaktır.

KAYNAKÇA

- Baldemir, E., Gökalp, M.F. ve Avcı , A.G.M. (2005). “Türkiye’de Kayıt Dışı Ekonominin Mımcık Model İle Tahminlenmesi”, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 10(2).
- ILO (2013). The Informal Economy And Decent Work: A Policy Respurce Guide, http://www.ilo.org/emppolicy/pubs/WCMS_212688/lang--en/index.htm, (Erişim Tarihi: 23 Temmuz 2018).
- İlhan, M.N., Kurtcebe, Z.Ö., Durukan, E. ve Koşar, L. (2006). “Temizlik İşçilerinin Sosyo-demografik Özellikleri ve Çalışma Koşulları ile İş Kazası ve Meslek Hastalığı Sıklığı”, Fırat Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi, 20(6), 433-439.
- Kavak, B. (2008). Pazarlama Araştırmaları Tasarım ve Analiz, Ankara: Hacettepe Üniversitesi Yayınları.
- Özgür, A.Ö. ve Demirbilek, S. (2016). “Türkiye’de Kayıt Dışı İstihdam Sorunu”, İş Hukuku ve Sosyal Güvenlik Hukuku Dergisi, Prof. Dr. Fevzi Demir’e Armağan Özel Sayı, 891-948.
- Pala, K., Nacarküçük, S., Türkkan, A. ve Akıç, N. (2001). “Gemlik Sanayi Sitesinde Çalışan İşçilerin Sağlık Durumlarının Değerlendirilmesi” , Mesleki Sağlık Güvenlik Dergisi, 7, 37-41.
- Türkiye İstatistik Kurumu. (2016). Gelir Yaşam Koşulları Anketi, (Erişim Tarihi: 2 Temmuz 2018).
- Türkiye İstatistik Kurumu. (2016). Hane Halkı İşgücü Anketi, (Erişim Tarihi: 2 Temmuz 2018).
- Türkiye İstatistik Kurumu. İşgücü İstatistikleri. http://www.tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt_id=1007 (Erişim Tarihi: 2 Temmuz 2018).

ARAŞTIRMA MAKALESİ / RESEARCH ARTICLE

TERMAL OTEL İŞLETMELERİNDE JEOTERMAL KAYNAK KULLANIMININ YÖNETİCİ BAKIŞ AÇISIYLA DEĞERLENDİRİLMESİ: DENİZLİ İLİ ÖRNEĞİ

THE EVALUATION OF THE USE OF GEOTHERMAL RESOURCES IN THERMAL HOTELS: THE SAMPLE OF THE PROVINCE OF DENİZLİ

Arş. Gör. Mehmet BOYRAZ¹

Öğr. Gör. Ahmet ÇETİN²

ÖZ

Bu araştırmanın amacı, termal otel işletmelerinde jeotermal kaynakların temini, kullanım alanları, avantaj ve dezavantajları, jeotermal kaynakların kullanımına ilişkin uygulanan çevresel ilkeler ile bu alanda karşılaşılan sorunların tespit edilmesi ve önerilerle bir bütün olarak ele alınmasıdır. Araştırmanın evrenini, Denizli'de faaliyet gösteren turizm işletme belgesine sahip yedi termal otel işletmesinin üst ve orta düzey yöneticileri oluşturmaktadır. Araştırmada herhangi bir örneklem alınmayarak tam sayım yapılmıştır. Verilerin toplanmasında nitel araştırma yöntemlerinden görüşme tekniğinden yararlanılmıştır. Bu kapsamda yöneticilere; demografik karakteristikler ve tesis özellikleri ile araştırmaya ilişkin üç bölümden oluşan 24 adet yarı yapılandırılmış görüşme sorusu yöneltilmiştir. Elde edilen verilerin çözümlenmesinde içerik analizi yönteminden faydalanılmıştır. Araştırma sonucunda, termal otel işletmelerinin jeotermal kaynak suları; çoğunlukla belediyelerden, bir kısmı ise kendine ait termal kuyulardan sağladığı; termal suların otellere ulaştırılabilmesi için merkezi dağıtım şebekesinin bulunmadığı, her tesisin belediye kuyularından termal su tedarik edebilmek için kendi taşıma sistemini kurması gerektiği saptanmıştır. Denizli bölgesinde, re-enjeksiyon alt yapısının olmaması ve sağlık sorunları gerekçesiyle hiçbir otelin termal suların geri dönüşümü ile ilgili bir çalışmasının olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Araştırma kapsamında, jeotermal kaynak suların enerji kaynağı olarak kullanımı sayesinde, enerji maliyetlerinin düştüğü; LNG, doğalgaz ya da fosil yakıtların kullanımının azalması ile çevre kirliliğinin önlendiği ve termal otellerin gelirlerinin dolaylı yoldan arttığı belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Turizm, Yönetmelik Bakış Açısı, Termal Otel, Jeotermal Kaynak, Denizli.

JEL Sınıflandırma Kodları: Q34, Q42, Z31.

ABSTRACT

The purpose of research is examination and determination of the attainment of geothermal resources in thermal hotels, their areas of utilization, advantages and disadvantages, the environmental principles applied and the recommendations related to the problems confronted in this area as a whole. Research population consists top and middle level managers of seven thermal hotel establishments which are operating in Denizli, and it is based on full counting. Face to face interviewing techniques were used to collect data. In this context, 24 semi-structured interview questions consisting of demographics, facility features and research base are directed to managers. Content analysis method was used for obtained data. As a result, it is determined that thermal hotels obtain geothermal spring water mostly from municipalities, the others from their own wells; central distribution network

¹ Afyon Kocatepe Üniversitesi, Turizm Fakültesi, mboyraz@aku.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0001-6755-1999>

² Pamukkale Üniversitesi, Denizli Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu, cetina@pau.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0002-0753-8175>

is not available; each facility must establish its own transport system to supply thermal water from the municipal wells. Due to lack of re-injection infrastructure and health problems, there is no work on the recycling. Besides, use of geothermal spring waters as an energy source lowers energy costs; environmental pollution is prevented as a result of reduced use of LNG, natural gas or fossil fuels, and revenues increase indirectly.

Keywords: Tourism, Managerial Perspective, Thermal Hotel, Geothermal Resources, Denizli.

JEL Classification Codes: Q34, Q42, Z31.

1. GİRİŞ

2023 Türkiye Turizm Stratejisi'nde, turizmin çeşitlendirilmesi stratejisi kapsamında termal turizm, sağlık turizmi ile birlikte ülkemizde desteklenmesi/geliştirilmesi ve bu noktada öncelik verilmesi gereken bir turizm türü olarak yer almaktadır. Bu durum termal turizm ile ilgili otellere yapılan yatırımların artmasına neden olmuştur. Türkiye'nin sağlık ve termal turizm ile bölgesel bir cazibe merkezi olmayı arzulaması (TTS 2023, 2007) ve bu doğrultuda 2 milyon sağlık turisti ve 20 milyar dolar gelir hedefi koyması (SHGM, 2012) bir taraftan termal otel işletmelerinin sayısını diğer taraftan ise bu tesislerin temel bileşeni olan jeotermal kaynak suların önemini de artırmıştır (Boyras ve Çetin, 2018). Çünkü jeotermal kaynak suları, termal otellerin bünyesinde başta kür ünitesi olmak üzere birçok bölümde farklı niteliklerde değerlendirilebilmektedir (Taktak, ve Demir, 2010). Tüm bu hususlar özellikle termal turizmin gerçekleştirilmesi noktasında jeotermal kaynaklara ilişkin akademik çalışmaları da gerektirmektedir.

Jeotermal enerji, arz kabuğu içinde bulunan aşırı ısınmış kaya, yüksek sıcaklık ve basınçtaki su ile bunların meydana getirdiği buhar ve gaz gibi maddelerden oluşan, doğal olarak veya sondajlar vasıtası ile yukarı çıkarılan ve ekonomik olarak kullanılan yer ısı enerjisidir (Canik, Çelik ve Arıgün, 2000: 1; Yılmaz, 2014: 155). Jeotermal enerji çevre dostu ve ucuz olması, hava koşullarından bağımsız olması, tüm yıla yayılan verimli sürdürülebilir kullanımı, yerli ve yenilenebilir bir kaynak olması ve bu kaynaklardan eş zamanlı olarak farklı amaçlarla kullanım olanağına sahip olması gibi özellikleri nedeni ile diğer yenilenebilir enerji kaynakları arasında farklı bir yere sahiptir (Özbek, 2011: 27).

Türkiye aktif bir tektonik kuşak üzerinde yer alan, volkanik aktiviteye sahip ve önemli bir jeotermal potansiyele sahip bir ülkedir (Şimşek, 1985: 393). Bu özelliği sayesinde Türkiye dünya üzerinde jeotermal kaynaklar bakımından önemli bir yere sahiptir. Sahip olduğu termal kaynaklar açısından Türkiye dünyada yedinci, Avrupa'da ise birinci sırada, kaplıca uygulamaları açısından ise üçüncü sırada (YIGM, 2018) olmasına rağmen bu kaynaklardan yeterli derecede faydalanamamaktadır (Türksoy ve Türksoy, 2010; www.ekonomist.com.tr). Ancak son yıllarda özellikle turizm alanında belirlenen hedefler doğrultusunda termal kaynakların kullanımı ile ilgili çalışmalar yapılmaktadır. Türkiye'deki kaynakların büyük bir kısmının doğal çıkışa sahip, kür tedavisi için gerekli olan eriyik maden değeri yüksek, kükürt, radon ve tuz bakımından zengin olması, kür sezonunun uzun olması ve kaynakların bulunduğu bölgelerin iklimsel özelliklerinin uygunluğu gibi faktörler, bu kaynakların Avrupa'daki kaynaklara göre avantajlarını ortaya çıkarmaktadır (Erhan, 2010). TC. Kültür ve Turizm Bakanlığı Türkiye Turizm Stratejisi 2023, stratejiler arasında Turizm Çeşitlendirilmesi Stratejisi "Alternatif turizm türlerinden öncelikli olarak sağlık turizmi ve termal turizm geliştirilmesi" olarak belirlemiş ve desteklerin bu yönde artırılması hedeflenmiştir (TTS 2023, 2007: 65). Belirlenen bu stratejik hedefleri yakalayabilmek için bu alanda yapılan teşvikler turizm yatırımcılarının Türkiye'de termal turizm yatırımlarını artırmaya başlamıştır. Ekonomist Online'a (2017) göre 2017 ve 2018 yıllarında açılması planlanan 48 termal otel ve tatil köyü inşası devam etmektedir. Bunların bir kısmı 2017 yılında faaliyete geçmiştir. Global Wellness Enstitüsü (2017) Ocak ayı rakamlarına göre kaplıcaların kullanımını içeren SPA&Wellness sektörü, dünya çapında yılda 563 milyar dolarlık bir pazar büyüklüğüne sahiptir. Bu pazarda Türkiye'nin payı ise 267 tesisiyle yılda sadece 691 milyon dolarlık gelirdir. Bu gelirin artırılması, sadece kaynakların bolluğu ve niteliğine, yapılan yatırımlara ve pazarlama faaliyetlerine bağlı olmayıp termal kaynakların sürdürülebilirliğine, amaca uygun kullanımına ve kullanım alanlarının çeşitlendirilmesine de bağlıdır.

Termal ve sağlık turizm pazarı her geçen gün büyümekte, ülkemizde de bu alanda yatırımlar gerçekleştirilmekte ve yeni işletmeler pazarda yer bulmaktadır (Aksu ve Aktuğ; 2011). Bu amaçla Türkiye'de hazırlanan stratejik planlarda jeotermal suların etkin kullanımı ve dağıtımı, çeşitli yöntemlerle var olan tüm kaynakların kullanımı, altyapı ve imar planlamaları gibi konular üzerinde stratejiler ve hedefler belirlenmiştir (YIGM, 2018). Belirlenen bu stratejiler ve hedefler doğrultusunda, sağlık ve termal turizmde öncelikli bölgeler arasında yer alan

Denizli'deki işletmelerin termal kaynak kullanımı konusunda yaşadıkları sorunlar, termal kaynak kullanımının avantaj ve dezavantajları, termal kaynakları hangi amaçlarla kullandıkları ve çevresel etkileri ne derece dikkate aldıkları önem arz etmektedir. Bu amaçla Denizli ilinde faaliyet gösteren termal oteller üzerinde yapılan bu çalışmada bahsedilen konular çerçevesinde mevcut durum ortaya konulmaya çalışılmıştır.

2. LİTERATÜR

2.1. Türkiye'de Jeotermal Kaynaklar

Yeryüzünden yer altına süzülen sular yer kürenin doğal ısı ile ısınıp boşluklu, uygun katmanlarda toplanarak jeotermal rezervuarları oluştururlar. Buradaki jeotermal sular basıncın etkisi ile fay hatları boyunca yeryüzüne çıkarak çeşitli sıcaklıktaki jeotermal kaynakları meydana getirirler. Her jeotermal sistem birbirinden farklı jeolojik yapıya sahiptir. Bu nedenle jeotermal sular da fiziksel ve kimyasal özellikleri birbirlerinden farklıdır. Jeotermal sular temas ettikleri kayalardaki mineral ve tuzlar, çeşitli elementler ile çeşitli gazları da eriyik olarak beraberlerinde ısı enerjisi ile yeryüzüne taşırlar (Özbek, 2011). Yeryüzüne çıkan bu sular çok çeşitli amaçlarla kullanılabilir. Günümüzde elektrik üretimi, tıp, turizm, ziraat, endüstri gibi sayısız alanda kullanılabilen bir kaynaktır. Jeotermal enerji kaynaklarının yenilenebilir olması, doğru kullanımla tükenmesi zor bir enerji çeşidi olması, tespit ve üretiminin kolay olması, maliyetinin düşük olması, yatırımın çok kısa bir zamanda geri dönüş sağlaması, ayrıca diğer enerji kaynaklarına göre çevreye verilen zararın çok daha düşük düzeyde olması fayda oranını da artırmaktadır (Külekcı, 2009).

Dünya'daki dağılımı belli kuşaklar şeklinde olan jeotermal kaynakların sıcaklık ve içerikleri de farklıdır. Genellikle 150 derecenin üzerinde çıkan kaynaklar elektrik üretiminde kullanılırken bu derecenin altındakiler ısıtma ve soğutma sistemlerinde kullanılmaktadır (Habitat Derneği, 2018). Türkiye jeotermal kaynaklar konusunda oldukça zengin bir ülke olup çeşitli sıcaklıklarda ve özelliklerde jeotermal kaynaklar çıkmaktadır (Özşahin ve Kaymaz, 2013). 1500 civarında termal ve şifalı içme suyu kaynağına sahip olan Türkiye, aynı zamanda radyoaktivitesi en güçlü sulara da sahiptir (Yücel, 2003). Türkiye'de sıcaklığı 30 derecenin üzerinde 347 adet jeotermal saha bulunmaktadır. Bu sahaların 44'ü enerji üretimi yapabilecek nitelikte, 110'u 50 derecenin üzerinde ısıtmada yararlanılabilecek nitelikte, geriye kalan sıcaklığı 50 derecenin altındaki sahalar ise; sera sağlık, termal turizm ve diğer uygulamalardaki kullanımlar için potansiyel alanlardır (Akkuş ve Başarır, 2018:37).

Ülkemizde son yıllarda oldukça fazla ilgi görmeye başlayan termal kaynakların daha verimli ve yaygın kullanımına ilişkin çalışmalar (Boyraz, 2017; Boyraz ve Çetin, 2018) yapılmaktadır. Türkiye'de turizmde günlük bir milyon kişinin kullanımı için yeterli miktarda sıcak mineralli su potansiyeli bulunmaktadır (Özbek ve Özbek, 2016). Türkiye'de turizmin çeşitlendirilip 365 güne yayılabilmesi ve dünya turizm hareketlerinden aldığı payı artırabilmesi için elindeki kaynakların daha etkili bir şekilde kullanılmasına ilişkin geliştirilen hükümet politikaları ve stratejik planlarla teşvikler gerçekleştirilmektedir (Emir ve Aslantürk, 2015: 566). Özellikle enerji ve turizm alanında teşvikler artırılmaktadır. Termal kaynaklar turizm işletmelerinde hem enerji amaçlı hem de sağlık amaçlı kullanılmaktadır. Özellikle tesis ve kullanım sularının ısıtılmasında kullanılan bu kaynaklar şifa sağlayıcı özellikleri sayesinde sağlık amaçlı da kullanılmaktadır.

Şifalı sular sadece hastalıkların tedavisinde değil, sağlığın korunmasında da önemli bir etkidir (Demirtaş, 2001). Hastalıkların yanı sıra yaşamın getirdiği yoğun stresten kurtulmak, dinlenmek, zindelik kazanmak, hatta gençlik ve güzellik kazanabilmek için termal tesisler tercih edilmektedir (Özdipçiner, 2003). Günümüzde özellikle gelişmiş ülkelerde yaşlı nüfusun giderek artması, insanların sağlıklarını koruyucu önlemleri benimsemeleri ve buna uygun bir yaşam sürmeye çalışmaları bu tür alternatif şifa kaynaklarını ve bu kaynak suları kullanan turizm işletmelerini daha ilgi çekici hale getirmektedir.

Denizli'yi termal kaynaklar için tercih eden turistler çeşitli rahatsızlıklarına şifa bulmak amacıyla bu bölgeye gelmektedir. Denizli'de çıkan jeotermal suların özellikleri ve sıcaklıkları sirkülasyon derinliğine bağlı olarak değişmekte, derinlik arttıkça termal suyun sıcaklığı yükselmektedir. Bölgede sıcaklıkları 35 ile 100 derece arasında değişen kaynaklar mevcuttur. Örneğin; jeotermal su sıcaklıkları Pamukkale'de 35 °C, Karahayıt'ta 58°C ve Gölemezli'de 51-65 °C derece olarak ölçülmüştür (Eskikurt ve Kapluhan, 2006: 617). Bu kaynaklardan çıkan sular eskiçağdan beri özellikle şifa amacıyla kullanılmaktadır. Günümüzde ise Hierapolis kentinin bulunduğu alanda yer alan ve travertenleri oluşturan jeotermal kaynak suları, kalp-damar sertliği, tansiyon, böbrek ve kalp yetersizlikleri, romatizma, deri, göz, raşitizm, felç, sinir ve damar hastalıkları, damar ve idrar yolu iltihap tedavilerinde kullanılmakta ve ılık içildiğinde spazmlı mideye iyi gelmektedir (Kültür ve Turizm Müdürlüğü,

2018b). Bu kaynaklar Pamukkale-Karahayıt ve Sarayköy ilçelerinde bulunan oteller tarafından misafirlerin kullanımına uygun şekilde hizmete sunulmaktadır.

2.2. Denizli’de Turizm

Seyahat olgusu insanlık tarihi ile başlayan ve zaman içerisinde kitlesel boyutlara ulaşan bir olgudur. Turistik seyahatlerin başlangıcı ile ilgili kesin bir tarih ya da dönem belirtmek güç olsa da Goeldner, Ritchie ve McIntosh (2012) Sümerler ile başladığını kabul etmenin mümkün olduğunu söylemektedirler. İnsanların ilk dönem seyahat amaçları arasında ticaret, din ve sağlık gibi amaçlar yer almaktadır (Kozak ve Bahçe, 2012: 4). Romalılar dönemi turizm anlamında seyahatler çok yoğun katılımların olduğu bir dönemdir. Bu dönemde seyahatlerin bir kısmı da sağlık amacıyla kaplıcalara yapılan seyahatlerdir (Kozak, Kozak ve Kozak, 2011: 28). Roma dönemindeki önemli yerleşim yerlerinden biri de Denizli olup, önemli termal sağlık merkezlerinden biri olarak ön plana çıkmaktadır (Kültür ve Turizm Müdürlüğü, 2018a). İklimi, bereketli toprakları ve termal kaynakları nedeniyle geçmişi günümüzden 500.000 ile 1.2 milyon yıl öncesine kadar dayandığı düşünülen (Baş, 2016) Denizli, Ege İç Anadolu ve Akdeniz bölgeleri arasında bir geçit durumundadır (Kültür ve Turizm Müdürlüğü, 2018a).

Günümüzde daha çok tekstil sektöründeki gelişmeler ile adından söz ettiren Denizli ili, sahip olduğu termal kaynaklar bakımında da Türkiye’nin önemli termal turizm merkezleri arasında yer almaktadır. Termal kaynakların oluşturduğu önemli doğal oluşumlardan biri olan Pamukkale turizm için çok önemli bir cazibe merkezidir. Pamukkale, bünyesindeki kireç çözültüsü, buharlaşma ve sudaki karbondioksitin ayrışması sonucu, çökerek genellikle beyaz renkteki travertenlerden meydana gelmiş doğal bir yapıdır (Semenderoğlu vd., 1993: 9). Pamukkale 1988 yılında Doğal/Kültürel miraslar kategorisinde 485 liste sıra numarasıyla UNESCO Dünya miras listesine alınmış, geç Helenistik ve erken Hıristiyanlık dönemlerine ait kalıntılar içeren Hierapolis arkeolojik kenti kalıntılarının hemen yanında bulunan önemli turist çekim merkezlerinden biridir (UNESCO, 2018). Hierapolis antik kenti yanında, Denizli ilinde, Laodikeia, Apollonia, Attouda, Eumenia gibi önemli 26 antik kent bulunmaktadır (Denizli Büyükşehir Belediyesi Stratejik Planı, 2015; Baykan, Baykan ve Tanrıöver, 2003). Denizli, termal sağlık turizmi ve eko turizm açısından önemli bir merkezdir. Pamukkale ve Karahayıt beldesinde bulunan oteller, termal sağlık turizmi dışında dünya standartlarındaki toplantı salonları ile her yıl pek çok konuda toplantıya ev sahipliği yapmaktadır (GEKA, 2016: 12).

Denizli İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü (2017) verilerine göre, 2016 yılında Denizli’de, turizm işletme belgeli 33 tesis toplamda 6840 yatak kapasitesine sahiptir. Belediye belgeli 79 tesis, 6825 ve 129 pansiyon 5157 yatak kapasitesi ile turizme hizmet sağlamaktadır. TÜİK (2017), 2016 yılı verilerine göre ayrıca 19 turizm yatırım belgeli tesis bulunmaktadır. Ayrıca şu anda devam eden turizm yatırımları ile Denizli’ye 2 adet beş yıldızlı otelin yanında çeşitli sınıflarda otel ve motellerin yapılması ile yatak kapasitesi artırılabilecektir (Emlak Sayfası, 2018; Turizm Gazetesi, 2017).

Denizli sahip olduğu çekicilikler ve arz kapasitesine rağmen yeterince turist ağırlayamamaktadır. Kültür ve Turizm Bakanlığı 2016 verilerine göre işletme belgeli ve belediye belgeli tesislerin ortalama geceleme sayısı 1.55’tir. Geceleme ortalamalarının düşük olmasının temel sebebi daha çok çevre illere (Antalya, Muğla, Aydın) gelen turistlerin bölgeye gününbirlik ya da tek gece konaklamalı turlar ile gelmeleri olarak gösterilebilir. Kültür ve Turizm Bakanlığı müze ve ören yerleri 2017 yılı ziyaretçi istatistikleri verilerine göre Pamukkale’yi ziyaret eden kişi sayısı 1,661,432 kişidir (DOSİM, 2017). Tablo 1’de yıllara göre ve işletme türüne göre Denizli’ye geliş ve geceleme sayıları verilmiştir.

Tablo 1. Denizli’ye Gelen Ziyaretçilerin Yıllara Göre Gelen Kişi ve Geceleme Sayıları

Yıl	Turizm İşletme Belgeli		Belediye Belgeli	
	Kişi Sayısı	Geceleme	Kişi Sayısı	Geceleme
2011	1.061.242	1.258432	470.957	549.317
2012	941.321	1.090137	853.567	1.073.759
2013	824.396	1.039942	458.397	633.849
2014	795.554	977.323	402.899	594.265
2015	833.891	994.598	433.965	554.974
2016	477.398	699.288	504.424	824.407

Kaynak: TÜİK (2017) verileri kullanılarak yazarlar tarafından hazırlanmıştır.

Tablo 1’deki veriler esas alınarak ortalama geceleme sayıları hesaplandığında 2016 yılı sonu itibariyle, işletme belgeli konaklama tesislerinde 1.46, belediye belgeli tesislerde 1.63, toplamda ise 1.55 olarak gerçekleştiği görülmektedir. TÜİK (2018), verilerine göre Türkiye 2016 yılı ortalaması 11.4 olarak gerçekleşmiştir. Denizli ili 2013 yılından bu tarafa ortalama gecemelerde nispeten bir artış yakalamış olsa da geliş sayılarında önemli ölçüde azalma göze çarpmaktadır.

Denizli ilinde termal marka kent, kür parkı ve kür merkezi oluşturmak amacı ile 13.03.2008 tarih ve 26815 sayılı Resmi Gazete’de yayınlanan 13317 sayılı bakanlar kurulu kararı ile Akköy-Gölemezli, Sarayköy ve Buldan-Tripolis’i kapsayan bölge “Denizli Termal Kültür ve Turizm Koruma ve Gelişim Bölgesi” ilan edilmiştir. Bu bölgedeki yatırımların tamamlanarak projenin gerçekleştirilmesi bölgedeki tek gecelik konaklama sorununu büyük ölçüde ortadan kaldıracakı düşünülmektedir. Karahayıt’ta gerçekleştirilen kentsel dönüşüm çalışmaları ile Karahayıt’ın da bir sağlık kenti haline getirilmesi ile ilgili çalışmalar devam etmektedir. Pamukkale ve Karahayıt’a yapılacak turizm yatırımlarının 5. Bölge teşviklerinden yararlanabilmeleriyle ilgili düzenleme 09.05.2014 tarih ve 28994 sayılı Resmi Gazete ’de yayımlanarak yürürlüğe girmiştir. Denizli ili mevcut durumu ve geleceğe ilişkin yapılan planlamalar ile önemli bir sağlık ve kültür turizmi potansiyeline sahiptir. Denizli ili termal kaynakların ortaya çıkardığı doğal güzelliklerin çekiciliği, tarihi kalıntılar ve şifalı sular (Dilsiz, 2002: 776) sayesinde uluslararası bir turizm hareketliliğine sahip olmakla birlikte, termal turizm konusunda ağırlıklı olarak yerli turistlerin tercih ettiği bir bölgedir. Uzun süreli konaklamaların büyük çoğunluğunu yerli misafirler oluşturmaktadır.

Denizli termal ve sağlık turizmi yanında Pamukkale travertenleri ile jeoturizm faaliyetleri içinde uygundur. Doğa turizmi içinde değerlendirilen jeoturizm, dünyayı tanımak isteyenlerin turizmi olarak ifade edilebilir ve son yıllarda dünya genelinde yaygınlaşmaya başlamıştır (Çimen ve Karabıykoğlu, 2015: 278). Jeoturizm ile ortaya çıkan bir diğer kavramda jeoparklardır. Dünya’daki jeoturizm faaliyetlerinin büyük bir kısmı bu jeoparklarda gerçekleşmektedir (Güngör, 2012: 20). Bugün Avrupa’da 70, Dünya’da 127 belgelendirilmiş jeopark bulunmaktadır. Ülkemizde ise Kula Jeoparkı’nın yanında Sivas’ta Yukarı Kızılırmak havzası içerisinde yer alan 5 bin 600 kilometrekarelik alan içerisindeki 65 ile 70 milyon yıl arasında oluşan jeolojik oluşumların dünya turizmine kazandırılması için çalışmalar sürdürülmektedir (En Son Haber, 2018). Ayrıca 2015 yılında UNESCO Küresel Jeopark Ağına aday gösterilebilecek potansiyel jeopark alanlarının belirlenmesi amacıyla düzenlenen “Jeopark Alanları Ulusal Listesine Öneri Sunma Çalıştayında” önerilen 26 bölgenin içinde, Pamukkale listede ilk beş bölge içerisinde yer almaktadır. Denizli şu anda bu amaçla seyahat eden turistlerin ilgisini çekmekte ve bu tür tur güzergâhlarının içinde yer almaktadır.

3. YÖNTEM

Araştırma kapsamında, termal otel işletmelerinde jeotermal kaynak kullanımının yönetsel bakış açısıyla değerlendirilmesi hedeflenmiştir. Bu doğrultuda, termal otel işletmelerinde jeotermal kaynak sularının temini, kullanım alanları ve amaçları, avantajları ve dezavantajları, jeotermal kaynakların kullanımına ilişkin uygulanan çevresel ilkeler ile yöneticilerin bu alanda karşılaştıkları sorunlar ve bunlara karşılık yenilikler ile önerilerin bir bütün olarak ele alınması ve ortaya konulması amaçlanmıştır. Otel işletmelerinde çevre yönetimi uygulamaları yoluyla, kaynakların verimli ve etkin kullanımı ve sürdürülebilirliğin desteklenmesinde yönetsel uygulamalar en önemli belirleyicidir. Çünkü işletmelerde çevre yönetim sisteminin oluşturulması ve yürütülmesinde karar verici ve denetleyiciler üst düzey yöneticilerdir. Otel işletmelerinde, yöneticilerin çevre yönetimi uygulamalarına bakış açılarının ve yönelimlerinin nedenlerinin bilinmesi büyük önem arz etmektedir. Termal otel işletmelerinde çevre yönetimi konusundaki akademik çalışmaların yok denecek kadar az olması ve daha önce Denizli ilinde böyle bir çalışmaya erişilememiş olması araştırma açısından önem teşkil etmektedir.

Araştırmanın evrenini, T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Ocak 2018 Turizm İşletme Belgeli Tesis İstatistikleri ‘ne göre Denizli ili sınırları içerisinde faaliyet gösteren turizm işletme belgesine sahip 7 adet termal otel işletmesinin üst ve orta düzey yöneticileri oluşturmaktadır. Bu işletmelerden altısı beş yıldızlı termal otel işletmesi iken biri ise üç yıldızlıdır. Termal otellerden altısı Denizli ili Merkez ilçesinde faaliyet gösterirken, birisi ise Pamukkale ilçesinde bulunmaktadır. Evreni oluşturan 7 termal otel işletmesinin ulaşılabilir olduğu için çalışmada herhangi bir örnekleme alma gereği duyulmamış ve tam sayım esasına göre hareket edilmiştir.

Araştırma kapsamında, verilerin temini için niteliğe dayalı araştırma yöntemlerinden görüşme tekniğinden yararlanılmıştır. Araştırma esnasında, katılımcıların düşünce ve görüşlerinin farklılıklarını ortaya koyabilmek ve derinlemesine analiz yapabilmek için görüşmeler yarı-yapılandırılmış mülakat yoluyla gerçekleştirilmiştir. Bu doğrultuda termal otel işletmelerinin üst düzeyde genel müdür veya genel müdür yardımcılı ile orta düzeyde

teknik müdür, teknik müdür yardımcısı veya teknik şeflerine ulaşılmıştır. Çünkü üst düzey yöneticiler karar verme mekanizması olarak termal otel işletmelerinin tamamı hakkında bilgi sahibi iken, teknik birim yöneticileri ise mühendislik ve teknik bakımından jeotermal kaynaklar hakkında bilgi sahibidirler. Bununla birlikte termal otel işletmelerinde genel olarak, jeotermal kaynakların kullanımı ile ilgili işlem ve takipler teknik birim personelleri tarafından gerçekleştirilmektedir. Araştırma kapsamında termal otel yöneticilerine, Tablo 2’de listelenen sekiz adet görüşme sorusu yöneltilmiştir. Araştırmada yararlanılan mülakat formu hazırlanırken, literatürde yer alan nitel araştırma yöntemi uygulanmış çalışmalardan faydalanılmıştır. Araştırmada veri toplama, çalışmaya katılmaya gönüllü olan termal otel işletmesi yöneticilerinin tamamı ile randevu talep edilerek otelin ziyareti edilerek yüz yüze görüşme şeklinde gerçekleştirilmiştir. Bu doğrultuda,05-24Ocak 2018 tarihleri arasında araştırma evrenini oluşturan termal otel işletmelerinin yöneticilerine öncelikli olarak araştırmanın amacı ve içeriği hakkında bilgi verilmiş ve sonrasında da görüşmeler gerçekleştirilmiştir.

Tablo 2. Termal Otel İşletmeleri Yöneticilerine Yönlendirilen Anahtar Sorular

SORULAR	
1	Oteliniz için jeotermal kaynak sularını nasıl ve nereden temin ediyorsunuz?
2	Otelinizde jeotermal suyu hangi alanlarda ve ne amaçla kullanıyorsunuz?
3	Otelinizde jeotermal kaynak suyu kullanmak işletmenize ne gibi avantajlar sağlamaktadır?
4	Jeotermal kaynak suyu kullanmanın dezavantajları var mıdır? Nelere dikkat edilmelidir?
5	Jeotermal kaynak suların kullanımı konusunda karşılaştığınız sıkıntılar nelerdir?
6	Atık jeotermal suların değerlendirilmesine yönelik ne tür faaliyetleriniz bulunmaktadır?
7	Jeotermal kaynak suların re-enjeksiyonu (geri dönüşüm) ile ilgili ne tür çalışmalar yapıyorsunuz?
8	Jeotermal kaynak sularına yönelik yenilikçi düşünceleriniz ya da önerileriniz var mıdır?

Araştırmadan elde edilen veriler, araştırmacılar tarafından not edilerek kayıt altına alınmıştır ve görüşme sonrasında transkript edilmiştir. Elde edilen ham verilerin analiz edilmesinde ise, içerik analizi teknikleri benimsenmiş ve sıklık analizi ile bulgular değerlendirilmiştir.

4. BULGULAR

Araştırmaya evreni oluşturan sekiz otelin yedisi katılmış, bir termal otelin yöneticisi ile görüşme gerçekleştirilememiş ve araştırmaya dâhil edilememiştir. Araştırma kapsamında değerlendirilen termal otel işletmelerinin niteliklerine ilişkin detaylı bilgilere Tablo 3’te yer verilmiştir. İşletmelerin yalnızca birisi, uluslararası zincir bünyesinde faaliyet gösterirken kalan altı termal otel ise bağımsız olarak işletilmektedir. Araştırmaya katılan otellerin yalnızca birisi çevreye duyarlı konaklama tesisi (yeşil yıldız) belgesine sahipken, bir termal otel işletmesinin yeşil yıldız belge başvuru değerlendirme aşamasındadır. Geri kalan altı termal otel işletmesinin ise, herhangi bir çevre yönetim sistemi belgesine veya sertifikasına sahip olmadığı, fakat ISO 9001 vb. farklı kalite sertifikasına sahip oldukları araştırma kapsamında tespit edilmiştir.

Tablo 3. Araştırmaya Dâhil Olan Termal Otel İşletmelerine İlişkin Bilgiler

Otel Adı	Bulunduğu İlçe	İşletme Türü	İşletme Sınıfı	Faaliyet Süresi	Oda Sayısı	Yatak Kapasitesi	Personel Sayısı	Doluluk Oranı	Kalite Sertifikası
Doğa Termal Spa Otel	Merkez	Bağımsız	5*	4 Yıl	120	250	60	%65	Hayır
Lycus River	Merkez	Bağımsız	5*	25 Yıl	270	570	120	%80	Hayır
Pam Termal Otel	Merkez	Bağımsız	5*	28 Yıl	234	550	100	%70	Evet
Polat Termal Otel	Merkez	Bağımsız	5*	30 Yıl	280	600	70	%50	Evet
Richmond Pamukkale Thermal Otel Spa Hotel	Merkez	Zincir	5*	25 Yıl	300	600	105	%70	Evet
Colossae Thermal	Merkez	Bağımsız	5*	25 Yıl	330	800	150	%60	Evet
Herakles Termal Otel	Pamukkale	Bağımsız	3*	30 Yıl	132	264	45	%60	Evet

Araştırma kapsamında, görüşülen yöneticilere ilişkin bilgilere Tablo 4'te yer verilmiştir. Yöneticilerin tamamı erkeklerden oluşurken yaşlarının 25 ile 56 arasında değiştiği görülmektedir. Otelcilik sektöründe en deneyimli yöneticinin 30 yıllık bir geçmişi, en genç yöneticinin 5 yıllık bir sektörel deneyime sahip olduğu görülmektedir. Yöneticilerin 3'ü en az lisans mezunu iken 3 yönetici lise mezunu olup 1 yöneticinin önlisans mezunu olduğu, 7 yöneticiden 3'ünün daha önce turizm eğitimi aldığı belirlenmiştir.

Tablo 4. Görüşülen Kişilere İlişkin Bilgiler

Katılımcı	Unvan	Cinsiyet	Yaş	Eğitim	Turizm Eğitimi	Sektör Deneyimi	İşletme Deneyimi
K1	Teknik Müdür	Erkek	25	Lise	Hayır	5 Yıl	4 Yıl
K2	Önbüro Şefi	Erkek	50	Lisans	Evet	25 Yıl	21 Yıl
K3	Teknik Servis Şefi	Erkek	47	Ön Lisans	Hayır	20 Yıl	20 Yıl
K4	Teknik Müdür	Erkek	32	Lise	Hayır	13 Yıl	1 Yıl
K5	Teknik Müdür	Erkek	56	Lisans	Hayır	27 Yıl	9 Yıl
K6	Teknik Müdür	Erkek	47	Lise	Evet	29 Yıl	6 Yıl
K7	Genel Müdür	Erkek	52	Lisans	Evet	30 Yıl	1 Yıl

4.1. Jeotermal Suların Tedarik Yöntemi

Araştırmanın ilk sorusu olarak “*Oteliniz için jeotermal kaynak sularını nasıl ve nereden temin ediyorsunuz?*” otel yöneticilerine yöneltilmiştir. Bu doğrultuda termal otel işletmelerinin beşi, kendi kuyularından sondaj ile jeotermal suları yeryüzüne çıkartırken diğer üç işletme ise Denizli belediyesine ait olan termal su kuyularından, kendi imkânları doğrultusunda kurdukları taşıma sistemi ile jeotermal suyu satın aldığı tespit edilmiştir. Bu noktada K7 kodlu yönetici; “*Otelimiz termal kaynak sularını kendi kuyusundan sağlıyor ve 60 metrelik bir kuyudan sondaj ile çıkartıyoruz*” ve K4 kodlu yönetici; “*Otel termal suyu 70 metre yeraltı kuyusundan sondaj pompası ile çıkartıyor. Kuyu bizim otelin kendisine ait, bu yüzden biz sadece ecrimisil³ bedeli ödüyoruz.*” şeklinde görüş belirtmişlerdir. Diğer taraftan ise K6 kodlu yönetici; “*Bizim suyumuz belediye kuyusundan geliyor. Kendi kuyumuz yok, ayrıca bulunduğumuz yerde kuyu açılacak kaynak da bulunmuyor. Zaten artık kuyu açmakta yasak, sadece belediye kuyu açabiliyor.*” ifadesi ile termal suyu tek merkez olarak belediye üzerinden elde etmeye başladıklarını vurgulamıştır.

³ Ecrimisil; Jeotermal su kaynaklarından elde edilen suyun işletilmesi ve bu amaçla hazinenin özel mülkiyetinde veya Devletin hüküm ve tasarrufu altında olan taşınmazlar üzerinde sondaj yerleri, isale hatları, kaptaj, akışkanın kullanımına yönelik tesis ve benzeri için gerekli yer ve güzergaha yönelik yerler dışında yatırım yapılmasının talep edilmesi durumunda, 8/9/1983 tarihli ve 2886 sayılı Devlet İhale Kanunu ve 19/6/2007 tarihli ve 26557 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Hazine Taşınmazlarının İdaresi Hakkında Yönetmelik hükümleri uyarınca Maliye Bakanlığınca ruhsat sahibine kiralama yapılması, irtifak hakkı tesis edilmesi veya kullanma izni verilmesi için ödenmesi gereken bedeldir (Jeotermal Kaynaklar ve Doğal Mineralli Sular Kanunu Uygulama Yönetmeliği, 2007).

4.2. Jeotermal Suların Kullanım Alanları

Araştırmada ikinci olarak; “Otelinizde jeotermal suyu hangi alanlarda ve ne amaçla kullanıyorsunuz?” sorusu katılımcılara yönlendirilmiştir. Bu doğrultuda, sekiz termal otel işletmesinin tamamının, jeotermal kaynak sularını ilk olarak yenilenebilir enerji kaynağı olarak çeşitli formlarda ve birimlerde (genel alanlar, ortak alanlar ve odalar) tesis ile lavabo ve banyolarda kullanılan suyun ısıtılmasında kullanıldığı, sonrasında ise ısıyı alınan jeotermal suların sağlık ve tedavi amacıyla SPA bölümünde ıslak alanlarda ve havuzlarda kullanıldığı saptanmıştır. Bunun yanı sıra, yedi termal otelin jeotermal suları otel odalarında kullanmadığı, yalnızca bir termal otelin bu yönde bir hizmet sağladığı ve ayrıca yaz aylarında termal suları çevre sulaması amacıyla da kullandığı araştırma kapsamında tespit edilmiştir. Termal otel işletmelerinin, jeotermal suların ısınsını almak için kapalı devre eşanjör sistemi kullandığı gözlemlenmiştir.

Yöneticilerden K2; “Termal suyu sağlık amaçlı havuzlarda ve ısınmada kullanıyoruz. Isınma açısından; otelin genel alanlarında, hamamların, odaların ve kullanım suyunun ısıtılmasında bu kaynakları değerlendiriyoruz.”, K3 kodlu yönetici; “Termal suyu havuzlardan sonra yaz aylarında çevre sulaması amacıyla kullanıyoruz, kışın ise atık suya gönderiyoruz. Ayrıca biz odalarımızda normal kullanım suyu dışında termal su kullanımı da sağlıyoruz. Bu bölgedeki küçük işletmelerin pek çoğu bu hizmeti verir ancak büyük işletmeler genelde odalarda termal su kullanımı sağlamaz.” ve K4 kodlu yönetici ise “Lavabo ve banyolarda kullanılan suyun ısıtılmasında %60-70 oranında termal suyun enerjisini kullanıyoruz, kalan kısmını ise doğal gaz ile ısıtıyoruz. Odalarda termal su kullanılmıyor, ortak havuzlarda ve hamam dahil tüm otelin ısıtılmasında bu sular kullanılıyor.” şeklindeki sözleriyle jeotermal kaynak sularının kendi işletmelerindeki kullanım alanları ve şekilleri hakkında düşüncelerini dile getirmişlerdir.

4.3. Jeotermal Su Kullanımın Avantajları

Araştırmada yöneticilere iletilen üçüncü soru; “Otelinizde jeotermal kaynak suyu kullanmak işletmenize ne gibi avantajlar sağlamaktadır?” olmuştur. Yöneticilerin birçok farklı açıdan cevap verdikleri görülmekte olup jeotermal kaynak kullanımının otel işletmelerine sağladığı avantajlara Tablo 5’te detaylı olarak yer verilmiştir. Yöneticilerin tamamı, jeotermal kaynak suları temel olarak sağlık için tedavi edici özelliği nedeniyle faydalı bir unsur olarak nitelendirmektedirler. K6 kodlu katılımcının; “Termal suların en önemli avantajı sağlık amaçlı kullanımdır.” şeklinde ifadesi ile jeotermal suların temel odak noktasının sağlık olduğunu vurgulamıştır.

Katılımcılar, termal suyun tedavi edici özelliğinin en önemli katkısının, sağlık açısından yerli ve yabancı turistler için yüksek çekim gücü niteliği taşıması olduğunu öne sürmüşlerdir. Bu doğrultuda K2 kodlu katılımcı; “En önemli faydası müşteri. Çünkü sağlık amacıyla seyahat edenler bizim müşteri kaynağımızı oluşturuyor.” ve K1 kodlu katılımcı; “Termal suyun işletmeye faydası müşteri sağlanması ve memnuniyeti yönünden çok fazla.” ifadeleri ile anlaşılmaktadır.

Termal suların enerji maliyetlerinin düşürülmesi noktasında, K6 kodlu katılımcı; “Enerji açısından oldukça önemli olduğunu düşünüyorum hem işletme anlamında önemli derecede enerji tasarrufu sağlıyoruz hem de bölge ve ülke olarak en önemli sıkıntımız olan enerji giderlerinin düşürülmesine katkı sağlıyoruz.” ve K3 kodlu katılımcı; “Enerji kullanımını azaltarak önemli bir tasarruf sağlıyor. Biz % 70 oranında tasarruf ediyoruz özellikle ısıtma işlemleri sayesinde.” şeklindeki düşünceleri ile görüşlerini bildirmişlerdir.

Tablo 5. Jeotermal Kaynak Kullanımının Otel İşletmelerine Sağladığı Katkılar

#	Avantaj Türü	Sıklık	Oran
1	Müşteriler için çekim aracı olması Enerji maliyetlerini düşürmesi	7	%100
2	Doluluk oranını artırması Doğal çekicilikler oluşturması	4	%62,5
3	Çevre kirliliğini azaltması	3	%37,5

Yenilenebilir enerji avantajı sayesinde jeotermal kaynaklar çevre kirliliğinin azaltılması bakımından da önemli bir katkı sunmaktadır. K3 kodlu katılımcının; “Jeotermal sular çevrenin temiz tutulmasına, en azından hava kirliliğinin önlenmesini de sağlıyor.”, K5 kodlu katılımcının; “Termal kaynaklar sayesinde fosil yakıtlar kullanmıyoruz ve çevre kirliliğini engellenmesine katkı sağlıyoruz.” ve K6 kodlu katılımcının; “Bu enerjiyi

kullanmak bölgede katı yakıt ya da petrole dayalı yakıt kullanımını da azaltıyor bu sayede çevrede temiz kalıyor.” şeklindeki görüşleri termal suların çevre korumaya yönelik faydasının olduğuna işaret etmektedir.

4.4. Jeotermal Su Kullanımının Dezavantajları

Araştırmada dördüncü soru olarak; *“Jeotermal kaynak suyu kullanmanın dezavantajları var mıdır? Nelere dikkat edilmelidir?”* yöneticilere yöneltilmiştir. Katılımcıların en çok dile getirdiği dezavantaj termal suyun hava ile temas etmesi durumunda ortaya çıkan hızlı ve yoğun tortulaşma, taşlaşma ya da kireçlenme sorunudur. Bu doğrultuda K1 kodlu yönetici; *“Buradaki termal sular havayla temas edince çabuk taşlaşıyor bakım masrafları yüksek, bu yönde bir dezavantajı var.”*, K3 kodlu yönetici; *“Bakım ve temizlik işleri ve masrafları fazla. Çok hızlı taşlaşıyor hava ile temas edince ve demiri eritiyor. Biz odalarda da bu suları kullandığımız için banyolarda kireçlenmeler çok oluyor. Havuzlardan sonra sulama için veya atık için borulara tekrar girdiğinde, çok hızlı tıkkıyor boruları.”* K4 kodlu yönetici; *“Dezavantaj olarak teknik bazı sorunlara yol açabiliyor. Örneğin; termal sular havuzlara gelinceye kadar hava ile temas etmemesi lazım çünkü hava ile temasında çok çabuk tortulaşma oluyor. Bu noktada demir boru ve malzeme kullanılmamalı çünkü çok hızlı korozyona uğrattıyor.”* şeklinde belirttiği düşünceyle jeotermal su kullanmanın işletme açısından dezavantajını ortaya koymuştur.

Araştırmaya katılan yöneticiler, termal otel işletmelerinde jeotermal kaynak sularının kullanımında dikkat edilmesi gereken hususlar noktasında da birtakım fikirler beyan etmişlerdir. Bu yönde elde edilen bulgulara ilişkin detaylar Tablo 6’da yer almaktadır.

Tablo 6: Jeotermal Kaynak Kullanımında Dikkat Edilmesi Gerekenler

#	Özellik Türü	Sıklık	Oran
1	Tortulaşma, taşlaşma, kireçlenmeye karşı temizlik	6	%85,7
2	Uygun nitelikli teknik malzeme kullanımı	5	%71,4
3	Bakteri ve mikroplara karşı temizlik ve hijyen	4	%57,1
4	Termal sular konusunda tecrübeli personel istihdamı	3	%42,9
5	Düzenli bakım ve temizlik uygulamaları	1	%14,1

K6 kodlu yönetici; *“Teknik olarak uygun ve doğru malzeme kullanımı önemli, Hava ile temasının önlenmesi gerekli yoksa çok hızlı tortulaşma, taşlaşma oluyor ya da bazı malzemelere zarar veriyor. Temizlik ve bakım işlemleri düzenli yapılmalı. Hijyen koşullarının sağlanması için gerekli bakımlar ve uygulamalar çok önemli ve zaten olması gereken şeyler.”* ve K5 kodlu yönetici ise; *“Doğru kullanılmadığında yani hijyen şartlarına dikkat edilmediğinde hastalıklara sebebiyet verebilir. Böyle bir durumda otelin imajına ve personele çok zarar verir ve sonuçta bu bölgede iş bulmaları zor olur.”* ifadeleri ile genel olarak jeotermal kullanımına yönelik dikkat edilmesi gerekenler hakkında görüşlerini paylaşmışlardır.

4.5. Jeotermal Su Kullanımında Karşılaşılan Sorunlar

Araştırmada beşinci olarak; *“Jeotermal kaynak suların kullanımı konusunda karşılaştığımız sıkıntılar nelerdir?”* sorusu katılımcılara yönlendirilmiştir. Termal suların dağıtımın tek noktadan yapılmasına rağmen gerek arzının yeterli olmaması gerekse de otellerin bireysel taşıma sistemleri kurmaları, bu noktada herhangi bir standardın bulunmaması ve kontrollü takiplerinin yapılmaması il genelinde faaliyet gösteren termal otel işletmeleri açısından en büyük sorun olarak görülmektedir. Bu konuda, K6 kodlu yönetici; *“Şu anda bence termal suların kullanımı ile ilgili devletinde kafası karışık, konuyla ilgili belirsizlikler var. Özellikle enerjinin değerlendirilmesi konusunda işletmeler teşvik edilmiyor. Örneğin, biz belediyenin kuyusundan suyu alıyoruz. Küçük - büyük bir sürü işletme buradan su alıyor. Suların taşınmasında ciddi enerji kayıpları söz konusu ve çünkü bu suların taşınmasında herhangi bir malzeme kalitesi standardı bulunmuyor.”* şeklinde ve K2 kodlu yönetici ise; *“Belediye tek kuyudan suyu dağıtıyor, bu ciddi bir sorun. Ayrıca herkes kafasına göre taşıma sistemi kullanıyor, standart yok ve kontroller çok zayıf.”* ifadeleri ile soruna yönelik görüşlerini bildirmişlerdir.

Jeotermal kaynakların geri dönüşümü konusundaki eksiklikler, katılımcıların termal su kullanımında bir diğer önemli sorun olarak gördüğü noktadır. Bu doğrultuda, K7 kodlu yöneticinin; *“Boşaltım yaptığımız su kuyularının sayısı yetersiz, artırılması gerekir. Bunun yanı sıra belediyenin tek kuyusu olduğu için termal su bütün tesislere yetersiz geliyor. Dolayısıyla zaman zaman sularımız kesiliyor. Bu da müşteriye yansıyor ve memnuniyetsizlik*

oluşuyor. Ayrıca, bilinçsiz kullanımdan dolayı kaynaklar zarar görüyor. Özellikle pansiyonlar vakti zamanında kendi kuyularını açmış ve bedava istedikleri gibi kullandıklarından dolayı en çok onların bilinçsiz kullandığını düşünüyorum. Çoğu enerjisinden doğru düzgün faydalanmıyor, çünkü ısı transfer sistemi kullanmıyor. Bu sorunların bilinmesi ve düzeltilmesi gerekir.” veK3 kodlu yöneticinin; “Devletin bu bölgede yapmış olduğu altyapı sisteminin faaliyete geçirilememiş olması büyük sorun bence, ya proje aşaması ya da uygulama aşaması sorunluydu olmadı bir türlü.” şeklindeki görüşleri, termal kaynakların bilinçsiz kullanıldığını ve tam verim alınmadığını, geri dönüşüm konusunda ise hem atık su kuyularının hem de re-enjeksiyon alt yapı sistemlerinin yetersizliğini karşılaşılan önemli sorunlar olarak ortaya koymaktadır.

4.6. Atık Jeotermal Suların Değerlendirilmesi

Araştırmada katılımcılara yönlendirilen bir diğer soru; “Atık jeotermal suların değerlendirilmesine yönelik ne tür faaliyetleriniz bulunmaktadır?” şeklinde olmuştur. Katılımcıların görüşleri incelendiğinde, yedi termal otel işletmesinin termal suyu gerek ısınma gerek tedavi amaçlı kullanım sonrasında ortaya çıkan termal atık suların değerlendirilmesi için herhangi bir çalışma yapmadığı tespit edilmiştir. K4 kodlu yönetici; “Isısı alınan su havuzlarda kullanılır ve kullanım sonrası taşıma ile atık suya gönderilir. Geri dönüşümü çok mümkün değil çünkü su kullanıldıktan sonra sağlıklı olmuyor, içinde çok fazla bakteri ve mikrop barındırabiliyor. Atık suların geri gönderilmesi asıl suyun kalitesini de bozabilir.”, K6 kodlu yönetici; “Havuzlardan sonra atık termal suyu herhangi bir değerlendirmemiz yok. Tekrardan doğaya bırakıyor, belediyenin gösterdiği yerlere tankerlerle götürüp geri boşaltıyoruz.” veK1 kodlu yönetici; “Sular oksijenle temas ettikten sonra hızlı taşlaşma oluşturduğu için havuzlardan sonra değerlendirilecek bir durum yok maalesef.” şeklindeki görüşleri ile atık termal suları ikincil kaynak olarak kullanmadığını beyan etmişlerdir. Buna karşın K3 kodlu yönetici; “Bölgede termal suyu en detaylı kullanan otel biziz. Yazları havuzlardan sonra sulama için kullanıyoruz atık suyu. Ayrıca, otelimizdeki klinikte sağlık amaçlı çamurunun da ısıtılması için bu suların kullanımı gerçekleştiriliyor.” ifadeleri ile çevreye artı değer katma açısından park ve bahçelerin sulanması ve ikinci defa ısısı olarak enerji verimliliğinin artırılması amacıyla atık termal suların değerlendirildiği Denizli’deki tek termal otel işletmesi olarak ön plana çıktığı tespit edilmiştir.

4.7. Jeotermal Suların Geri Dönüşümü

Araştırmada yedinci olarak; “Jeotermal kaynak suların geri dönüşümü (re-enjeksiyonu) ile ilgili ne tür çalışmalar yapıyorsunuz?” sorusu katılımcılara yöneltilmiştir. Sağlık açısından uygun olmaması ve bölgede geri dönüşüm için gerekli alt yapının bulunmaması nedeniyle katılımcılardan sadece K3 re-enjeksiyonu denediklerini ancak başarılı olamadıklarını belirtmiş diğerleri ise re-enjeksiyon yapmadığını belirtmiştir.K5 kodlu yönetici; “Re-enjeksiyon yapıyoruz bunun sağlıklı bir yöntem olmadığı bilinen bir gerçek sonuçta havuzlarda kullanılan bu termal sular bakteri virüs ve mikrop barındırabilir bunların tekrar yeraltına gönderimi çıkan suyu da bozar.” ve K6 kodlu yönetici; “Havuzlarda termal sular kirlendiği için tekrar geri basımı olmuyor. Çünkü atık sular bakteri ve mikrop taşıyor. Sadece ısıtmada kullanılan sular ise, ısısı alındıktan sonra havuzlara gitmeden, doğrudan kanalizasyona gönderiliyor. Belediyenin re-enjeksiyon ile ilgili bir projesi vardı, bununla ilgili altyapı sistemi kurdular ancak nedense bir türlü faaliyete geçiremediler. Şu anda da kullanımda değil zaten bu altyapı sistemi.” düşünceleri ile bu duruma açıklık getirmişlerdir. Diğer taraftan K3 kodlu yönetici; “Emin değilim ancak bu bölgede re-enjeksiyonu deneyen tek işletme belki de biziz. İlk denememiz başarılı olmadı. İki tane kuyumuz vardı. Bir tanesine kullandığımız suyu geri basmayı denedik. Ancak atık su, çıkan suyun da kalitesini bozdu sağlık anlamında, özelliklerine de zarar verdi. İkinci olarak da, geri basma işlemi sonucunda hızlı taşlaşma olduğu için kuyumuzun ağzı kapandı. Şu anda ise pompa girmiyor ve su çıkmıyor, bizim için büyük sorun oldu.” şeklindeki ifadeleri ile daha önce termal kaynakların sürdürülebilirliğinin sağlanması açısından re-enjeksiyonu denediğini fakat devamlılığını sağlayamadığını belirtmiştir.

4.8. Jeotermal Sulara Yönelik Öneriler

Yöneticilerin araştırmanın yöneticilere son sorusu olan; “Jeotermal kaynak sularına yönelik yenilikçi düşünceleriniz ya da önerileriniz var mıdır?” verilen cevaplar incelendiğinde; yöneticilerin jeotermal suların sürdürülebilirliğini önemsedikleri ve ilave birtakım uygulamalar ile bu kaynaklardan elde edilecek verimliliğin artırabileceği düşünülmektedir. Bu doğrultuda yöneticilerin, jeotermal kaynak suların değerlendirilmesine ilişkin yenilikçi önerileri ve görüşlerine Tablo 7’de yer verilmiştir. Otel yöneticilerinin en önemli isteklerinin, jeotermal kaynakların arzının artırılması, dağıtım konusunda standartların getirilmesi ve re-enjeksiyonu ile ilgili çalışmaların hayata geçirilmesi yönünde olduğu görülmektedir.

Tablo 7: Katılımcıların Jeotermal Kaynak Sulara İlişkin Yenilikçi Düşünceleri ve Önerileri

#	Katılımcıların Görüşleri
K1	<ul style="list-style-type: none">▪ Enerji ve su israfını önlemek için tüm işletmeleri kapsayan bir denetim mekanizması oluşturulmalıdır.▪ Kendi kuyusu var diye oteller gelişi güzel su çıkarmamalı ve bunlarla ilgili tedbirler alınmalıdır.▪ Kaynaklar ve elde edilecek enerji en verimli şekilde kullanıma uygun hale getirilmelidir.
K2	<ul style="list-style-type: none">▪ Belediyenin tek kuyu olayını çözmeli ve jeotermal suları daha kontrollü şekilde tesislere dağıtmalıdır.▪ Belediyeden su alan işletmelere çeşitli standartlar getirilmesi ve bunların kontrol edilmesi gerekir.
K3	<ul style="list-style-type: none">▪ Belediyenin kuyusunu kullanan işletmelerin özellikle suyun nakli konusunda belirli standartlar (malzeme kalitesi, su taşıma hızı vb.) getirmeli ve bununla ilgili düzenlemeler yapılmalıdır.▪ Bütün otellerin atık termal suları, belli bir merkezde toplanarak ortak yaşam alanları ya da devlet dairelerinin enerji ihtiyacı için kullanılabilir.▪ Re-enjeksiyon için bizim denememiz başarısız olmuş olsa da suların israfını önleyecek yeni yöntemler geliştirilmelidir.
K4	<ul style="list-style-type: none">▪ Termal suların kullanımı ve geri dönüşümü ile ilgili bazı şeyler yapılabilir, bu konuda ilerleyen teknoloji ile gelişmeler olacağını düşünüyorum.▪ Termal suyun havuzlardan sonra, henüz ısı hala varken ikinci bir eşanjör sisteminden geçirilerek elde edilen ısı, tekrar sera ve devlet dairelerinde ısıtma için ya da sulama amaçlı kullanılabilir.
K5	<ul style="list-style-type: none">▪ Termal suların dağıtımı ve geri toplanması konusunda yapılan bazı altyapı çalışmalarına rağmen bunlar faaliyete geçirilemedi. Bu çalışmaların tamamlanması ve faaliyete geçmesi gerekir.▪ Jeotermal enerji kullanımı konusunda otellerin desteklenmesi gerekir.▪ Deşarj için atık termal su kuyuları sayısı artırılmalıdır.
K6	<ul style="list-style-type: none">▪ Seri bağlantı yöntemi ile hiç enerji kaybına uğramadan termal suların ısı transferi yapılmalıdır. Bu işlemler ile ilgili olarak dünyada ve ülkemizdeki güzel uygulamalar dikkate alınmalı ve incelenmelidir. Daha sonrasında da bölgeye ve termal suyun yapısına uygun modeller geliştirilmelidir.▪ Termal suyun israf edilmemesi ve geri dönüşümü ile ilgili çalışmalar yapılmalıdır.▪ Yeraltı suyu kullanan herkesin yıllık olarak ödediği bir ücret olan ecir misil bedeli konusunda düzenlemeler getirilmelidir.
K7	<ul style="list-style-type: none">▪ Termal suyun taşınması konusunda düzenleme yapan devlet kurumları, otel işletmelerini düşünerek ve süreçlere dahil ederek hareket etmelidir.

Bunun yanı sıra, jeotermal kaynakların enerjisinden maksimum düzeyde faydalanılması, bu konuda yönlendirme ve teşviklerin artırılması ile denetim ve kontrol mekanizmalarının güçlendirilmesi konusunda da yöneticiler taleplerini dile getirmişlerdir.

5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Araştırma sonucunda, termal otel işletmelerinin jeotermal kaynak suları çoğunlukla tek yetkili kurum olan belediyelerden tedarik ederken, bir kısım işletmelerin ise kendine ait termal kuyulara sahip olduğu ve jeotermal kaynak arzını bunların sağladığı saptanmıştır. Termal otel işletmelerinin, farklı şekillerde tedarik ettiği bu jeotermal kaynak sularını; tesisin çeşitli alanlarının ısınmasında ve kullanım sularının ısıtılmasında enerji kaynağı olarak; klinik, rehabilitasyon, kür ya da tedavi merkezi gibi farklı birimlerde ise sağlık ve tedavi amacıyla kullanıldığı sonucuna ulaşılmıştır. Fakat bu noktada da birtakım sıkıntı ve eksikliklerin olduğu tespit edilmiştir. Termal suların otellere ulaştırılabilmesi için merkezi dağıtım belediye şebekesi bulunmamakta, bunun yerine her otel işletmesinin belediye kuyularından termal su tedarik edebilmek için kendi taşıma sistemini kurması gerekmektedir. Belediyenin termal kaynak su arzı için tek bir kuyuya sahip olması, kesintiler ile termal su tedarikinde otellerin sıkıntı yaşamaları ve yeterli düzeyde termal kaynak sağlanamaması nedeniyle müşteri memnuniyetsizliklerinin oluşması termal otel işletmelerinin ve yöneticilerin karşı karşıya kaldığı önemli sorunlardır.

Jeotermal suların re-enjeksiyonunun yapılması termal otellerde kaynakların sürdürülebilirliği ve çevre yönetimi kapsamında en önemli uygulamadır. Fakat araştırma kapsamında, gerek bölgede re-enjeksiyon alt yapısının olmaması gerekse de yöneticilerin sağlık sorunlarını gerekçe göstererek suyun kalitesinin bozulacağı öngörüsüyle hiçbir otelin termal suların geri dönüşümü ile ilgili bir çalışmasının olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Bunun yanı sıra, atık termal suların direk olarak belediyenin atık kuyularına taşındığı ya da kanalizasyona verildiği, ikincil su kaynağı olarak kullanılmadığı, çevresel değerlerin artırılması ve enerji verimliliği açısından atık termal sularının

yöneticiler açısından bir önemlilik arz etmediği araştırmanın ortaya çıkardığı diğer bir önemli sonuçtur. Bu doğrultuda jeotermal kaynakların geri dönüşümü ile korunması tam olarak sağlanamamakta, kayıp kaçak jeotermal su miktarı çok önemli boyutlara ulaşabilmektedir.

Termal otel işletmelerindeki uygulama farklılığı oluşturan jeotermal kaynak kullanımı, işletme açısından birtakım doğrudan veya dolaylı avantajlar sağlamaktadır. Jeotermal kaynak suları termal otel işletmelerinde enerji kaynağı olarak kullanımı sayesinde direkt olarak enerji maliyetlerinin düştüğü; LNG, doğalgaz ya da fosil yakıtların kullanımının azalması ile çevre kirliliğinin önlendiği ve dolaylı yoldan otel gelirlerinin arttığı araştırma sonucunda tespit edilmiştir. Buna ilave olarak, ulaşılan bir diğer önemli sonuç; termal otellerin işletme hedeflerine ulaşılmasında; Pamukkale ve Karahayit gibi turizm açısından cezbedici alanların oluşumunda; satışlarını ve doluluk oranının artırılmasında jeotermal kaynak suların çok önemli bir araç olduğudur. Jeotermal kaynak sularının sağladığı avantajları kaybetmemek için termal otel işletmelerinin; tortulaşma, taşlaşma, kireçlenmeye karşı uygun nitelikli teknik malzeme olarak demir yerine plastik ve krom boru kullanması; hijyen açısından bu ürünlerin bakım ve temizlik uygulamalarını yürütmesi, sağlık koşulları için bakteri ve mikroplara karşı temizlik ve su değerlerinin kontrollerini düzenli olarak yapması; sağlık risklerine karşı müşterilerin sağlık durumlarını takip etmesi ve bu işlemlerin yerine getirilmesi için termal sular konusunda tecrübeli personel bulundurması büyük önem arz etmektedir.

Termal otel işletmesi yöneticileri, jeotermal kaynakların sürdürülebilirliğine büyük önem vermektedirler. Araştırmada, yöneticilerin jeotermal kaynakların kullanımına ilişkin; belediye tarafından kuyular aracılığıyla sunulan jeotermal kaynakların arzının artırılması, termal suların otelere ulaştırılması konusunda çalışmalar yapılması ve taşıma konusunda teknik malzemeler için birtakım taban standartların belirlenmesi, termal turizmin geleceği için atık suların geri dönüşümü için re-enjeksiyon projelerinin üretilmesi, yenilikçi uygulamalar ile enerji açısından jeotermal kaynaklardan maksimum düzeyde yararlanılması, jeotermal enerji kullanımı ve yaygınlaştırılması konusunda termal otel işletmelerinin teşvik edilmesi, jeotermal kaynak kullanımına ilişkin termal otel yöneticilerinin görüşlerinin dikkate alınması ve denetimlerin artırılması konusunda öneriler getirildiği sonucuna ulaşılmıştır.

Bu çalışma, otel işletmelerinin üst düzey yöneticilerini ve teknik müdürlerini hedef almıştır. Çünkü otel işletmelerinde önemli kararları verme eğiliminde ve jeotermal kaynakların değerlendirilmesinde söz sahibi olanlar bu insanlardır. Dolayısıyla, çalışma yönetsel bakış açısıyla da ele alınmıştır. Bu çalışma, termal otel işletmelerini jeotermal kaynakların kullanımını açısından değerlendirirken, yöneticiler hakkında da birtakım fikirler sunmaktadır. Çalışma elde edilen sonuçlar bakımından, gerek termal otel işletmeleri, gerek üst düzey yönetici ve müdürler, gerek Denizli ili kapsamında yerel ve bölgesel yönetici ve STK'lar ile turizm endüstrisi ve politikacılar için değerlidir.

Araştırma Denizli'de turizm endüstrisi ve termal oteller için bir takım avantajlara sahip olmanın yanı sıra bazı sınırlılıklar da içermektedir. Araştırmanın konusunu oluşturan çevre yönetimi üzerine yapılan çalışmaların az olması ve uygulama alanını oluşturan konaklama işletmelerinde böyle bir çalışmanın daha önce erişilememiş olması araştırmanın temel sınırlılığını oluşturmaktadır. Araştırma evreninin sadece Denizli ilinde faaliyet gösteren termal otel işletmelerinde (7 işletme) çalışan yöneticilerden oluşması, uygulama alanının sadece termal otel işletmeleri ile sınırlı olması ve elde edilecek veriler dâhilinde yapılan genellemelerin işletmelere uyarlanması çalışmanın sınırlılıkları arasında yer almaktadır. Benzer şekilde otel işletmelerinden sadece birer yönetici ile görüşme gerçekleştirilmesi ve jeotermal kaynaklar hakkında bilgi ve söz hakkı bulunan yerel yöneticilerin araştırmaya dâhil edilmemesi, yöneticilerin iş yoğunluğu nedeniyle yeterli zamana sahip olmaması, bazı yöneticilerin çevre yönetimi uygulamalarına sonradan dâhil olması nedeniyle kısmen bilgi eksiliğinin olması da birer sınırlılık oluşturmaktadır. Çalışmanın bir başka kısıtlaması, yanıt oranını kısıtlayan verilerin toplandığı zaman dilimidir çünkü veri toplanması Türkiye'de termal turizm sezonunun en yoğun olduğu kış sezonunda, Ocak ayında gerçekleştirilmiştir. Ayrıca, araştırmada veri toplama tekniği olarak nitel araştırma yöntemlerinden görüşme tekniğinin uygulanacak olması ile katılımcıların net, gerçek ve güvenilir bilgi paylaşımından kaçınması da başka bir sınırlılıktır.

Bu çalışmadan hareketle, jeotermal kaynakların kullanımına yönelik sağlıklı ve bütüncül bir değerlendirme için, gelecek yıllarda aşağıda belirtilen alanlarda çalışmalar yapılması önem teşkil edecektir:

- Benzer çalışmalar Güney Ege Termal Turizm Bölgesi'nde yer alan İzmir, Aydın ve Manisa illerindeki termal otel işletmeleri açısından da gerçekleştirilmeli, bölge içerisindeki iller açısından benzerlik ve farklılık ortaya konulmalıdır.

- Güney Marmara, Frigya ve Orta Anadolu Termal Bölgelerindeki illerde faaliyet gösteren termal otel işletmeleri üzerinde de benzer çalışmalar ile değerlendirilmeler yapılarak gerek bölgesel gerekse de bölgeler arasında karşılaştırmalarla mevcut durum ortaya konulmalıdır.
- Yöneticilerin yanı sıra çalışanların ve misafirlerin de dikkate alınmasıyla bir bütün olarak, termal otel işletmelerinin jeotermal kaynak kullanımlarının değerlendirilmesine yönelik daha kapsamlı çalışmalar yapılmalıdır.
- Bu nitel çalışmadan hareketle, nicel çalışmalara yönelik jeotermal kaynak sularının otel işletmeleri açısından değerlendirilmesine ilişkin ölçek geliştirme çalışmaları yapılmalıdır.

KAYNAKÇA

- Akkuş, İ. ve Başarır, N. (2018). “Türkiye’de Jeotermal Kaynaklar: Araştırmalar, Kullanımlar, Hedef ve Beklentiler”, Uluslararası Katılımlı IV. Jeotermal Kaynaklar ve Doğal Mineralli Sular Sempozyumu ve Sergisi, 22-25 Şubat 2018, Afyonkarahisar, 37-38.
- Aksu, C. ve Aktuğ, G. (2011). Güney Ege Bölgesi Termal Turizm Araştırması, http://www.geka.org.tr/yukleme/planlama/Sekt%C3%B6rel%20Ara%C5%9Ft%C4%B1rmalar/Guney_Ege_Bolgesinde_Termal_Turizm.pdf, (Erişim Tarihi: 14 Mart 2018).
- Baş, B. (2016). Anadolu’nun Bilinen İlk İnsanı: Denizli Adamı İnfografik, <http://arkeofili.com/anadolunun-bilinen-ilk-insani-denizli-adami-infografik/>, (Erişim Tarihi: 27 Eylül 2018).
- Baykan, N.O., Baykan, N. ve Tanrıöver, Y.E. (2003). “Denizli İli Arkeolojik Belgeleme Çalışmaları (Eskil-Antik-Suyolları)”, Türkiye Kültür Envanteri Dergisi, 1(1), 33-44.
- Boyraz, M. (2017). Termal Otel İşletmelerinde Yönetmelik Bakış Açısıyla Çevre Yönetimi Uygulamalarının Değerlendirilmesi, Yüksek Lisans Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi, Afyonkarahisar.
- Boyraz, M. ve Çetin, A. (2018). Termal Otel İşletmelerinde Jeotermal Kaynak Kullanımının Değerlendirilmesi: Denizli İli Örneği, IV. Jeotermal Kaynaklar ve Doğal Mineralli Sular Sempozyumu ve Sergisi, 21-24 Şubat 2018, Afyonkarahisar, 154-155.
- Canik, B., Çelik, M. ve Arıgün, Z. (2000). Jeotermal Enerji. Ankara: A.Ü.F.F. Yayınları.
- Çimen, H. ve Karabıkoğlu, M. (2015). “Sürdürülebilir Turizm Çeşidi Olarak Jeoturizm”, Doğu Karadeniz Sürdürülebilir Turizm Kongresi, 14-16 Mayıs 2015, Gümüşhane, 277-285.
- Demirtaş, N. (2001). “Beyazırma Bölgesi Termal Potansiyeli Örnek Olay: Tahtalı-Dutlu İşletmesi”, Birinci Ulusal Kaplıca Turizmi Sempozyumu, 05-06 Mayıs 2001, Gonen/Balıkesir, 3-19.
- Denizli Büyükşehir Belediyesi (2015). Denizli Büyükşehir Belediyesi 2015-2019 Stratejik Planı, http://www.denizli.bel.tr/userfiles/file/stratejik_plan_2015-2019.pdf, (Erişim Tarihi: 14 Mart 2018).
- Denizli İl Kültür Müdürlüğü. (2017). Denizli Turizmi. http://www.pamukkale.gov.tr/resimler/orjinal/images/DENIZLI_TURIM_POTANSIYELI_GUNCEL.pdf, (Erişim Tarihi: 25 Ocak 2018).
- Dilsiz, C. (2002). “Environmental Issues Concerning Natural Resources at Pamukkale Procted Site, Soutwest Turkey”, Environmental Geology, (41), 776-784.
- DOSİM, (2017). Kültür ve Turizm Bakanlığı Müze ve Örenyerleri 2017 Yılı Ziyaretçi İstatistikleri. <http://www.dosim.gov.tr/assets/documents/2017.pdf>, (Erişim Tarihi: 25 Ocak 2018).
- Ekonomist Online (2017). Turizmde Termal Atak. <http://www.ekonomist.com.tr/kapak-konusu/turizmde-termal-atak.html>, (Erişim Tarihi: 24 Ocak 2018).
- Emlak Sayfası (2018). Ege’ye 10 Yeni Otel Projesi. <https://www.emlaksayfasi.com.tr/guncel/ege-ye-10-yeni-otel-projesi-h22529.html>, (Erişim Tarihi: 24 Ocak 2018).
- Emir, O. ve Aslantürk, Y. (2015). “Perceptions of Tourism Students on Thermal Tourism in Afyonkarahisar”, Procedia-Social and Behavioral Sciences, (176), 565-570.

- En Son Haber (2018). 70 Milyon Yıllık Jeopark Dünya Jeoturizmine Kazandırılacak. <http://www.ensonhaber.com/70-milyon-yilik-jeopark-dunya-jeoturizmine-kazand.html>, (Erişim Tarihi: 12 Mayıs 2018).
- Erhan, E.Ş. (2010). Türkiye’de Termal Turizmin Gelişimi, Termal Turizm Tesislerinin Tasarım Kriterleri (Afyonkarahisar İli Örneği Üzerinden İncelenmesi), Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Eskikurt, A. ve Kapluhan, E. (2006). “Denizli’nin Termal Kaynakları”, Uluslararası Denizli ve Çevresi Tarih ve Kültür Sempozyumu,06-08 Eylül 2008, Denizli, 615-624.
- GEKA (2016). Babadağ Turizm Vizyonu ve Yol Haritası Turizm Yolunda Babadağ. Denizli: GEKA. http://geka.gov.tr/Dosyalar/o_1adq4o0ek1b7nq0v7gqhuh16th8.pdf, (Erişim Tarihi: 14 Ocak 2018).
- Global Wellness Institute. (2017). Global Wellness Economy Monitor January 2017. www.globalwellnessinstitute.org, (Erişim Tarihi: 14 Mart 2018).
- Goeldner, C.R. Ritchie, J.R.B. ve McIntosh, R.W. (2012). Tourism: Principles, Practices, Philosophies (12th Edition). New Jersey: John Wiley & Sons.
- Güngör, Y. (2012). “Turizmde Yükselen Eğilim Jeoturizm”, Haber Bülteni TMMOB Jeoloji Mühendisleri Odası, (2), 18-20. www.jmo.org.tr/resimler/ekler/40222ade2401c27_ek.pdf?dergi, (Erişim Tarihi: 20 Mart 2018).
- Habitat Derneği (2018). Jeotermal Enerji. http://habitatderneği.org/tr/dl/yayin/TemizEnerjiYayinlari/Jeotermal_Enerji.pdf, (Erişim Tarihi: 28 Ocak 2018).
- Jeotermal Kaynaklar ve Doğal Mineralli Sular Kanunu Uygulama Yönetmeliği (2007). Resmi Gazete Tarihi: 11 Aralık 2007 Resmi Gazete Sayısı: 26727, <http://www.migem.gov.tr/mevzuat/yonetmelikdok/26727yonetmelik.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=79764bd8-284a-463d-b6ce-f2ef38288d15>, (Erişim Tarihi: 14 Mart 2018).
- Kozak, M.A. ve Bahçe, A.S. (2012). Özel İlgi Turizmi. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Kozak, N., Kozak, M.A. ve Kozak, M. (2011). Genel Turizm, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Külekçi, Ö.C. (2009). “Yenilenebilir Enerji Kaynakları Arasında Jeotermal Enerjinin Yeri ve Türkiye Açısından Önemi”, Ankara Üniversitesi Çevrebilimleri Dergisi, 2(2), 83-91.
- Kültür ve Turizm Müdürlüğü, (2018a). Termal Sağlık Turizmi Tarih Boyunca Su ve Sağlık Turizmi Şehri; Denizli, <http://www.pamukkale.gov.tr/tr/termal-saglik-turizmi>, (Erişim Tarihi: 14 Mart 2018).
- Kültür ve Turizm Müdürlüğü, (2018b). Pamukkale Travertenleri. <http://www.pamukkale.gov.tr/tr/Pamukkale-Travertenleri>, (Erişim Tarihi: 14 Mart 2018).
- Özbek, D. ve Özbek, T. (2016). “Jeotermal Kaynakların Sağlık ve Termal Turizme Entegrasyonu”, Haber Bülteni TMMOB Jeoloji Mühendisleri Odası, 99-113 www.jmo.org.tr/resimler/ekler/40222ade2401c27ek.pdf?dergi, (Erişim Tarihi: 27 Şubat 2018).
- Özbek, T. (2011). “Jeotermal Kaynakların Sağlık ve Termal Turizmde Değerlendirilmesi”, Jeofizik Bülteni, Eylül Aralık, 27-37. www.jeofizik.org.tr, (Erişim Tarihi: 24 Ocak 2018).
- Özdipçiner, N. (2003). “Denizli İlindeki 3. Yaş Grubunun Termal Turizmden Yararlanma Durumu” II. Ulusal Yaşlılık Kongresi, 9-12 Nisan 2003, Denizli, 331-339.
- Özşahin, E. ve Kaymaz, Ç.K. (2013). “Türkiye’nin Termal Su Kaynaklarının Coğrafi Açısından Değerlendirilmesi”, Atatürk Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi, 50, 25-38.
- Semenderoğlu, A., Durmuş, H. ve Güler, S. (1993). “Pamukkale’nin Dünü, Bugünü, Yarını”, Çevre Dergisi, Temmuz-Ağustos (8), 9-12.
- SHGM, (2012). Sağlık Turizminde Süreçler ve aracı Kuruluşlar Araştırma Raporu, <https://dosyasb.saglik.gov.tr/Eklenti/505,saglikturizmiwebpdf.pdf>, (Erişim Tarihi: 24 Ekim 2018).
- Şimşek, Ş. (1985). “Geothermal Model of Denizli, Sarayköy-Buldan Area”, Geothermics, 2/3 (14), 393-417.

- Taktak, F. ve Demir, H. (2010). Termal Otel Geliştirme: Afyonkarahisar Örneği. Harita Teknolojileri Elektronik Dergisi, 2(1), 20-35.
- TTS 2023 (Türkiye Turizm Stratejisi). (2007). Resmi Gazete Tarihi:02.03.2007, Resmi Gazete Sayısı: 26450.
- TÜİK. (2017). Bölgesel İstatistikler. <https://biruni.tuik.gov.tr/bolgeselistatistik/degiskenlerUzerindenSorgula.do?durum=acKapa&menuNo=273&altMenuGoster=1&secilenDegiskenListesi=>, (Erişim Tarihi: 25 Ocak 2018).
- TÜİK. (2018). İstatistik Göstergeler, <http://www.tuik.gov.tr/UstMenu.do?metod=temelist>, (Erişim Tarihi: 25 Ocak 2018).
- Turizm Gazetesi, (2017). 14 Grup ve Zincirin 28 Otel Projesi, <https://www.turizm gazetes i.com/news.aspx?id=83842>, (Erişim Tarihi: 25 Ocak 2018).
- Türksoy, A. ve Türksoy, S.S. (2010). “Termal Turizmin Geliştirilmesi Kapsamında Çeşme İlçesi Termal Kaynaklarının Değerlendirilmesi”, Ege Akademik Bakış, 10(1), 699-725.
- UNESCO (2018). World Heritage List, Hierapolis-Pamukkale.<http://whc.unesco.org/en/list/485>, (Erişim Tarihi: 25 Ocak 2018).
- YIGM (2018). Termal Turizm Master Planı 2007-2023. <http://yigm.kulturturizm.gov.tr/TR,11481/termal-turizm-master-plani-2007-2023.html>, (Erişim Tarihi: 25 Ocak 2018).
- Yılmaz, S. (2009). “Kentimizde Jeotermal Enerjinin Anlamı ve Değerlendirilmesi”, TMMOB İzmir Kent Sempozyumu, 8-10 Ocak 2009, İzmir, 155-161, <http://www.tmmobizmir.org/wpcontent/uploads/2014/05/200812.pdf>, (Erişim Tarihi: 25 Ocak 2018).
- Yücel, C. (2003). Spa Turizminde Büyük Olanaklar. Türsab Ar-Ge Departmanı.

ARAŞTIRMA MAKALESİ / RESEARCH ARTICLE

TFRS’NİN FİNANSAL RAPORLARA ETKİSİNİN DEĞER İLGİSİ İLE TESPİTİ: BİST İMALAT SANAYİ SEKTÖRÜNDE BİR UYGULAMA*

THE DETERMINATION OF THE EFFECT OF TFRS ON FINANCIAL REPORTS WITH VALUE RELEVANCE: AN APPLICATION IN BIST MANUFACTURING SECTOR

İnci Çisil ORAL¹

Prof. Dr. İsmail BEKÇİ²

ÖZ

Bu çalışma Türkiye’de Türkiye Finansal Raporlama Standartları (TFRS) uygulamalarının öncesi ve sonrası dönem için finansal raporlardan elde edilen ve bilanço ve gelir tablosunda yer alan muhasebe verilerinin değer ilgisi düzeyini incelemektedir. Çalışma, TFRS uygulamasından önceki altı yıllık (1999 - 2004) ve TFRS uygulamasından sonraki on iki yıllık dönem (2005 - 2016) üzerine odaklanmıştır. Bu amaçla Borsa İstanbul’da imalat sanayi sektöründe işlem gören 40 işletmenin verileri panel veri analizi yöntemi ile analiz edilmiştir. Çalışma sonunda özkaynak defter değeri ile işletmelerin piyasa değeri arasındaki ilişkinin TFRS sonrası dönem için arttığı tespit edilmiştir. Ayrıca net kardaki değişim ile hisse senedi getirisi arasındaki ilişki de TFRS öncesi ve sonrası dönemler için test edilmiştir. Yapılan analizler sonunda yatırımcıların hisse senedi getirilerini analiz ederken net kardaki değişimden faydalanmayı tercih ettikleri gözlemlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: UFRS, TFRS, Değer İlgisi.

JEL Sınıflandırma Kodları: M41.

ABSTRACT

The research examines the level of value relevance of accounting data in the pre and post Turkish Financial Reporting Standards (TFRS) period in Turkey. The study focuses on six year period (1999 - 2004) before TFRS and twelve year period (2005 - 2016) after TFRS application. For this purpose, data of 40 firms traded in the manufacturing industry sector in İstanbul Stock Exchange are analyzed. The evidence derived from the study suggested that the relationship between the book value of equity and the market value of the companies has increased for the post TFRS period. By conducting further analysis, the relationship between stock return – change in net profit is investigated for the pre and post TFRS adoption periods. As a result, it is observed that investors prefer to utilize the change in net profit while evaluating the stock returns.

* Bu çalışma, Süleyman Demirel Üniversitesi SBE İşletme Anabilim Dalında hazırlanan “Uluslararası Finansal Raporlama Standartlarına Geçişin Finansal Raporların Kalitesi Üzerine Etkisi: BİST’te Bir Uygulama” isimli doktora tezinden türetilmiştir.

¹ Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı Doktora Öğrencisi, inci.bulmus@sunexpress.com, <https://orcid.org/0000-0002-6582-2836>

² Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, ismailbekci@sdu.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0002-9861-737X>

Keywords: IFRS, TFRS, Value Relevance.

JEL Classification Codes: M41.

1. GİRİŞ

Günümüzde önemli ekonomik kararlar genel olarak finansal tablolara dayanarak alınmaktadır. Ancak, finansal bilgiler manipülasyona veya hatalara açıktır. Finansal verilerin manipüle edilmesinden kaçınmak için hangi unsurların muhasebeleştirilip ölçüleceğine ve bilgilerin finansal tablolarda nasıl sunulduğuna karar vermenin tutarlı bir yolu olmalıdır. Bu bağlamda, küresel standartlar hem daha güvenilir finansal tablo kalemleri hesaplamalarına hem de ticari ve ekonomik büyümeye yardımcı olacaktır.

Genel kabul görmüş muhasebe standartları, “kurallara dayalı” bir yaklaşımı benimsemiştir. Uluslararası Finansal Raporlama Standartları (UFRS) ise daha az istisnai ve benzersiz uygulamalar sunan, daha az karmaşık ve daha tutarlı olarak "ilkeye dayalı" yaklaşımı benimsemiştir. Ortak bir dizi muhasebe standardı kullanılarak hazırlanan finansal tablolar, farklı ulusal muhasebe standartları kullanılarak hazırlanan finansal tabloların aksine yatırımcıların karar verme süreçlerini olumlu yönde etkileyecektir. Bu durum örneğin, yatırımcıların daha düşük maliyetle dış piyasalardan sermaye temin edebilmesine yardımcı olacaktır.

UFRS, dünya çapında muhasebe tarihindeki en önemli olaylardan biri olarak kabul edilir. Ulusal Genel Kabul Görmüş Muhasebe İlkeleri'nin UFRS ile uyumlaştırılması, yatırımcılara “optimal yatırım kararları verme” konusunda rehberlik etmek için “şeffaf, karşılaştırılabilir ve tutarlı finansal bilgi” vaat etmektedir (Jacob ve Madu, 2004). Muhasebe standartların uygulaması altyapı ve kurumsal prosedürlerle birlikte yıllara yayılan bir süreç olmuştur. Wagdy (2001), yatırımcıların güvenilir ve ilgili finansal bilgilere olan ihtiyaçlarının muhasebe reformunun temel faktörleri olduğunu ileri sürmektedir.

Günümüzde, Afganistan'dan Zimbabve'ye kadar 120'den fazla ülke UFRS'ye uyum çerçevesinde çalışmalarını sürdürmektedir. Özellikle Avrupa Birliği ülkeleri, borsalarında işlem gören şirketlerinin 1 Ocak 2005 itibari ile UFRS ile uyumlu finansal tablo yayınlamalarını zorunlu hale getirmiştir. Amerika Birleşik Devletleri 2002'de imzalanan Norwalk Anlaşması ile UFRS'ye yakınsama çalışmalarını sürdürmektedir (Ciubotariu, 2013).

Küresel sermaye hareketlerinin yoğunlaşmasıyla artan yatırımcı iştahı, işletmelerin uluslararası piyasalarda da rol alma isteğiyle birlikte anlaşılabilir ve karşılaştırılabilir finansal bilgi ihtiyacının karşılanabilmesi için uluslararası anlamda geçerliliği olan standartlara olan ihtiyacı artırmıştır. Türkiye'de Maliye Bakanlığı 1994 yılında Genel Kabul Görmüş Muhasebe Standartları'na dayanan ve karşılaştırılabilir finansal bilginin sunumu için Tek Düzen Muhasebe Planını yayınlamıştır. Daha sonra Sermaye Piyasası Kurulu, 1 Ocak 2005'ten itibaren tüm halka açık şirketlerin Uluslararası Finansal Raporlama Standartları'na (UFRS) uygun tablolar hazırlamasını zorunlu kılmıştır. UFRS ile uyumlu Türkiye Muhasebe Standartları'nın oluşturulması için Türkiye Muhasebe Standartları Kurumu (TMSK) ile IASCF (International Accounting Standards Committee Foundation) arasında, orijinal metinlerden standart kodlar ve paragraflar da dahil olmak üzere alınarak, standartların Türkçe çevirisinin yapılması için telif ve lisans anlaşmaları yapılmıştır.

2. DEĞER İLGİSİ

Değer ilgisi, genel olarak finansal tabloların açıkladığı bilgilerin firma değerini yakalama ve özetleme yeteneğidir (Bepari, Rahman ve Mollik, 2013). Değer ilgisine ilişkin çalışmaları muhasebe bilgilerinin geçerliliği ve güvenilirliğinin eş zamanlı olarak test edilmesini temsil ederek son 20 yılda muhasebe araştırmalarının en verimli alanlarından biri olmuştur. Gelişmiş ülkelerde yürütülen muhasebe alanında yapılan ampirik araştırmalar, muhasebe bilgilerinin (öncelikle tüm kazançlar ve defter değeri) işletmelerin değerlendirilmesinde önemli faktörler olduğunu ve bu değişkenlerin hisse senedi fiyatları ile önemli ölçüde ilişkili olduğunu göstermektedir. Değer ilgisi, asıl olarak finansal raporlarda yer alan muhasebe bilgilerinin hisse senedi yatırımcılarının kullandığı bilgileri ne kadar yansıtılabildiğini ifade etmektedir.

Değer ilgisi, “gerçeğe uygun değer” ile yakından ilişkilidir. İşletmeye ait güvenilir ve daha doğru bilgilerin sağlanabilmesi işletmenin gelecekteki ekonomik durumu hakkında yatırımcılar açısından yönlendirici olacaktır. Burada bilgilerin ölçümü için kullanılacak değerlendirme yönteminin tarihi maliyetler yerine gerçeğe uygun değer olması yatırımcı açısından daha sağlıklı bir karar alma sürecinin sağlanabilmesi için önem arz etmektedir. Bir

finansal bilginin değer ilgisinin olması, işletmeye ait gelecek beklentilerini yansıtması ile doğru orantılı olacaktır. Gerçeğe uygun değer yöntemi ile UFRS, bilanço yaklaşımını benimsemiştir. Buna göre gelirler, değerde bir kazanç ya da kayıp olmak üzere herhangi bir değişiklik meydana geldiğinde tanınır hale gelir (Blanchette, 2011).

Genel olarak işletmelerin karlılığı yatırımcıların karar alma sürecinde etkilidir. Yatırımcılar finansal raporların hisse senedi fiyatlarını etkileyen bilgileri içermesi ya da yansıttığı düşüncesi ile yatırım kararlarını şekillendirmektedirler. UFRS'ye geçiş ile birlikte finansal raporlardaki bilgilerin değer ilgisi üzerindeki etkisinin zaman içindeki değişiminin değerlendirilmesi gündeme gelmiştir. Hisse senedi fiyatı (getirisi) ile finansal raporlarda yer alan muhasebe bilgileri arası olduğu kabul edilen ilişki "değer ilgisi" yaklaşımı ile ifade edilmektedir. Söz konusu yaklaşıma göre mevcut muhasebe bilgilerinin hisse senedi fiyatındaki hareketleri (getirisini) açıklama gücünün muhasebe bilgisinin kalitesi ile doğru orantılı kabul edilmektedir (Adetunji, 2016).

UFRS öncesi ve sonrası dönemler değerlendirilerek, değer ilgisi ile ilgili yapılan çalışmaların sonuçlarına ilişkin değer ilgisinin arttığı ya da aynı kaldığı konusunda ülkelerin, buldukları coğrafi yapı, gelişmişlik düzeyi, politik ve ekonomik sistemlerin farklılığı, sosyokültürel yapısı, yasal sistemleri ya da kullandıkları yerel standartların mevcut yapısına bakarak bir sınıflandırma yapmak mümkün değildir. UFRS açısından adaptasyon sürecinin takibi, ülkelerin adaptasyona ne kadar istekli oldukları ve mevcut şirketlerin uyum süreci ile ilgili aksiyon almadaki hızları da bu konu da belirleyici olabilmektedir.

3. LİTERATÜR TARAMASI

Literatürde, hisse senedi getirilerindeki değişimin menkul kıymet fiyatlarındaki değişimleri açıklama gücü başta olmak üzere özsermayenin defter değerindeki değişim ile temettü politikaları ve nakit akışları arası değer ilgisini inceleyen birçok çalışma mevcuttur. Bu çalışmaların bir bölümü değer ilgisinin varlığını incelerken, bir bölümü de finansal raporlama standartlarına uyum süreci çerçevesinde değer ilgisinin nasıl etkilendiğini incelemiştir. "Değer ilgisi" kavramı çalışmalarda ilk kez 1993 yılında Amir ve diğerleri tarafından kullanılmış olsa da hisse senedi fiyatı ile getirisi arasındaki ilişkinin finansal raporlardaki bilgiler değerlendirilerek yorumlanmasının geçmişi Ball ve Brown tarafından 1968 yılında yapılan çalışmaya kadar uzanmaktadır. Çalışmada yatırımcıların işletme kararlarına bakarak yatırım kararlarına yön verdiklerini ve sonuç olarak bu kararların hisse senedi fiyatlarına yansıdığı ortaya koyulmuştur (Brown ve Ball, 1968).

Morais ve Curto tarafından 2008 yılında Portekiz'de borsada kote edilmiş ve verileri 1995 - 2008 yılları arasında kapsayan 34 şirket üzerine yapılan araştırmada UFRS'nin muhasebe bilgileri üzerindeki etkisi incelenmiş ve adaptasyon süreci sonunda değer ilişkisinin azaldığı gözlemlenmiştir (Morais ve Curto, 2008).

Soderlund (2010), Finlandiya'daki finansal raporların değer ilgisi üzerine yapmış olduğu çalışmasında yatırımcıların şirketleri değerlendirmelerinde defter değeri ile piyasa değeri arası ilişkinin boyutunu UFRS öncesi ve sonrası dönemler için 10 şirketin finansal tablolarını ele alarak araştırmıştır. Benzerlerinden farklı olarak bilanço ve gelir tablosundaki kalemleri nitel olarak ayrıştırmaya çalışmıştır. Gelir tablosundaki kalemlerde azalma tespit ederken, bilanço kalemlerinin değer ilgisinde UFRS sonrası dönem için artış tespit etmiştir. Bu artışın nedeninin Finlandiya Muhasebe Standartları (FAS)'nın daha çok gelir tablosuna yönelik uygulamaları içermesinden kaynaklanabileceğini ortaya koymuştur. Buna göre UFRS'de yer alan ve daha çok bilançoya yönelik olduğu düşünülen standartlar, FAS'ı daha çok bilanço kalemleri açısından etkilemiştir.

Kwong (2010) tarafından 1993 - 2007 yılları arası 491 firmayı konu alarak yapılan çalışma, Malezya Muhasebe Standartları öncesi (1993 - 1998), sonrası (1999 - 2005) ve UFRS yakınsama süreci (2006 - 2007) dönemlerine ayrılarak incelemeye alınmıştır. Çalışmada değer ilgisi, finansal raporların iki önemli göstergesi olan bilanço ve gelir tablosu üzerinden değerlendirilmiştir. Buna göre raporlama dönemleri için defter değeri ve piyasa değeri ile ilgili tüm varyasyonların açıklanmasında güçlü değer ilgisi bulunmuştur. Ayrıca UFRS sonrası dönemde hisse senedi ve gelir tablosunun borsa değerlemesindeki rolü hisse senedinin defter değerinden daha önemli hale gelmiştir.

Othman ve Chebaane (2014)'a ait bir başka kapsamlı çalışmada, Asya ve Afrika bölgesi ele alınarak özkaynak ve kar rakamlarının hisse senedi ile olan ilişkisi UFRS öncesi ve sonrası dönemler için araştırılmıştır. 1998 - 2012 yılları arasında ve toplam 7 ülkeden (Birleşik Arap Emirlikleri, Katar, Türkiye, Kuveyt, Bahreyn, Güney Afrika, Ürdün) 10.838 gözlemi içine alan çalışmalarında, gelişmekte olan ve teamül hukukunun geçerli olduğu ülkeler için UFRS uygulamalarının etkinliğinin boyutlarını tartışmışlardır. Araştırma sonunda UFRS sonrası dönemde hisse başına karın ve özkaynak defter değerinin hisse senedi fiyatını açıklama güçlerinde artış tespit etmişlerdir.

Ayrıca bulgulardan biri olan hisse başına kar ile özkaynak değerinin hisse senedi fiyatı arasında pozitif ve güçlü ilişkinin ülkelerde uygulanmakta olan hukuk sistemi ile ilişkili olduğuna atıfta bulunmuşlardır.

Uwuigbe ve diğerleri (2017) tarafından yapılan ve Nijerya Borsası'nda kote şirketlerden tamamı tüketici sanayi firmalarını konu alan çalışmalarında UFRS sonrası dönem için finansal raporlarda yer alan kalemlerin değer ilgisinde artış gözlemlenmiştir. Ayrıca hisse başına kazanç ile hisse senedi fiyatı arası pozitif ve güçlü ilişki tespit etmişlerdir.

4. ARAŞTIRMANIN VERİ SETİ, HİPOTEZLER VE MODELLER

4.1. Veri Seti

Araştırma, Türkiye'de TFRS öncesi ve sonrası dönemde finansal raporlardan elde edilen muhasebe verilerinin değer ilgisi düzeyini incelemektedir. Bu kapsamda Borsa İstanbul'da işlem gören ve şirket piyasa değeri ile işlem hacmi bakımından BIST - 100 endeks grubunu oluşturan ve imalat sanayi sektöründeki şirketlerden 1999 – 2016 yılları arasında 18 yıl boyunca Borsa İstanbul'da düzenli olarak işlem gören ve süreklilik arz eden 40 işletme kullanılmıştır. Araştırmada amaç, TFRS'nin etkilerini incelemeye yönelik olduğu için analizler genel olarak iki döneme ayrılarak yapılmıştır. 1999-2004 yıllarını kapsayan 6 yıllık finansal raporlamaya ilişkin olarak yerel standartlar kullanıldığından bu dönem "TFRS öncesi dönem" olarak adlandırılırken; 2005-2016 yılları arası 12 yıllık zorunlu TFRS uygulamalarının mevcut olduğu dönem olduğundan bu dönem "TFRS sonrası dönem" olarak adlandırılmıştır.

Araştırmanın veri seti için kamuyu aydınlatma platformu ve Borsa İstanbul Mali Tablolar arşivi web sayfalarında yer alan finansal raporlar ve ayrılmaz parçaları olan dipnotlardan yararlanılmıştır.

4.2. Hipotezler ve Modeller

Araştırmada TFRS öncesi ve sonrası dönemlerin karşılaştırılması için ilk olarak, işletmelerin finansal tablolarından elde edilen özkaynak defter değeri ve net kar ile yine işletmelerin piyasa değeri arası ilişkiyi test etmek amacıyla aşağıdaki hipotez kurulmuştur:

H₁: TFRS sonrası dönemde BİST'te işlem gören imalat sanayi sektörü işletmelerinin finansal tablolarında yer alan özkaynak defter değeri ile net kar değerlerinin işletmelerin piyasa değeri ile olan değer ilgilerinde artış olmuştur.

Benzer ilişkiyi hisse senedi getirileri ile net kar ve net kardaki değişim açısından araştırmak amacıyla aşağıdaki hipotez kurulmuştur:

H₂: TFRS sonrası dönemde Borsa İstanbul'da işlem gören imalat sanayi sektörü işletmelerinin net karlarındaki değişimin, işletmelerin hisse senedi getirisi ile olan değer ilgilerinde artış olmuştur.

Araştırmada 1999 - 2016 yılları arasına ait veri setinin matematiksel modeller ile analizi için, zaman serileri analizini kesit analizi ile birleştiren panel veri analizinden faydalanılmıştır. Panel veriler ile çalışırken analiz yöntemine karar vermek için başka bir deyişle sabit ya da rassal etkili modellerin parametre tahmincileri arası farkının araştırılabilmesi için Hausman Testi'ne başvurulmaktadır³. Çalışmada kullanılan tüm modeller için Hausman Spesifikasyon Testi uygulanmış ve yokluk hipotezi olan rassal etkinin varlığı reddedilerek sabit etki modeli panel verilerin analizinde kullanılmıştır.

Panel veri analizi için ayrıca veri setinde yer alan serilerin durağan yani trend taşımaması beklenir. Bu nedenle matematiksel modellerin istatistiksel olarak test edilmesinden önce, stokastik süreç izleyen verilerin mevcut olduğu veri setlerinde serinin duranlığının test edilmesi gereklidir. Stokastik ya da rastlantısal bir değişkenin zaman içerisinde ortalamasının, varyansının ve kovaryansının sabit olması ya da seriye ait değerlerin belli bir değere yaklaşması; beklenen bir değer etrafında dalgalanması beklenmektedir (Akkaya ve Pazalıoğlu, 2000). Bu amaçla çalışmada kullanılan modellerde literatürde yaygın olarak uygulanmış Genişletilmiş Dickey Fuller Birim Kök Testi ile Philipp-Perron Birim Kök Testlerinden faydalanılmıştır.

³ Jerry A., Hausman, "Specification Tests in Econometrics", 1978, Econometrica, 46, 1251 – 1271.

Piyasa taraflarının yatırım kararları alırken dikkate aldıkları ve finansal tablolardan elde edilen bilgilerin değer ilgisine ilişkin UFRS öncesi ve sonrası dönemlerin karşılaştırılması Ohlson Modelini (1994) temel alan ve Hung ile Subramanyan (2007) çalışmasında yer alan aşağıdaki model kullanılmıştır:

$$P_{i,t} = \alpha_0 + \alpha_1 BV_{i,t} + \alpha_2 NP_{i,t} + \varepsilon_{i,t} \quad (1)$$

$P_{i,t}$ = t zamanındaki piyasa değeri

$BV_{i,t}$ = İşletmenin yıl sonu finansal tablosunda yer alan özkaynak defter değeri

$NP_{i,t}$ = İşletmenin yılsonu finansal tablosunda yer alan net kar değeri

$\varepsilon_{i,t}$ = Hata terimi

Yukarıdaki model ile hisse senedi fiyatının net kar ve özsermaye defter değeri üzerine regres edilmesiyle elde edilen düzeltilmiş R^2 değerinin açıklayıcı gücü TFRS öncesi ve sonrası dönemler için karşılaştırılmıştır.

Değer ilgisine ilişkin ikinci modelde ise hisse senedi getirisi net kar üzerine regres edilmesinden elde edilen ve Easton ve Harris (1993) tarafından kurulmuş olan modele göre düzeltilmiş R^2 değerinin açıklayıcı gücü TFRS öncesi ve sonrası dönemler için aşağıdaki gibidir:

$$AR_{i,t} = \alpha_0 + \alpha_1 \Delta NP_{i,t} + \varepsilon_{i,t} \quad (2)$$

$AR_{i,t}$ = t zamanındaki hisse senedi getirisi⁴

$\Delta NP_{i,t}$ = İşletmenin yılsonu finansal tablosunda yer alan net karındaki değişimi

$\varepsilon_{i,t}$ = Hata terimi

Yukarıdaki modellere göre TFRS sonrası dönem için yüksek kaliteli karların hisse getirisi ile daha çok ilişkili olması beklenmektedir.

Araştırmanın dönemler itibari ile yapısal kırılma için de Chow Testi'nden⁵ faydalanılmıştır. Çalışmanın tüm analizlerine ilişkin bulgular izleyen bölümde verilmiştir.

5. ARAŞTIRMANIN BULGULARI

5.1. Betimleyici İstatistikler

Araştırmanın betimleyici istatistikleri aşağıdaki tabloda verilmiştir. Betimleyici istatistikler incelendiğinde değişkenlere ait tüm istatistiksel değerlerde TFRS sonrası dönem için artışlar gözlenmektedir.

Tablo 1. Değişkenlere Ait Betimleyici İstatistikler

Değişkenler	TFRS Öncesi Dönem (1999 - 2004)				TFRS Sonrası Dönem (2005 - 2016)			
	Min.	Maks.	Ort. (μ)	Std.Sapma (σ)	Min.	Maks.	Ort. (μ)	Std.Sapma (σ)
P (M TL)	0.217	645	38.71	76.40	1.03	2678	317.6	378.29
BV (M TL)	-276	2434	105.8	253.6	-3112	8946	456.5	948.65
NP (M TL)	-203	103	3.18	19.56	-125	575	23.05	52.03
ΔNP (M TL)	-365	296	0.075	39.31	-575	406	-0.32	55.22
ARR (%)	0.12	240.1	6.61	22.71	0.18	326	15.10	44.32

Bağımlı ve bağımsız değişkenlere ait Birim kök testi sonuçları aşağıdaki tabloda özetlenmiştir.

⁴ Hisse senedi getirilerini hesaplamak için hisse senedi fiyatları olarak dönem sonu finansal tabloları izleyen nisan ayı kapanış fiyatları alınarak hesaplanmıştır. Buna göre getiriler $(P_{i,t+1} - P_{i,t}) / P_{i,t}$ formülü ile hesaplanmıştır.

⁵ Chow Testi yapısal kırılma olup olmadığını test etmek amacıyla yapılmıştır.

* Birim kök test sonuçlarına ilişkin p değerleri parantezler içinde belirtilmiştir.

Tablo 2. Birim Kök Testi Sonuçları

Değişkenler	ADF-Fisher Ki- kare Testi*	PP - Fisher Ki- kare Testi *
<i>P</i>	111.543 (0.0114)	131.546 (0.0003)
<i>BV</i>	120.110 (0.0025)	139.123 (0.0000)
<i>NP</i>	124.062 (0.0012)	156.692 (0.0000)
ΔNP	169.359 (0.0000)	219.638 (0.0000)
<i>ARR</i>	164.455 (0.0009)	191.912 (0.0003)

Birim kök test sonuçlarına göre yokluk hipotezi olan serinin birim kök içermesi reddedilmiştir. Buna göre analizler için kullanılan serilerden *P* için 0.05 düzeyinde ve geri kalan seriler için 0.01 düzeyinde istatistiki anlamda birim kökün olmadığı tespit edilmiştir.

Bağımlı ve bağımsız değişkenler arası ilişkinin yönü ve derecesini test etmek amacıyla Spearman Korelasyon katsayıları incelenmiştir. TFRS öncesi dönemde piyasa değeri ve net kar arasında 0.25 oranında anlamlı pozitif istatistiki ilişki gözlemlenirken, TFRS sonrası dönem için söz konusu oran 0.39'a yükselmiştir. Benzer şekilde piyasa değeri ile özkaynak defteri değeri arası ilişki de TFRS öncesi dönemde % 34 seviyelerinde pozitif ve anlamlı iken; TFRS sonrası dönemde artış göstererek % 43'e yükselmiştir. Bağımsız değişkenler arası ilişkinin düzeyinin de TFRS öncesi ve sonrası dönemler için % 24 ve % 33 düzeylerinde olmakla beraber, bu oranların yüksek olmaması nedeni ile bağımsız değişkenler arası "çoklu doğrusal bağlantı" olmadığını destekler niteliktedir⁶. Araştırmaya ilişkin bulgular aşağıdaki Tablo 3'te özetlenmiştir.

Tablo 3. Korelasyon Analizi Sonuçları - Model (1)

TFRS Öncesi Dönem (1999 - 2004)	<i>P</i>	<i>NP</i>	<i>BV</i>	TFRS Sonrası Dönem (2005 - 2016)	<i>P</i>	<i>NP</i>	<i>BV</i>
<i>P</i>	1.000			<i>P</i>	1.000		
<i>NP</i>	0.2535 (0.0000)	1.000		<i>NP</i>	0.3945 (0.0000)	1.000	
<i>BV</i>	0.3440 (0.0000)	0.2428 (0.0001)	1.000	<i>BV</i>	0.4326 (0.0000)	0.3339 (0.0000)	1.000

Araştırmanın ikinci modeli için Spearman korelasyon katsayılarına ilişkin sonuçları aşağıdaki gibidir. TFRS öncesi dönemde net kardaki değişim ile hisse senedi getirisi arasındaki istatistiki olarak anlamlı ilişki %10 düzeyinde gerçekleşmiştir. TFRS sonrası dönemde net kardaki değişim ve getiri arası ilişkinin yine %1 düzeyinde ve anlamlı olduğu gözlemlenmiştir.

Tablo 4. Korelasyon Analizi Sonuçları - Model (2)

TFRS Öncesi Dönem (1999 - 2004)	<i>AR</i>	ΔNP	TFRS Sonrası Dönem (2005 - 2016)	<i>AR</i>	ΔNP
<i>AR</i>	1.000		<i>AR</i>	1.000	
ΔNP	0.1095 (0.0903)	1.000	ΔNP	0.1396 (0.0000)	1.000

Araştırmanın ilk modeline ilişkin sonuçlar TFRS öncesi ve sonrası dönemler için aşağıdaki tabloda detaylandırılmıştır. TFRS öncesi dönemde özkaynak defteri değeri ile net karın piyasa değerini açıklama modelinde düzeltilmiş R^2 değeri % 33 düzeyindedir. TFRS sonrası dönemde ise bu değer 0.58'e yükselmiştir. Özellikle özkaynak defteri değerinin TFRS öncesi ve sonrası dönemlerde piyasa değerini açıklama yetkinliği sırasıyla % 5 ve %1 düzeyinde istatistiki olarak anlamlı bulunmuştur. Net kar değeri ise yalnızca TFRS sonrası dönemde işletmelerin piyasa değerini açıklamada istatistiki olarak anlamlı bulunmuştur. Katsayılar açısından

⁶ Çoklu doğrusal bağlantı bağımsız değişkenler arasında çok yüksek korelasyonlar olarak ifade edilen bir durumdur. Bu da verilerin değerlerinde sapmalara ve istatistiksel çıkarımların çok daha az güvenilir olmasına neden olabilmektedir.

karşılaştırıldığında TFRS öncesi ve sonrası dönemler için hem özkaynak hem de net kara ait katsayıların arttığı gözlemlenmiştir. Sonuç olarak özkaynak defter değerinin piyasa değerini açıklamada daha değer ilgili olduğunu söylemek mümkün olup H₁ hipotezi kabul edilmiştir. Bu durum geçmişteki çalışmalarla paralel bir seyir izlemiştir (Tandeloo ve Vanstraelen, 2005; Hung ve Subramanyan, 2007; Iatridis, 2010).

Tablo 5. Panel Veri Regresyon Analizi Sonuçları – Model (1)

TFRS Öncesi Dönem (1999 - 2004)				TFRS Sonrası Dönem (2005 - 2016)			
<u>Değişkenler</u>	<u>Katsayılar</u>	<u>t İstatistik değeri</u>	<u>Prob. değeri</u>	<u>Değişkenler</u>	<u>Katsayı</u>	<u>t İstatistik değeri</u>	<u>Prob. değeri</u>
Sabit	26.1068	7.2518	0.0000	Sabit	194.5115	11.47641	0.0000
BV	0.1045	2.0675**	0.0403	BV	0.19208	7.630101*	0.0000
NP	-0.0655	-0.2394	0.8110	NP	1.539563	5.366553*	0.0000
Düzeltilmiş R ²	%33			Düzeltilmiş R ²	%58		
F - Statistic	4.3708*		0.0000	F - Statistic	17.408*		0.0000

* ve ** %1 ve %5 düzeyinde anlamlılığı ifade etmektedir.

Araştırmanın ikinci modeline ilişkin sonuçlar TFRS öncesi ve sonrası dönemler için aşağıdaki Tablo 5'te detaylandırılmıştır. Tabloya göre TFRS öncesi dönemde net kardaki değişimin bağımlı değişken olan hisse senedi getirisini açıklama oranı, düzeltilmiş R² değeri, 0.10 iken TFRS sonrası dönemde bu değer 0.12'ye yükselmiştir. Ayrıca net kardaki değişime ait katsayı TFRS sonrası dönemde bir miktan artış göstermiştir. Sonuç olarak H₂ hipotezi de kabul edilerek, yatırımcıların hisse senedi getirileri açısından yaptıkları finansal analizlerde net kardaki değişimi dikkate aldıklarını söz konusu örneklem için söylemek mümkün olmuştur.

Tablo 6. Panel Veri Regresyon Analizi Sonuçları - Model (2)

TFRS Öncesi Dönem (1999 - 2004)				TFRS Sonrası Dönem (2005-2016)			
<u>Değişkenler</u>	<u>Katsayılar</u>	<u>t İstatistik değeri</u>	<u>Prob. değeri</u>	<u>Değişkenler</u>	<u>Katsayı</u>	<u>t İstatistik değeri</u>	<u>Prob. değeri</u>
Sabit	0.3395	7.1997*	0.0000	Sabit	0.1994	7.4101*	0.0000
ΔNP	0.0033	2.3943**	0.0176	ΔNP	0.0118	2.6620*	0.0081
Düzeltilmiş R ²	%10			Düzeltilmiş R ²	%12		
F - Statistic	4.6117*		0.0000	F - Statistic	6.0691*		0.0000

* ve ** sırasıyla 0.01 ve 0.05 düzeyinde anlamlılıkları ifade etmektedir.

6. SONUÇ

Bu çalışmada TFRS öncesi ve sonrası dönemler için finansal tablolardan elde edilen bilgilerin değer ilgisi düzeyini araştırma amacıyla imalat sektöründe yer alan ve Borsa İstanbul'da işlem gören 40 işletmenin verileri kullanılmıştır. Araştırma sonunda TFRS sonrası dönem için işletmelerin özkaynak defter değeri ile piyasa değeri arasındaki ilişkinin arttığı, özkaynak defter değerinin TFRS sonrası dönemde işletmelerin piyasa değerini açıklamadaki etkinliğinde de artış gözlemlenmiştir. Hisse senedi getirisi ile net kardaki değişim arası değer ilgisi ise TFRS öncesi dönemde olduğu gibi, TFRS sonrası dönem için de önem arz etmiştir. Bu göre TFRS sonrası dönem için net kardaki değişimin işletmenin hisse senedi getirisini açıklamadaki etkinliğinin arttığını söylemek mümkün olacaktır.

Literatürde yer alan çalışmalarda sıkça kullanılıyor olsa da araştırmaya ilişkin sınırlılık sayılabilecek konulardan biri hisse senedi getirisinin işletmenin finansal performansını yansıtmada ne kadar başarılı olduğunun tartışmaya açık olmasıdır. Bir diğer sınırlılık konusu analizlere dahil edilmemiş olan muhtemel kontrol değişkenleridir. Mevcut piyasa yapısı gereği Türkiye kısa vadeli yatırım yapmaya meyilli oyuncuların yer aldığı ve sıkça yüksek enflasyonu tecrübe etmiş bir piyasa yapısına sahiptir. Bu nedenle söz konusu dönemlerde finansal tablo değerlerinin yatırımcılar açısından yatırım kararları sürecinde ne kadar tercih konusu olduğu da tartışmaya açıktır.

KAYNAKÇA

- Adetunji S.A. (2016). "The Value Relevance Of Earnings İn The Return–Earnings Relation İn The Nigerian Deposit Moneybanks", <https://ideas.repec.org/a/taf/oabmxx/v3y2016i1p1210276.html>, (Erişim Tarihi: 20 Aralık 2018).
- Bepari M.K., Rahman S.F. ve Mollik T. (2013). "Value Relevance of Earnings and Cash Flows during the global financial crisis", *Review of Accounting And Finance*, 12, 226-251.
- Blanchette M. (2011). "Critical Perspectives on the Implementation of IFRS in Canada", *Journal of Global Business Administration*, 3(1), 2-17.
- Brown P. ve Ball R. (1968). "An Empirical Evaluation of Accounting Income Numbers", *Journal of Accounting Research*, 6(2), 159-178.
- Durodola E., Jafaru J., Uwuigbe M., Olubukola R., Jimoh R. ve Uwuigbe U. (2017). "International Financial Reporting Standard Adoption and Value Relevance of Accounting Information in Nigeria", *International Journal of Economics and Financial Issues*, 7, 1-8.
- Easton P.D. ve Harris TS. (1991). "Earnings As An Explanatory Variable For Returns", *Journal of Accounting Research*, 29, 19-36.
- Hausman J. (1978). "Specification Tests in Econometrics", *Econometrica*, 46, 1251–1271.
- Iatridis G. (2010). "International Financial Reporting Standards and The Quality of Financial Statement Information", *International Review of Financial Analysis*, 19, 193–204.
- Jacob, R.A. ve Madu, C.N. (2004). "Are We Approaching A Universal Accounting Language İn Five Years?", *Foresight*, 6(4), 356 – 363.
- Morais A. ve Curto J. (2008). "Accounting Quality and the Adoption of IASB Standards – Portuguese Evidence", *Revista Contabilidade & Finanças*, 19, 103-111.
- Othman H., ve Chebaane S. (2014), "The Impact of IFRS Adoption on Value Relevance of Earnings and Book Value of Equity: The Case of Emerging Markets in African and Asian Regions", *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 145, 70-80.
- Pazarlıoğlu, V. ve Akkaya, Ş. (2000). *Ekonometri I*, İzmir: Berk Masa Üstü Yayıncılık.
- Soderlund K. (2010). "International Financial Reporting Standard And Value Relevance Of Financial Reporting In Finland: A Disaggregated Approach", <http://www.ekonomiportalen.se/UP036.pdf>, (Erişim Tarihi: 24 Ekim 2018).
- Subramanyam K.R. ve Mingy, H. (2004). "Financial Statement Effects of Adopting International Accounting Standards: the Case of Germany", *Review of Accounting Studies*, 4, 21-48.
- Tendeloo, B. ve Vanstraelen, A. (2005). "Earnings Management under German GAAP Versus IFRS", *European Accounting Review*, 14(1), 155-180.
- Wagdy, M.A. (2001). "Managing Multinationals In The Middle East: Accounting And Tax Issues: Quontm Books, 88 Post Road West, Westport, An imprint of Greenwood Publishing Group, Inc. Printed in the United States of America, S.3, 1-10.

Ek 1. Çalışmada Kullanılan İmalat Sanayi Sektörü Şirketleri

FİRMA ADI	BIST – 100 İŞLEM KODU
AKSA AKRİLİK KİMYA SANAYİ	AKSA
ANADOLU CAM SANAYİ	ANACM
BANVİT	BANVT
BOLU ÇİMENTO SANAYİ	BOLUC
BOSSA SANAYİ İŞLETMESİ	BOSSA
BURSA ÇİMENTO	BUCIM
ÇELİK HALAT VE TEL SANAYİ	CELHA
ÇİMENTAŞ İZMİR	CMENT
CEMTAŞ	CEMTS
DENİZLİ CAM	DENCM
ECZACIBAŞI İLAÇ SANAYİ	ECILC
ERBOSAN	ERBOS
FRİGO	FRIGO
GÖLTAŞ	GOLTS
GOODYEAR	GOODY
GUBRE FABRİKALARI	GUBRF
HEKTAŞ	HEKTS
İHLAS EV ALETLERİ	IHEVA
İZMİR DEMİRÇELİK	IZDMC
İZOCAM	IZOCM
KARTONSAN	KARTN
KENT GIDA	KENT
KONYA ÇİMENTO	KONYA
KORDSA	KORDS
LÜKS KADİFE	LUKSK
MERKO GIDA	MERKO
MARDİN ÇİMENTO	MRDIN
OLMUKSAN MUKAVVA	OLMIP
FORD OTOMOTİV	FROTO
PENGUEN GIDA	PENGD
PINAR SÜT	PNSUT
SARKUYSAN ELEKTRİK	SARKY
SASA POLYESTER	SASA
TÜRK PRYSMIAN KABLO	PRKAB
TAT GIDA	TATGD
TURK TUBORG	TBORG
ALCATEL	ALCTL
TOFAŞ TURK	TOASO
TRAKYA CAM	TRKCM
VİKİNG KAĞIT	VKING

ARAŞTIRMA MAKALESİ / RESEARCH ARTICLE

HASTANELERDE BİLGİ GÜVENLİĞİ YÖNETİMİ: NİTEL BİR ARAŞTIRMA

INFORMATION SECURITY MANAGEMENT IN HOSPITALS: A QUALITATIVE STUDY

Selma BARAN¹

Dr. Öğr. Üyesi Emine ŞENER²

ÖZ

Bilgi güvenliği son yıllarda sağlık kurumlarında daha da önem kazanmaya başlamıştır. Özellikle teknolojik gelişmeler ile birlikte gerekli önlemler alınmadığı takdirde bilgi sızıntılarının artacağı düşünülmektedir. Hastane bilgi güvenliğine ilişkin çalışanların görüş, öneri ve değerlendirmelerini tespit etmek amacıyla nitel araştırma yöntemlerinden derinlemesine görüşmenin kullanıldığı bu çalışmada farklı birimlerde çalışan 12 hastane çalışanına ulaşılmıştır. Görüşmelerden elde edilen veriler ATLAS.ti nitel veri programında analiz edilerek yorumlanmıştır. Bu doğrultuda uygulamada ortaya çıkan sorunlar ve çözüm önerileri bu görüşler doğrultusunda oluşturulmuştur. Araştırma sonucunda, katılımcıların yaygın olarak bilgi güvenliğinin önemini vurguladıkları ve bilgi güvenliği olgusunun “hasta mahremiyeti” olgusuyla birlikte algılandığı tespit edilmiştir. Bunun yanı sıra fiziksel koşulların, gizlilik, bütünlük ve erişilebilirlik açısından bilgi güvenliği için gerekli olduğu görülmüştür. Bilgi güvenliği yönetim sisteminin etkili işlemesi amacıyla, yöneticiler ve çalışanların işbirliği içinde olması araştırma sonuçlarına ilişkin geliştirilen önerilerden biridir.

Anahtar Kelimeler: Bilgi Güvenliği, Bilgi Güvenliği Yönetimi, Hastane, Sağlık Bakım Bilgi Sistemleri, Durum Çalışması.

JEL Sınıflandırma Kodları: M12, M15.

ABSTRACT

Information security has become more important in health care institutions in recent years. Especially, if necessary precautions are not taken in line with the development of technology, it is expected that information leaks would increase. In the study in which in-depth interviews with qualitative research directives are used in order to determine the opinions, suggestions and evaluations of employees about hospital information security, 12 hospital employees working in different units are reached. The data obtained from the interviews are analysed and interpreted in ATLAS.ti qualitative data program. In this respect, the problems that arise in practice and the solution proposal are established in line with these opinions. As a result of the research, it is determined that participants emphasize the importance of information security widely and that information security is perceived together as "patient privacy". In turn, it is also seen that physical infrastructure is necessary for information security in terms of privacy, integrity and accessibility. It is one of the proposals of the research that managers and employees should cooperate for an effective information security management system.

¹ Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, selma_baran137@hotmail.com, <https://orcid.org/0000-0001-8285-789X>.

² Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, esener@ahievran.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0002-8903-1684>.

Keywords: Information Security, Information Security Management, Hospital, Healthcare Information Systems, Case Study.

JEL Classification Codes: M12, M15.

1. GİRİŞ

Güvenlik konuları günlük yaşamın ayrılmaz bir parçası olup kuruluşların da yeterince önem vermek zorunda oldukları bir konudur. Yasalar ile güvence altına alınan bilgi güvenliği, kurumsal yönetimi güçlendirmek ve olabilecek risklerden korunmak bakımından önemlidir. Kurum ve kuruluşlarda verimliliğin artırılması, bilgiye erişilebilirliğin kolaylaşması, bilgi güvenliğinin sağlanması amacıyla bilgi güvenliği sistemi kullanımı gittikçe yaygınlaşmaktadır. Son yıllarda bilgi gizliliğine gereken önemin verilmesine ilişkin gereklilik gözden kaçmamaktadır. Gerek kamu gerekse özel sektörde bir zorunluluk haline gelen bu sürecin yönetimi ele alınması ve üzerinde durulması gereken bir konudur.

Bilgi güvenliği çok geniş bir alanı kapsamaktadır. Teknolojinin gelişmesi ile birlikte çok fazla veri kullanılmaktadır. Teknoloji bir bakıma işlerin kolaylaşmasını sağlarken diğer taraftan sistemden kaynaklı oluşabilecek hataların giderilebilmesi için alanında uzman personele ihtiyaç artmaktadır. Sağlık personeline kendi alanlarında eğitim ve seminerler vermek sistemin uygulanma düzeyini artırmaktadır. Bu bakımdan eğitimin yanı sıra bilgi gizliliğinin etik kurallar çerçevesinde uygulanması da sağlanmalıdır. Her türlü riske karşı veri sorumluları gerekli tedbirleri almak zorundadır aynı zamanda kişisel verileri kanun hükümlerine aykırı olarak bir başkasına açıklayamaz ve kullanamaz (Sağlık Bakanlığı, 2018:147). Tüm bu ifadeler mevzuat hükümlerince belirlenmiş olsa da konuya gereken önemin verilmesi ile bilginin gizliliği ve güvenliği ile sağlanabilir.

Hastaneler kişisel ve klinik bilgileri toplar, kullanır ve saklar. Sağlık kurumları ciddi bir organizasyon yapısı olduklarından, bilgi sızıntısı, bilgi ihlali, gizlilik ve güvenlik ayarlarına daha fazla dikkat etmelidirler. Kurallara, yönetmeliklere, güvenlik konularına ve tıbbi yasalara uyulması gerekir (Mehraeen vd., 2016:49). Bu çalışmada hastanede oluşturulan, bilgi güvenliği yönetimi politikaları hakkında bilgi verilmekte, karşılaşılan teknik ve yönetsel zorluklar ve bu zorlukların nasıl üstesinden gelinebileceği, uygulanan yöntemler, kurumsal bilgi güvenliği kültürü bu bilinci oluşturma aşamaları ile hastanenin bilgi güvenliği seviyesinin durumu, katılımcıların görüşlerine bağlı olarak aktarılmaktadır. Bu çalışmanın genel amacı, hastanelerde bilgi güvenliği yönetim sisteminin uygulamasında ortaya çıkan sorunları tespit edip çözüm önerisi geliştirmektir. Bu genel amaç çerçevesinde hastane çalışanlarının görüşlerin belirlenmeye çalışılmıştır. Araştırma kapsamında Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi (BGYS) uygulamasının, varsa aksayan yönlerine yönelik çözüm önerisi geliştirmenin sağlık hizmetlerinde bilgi güvenliği yönetim sürecine katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

2. BİLGİ GÜVENLİĞİ YÖNETİM SİSTEMİ

Bilgi, yaşadığımız dönem ve geçmiş dönemin anahtarı, geleceğin şekillenmesinde anahtar rollere sahip bir varlıktır. Bilginin doğru amaçla kullanılmasını sağlayan, bilgiyi kesintiye uğratan, çalınmasına neden olan risk faktörlerinin önlenmesi olarak tanımlanan bilgi güvenliği (Aksu, 2014:13; Başdinkçi, 2017:1) günümüzde kurumsal ve kişisel düzeyde değişen ve gelişen bir öneme sahiptir. Elektronik uygulamaların artmasıyla birlikte bilginin, paylaşılması, erişilmesi ve bilgi kaybının olması, bilgi güvenliğinin öneminin artmasını sağlayan etkenlerdir. Bilişim teknolojilerinin her alanda kullanılıyor olması, bilgi güvenliğinin sağlanmasını zorunlu hale getirmiştir. Gelişen bilişim teknolojisi, bilginin çoğaltılmasını sağlayıp ve her yerden erişimi mümkün kılmaktadır. Bilginin kaybolması veya kötü amaçlı kullanılması durumlarında bilgi güvenliğinin sağlanması büyük önem taşımaktadır. Kurumlarda bilgi güvenliğinin sağlanabilmesi için sorumlu olan kişilerin görevlerini tam olarak yerine getirmeleri gerekmektedir. Kurallara uyulmaması sonucu sistemde meydana gelebilecek olan açıkların engellenmesi için kişilerin eğitilmeleri gerekmektedir (Başdinkçi, 2017:1).

Bilgi güvenliği, yaşadığımız çağda çokça kullanılan elektronik ortamda, bilgilerin saklanması, korunması ve taşınması sırasında bilgilerin bütünlüğünün bozulmadan güvenli bir şekilde oluşturma çabalarıdır. Bu aşamaların sağlanması için, kurumlar kendilerine uygun güvenlik politikası belirlemelidir. Bu politikalar sayesinde kullanılacak faaliyetlerin sorgulanması, sınırlılıkların bilinmesi, yöntemlerin belirlenmesiyle birlikte uygulamaya konulur (Canbek ve Sağıroğlu, 2006:168). Bilgi güvenliği, verilerin, saklanması taşınması ve izinsiz kullanılmasını engellemek amacıyla gerçekleştirilen koruma işlemidir. Gizlilik, bütünlük ve erişilebilirlik olmak

üzere üç unsuru olan kavramın bileşenlerinden birinin zarar görmesi durumunda bilgi açığı meydana gelmektedir. Temel amacı ise şu şekilde sıralanabilir (Aksu, 2014:34):

- Veri bütünlüğünün korunması,
- Yetkisiz erişimin engellenmesi,
- Mahremiyet ve gizliliğin korunması,
- Sistemin devamlılığının sağlanmasıdır.

Bilgi güvenliğinin *gizlilik* unsuru; bilginin, yetkisiz kişilerin erişimine kapalı olması ve yetkisiz kişilerin engellenmesi olarak tanımlanabilir (Yılmaz, 2014:47). Uluslararası Standartlar Örgütü (ISO) gizliliği, “bilginin sadece yetkilendirilmiş kişilerce erişilmesinin sağlanması” olarak tanımlar. Gizlilik düzeyi, kanunlara, yapılan sözleşmelere ve kurumların yapmış olduğu risk analizlerine göre belirlenir. Bu bağlamda belli prosedürlerin uygulanması gerekmektedir (Başdinkçi, 2017:8). *Bütünlük* unsuru ise, bilginin, doğru ve tam olarak işlenmesi, yetkisiz kişiler tarafından değiştirilmesinin engellenmesini ifade etmektedir (Aksu, 2014:35). Bilginin, bütünlüğünün bozulmadan, göndericiden çıktı halinde alıcıya ulaşmasıyla, doğruluk ve tamlığının korunmuş olmasıyla bütünlük sağlanır. Bilgi göndericiye ulaşırken, yeni veriler eklenmemiş veya çıkarılmamış, sırası ve izlediği yollar değiştirilmemiş olarak alıcıya ulaşması gerekir (Gerçekler, 2012:38). Bilgi güvenliğinin bir diğer unsuru olan *erişilebilirlik* bilginin, gerekli olduğu durumlarda, yetkili kişiler veya kurumlar tarafından kullanılabilmesidir. Bilgiye ihtiyaç duyulduğunda yetkili kişiler tarafından kullanılabilir olması, bilginin güvenliğinin de bir göstergesi olarak kabul edilir. Erişime yetkilendirme, kurumlar tarafından güvenli ve doğru bir şekilde yapılmalıdır (Aslandağ, 2010: 20).

BGYS, kurumlarda bilginin, gizliliğini, bütünlüğünü, erişilebilirliğini sağlayarak hassas bilgileri kontrol altına alan bir yaklaşımdır. Üst yönetim tarafından desteklenen bilgi güvenliği yönetim sistemi, risk faktörlerini en aza indirgeyebilmek için, faaliyete geçirilmesiyle mümkün olmaktadır. Kurum yapısında oluşturulan, bilgilerin, gizliliği, bütünlüğü, erişilebilirliğini sağlamak kurumun temel hedefidir (Gerçekler, 2012:49). Kurumlar kendi bünyesinde BGYS, oluştururken planlı ve sistemli şekilde süreci yönetmeleri gerekir. Sistemin nelerden oluşacağı, kapsamının neler olacağı konusunda ön bilgi oluşturulmalıdır. Kurum, risk faktörlerini belirleyerek, hedeflerini ortaya koyarak, yönetime yön veren durumlardan hangi BGYS’ni kapsamına alacağını karar vererek, kendine göre bir politika belirlemelidir (Akay, 2014:75-77).

BGYS’nin kurulumu aşamasında, hedefler, amaçlar ve süreç belirlenerek geliştirilmeye başlanır. Uygulama aşamasında belirlenen bu politikalar işlenir. Gerekli aşamalar yapıldıktan sonra istenilen güvenliğin sağlanıp sağlanmadığı kontrol edilir. Bir döngü içerisinde devam eden BGYS, gözden geçirme sonucunda hedefine uygun çalışmayan sistemler için önlem alınır (Marttin ve Pehliven, 2010:50). BGYS, kurumu sürekli iyileştirmek için etkin bir şekilde devamlı uygulanması gerekir. Bir defada kullanılacak bir faaliyet değildir. Kuruma faydalı olabilmesi için kuruluşun bir parçası olarak görülmelidir. Kurumların, teknik önlemlerinin yanı sıra teknik olmayan faktörlerin de denetimleri yapılarak, iş süreçleri ve bilgi güvenliği standartlarına uygun olarak korunmaları ve güvenliğin sağlanabilmesi için BGYS geliştirilmelidir (Aslandağ, 2010:17; Yılmaz, 2014:51).

2.1. Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi Standardı

Yönetim bilgi sistemleri, yöneticileri doğru bilgiye doğru zamanda yönlendiren, yönetim fonksiyonlarını kolaylaştırmak amacıyla oluşturulan bir sistemdir. Bilgi sistemleri, kurumların yapılarına göre farklılık göstermektedir. Bilgiye çok fazla gereksinim duyan sağlık kurumlarında bunun önemi artmaya başlamıştır. Sağlık kurumlarında bilgilerin yeterli ve güvenilir olabilmesi için bilginin etkin yönetimi önemlidir. Sağlık sektöründe hayati öneme sahip olan bilgi yönetiminin bu açıdan hatasız olması gerekmektedir (Yılmaz ve Demirkan, 2012:9).

BGYS, bilgilerin yönetilebilmesi amacıyla kullanılan bir yaklaşımdır (Marttin ve Pehliven, 2010:50). BGYS, uluslararası düzeyde kabul edilmiş bir standart olarak görülür. Bu bilgi sistemi, kurumlarda bir takım denetimlerin sağlanması ve önlemlerin alınması konusunda uygun bir yapı sunmaktadır. BGYS, kurumların ihtiyacına yönelik önemli bir yere sahiptir (Aslandağ, 2010:16). Sağlık sektörünün oluşturacağı ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi standardı, kendi bünyesinde kendini yenileyen düzenleyici özelliği ile sistemli bir şekilde gereksinimleri ve özellikleri kuruluşlara fayda sağlar (Uğuz, 2018:3). Hassas bilgilerin korunması ve yönetilebilmesi amacıyla oluşturulan BGYS, ilk defa 1998 yılında yayınlanan BSI (British Standards Institute) tarafından BS 7799-2 olarak kullanılmıştır. Uluslararası Standartlar Kurumu’nun kabul etmiş olduğu bu standart ISO/IEC 27001, 2005 yılında

BGYS'nin en temel standardı olarak yayımlanmıştır. ISO/IEC 27001 standardı kurumlarda yapılması gereken çalışmaların belirlenmesi için kılavuz niteliği taşımaktadır (Yılmaz, 2014:52).

Ülkemizde bilgi güvenliği yönetimini ilgilendiren 27730 sayılı "Elektronik Haberleşme Güvenliği Kapsamında TS ISO/IEC 27001 Standardı Uygulamasına İlişkin Tebliğ" ile hizmet türüne göre bazı kurumlara bilgi güvenliği standardına uygunluk sağlama veya uygunluk belgesi alma yükümlülüğü bazı kurumlara ise uygunluk belgesi almadan standarda uygunluk sağlama yükümlülüğü getirilmiştir (Resmi Gazete, 2010).

ISO 27001 standardı, kendini yenileyen, tehdit ve saldırılara karşı tepki gösteren bir sistemdir. Süreç olarak ele alınması gereken ISO 27001 bilgi güvenliği, planla, uygula, kontrol et ve önlem al aşamalarından oluşur. Bu model, sistemde olması gereken öğeleri tanımlayarak, bir döngü şeklinde çalışmasına yardımcı olur (Evrin ve Demirel, 2011:27). ISO 27001 standardı, sertifikalandırma kurumu tarafından uygulanır. Denetimi gerçekleştirmek için, kurumun dokümanlarını, risk faktörlerini, güvenliğini, uygunluğunu içeren prosedürler uygulayarak, denetim işlemi gerçekleştirilir. Kurumun faaliyet yapısına göre değerlendirmede bulunulur, prosedürlere uyulup uyulmadığı gözden geçirilir. Gerekli tetkikler yapıldıktan sonra, başarılı denetim sağlandığında ISO 27001 standardı belgesi alınır (Marttin ve Pehliven, 2010:55). ISO 27001'de BGYS'nin kurumların gereksinimleri olan belgelendirilme için yapılacaklar anlatılırken, ISO 27002' de BGYS uygulama kodu niteliğinde, pratik uygulamaları ve kontroller anlatılmaktadır (Başdinkçi, 2017:17). Kurumlar isterse kendi bünyelerinde uygulayabilirler. ISO 27002 uygulamasından seçilen önlemleri ISO 27001 standardında bulunan döngülerle, bilgi güvenliği gerçekleştirilmeye çalışılmaktadır. Esas olan ISO 27001 standardıdır, ISO 27002 sisteminde belirlenen önlemler için birlikte çalıştırılması sağlanmaktadır (Aslandağ, 2010:52-53).

Uluslararası düzenlemelerde ISO 27799:2008 sağlıkta bilgi güvenliği yönetim sistemi oldukça önemli bir standarttır. Bu standart, ISO 27001 kontrol maddelerin sağlanmasını ve ISO 27002 kurullarına uyumunu esas alan bir kılavuzdur. Kurumlar açısından zorunluluk gerektirmez. Sağlık sisteminde oluşabilecek sorunları tanımlamak amacı ile kullanılır (Akay, 2014:45). Kurumlar, ISO sertifikasını almak istediklerinde, gereklilikleri yerine getirerek uygulamak durumundadırlar. Kuruma uygulama kararı yönetim tarafından alınır. Bu standardın uygulanabilmesi için zorunlu olan prosedürler yerine getirilerek, sorumlu atanmalıdır. Bir defa uygulanacak bir sistem değildir, devamlı kendini yenileyen, değişim ve dönüşüm içinde olan bir sistemdir (Aslandağ, 2010:39).

2.2. Sağlık Hizmetlerinde Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi

Sağlık hizmetlerinin amacı, yapılan hizmetin, etkinliğini, kapsayıcılığını, toplumun sağlık düzeyini yükselterek ve devamlılığını sağlayarak kaliteli hizmet sunmaktır. Günümüzde, teknolojideki gelişmeler, birçok tıbbi prosedürlerin uygulanmasını sağlamıştır. Sağlıkta bilgi güvenliği gereksinimi büyük ölçüde artırmıştır. Sağlık bilgi teknolojilerinin kullanılmasıyla birlikte, bilgiye erişim süreci de hız kazanmıştır (Gerçeker, 2012:69).

Sağlık hizmetlerinde bilgi teknolojilerinin kullanılması, bilginin depolanması, erişilebilirliği, güvenilirliği, hizmet kalitesini artıran bir özelliğe sahiptir. Bilginin gizliliği bakımından da bilgi güvenliğinin korunması gerekmektedir. Sistemsel ve fiziksel önlemlerin yanında, sağlık kurumunda çalışanların bilgi güvenlik politikalarını bilmeleri gerekmektedir. Olabilecek riskleri en düşük seviyeye indirgeyebilmek için çalışanların donanım ve yazılım standartlarını bilmeleri önemlidir (Aksu, 2014:14-15). Bu bakımdan problemlerin çözümü için gerekli olan sistematik bilgi yaklaşımları planlanarak uygulanmalıdır. Problemlerin, yönetilmesi, önlenmesi, uygulanması, düzeltilmesi yönünden çalışmaların yürütülmesi önemli bir konudur (Altındış, 2010:346). Hastanelerde tüm birimlerin ve personelin görev tanımlarının yapılması, yetki ve sorumluluklarının farkında olunması amacıyla bilgi güvenliği modülü oluşturulup hastane çalışanına bu modüle erişimleri sağlanarak gerektiği durumlarda prosedürlere ve görev tanımlarına ulaşma imkanı verilmesi gerekir (İleri, 2016:62).

Sağlık kurumlarında bilgi güvenliğinin sağlanması, öncelikle örgütlerin kurumsal anlamda bilgi güvenliğini sağlamaları ve vatandaşlarımızın bu konuda bilinçlendirilmesiyle mümkündür. Yöneticilere bu noktada büyük görev ve sorumluluklar düşmektedir. Yöneticiler, kurumlarının finansal yapılarına, rekabet güçlerine ve üretim kapasitelerine verdikleri önemi, bilgi güvenliği konusunda da vermeleri gerekmektedir. Bu bakımdan yöneticilerin liderliğinde, yöneticilerin tam desteğiyle kurumlarda bilgi güvenliği sistemi konusunda bilinçlenme ve bilinçlendirme atılımı yapılarak çalışmalara ivme kazandırılması gerekmektedir (İleri, 2016:70).

Sağlık sektörü, bilgiyi işleyen, toplayan, kullanan ve depolayan bir sistemdir. Kaliteli bir hizmet sunabilmesi ve etkin yönetimi için, bilginin kapsamlı şekilde yönetilmesi zorunludur. Sağlık sisteminde uygulayabilmek için bilgi, yönetim sistemi ile birlikte gerçekleşir. Sağlık hizmetleri, iyi planlanmış ve kapsamlı sürece bağlı olarak bilginin elde edilmesi ile etkin yönetimini sağlar. Bilginin diğer kurumlara göre, daha fazla duyarlı olduğu bir alandır

(Aksu, 2014:46-48). Son yıllarda, sağlık planlamasının ve değerlemesinin teknolojik sistemi yaygın olarak kullanılmaktadır. Ağ tabanlı teknolojiye sahip kurumlar, bilgi ve veri tabanı oluşturarak, bireylerin bilgilerine erişimini sağlamak ve bilgilerin korunması amacıyla geliştirilmektedir (Ömürbek ve Altın, 2009: 214). Ülkemizde bilgi güvenliği esaslarını belirleyen, günümüzde mevcut düzenlemeyi yapan, 28363 sayılı “Elektronik Haberleşme Sektöründe Kişisel Verilerin İşlenmesi ve Gizliliğinin Korunması Hakkında Yönetmelik” in amacı, elektronik haberleşme sektöründe, kişisel verilerin işlenmesi, gizliliğinin korunması için kurumların uyacakları usul ve esasları belirlemektir. Buna göre kurumlar, sakladıkları verilerin, yetki dışı kullanımı, tahribi değişimi karşısında gerekli önlemleri almakla sorumludurlar. Teknik önlemlerinde alınması ile birlikte işlenen ve saklanan verilerin saklama süresinin bitiminden itibaren en geç bir ay içinde imha edilmesi ve anonim hale getirilerek bu işlemlerin tutanaklarla veya sistemsel olarak kayıt altına alınması gerekir (Resmi Gazete, 2012).

Kişisel verilerin korunması mevzuatına göre, Anayasa'nın 20. Maddesi, 6698 Sayılı Kanun ve Kişisel Sağlık Verilerinin İşlenmesi ve Mahremiyetinin Sağlanması Hakkında Yönetmelik, “*kişisel verilerin korunmasına ilişkin hükümlerine azami düzeyde hassasiyet gösterilir.*” ifadesi ile verilerin güvence altına alınması amaçlanmıştır (Sağlık Bakanlığı, 2018:147). Ayrıca 1982 Anayasası'nın 20. Maddesinde “*Herkes, özel hayatına ve aile hayatına saygı gösterilmesini isteme hakkına sahiptir. Özel hayatın ve aile hayatının gizliliğine dokunulamaz.*” ifadesi yer almaktadır. 5237 sayılı Türk Ceza Kanununa göre çeşitli yaptırımlara bağlanarak özel hayatın gizliliği, güvence altına alınmıştır. İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi (İHEB) 12. Maddesine göre aynı şekilde, “*Herkes, kendisiyle ilgili kişisel verilerin korunmasını isteme hakkına sahiptir. Kişisel veriler, ancak kanunda öngörülen hallerde veya kişinin açık rızasıyla işlenebilir. Kişisel verilerin korunmasına ilişkin esas ve usuller kanunla düzenlenir.*” ifadesine yer verilmektedir. İstisnai durumlar dışında üçüncü kişiler ile bilginin paylaşılması yasaktır, kanunla düzenlenir ve cezai sorumluluk gerektirir (Arslan ve Demir, 2017:193). Teknoloji gelişmeden önce, hasta ile hekim ilişkisi, Dünya Hekimler Birliği'nin sunduğu Sağlık Veri Tabanları ile İlgili Etik Düşünceler Bildirgesi'nde, hastanın mahremiyet bilgilerinin hekim kontrolünde olmasını kolaylaştırmaktaydı. Teknolojinin gelişmesi, hastanın kişisel bilgilerine daha hızlı ulaşımını sağlamıştır ve özerkliğinin korunmasını gerekli hale getirmiştir. (İzgi, 2014:32). Hastanın bilgilerine erişiminin güvenli olması yanında bilginin gizliliğini sağlamak, hukuka aykırı işlenmesini ve erişilmesini önlemek, her türlü idari ve teknik tedbirleri almak veri sorumlusunun (idare) yükümlülüğündedir. Dolayısı ile veri sorumlusu, kendi kurumunda, kanun hükümlerinin uyumluluğunun sağlanıp sağlanmadığı konusunda gerekli denetimlerini yapmak veya yaptırmak zorundadır (Sağlık Bakanlığı, 2018:147).

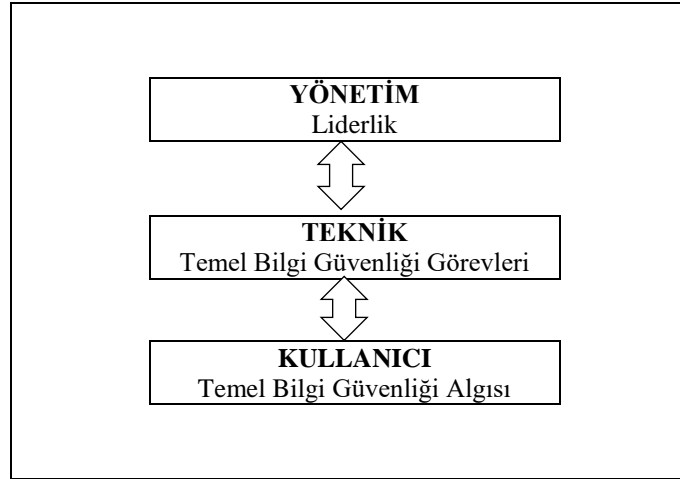
Hastaya ait mahremiyet bilgilerinin saklanması ve korunması en temel alanlardır. Bilgi ve belge güvenliğini sağlamak, maksimum hizmet çabası içerisinde olmak, Sağlıkta Kalite Standartlarının yerine getirilmiş olması kurumlar için önemli rekabet avantajı sağlamaktadır (Varol vd., 2016:155). Sieglar'e göre tıpta mahremiyet '*hastanın kişisel ve gizlilik düşüncesine saygının gelişmesine*' ve '*tıbbın temel bir amacı olan hastanın sağlık bakımının geliştirilmesine*' bağlı olarak iki amaca hizmet eder. Hastanın, psikolojik ve fiziksel mahremiyetini korumak, gizlilik ve kişisel düşünceye bağlı kalınmasını gerektirir. Saygının bir sonucu olarak mahremiyet konusu, hasta ile hekim arasındaki bilgilerin, bir başkasına anlatılmayacağına, gizli tutulacağına olanak sağlar. Doktor ile hasta arasında sağlanan güven bağı ile hastayı dürüst ve açık konuşmaya teşvik etmesi, tedavi sürecinde önem taşır. Mahremiyet kavramı, geçmişte ve günümüzde önemli ve gereklidir (İzgi, 2014:33). Mahremiyet konusunda hastalara gerekli özenin gösterilmesi, memnuniyeti ve sunulan hizmetin kalitesini artıran bir etmen olarak görülür. Çalışanların göstermiş olduğu titizlik, sağlık kurumlarındaki mahremiyetin değerlendirilmesinde büyük bir öneme sahiptir (Özata ve Özer, 2016:12).

Bilgi teknolojilerinin yaygınlaşmasıyla birlikte, dokümanların bulunduğu yazılı kaynaklar yerini, bilgilerin işlenebildiği elektronik kaynaklara bırakmıştır. Gelişen teknoloji, bilgiye erişim olanaklarının artmasını sağlamıştır. Bu durum avantajın yanında dezavantaja da neden olmaktadır. Günümüzde bilişim teknolojisinde yaşanan gelişmelerle birlikte, bilgi hırsızlığı, bilgi sızdırma, elektronik saldırılar ve kurumun çalışanları tarafından da iç saldırılar olabilmektedir. Sağlık kuruluşlarında da bu saldırılar büyük bir tehdit oluşturmaktadır. Önlemlerin alınmasıyla bu unsurlar azaltılabilir (Varol vd., 2016:156). Bilgi teknolojilerinde yapılan hatalar, erişilebilirlik, güvenlik sorunlarının artmasına neden olur. Büyük bir güvenlik açığının olması, dikkatsiz yapılanmalar, bilginin yetkisiz kişiler tarafından erişimine yol açması olasıdır. Bu şekilde bilginin, değiştirilmesi, yok edilmesi ve görülmesinin engellenmesi gerekir. Bilgi güvenliği, sağlık sektörünün ihtiyaç duyduğu alanlardandır (Aksu, 2014:62).

Tablo 1'de hastanelerde bilgi güvenliği yönetim sürecine ait tablo yer almaktadır. Herhangi bir sağlık hizmetinde uygulanması gereken aşamalar bulunmaktadır. Hastanenin uyguladığı bu yönetim politikalarının uygulanabilmesi

en üst yetkili makamlar ile sağlanmalıdır. Böylece, yönetim, teknik ekip ve kullanıcı belirtilen politikaya uyacaktır (Ismail vd., 2013:51).

Tablo 1. Bilgi Güvenliği Grupları



Kaynak: (Ismail vd., 2013:51)

Sağlıkta bilgi güvenliği yönetim sistemi olarak adlandırılan ISO 27799, 2008 yılında yayımlanmıştır. Bu standart hassas olan sağlık bilgilerinin korunmasını, kişisel bilgilerin yetkisiz kişilerin erişimine geçmesini engelleyerek, bilginin korunması için hareket planı oluşturur. Tedbirlerin alınmasını sağlayarak bilgilerin, güvenlik altına alınmasını sağlar. Uluslararası standartlarda bulunan standartları kullanarak, ilgili duruma göre gerekli güvenlik şartlarını uygular. Bilgi güvenliğinden sorumlu olan yetkilileri ve çalışanları ilgilendiren bu standart sağlık sektörüne uygulanabilmektedir. ISO 27799 sağlık kurumları için yardımcı kaynak oluşturmayı amaçlar. ISO 27001 BGYS'ne ek olarak bu standart, sağlık sektörüne nasıl yorumlanarak uygulanması gerektiğini açıklar (Akay, 2014:46; Aksu, 2014:62-63).

ISO 27001'in uluslararası standardı, bilgi güvenliğinin, kurulması, uygulanması, işletilmesi için şartları gözden geçirme, sürdürme ve iyileştirme işlemleri tamamlandıktan sonra belgelenir. Yeterli düzeyi sağlamak ve tasarlanmış bilgi varlıklarını korumak için gerekli güvenlik kontrolleri yapılmaktadır. Bu standart genellikle tüm organizasyon türlerinde, özel veya kamu kuruluşları uygulanabilir (Susanto vd., 2011:24).

Sağlık sistemi ile ilgili olan ISO 27799 standardı, ISO 27002 kullanılarak, sağlık sistemine nasıl entegre edeceğini düzenlemektedir. ISO 27002 bilginin korunması için fiziksel güvenlik önlemleri alınarak yetkisiz girişten erişim, hırsızlık ve hasar oluşumunun engellenmesi sağlanır. Standart prosedürlerinin işleyişi kılavuzda belgelendirilir. Aynı şekilde süreçler, istisnai durumlar, gecikmeler, kesintiler, arızalar belirlenir ve belgelendirilir. Teknik veya organizasyonel değişiklikler kontrol edilir. Bilgi teknoloji sistemlerinin operasyonları üzerindeki potansiyel etkiler uygulanmadan önce güvenlik olayları analiz edilir, değerlendirilir ve güvenlik sistemi için önemli gelişmeler belirlenir. Son olarak, yerine getirmek için uygun önlemler alınarak veri güvenliği gereksinimleri veri koruma standardında belirtilmiş olarak doğrulanmış bir şekilde düzenlenir ve bilgiler güvence altına alınmış olur (Disterer, 2013:98).

Sürekli değişen ve kendini yenileyen bilgi sistemleri, kurumlarda eğitim ihtiyacını doğurmaktadır. Sağlık kurumları, hastaların ve hasta yakınlarının sağlık güvenliğinden sorumludurlar. Bilgi güvenliğini sağlayacak olan yöneticiler ve çalışanlar için eğitime istekli olmaları gerekmektedir. Sağlık hizmetleri, süreklilik, devamlılık, iletişim, kalite, değerlendirme ve uzmanlık gerektiren bir süreçtir. Teknolojinin yeni olanaklarını kendine entegre eden dinamik bir sistemdir. Riski en aza indirmek için bilgi güvenliği eğitim programı, kullanılan standartları ile birlikte uygulanmalıdır (Marşap vd., 2010:34). ISO 27001 standardı alınması uygulama aşamasına geçilmeden önce yöneticiler veya sorumlu kişilerce BGYS uygulama eğitimi verilmelidir. Kurum içerisinde bilgi güvenliği eğitimini almış bir kişinin olması uygulama aşamasında hazırlığı kolaylaştırır. Kâğıt üzerinde yazılı olan bir belge kurum çalışanları tarafından uygulamaya geçilmediği müddetçe başarılı olunamaz. Çalışanlar, yöneticiler, teknik olan veya teknik olmayan personele ve bilgi güvenliğinin ilgi alanına giren kişilere eğitim verilerek farkındalık oluşturulur (Gülmüş, 2010:66-68). Hastanelerde eğitim planlaması, Sağlık Bakanlığı Genel Müdürlüğü tarafından, bağlı kuruluşlarda gerçekleştirilir. Kurum içerisinde bulunan her personelin bilgi düzeyini artırmayı amaçlar. Bilgi

güvenliği alanında çalışan personel için ileri seviyede BGYS eğitimi planlaması yapılır. Kurumlarda, konferans, seminer, sempozyum şeklinde yıllık planlar yapılır, eğitimler web tabanlı sunulur (Sağlık Bakanlığı, 2014:10).

3. GEREÇ VE YÖNTEM

3.1. Araştırmanın Deseni

Bu araştırma, hastane çalışanlarının bilgi güvenliği yönetim sisteminin uygulama sürecine ilişkin görüşlerinin belirlenmesi amacıyla nitel yöntemde planlanmış bir içsel durum çalışmasıdır. Burada temel amaç, teori üretmek ya da bulgulara geniş bir evrene genellemek değildir (Yılmaz, 2014:270). Araştırmacının gerçek yaşam, güncel sınırlı bir sistem/durum ya da belli bir zaman içerisindeki çoklu sınırlandırılmış durumlar hakkında çoklu bilgi kaynakları (gözlem, mülakat, doküman inceleme ve raporlar) aracılığıyla detaylı ve derinlemesine bilgi topladığı, bir durum betimlemesi ya da durum temaları ortaya koyduğu nitel bir yaklaşımdır (Creswell, 2013:99). Bu doğrultuda, bir kurumda cereyan eden bilgi güvenliği yönetim sistemi sürecine odaklanılmış ve sürece ilişkin detaylı bilgiler elde edilmiştir. Farklı birimlerde görev yapan sağlık personelinin, bilgi güvenliği konusunda görüşleri alınarak, birimlerde farklılık olup olmadığını saptanmıştır.

3.2. Araştırma Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini, bir kamu hastanesinde görev yapan sağlık personeli oluşturmaktadır. Katılımcıların gözlem ve görüşlerine dayalı yapılan veri toplama amaçlı bir içsel durum çalışması olan bu çalışmada, evreni temsil niteliği olan ve bilgi güvenliği yönetim sürecinde rol alan, farklı birimlerde çalışan toplam 12 kişiye ulaşılmıştır. Birimler, Sağlık Bakım Hizmetleri Müdürlüğü, İdari Mali İşler Müdürlüğü, Arşiv Birimi, Satın Alma Birimi, Kalite Verimlilik Birimi, Hasta ve Çalışan Hakları, Personel İşleri Birimi, Teşhisle İlişkili Gruplar (TİG), Adli Rapor Hizmetleri, Sağlık Kurulu, Bilgi Sistemleri Birimi şeklindedir. Bu kapsamda çalışmaya, 4 Hemşire, 2 Veri Hazırlama Kontrol İşletmeni, 1 Memur, 1 Avukat (Uzman), 1 Tıbbi Teknolog, 1 Sağlık Teknikeri, 1 Sağlık Memuru ve 1 Bilgi İşlem Birimi Çalışanı, katılmıştır.

3.3. Verileri Toplama Süreci

Araştırmada veri toplama süreci, gizlilik ve gönüllülük esasına göre katılımcıların sözel onamları alınarak görüşme yapmak suretiyle gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın amacı doğrultusunda görüşme yapılacak birimler belirlenerek bilgi alınmıştır. Araştırma kapsamında katılımcılara aşağıdaki sorular sorulmuştur;

- *Sizce hastanelerde bilgi güvenliği yönetimi neden önemlidir?*
- *Sizce bilgi güvenliği uygulaması yeterli midir? Yeterliyse neden yeterli? Yetersizse neden yetersiz?*
- *Sizce uygulanan BGY'nin aksayan yönleri var mıdır? Varsa nedenleri ve çözüm önerileri nelerdir?*
- *Sizce kurumunuzda etkin BGYS oluşturmak için hangi koşullar nasıl sağlanmalıdır?*

Nitel araştırmada veri doyumu açısından birden çok kişi ile görüşme sağlanmıştır. Nitel araştırmanın amacına uygun olarak verilerin toplanması ve çalışılan alanın derinlemesine inceleme ile çalışılacak alanın tanınması önemli bir konudur. Bu doğrultuda yetkili kişilerce görüşme yapılmıştır. Görüşme sorularının hazırlanmasında, araştırmanın amacına ve konusuna uygun sorulara yer verilmesine dikkat edilmiştir. Nitel veri analiziyle, görüşlerin gruplandırılmaları ve kavramsal kodlamaları yapılmıştır. Araştırmanın tematik analizi yapılarak kavramlar arasındaki ilişkilere ulaşılarak yorumlanmıştır. Bu çalışmanın veri analizi aşamasında, toplanan verilerin kodlanması, düzenlenmesi, kavramsallaştırılması sağlanarak bilgisayar destekli Atlas.ti programının "free trial" versiyonu kullanılmıştır (<https://atlasti.com/free-trial-version/>).

3.4. Verilerin Değerlendirilmesi

Nitel araştırma yöntemi sayesinde, sağlık personelinin bilgi güvenliğinin önemini, uygulamanın yeterli olup olmadığını, aksayan yönlerini ve çözüm önerilerine yönelik görüşleri alınmıştır. Yorumlayıcı bir yaklaşımla, esneklik sağlaması bakımından bu araştırmada nitel araştırma tercih edilmiştir. Niteliksel yöntemler metin ve veri görüntüsüne dayanır. Niteliksel araştırmanın amacı, spesifik tasarımlardan bahsetmek ve elde edilen verileri dikkatlice yansıtmaktır (Creswell, 2014:184). Nitel araştırma yöntemi olarak Atlas.ti programının "free trial" versiyonu kullanılarak veriler aktarılmıştır. Nitel araştırma sürecini, bir araştırma projesi olarak kabul eden Atlas.ti, programı, farklı ve büyük veri setlerinden (belgeler, notlar, işitsel ve görsel dosyalar, alıntılar vb.) elde

edilen kodlara erişimi sağlayan sistemli bir çalışma alanı sunar (Çayır ve Sarıtaş, 2017:526). Çalışmada veriler tematik analiz ile değerlendirilmiştir. İlk olarak kodlama yapılmış olup yapılan kodlamalar veride anlatılmak isteneni kapsayacak şekilde oluşturulmuştur Oluşturulan kodların gruplandırılması yapılmıştır. Daha sonra ağ örüntüsü oluşturularak, nitel araştırma veri analizi yapılmıştır ve katılımcıların görüşleri yorumlanarak değerlendirilmiştir.

4. BULGULAR

4.1. Araştırma Grubuna Ait Bulgular

Bu bölümde araştırma kapsamında görüşme yapılan katılımcıların temel özellikleri verilmiştir. Sonraki bölümlerde görüşmeler sonucu nitel araştırma veri analizi tekniği kullanılarak elde edilen veriler öznel bakış açısıyla değerlendirilmiştir.

Araştırma kapsamında, katılımcıların mesleği, çalıştığı birim, öğrenim durumu ve çalışma süresi aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 2. Katılımcıların Özelliklerine İlişkin Dağılım

Sıra	Cinsiyet	Meslek	Çalışılan Birim	Öğrenim Durumu	Çalışma Süresi (Yıl)
BG1	Kadın	VHKİ*	İdari Mali İşler Müdür Yardımcısı	Lisans	24
BG2	Kadın	Hemşire	Sağlık Bakım Hizmetleri Müdürü	Lisans	10
BG3	Erkek	Memur	Arşiv Birimi	Lise	27
BG4	Erkek	Hemşire	Satın Alma Birimi	Lisans	15
BG5	Kadın	Hemşire	Kalite Verimlilik Birimi	Lisansüstü	11
BG6	Kadın	Hemşire	Hasta Ve Çalışan Hakları	Lisans	2
BG7	Erkek	Avukat (Uzman)	Personel İşleri Birimi	Lisans	8
BG8	Kadın	Tıbbi Teknolog	TİG (Teşhisle İlişkili Gruplar)	Lisans	30
BG9	Kadın	Sağlık Teknikeri	Adli Rapor Hizmetleri	Lisans	12
BG10	Erkek	VHKİ*	Personel İşleri Birimi	Lisans	24
BG11	Erkek	Sağlık Memuru	Sağlık Kurulu	Lisansüstü	16
BG12	Erkek	Bilgi İşlemci	Bilgi Sistemleri Birimi	Lisans	7

* Veri Hazırlama Kontrol İşletmeni

Araştırma kapsamında yapılan görüşmelerde katılımcılara yöneltilen sorulardan elde edilen bulgular aşağıda ayrıntılı olarak sunulmuştur.

4.2. Katılımcıların Bilgi Güvenliği Algısına İlişkin Görüşleri

Bilgi güvenliğinin algısı açısından bütün katılımcıların en çok üzerinde durdukları ortak nokta, bilgilerin yetkisiz kişiler tarafından görülmemesini sağlamak ve mahremiyet konusudur. Konuya ilişkin olarak katılımcıların, kişisel bilgilerin güvenliği, hasta hakları konusunda uygulanan prosedürleri, bilgilerin doğru teşhisi için önemliliğini vurgulayan farklı görüşler bulunmaktadır.

Şekil 1. Katılımcıların Bilgi Güvenliği Algısı



Şekil 1.'de katılımcıların bilgi güvenliğinin hangi açılardan önemli olduğuna ilişkin görüşlerine ait sınıflandırma yer almaktadır. Ayrıca katılımcıları bu konuya ait görüşlerine aşağıda doğrudan da yer verilmiştir.

Kişilere ait bilgilerin üçüncü kişiler tarafından görülmemesini ya da bilgi edinilmemesini sağlamak. Sistemde hastanın, TC kimlik numarası, doğum tarihi ve tüm bilgileri mevcuttur. Bu bilgileri kesinlikle kimsenin görmemesi gerekir.” (BG 1).

“Hastaların kişisel mahremiyeti açısından önemlidir. Bu bilgilerin, tıbbi sekreterler ve hekim arasında kalması gereklidir. Yasalar çerçevesinde bilgi güvenliğinin sağlanması açısından kalite standardına uyulması zorunludur. Etiğe aykırı davranışlarda bulunulmaması gerekir. Hemşirelerin bilgi güvenliğinin sağlanmasına dair bilgi yemini vardır.” (BG2).

“Doğru bilgiye çabuk ulaşabilmek için önemlidir. Arşive indirilen belgelere kolay ulaşmayı sağlar. Çalışanlar ve yetkili kişiler ulaşabilir bu bilgilere. İnsanlara daha iyi kaliteli hizmet sunabilmek amaçtır. Hasta ile ilgili veriler doğru teşhis açısından kaydedilmektedir.” (BG3).

“Hasta mahremiyeti açısından önemlidir. Gizlilik ve mahremiyet konusunda dikkat edilmesi gerekir.” (BG4).

“Çünkü hasta mahremiyeti bizim için önemlidir. Her hastanın kendine özel tedavi yönleri ve süreci var. Hasta mahremiyeti hasta ve çalışan güvenliği açısından bilgi güvenliği olması zorunludur. Hiç kimse kendi kişisel bilgisinin kullanılmasını rızası olmadan kabul etmez.” (BG5).

“Mahremiyet açısından önemlidir. Aynı zamanda çalışanlar ve hasta mahremiyeti açısından da önemlidir. Bilgiler kişiye özeldir.” (BG6).

“Her kurumda olduğu gibi sağlık kurumunda da hasta ve çalışan mahremiyeti önemlidir. Hastaların ve çalışanlarını bilgisini yetkisiz kişilerle paylaşılması bazı aksaklıklara ve istenmeyen problemlere neden olabilir. Örneğin günümüzde dolandırıcılık faaliyetinin artması bilgi güvenliğini gerekli kılar.” (BG7).

“Başkasının bilgisine ulaşılmasını engellemek için önemlidir. Hastanın özel durumuyla ilgili olarak, çünkü analiz alınıyor, alınan analizlerde hastanın özel kullandığı, bağımlılık yapan ilaçlarından tutunda kendisiyle ilgili durumlar özel dosyaya not alınıyor. Kimse özel durumlarının başkaları tarafından görülmesini ve ulaşılmasını istemez.” (BG8).

“Gizlilik açısından, hasta mahremiyeti açısından önemlidir. Bilgi güvenliği prosedürleri bulunmaktadır.” (BG9).

“Hastaların mahremiyeti için önemlidir. Onların bilgilerini gizlemek zorundayız. Amaç, hastanın kişisel ve sağlık bilgilerinin yetkisiz kişilerce görülmemesini sağlamaktır.” (BG10).

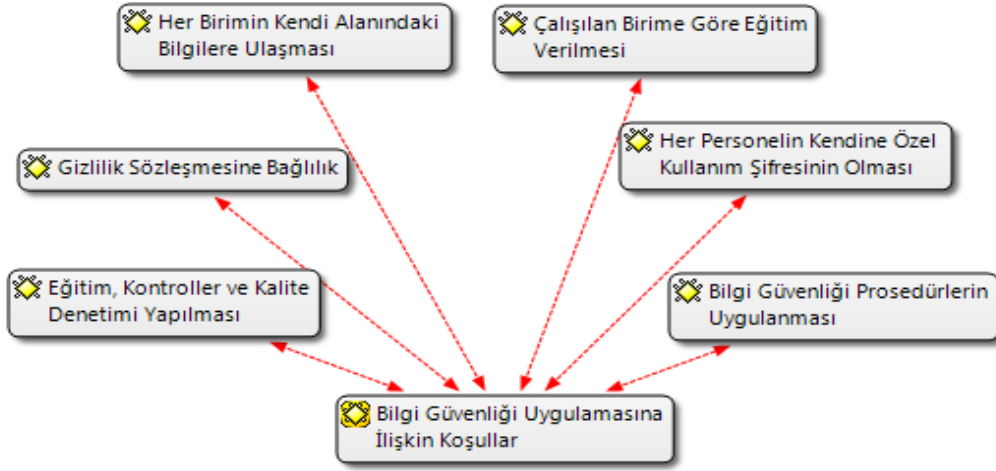
“Kişilerin özel bilgileri var bu bilgiler bankacılık ve her yerde kullanılabilir. Bu sebepten bilgi gizliliği önemlidir. Kişinin sosyal yaşantısını etkileyecek bilgiler olabilir, mahrem konuları olabilir.” (BG11).

“Hasta bilgilerinin yetkisiz kişilerce paylaşılmaması gerekir. Hasta bilgilerinin gizliliği bakımından önemlidir.” (BG12).

4.3. Hastanede Bilgi Güvenliği Yönetiminin Yeterli Olup Olmadığına İlişkin Görüşler

Katılımcıların büyük çoğunluğu (8 kişi) kurumlarında bilgi güvenliği uygulamasını yeterli olarak görmektedir. Yeterli olarak görenler içinde BG1, BG3 ve BG11 kısmen yeterli olduğunu düşünmektedir. Uygulamanın daha çok geliştirilebileceği ve bazı eksiklikler olduğu görüşündedirler. Kurumda yeterlilik düzeyinin eğitimler verilerek, denetim yapılarak ve yasal prosedürlere uyularak sağlandığını belirtmektedirler. En çok üzerinde durulan konu her personelin kendine özel kullanım şifresi olması ve yetkisiz kişilerin bu bilgileri görmesinin engellendiğini vurgulamaktadırlar.

Şekil 2. Bilgi Güvenliği Uygulamasına İlişkin Koşullar



Şekil 2.'de katılımcıların bilgi güvenliğinin yeterliliğine ilişkin görüşlerine ait sınıflandırma yer almaktadır. Ayrıca katılımcıları bu konuya ait görüşlerine aşağıda doğrudan da yer verilmiştir.

“Şu anda yeterli gibi görünüyor ama daha da bilgi güvenirliliğinin olabilmesi için tüm personelin bilgi güvenliği eğitimi verilmesi gerekir. Gizlilik ilkesinin tüm personele bildirilmesini sağlanmalıdır.” (BG1);

“Yeterlidir fakat eğitimler verilerek, kontrolleri sıklaştırarak daha fazla geliştirilmesi sağlanabilir. Bilgilerin sadece hastanın kendisine verilmesi sağlanabilir. Hastanede bütün yönetici ve personelin bunun bilincinde olması gerekir.” (BG2);

“Tam anlamıyla yeterli değildir. Yer sıkıntısının olması arşivlerin saklanmasını zorlaştırabiliyor. Bilgisayar doğru ve tam kullanılarak bilgilere erişim sağlanıyor.” (BG3);

“Yeterlidir. Çünkü herkesin bilgisayarında kendilerine ait kullanım şifresi bulunmaktadır. Bu bilgiler yetkili olmayan kişilerle paylaşılmamaktadır.” (BG4);

“Şuan bizim hastanemiz için yeterlidir. Bilgi güvenliği uygulamasında herkese gizlilik sözleşmesi imzalatıyoruz. Herkesin kendi yetki sınırı var. Bir tıbbi sekreter, bir doktor veya bir personel kendi modülünden sınırlı alanda yetkilendirilmiş alanı vardır. Her servis bilmesi gerektiği alanı bilir, yetkisi dışında olan hiçbir şeyi göremez. Herkes kendine sınırlandırılmış ve yetkilendirilmiş alanı görür. Böyle olduğu içinde bilgi sızdırma gibi bir olay olamaz.” (BG5);

“Şuan yeterli görüyorum. Dosyalar hastane personeli dışında kimse taşımıyor, dosyalar ortada durmuyor, elden dosya teslim edilmiyor kendi birimim adına böyle olduğunu düşünüyorum.” (BG8);

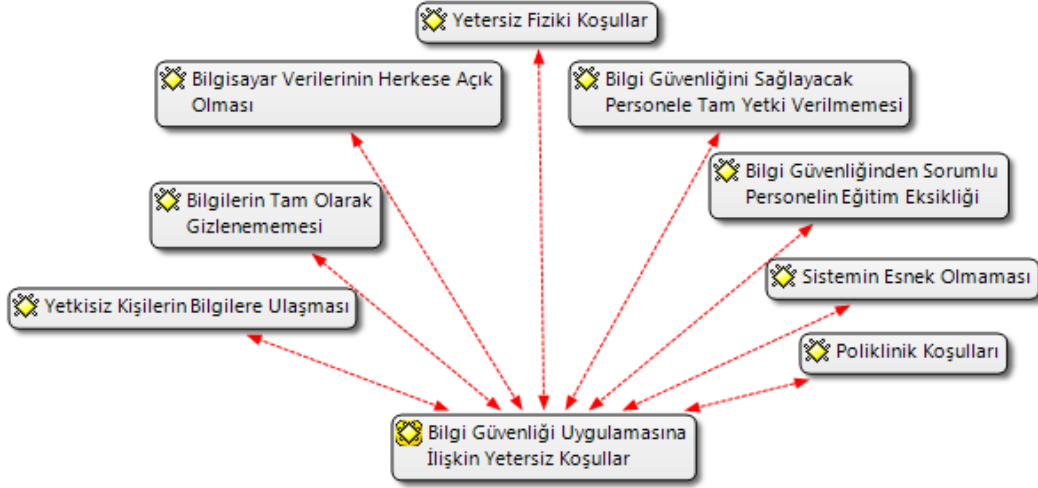
“Kısmen yeterli, tam anlamıyla yeterli değil. Kişi hastaneye girdiğinde, parmak izi, retina taraması veya resmi çekilerek muayeneye başlarsa muayeneye sırasında ne bilgiler elde edilmiş öğrenilebilir ve başkasının görmesi engellenebilir. Bu şekilde başkasının yerine muayene olma durumunun da önüne geçilmiş olur. Hasta bilgilerinin personel tarafından kötüye kullanılması engellenmelidir.” (BG11);

“Alınan önlemlerle yeterli olduğunu düşünüyorum. Hasta hakları konusunda hassasiyet gösterilmesi önemlidir. Gizlilik sözleşmesine bağlı olarak her birim kendi yetki alanında bulunan bilgilere ulaşabiliyor.” (BG12).

4.4. Katılımcıların Bilgi Güvenliği Uygulamasında Yetersiz Koşullara İlişkin Görüşleri

Katılımcılar kurumlarında bulunan yetersizlikleri ağırlıklı olarak şu şekilde gruplandırmaktadırlar. Yetersiz fiziki koşullar, bilgi güvenliğinden sorumlu personelin eğitim eksikliği ve bilgilerin tam olarak gizlenemediğini yetkisiz kişilerin ulaşabildikleri görüşündedirler. Ayrıca, hastaların bazı durumlarda başka biri yerine muayene olma durumu olduğunu belirtmektedirler. Bu bağlamda bilgi güvenliğinin tam olarak uygulanamadığı söylenebilir.

Şekil 3. Bilgi Güvenliği Uygulamasına İlişkin Yetersiz Koşullar



Şekil 3.'de katılımcıların bilgi güvenliği uygulamasına yetersiz koşullara ilişkin görüşlerine ait sınıflandırma yer almaktadır. Ayrıca katılımcıları bu konuya ait görüşlerine aşağıda doğrudan da yer verilmiştir.

“Yeterli değildir. Çünkü bilgisayar uygulamalarında yeterli donanım yoktur. Gizliliği olan birimlerin tek odalarda çalışmaları gerekir. Her birimin kendine özel odaları olmalıdır.” (BG6);

“Yetersizdir. Bilgisayar kurumumuzda görevli personelin veya hasta ve çalışan bilgilerine ulaşan personelin, gizlilik ve mahremiyet konusunda eğitimlerinin eksikliği bulunmaktadır.” (BG7);

“Yeterli değil. Çünkü bizim hastanede bu programları kullanan herkes, istediği hastanın bilgisine ulaşabiliyor. Hastanede kullanılan bir Karmek programı var bu programı kullanmayı bilen herkes istediği bilgiye ulaşabiliyor. Bir sınırlama yok.” (BG9);

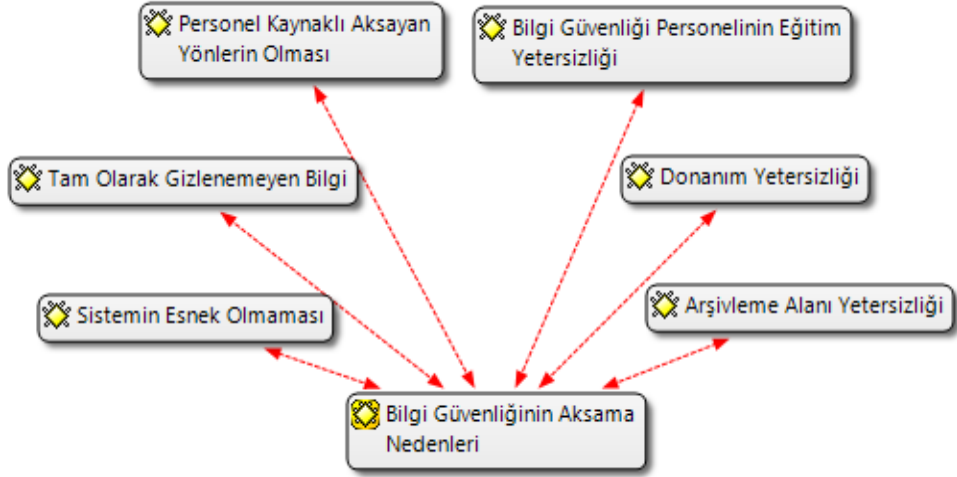
“Yeterli değildir. Sistemin tam olarak oturmaması esneklik olmasından dolayı yeterli değildir. Çünkü hasta servise gittiğinde bilgilerini paylaşmak durumunda kalıyoruz. Bilgiler tam olarak gizlenemiyor.” (BG10), yeterli olarak görmemektedirler.

4.5. Katılımcıların Bilgi Güvenliğinin Aksama Nedenlerine Ait Görüşleri

Katılımcılardan BG1, BG2, BG3 ve BG11 aksayan bir yönün olmadığını belirtmektedirler. BG1, BG2 ve BG11 hasta hakları prosedürlerinin uygulandığını, Bilgi Güvenliği uygulamasının düzenli aralıklarla kontrol edildiğine ve uygulamada daha dikkatli olduğu görüşündedirler. BG4, bazı durumlarda aksaklık olabildiğini, bilginin dışarıya sızdırılması ile olabileceğini vurgulamaktadır.

Katılımcılardan 7 kişi, BG5, BG6, BG7, BG8, BG9, BG10, BG12, kurumda bulunan aksayan yönü şu şekilde açıklamışlardır. Daha çok, yeterli donanımın olmaması ve bilgilerin her personele açık olması vs. aksayan yönleri üzerinde durmuşlardır. Doktor ve hasta arasındaki bilgilerin diğer kişiler tarafından bilinmesi, fiziki koşulların yetersizliği yönünden, personelin BG konusunda eğitim eksikliği, geçmiş tarihte bulunan dosyalara ulaşmada sıkıntı çıkması, tanıdık vasıtasıyla bilgilere ulaşma ve personel kaynaklı aksayan yönün olduğunu vurgulayan farklı görüşler bulunmaktadır.

Şekil 4. Bilgi Güvenliğinin Aksama Nedenleri



Şekil 4.'de katılımcıların bilgi güvenliğinin aksama nedenlerine ilişkin görüşlerine ait sınıflandırma yer almaktadır. Ayrıca katılımcıları bu konuya ait görüşlerine aşağıda doğrudan da yer verilmiştir.

“Şu anda bilgi güvenliği ile ilgili aksayan bir yönümüz yok. Ama ne kadar da dikkat edersek o kadar iyi olur. Bütün personelin dikkatli olması gerekiyor. Hizmetlisinden doktoruna tüm alandaki personelin bilgi güvenliğini uygulaması gerekiyor.” (BG1).

“Kurumumuzda aksaklık yoktur. Bilgi güvenliği komitesi bulunuyor. Düzenli aralıklarla toplantı yapıyor. Bilgi işlem sorumlusu bulunmaktadır. Şuan için bir aksaklık bulunmamaktadır.” (BG2).

“Bazı durumlarda bu aksaklıklar olabilmektedir. Satın alma biriminde, firmalar teklif sunmaktadır. Ve hiçbir firma başkasının verdiği teklifi bilmemelidir. Poliklinik bölümünde ise mahremiyet ve gizlilik açısından hastaların tek tek muayene olmaları gerekmektedir.” (BG4).

“Şöyle bir aksayan yönü var. Mesela, doktor hastayı muayene ederken tıbbi sekreterler görebiliyor. Tek aksayan yönü budur. Gelecekte, tıbbi sekreter ve doktorları ayırdıkları için bu olayda kalmayacak.” (BG5).

“Kurum olarak farklı birimde olanların aynı odada bulunması gizliliğin etik olmasını engelleyebilir. Çünkü her birimin kendine özel görebileceği bilgiler vardır. Yönetim açısından yeterli fiziki koşulların oluşturulmamasıdır.” (BG6).

“Vardır. Kurumun, personel eğitimleri verilerek daha da güvenli hale getirilmesini sağlar artı sistemin hacklenmesine karşı koruyucu önlemlerin alınmasını sağlar ve mevzuat konusunda personelin eğitilmesi gerekir.” (BG7).

“Sadece bizim birimde şu konuda aksayan yönleri oluyor. Hasta taburcu olduğunda başka hastaneye gittiğinde, bu hastanede yapılan işlemleri belgeleyen dosyalarına ulaşmak istiyor. Bu hastanede bulunan bilgilerinin birçoğu verilmiyor. Sadece tahlil sonuçları ve birkaç belge veriliyor. Hastalara taburcu olurken tüm bilgiler sadece hastanın kendisine verilmesi gerekir. Hangi tahlillerin, yapıldığı sonuçların ne olduğu ve teşhis konusunda hastaya belge şeklinde verilmelidir. Çünkü hasta geri geldiğinde dosyalar arama konusunda sıkıntı çıkmaktadır.” (BG8).

“Evet, aksayan yönleri var. Çünkü herkesin bu kayıtlara ulaşabilmesini engellemek için buna sınır getirilmelidir.” (BG9).

“Aksayan yönleri vardır. Özellikle, kişiler tanıdık vasıtasıyla dosyalara ulaşabiliyor. Özellikle yüksek üst kurumdan tanıdıkları varsa daha kolay bilgilere dosyalara ulaşabiliyorlar. Bilgi güvenliği tam olarak yapılamamaktadır. Yazılım sisteminde bir kişinin görmesi gereken bilgiyi en az 3-5 kişi görebiliyor. Bu sebepten bilgi güvenliği zor uygulanıyor.” (BG10).

“Çalıştığım birimde aksayan bir yön yok. Belirli bir strateji var. Kişinin kendisi hariç bu bilgilere ulaşamaz. Hasta yakınlarının ulaşabilmesi için kişinin vasisi olması gerekir. Hasta hakları prosedürüne göre hareket edilmelidir. Hangi durumlarda bilgi verilebildiği belirlenmiştir. Çalışan eğitimi yapılmalıdır. Bilgisayar tabanlı bilgi sızdırılması engellenmelidir. Doğru yapılandırma yapılmalıdır. Bu bilgiler hasta dışında sadece veli ya da vasisi olan kişiye verilmelidir.” (BG11).

“Personel kaynaklı aksayan yönleri vardır. Bu konuda önlemlerin alınması şu şekilde olabilir. Kontroller artırılabilir, personelin gizlilik prosedürlerini dikkatli şekilde uygulaması sağlanmalıdır. Sistemsel aksayan yönleri yok fakat kullanıcı kaynaklı aksayan yönleri vardır. Aksayan yönleri tespit edildiğinde eğitim verilerek düzeltilmesi sağlanıyor.” (BG12).

4.6. Katılımcıların Bilgi Güvenliği Koşullarının Düzeltilmesine İlişkin Görüşleri

BG'nin sağlanmasına yönelik görüşlerde bulunan katılımcılar, bu süreçte eğitimin çok önemli olduğunu belirterek uygulamanın her birimde kendi alanına göre eğitim verilmesinin uygun olduğunu düşünmektedirler. Katılımcılardan, BG2, BG3, BG4, BG6 ve BG12 eğitimin önemine vurgu yapmışlardır. Görevli personele kendi alanında eğitim ve seminerler verilerek bilgi güvenliğini bu şekilde sağlandığını düşünmektedirler. Bazı katılımcılar, alanında uzman personel ile çalışmak gerektiğine belirtmektedirler. Yasal prosedürlere uyularak kuralların daha çok sistemleştirilmesi gerektiğini bu bağlamda yaptırım olabilme düşüncesiyle ilgili personelin daha dikkatli olabileceğine vurgu yapmaktadırlar. Hastanın muayene sırasında doktor ve sadece kendisi olması gerektiğine vurgu yapan bazı katılımcılar ileriki yıllarda tıbbi sekreterler ve doktorların aynı ortamda çalışmasının engelleneceği için bu sorunların ortadan kaldırılacağı görüşündedirler. Ayrıca hasta muayene olurken sıradaki hastalarında içeri alındığını bu nedenle herkesin birbirlerinin mahrem konularını öğrenebildiği bunun kesinlikle engellenmesi gerektiği görüşü mevcuttur.

Genel anlamda bilgilerin sadece hastanın kendisine verilmesi gerektiğini veya vasisi olan kişiye verilmesini gerektiğini savunmuşlardır. Bu bilgilerin hasta, doktor ve sadece yetkili kişiler arasında kalması gerektiğinin doğru olacağını düşünen bazı katılımcılar, bunu sağlamak için de alanında uzman personel ile çalışarak ve yasal prosedürlere uyularak olabileceği görüşündedirler.

Şekil 5. Bilgi Güvenliği Koşullarının Düzeltilmesine İlişkin Görüşler



Şekil 5.'de katılımcıların bilgi güvenliği koşullarının düzeltilmesine ilişkin görüşlerine ait sınıflandırma yer almaktadır. Ayrıca katılımcıları bu konuya ait görüşlerine aşağıda doğrudan da yer verilmiştir.

“Eğitimler verilmeli, kullanılan bilgisayarların veri girişlerinin herkese açık olmaması, bilgilerin saklanabilir, gizlenebilir özelliğinin olması. Bilgisayarların sürekli dışardan gelecek olan virüslere karşı sürekli olarak güncel tutulması gerekir. Tüm personelin, bilgi güvenliği açısından hasta bilgilerini kimseye paylaşmamasıdır. Hastanın bilgilerini kullanarak işlem yapılması çok kolaydır, bu durum açısından güvenlik önemlidir. Doğru bilgi hasta ve personel için önemlidir. Personel arşivlerin veya hasta arşivlerinin denetlenmesi ve dosyaların her

personelere verilmemesi gerekir. Kimlik bilgileri veya hastalık bilgilerinin personele ya da dışardan kişilere bu bilgilerin hastaya ait kimliğinin görülmeden verilmiyor. Hasta yakınlarına hastanın kimliği varsa bilgiler veriliyor.” (BG1).

“Kurumumuzda, uygulama, eğitim, kontroller ve kalite denetimi yapılarak sağlanmaktadır. Yetkili personel dışında hasta bilgilerinin paylaşılması esastır.” (BG2).

“Yılın belirli sürelerinde arşivle ilgili eğitim ve seminerlerde bilgiler veriliyor. Arşiv bilgilerinde burada bulunan sadece personeller ulaşabiliyor.” (BG3).

“Eğitim ve seminerler verilerek sağlanmalıdır. Denetim yapılmalıdır. Yanlış bilgilerin olmaması için kontrol mekanizması oluşturulmalıdır. Ayrıca teknik aksaklıkların oluşması engellenmelidir. Hastaya ait bilgilerin sadece yetkili kişiler tarafından gizlilik politikasına uygun olarak paylaşılması gerekmektedir.” (BG4).

“Öncelikle iyi bir yazılım sistemi olması gerekir. Bunun için aktif iyi bir yazılım firmasıyla çalışıyor olmak gerekiyor ki hiçbir şekilde bilgi sızdırması olmasın. Bu açıdan herkes kendi kişisel şifre bilgilerini kimseye vermez. Çünkü herkesin kendi kullanıcı adı ve şifresi var. Kimseye verilmediği müddetçe hiçbir sıkıntı yok.” (BG5).

“Eğitimler veriliyor. Şuan eğitimler hastanede online sistem üzerinden yapılmaktadır. Öncelikle şirket personeli tarafından sunuluyor. Hastaneye yeni başlayanlar için oryantasyon eğitimi verilerek bilgi güvenliği konusunda gerekli prosedürler anlatılıyor. Hasta hakları çalışan haklarına dair oryantasyon eğitimi veriliyor. Programlar üzerinden yeterli online duyuruların yayınlanması ile kimseye ulaşamadı durumu olmuyor. Personelin bilmesi gereken duyurular herkesin sisteminden duyuruluyor.” (BG6).

“İyi bir bilgi işlem personeliyle ve alanında uzman personelleri değerlendirmek gerekir.” (BG7).

“Her şeyin sistem üzerinden olması gerekir ve her yetkili kişinin de şifresi olacak kişiye tanımlı olmalı, onun dışında kimse ulaşamayacak. Çünkü hasta birçok birimden hastane personeli sayesinde birçok bilgisini görebilir. Bunun olmaması için bilgi güvenliği önemlidir. Sınırlamalar şuan var fakat daha detaylandırılabilir. Örneğin kendi verilerimle karşılaştırabilmem için istatistik verileri bana açıldı ben görebiliyorum başkası göremiyor. Ama bazı yerlerde veriler açık, onlarda da sınırlama olabilir. Burada en önemli şey hasta taburcu olurken hastaya yapılan işlemler hastanın yakınlarına değil hastanın kendisine bilgiler ve belgeler verilmelidir. Hasta kendi bilgilerini kendi korusun.” (BG8).

“Bu sisteme kısıtlama getirilebilir. Herkes sadece kendi alanında kendi bölümüyle ilgili bilgilere ulaşabilir. Bunun çalışmaları var fakat ne kadar sürede nasıl yaparlar bilemiyorum. Mesela kayıt verirken şu anda her bölüm kendi bölümüne kayıt vermeye başladı. Devamlı eğitim programları veriliyor. Ve bu kişinin çalıştığı birime göre değişiyor. Hemşireye, sağlık memuruna, kayıt memuruna, temizlikçiye vb. her birine ayrı ayrı eğitim programları veriliyor.” (BG9).

“En azından bilgi güvenliğini sağlayacak kişilere tam yetki verilmesi sağlanabilir. Yetkili kişilerin gördüğü bilgiyi başkası görmemesi gerekir. Bu işlerden sorumlu kişiler görevlendirilmesi gerekir.” (BG10).

“Uygulamayı bilen kişi bunun hangi koşullarda sağlanması gerektiğini belirler. Hasta mahremiyeti için, poliklinikte muayeneye on kişi birden giriyor. Böylece orda olan kişiler birbirlerinin bilgilerini ve mahremiyetini öğrenebiliyor. Çalışma koşulları, poliklinik koşulları, bilginin başka kişilerle paylaşılması önemlidir. Her birim kendi bilgilerini görebiliyor.” (BG11).

“Görevli personele eğitim verilerek sağlanabilir. Hastanın tanıdığı vasıtasıyla üçüncü kişilere bilgiler verilmesi engellenmelidir. Böyle durumlar çok sık olmasa da bazı birimlerde olabiliyor. Hasta mahremiyeti için poliklinikte muayene sırasında tek hasta alınmalıdır.” (BG12).

5. DEĞERLENDİRME

Günümüzde bilişim teknolojilerinin, kullanımının yaygınlaşması ile birlikte risk faktörlerinin belirlenmesi zorunlu hale gelmiştir. Kurumsal bilgi güvenliğine gereken önemin verilmesi ve güvenlik politikalarının belirlenmesi bu hizmeti kullananlar için büyük katkı sağlayacaktır. Genel olarak bilgi güvenliği konusunda ne kadar önlem alınsa da riskleri sıfıra indirmek çokta mümkün olmamaktadır. Tehdit unsurlarına sürekli uyanık olmak, güvenlik politikalarını etkin bir şekilde uygulamak, süreçleri izlemek, elde edilen sonuçların ve yeni gelişmelerin güncellemeleri yapılarak risk faktörü en aza indirilebilir. Kurumların bu konuya önem vermesi, hassasiyet

gösterilmesi, önlem alınması, bilgi birikiminin artırılması ve farkındalık oluşturması gerekmektedir (Canbek ve Sağiroğlu, 2006:172). İnsan hayatı için önceliğe sahip olan sağlık hizmetlerinin hızlı ve güvenilir olması beklenir. Bu bakımdan kullanıcı görüşlerinin dikkate alınması olumlu yönde değerlendirilip hayata geçirilmesi sayesinde bilgi güvenliğinin kullanılabilirliği artacaktır. Bilgi sistemlerinin işleyişi ve nasıl kullanılacağı konusunda gerekli bilgilerin, belgelerin sağlanması ve eğitimlerin verilmesi, işlemlerin etkili, hızlı, doğru ve güvenli yapılmasına faydası olacaktır (Yılmaz ve Demirkan, 2012:27). BGYS uygulanması aşamasında üst yönetimin ve tüm çalışanların destek vermesi, işbirliği içinde buldukları kişi veya kuruluşların da belirlenen politikalara uyma zorunluluğu getirilmesi, bilgi güvenliğinin üst seviyede gerçekleşmesine katkı sağlayacaktır (Vural ve Sağiroğlu, 2008:520).

Araştırma bulgularına göre, bu çalışmada sağlık personeli ile yapılan görüşmede aynı kurumda, farklı birimlerde çalışanların birbirleriyle çelişen cevaplar verdiği görülmüştür. Bazı çalışanlar kurumlarında bilgi güvenliğini yeterli olarak görmekteyken bazıları yetersiz görmektedir. Bunun nedeninin birimler arası iletişim eksikliği, fiziksel, elektronik ve sosyal ortamlarda paylaşılan bilginin belirlenen politikaların uygulanmasında farklılık göstermesi, bazı çalışanların bu konuda yeteri kadar duyarlı olmaması, kullanıcıların bilgi güvenliği yönetim sisteminin kullanılabilirliğinin kişilere göre değişmesi veya bu konuda bilgi sahibi olmamaları olduğu düşünülmektedir.

Araştırma yapılan hastanede, dosyalar ve belgeler dijital ortamda tam otomasyon ile yapılmamaktadır. Daha az insan ile elektronik ortamda hastane otomasyonunun yapıldığını söylemek mümkündür. Kullanımı kolay, güçlü ve güvenilir tam otomasyon programı geliştirilme aşamasındadır. Bu bakımdan otomasyon programı, bilginin yönetilmesi ve kontrol edilmesi için bilgi yönetim sistemlerinde işlemlere hız kazandırması hedeflenmektedir.

6. SONUÇLAR VE ÖNERİLER

Bu çalışmada, hastanelerde bilgi güvenliği yönetimine ilişkin, sağlık personelinin görüşleri araştırılmıştır. Katılımcıların bu konuda bilgi sahibi oldukları, gerekli önlemleri aldıkları görülmüştür. Bazı aksaklıkların olduğunu fakat bunların gerekli tedbirleri alarak ve personele eğitim verilerek daha da azaltılabileceği görüşündedirler. Bilgi güvenliği konusunda katılımcıların çoğunluğu hasta mahremiyeti üzerinde durmuşlardır. Bu konuya önem verdiklerini ve daha duyarlı olduklarını belirtmişlerdir. Bilgi güvenliğinin sağlanabilmesi ve sürdürülebilmesi için yönetimin tutumuna bağlı olarak öncelikle veri sorumlusunun kanun hükümlerine göre gerekli denetimleri yapması gerektiği görülmektedir. Bilginin, gizlilik, bütünlük ve erişilebilirliğin birbirleriyle bağlantılı olduğu ve bunu sağlayan yönetim ve personel tarafından kullanılmasına imkân veren faaliyet olarak değerlendirilmektedir.

Yeterli fiziki koşullar oluşturularak, yasal sorumluluklar çerçevesinde alanında uzman kişilere yetki verilerek, bilgi güvenliğinin oluşturulması sağlanmalıdır. Ayrıca sağlık çalışanlarının bu konuda daha hassas olmaları ve bilgi paylaşımının veri sorumlusu denetiminde, hasta, doktor ve yetkili kişiler arasında kalması gerekmektedir. Bilgi paylaşımının sistem üzerinden yapılması erişilebilirlik ve güvenlik açısından önemli olarak değerlendirilir.

Sağlık kurumlarında uygulanan bilgi güvenliği yönetim sistemi, bilgi güvenliği risk yönetimi açısından büyük bir öneme sahiptir (Zarei, Sadoughi, 2016; Hou vd., 2018). Bu amaçla yaygın olarak kullanılan ISO 27001 bilgi güvenliği yönetim sisteminin hastanelerde her bir süreci ve alt süreci içerek şekilde ele alınması gerekmektedir (Tavakoli vd., 2014). Bu doğrultuda planlanan bu çalışma ile hastanelerde bilgi güvenliği yönetim sisteminin uygulamasında ortaya çıkan sorunlar tespit edilip çözüm önerileri geliştirilmiştir. Araştırmanın ana ve alt amaçları doğrultusunda, sistemin sorunları hakkında başka araştırmalarla ile doğrulanabilecek sonuç içermektedir. Her alanda kullanılan bilgi teknolojileri sayesinde sağlık çalışanlarının işler kolaylaşmaktadır. İhtiyaç duydukları anda bilgiye kolaylıkla ulaşabilmektedirler. Burada amaç, bilginin gizliliği, bütünlüğü ve erişilebilirliğini sağlamaktır. Kurumlar iyi bir yazılım ve donanıma sahip olmalarının yanında eğitilmiş bir personel sayesinde hedeflerini gerçekleştirebilirler.

Araştırmadan elde edilen bulgular sonucunda katılımcıları görüşleri genel olarak değerlendirildiğinde;

- Bilgi güvenliği olgusunun katılımcılar tarafından en çok “hasta mahremiyeti” olgusuyla birlikte algılandığı,
- Poliklinikte muayene sırasında içeri alınan diğer hastaların hasta ve doktor arasında kalması gereken bilgilerin diğer kişiler tarafından öğrenilmesine sebep olduğu,
- Bilgi gizliliğine genel olarak önem verildiği fakat bazı birimlerde bunun çok fazla uygulanmadığı,

- Fiziki koşulların tam oluşturulmadığı, bunun sonucu olarak da farklı birimlerin aynı odada bulunmaları ile bilgi gizliliğinin tam olarak sağlanamadığı,
- Hastanın özel durumuyla ilgili bilgilerinin başkaları tarafından bilinmesinin kişinin sosyal hayatını etkileyebileceği,
- Sağlık çalışanlarına bilgi güvenliği yönetim sürecinde farkındalık ve duyarlılık eğitimleri verilmesine rağmen bazı birimlerde informal olarak (bir tanıdık vasıtasıyla) hasta bilgilerine ulaşılabildiği,
- Her personelin kendine özel şifresinin olmasının bilgi güvenliği yönetim sürecine adına önemli bir adım olduğu,
- Bilgi güvenliğinden sorumlu bazı personelin eğitim ihtiyacı olduğu,
- Kontroller artırılarak, yasal mevzuat ve gizlilik prosedürlerin uygulanmasında personelin daha hassas olması gerektiği,
- Bilgi güvenliği yönetim sürecinde yaşanan aksaklıkların daha çok personel kaynaklı olduğu tespit edilmiştir.

Sonuç olarak, personelin gerekli özeni gösterdiği fakat eğitim eksikliği, donanım eksikliği, uzman personele tam yetki verilmemesi ve yeterli fiziki koşulların sağlanamaması ile bilgi güvenliği uygulamasının tam olarak yerine getirilemediği görülmüştür.

Bu doğrultuda araştırma kapsamında aşağıdaki öneriler geliştirilmiştir.

- Sağlık çalışanlarının ve hastaların bilgi güvenliği bağlamında haklarının ihlal edildiğini düşündükleri durumlarda hastanede başvurabilecekleri bir birimin bulunması,
- Yeterli donanımın oluşturularak güvenlik amacıyla biyometrik yöntemlerin yaygınlaştırılması,
- Tüm personele bilgi güvenliği eğitimi verilmesi,
- Bilgi güvenliği yönetim sistemine ait süreçler sorumluluklar ve görevlerin belirlenmesi,
- Bilgi güvenliğini sağlayacak personele tam yetki verilmesi, yetkili kişilerin gördüğü bilgiyi başkasının gör(e)memesi,
- Bilgi güvenliği yönetim sisteminin etkili işlemesi amacıyla, yöneticiler ve çalışanların işbirliği içinde olması,
- ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi Standardı kullanımının tüm hastanelerde yaygınlaştırılmasını sağlamak amaçlı gerekli şartların oluşturulması,
- Poliklinikte hastanın muayenesi sırasında mahremiyeti ihlal edecek unsurların ortadan kaldırılması, bu amaçla poliklinik koşullarının iyileştirilmesi,
- Sağlık bakanlığı tarafından uygulamaya konan, muayene sırasını bekleyen hastaların LCD ekranda istedikleri takdirde isimlerinin gizlenmesi ve uygulamanın yaygınlaştırılması,
- Profesyonel yazılım firmalarıyla çalışılması,
- Tehditler ve riskler belirlenerek acil durumlarda uygulamaya konulacak önlemlerin alınması,
- “Temiz masa temiz ekran” ilkesinin tüm çalışanlar tarafından benimsenmesinin sağlanması,
- Hasta ve hastaneye ait bilgilerin üçüncü kişilerce paylaşılmaması amacıyla informal kanalların kullanımını ortadan kaldırmak amacıyla personelin yaptırımlardan haberdar edilmesi ve gerekirse cezai işlem uygulanması önerilmektedir.

KAYNAKÇA

- Akay, İ.G. (2014). "Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemleri: Bilgi Güvenliği Uygulama Mülakatları", Yüksek Lisans Tezi, Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bilecik.
- Aksu, P.K. (2014). "Hastane Bilgi Yönetim Sisteminin Bilgi Güvenliği Açısından Değerlendirilmesi", Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü. İstanbul.
- Altındış, S. (2010). "Bilgi Yönetimi Uygulamalarının Hasta güvenliğine Katkısı: Kavramsal Bir Çerçeve", İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 15(3), 325-352.
- Arslan, E.T. ve Demir, H. (2017). "Sağlık Çalışanlarının Hasta Mahremiyetine İlişkin Tutumu: Nitel Bir Araştırma", AİBÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 17(4), 191-220.
- Aslandağ, K. (2010). "Bilgi Güvenliği Kavramı ve Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemleri İle Şirket Performansı İlişkisine Dair bir Uygulama", Yüksek Lisans Tezi, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü Sosyal Bilimler Enstitüsü. Gebze.
- Atlas.ti (2018). <https://atlasti.com/free-trial-version/>, (Erişim Tarihi: 6 Aralık 2018).
- Başdinkçi, N. (2017). "Sağlık Kurumlarında Bilgi Güvenliği Risk Değerlendirilmesi ve Kullanıcıların Bilgi Güvenliği Farkındalık Düzeyinin Ölçülmesi", Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü. Adana.
- Canbek, G. ve Sağıroğlu, Ş. (2006). "Bilgi, Bilgi Güvenliği ve Süreçleri Üzerine Bir İnceleme", 9(3), 165-174.
- Creswell, J.W. (2014). "Research Design: Qualitative, Quantitative, And Mixed Methods Approaches", Singapore, Sage Publications.
- Creswell, J.W. (2013). Nitel Araştırma Yöntemleri Beş Yaklaşımına Göre Nitel Araştırma ve Araştırma Deseni, M.Bütün ve S.B.Demir (Çev.), Siyasal Kitabevi, Ankara.
- Çayır, M.Y. ve Sarıtaş, M. T. (2017). "Nitel Veri Analizinde Bilgisayar Kullanımı: Bir Betimsel İçerik Analizi (2011-2016)", Necatibey Eğitim Fakültesi Elektronik Fen ve Matematik Eğitimi Dergisi, 11(2), 518-544
- Disterer, G. (2013). "ISO/IEC 27000, 27001 and 27002 for Information Security Management", Journal of Information Security, (4), 92-100.
- Evrin, V. ve Demirel M. (2011). Kurumsal Bilgi Güvenliği Süreç Çalışmaları: ISO/IEC-27001 Örneği, IV.Ağ Ve Bilgi Güvenliği Ulusal Sempozyumu, 25-33, Atılım Üniversitesi, Ankara.
- Gerçekler, B. (2012). "Sağlık Kuruluşları Örgüt İklimi ve Bilgi Güvenliğinin İlişkisi", Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü. İzmir.
- Gülmüş, M. (2010). "Kurumsal Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemleri ve Güvenliği", Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü. İstanbul.
- Hou, Y., Gao, P. ve Nicholson, B. (2018). "Understanding Organisational Responses To Regulative Pressures in Information Security Management: The Case of a Chinese Hospital, Technological Forecasting and Social Change", 126, January, 64-75.
- Ismail, W., Alwi, N. H., Ismail, R., Bahari, M. ve Zakaria, O. (2013). "Readiness of Information Security Management Systems (ISMS) Policy on Hospital Staff Using e-Patuh", Journal of Telecommunication, Electronic and Computer Engineering, 10(1), 47-52.
- İleri, Y.Y. (2016). "Örgütlerde Bilgi Güvenliği Yönetimi, Kurumsal Entegrasyon Süreci ve Örnek Bir Uygulama", Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 4(17), 55-72.
- İzgi, C. (2014). "Mahremiyet Kavramı Bağlamında Kişisel Sağlık Verileri", Türkiye Biyoetik Dergisi, 1(1), 25-37.
- Marşap, A., Akalp, G. ve Yeniman, E. (2010). "Sağlık İşletmelerinde İnsan Kaynağının Kurumsal Bilgi Güvenliği Kültürü Gelişimi", Bilişim Teknolojileri Dergisi, 3(1), 31-40.

- Martin, V. ve Pehliven, İ. (2010). "ISO 27001:2005 Bilgi Güvenliği Yönetimi Standardı ve Türkiye' deki Bazı Kamu Kuruluşu Uygulamaları Üzerine Bir İnceleme", *Mühendislik Bilimleri ve Tasarım Dergisi*, 1(1), 49-56.
- Mehraeen, E., Ayatollahi, H. ve Ahmadi, M. (2016). "Health Information Security in Hospitals: the Application of Security Safeguards", *Department of Health Information Management, School of Paramedicine, Tehran University of Medical Sciences*, 1(24), 47-50.
- Ömürbek, N. ve Altın, F.G. (2009). "Sağlık Bilişim Sistemlerinin Uygulanmasına İlişkin Bir Araştırma: İzmir Örneği", (19), 211-232.
- Özata, M. ve Özer, K. (2016). "Hastanelerde Hasta Mahremiyetine Yönelik Uygulamalarının Sağlıkta Kalite Standartları Bağlamında Değerlendirilmesi: Konya Örneği", *The Journal of Academic Social Science Studies*(45), 11-33.
- Resmi Gazete (2010). "Elektronik Haberleşme Güvenliği Kapsamında TS ISO/IEC 27001 Standardı Uygulanmasına İlişkin Tebliğ", Sayı 27730, <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2010/10/20101015-9.htm>, (Erişim Tarihi: 6 Aralık 2018).
- Resmi Gazete (2012). Elektronik Haberleşme Sektöründe Kişisel Verilerin İşlenmesi ve Gizliliğinin Korunması Hakkında Yönetmelik, Sayı 28363. <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2012/07/20120724.htm>, (Erişim Tarihi: 6 Aralık 2018).
- Sağlık Bakanlığı. (2014). Bilgi Güvenliği Politikalar Klavuzu, <http://www.BilgiGüvenligiPolitikalarıKilavuzu>, (Erişim Tarihi: 19 Nisan 2018).
- Sağlık Bakanlığı. (2018). Bilgi Güvenliği Politikalar Klavuzu, <http://www.BilgiGüvenligiPolitikalarıKilavuzu>, (Erişim Tarihi: 9 Ağustos 2018).
- Susanto, H., Almunavar, M.N. ve Tuan, Y.C., (2011). "Information Security Management System Standards: A Comparative Study of the Big Five", *International Journal of Electrical & Computer Sciences*, 11(5), 23-29.
- Tavakoli N, Ehteshami A, Hassanzadeh A ve Amini F. (2014). Information Security Management in Isfahan University of Medical Sciences'Academic Hospitals in 2014. *Int Journal Health System Disaster Management*, (2),175-9.
- Uğuz, S. (2018). " Kurumsal Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi Yazılımları: Örnek Bir Yazılım Geliştirilmesi", *Uluslararası Yönetim Bilişim Sistemleri ve Bilgisayar Bilimleri Dergisi*, 2(1), 1-11.
- Varol, Ş., Orhan, F., Tuncer, S. ve Akyüz, S. (2016). "Sağlık Kurumlarında Bilgi Güvenliği Bağlamında Biyometrik Sistemler", *Sağlık Akademisyenleri Dergisi*, 3(4), 155-162.
- Vural, Y. ve Sağıroğlu, Ş. (2008). " Kurumsal Bilgi Güvenliği Ve Standartları Üzerine Bir İnceleme", *Gazi Üniversitesi Mimarlık Fakültesi Dergisi*, 23(2), 507-522.
- Yılmaz, G.K. (2014). Durum Çalışması. (Kuramdan Uygulamaya Eğitimde Bilimsel Araştırma Yöntemleri İçinde, Editör: Mustafa Metin) Pegem Yayınları, Ankara.
- Yılmaz, H. (2014). "TS ISO/IEC 27001 Bilgi Güvenliği Yönetimi Standardı Kapsamında Bilgi Güvenliği Yönetim Sisteminin Kurulması ve Bilgi Güvenliği Risk Analizi", *Denetim*, 45-59.
- Yılmaz, M. ve Demirkan, A.E. (2012). "Hastane Yönetim ve Bilgi Sisteminin Kullanılabilirliğinin Değerlendirilmesi", *Bilişim Teknolojileri Dergisi*, 5(3), 19-28.
- Zarei, J. ve Sadoughi, F. (2016). Information Security Risk Management For Computerized Health Information Systems in Hospitals: A Case Study of Iran. *Risk Management Healthcare Policy*. (9), 75–85.

TÜRKİYE'DE 2001 YILI VE SONRASINDA UYGULANAN SPOR EKONOMİSİ POLİTİKALARINA YÖNELİK BİR DEĞERLENDİRME

AN EVALUATION OF THE POLICIES OF SPORTS ECONOMY APPLIED IN TURKEY DURING 2001-2018

Dr. Öğr. Üyesi Kenan SIVRİKAYA¹

Öğr. Gör. Ayşe DEMİR²

ÖZ

Küreselleşme ile birlikte, ekonominin en temel var oluş nedeni olan arz ve talep dengesinin korunması ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler ile paralel olarak bireysel ihtiyaçların artması nedeniyle var olan kaynakların etkin ve verimli kullanılmasının önemi giderek artmıştır ve spor sektörü önemi artan sektörlerden biridir. Dünyanın en büyük hizmet sektörlerinden biri olarak kabul edilen, sürekli olarak gelişen ekonomik hacmiyle birçok ülkede ekonomilerin lokomotif sektörlerinden biri olan sektöre yönelik olarak gelişen spor-ekonomi ilişkisini; pazarlama, spor işletmeleri, spor teşkilatları, spor ürünleri/hizmetleri, spor medyası, spora yönelik teknoloji, spora yönelik organizasyonlar temelinde geliştiren spor ekonomisi günümüzün popüler disiplinlerinden bir tanesidir. Spor ekonomisine yönelik olarak mikro ve makro düzeyde; politikalar, planlar, stratejiler geliştirmekte ve bu kapsamda, spor sektörüne yönelik yeni iş fırsatlarının ortaya çıkması, eğitim süreçlerinde spor tabanlı yeni programların ve projelerin hayata geçirilmesi, bireyler arasındaki ekonomik, kültürel, sosyal etkileşim-iletişimin kuvvetlendirilmesi amaçlanmaktadır. Yürütülen bu çalışmanın amacı, Türkiye'de uygulanan spor ekonomisi politikalarının 2001'den günümüze, kalkınma planları, spora ayrılan bütçeler ve stratejik hedefler çerçevesinde değerlendirilerek Türk spor ekonomisine yönelik çerçeve belirlemektir. Uygulanan politikalar, hukuki altyapı, bütçe, kalkınma planları, uygulamalar ve sonuçların değerlendirilmesiyle varılan temel sonuç, Türkiye'de küresel düzeyde sportif başarılar elde edilmesi noktasında spor ekonomisine daha fazla değer verilmesi ve spora yönelik stratejik hedeflerin daha etkin uygulanmasıdır.

Anahtar Kelimeler: Spor, Spor Ekonomisi, Küreselleşme, Spor Ekonomisi Politikaları.

JEL Sınıflandırma Kodları: Z20, Z29, A10, M10, M20.

ABSTRACT

Together with the globalization, the importance of supply and demand balance, which is the most fundamental ground of the economy, and the increase of individual needs in parallel with the developments in communication technologies, the importance of effective and efficient use of existing resources has increased and the sports sector is one of the sectors whose importance have increased. As one of the leading sectors of economies in many countries with its continuously growing and growing economic volume; sports economy which is developed on the basis of sports organizations is one of most popular disciplines of our time with sports organizations, sports organizations, sports products / services, sports media and sports technology. At the micro and macro level for

¹ İstanbul Aydın Üniversitesi, Spor Bilimleri Fakültesi, kenansivrikaya@aydin.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0003-0010-6633>

² İstanbul Aydın Üniversitesi, Spor Bilimleri Fakültesi, aysedemir@aydin.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0002-3856-0498>

sports economy; policies, plans, and strategies are developed, and in this context, the emergence of new business opportunities for the sports sector, the implementation of new sports-based programs and projects in educational processes, and the strengthening of economic, cultural and social interaction-communication among individuals occur. The aim of the study is to set a framework for the sports economic policies applied in Turkey from 2001 to present, by assessing the Turkish sports economy in the context of development plans, budget allocated to sports and strategic objectives of sports. The basic result obtained after the assessment of policies applied, legal framework, budget, development plans, applications and their results is that the global level, for attaining global sportive success in Turkey depends on giving more value to the sports economy and the efficient application of strategic objectives for the sports.

Keywords: Sports, Sports Economy, Globalization, Sports Economic Policies.

JEL Classification Codes: Z20, Z29, A10, M10, M20.

1. GİRİŞ

Küreselleşme ile birlikte, sporun ekonomik etkilerinin ve spor endüstrisi ile bileşenlerinin ülke ekonomileri üzerindeki etkilerinin her geçen gün arttığı bilinmektedir. Spor endüstrisinin gelişmesi ile paralel olarak, spor endüstrisi kapsamında üretilen ve arz edilen ürün ve hizmetlerin artışı doğal olarak bu sektörde sirkülasyonu gerçekleştiren paranın yükselmesine neden olmuştur. Bu kapsamda, günümüzde spor endüstrisi, hem üretim, hem tüketim hem de diğer sektörler ile arasında olan ilişki çerçevesinde önemli bir disiplin olarak kabul edilmektedir. En temel anlamda, spor ekonomisi, spor endüstrisi çerçevesinde üretilen ürün ve hizmetlerin ve bunların tüketilmesine ilişkin süreçleri, bu süreçlerin ekonomiye olan katma değerini ve sporun diğer sektörler ile olan ilişki boyutlarını inceleyen bilim dalıdır. Spor ekonomisi, bünyesinde, spor medyasını, spor ile ilişkili kamu ve özel nitelikli spor teşkilatlarını, sportif faaliyetlere yönelik organizasyonları, spor pazarlamasına ilişkin süreçleri, spor-teknoloji ilişkisini, sportif faaliyetler ile ilişkili tüm ürün, hizmet, materyal ve tesisleri içerisinde barındıran geniş kapsamlı bir disiplindir. Bu kapsamda, spor ekonomisinin ülkeler açısından önemli rekabet gücü yaratma kapasitesine sahip olduğu ve doğru politikalar geliştirilmesi durumunda, ülkeleri hem küresel sportif başarı anlamında, hem ülkelerin tanıtımı anlamında hem de ülkelerin siyasi güçlerinin artırılması anlamında destekler bir ekonomi dalı olduğu bilinmektedir. Dolayısıyla, spor ve spor endüstrisine yönelik etkin politikaların belirlenmesi, politikalar kapsamında belirlenen amaç ve hedeflere yönelik olarak doğru stratejilerin uygulanması ve ülkelerin genel bütçelerinden spora yeterli kaynak aktarımının sağlanması önemlidir. Bu önem çerçevesinde yürütülen bu çalışmada, Türkiye’de uygulanan spor ekonomisi politikaları değerlendirilmiş ve sürdürülen politikalar ve stratejilere yönelik öneri ve eleştiriler yapılmıştır.

2. SPOR VE EKONOMİ İLİŞKİSİ

2.1. Ekonomi

Ekonomi kavramı en temel anlamda, doğal kaynakların kıtlığı sonsuz insan isteklerine yönelik kullanılması sürecinde üretim ve dağıtım fonksiyonlarından maksimal verim alma çabasıdır. Ekonomi bir anlamda, insanların talepleri ile doğa tarafından arz edilen kaynakların buluşmasını ve bu buluşma sürecinde karşı karşıya gelen arz ve talebi dengede tutmak için var olan bir kavramdır. Ekonomi, arz ve talep dengesizliklerinin ortadan kaldırılması ve ürün ile hizmetlerin üretim süreçlerinin verimli kılınarak, insan taleplerini maksimal etkinlik ve verim ile karşılaması noktasında rol oynayan tüm süreçlerin, faaliyetlerin ve analizleri kapsamaktadır. Bu nedenle de ekonomi, bireylerin, ülkelerin ve tüm dünyanın ihtiyaçlarının karşılanması ve kıt kaynaklardan en etkin şekilde verim sağlanması noktasında kritik rol oynayan bir aktör olarak kabul edilmektedir.

Ekonomi, belirli kurallar çerçevesinde, birçok farklı faktörden etkilenen ve birçok ekonomik aktörün arasında var olan ilişkilerin sürdürülebilir kılınmasını sağlayan sosyal bir bilim dalı olarak kabul edilmektedir. Birçok farklı disiplinin kendine ait ekonomisi olmakla beraber, ekonomi en temel anlamda, mikro-ekonomi ve makro-ekonomi olarak ikiye ayrılmaktadır (Saatçioğlu, 2013: 5). Mikro-ekonomi; milli gelirin dağılımı ile ülkenin ekonomik istikrarı gibi, mikro düzeyde analiz edilen konular ile ilgili iken, makro-ekonomi, gelir düzeyi, fiyatlar genel düzeyi gibi makro boyutta analiz edilen konular ile ilgilenebilir.

2.2. Spor

Spor kavramı, özellikle küreselleşme ile birlikte insan hayatına daha fazla dâhil olan bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. Spor en temel anlamda, bireylerin sahip oldukları boş zamanlarını sağlıklı aktiviteler kapsamında değerlendirmeleri ve eş zamanlı olarak bu aktiviteleri çerçevesinde eğlenmeleri ile ilişkilidir. Diğer bir ifade ile spor, sosyal paylaşım, sağlıklı yaşam, iş, eğlence kavramları ile direkt olarak ilişkili olan aktiviteler bütünüdür (Saatçioğlu, 2013: 5). Spor kavramı, insanlık tarihi ile akran kabul edilebilecek bir kavramdır ve fakat sporun günümüzdeki anlamına ulaşması evrimsel bir süreç ile gerçekleşmiştir. Bireylerin, sosyal ve toplumsal hayatta yaşadıkları gelişmeler ile paralel olarak spor kavramı da gelişmiş ve yapısal anlamda dönüşmüş ve sonuç olarak günümüzde kitleleri peşinden sürüklemeye kabiliyetine sahip önemli bir endüstri halini almıştır.

2.3. Ekonomi ve Spor İlişkisi

Günümüz küresel dünyasında, spor kavramı bireylerin ve toplumların zinde kalabilmesi noktasında önemi bir aktör olarak kabul edilmektedir ve gerek bireysel gerekse toplumsal anlamda fiziksel sağlığın sürdürülebilir kılınması noktasında spor, spor aktiviteleri ve spora yönelik hizmet sunan örgütler önem arz etmektedir. Diğer bir ifade ile günümüzde spor hizmetleri, ülke ekonomileri üzerinde önemli etki sahibi olan hizmet sektörlerinden biri olarak kabul edilmektedir. Sporun ülke ekonomileri üzerinde önemli etki sahibi olan bir sektör halini almasındaki en temel etken, iletişim teknolojilerindeki hızlı gelişmeler ve küreselleşmenin etkileri olarak kabul edilmektedir (Şimşek, 2011: 383). Sporun sahip olduğu, eğlence, sosyal paylaşım ve boş zaman aktivitesi özelliklerinin yanına ekonomik değerin de eklenmesi ile spora yönelik ekonomik kurallar gelişmiş ve spor büyüyen ekonomik hacme sahip önemli bir sektör halini almıştır. Bu gelişmeler ile paralel olarak da spora yönelik olarak yürütülen hizmetler profesyonelleşmiş, spor aktivitelerine yönelik devlet destekleri artmış, federasyonlar kurulmuş, var olan federasyonların yapıları yenilenmiş ve spor sektörü aktivitelerinin ekonomik katma değer yaratmasına yönelik çabalar artmıştır. Bunun yanı sıra, spor aktivitelerine yönelik medya ve pazarlama süreçlerinde de hızlı bir gelişme yaşanmıştır. Sonuç olarak, günümüz küresel dünyasında, spor birçok ögeyi; (i) sportif organizasyonlar, (ii) spor işletmeleri, (iii) spor teşkilatları, (iv) spor ürün ve hizmetleri, (v) spor medyası, (vi) spora yönelik teknoloji, (vii) spor pazarlaması içerisinde barındıran büyük bir ekonomi, endüstri halini almıştır (Devecioğlu, 2004: 7).

2.4. Spor Endüstrisi ve Sporun Ekonomik Etkileri

Spor endüstrisi kavramı, sanayileşme ile birlikte ortaya çıkan ve küreselleşmenin etkileri ile birlikte hızla gelişen bir kavram olarak kabul edilmektedir. Bireylerin ve toplumların spora yönelik bakış açılarının değişmesi ve sporun sadece bir boş zaman değerlendirme aktivitesi olmaktan sıyrılması ile paralel olarak, spor endüstrisi hızla gelişmiş ve günümüzdeki halini almıştır. Spor endüstrisi, günümüzde toplumların ekonomileri üzerinde direkt olarak etkili olan ve etkinliği halinde ekonomik anlamda yüksek katma değer sunan bir endüstri olarak kabul edilmektedir. (İşler ve Tüfekçi, 2014).

Spor endüstrisi içerisinde birçok farklı boyutu taşıyan bir endüstridir ve diğer ekonomik disiplinlerden farklı bazı özellikleri bünyesinde barındırmaktadır. Spor endüstrisinin temel özellikleri (Argan, 2002: 4);

- Katılıma açık bir ürün / hizmet sunması
- Seyre esas bir ürün / hizmet sunması
- Spor aktiviteleri özelinde kullanılacak ürünlerin (araç, gereç, ekipman) sunulması
- Spor aktivitelerinin gerçekleştirileceği özel tesislerin sunulması
- Spor aktivitelerinin yanı sıra rekreasyonel etkinliklerin sürdürülebilir kılınmasına yönelik hizmetlerin sunulması
- Spora yönelik tüm faaliyetlerin yönetimini ve pazarlamasını içermesi
- Medyada (yazılı, görsel, sosyal) spora özel programların, etkinliklerin, içeriklerin sunulması
- Profesyonel anlamda spor yapan bireylere yönelik, finansal, hukuki ve pazarlama dallarında hizmet sunulması

şeklinde sıralanmaktadır. Görüldüğü gibi, spor endüstrisi, diğer endüstrilerden farklı olarak birçok alanda ürün ve hizmet sunan ve spor aktivitelerine yönelik özelleşmiş tesis, içerik, ürün, yönetim, pazarlama, yönetim ve hukuki süreçleri içeren büyük bir endüstridir. Bu noktada, spor endüstrisinin boyutlarını da sahip olduğu özelliklerden yola çıkarak değerlendirmekte yarar vardır.

Spor endüstrisinin en temel boyutu, bu ekonomiye dâhil olan katılımcıların oldukça büyük değerler olmasıdır. Katılımcılar, sponsorluk harcamaları, yayın hakları, izleyici oranları noktasında diğer endüstriler ile kıyaslandığında oldukça büyük bir boyuta sahiptir. Ayrıca, spor endüstrisi çerçevesinde değerlendirildiğinde, medya ve bileşenleri oldukça önemli aktörler olarak ortaya çıkar. Medya, tarihsel süreç kapsamında da değerlendirildiğinde, spor ile her zaman iç içe bir aktör olarak görülmektedir ve medyanın spor ile ilgilenmesinin iki temel nedeni bulunmaktadır. Bu nedenlerden ilki; spor ile ilişki içerisinde olan katılımcıların oldukça fazla olmasıdır. Katılımcısı fazla olan her endüstri de olduğu gibi, örgütler reklam ve tutundurma faaliyetlerini bu endüstri üzerinde yürütme çabasına girmektedir ve dolayısıyla medya reklam ve tutundurma faaliyetlerinden gelir elde edebilme noktasında, katılımcısı yüksek endüstriler ile direkt olarak ilgilenmektedir. Medyanın spor endüstrisi ile ilgili olmasının bir diğer nedeni ise, yüksek izlenme oranı olan sportif aktivitelere ilişkin yayın haklarının alınmasıdır. (İşler ve Tüfekçi, 2014)

Spor endüstrisinin önemli özelliklerinden bir tanesi, yüksek istihdam oranına sahip olmasıdır. Farklı faaliyetleri bünyesinde barındırması ve özellikle medya kuruluşları gibi yüksek istihdam oranına sahip kuruluşlar ile ilişki içerisinde olması noktasında, spor endüstrisinde istihdam her geçen gün artmaktadır. Bilindiği gibi istihdamın yüksek olması, bir endüstrinin gelişmesine yönelik en önemli göstergelerden biri olarak kabul edilmektedir (Han, 1995: 140). Özellikle uluslararası katılımın olduğu büyük sportif faaliyetlerde (örneğin; olimpiyatlar, Avrupa Şampiyonaları, Dünya Şampiyonaları) istihdam oranı yükselmektedir. Bu noktada, spor endüstrisinin istihdam sağlama noktasındaki katma değeri ile ekonominin tamamına olumlu etki ettiğini söylemek mümkündür.

Spor endüstrisinin sahip olduğu önemli özellikler kapsamında sporun ekonomik etkileri incelendiği noktada; sporun ekonomik etkilerini (i) mikro-ekonomik etkiler; (ii) makro-ekonomik etkiler olmak üzere ikiye ayırmak gerekmektedir.

Sporun mikro-ekonomi boyutundaki en önemli etkisi sporun fiyat – gelir düzeyi üzerindeki etkisidir. Bilindiği gibi, bir ekonomide benzer niteliğe sahip ürün ya da hizmetlerin arzının fazla olması noktasında, o ürün ve hizmete ilişkin fiyat düşmektedir. Keza, tam tersi olarak da bir ürün ya da hizmetin arzı kıtlık halinde ise, yani talep edilen ürün ve hizmet arz yönlü karşılanamıyorsa, o ürün ya da hizmetin fiyatı yükselmektedir. Bu genel kabul kapsamında, spor endüstrisindeki ürün ve hizmetlere yönelik talebi her geçen gün artmaktadır. Spor endüstrisinin arz yönlü aktörleri de bu talebi karşılayabilme noktasında üretim süreçlerini arttırmakta ve fiyat-gelir dengesini (Shank, 2005) stabil tutmaya çalışmaktadır. Üretim yönlü bu artışın ekonomiye istihdam, çeşitlilik, denge fiyatının korunması gibi olumlu katkıları olmaktadır.

Sporun mikro bazdaki bir diğer önemli etkisi, ekonomideki uzmanlaşma düzeyini arttırmasıdır. Spor endüstrisine yönelik talebin en önemli boyutlarından bir tanesi, bireylerin spor yapmaya yönelik temin etmek istediği, ayakkabı, kıyafet, malzeme, gibi ekipmandır. Tüm bunlara yönelik ihtiyacın karşılanması, sportif faaliyetlere özgü tesislerin yapılması yani spora özgü ihtiyaçların karşılanabilmesi noktasında uzmanlaşmış üretim tesislerinin, bireylerin ve örgütlerin oluşmasının önü açılmıştır. Bu vasıta ile de spor endüstrisinin, mikro bazda üretim-tüketim dengesi üzerinde olumlu etkileri oluşmuştur. (Akşar ve Merih, 2006)

Spor endüstrisinin makro düzeydeki etkilerinden ilki direkt olarak devlet ile ilgilidir. Katılımcı sayısı yüksek, medya katılımının maksimal düzeyde olduğu spor endüstrisi, devletler için önemli bir gelir (vergi toplama) unsurudur. Spor endüstrisinin sürekli olarak gelişmesi ve endüstriye yönelik talebin sürdürülebilir olması noktasında, devlet açısından değerlendirildiğinde, spor endüstrisi, önemli bir vergi toplama unsurudur. Spor endüstrisi ayrıca, üretim-tüketim dengesini sağlaması, yüksek istihdam oranlarına ulaşması çerçevesinde makro bazda ülkelerin gayri safi milli hasılları üzerinde önemli etkiye sahip endüstrilerden bir tanesidir. (Akşar, 2010), (Güneş, 2010).

Spor ve ekonomi ilişkisi kapsamında, son olarak spor ekonomisinin dışsallık özelliğinin açıklanması gerekmektedir. Spor endüstrisi tarafından oluşturulan en önemli dışsal yararlarından bir tanesi sağlık olarak değerlendirilmektedir.

Özetlemek gerekirse, spor endüstrisi gerek mikro gerek makro bazda ekonomiye olumlu katkıları olan, büyük katılımcı düzeylerine sahip, medya sektörünün ilgi alanında olan ve bu kapsamda reklam, tutundurma ve promosyon süreçlerinin yoğun olarak yaşandığı, devletler açısından önemli bir gelir kaynağı (vergi geliri) olan bir endüstridir. Bu özellikleri kapsamında da devletler, bu endüstrinin sürdürülebilir kılınması ve uzun yıllar boyunca ekonomik katma değer yaratabilmesi noktasında makro bazda politikalar ile endüstriye yöne verme çabasıdır.

3. TÜRKİYE’DE UYGULANAN SPOR EKONOMİSİ POLİTİKALARI

Türkiye’de spor endüstrisinin sürdürülebilir kılınması ve katma değer yaratma süreçlerine yön verilmesi noktasında uygulanan spor ekonomisi politikaları iki başlık altında incelenmelidir. Bunlar; (i) Anayasal ve Bütçe Çerçevesinde Spor Ekonomisi Politikalar ile (ii) Kalkınma Planları Kapsamında Spor Ekonomisi Politikalarıdır.

Anayasal ve bütçe çerçevesinde değerlendirilen spor ekonomisi politikalarında 2015-2019 yılları arasında kapsayan stratejik planlama maliyet hedefleri ele alınmıştır. 2015-2019 dönemi stratejik planlama maliyet hedeflerinin ele alınmasındaki temel amaç, açıklanan her stratejik planlama maliyet hedefinin ekonomik konjonktüre göre güncellenmesi ve beher stratejik planlama arasında yıllara yönelik farklılık olmasıdır. Bu farklılıkların değerlendirmede karmaşa yaratmaması adına, en güncel planlama kapsamında anayasal ve bütçeye ilişkin spor ekonomisi planlamaları değerlendirilmiştir. Kalkınma planları kapsamındaki spor ekonomisi politikaları ise, sayısal veriler içermediği ve her bir kalkınma dönemine ilişkin hedefler sözel stratejiler olarak değerlendirildiği için, spor ekonomisi politikalarının Türkiye’deki kronolojik gelişiminin takibi açısından ilk kalkınma planından başlayarak ele alınmıştır.

3.1. Anayasal ve Bütçe Çerçevesinde Spor Ekonomisi Politikaları

Küreselleşmenin etkileri ile sportif faaliyetler, kitle iletişim araçları ve yeni medya araçları vasıtası ile oldukça kolay tüketilebilir konuma geçmiştir. Günümüzde spor; sadece bireylerin sağlıklı yaşam ilkesi ile sürdürdükleri bireysel bir aktivite değildir, ekonomileri makro bazda etkileyebilen güçlü endüstrilerden bir tanesidir. Bu nedenle de makro düzeyde etki sahibi olan böylesine bir endüstri için düzenlemeler devlet eli ile yapılmaktadır.

Türkiye Cumhuriyeti Anayasası incelendiğinde, spora yönelik anayasal temel elli dokuzuncu maddesi ile oluşturulmuştur. Anayasanın elli dokuzuncu maddesi; *“devlet, her yaştaki Türk vatandaşlarının beden ve ruh sağlığını geliştirecek tedbirler alır, sporun kitlelere yayılmasını teşvik eder. Devlet başarılı sporcuyu korur”* (Resmi Gazete, 1982) şeklindedir. Görüldüğü gibi Türkiye’de spora ilişkin anayasal zemin mevcuttur.

Türkiye Cumhuriyeti Devleti tarafından yürütülen spor ekonomisi politikaları kapsamında önemli bir değişken, devlet bütçesinden spor ve sportif faaliyetler için ayrılan bütçenin büyüklüğüdür. Nihai olarak, spora yönelik yatırım yapılmadığı, sportif faaliyetlerin tabana indirgenmediği ve sporcu seçiminin geniş kitleler arasından yapılmadığı noktada, küresel platformda sportif başarı elde etmek günümüz şartları itibarıyla mümkün olmamaktadır. Bu süreçte de en önemli değişken, devlet bütçesinden sportif faaliyetlere yönelik ayrılan tutarlardır. Bu çerçevede, 2017 yılı Türkiye Genel bütçesi kapsamında, kamu idarelerine ayrılan tutarlar kaleminin içerisinde, ülkemizde spora ilişkin faaliyetleri düzenleyen ve stratejik anlamda planlayan en üst politika kurumu olarak T.C. Gençlik ve Spor Bakanlığı’nın bütçeden aldığı payı, öz gelirlerini ve tüm bu gelirleri hangi stratejileri kapsamında spor ekonomi politikasının sürdürülebilirliğine yönelik kullandığını değerlendirmek gerekmektedir. Bu kapsamda, T.C. Gençlik ve Spor Bakanlığı’nın 2015-2019 dönemlerini kapsayan stratejik planını incelemek ve bu planlamada yer alan amaç, hedef ve stratejik adımlar çerçevesinde toplam gelirlerin, sürdürülebilir bir spor ekonomisinin varlığı ve aktarılması planlanan alanlar itibarıyla açısından yeterli olup olmadığını tartışmak gerekmektedir (Tablo 1). (<http://www.gsb.gov.tr/>)

Tablo 1. T.C. Gençlik ve Spor Bakanlığı Stratejik Planlama Maliyet Hedefleri³

		2015	2016	2017	2018	2019
Amaç 1	Sportif katılımı arttırmak	250.000.000	265.000.00	280.000.000	297.000.000	315.000.000
Hedef 1	<i>Her kademedeki öğrencilerin spor yapmasını sağlamak</i>	<i>50.000.000</i>	<i>53.000.000</i>	<i>56.000.000</i>	<i>60.000.000</i>	<i>63.000.000</i>
Hedef 2	<i>Engellilerin spor yapabilmesine yönelik imkânları arttırmak</i>	<i>10.000.000</i>	<i>10.600.000</i>	<i>11.200.000</i>	<i>11.800.000</i>	<i>12.500.000</i>
Hedef 3	<i>Spor bilinci ve alışkanlığı geliştirmek</i>	<i>160.000.000</i>	<i>170.000.00</i>	<i>180.000.000</i>	<i>191.000.000</i>	<i>202.000.000</i>
Hedef 4	<i>Spor kulüplerinin yapısını güçlendirmek</i>	<i>30.000.000</i>	<i>31.400.000</i>	<i>32.800.000</i>	<i>34.200.000</i>	<i>37.500.000</i>
Amaç 2	Sportif başarıyı arttırmak	70.000.000	74.000.000	78.000.000	83.000.000	88.000.000
Hedef 5	<i>Yetenekli sporcuları tespit etmek ve spora yönlendirilmesini sağlamak</i>	<i>20.000.000</i>	<i>21.200.000</i>	<i>22.400.000</i>	<i>23.600.000</i>	<i>25.000.000</i>
Hedef 6	<i>Başarılı sporculara sağlanan imkânları arttırmak</i>	<i>50.000.000</i>	<i>52.800.000</i>	<i>55.600.000</i>	<i>59.400.000</i>	<i>63.000.000</i>
Amaç 3	Uluslararası standartlara uygun tesis yapımı ve işletilmesi anlayışını geliştirmek	900.000.000	954.000.00	1.011.000.00	1.071.000.00	1.136.000.00
Hedef 7	<i>Spor tesislerinin uygun yerlere yapılmasını sağlamak</i>	<i>600.000.000</i>	<i>636.000.00</i>	<i>674.000.000</i>	<i>714.000.000</i>	<i>757.000.000</i>
Hedef 8	<i>Spor tesislerinin etkin ve verimli şekilde işletilmesini sağlamak</i>	<i>300.000.000</i>	<i>318.000.00</i>	<i>337.000.000</i>	<i>357.000.000</i>	<i>379.000.000</i>

Kaynak:([http://sgm.gsb.gov.tr/Public/Edit/images/SGM/StratejiB%C3%BCt%C3%A7e/SGM_Stratejik%20Plan%20_%202015-2019_\(04,01\).pdf](http://sgm.gsb.gov.tr/Public/Edit/images/SGM/StratejiB%C3%BCt%C3%A7e/SGM_Stratejik%20Plan%20_%202015-2019_(04,01).pdf))

T.C. Gençlik ve Spor Bakanlığı'nın stratejik amaçlar ve hedefler kapsamında kullanacağı toplam ödenek tutarı 2015 yılı için toplam 1.620.000.000.- TL, 2016 yılı için toplam 1.717.000.000.- TL, 2017 yılı için toplam 1.819.000.000.- TL, 2018 yılı için 1.928.000.000.- TL ve 2019 yılı için toplam 2.044.000.000.- TL olarak planlanmaktadır. Söz konusu stratejiler kapsamında spor ekonomisinin sürdürülebilirliği ve bu stratejilerin spor ekonomisine katkıları incelendiğinde öncelikle belirlenen üç stratejik amacın, spor endüstrisinin aktörleri ve özellikleri ile ilişkilendirilmesi gerekmektedir. “*sportif katılımı arttırmak*” amacı, spor endüstrisindeki katılımcı büyüklüğü ile ilişkilendirilebilir. Bu endüstriye ne denli çok katılımcı (gerek seyirci olarak, gerekse sporcu olarak) dâhil edilirse, endüstrinin büyüklüğü ile doğru orantılı olarak medyanın ilgisi artacak ve bu kapsamda, reklam, sponsorluk ve tutundurma faaliyetlerinden endüstrinin aldığı pay artacaktır ve eş zamanlı olarak da endüstrideki istihdam sayısı yükselecektir. Bu noktada dikkat edilmesi gereken hususun, öncelikle, endüstriye sporcu olarak dâhil edilecek olan bireylerin uluslararası düzeyde sportif başarı getirmesidir. Küresel ölçekteki turnuvalarda sportif başarı elde edememek, ülkenin spor endüstrisini olumsuz etkileyeceği için, önemli olan hem katılımcı sayısını arttırmak hem de eş zamanlı olarak sportif başarı getirecek katılımcıların endüstriye dâhil edilmesini sağlamaktır. Bu çerçeveden bakıldığında, T.C. Gençlik ve Spor Bakanlığı tarafından belirlenen diğer bir stratejik amacı “*sportif başarıyı arttırmak*” incelemek gerekmektedir. Bakanlığın yetenekli sporcuların tespit edilmesi ve yetenekleri ile paralel olan spor branşlarına yönlendirilmesi, sportif başarı getiren sporculara yönelik imkânların

³ T.C. Gençlik ve Spor Bakanlığı'nın 2015-2019 dönemini kapsayan stratejik planlamasından kurum ile ilgili stratejiler ayrıştırmış ve sadece spor ekonomisi ile direkt-endirekt ilişki içerisinde olan stratejiler tabloya dâhil edilmiştir.

arttırılması hedefleri, direkt olarak sportif başarıyı arttırmak amacı ile ilişkilendirilmektedir. Sportif başarının arttırılması, beraberinde Türk sporunun uluslararası platformdaki saygınlığının artmasını, Türk spor aktivitelerinin daha yüksek izlenme oranlarına ulaşmasını sağlayacaktır. Bununla paralel olarak, küresel medya platformlarının Türk sporuna ilgisi artacak ve bu sayede, Türk sporu ve sporcularına yönelik ekipman ve malzemelerin, Türk spor karşılaşmalarının yayın haklarının ihracatı mümkün olacaktır. Dolayısıyla da spor ekonomisi açısından değerlendirildiğinde, ekonomiye makro düzeyde katkı sağlanması mümkün olacaktır.

Bakanlık tarafından belirlenen stratejik plan kapsamında spor ekonomisi ile eşleştirilebilecek bir diğer amaç, “uluslararası standartlara uygun tesis yapımı ve işletilmesi anlayışını geliştirmek”tir. Bu kapsamda, spor tesislerinin coğrafi olarak uygun yerlere yapılmasına yönelik çalışmaların sürdürülmesi ve spor tesislerinin etkin ve verimli çıktılar verecek şekilde işletmeye sokulmasının sağlanması, ekonomiye olumlu katkılar sağlayacaktır. Şöyle ki; spor endüstrisi turizm sektörü ile direkt olarak ilişki içerisinde olan bir sektördür. Spor endüstrisinin gelişmesi ile paralel olarak turizm sektörüne olumlu katkılar yapılmaktadır ve bu katkıları aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür (Hazar, 2007: 81-82);

- Uluslararası standartlar ile uyumlu tesislerin varlığı ile uluslararası spor faaliyetlerinin ülke bünyesinde yapılması sağlanabilir ve bu kapsamda turistik ürün / hizmet çeşitliliği sağlanabilir,
- Etkin ve verimli işletilen spor tesislerine talebin artması ile birlikte, bölgesel / ülke bazında turizm gelirleri artar, kitlesel seyahat hareketlerine yol açılır ve bölge / ülke tanıtımına olumlu katkı sağlanabilir,
- Rekreasyon faaliyeti olarak turistlerin beklenti ve isteklerinin karşılanmasına olumlu katkı sağlanabilir,

Etkin, verimli işletilen dünya standartlarında tesislerin varlığı dünyanın takip ettiği spor aktivitelerinin Türkiye’de gerçekleştirilmesine olanak sağlayacağı için sadece turizm sektörüne değil aynı zamanda hem ülkemizin tanıtımına hem de medya kuruluşları nezdinde yayın haklarının ihraç edilmesine ve ülkemizin ihracat geliri elde etmesine olumlu katkı sağlayacaktır.

3.2. Kalkınma Planları Kapsamında Spor Ekonomisi Politikaları

Kalkınma planları, en temel anlamda bir ülke ya da belirli bir coğrafi bölge için belirlenen kalkınma hedeflerine ulaşmak için, ekonomik ve sosyal hedeflerin gerçekleşmesi amacı ile yol haritası niteliğinde olan ve kamu kesiminde yer alan aktörlerin özellikle uymak zorunda olduğu plandır. Bu çerçevede Türkiye’de kalkınma planları her beş yıllık dönem için hazırlanmaktadır. Hazırlanan kalkınma planları ve bu kalkınma planları kapsamında uygulanması hedeflenen spor politikalarının belirlenmesi (Tablo 2), bir anlamda Türkiye’nin spor ekonomisine ilişkin politikalarını da belirler niteliktedir.

Tablo 2. Kalkınma Planları Kapsamında Spor Politikaları

Kalkınma Planının İsmi	Dönemi	Spor Politikası	Kaynak
I. Beş Yıllık Kalkınma Planı	1963-1967	Birinci kalkınma planının temel stratejisi, altyapının oluşturulması, geliştirilmesi ve devamlılığının sağlanması olduğu için, spor ve spora ilişkin herhangi bir politika bu kalkınma planında yer almamıştır.	http://www.sbb.gov.tr/Lists/Kalkınma%20Planlar/Attachments/9/plan1.pdf
II. Beş Yıllık Kalkınma Planı	1968-1972	İkinci kalkınma planının temel stratejisi, gelişime ve gelişime yönelik merkezilerin kurulmasına yöneliktir ve bu çerçevede spora dair ilkeler, devlet-spor ilişkisi, spor kulüpleri, spor tesisleri, uygulanacak politikalar ele alınmıştır.	http://www.sbb.gov.tr/Lists/Kalkınma%20Planlar/Attachments/8/plan2.pdf
III. Beş Yıllık Kalkınma Planı	1973-1977	Üçüncü kalkınma planının temel stratejisi, ülkeye dair öncelikli gelişme alanlarının belirlenmesi ve bu çerçevede politikaların belirlenmesidir. Bu çerçevede, spora ilişkin olarak profesyonelliğin teşvik edilmesi ve bu kapsamda sporun yaygınlaştırılması ele alınmıştır.	http://www3.kalkinma.gov.tr/DocObjects/View/13738/plan3.pdf
IV. Beş Yıllık Kalkınma Planı	1979-1983	Dördüncü kalkınma planının temel stratejisi, yerel kaynakların ve elde olan potansiyellerin ortaya çıkartılması ve kalkınmaya katma değer sağlamasıdır. Bu çerçevede, spor kulüplerinin profesyonel olarak işletilmesi, devlete vergisel katma değer boyutunun kontrol altına alınması ve sosyal güvenlik konularının spor endüstrisine dâhil edilmesi ele alınmıştır.	http://www3.kalkinma.gov.tr/DocObjects/View/13739/plan4.pdf
V. Beş Yıllık Kalkınma Planı	1985-1989	Beşinci kalkınma planında, özellikle spora ilişkin teşvikler ele alınmıştır. Bu çerçevede, gerek kamu gerekse özel sektörün spora ilişkin teşvik edilmesi, belediyelerin, büyükşehir belediyelerinin spor tesislerinin yapılması ve yerel takımlar kurması noktasında spor endüstrisine dâhil edilmesi değerlendirilmiştir.	http://www3.kalkinma.gov.tr/DocObjects/View/13740/plan5.pdf
VI. Beş Yıllık Kalkınma Planı	1990-1994	Altıncı kalkınma planının temelinde Avrupa Birliği politikaları yatmaktadır. Bu çerçevede spor ve spor ile ilişkili mevzuatın Avrupa standartlarında yeniden düzenlenmesi ele alınmıştır.	http://www3.kalkinma.gov.tr/DocObjects/View/13741/plan6.pdf
VII. Beş Yıllık Kalkınma Planı	1996-2000	Yedinci kalkınma planında sponsorluk, özerklik konularına ilişkin kanun tasarıları ve mevzuata yönelik düzenlemeler ele alınmıştır.	http://www3.kalkinma.gov.tr/DocObjects/View/13742/plan7.pdf
VIII. Beş Yıllık Kalkınma Planı	2001-2005	Sporcuların sağlık ve sosyal güvencelerinin tam anlamı ile etkin bir şekilde sosyal güvenlik sistemine dahil olması, spora ilişkin eğitim faaliyetlerinin yaygınlaştırılması ve mahalli idarelerin bu eğitim faaliyetlerinde aktif görev alması ve yönetici rolü üstlenmesi konuları ele alınmıştır.	http://www3.kalkinma.gov.tr/DocObjects/View/13743/plan8.pdf
IX. Beş Yıllık Kalkınma Planı	2007-2013	Dokuzuncu kalkınma planı, dünyanın karşı karşıya kaldığı en yıkıcı finansal krizlerden birinin etkilerinin başladığı ve devam ettiği döneme isabet ettiği için, bu kalkınma planının temel stratejisi ekonomik istikrarın sağlanması ve bilgi toplumunun oluşturulması ile ilgilidir. Bu kapsamda, spor ve spora ilişkin herhangi bir politika kalkınma planında yer almamıştır.	http://www3.kalkinma.gov.tr/DocObjects/View/13744/plan9.pdf
X. Beş Yıllık Kalkınma Planı	2014-2018	Onunca ve son kalkınma planında, spora ilişkin dengeli altyapı dağılımından, eğitim ve spor ilişkisinin etkin kurulmasından ve spor faaliyetlerine ilişkin amaç ve hedeflerden bahsedilmiştir.	http://www3.kalkinma.gov.tr/DocObjects/view/15089/Onunca_Kalk%C4%B1nma_Plan%C4%B1.pdf

Türkiye Cumhuriyeti Devleti'nin kalkınma planlarının tarihsel süreci boyunca kalkınma planlarında sporun yeri ve spor politikalarına ilişkin özet tablodan (Tablo 2) sonra, halen yürürlükte olan onuncu beş yıllık kalkınma planında sporun yerini detaylandırmak, bir anlamda, Türkiye'nin güncel spor politikasının açıklanması anlamına gelecektir. Onuncu kalkınma planı kapsamında, spora ilişkin yapılan durum analizine ilişkin özet bilgiler aşağıdaki gibidir (T.C. Kalkınma Bakanlığı, 2013);

- Spor alanındaki tesisleşmede, lisanslı sporcu, lisanslı antrenör sayısında ve spor federasyonlarının statü anlamında güçlenmesine yönelik uygulanan politikalar olumlu sonuç vermiştir,
- Amatör spor branşlarına yönelik yürütülen iyileştirme çabaları olumlu sonuç vermiştir.
- Üç büyük kent haricindeki kentlerimizde (Erzurum, Trabzon ve Mersin) yapılan olimpiik spor tesisleri ve ülkenin dört bir yanına yaygınlaştırılması planlanan spor tesislerinin yapım süreçleri başarı ile devam etmektedir.
- Spora ilişkin dengeli bir altyapı gelişiminin ve eğitim iyileştirilmesinin adımları beklenen etkileri vermektedir.

Onuncu kalkınma planı kapsamında spor ekonomisine yönelik olarak belirlenen temel amacın, Türk toplumuna spor kültürünün yerleştirilmesi, spor hizmet kalitesinin artırılması ve çeşitlendirilmesi ve sporun geniş kitlelere yaygınlaştırılarak, sportif başarısı yüksek sporcuların yetiştirilmesi olduğu görülmektedir. Bu temel politika kapsamında (T.C. Kalkınma Bakanlığı, 2013);

- Sporun yaygınlaştırılmasına yönelik uygun rekreasyon alanlarının geliştirilmesi
- Erken çocukluk eğitiminden başlayarak eğitimin tüm kademelerinde spor eğitiminin etkin ve verimli içerikler ile sunularak uygulama alanlarının iyileştirilmesi
- Spor tesislerinin yapım ve inşasına yönelik olarak kamu-özel işbirliği modelinin hayata geçirilmesi ve alternatif finansman kaynaklarının bulunması sureti ile tesislerin küresel standartlara uygun olarak spor endüstrisine kazandırılması
- Kamunun elinde bulunan tüm spor tesislerinin, sporun yaygınlaştırılmasına yönelik olarak halkın kullanımına açık olması
- Küresel turnuvalarda başarı elde edebilmek ve Türk sporunun saygınlığının artırılması noktasında, elit sporcu seçmek, yönlendirmek için gerekli altyapının hazırlanması ve bu kapsamda *Olimpiik Sporcu Kamp Eğitim Merkezleri*'nin kurulması
- Spor ve teknoloji arasındaki ilişkinin artırılmasına yönelik Ar-Ge çalışmalarının artırılması

Onuncu beş yıllık kalkınma planında yer alan spor politikalarının temelinde, spor kültürünün yaygınlaştırılması ve sürdürülebilir bir spor eğitim sisteminin yerleştirilerek, elit ve sportif başarısı yüksek sporcuların Türk sporuna kazandırılması yatmaktadır. Bu politikaların hayata geçirilmesi ile birlikte, spor endüstrisinin ekonomik anlamda yüksek katma değer yaratması beklenen sonuçlardan biri olacaktır.

4. SONUÇ

Küreselleşme, birçok sektör üzerinde etki sahibi olduğu gibi spor endüstrisi üzerinde de etki sahibi olmuştur. Özellikle, internetin yaygınlaşması ve akıllı mobil cihazların yaygınlaşarak, sosyal medya içeriklerinin bireylerin hayatında yüksek oranda yer kaplaması ile paralel olarak, spor günümüz küresel dünyasında ulusal sınırları tanımsızın paylaşılan önemli bir endüstri halini almıştır. Spor ve spor endüstrisi içerisindeki aktörler, ülkeler arası rekabet açısından değerlendirildiğinde önemli rekabet alanları olarak görülmektedir. Özellikle, küresel arenada sportif başarıya sahip olmak, hem toplumsal gurur kaynağı olmakta hem de siyasi platformda üstünlük anlamına gelmektedir. Sportif başarıya sahip olmak ülkedeki spor aktivitelerinin ve bu aktiviteler ile ilişkili malzeme ve görsellerin, uluslararası platformlara ihraç edilebilmesini ve ülke ekonomisine katkı sağlamasını da beraberinde getirmektedir. Bu nedenle de spor endüstrisine ilişkin göstergeler, ülkelerin ekonomik kalkınma düzeyleri ile ilişkilendirilmektedir.

Ekonomik kalkınma düzeyi yüksek olan ülkeler, spora yeterli kaynak aktarımını yapmakta ve bu sayede spor endüstrisinin göstergeleri yükselmekte ve bu yükselme de beraberinde spor endüstrisinden kaynaklı gelirlerin

ekonomiye dâhil edilmesini sağlamaktadır. Bu çerçevede denilebilir ki ekonomik anlamda kalkınma düzeyleri yüksek olan ve eş zamanlı olarak spora ve spor endüstrisine yönelik politikaları sürdürülebilir şekilde sürdüren toplumların sportif başarı düzeyleri yüksek olmaktadır. Bu noktada, elit sporcular tarafından elde edilecek sportif başarıların sürdürülebilir kılınması için yetenekli bireylerin toplum içerisinden tabana yayılarak seçilmesine yönelik spor politikalarının oluşturulmasının önemli bir şart olduğunun altını çizmek gerekmektedir. İşte bu noktada da spora ve sporun topluma yayılmasına yönelik politikaların ne denli sürdürülebilir kılındığı ve bu noktada, devlet bütçesinden ne kadar kaynağın bu süreçlere aktarıldığı önem kazanmaktadır. Genel bütçeden yeterli payın verilmediği durumlarda, tabana yayılmış bir yetenek seçimi yapmak, seçilen yetenekli bireylerin spora yönlendirilmesi, geliştirilmesi ve sonrasında sportif başarı kazanmalarına yönelik çalışmaların yapılması mümkün olamayacaktır. Dolayısıyla sportif başarı için en önemli unsurlardan bir tanesi kalkınma planları, genel bütçe kapsamında spor politikalarının ve spora ayrılacak bütçenin doğru belirlenmesidir.

Türkiye’de günümüze kadar sürdürülen spor politikaları kapsamında bir değerlendirme yapılacak olursa, politikaların tam anlamı ile uygulandığını ve başarılı sonuçlar alındığını söylemek mümkün olmamaktadır. Şöyle ki, en temel kabul ile bir ülkenin sahip olduğu genç nüfus sayısı ile sportif başarı arasında doğru orantılı bir ilişki beklenmektedir. Sahip olunan genç nüfustaki bireylerin, hangi alanlara sportif anlamda yeteneğinin olduğunun belirlenmesi ve bu belirlemeler sonucunda tüm ülke genelinde kurulacak sportif tesislerde yetenekli bireylerin elit sporcular olarak yetiştirilmesi küresel arenada sportif başarıyı beraberinde getirecektir. Fakat ülkemizin genç nüfusu yoğun bir ülke olduğu gerçeği altında, Türkiye olarak olimpiik başarı anlamında sürdürülebilir bir başarının tüm branşlar kapsamında olmadığı gerçeği kapsamında, ülkemizde uygulanan spor politikalarının tam anlamı ile yeterli olmadığı düşünülmektedir. Ancak, özellikle son dönem kalkınma planı çerçevesinde, spora yönelik politikaların tam anlamı ile uygulanması ve genel bütçeden spora yeterli kaynak ayrılmasının sağlanması noktasında Türk sporunun gelişmesi, sürdürülebilir küresel başarılar elde etmesi ve bu çerçevede de hem mikro hem makro bazda ekonomik katma değer sağlanması gerçekleştirilebilecektir.

Yürütülen bu araştırma, Türkiye’de uygulanan spor ekonomisi politikalarının kronolojik seyrinin ortaya konulması ve sayısal veriler çerçevesinde değerlendirilmesi noktasında, gelecekte uygulanacak spor ekonomisi politikalarının dayanağının belirlenmesine katkı sağlaması açısından önemlidir. Uygulanan politikaların tarihsel süreçlerdeki adımlarının bilinmesi, bundan sonra spor ekonomisine yönelik yürütülecek araştırmalara veri sağlaması ve tarihsel değerlendirmenin özet niteliğinde sunulması açısından alan yazına katkı sağlayacaktır. Araştırma kapsamında elde edilen sonuçlar çerçevesinde spor ekonomisi politikalarına yönelik ileriki dönem çalışmalarda, ülkenin mikro ve makro ekonomik durumunun, siyasal ve toplumsal gelişmelerin göz önünde bulundurulması önerilmektedir.

KAYNAKÇA

- Argan, S. (2002). Spor Pazarlaması, H.Katırcı (Ed.) Ankara: Nobel Yayınları.
- Akşar, T. ve Merih, K. (2006). Futbol Ekonomisi, İstanbul: Literatür Yayıncılık.
- Akşarı T. (2010). Futbolun Ekonomi Politikası, İstanbul: Literatür Yayıncılık.
- Büyükler İşler, D. ve Tüfekçi, Ö.K. (2014). “Marka Kentlerin Oluşmasında Spor Pazarlamasının Rolünü Belirlemeye Yönelik Üniversitelerarası Futsal Müsabakalarında Bir Araştırma”, Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi, 2 (2/1), 107-120.
- Devecioğlu, S. (2004). “Sporun Ekonomik Boyutu”, Standart Ekonomik ve Teknik Dergisi T.S.E., 43, 1-11.
- Güneş, İ. (2010). Futbol Ekonomisi, Adana: Karahan Kitabevi.
- Han, E. (1995). İktisada Giriş 2, Eskişehir. Anadolu Üniversitesi Basımevi.
- Hazar, A. (2007). Spor ve Turizm, Ankara: Detay Yayınevi.
- Resmi Gazete (1982). <http://www.resmigazete.gov.tr>, (Erişim Tarihi: 01 Aralık 2017).
- Saatçioğlu, C. (2013). Spor Ekonomisi Teori, Politika ve Uygulama, Ankara: Gazi Kitabevi.
- Shank, M. (2005). Sports Marketing: A Strategic Perspective, London: Pearson Prentice Hall.
- Şimşek, K.Y. (2011). “Erzurum Dünya Üniversitelerarası Kış Oyunlarının Erzurum Şehrine Sosyo-Kültürel ve Ekonomik Etkisi”, Selçuk Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi, 13(3), 383-393.

- T.C. Gençlik ve Spor Bakanlığı Spor Genel Müdürlüğü, Stratejik Plan 2015-2019, [http://sgm.gsb.gov.tr/Public/Edit/images/SGM/StratejiB%C3%BCt%C3%A7e/SGM_Stratejik%20Plan%20_%202015-2019_\(04,01\).pdf](http://sgm.gsb.gov.tr/Public/Edit/images/SGM/StratejiB%C3%BCt%C3%A7e/SGM_Stratejik%20Plan%20_%202015-2019_(04,01).pdf), (Erişim Tarihi: 5 Aralık 2017).
- T.C. Kalkınma Bakanlığı, Kalkınma Planları, <http://www.sbb.gov.tr/Lists/Kalknma%20Planlar/Attachments/9/plan1.pdf>, (Erişim Tarihi: 1 Aralık 2017).
- T.C. Kalkınma Bakanlığı, Kalkınma Planları, <http://www.sbb.gov.tr/Lists/Kalknma%20Planlar/Attachments/8/plan2.pdf>, (Erişim Tarihi: 1 Aralık 2017).
- T.C. Kalkınma Bakanlığı, Kalkınma Planları, <http://www3.kalkinma.gov.tr/DocObjects/View/13738/plan3.pdf>, (Erişim Tarihi: 1 Aralık 2017).
- T.C. Kalkınma Bakanlığı, Kalkınma Planları, <http://www3.kalkinma.gov.tr/DocObjects/View/13739/plan4.pdf>, (Erişim Tarihi: 1 Aralık 2017).
- T.C. Kalkınma Bakanlığı, Kalkınma Planları, <http://www3.kalkinma.gov.tr/DocObjects/View/13740/plan5.pdf>, (Erişim Tarihi: 1 Aralık 2017).
- T.C. Kalkınma Bakanlığı, Kalkınma Planları, <http://www3.kalkinma.gov.tr/DocObjects/View/13741/plan6.pdf>, (Erişim Tarihi: 1 Aralık 2017).
- T.C. Kalkınma Bakanlığı, Kalkınma Planları, <http://www3.kalkinma.gov.tr/DocObjects/View/13742/plan7.pdf>, (Erişim Tarihi: 1 Aralık 2017).
- T.C. Kalkınma Bakanlığı, Kalkınma Planları, <http://www3.kalkinma.gov.tr/DocObjects/View/13743/plan8.pdf>, (Erişim Tarihi: 1 Aralık 2017).
- T.C. Kalkınma Bakanlığı, Kalkınma Planları, <http://www3.kalkinma.gov.tr/DocObjects/View/13744/plan9.pdf>, (Erişim Tarihi: 1 Aralık 2017).
- T.C. Kalkınma Bakanlığı, Kalkınma Planları, http://www3.kalkinma.gov.tr/DocObjects/view/15089/Onuncu_Kalk%C4%B1nma_Plan%C4%B1.pdf, (Erişim Tarihi: 1 Aralık 2017).

DERLEME MAKALESİ / REVIEW ARTICLE

DEFANSİF TIP UYGULAMALARINA YÖNELİK BİR DERLEME*

A REVIEW ON DEFENSIVE MEDICAL APPLICATIONS

Dr. Aysun YEŞİLTAS¹

Prof. Dr. Ramazan ERDEM²

ÖZ

Defansif uygulamalar, hekimlerin kendilerini korumak için gösterdikleri kaçınma davranışlarıdır. Bu uygulamaların dünyada olduğu gibi Türkiye’de de hekimler tarafından yaygın olarak uygulandığı görülmektedir. Bu çalışmada defansif tıp uygulamalarının nedenleri ve yaygınlığına ilişkin değerlendirme yapmak amaçlanmıştır. Defansif uygulamalar kaçınma davranışı olarak değerlendirilen negatif defansif tıp ve daha çok girişime yönelen pozitif defansif tıp olma üzere iki başlık altında toplanmaktadır. Her iki uygulamada da hekimleri defansif tıba yönlendiren nedenler bulunmaktadır. Bunlar hasta-hekim iletişimi, medyanın etkisi, şiddet, hekimlerin iş yükünün artması, malpraktis davaları, sağlık sistemi, mesleki deneyimin az olması, şikâyet edilme korkusu olarak sıralanmaktadır. Sonuç olarak defansif uygulamalar, hekimler ve hastalar açısından olumsuz durumlara sebep olmaktadır. Zira sağlık hizmetlerinin etkili sunumunun sağlanması için hekimleri bu uygulamalara yönelten sebeplerin irdelenmesi, sorunların çözülmesi gerekmektedir. Dolayısıyla defansif tıbbi önlemek için başta yöneticiler olmak üzere sağlık çalışanları ile birlikte çözümler aranmalıdır.

Anahtar Kelimeler: Defansif Tıp, Hekim, Sağlık.

JEL Sınıflandırma Kodları: I1, I10, I18.

ABSTRACT

Defensive practices are the avoidance behaviours that physicians show to protect themselves. It is seen that these applications are widely practiced by the physicians in Turkey similar to the case in the world. In the study, it is aimed to evaluate the reasons and the prevalence of defensive medicine practices. Defensive practices are classified under two headings: negative defensive medicine, which is evaluated as avoidance behaviour, and positive defensive medicine, which is more introverted. In both applications, there are reasons why physicians are leading defensive medicine. These are listed as patient-doctor communication, media effect, violence, the increase in the work load of physicians, malpractice cases, health system, low professional experience and fear of complaint. As a result, defensive practices cause adverse situations in terms of physicians and patients. In order to render effective health services, the causes that lead physicians to these applications should be addressed and the problems should be solved. Therefore, in order to prevent defensive medicine, solutions should be sought together with health professionals, particularly with the managers.

* Bu çalışma Aysun YEŞİLTAS’ın Prof. Dr. Ramazan ERDEM’in danışmanlığında yaptığı “Şiddet ve Defansif Tıp Uygulamaları Üzerine Nitel Bir Çalışma” isimli doktora tezinden üretilmiştir.

¹ pelin78@hotmail.com, <https://orcid.org/0000-0002-2023-1485>

² Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, ramazanerdem@sdu.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0001-6951-3814>

Keywords: Defensive Medicine, Physician, Health.

JEL Classification Codes: I1, I10, I18.

1. GİRİŞ

Defansif uygulamalarda temel amaç hekimin kendini korumaya çalışmasıdır. Hekimler, şiddet gibi sorunlarla karşılaşmamak için riskli hastalardan uzak durmaya çalışmaktadır. Literatürde bu tip kaçınma davranışları negatif defansif tıp uygulamaları olarak değerlendirilirken, malpraktis davaları gibi yasal sorunlarla karşılaşmamak için gereken uygulamaların dışında uygulamalarda da bulunarak kendilerini güvenceye almaya çalışmaktadırlar.

Kimi hekim bu uygulamaların defansif tıp olduğunu bilerek kimi ise farkına varmadan uygulamaktadır. Özellikle son yıllarda hekimlerin ve hukukçuların yakından takip ettiği defansif tıp uygulamaların denetlenebilirliği, hangi branşlarda yoğunlaştığı, önlenibilme durumu gibi bazı soruları gündeme getirmektedir.

İlk olarak olarak 1970’li yıllarda Amerika’da ortaya çıkan “savunmacı tıp”, literatürde “çekinik tıp, defansif tıp, temkinli tıp, savunmacı tıp,” olarak da ifade edilmektedir. Bu davranışın en temel özelliği, hasta tarafından aleyhine açılacak dava riskine karşı, hekimin yaptığı tıbbi müdahalelerde kendini korumak amaçlı gereksiz yere tanı ve tedaviye yönelik tıbbi işlemler yapmasıdır (Dedeoğlu, 2012: 42). Defansif tıp, hekimin güçlü suçlamalara maruz kalmasını azaltırken aynı zamanda hastanın gereksiz prosedürlerin riskine maruz kalmasına neden olmaktadır (Panting, 2005). Çoğu hekim bu uygulamaları, ilk olarak dava açılmasını önlemek amacıyla kanıt dayalı tıp kuralları çerçevesinde yapılan tıbbi uygulamalardan sapma olarak tanımlamaktadır (Kumar, 2010: 2126). Scarman (1985:11) defansif tıbbi "hasta için en iyi olmadığına inanılsa bile yasal olduğu düşünülen tedavinin üstlenildiği ve tavsiye edildiği doktor uygulamaları" şeklinde tanımlamaktadır.

Bu çalışmada hekimlerin uyguladığı defansif tıp uygulamalarının nedenleri ve yaygınlığına ilişkin değerlendirme yapmak amaçlanmıştır.

2. DEFANSİF TIP KAVRAMI

Defansif uygulamalar çeşitli şekillerde tanımlanabilir. İlk olarak, defansif uygulama sorumluluğa karşı güvence oluşturmak için kişi haksız fiil sorumluluğuna neden olan aşamaya karşılık gelebilir. İkinci olarak, toplumsal talepler, olumsuz tanıtım ya da kötü ün gibi sadece yasal iddialardan diğer olayların sonucunda defansif uygulamaların durumlarını tanımlamak için defansif tıp daha geniş bir şekilde kullanılabilir. İki tanım arasındaki farkı değerlendirdiğimizde, birinci tanımda defansif tıp yasal iddialar sonucuyken, ikinci tanımda yasal iddialarla ilişki gerekli değildir (Dijck, 2013: 2).

Defansif tıp, hekimlerin bazı nedenler dolayısıyla kendini hastadan, davalardan, yönetimden korumaya çalışmasıdır. İki başlık altında incelenen defansif tıp davranışlarından güvence davranışı olarak adlandırılan pozitif defansif uygulamaları, hastaların malpraktis taleplerini önlemek ya da hizmet standartlarının karşılandığını kabul eden yasal sistemi ikna etmek için tıbbi değer taşımayan hizmetleri içermektedir. Kaçınma davranışı olarak adlandırılan negatif defansif tıp ise hekimlerin yasal riskler nedeniyle riskli hastalardan uzak durma çabalarını yansıtmaktadır. Bunlar hastaları etkileyen klinik kararları ve uygulama prosedürlerini kapsamaktadır (Studdert, 2005: 2615).

Tanımlar incelendiğinde defansif tıp uygulamalarının iki grupta toplandığı görülmektedir (US Congress, 1994; Passmore ve Leung, 2002; Studdert et al., 2005). Ancak yapılan gruplamada pozitif defansif tıbbin iyi uygulama, negatif defansif tıbbin ise kötü uygulama olduğu anlaşılmamalıdır. Negatif defansif tıp kaçınma davranışı olarak değerlendirilirken, pozitif defansif tıp daha çok girişim daha çok müdahale anlamına gelmektedir (Aydaş, 2014: 67). Genel olarak olumlu-olumsuz, pozitif-negatif şeklindeki gruplandırmalara göre; defansif tıp, hekimlerin tanı testlerini ve prosedürleri düzenlerken, ziyaret yaparken, yüksek riskli hastalardan kaçınırken, özellikle malpraktis sorumluluğuna maruz kalmaları azaltmak için ortaya çıkmaktadır. Hekimler malpraktis sorumluluğunu azaltmak için öncelikle ekstra testler veya işlemleri uyguladığında, pozitif defansif tıp, belirli hastalardan ya da prosedürlerden kaçındıklarında ise negatif tıp uygulamış olurlar (US Congress,1994: 3). Defansif tıp gereksiz testlerin istenmesi, prosedürler ya da uzman ziyaretleri şeklinde pozitif defansif tıp olarak, yüksek riskli hastalardan ya da prosedürlerden kaçınarak negatif tıp uygulamaları yer almaktadır. Hekimler tıbbi malpraktis davalarına maruz kalmamak için defansif tıba yönelmektedirler (Catino, 2011: 1).

Olumlu olarak yansıtılan pozitif defansif tıp uygulamalarından hastalara yapılan açıklamaların artması ve daha detaylı kayıt alma gibi bazı uygulamalar açıkça yararlı görülmektedir. Ancak negatif defansif tıp uygulamalarının varlığı belki de mevcut yargısal düzenleyici sistemlerin temel sorunlarının en iyi emaresi olarak vurgulanmaktadır (Summerton, 1995: 29). Passmore ve Leung'e (2002: 671) göre ise defansif tıbbın olumlu yönlerine örnek olarak artan hasta memnuniyeti ve hastalara daha detaylı bilgi vererek hizmet kalitesindeki iyileştirmeler verilebilir. Olumsuz yönler ise artan izleme oranlarını, hastaların gözlem düzeylerindeki artışı ve gereksiz tedavilerin reçete edilmesini içerebilir. Ayrıca artan tanı testlerinin kullanımı bir hekim için defansif uygulama olarak düşünülürken bir başka hekime göre iyi hekimlik uygulaması olabilmektedir (Summerton, 1995: 29). 1970'li yıllardan bu yana özellikle o dönemlerde birinci basamak hekimlikte ortaya çıkan defansif tıp uygulamalarının sadece bireysel bakımın kalitesi açısından değil sınırlı sağlık kaynaklarının kullanımıyla ilgili olarak da kamu sağlığı açısından sonuçları bulunmaktadır (Summerton, 1995: 27). Örneğin İtalya'da defansif tıp uygulamalarına bağlı prosedürler ve gereksiz tedaviler için hekim ve hastaneye hiç teşvik yoktur. Ayrıca son hükümet standartları vergi mükelleflerinin paralarını kullanımını kapsayan düzenli testler ve prosedürlere sıkı harcama kısıtlamaları getirmiştir (Catino, 2011: 7).

Defansif tıp uygulamalarının ölçülmesi oldukça güçtür, çünkü temelinde hekimlerin davranışlarının tespit edilmesine dayanır (Başer vd., 2014: 102). Defansif tıp uygulamaları, hekimlerin klinik terimler ya da ihmal kavramı ile ilgili bilgi eksikliği nedeniyle değil, risklerle ilgili endişeleri ile ilişkilidir. Bu endişeler nedeniyle bir hekim ve sağlık kuruluşu olanakları yeterliyken, risklerden kaçınmak için hastayı başka yere sevk etmekle, zaman kaybindan ve nakil sırasındaki yetersiz olanaklardan dolayı hastaya uygulanan defansif tıp davranışları etik değildir ve hukuka aykırıdır. Ancak etik olan hekimin elindeki olanaklar ölçüsünde hastasının tedavisini yapmaktır. Eğer ki hekim ya da sağlık kuruluşu olanakları o hasta için yeterli değilse sevk etme işlemi tıbbın gereğidir, doğru bir davranıştır, etikdir (Selçuk, 2015; Summerton, 1995). Çalışmalarda defansif tıbbın pozitif defansif tıp ve negatif defansif tıp olarak gruplandığı görülmektedir (Dijck, 2013; Studdert et al., 2005).

2.1. Pozitif Defansif Tıp

Pozitif defansif tıp, gerekli olan uygulamaları eksiksiz yapma ve gerekirse de hekimin kendini savunmada güçlendirmek için uygulamalar yapma uğraşısıdır. Bunlar çok çeşitli yollarla yerine getirilmektedir (Selçuk, 2015: 9). Pozitif defansif tıp olarak adlandırılan güvence davranışları, hukuki sisteminin şartlarına uygun olarak, hastaya aykırı ya da tıbbi yararı olmadan, yalnızca malpraktis davaları ile sonuçlanabilecek olumsuzluklar için ek uygulamalarda, işlemlerde bulunmaktadır (Studdert et al., 2005: 2609). Pozitif defansif tıp sorumluluk sonucu örneğin daha fazla tetkik isteyerek daha iyi hizmet sunmayı içerebilmektedir (Dijck, 2013: 26). Pozitif defansif tıp uygulamalarını örneklendirecek olursak (Selçuk, 2015: 9):

- Hastaneye yatması gerekmeyen hastanın yatırılması,
- Gerekmeyen tahlillerin yapılması,
- Gerekmeyen görüntüleme incelemelerinin yapılması,
- Gerekmeyen ilaçların yazılması,
- Gerekmeyen konsültasyonların istenmesi,
- Sık ziyaret (hastayı klinikte ziyaret etme) yapma,
- Gerekmeyen ameliyatların yapılması,
- Ayrıntılı kayıt tutma,
- Hasta ve yakınlarının memnuniyetine aşırı özen gösterme,
- Hasta ve yakınlarını bilgilendirmeye aşırı özen gösterme,
- Aydınlatılmış onam belgelerine aşırı özen gösterme,
- Hastayla ilgili olumsuzlukları fazla ayrıntılı olarak tutanağa dökme.

Pozitif defansif tıp uygulamalarında kendini korumak amacıyla hekim, tıbben gerekli olmayan işlemleri yapmakta, gerekli işlemleri abartarak yapmakta veya geçmişte yeterli oranda göstermediği özen borcu üzerinde daha fazla durmaktadır. Bu uygulamaları yapmaktaki amacı ise olası soruşturmalara önceden hazırlıklı olmaya çalışmaktır.

Hekim böylelikle olası suçlamalara karşı "ben onları gereğince yaptım işte kanıtı" demeye hazır olduğunu düşünmektedir (Selçuk, 2015: 11). Duruma göre pozitif defansif tıp uygulamaları hizmetin kalitesini arttırabilmekte ya da azaltabilmektedir. Ek tanı testleri şeklinde adlandırılan çoğu güvence davranışının bir takım yararları olsa bile hastalara olan etkileri hastalığın ve hastanın durumuna, istenilen zamana ve şartlara göre değişebilmektedir (Aydaş, 2014: 71).

Pozitif defansif tıp uygulamaları denetim veya tüketici memnuniyeti faaliyetlerinin geliştirilmesi, hastaya detaylı bilgilendirmenin artışı ya da daha ayrıntılı kayıtların tutulması, artan taramalar gibi kaliteyi artırıcı durum olarak da ifade edilmektedir (Summerton, 1995: 27). Ancak pozitif defansif tıp sadece tıbbi uygulamalardan kaynaklanan birçok farklı boyuttaki komplikasyon veya beklenmeyen risklerinin ortaya çıkmasıyla değil aynı zamanda tanı ve tedavi yöntemlerinin aşırı kullanılarak sağlık bakım masraflarının arttırılmasıyla da sonuçlanabilmektedir (Aydaş, 2014: 71). Ayrıca gereksiz tanı ve tedavi yöntemlerinin kullanılması diğer sağlık çalışanlarının iş yükünü ve hastanelerde bekleme sürelerini de arttırmaktadır. Pozitif defansif tıp uygulayan kişinin amacı olumsuzlukları azaltmaktır. Bunun için hekim, hastaların medikal haklarını kullanmasına engel olmaya çalışmaktadır.

Hastaya, uygulanan hizmetin standart olduğunu belgelerle kanıtlamaya çalışmakta, bunu gelecekte herhangi bir dava söz konusu olduğunda başlamadan sonlandırmak için yapmaktadır (Studdert et al., 2005: 2609). Örneğin, herhangi bir malpraktis davasında görevlendirilen bilirkişi, dava konusunu inceleyip karar verdiğinde hekimin istemiş olduğu fazladan tedavi, tektik, ilaç ve konsültasyonları değerlendirdiğinde, fazladan yapılan müdahaleler dışında tıbbi standartlara göre yapılması gerekenleri değerlendirdiğinden, eksik yapılan tıbbi hizmeti göz önünde bulundurduğundan, hekimler fazladan tıbbi müdahale yani pozitif defansif tıbbi uygulamalara daha çok yönelmekte ve defansif davranmaktadırlar (Aydaş, 2014: 72). Ancak bu durum göstermektedir ki hekimler defansif davranarak gerekenden fazla hastaya zaman ayırmakta ve dava edilme korkusuyla tabir yerindeyse ince eleyip sık dokuyarak gereksiz yere vakit harcamaktadır.

2.2. Negatif Defansif Tıp

Negatif defansif tıp, hekimlerin belirli hastalara bakmayı durdurdukları, sorumluluk endişeleri yüzünden riskli ameliyatlardan kaçındıkları durumları kapsamaktadır (Dijck, 2013: 26). Negatif defansif tıp; yapılması gereken uygulamalardan kaçınma yoluyla gerçekleşir. Negatif defansif tıp uygulamaları (Selçuk, 2015: 13):

- Riskli hastalardan kaçınma,
- Riskli tedavi yöntemlerinden kaçınma,
- Riskli inceleme yöntemlerinden kaçınma,
- Riskli cerrahi girişimlerden kaçınma,
- Riskli hastaları başka yere sevk etme,
- Riskli hastaların gözünü olası yan etkilerle korkutup kaçırma,
- Riskli hastaları başka sağlık kurumlarını överek kaçırma,
- Girişimlerden önce olası bir olumsuzlukta hasta ve yakınlarının tepkilerinden korunmak için girişimlerin riskini abartma.

Kaçınma davranışı olarak adlandırılan negatif defansif tıp, yasal risk kaynaklarından kaçınma çabalarını yansıtmaktadır (Studdert et al., 2005: 2609). Negatif defansif tıp pozitif defansif tıba göre malpraktis davalarına daha fazla ivme kazandırmaktadır. Bunun temel sebebi hekimlerin yapmadıkları uygulamalardan dolayı daha çok malpraktis davasına konu olması olabilir (Aydaş, 2014: 79). Negatif defansif tıbbin tedavi kalitesini artırabileceği tek durum olarak gösterilen bu uygulamalar her hasta, hastalık, hastane ve hekimin içinde bulunduğu kendine özel durumlar ile birlikte değerlendirildiğinde tıbbi dayanak bulabilirse hukuken geçerlilik kazanır. Gerçek tıbbi geçerliliği olmadan riskli hasta, hastalık veya tedavi yönteminden kaçınma sonucunda hastanın zarar görmesi durumunda açılacak malpraktis davasının hekimin zarar görmeyeceği bir kararla sonuçlanması oldukça zordur (Aynacı, 2008: 15).

Negatif defansif tıbbi uygulamalar; sağlık kuruluşunun ilk ve son basamak oluşuna, eldeki teknik olanaklara ve hekimin tıbbi algısına göre değişkenlik gösterir. Negatif defansif tıp çoğunlukla karmaşık ve riskli hastalıkları olan hastaları başka yerlere yönlendirme, sevk etme biçiminde ya da komplikasyon riski çok tedavi yöntemleri yerine tedavi etkisi daha az, ama komplikasyon riski de az tedavi yöntemleri uygulamak biçiminde olur. Bu duruma,

beğenmesi güç, yakınması çok olan hastalardan uzak durmak da eklenebilir (Selçuk, 2015: 46). Son dönemde hekimler özellikle negatif defansif tıbbi yönelerek hastaya dokunmaktan korkmaktadır. Daha önceki dönemlerde yapılan ameliyatlara artık eğitim araştırma hastanelerinde veya üniversite hastanelerinde yapılmakta ve periferde görev yapan hekimler ya ufak ameliyatlara yapmakta ya da dahili branşlar gibi çalışmaktadırlar (Yeşiltaş, 2018:45).

Defansif uygulamalar, yaşamın her alanında kişiler arası özel ilişkilerden her türlü iş yaşamına dek görülür. Her iş kolunda, kuruluş ve hizmet üretenler ile hizmet alanlar (müşteriler) arasında görülebildiği gibi çalışanlar arasında ve kuruluşlar ile çalışanlar arası da defansif uygulamalar görülmektedir. Sağlık alanında kuruluş ve çalışanlar arası defansif uygulamalar ile çalışanlar arası defansif uygulamaların ayrı bir özelliği vardır. Diğer işkollarındaki kurum içi defansif davranışlar kurum içi sorun olarak kalmaktadır. Sağlıkta kurum içi gibi görünen davranışlar sonuçta bir biçimde hastalara dönmektedir. Hatta doğrudan hastalara yapılmaktadır (Selçuk, 2015: 16). Hastalara uygulanan bu uygulamalar daha çok aşağıdaki özelliklere sahip klinik durumlarda görülmektedir (US Congress, 1994: 26):

- Bir hastalık ya da durumun hayati tehlikesi veya sakatlığı olduğunda tespit edilmesi ya da önlenmesi gerektiğinde,
- Hastalık ya da durumun zamanında tedaviyle değiştiğinde,
- Tedavi değişikliğinin hastanın son sağlık durumunda gerçek bir fark yaratması beklenildiğinde,
- Tanı testi veya alternatifi hazır ya da düşük riski olduğunda.

Defansif tıp uygulamaları, daha çok risk içeren branşlardaki hekimler tarafından uygulanmaktadır. Kadın-doğum, genel cerrahi, beyin cerrahi gibi branşlar örnek olarak verilebilir. Kadın doğum uzmanlarını ele aldığımızda, obstetrik uygulamalarda malpraktis korkusunun vajinal doğum sırasında epizyotomi kullanımı, uzun süren yatışlar ve sezaryen kullanımı ile ilişkisi bulunduğu görülmüştür (Frakes, 2012: 2). Yine malpraktisin obstetrikte elektronik fetal monitör kullanımını etkilediği ortaya çıkmıştır. Malpraktis korkusu fetal distres tanısının konmasında fetal monitör kullanımını bu tanının konması da sezaryen yönteminin kullanılmasını etkilemektedir (Tussing and Wojtowycz, 1997: 172). Malpraktis davaları açısından yüksek riskli sayılan bu dallar dışında, aile hekimliği, psikiyatri ve diş hekimliği gibi orta ve düşük riskli uzmanlık alanlarında da defansif tıp uygulaması söz konusudur (Selçuk, 2015: 16).

Birçok hekim ve politikacı defansif tıbbın artan sağlık maliyetlerinden sorumlu olmadığını ancak hastaların gereksiz işlemlerden zarar görme riskinin önemli olduğunu iddia etmektedir (Tancredi and Barondess, 1978: 879). Oysaki Elli ve diğerleri (2013: 469) gibi bazı araştırmacılar defansif tıbbın önemli ekonomik etkileri olduğunu düşünmektedirler. Ancak Rothberg ve diğerlerinin (2014: 1867) yaptığı çalışmada defansif tıp uygulamalarının maliyetin %2,9'unu oluşturduğunu, hastane ordularının büyük bir çoğunluğunda defansif bileşenler olmasına rağmen sadece bazı orduların tamamen defansif tıp içerdiği ve hekimlerin yaklaşımlarının defansif tıbbın fiyatıyla ilişkili olmadığı görülmüştür. Hekimler işlerini kaybetmemek adına dava edilmeyi önleyebilmek ve kendi yüksek malpraktis sigorta prim maliyetlerini tutmak için her şeyi yapmalıdır. Ne yazık ki, bunun en iyi yolu ise gereksiz ilaç reçete etmek, gereksiz ve ekstra test, işlem yapmaktır. Her durumda bu, tıbbi gerekliliğin yerine dava korkusunun sonucu hastalar ve sigorta yapanlar için daha fazla maliyet yüklenmesi anlamına gelmektedir (Hatch, 2010: 1083).

Defansif tıp çalışmalarında sezaryen sayıları, öğrencilere belirli görevleri gerçekleştirmek için izin verilip verilmediği, hekimlerin yüksek riskli hastalara bakıp bakmadığı, hekimlerin emeklilik düşüncesi gibi hekimlerin uygulamalarını ölçmek için daha özellikli ölçümler kullanılmaktadır (Dijck, 2013: 35). Görüldüğü üzere defansif tıp uygulamaları, ülkelerin ekonomilerine zarar vermekle birlikte, özellikle riskli branşlarda görev yapan hekimlerin malpraktis sorununa buldukları çözümler gibi görünmektedir.

3. DEFANSİF TIP UYGULAMALARININ YAYGINLIĞI

Defansif davranışlarının dünyada olduğu gibi Türkiye'de de hekimler tarafından yaygın olarak uygulandığı görülmektedir. Bu nedenle literatürde konu ile ilgili çalışmalar yer almaktadır. Bu çalışmaların bazılarında aşağıda yer verilmektedir;

Hiyama ve diğerlerinin (2006: 7671) Japonya'da yaptıkları 131 gastroenteroloğun katıldığı çalışmada, hekimlerin %98'i defansif tıp uyguladığını bildirmiştir. Hekimlerin %96'sında bazı prosedürlerden veya müdahalelerden

kaçınmak ve yüksek riskli hastalara bakmak gibi kaçınma davranışları yaygındır. Katılımcıların %75'i belirli prosedürlerden veya müdahalelerden kaçındığını bildirmiştir. Ancak, tecrübeli gastroenterologlar (20 yılı aşkın süredir görev yapan) 10 yıldan daha az süredir görev yapanlara göre daha az sıklıkta kaçınma davranışları uygulamaktadır.

İngiltere'de 2013 yılında 204 hekimin katılımıyla yapılan çalışmada hekimlerin %78'i defansif tıbbın bir ya da başka bir formunu uyguladıklarını; %59'u defansif tıbbın en yaygın şeklinin gereksiz testlerinin istenmesi olduğunu; bunu %55 ile hastayı gereksiz yere diğer bir uzmana sevk etmenin takip ettiği görülmüştür. Hekimlerin %9'u yüksek riskli hastaları tedavi etmeyi reddederken, %21'i yüksek riskli prosedürlerin hepsini önlediğini belirtmiştir (Ortashi et al., 2013).

Aynacı tarafından (2008: 101) Konya ilinde görev yapan 762 hekimin katılımıyla yapılan çalışmada hekimlerin defansif tıbbı belirgin olarak uyguladıkları görülmektedir. Ayrıca defansif tıp uygulamalarının, hekim için risk oluşturan konulardaki endişeleri ile bağlantısı olduğu belirlenmiştir.

2003 yılında Pensilvanya'da malpraktis riski yüksek olan acil tıp, genel cerrahi, ortopedi, beyin cerrahisi, jinekoloji ve radyoloji alanlarında görev yapan hekimlere posta yoluyla anketler gönderilmiş ve 824 hekim çalışmaya katılmıştır. Hekimlerin %93'ü defansif tıp uyguladığını belirtirken, konsültasyon için hastanın sevk, testlerin istenmesi pozitif defansif tıp uygulamaları %92 ile yaygındır. Gereksiz klinik durumlarda görüntüleme teknolojilerinin kullanımı ise %43 olarak görülmüştür (Studdert et al., 2005: 2611).

Akıncı ve diğerlerinin (2013: 153) anestezi uzmanları üzerinde yaptıkları çalışmada anestezi uzmanlarının yarısından fazlası malpraktis iddialarından korunmak için tıbbi uygulamaları daha detaylı açıkladıklarını belirtmişlerdir. Defansif tıp uygulamaları açısından kıdemleri daha düşük olan anestezi uzmanlarının dava edilme olasılığı sebebiyle, riski yüksek olan hastalardan daha çok kaçındıkları ve daha sık görüntüleme tetkiklerine ihtiyaç duydukları, uzmanlık yılı arttıkça bu çekincelerin azaldığı görülmüştür.

Passmore ve Leung (2002: 671) psikiyatristlerin katılımıyla yaptıkları çalışmada; hekimlerin neredeyse dörtte üçüne yakınının son bir ay içinde defansif tıp uyguladıklarını bildirmişlerdir. Hekimler içerisinde yeni asistanların sayısının fazla olması nedeniyle defansif uygulamaların güven ve deneyim eksikliğine bağlanabileceğinden söz edilmiş ayrıca kritik kazaların ve şikâyet deneyimlerinin defansif uygulamalarda önemli bir faktör olduğu görülmüştür. Şikâyet ve soruşturma deneyimlerinin anlatıldığı daha iyi ve yapılandırılmış bir eğitim süreci ile, yüksek düzeylere varan defansif uygulamaların azalabileceği belirtilmiştir.

Vimercati ve diğerlerinin (2000: 717) çalışmasında ise defansif tıp uygulamalarının tüm branşlardaki hekimleri kapsadığı gerçeğiyle birlikte aralarındaki tek farkın hukuki baskı algısındaki oranlar olduğudur. Catino'nun (2011: 6) 2011 yılındaki çalışmasında ise cerrahların diğer uzmanlara hasta sevke etmek ve ayaktan tedavi olabilecek hastaları hastaneye yatırmak gibi eğilimleri olmasına rağmen anestezi uzmanlarının defansif tıp uygulamalarına daha fazla eğilimli olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Ayrıca hekimler olumsuz tanıtım ve itibar kaybı korkusuyla defansif tıba yönelmektedirler. Motta ve diğerlerinin (2015: 343) çalışmasında tıbbi-adli anlaşmazlıklar üzerindeki endişe doktor hasta ilişkisi, defansif prosedürlerin daha sık kullanılması ve profesyonel sigorta kapsamı tarafından sunulan teminatla ilgili belirsizlikle önemli derecede ilişkili olduğu görülmüştür. Rothberg ve diğerlerinin (2014: 1868) 3 hastanenin tıbbi servislerindeki defansif tıp uygulamalarının maliyetlerini tahmin etmeye çalıştıkları çalışmada, hastane orderlarının büyük bir kısmında bazı defansif bileşenler olmasına rağmen, birkaç ordırın tamamen defansif olduğunu ve hekimlerin defansif tıpla ilgili davranışlarının maliyetle ilişkili bağlantısının olmadığı görülmektedir. Ali ve diğerlerinin (2016: 5) Sudanlı 117 kadın doğum uzmanının katılımıyla gerçekleştirdikleri çalışma sonucunda; hekimlere karşı açılan davaların arttığı, neredeyse hekimlerin üçte birinin doğrudan davalarla ilgili deneyimi olduğu ve üçte ikisinden fazlasının bir ya da birden fazla defansif tıp uygulaması bildirdiği görülmüştür. Yazarlar, defansif tıp uygulamalarını ve hekimlere karşı açılan davalar, azaltmaya yönelik stratejik plan önermektedir. Summerton'un (1995: 28) İngiltere'de yaptığı çalışmada ise hekimlerin %40'ı hastalardan gerektiğinden daha fazla tanı testleri istediği, %86'sı prosedürler hakkında daha ayrıntılı açıklamalarda bulunduğu, %90'ı tıbbi sorumluluk endişesi yüzünden hasta kayıtlarının hazırlanmasının daha uzun süre aldığı vurgulanmıştır.

4. DEFANSİF TIP UYGULAMALARININ NEDENLERİ

Hekimler, giderek defansif tıba yönelmektedir, örneğin aşırı bakım sağlama, fazla test yaptırma, ilaç yazma ve muayene yapmaktan kaynaklanan ciddi ekonomik etkilerle birlikte onların tanı ve tedavi stratejileri bilimsel

görüşlerinden ziyade adli açıdan ihtiyatlı olmaya yöneliktir (Toraldı, 2015: 3). Hekimlerin defansif tıbbi yönelimlerinin dinamiklerini Selçuk (2015: 16) yargılanma korkusu, basın yayın kurumlarının etkisi, maddi çıkar dürtüsü, sağlık düzeni ve sağlık politikalarının etkisi, bozuk iletişim, ünlenme ve kusursuz olma dürtüsü, performans düzeni, dönüşümlü çalışılan bölümlerde bir sonraki hekime karşı açık verme korkusu, konsültan hekimin defansif tutuma engel olma amacı olarak sıralamıştır. Bu bağlamda defansif tıbbin nedenlerini; hasta-hekim iletişimi, tıbbi hata (malpraktis) ve malpraktis davaları, medyanın etkisi, mesleki tecrübesizlik, şiddet, sağlık sistemi, hasta şikâyetleri (184/SABİM/BİMER), hasta yoğunluğu, kusursuz hekim olma isteği olarak sıralanabilir.

4.1. Hasta- Hekim İletişimi

Defansif tıp, hasta ya da hasta yakınlarının muhtemel bir davacı olduğu şüphesini oluşturmada, güveni azaltmakta ve hasta-hekim ilişkisinde ağır hasara neden olmaktadır. Ayrıca hekimler hata yaptıklarında hastalardan ve ailelerinden özür dilemek için isteksiz olmakta ve özür dilemenin suçu kabullenmek gibi görüneceğinden korkmaktadırlar (Dove et al., 2010: 2802). Hastaların özellikle sosyal medyadan ve çevrelerinden duydukları olumsuz hastane tecrübeleri, basın yayın organlarında gördükleri hekimlerin bıçak parası alması, ameliyat sonrası hastanın bedeninde ameliyat malzemesi unutulması, ihmal yüzünden hasta kaybı yaşanması gibi olumsuz haberler, hastaların sağlık hizmeti alırken tedirginlik yaşamasına neden olmaktadır. Diğer taraftan hekimlere karşı işlenen şiddet ve cinayet suçları, malpraktis davaları gibi olumsuz durumlar hekimlerin çekinik davranmasına neden olmakta ve hekim-hasta ilişkisini zedelemektedir. Oysaki çoğunlukla hasta merkezli sunulan sağlık hizmetinin temeli hasta hekim arasındaki güvene dayanmaktadır (Yeşiltaş, 2018:52).

Hekim-hasta ilişkisinin güvene dayalı olması kuşkusuz kaçınılmaz bir durumdur, çünkü önemli bir eğitim ve özen gerektiren tıp bilgisine sahip olmayan hasta ya da daha genel anlamıyla toplum, hekimden sahip olduğu bilgiyi olumlu yönde kullanmasını beklemektedir. Söz konusu bilgiye sahip olmadığı için de hekimi ancak bir ölçüde denetleyebilmektedir. Bu denetlemeyi de, görevlendirdiği başka hekimler aracılığıyla yapmaktadır. Sonuç olarak en az bir ya da birkaç hekime güvenmek durumunda kalmaktadır (Oğuz, 1995: 63). Son dönemlerde hastalar tarafından hekime olan güvene dair azalma olduğu gözlenmektedir. Bu durumda özellikle hasta yoğunluğunun çok fazla olduğu kamu hastanelerinde hekimlerin hastaya ayırdığı zamanın yetersiz olması ve hekimlerin maddi kaygıyla hareket ettiği düşüncesi çok fazla önem taşımaktadır. Hekime olan güvensizlik hastaların doktor doktor gezmesine, bunun sonucunda zaman ve para kaybına neden olabilmektedir. Hastaya en fazla yararın sağlanmasının ve hastaya zarar vermemenin öncelikli olduğu tıbbi uygulamalarda, hastanın hekime olan güveni hasta-hekim ilişkisinin temelini oluşturmaktadır. Zira hekimine güvenen hasta, tedavisi için işbirliği içinde olacaktır (Atıcı, 2007: 93). Ayrıca hekim hasta arasındaki iletişimin güçlü olması hastada oluşan komplikasyonun ya da yapılan bir tıbbi hatanın çözümlenmesi süreci ortak çaba ile daha kolay aşılacaktır.

Hekim hasta ilişkisinde katılımcı bir iletişim ortamının sağlanması, hastaların hekimlere duyduğu güveni artırmakla birlikte hastanın tedaviye uyumuna olumlu yönde etki etmektedir. Hekimlerine güvenen hastalar kişisel özelliklerini ve hastalığına ilişkin semptomlarını daha rahat ifade edebilmektedirler. Böylece tedavi süreçleri daha etkin bir şekilde tamamlanmakta ve süreç içerisinde istenmeyen olası problemlerin önüne geçilebilmektedir (Gülcemal ve Keklik, 2016: 65).

Hekimlerin hastalarına nasıl davranması gerektiği, yapılması ve yapılmaması gerekenler, bu konudaki beklentiler; ulusal ve uluslararası tıbbi etik değerler ve deontolojik kurallar, yasalar, bildirgeler, sözleşmeler ve yönetmeliklerle belirlenmiştir (Polat ve Pakiş, 2011: 122). Her ne kadar belirtilen yazılı metinlerle hekimlerin hastalara karşı davranışlarının belirlenmesi, hekimlerin çalıştıkları kurumlarda iletişim konusunda düzenli eğitimlerin verilmesi, iletişim, güven, hasta hakları gibi konulara yönelik kongre ve seminerler düzenlenmesi, hasta hekim ilişkisini güçlendirse de yeterli değildir. Dolayısıyla hekimlerin yanı sıra hastalara iletişim konusunda verilen eğitimler artırılmalı, hasta hekim ilişkisini zedeleyici yanlış haberlere karşı hukuki yaptırımlar kullanılmalı ve en önemlisi eğitim sisteminde iletişim konusuna daha çok dikkat edilmelidir.

Dünyada, insan haklarının gelişmesine paralel olarak hasta haklarının da gelişmesi ile hasta hekim arasındaki ilişki de değişmek zorunda kalmıştır. Hasta haklarının gelişmesi tıbbi malpraktis ve tıp hukukunun gelişmesine neden olmuştur. Bu süreçte hekimler de kendilerini korumak için defansif tıp uygulamaya başlamışlardır (Aynacı, 2008: 112).

4.2. Tıbbi Hata ve Tıbbi Hata Davaları

Tıbbi uygulama hatası, sağlık çalışanının dikkatsiz, bilgisiz, özensiz veya tedbirsiz şekilde davranması ya da hizmet koşulları sebebiyle hastaya yapması gereken standart tıbbi hizmeti uygulamaması veya uygulaması

neticesinde gelişen zararın öngörülebilir veya engellenebilir olmasına rağmen gerekeni yapmaması, konsültasyonu yapmaması veya konsültasyonda gecikmesi ya da standart uygulamayı usule uygun olmayan başka şekilde yapmasıdır (Tamer, 2014: 35). Dünya Tabipler Birliği'nin 1992 yılındaki 44. genel kurulunda 'hekimin tedavi sırasında standart uygulamayı yapmaması, beceri eksikliği veya hastaya tedavi vermemesi ile oluşan zarar' olarak ifade edilmiştir (Polat ve Pakiş, 2011: 119).

Günümüzde malpraktis terimi, hekimlerin hatalı tıbbi uygulamalar sonucunda karşılaştıkları hukuki ve cezai sorumlulukları ile yaptırımları tanımlamak için kullanılmaktadır (Çolak, 2002: 48). Kavram iki taraflıdır; bir tarafta zarar gören konumundaki hastalar, diğer tarafta ise hem kasten olmasa da zarar veren, hem de olgunlaşmamış yasal mevzuatın sebep olabileceği maddi ve manevi lincin mağduru olacak hekimler mevcuttur. Tüm bu boyutlarıyla tıbbi boyutlarıyla tıbbi uygulama hatalarının tespit ve tanımlanması; normatifleştirme, etiksel değerlendirme ve özellikle yargılama aşamalarında azami özenle saptanmalı; hayati öneme sahip bir mesleği/sanati icra eden sağlık görevlilerinin hakları bağlamında, eğitimleri ve çalışma şartları da göz önüne alarak tümel bir değerlendirme yapılmalıdır (Yılmaz, 2013: 59).

Son yıllardaki tıbbi malpraktis davalarındaki artışlar hem kamu sektörünü hem de özel sektörü etkilemiştir. Sağlık uygulayıcılarının profesyonelliğindeki düşüş, hukuki değişiklikler, teknolojik gelişmeler ve artan yaşam beklentisi malpraktis davalarındaki artışın olası nedenleri olarak görülmektedir (Malherbe, 2013: 83).

Tıbbi uygulama hatalarının medyada konu edilmesi kamuoyunun davranışlarını belirleme konusunda büyük ölçüde etkili olmaktadır. Bu durum neticesinde bireyler sağlık çalışanları tarafından verilen sağlık hizmetlerini sorgulamaya başlamışlardır. Medyada yer alan haberler hastaların genel olarak sağlık sisteminden ve bireysel olarak sağlık çalışanlarından beklentilerini artırmakla kalmamış, toplumun bu konuda hassaslaşmasına da neden olmuştur. Dolayısıyla bu durum, tıbbi hata ile karşılaşan hastaların, hasta hakları çerçevesinde hakkını aramak için çeşitli girişimlerde bulunmak için cesaretlendirmiştir (Ertem, 2009: 2). Ancak tıbbi uygulama hatalarına yönelik açılan davalardaki artışlar, yeni Türk Ceza Kanunu'nda ceza oranlarının artması, cezaların paraya çevrilmemesi, ertelenmemesi, kimi zaman ise yüksek tazminat ile sonuçlanması hekimlerin üzerindeki baskıyı artırmaktadır (Polat ve Pakiş, 2011: 124). Herhangi bir davanın ağırlığı, sağlık sistemi zincirinin son halkası olan hekime düşmektedir. Sonuç olarak hekimler sahip olduklarından daha büyük problemlerle başa çıkmaya çalışmakta ve diğerleriyle sorumlulukların ağırlığını paylaşmak için defansif tıbbi başvurumaktadırlar (Toraldo et al., 2015: 3).

Tıbbi hatalar genel olarak bireysel hatalardan ziyade sistemsel yetersizlikler ya da eksiklikler sonucunda ortaya çıkmaktadır. Dolayısıyla tıbbi hataların bireysel hata olarak kabul edilip bireylerin cezalandırılması yerine, sistemin iyileştirilmesi daha mantıklı bir yaklaşım olarak kabul edilmektedir (Akalm, 2005: 143).

DMK'nın 13. ve Anayasa'nın 129. Maddelerinde yer aldığı üzere kamu hastanelerinde meydana gelen zararlar nedeniyle bireylerin sadece idare aleyhine dava açabilecekleri görülmektedir. Ayrıca idarenin kusurları oranında hekimlere ve sağlık personeline rücu edeceği bir diğer ifadedir. Kamu hastanelerinde meydana gelen zararlardan dolayı hekimler direkt sorumlu tutulurken, idare devre dışı bırakılmaktadır. Bu durum kamu çalışanlarının çalışma isteğini kırmakta, hizmetin aksamasına neden olmakta ve daha birçok soruna sebep olmaktadır. Diğer yandan bu uygulama zarar görenin de hak ettiği tazminat miktarına ulaşmasına imkân vermemektedir (Bayındır, 2007: 586).

Sadece hasta haklarının gündeme gelmesi ve sağlık çalışanlarının haklarına yeterince önem verilmemesi sonucu hekimler başta olmak üzere sağlık çalışanlarına yönelik saldırgan davranışlar başlamıştır. Şiddet içerikli davranışların yanı sıra hekimler aleyhinde tazminat davaları açılmaya başlanmış ve bazı tıbbi müdahaleler sonucu oluşan komplikasyonlar, hekim hataları olarak değerlendirilip, hekimler mahkeme süreçleriyle de karşı karşıya kalmışlardır. Bu durumda da hekimler ve sağlık çalışanları ilk olarak kendilerini koruma iç güdüsüyle defansif yöntemler bulma zorunluluğu hissetmişlerdir (Özdemir, 2009).

Birçok sağlık çalışanı dava edilme korkusu ve artan sorumluluk riskiyle hastalara yönelik etik görevlerinde uzlaşma çabalarında. Bu korku sağlık müdahalesinin kalitesini ve maliyetini etkileyen birçok defansif uygulamalara yol açmaktadır (Malherbe, 2013: 84).

4.3. Medyanın Etkisi

Türkiye'de medyanın en önemli ilgi alanlarından birisi sağlık olmuştur. Bu ilgi özellikle 90'lı yıllardan itibaren giderek artmakta ve günümüzde neredeyse tüm yazılı, görsel, dijital medyada sağlıkla ilgili haberler artarak yer almaktadır (Tunçel vd., 2012: 95). Ancak sağlıkla ilgili haber yapan basın mensuplarının büyük çoğunluğunun sağlıkla ilgili teknik yayınları izlemediği ve bu yayınlarda vurgulanan teknik ve bilimsel endişeleri taşımadığı düşünülmektedir.

Medyada, özellikle sağlık ile ilgili haberlerin, abartılarak ve resmi kaynaklara dayandırılmadan yayınlanması, kamuoyunun olaylarda sağlık çalışanlarını suçlu görmesine neden olmaktadır. Hastaların sağlık sistemi içerisinde yaşadığı sorunların tek sorumlusu özellikle hekimler olarak gösterilmeye çalışılmaktadır (Taşdemir, 1996: 2). Çınarlı ve Yücel'in (2013: 40) Hürriyet, Milliyet, Sözcü, Posta, Habertürk, Vatan ve Star gazetelerinde yayınlanan sağlık çalışanlarına yönelik şiddet vakalarının söylem çözümlemesini yaptıkları çalışmada; konu ile ilgili haberlerin bir anlatı, bir öykü yaratma şeklinde sunulduğu ve sorunu daha çarpıcı kılma çabası içinde bulunduğu görülmüştür. Haberlerdeki söylemler, şiddet olaylarının eğlencelik bir gösteri gibi algılanmasına, genelleştirilmesine, kanıksanmasına neden olmaktadır. Bu nedenle toplumda, sağlık çalışanlarının şiddete maruz kalması olağan bir durum olarak algılanmaya başlayabilir.

Günümüzde sayısız televizyon kanalı rekabet ortamında kar elde edebilmek için toplumun en çok dikkatini çeken konulara yönelmektedir. Dolayısıyla medya kanalları, asimetrik bilgi nedeniyle çoğu vatandaşın bilgi sahibi olmadığı ancak her vatandaşın ihtiyacı olan sağlık hizmetlerini konu edinen haberler yapmaktadır. Özellikle sağlık çalışanlarının suçlandığı ve tek taraflı aktarılan haberler bireylerin olayları yanlış değerlendirmelerine neden olmakta ve sağlık çalışanları potansiyel suçlu konumunda gösterilmektedir. Bundan dolayı hekimler bu tür yanlış haberlerin içinde yer almamak ve medya aracılığıyla suçlanmamak için hem pozitif hem de defansif tıp uygulamalarına yönelmektedirler.

4.4. Şikâyet Edilme Korkusu

Sağlık Bakanlığı 2006 yılından itibaren Türkiye genelinde tüm hastanelerinde hasta şikâyet yönetim sisteminin ilk basamağı olan hasta şikâyetlerini kaydetmeye başlamıştır. Hastalar görüş, öneri ve şikâyetlerini Sağlık Bakanlığı İletişim Bilgi Sistemi'nin (SABİM) 184 numaralı telefon hattını arayarak bildirebilmektedir (Toprak ve Şahin, 2012: 4). Yine kişiler kamu ile ilgili talepleri, önerileri veya şikâyetleri konusunda Başbakanlık İletişim Merkezi'ne (BİMER) de başvurabilmektedirler. Sağlık hizmetlerine yönelik şikâyetler ile ilgili yapılan çalışmaları incelediğimizde, şikâyet edilen sağlık çalışanlarının çoğunlukla hekimler olduğunu görmekteyiz. Konu ile ilgili yapılan bazı çalışmalara aşağıda değinilmektedir.

Bostan ve diğerlerinin (2014: 32) 2004-2009 yılları arasında 184 SABİM şikâyet hattına yapılan 36640 şikâyet başvurusunu incelemişlerdir. Çalışmada şikâyetlerin %54,7'sinin uzman ve pratisyen hekimlere yönelik olduğu, şikâyet konusunun ise %43,5 ile hatalı uygulama olduğu görülmüştür. Toprak ve Şahin'in (2012: 9) 2006-2009 yılları arasında Hasta Hakları Şube Müdürlüğü'ne gelen toplam 43359 hasta şikâyet başvurusunu inceledikleri çalışmalarında, en çok şikâyet edilen meslek grubunun %56,6 ile hekimler olduğu görülmüştür. Akgül ve diğerlerinin (2016: 1) 2013 yılı SABİM aracılığıyla yapılan 4222 şikâyeti inceledikleri çalışmalarında şikâyetlerin %53,62'sinin tıbbi hizmetlerden kaynaklı olduğu ortaya çıkmıştır. 2014 yılında 88069 şikâyeti içeren 59 çalışmayı inceleyen araştırmada, hastaların en fazla şikâyet ettiği konunun %15,6 ile tedavi olduğunu bildirmiştir (Reader et al., 2014: 1).

Çalışmalar da göstermektedir ki hastalar tarafından şikâyet edilen sağlık çalışanları içerisinde hekimler ilk sıradadır. Hekimler mesleklerini yaparken, mesleğin gerektirdiği hasta muayenesi, tanı, tedavi işlemleri sırasında gösterdiği dikkat ve özenin dışında hasta şikâyetleri konusunda tedirginlik yaşamaktadır. Herhangi bir gereksiz şikâyetle karşılaşmamak ve kendilerini garantiye almak için hekimler gereksiz tahlil yaptırmak gibi defansif tıba yönelmektedir. Gereksiz yere şikâyet edilmenin verdiği rahatsızlık dışında, hekimler bu şikâyetlere cevap vermek için gereken işlemler içinde vakit ayırmaktadır. Bu tür işlemlerle uğraşmamak için de hekimler defansif tıp uygulayabilmektedir.

4.5. Mesleki Deneyimin Az Olması

Hekimler meslekleri gereği, bireyin vücut bütünlüğüne müdahale etmektedir. Hatta mesleki uygulamalar neticesinde bireyin yaşamının kurtarılmasına, ölümüne ya da sakat kalmasına neden olabilmektedir (Küçükler ve Fidan, 2005: 33). Dolayısıyla hekimlik mesleği hata toleransı olmayan bir meslektir. Tıp eğitimi sırasında her ne kadar staj imkânı olsa da yeni mezun hekimler mesleki acemilik yaşamaktadır. Meslekte acemilik-yetersizlik; "meslek ve sanatın esaslarını ve optimal klasik bilgilerini bilmemek, temel beceriden yoksun olmak ve güncel temel mesleki kitaplardaki bilgileri uygulayamamak" olarak tanımlanabilir. Ortopedi alanındaki tıbbi uygulama hatalarıyla ilgili düzenlenen, 2004-2007 tarihleri arasında 3. Adli Tıp İhtisas Kurulu tarafından değerlendirilmiş ve sonuçlandırılmış olan 174 dosya geriye dönük olarak incelenmiştir. Bu dosyaların 61'inde hekim kusurlu olup, 28 vakanın tedavide mesleki acemilik nedeniyle olduğu görülmüştür (Sönmez vd., 2009: 351). Başka bir çalışmada 46'sı hekim 51 sağlık personeli ile ilgili idari yargı kararları incelenmiş, olguların %9,8'i meslekte acemilik-cismen eza verme, %5,9'i ise meslekte acemilik-hayati tehlike oluşturma suç türlerine neden olmuştur

(Küçükler ve Fidan, 2005: 35-36). Bu bağlamda hekimlerin mesleki yetersizlikleri hastaların zarar görmesine ve tıbbi hatalara neden olmaktadır. Hekimlerin mesleki bilgi ve beceri düzeyleri doğrultusunda mesleklerini icra ettikleri göz önüne alındığında, mesleki yetersizlikleri nedeniyle herhangi bir hukuksal olumsuzlukla karşılaşmamak için defansif tıba yönelmeleri kaçınılmaz olabilir. Özellikle mesleklerinin ilk yıllarında bu durumun yaygın olması beklenebilir.

4.6. Hekimlerin İş Yükünün Artması

20. yüzyılın başlarında bir yılda hekime başvuru sayısı, kişi başına ortalama 3 iken bugünlerde bu rakamın 8'i aştığı görülmektedir. Hekime yapılan müracaatları artıran nedenler; toplumdaki algı ve anlayış değişikliği, sağlık hizmeti anlayış ve yöntemindeki değişiklik, yaşlanmak, kronik hastalıklar, sağlık hizmetlerinde piyasa etkisi, sosyal güvenlik sisteminin etkisi, iletişim kanallarının yaygınlığı ve uygulanan popülist politikalar ile arzın talep oluşturması olarak sıralanabilir (Aydın, 2015: 6). Sağlık hizmetlerine başvuruyu artırmaya yönelik bu nedenler hekimlerin iş yükünü artırmaktadır. Artan iş yüküne karşılık sağlık hizmeti sunan hekim sayısı ise yetersiz kalmaktadır. 2009 yılında hekim başına düşen kişi sayısı 612 iken, hekim başına düşen hasta sayısı 4447'dir. 2016 yılında ise hekim başına düşen kişi sayısı 551, hekim başına düşen hasta sayısı 4735'dir (TUİK, 2017). Diğer bir ifadeyle Türkiye'de 2007 yılında 100.000 kişi başına düşen hekim sayısı 155 iken, bu oran 2012 yılında 173'e ve 2014 yılında 175'e yükselmiştir. Bu hızlı artışa rağmen Türkiye kişi başına düşen hekim sayısı bakımından 2012 yılı AB ortalama değeri olan 321'in oldukça gerisindedir (Sürekli ve Mortaş, 2015: 6). İstatistikler de göstermektedir ki Türkiye'de kişi başına düşen hekim sayısı yetersizdir. Bu durum hekimlerin hastalarına ayırdığı zamanın yetersiz olmasına, kısa sürede çok sayıda hasta muayenesi yapılmasına ve iş yükünün artmasına neden olmaktadır. Özellikle acil, dahiliye, kadın-doğum, kulak burun boğaz gibi yoğun hasta başvurusunun yapıldığı polikliniklerde hizmet veren hekimler hasta yoğunluğunu ve iş yükü baskısını azaltmak için hastalardan gereksiz tahliller isteyip anlık kazanç sağlamak adına defansif tıba yönelebilmektedirler. Ayrıca hekimler, hasta yoğunluğunun yol açacağı tanı eksiklikleri ya da yanlış teşhiste bulunma kaygısıyla gereksiz tahlil isteyerek pozitif defansif tıp uygulayabilirler.

4.7. Şiddet

Son yıllarda toplumsal düzeyde artan şiddet olayları sağlık kurumlarında da yaşanmaktadır. Üstelik sağlık kurumlarında çalışmak, diğer iş yerlerine göre şiddete uğrama yönünden daha risklidir (Yakut vd., 2012: 146). Sağlık kurumlarında yaşanan şiddeti; hastalar, yakınları ya da bunların dışındaki bireyler tarafından ağılık çalışanlarına karşı yapılan risk içerikli sözlü ya da fiziksel tehditler, saldırılar ya da cinsel saldırılar oluşturmaktadır (Al vd., 2012: 115). Akciğer Sağlığı ve Yoğun Bakım Derneği (ASYOD) tarafından hekimlere uygulanan şiddet konusu 1 Nisan 2013 tarihinde çevrimiçi canlı olarak düzenlenen "Sağlıkta Şiddet" başlıklı interaktif oturuma katılan hekimler ve başta göğüs hastalıkları ve göğüs cerrahisi uzmanları olmak üzere akciğer sağlığı alanında çalışan profesyonellerin oluşturduğu ve 1000 civarında üyesi olan Solunum Platformu'nda tartışmaya açılmıştır. Sağlık riskli bir alan olduğu, "silahların gölgesi altında hekimlik yapılamayacağı", şiddet olaylarının defansif hekimliğe yol açtığı ve hekimlerin riskli olgulara müdahale etmekten kaçınır hale gelebileceği belirtilmiştir. Hekimlerin "Acaba öldürülür müyüm, bugün nasıl bir soruşturma geçireceğim, hasta tazminat mı yoksa ceza davasını açar, ciddi bir bulguyu/hastalığı atlarsam halim ne olur, otoparka gidince pusu kurmuş hasta yakınları beni döver mi?" kaygısıyla çalıştığı ifade edilmiştir (Özlü, 2013: 2).

Hekimler, insan hayatını kurtarmak için çabalarken şiddetle hatta cinayetle karşı karşıya kalmaktadırlar. Bundan dolayı ister istemez öncelikle kendilerini korumaya yönelmektedirler. Şiddete meyilli hasta ve hasta yakınlarıyla sorun yaşamamak için hastaları diğer hekim veya kurumlara sevk etmekte, şikâyet edilme korkusuyla gereksiz tetkik istemektedir. Bir hekimin kurumunda yaşanan şiddet olayı tüm hekimleri olumsuz etkilemekte ve hekimler tedirginlik yaşamaktadır. İnsan sağlığını koruma ve iyileştirme amacıyla hizmet veren hekimlerin şiddet baskısı altında etkili sağlık hizmeti sunması kaçınılmazdır.

4.8. Sağlık Sistemi

Hekimler, Sağlık Bakanlığı'nın geri bildirimlerine ve gerek basında çıkan, gerekse kongrelerde sıkça dile getirilen sezaryen oranlarında artış tartışmalarına duyarsız kalmamışlar ve sezaryen oranlarında azalma görülmeye başlamıştır. Ayrıca Sağlık Bakanlığı'nın halkı duyarlılaştırmaya yönelik yürüttüğü kampanyaların da etkili olduğu ve gebelerin normal doğum tercihlerinde artışa yol açtığı düşünülmektedir (Eskicioğlu vd., 2014: 123). Bu durum hekimlerin tanı, tedavi yöntemleri üzerindeki Bakanlık etkisinin göstergesi olabilir. Diğer taraftan yetkililer, sistemden kaynaklanan sorun olmadığını, eğer bir sorun varsa sağlık çalışanının sorumlu olduğunu dile getirerek sağlık çalışanlarını hedef haline getirmektedir (Etiler, 2011: 10). Sağlık politikalarının yön verdiği sağlık

hizmetlerinin uygulayıcısı olan hekimler, kanunlara, yönetmeliklere, yönergelere uygun görevlerini yapmaya çalışmaktadır. Son yıllarda hasta hakları gibi hastaları korumaya yönelik uygulamaların önem kazanması, hastaların hekimlere karşı açtığı malpraktis davaları, hekimleri daha dikkatli davranmaya teşvik etmektedir. Bir taraftan yasal uygulamalar, bir taraftan sürekli yenilenen sağlık sistemi ve politikaları hekimleri kendilerini garanti altına alma ihtiyacını ortaya çıkarmaktadır. Hekimler bu ihtiyaçlarını defansif tıp sayesinde kendilerini garantiye alarak ve risklerden kaçınarak gerçekleştirmektedirler.

5. SONUÇ

Defansif tıp, özellikle kaçınma davranışı olarak hem hastaları bireysel olarak etkileyen günlük klinik kararları hem de daha kapsamlı uygulamaların değiştirilmesini içermektedir (Studdert et al., 2005: 2609). Diğer bir ifadeyle defansif tıp, hekimlerin mesleki uygulamalar sırasında ya da sonrasında, tedirginlik yaratacağını düşündükleri durumlarla karşılaşmamak için hastalara karşı aldıkları tutum ve davranışlardır. Defansif tıbbın nedenleri hasta-hekim iletişimi, medyanın etkisi, şiddet, hekimlerin iş yükünün artması, malpraktis davaları, sağlık sistemi, mesleki deneyimin az olması, şikâyet edilme korkusu olarak sıralanmaktadır.

Defansif davranışlarının dünyada olduğu gibi Türkiye’de de hekimler tarafından yaygın olarak uygulandığı görülmektedir. Özellikle Kadın Hastalıkları ve Doğum, Genel Cerrahi, Acil Servis gibi riskli branşlarda defansif tıbbın daha fazla uygulandığı ifade edilebilir. Bu branşların hekimleri, hem yoğun çalışmakta hem de riskleri yüksek hastalıkları tedavi etmeye çalışmaktadırlar. Dolayısıyla hekimlerin iş yüklerini azaltmaya yönelik girişimlerde bulunulması hekimlerin defansif uygulamalara yönelmelerini azaltabilir. Ayrıca riskli branşlar da yaşanan bu türlü sıkıntılar TUS sınavında bu branşların tercih edilmemesine neden olabilir. Zira başarılı riskli hastalardan ve branşlardan kaçınan hekimler yetişeceği öngörülebilir. Bu durum gelecekte başarılı hekim sayısında azalmaya neden olabilir.

Toplumda eğitim düzeyi en yüksek mesleklerden biri hekimliktir. Ancak hekimler toplumun her eğitim seviyesinden bireyle hizmet sunumu sırasında karşı karşıya gelmektedir. Bu durum hasta- hekim arasında iletişim sıkıntısına da neden olmaktadır. Bu nedenle hekimlerin hasta-hekim iletişiminde asimetrik bilgi düzeyine de dikkate alarak davranması yararlı olacaktır.

Usta-çırak ilişkisinin yoğun yaşandığı bir meslek olan hekimlikte tecrübe önemli bir kavramdır. Mesleki deneyimi az olan hekimlerin hastalara koydukları teşhisle ya da şüphelendikleri hastalıklarla ilgili olarak kendilerini garantiye almak için pozitif defansif tıba yöneldiği düşünülebilir. Dolayısıyla tecrübe, hekimlerin çalışma tarzları etkileyen önemli bir unsurdur. Bu nedenle mesleki deneyimi az olan hekimlerin defansif tıba yöneldiği düşünülebilir.

Hekimlerin kendilerini koruma amacıyla bazı hastaları sevk ettiği ya da gereksiz yere tektik, tahlil istemek gibi defansif uygulamalara yöneldikleri görülmektedir. Bu bağlamda istenen tetkiklerin ve tahlillerin yapılması ya da hastanın sevki sırasında geçen sürelerde hastaların tedaviye geç ulaştıkları söylenilebilir. Ayrıca artan işlemler hekimlerin ve diğer sağlık çalışanlarının iş yükünü artırabilir. Artan tetkikler nedeniyle tedaviye ulaşma süresinde uzamalar yaşanabilir ve bu durum hasta memnuniyetini azaltabilir.

Sağlık çalışanlarına yönelik artan şiddet olayları hekimlerin kendilerini güvende hissetmelerine engel olmaktadır. Güvenli bir çalışma ortamı, yönetim ve sağlık çalışanlarının birlikte soruna çözüm aramasıyla sağlanabilir. Sonuç olarak defansif tıp uygulamaları hem hasta hem de hekim açısından olumsuzluklara neden olmaktadır. Bu nedenle sağlık hizmeti sunumunun verimliliğini artırmak için defansif uygulamaların nedenlerinin irdelenmesi gerekmektedir.

KAYNAKÇA

- Akalın, E. (2005). “Yoğun Bakım Ünitelerinde Hasta Güvenliği”, Yoğun Bakım Dergisi, 5(3), 141-146.
- Akgül, N., Palteki, T., Şimşek, E. E. Bayram, M. vd. (2016). “Bir Grup Kamu Hastanesine Ait Sağlık Bakanlığı İletişim Merkezi Şikâyet Başvurularının İncelenmesi”, Türkiye Klinikleri Journal of Health Science, 1(1), 1-7.
- Akıncı, S.B., Sarıcaoğlu, F., Erden, İ.A., Köseoğlu, A. ve Aypar, Ü. (2013). “Anesteziyologlarda Defansif Tıp Uygulamalarının Araştırılması”, Anestezi Dergisi, 21(1), 151 -156.

- Al, B., Zengin, S., Deryal, Y., Gökçen, C. vd. (2012). "Sağlık Çalışanlarına Yönelik Artan Şiddet", *The Journal of Academic Emergency Medicine*, 11, 115-124.
- Ali, A., Hummedia, M.E., Elhassan, Y.A., Nabag, W.O.M., Ahmed, M.A., vd. (2016). "Concept of Defensive Medicine and Litigation Among Sudanese Doctors Working in Obstetrics And Gynecology", *BMC Medical Ethics*, 17, 12,1-5.
- Atıcı, E. (2007). "Hasta - Hekim İlişisini Etkileyen Unsurlar, *Uludağ Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi*", 33(2), 91-96.
- Aydaş, S. (2014). "Hekimlerde Malpraktis Kaynaklı Defansif Tıp Davranışları", Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Aydın, S. (2015). "Hekime Başvuru Sayısının Artış Hikayesi", *Sağlık Düşüncesi ve Tıp Kültürü Dergisi*, 35, 6-13.
- Aynacı, Y. (2008). "Hekimlerde Defansif (Çekinik) Tıp Uygulamalarının Araştırılması", Tıpta Uzmanlık Tezi, Selçuk Üniversitesi Meram Tıp Fakültesi, Konya.
- Aynacı, Y. (2008). "Hekimlerde Defansif (Çekinik) Tıp Uygulamalarının Araştırılması", Tıpta Uzmanlık Tezi, Selçuk Üniversitesi Meram Tıp Fakültesi, Konya.
- Bayındır, M. S. (2007). "Sağlık Hizmetlerinde İdarenin ve Hekimlerin Sorumluluğu", *Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, XI(1-2), 551-589.
- Bostan, S., Kılıç, T. ve Çiftçi, F. (2014). "Sağlık Bakanlığı 184 Sabim Hattına Yapılan Şikâyetlerin Karşılaştırmalı Analizi", *Küresel İktisat ve İşletme Çalışmaları Dergisi*, 3(5), 43-51.
- Catino, M. (2011). "Why Do Doctors Practice Defensive Medicine?", *The Side-Effects of Medical Litigation, Safety Science Monitor*, 1(15), 1-12.
- Çınarlı, İ. ve Yücel, H. (2013). "Sağlık İletişiminin Bakış Açısı ile Türkiye’de Sağlık Çalışanlarına Yönelik Şiddet", *Galatasaray Üniversitesi Dergisi, Özel Sayı No.3*, 31-51.
- Çolak, A. (2002). "Nörosürjide Malpraktis", *Türk Nörosürjisi Dergisi*, 12, 94-98.
- Dedeoğlu, A.K. (2012). "Özel Hastanelerde Çalışan Hekimlerin Tıbbi Müdahale ve Tedavide Malpraktisten Doğan Hukuki ve Cezai Sorumluluklarına İlişkin Farkındalık Düzeylerinin Ölçümü: Ankara İli Özel Hastaneler Uygulaması", Yüksek Lisans Tezi, Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Dijck, V. G. (2013). "Assessing The Defensive Practices Concern In Tort Law. Bridging The Gap Between Empirical Analysis and Doctrinal Reasoning", *Tilburg Law School Legal Studies Research Paper Series No. 012/2013*.
- Dove, J.T., Brush, J.E., Chazal, R. A. ve Oetgen, W.J. (2010). "Medical Professional Liability and Health Care System Reform", *Journal of the American College of Cardiology*, 55(25), 2801-2804.
- Elli, L., Tenca, A., Soncini, M., Spinzi, G., Buscarini, E. ve Conte, D. (2013). "Defensive Medicine Practices Among Gastroenterologists in Lombardy: Between Lawsuits and The Economic Crisis, Digestive and Liver Disease", *An International Journal of Gastroenterology and Hepatology*, 45(6), 469-473.
- Ertem, G., Oksel, E. ve Akbıyık, A. (2009). "Hatalı Tıbbi Uygulamalar (Malpraktis) ile İlgili Retrospektif Bir İnceleme", *Dirim Tıp Gazetesi*, 84, 1-10.
- Eskicioğlu, F., Hasdemir, P.S., Çelik, H. ve Koyuncu, F.M. (2014). "Sağlık Politikalarının, Hekimlerin Sezeryan Kararı Almalarında Etkisi: İkinci Basamak Sağlık Kuruluşu Değerlendirilmesi", *Paukkale Tıp Dergisi*, 7(2), 119-123.
- Etiler, N. (2011). "Neoliberal Politikalar ve Sağlık Emekgücü Üzerindeki Etkileri", *TTB Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi*, 2-11.
- Frakes, M. (2012). "Defensive Medicine and Obstetric Practices", *Journal of Empirical Legal Studies*, 9(3), 457-481.

- Gülcemal, E. ve Keklik, B. (2016). “Hastaların Hekimlere Duydukları Güveni Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma: Isparta İli Örneği”, Mehmet Akif Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 8(14), 64-67.
- Hatch, O. G., (2010). “It Is Time to Address the Costs of Defensive Medicine”, Archives of Internal Medicine, 170(12), 1081-1083.
- Hiyama, T., Yoshihara, M., Tanaka, S., Urabe, Y., Ikegami, Y., vd. (2006). “Defensive Medicine Practices Among Gastroenterologists In Japan”, World Journal of Gastroenterol, 12(47), 7671-7675.
- Kumar, P. (2010). “The Myth of Inexpensive Defensive Medicine, Health Affairs”, 29(11), 2126.
- Küçükler, H. ve Fidan, H. (2005). “Sağlık Personelinin Mesleki Uygulama Kusurları ve Yargısal Dokunulmazlığının İncelenmesi: Batı Karadeniz Çalışması”, Adli Tıp Dergisi, 19(2), 33-37.
- Malherbe, J. (2013). “Counting The Cost: E Consequences of Increased Medical Malpractice Litigation In South Africa”, South African Medical Journal, 103(2), 83-84.
- Motta, S., Testa, D., Cesari, U., Quaremba, G. ve Motta, G. (2015). “Medical Liability, Defensive Medicine And Professional Insurance in Otolaryngology”, BMC Res Notes, 8, 343.
- Oğuz, Y. N. (1995). “Klinik Uygulamada Hekim-Hasta İlişkisi”, Türkiye Klinikleri Dergisi, 2(3), 59-65.
- Ortashi, O., Virdee, J., Hassan, R., Mutrynowski, T. ve Abu-Zidan, F. (2013). “The Practice of Defensive Medicine Among Hospital Doctors in the United Kingdom”, BioMed Central Medical Ethics, 14, 42.
- Özdemir, G. (2009). “Defansif Tıp mı, Hem Defansif Hem Ofansif Tıp mı?”, <http://www.medimagazin.com.tr/authors/gazi-ozdemir/tr-defansif-tip-mi-hem-defansif-hem-ofansif-tip-mi-72-32-2031.html>, (Erişim Tarihi:18 Aralık 2015).
- Özlü, T. (2013). “Sağlıkta Yaşanan Şiddet: Nedenler, Öneriler”, <http://www.asyod.org/dokuman/13102016122643.pdf>, (Erişim Tarihi:16 Kasım 2016).
- Panting, G. (2005). “Doctors on the Defensive”, <http://www.theguardian.com/society/2005/apr/01/health.comment>, (Erişim Tarihi: 26 Şubat 2016).
- Passmore, K. ve Leung, WC. (2002). “Defensive Practice Among Psychiatrists: A Questionnaire Survey”, Postgraduate Medical Journal, 78, 671-673.
- Polat, O. ve Pakiç, I. (2011). “Tıbbi Uygulama Hatalarında Hekim Sorumluluğu”, Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi, 2(3), 119-125.
- Reader, T.W., Gillespie, A. ve Roberts, J. (2014). “Patient Complaints in Healthcare Systems: A Systematic Review and Coding Taxonomy”, British Medical Journal Quality and Safety,1-12.
- Rothberg, M.B., Class, J., Bishop, T.F., Friderici, J. vd. (2014). “The Cost of Defensive Medicine on 3 Hospital Medicine Services”, JAMA Internal Medicine,174(11), 1867-1868.
- Scarman, L. (1985). “Sidaway and Bethlem Royal Hospital Governors”, House of Lords, 643.
- Selçuk, M. (2015). “Çekinik (Defansif Tıp)”, İzmir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sağlık Hukuku, Yüksek Lisans Tezi, İzmir.
- Sönmez, M. M., Seçkin, F. M., Şen, B. ve Birgen, N. (2009). “Adli Tıp Kurumu’ndan Görüş Sorulan ve Ortopedi Uzmanlık Alanına Giren Tıbbi Uygulama Hatalarının Gözden Geçirilmesi”, Acta Orthopaedica et Traumatologica Turcica, 43(4), 351-358.
- Studdert, D. M., Mello, M. M., Sage, W. M., DesRoches, C. M., vd. (2005). “Defensive Medicine Among High-Risk Specialist Physicians in a Volatile Malpractice Environment”, JAMA Internal Medicine, 293(21), 2609-2617.
- Summerton, N. (1995). “Positive and Negative Factors in Defensive Medicine: A Questionnaire Study of General Practitioners”, British Medicine Journal, 310(6971), 27-29.

- Sülekli, H. E. ve Mortaş, A. (2015). "OECD, Avrupa Birliği Sağlık İstatistikleri ve Türkiye Hastanelerde Beşeri ve Fiziki Kaynakların İncelenmesi", Editör:Küçük, A.,www.tkhk.gov.tr.
- Tamer, İ. (2014). "Son 10 Yılda Hekimlik Mesleğindeki Dönüşüm Ve Gelişimin Tıp Uygulamalarına Etkileri", Medikolegal Düzlemde Tıpta Uygulama Hataları 2, Ankara Üniversitesi Basımevi, Ankara.
- Tancredi L. R ve Barondess, J.A. (1978). "The Problem of Defensive Medicine, Science", 200 (4344), 879–882.
- Taşdemir, O. (1996). "Medya ve Hekim İlişkileri", XII. Ulusal Kardiyoloji Kongresi, 16-20 Ekim 1996.
- Toprak, D.K. ve Şahin, B. (2012). "Sağlık Bakanlığı Hastanelerine Yapılan Hasta Şikâyetlerinin Değerlendirilmesi", Sağlıkta Performans ve Kalite Dergisi, 3, 11-28.
- Toraldo, D., Vergari, U. ve Toraldo, M. (2015). "Medical Malpractice, Defensive Medicine and Role Of The "Media" in Italy", Multidisciplinary Respiratory Medicine, 10, 12.
- Tunçel, M., Doğan, Ö.V. ve Çobaner, A.A. (2012). "Performans Sistemine Medyanın Bakışını Anlamak: Performans Konulu Sağlık Haberleri Üzerine Bir Araştırma", Sağlıkta Performans ve Kalite Dergisi, 3, 93-118.
- Tussing, A.D. ve Wojtowycz, M.A. (1997). "Malpractice, Defensive Medicine, and Obstetric Behavior", Medical Care, 35(2), 172-191.
- US Congress Office of Technology Assessment, (1994). "Defensive Medicine and Medical Malpractice", OTA-H.602, US Government Printing Office, Washington, DC, USA.
- Vimercati, A., Greco, P., Loizzi, V., Loverro, G. ve Selvaggi, L. (2000). "Defensive Medicine" In The Choice of Cesarean Section", Acta Biomed Ateneo Parmense,71(Suppl 1), 717-721.
- Yakut, H. İ., Burhan, B.Y., Çiftçi, A. ve Orhan M. F. (2012). "Sağlıkta Güvenlik Ve Fiziksel Şiddet: Ankara Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları Hematoloji Onkoloji Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nden Bir Çalışma", Türkiye Çocuk Hastalıkları Dergisi, 6(3), 146-154.
- Yeşiltaş, A. (2018), Şiddet ve Defansif Tıp Üzerine Nitel Bir Çalışma, Doktora Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- Yılmaz, K. (2013). "Defansif Tıp", Ankara: Seçkin Yayıncılık.

DERLEME MAKALESİ / REVIEW ARTICLE

KURUMSAL AHLÂK PERSPEKTİFİNDEN HASTANE AHLÂKI*

HOSPITAL ETHICS FROM A CORPORATE ETHICS PERSPECTIVE

Dr. İzzet ERDEM¹

Prof. Dr. Ramazan ERDEM²

ÖZ

Ahlâk insanın yaratılıştan gelen özellikleri ile sonradan benimsediği huy, alışkanlık ve davranışların bütünü ifade etmektedir. Tek başına kullanımda güzel huy ve niteliklere işaret etmektedir. Kurumsal bazda ahlâka dair incelenmesi gereken kurumların başında hastaneler gelmektedir. Çünkü hastaneler birebir insan sağlığına yönelik hizmet veren kurumlardır. Hem sağlık hizmeti veren personel ile hizmet alan hastalar arasındaki etkileşim, hem de hastane personelinin kendi içinde ve dış paydaşlarla olan etkileşimi ahlâksızlık mahiyetinde bir takım sonuçlar doğurmaktadır. Türkçe literatürde kurumsal anlamda “hastane ahlâkı” kavramının yeni kullanılacak olması çalışmanın önemi açısından önemlidir. Bu çalışmada ahlâk, meslek ahlâkı ve iş ahlâkı ile ilgili kavramlar ışığında kurumsal olarak hastane ahlâkının mahiyetine ilişkin bir değerlendirme yapılması hedeflenmiştir. Buna göre hastane personelinin ve hastaların temel alındığı çift yönlü bir hastane ahlâkı yapısının mevcut olduğu söylenebilir.

Anahtar Kelimeler: Hastane Ahlâkı, Ahlâk, Kurumsal Ahlâk, Örgütsel Ahlâk.

JEL Sınıflandırma Kodları: I10, I19, I12.

ABSTRACT

Morality refers to the whole of human habits, habits and behaviors that are later adopted by the characteristics of creation. It stands for good habits and qualities when used alone. On the institutional basis, hospitals are at the forefront of institutions that need to be examined for morality. Because hospitals are institutions that serve individual human health. The interaction between both healthcare staff and patients receiving services, as well as the interaction of hospital staff with themselves and with external stakeholders, has consequences in the form of immorality. In the Turkish literature, the concept of “hospital ethics” in institutional sense is important in terms of the importance of studying. In this study, the nature of hospital morality as institutional in the light of concepts related to ethics and business ethics was evaluated. Accordingly, it can be said that there is a bi-directional hospital morality structure based on hospital personnel and patients.

Keywords: Hospital Ethics, Morality, Institutional Ethics, Organizational Ethics.

JEL Classification Codes: I10, I19, I12.

* Bu çalışma İzzet Erdem’in “Hastane Ahlâkı Üzerine Nitel Bir Araştırma” isimli doktora tezinden üretilmiştir.

¹ Aksaray Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, izzeterdem42@gmail.com, 0000- <https://orcid.org/0000-0001-2345-6789>

² Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, ramazanerdem@sdu.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0001-6951-3814>

1. GİRİŞ

Ahlâk tarihsel olarak felsefi ve aynı zamanda zengin bir geçmişi olan mevzudur. Din ve mitoloji perspektifinden bakıldığında, Adem ile Havva'nın Yaratıcı'nın emrine uyamarak yasak meyveyi yemesine, ardından yeryüzüne gönderildiklerinde oğulları Habil'in Kabil'i haksız yere öldürmesine kadar götürülebilir. O günden bugüne kadar ahlâk üzerinde çok şey yazılıp söylenmiştir. Ahlâk sözcüğünün yanında etik sözcüğü de onunla eş gibi algılanan ya da tamamlayıcı olduğu düşünülen kavramlardan biridir. Bu iki sözcüğün anlamca ve fonksiyonel olarak birbirinden farklı olup olmadığı hususunda filozoflar ve konuyla ilgileneler tarafından çeşitli görüşler bildirilmişse de, henüz keskin bir ayrımaya varılamadığı ve çerçevenin çizilemediği bilinmelidir.

Ahlâk bireysel ve toplumsal boyutu olan, nitelendirme bakımından uçları negatif ve pozitif olarak iki tarafa doğru uzayıp giden bir çizgi olarak düşünülebilir. Fakat tek başına ahlâk çoğunlukla olumlu manada algılanmaktadır. Her bireyin, her toplumun ve her kurumun öyle ya da böyle bir şekilde bir ahlâki resmi, kendisine yakıştıracak genel bir ahlâk nitelendirmesi mevcuttur. Fakat aykırı durumlar ve fiiller zuhur etmediği müddetçe insanoğlu yargılama ve değerlendirmede bulunmadığından ahlâki durumların varlığını hissetmeyebilirler. Standartların üzerinde yardımsever bir birey ahlâki olarak cömert olarak nitelenirken, tersine bir durumda cimri olarak anılır. Benzer şekilde, dinler, milletler, meslekler ve ülkeler için de belirli konularda ahlâki yargılar ve değerlendirmeler olabilmektedir.

Kurum olarak hastaneler, ahlâka konu olabilecek birçok tasvip edilmeyen davranış ile fedakârlıkla dolu eylemlerin görüldüğü organizasyonlardır. Hastaneler iyileştirilmeye muhtaç bireylerin şifa aradığı limanlardır. Bu şifa arama sürecinde hastanın o anki maddi manevi düşkünlüğü çeşitli şekillerde istismar edilebilmektedir. Öte yandan hastalar sağlık hizmeti sunucularına karşı kırıcı ve üzücü olabilmektedirler. Hastalarla beraber hasta yakınları da hastanelerde ahlâki süreçlerin bir unsuru olabilmektedirler. Hastanelerde ahlâkın yorumlanması ya da anlaşılması isteniyorsa hastanelerin doğrudan veya dolaylı ilişkide olduğu kurum ve yapıları da ahlâk değerlendirmesine dahil etmek gerekmektedir. Sağlık Bakanlığı, sağlık meslek örgütleri, eczaneler, ilaç ve medikal şirketler bu yapılardan bazılarıdır.

Hastaneler hastalığın tedavi edilmesi ve sağlığın korunması esas alan insan odaklı organizasyonlardır. Bu çalışmanın amacı varlık sebebi insan ve insan sağlığı olan hastanelerin ahlâkının kurumsal bazda değerlendirilmesidir.

2. AHLÂK KAVRAMI VE KAPSAMI

Ahlâk alanı geniş bir ilimler ağını ilgilendirmektedir. Bizatihi pratiğe dönük sonuçlar vermesi her an ortaya çıkan eylemlerle onu ilişkili kılarken, yapılacak eylemin bilgisi ve ona dair meselelere yönelik düşünce üretimi ise ahlâkın teorik olan yönüne işaret etmektedir (Türker, 2017: 1). Ahlâk kelimesine yüklenen anlamların dikkat çekici yanı hem bir kurallar dizgesini tanımlaması, hem de aynı kurallar dizgesine ait sorunları inceleyen felsefe disiplini ifade etmesidir (Tımaz, 2011: 5).

Günlük dilde ahlâki olanı ifade etmek için kullanılan pek çok kelime vardır. Genelde bu kelimeler ahlâkla ilgili deyimler olarak adlandırılır. Bu çerçevede “iyi-kötü”, “erdemli-erdemsiz”, “haklı-haksız”, “özverili-bencil”, kelime çiftleri ile “yasak”, “emir”, “ödev”, “sorumluluk”, vicdan”, “günah”, “güven”, “pişmanlık” vb. gibi sözcükler sık kullanılan sözcükler arasındadır (Çilingir, 2014: 12).

Bir kavramın tanımını yapmak için metodolojik olarak uygulanması gereken ilk adım kelimenin kökenine bakmaktır. Bu sebeple önce ahlâkın etimolojisine eğilmek yöntem açısından daha isabetli olacaktır.

Batı dillerinde, Yunanca karakter anlamına gelen ethos sözcüğünden, Türkçe’de ise Arapça “huy”, “mizaç”, “karakter” anlamına hulk sözcüğünden türeyen ahlâk, insanın başka varlıklarla ilgili belirli normlara göre gerçekleşen ilişkiler toplamını, insanın söz konusu ilişkileriyle bu varlıklara yönelen eylemlerini düzenleyip anlamlandıran norm, ilke, kural ve değerler bütününe ifade etmektedir (Cevizci, 2008: 3). Cicero tarafından Yunanca ethikos’un Latinceye çevrilmesi suretiyle, “adet, gelenek, huy” anlamlarına gelen mos (çoğulu mores) kökünden *moralis* kelimesinin türetilmesiyle de moral kelimesi ahlâk yerine kullanılagelmiştir. Latince sözlükte *moralis* “ahlâki” (olan), “kişinin toplum içindeki uygun davranışı” anlamlarına gelmektedir (Özturan, 2015: 3; Adorno, 2001: 9). Kelimenin hem Arapça hem de Grekçe kökenine bakıldığında, ahlâk için Arapça lügatin söylediğini Grekçe ve Latince lügat de aynı şekilde söylemektedir: Huy, karakter, yaratılış mizaç. Lügatlere bu anlamları verenlerin, ahlâklılığı toplumsal bir olgu olmaktan ziyade kişinin kendisini gerçekleştirmesi olarak

gördükleri anlaşılmaktadır (Poyraz, 1996: 21). Divânu Lügati't-Türk'de de ahlâk kelimesinin karşılığı olarak birçok kelimeye rastlamak mümkündür. Bunlar: “yorık, kılınç, kılık (kılınç)” ve “tadu” gibi kelimelerdir. En çok kullanılan yorık kelimesi olup, huy, gidiş ve insanlarla geçinme gibi anlamlara gelmektedir (Erdoğan, 2015: 400).

Ahlâk yanlış ve doğru, iyi ve kötü (Meffert, 2009: 327), erdem ve kusur ile, yaptıklarımızın ve yaptıklarımızın sonuçlarını değerlendirme ile ilgili olmakla beraber (Nuttal, 2011: 15) insan huylarının ve özelliklerinin bütünü ile hâl ve hareket tarzıdır (Özeren, 2015: 9). Buna göre ahlâk birbirlerine zıt yönlere uzanan bir ışın olarak tasvir edilebilir. Her eylemin bu ekseninde kendine ait bir durak noktasının olduğu söylenebilir. Ahlâk, Misalli Büyük Türkçe Sözlükte; insandaki iyi veya kötü huylar, insanın tabiatı, iyi huyla insanı manen yükselten iyi tabiatlar, faziletler ve bir toplumda kişilerin davranışlarını düzenleyen ve herkesin uyması gereken kurallar (Ayverdi, 2011: I, 59) şeklinde tanımlanmıştır. Tietze (2016: 248) ahlâkı, tabiat, karakter, huy, temiz ahlâklı davranış, övülecek tavır ve hareket olarak, Peterson ve diğerleri (2016: 571) ise ahlâkı, doğru veya yanlış, iyi veya kötü karakter ve erdem ile ilgili olan felsefe dalı olarak ele almışlardır.

Durkheim'e göre, ahlâkılıkta temel ölçü sosyal oluşturmaktır. Ahlâkî davranış toplumla uyum halindeki davranıştır. Fert cemiyete dâhil oldukça, toplumun üyeliğini kazandıkça sosyal olan ahlâktan pay almaktadır (Ercal vd., 1997: 29). Bergson (2013: 248) belli bir toplumda, belli bir anda, gerçekten mevcut olan bir statik ahlâkın olduğunu söyler. Ona göre bu ahlâk, âdetlerde, fikirlerde, kurumlarda yerleşmiştir. Mecburi olma özelliği ise son analizde doğanın ortak yaşamı istemesine bağlıdır. Bu yönüyle ahlâk insanlararası münasebetlerin, yani toplum hayatının gerektirdiği davranışlarla ilgili bir kavramdır (Güngör, 2008: 12).

Genel olarak ahlâkı temellendirmede ortaya atılan görüşlere bakılacak olunursa, ahlâkın temellendirmede öne çıkan kavramlar; vicdan, Tanrı, iman, aile, toplum, tarih (Yaran, 2011: 74-77), haz, fayda, sezgi, duygu, insan tabiatı, tecrübe din, vahiy, akıl (Özturan, 2011: 92-97) ve bizzat insanın kendisi (Türker, 2011: 109) olarak sıralanabilir. Ahlâk kapsamında en genel halkanın insan, onun ilişkili olduğu bir alt halkanın ise toplum olduğu söylenebilir. Öyle ki Fairchild (1944: 198)'a göre özellikle, belirli bir toplum üyesi hakkındaki ahlâk sadece o toplumun ahlâk kodu açısından tanımlanabilir. Yani ahlâk değerlendirmesi o toplumun sosyo-kültürel analizi neticesinde anlam ifade eder.

2.1. İş Ahlâkı

Ahlâki konular örgütsel ahlâk, güçlendirme, verimlilik, işe alım ve diğer günlük yönetsel problemlerle yakından ilgilidir (Bowman, 1976: 48). Toplumu düzenlemesi açısından ahlâkın, özelde iş ve çalışma hayatının düzenlenmesi açısından da iş ahlâkının kuşkusuz önemli bir rolü vardır (Eğri ve Sunar, 2010: 64).

Geniş anlamda iş ahlâkı günlük ahlâki normların iş yaşamında tecrübe edilmesidir (De George, 2015). Özgener (2016: 51)'e göre iş ahlâkı; bütün ekonomik faaliyetlerde dürüstlük, güven, saygı ve hakça davranmayı ilke edinmek ve çevreyle temas halinde bulunurken aynı çevreyi paylaşan topluma destek olmaktır. İş Ahlâkı; çalışma hayatının aktörleri olan çalışanlar, hissedarlar, baskı ve çıkar grupları ve rakipler ile işletme arasındaki uygulamalarda ahlâki olarak nerede nasıl hareket edilebileceğini araştırır, tartışır ve nasıl olması gerektiği konusunda tavsiyelerde bulunur. Başka bir deyişle çalışma hayatı uygulamalarının ahlâki çerçevesini oluşturan bir çalışma alanıdır (Bektaş ve Köseoğlu: 2008: 155).

Günümüz iş yaşamında ahlâk ilkelerine riayet, hem örgütlerin yükümlülüğü, hem de örgütlerin dikkate almak zorunda oldukları bir durumu belirlemektedir. Çünkü örgütlerin örgüt içi ve örgüt dışı tüm ilişkilerinde ahlâk ile ilgili konular yer almaktadır. Ahlâki standartlara uyulmaması durumunda ortaya çıkan sonuçlar, saygınlık, güven ve karlılık anlamında örgütün kendisini, doğal çevreyi ve toplumun diğer kesimlerini olumsuz yönde etkilemektedir. Bu durum iş yaşamında, ahlâk ilkelerine bağlılığın ve davranışların önemini her geçen gün artırmaktadır (Tınaz, 2009: 134). İş Ahlâki örgütün ahlâki ikilemde kaldığı zaman harekete geçmesi ve çalışanlar arasındaki ahlâki muhtevaya sahip kararlar ile de ilgilidir (Sert vd., 2014: 1189; Cowton and Thompson, 2000). İş ortamında, ahlâki ikilemler; rekabet yoğunluğu, satış baskısı, manipüle edilmiş finansal sonuçlar ya da pazarlama uygulamalarının karanlık tarafları nedeniyle bireylerin gündelik yaşamlarına sirayet etmiştir (Türker ve Altuntaş, 2014: 1178). İş ortamında en yaygın ahlâki problemler: nepotizm, rüşvet, hırsızlık, yolsuzluk, çıkar çatışması, içerdeki bilginin kötüye kullanımı, kişisel amaçlı bilgilerin kötüye kullanımı, kamu sorumluluğu ve şeffaflığın çökmesi, faiz ve baskı gruplarının etkisi vb. olarak sıralanmaktadır (Puiu, 2015: 605; Gildenhuis, 2004: 6).

İş ahlâki iş hayatının tamamını kuşatmış olmakla birlikte etkisinin yoğun şekilde görüldüğü alanlardan birisi de örgütsel davranıştır. İş ahlâki uygulamalarının başta liderlik ve örgüt kültürü üzerinde olmak üzere olmak üzere motivasyon, iletişim, örgütsel güven, çalışan memnuniyeti gibi konularda işletmeyi yakından ilgilendirdiği,

Yapılan akademik çalışmalarla ortaya konulmuştur (Kılınç ve Ağraş, 2015: 77).

Arzu edilen bir iş ahlakına sahip olmak için kurumlarda ahlak eğitimine konu olabilecek uygulamaları Tablo 1'deki gibi sıralamak mümkündür (Seyyar, 2007: 26):

Tablo 1. Ahlak Eğitimine Konu Olabilecek Uygulamalar

Uyuşturucu ve alkol suistimali	Gider hesaplarının suistimali	Şirket mülklerinin yanlış kullanımı	İçeriden bilgi sızdırma,
Menfaat çatışmaları	Kişilere özel bilgilerin yanlış kullanımı	Aşırı eğlence	Mahalli dernek ve baskı grupları ile ilişkiler
Çalışanların hırsızlığı	Çevre kirliliği	Büyük hediyeler kabul etme	Rüşvet
İşyeri kapatmalar ve grevler	Rakibin bilgilerini ele geçirme yöntemleri	Yanlış yönlendirici reklamlar	Siyasi katkılar ve faaliyetler
Kayıt ve tutanakların uygunsuz tutulması	Hükümet temsilcileri ile uygunsuz ilişkiler	Komisyonculuk	Mahalli idareciler ile uygunsuz ilişkiler

Kaynak: (Seyyar, 2007: 26).

İş ahlakının nasıl tanımlandığına odaklanan Lewis (1985: 381) 158 ders kitabında iş ahlakı tanımında öne çıkan kavramları; “kurallar, standartlar, bireylerin koyduğu ilkeler, zorunluluklar, sorumluluklar, haklar, altın kural, değerler seti, doğruluk, sistem, bütünlük, genel davranışlar, alışkanlık, erdem, karakter, iyi ve kötüyü bilme” olarak belirtmiştir.

İş ahlakı gereği işletme yönetici ve çalışanları sorumluluk sahibi bireyler olmalı, sadece kendi çıkarlarını düşünmemelidir. İş adamı güven ve refahını elde ederken çalıştırdığı ve hizmet sunduğu diğer insanların güven ve refahını da sağlamak zorunda olduğunun bilincine varmış olmalıdır. Bu şekilde düşünen bir iş adamı iş ahlakını büyük oranda edinmiştir. Ayrıca iş ahlakını içselleştiren bir iş adamının güvene layık, sadık, namuslu ve çalışkan olduğu da söylenebilir (Yüce, 2007).

2.2. Çalışma Ahlakı

Çalışma ahlakı kavramı, 20. yüzyılın başlarından itibaren Max Weber (1999) tarafından Batı toplumunda kapitalizmin başarısına katkı sağladığı düşüncesiyle gündeme getirdiği “Protestan Çalışma Ahlakı” olarak bilinen kavramla beraber ortaya çıkmıştır (Hirschfeld and Field, 2000; Hill and Petty, 1995). Çalışma ahlakı denildiğinde bir toplumda işe ve çalışmaya karşı geliştirilen tavırlar ve bu konudaki değerler akla gelmektedir. Çalışmanın yaşamın amacı olduğunu düşünmeye ve çalışma hayatına her yönüyle önem vermeye “Protestan Çalışma Ahlakı” adı verilmektedir (Arslan, 2012: 79).

Weber çalışmaya bağlılığın değerini vurgulamış ve bazı kişilerin çalışmaya neden daha fazla önem verdiklerini ve neden diğer çalışanlardan vicdani olarak çalışmaya daha duyarlı olduklarını ortaya koymaya çalışmıştır (Pryor and Davis, 1989). Weber'e göre kapitalist ruh büyük ölçüde kendi deyişiyle Protestan ahlakın laikleşmiş biçimidir. Weber'in ulaştığı tarihsel kanıtlar Protestanların iş hayatında toplumun diğer kesimlerine göre daha başarılı olduklarını göstermektedir. Protestanlık çalışma ve üretmeyi teşvik etmekte, böylece kapitalizm gelişmektedir (Cuff et. al., 2013: 49). Fakat çalışma ahlakı sadece Protestanlıkla ilişkilendirilebilecek kadar sığ çerçeveye sahip değildir. Bireyin çalışma ahlakına yönelik duygu, düşünce ve tutumu, ailenin, yaşam deneyimlerinin, kişiliğin ve durumsal koşulların etkisi altındadır (Usta: 2012: 412).

2.3. Meslek Ahlakı

Bir mesleği icra etmeyi düşünen kişinin ahlakı bir gereklilik icabı mesleğin gerektirdiği yeteneğin ve yeterliliğin kendisinde bulunduğu konusunda düşünmesi ve karar vermesi gerekmektedir. Meslek onurunun korunması açısından mesleki yetenek de önem taşımaktadır (Sökmen, 2016: 37). Meslek gruplarının sağlam teşkilat yapısına sahip olması, meslek ahlakının da o derece gelişmesi ve saygınlığı olduğu anlamına gelmektedir (Durkheim, 1986: 13).

Mesleki kurallar, kişilere uygulamalarda yol gösterici olması hasebiyle meslek grupları için amaçları ve inançları ifade etmektedir. Bunlar yasal zorunluluklardan daha yüksek standartları gerektirir ve sosyal, çevresel ve ekonomik taleplere cevap olarak gelişmişlerdir (Frankel, 1989: 110).

Meslek Ahlakı, bir mesleği icra eden kişilerin, örneğin öğretmenlerin, başta öğrencileri olmak üzere onların

velilerine, kendi meslektaşlarına karşı davranışlarını düzenleyen ve onlara kılavuzluk eden ilke ve kurallar bütünüdür (Arslan, 2009: 132). Başka bir tanımda mesleki ahlâkı (professional ethics); “Belirli bir meslek grubunun, mesleğe ilişkin olarak oluşturup, koruduğu; meslek üyelerine emreden, onları belli bir şekilde davranmaya zorlayan; kişisel eğilimlerini sınırlayan; yetersiz ve ilkesiz üyeleri meslekten dışlayan; meslek içi rekabeti düzenleyen ve hizmet ideallerini korumayı amaçlayan mesleki ilkeler bütünü” olarak tanımlanmıştır (Aydın, 2016: 4). Mesleki ahlâk kuralları yazarların çoğu tarafından şirketin çalışanların davranışları için rehber niteliğinde ahlâki standartlar içeren resmi, belirgin ve yazılı bir doküman olarak öne çıkarılmaktadır (Townly, 1992: 36). Ne kadar meslek varsa o mesleğe özgü o kadar çok meslek ahlâkı bulunmaktadır (Durkheim, 1986: 8).

Meslekî ahlâk her zaman bir grubun, bir meslek topluluğunun eseridir. Toplum içinden mesleki ahlak kuralları oluşturacak, bu kuralların yürütülmesini ve denetlenmesini sağlayacak özel gruplara ihtiyaç vardır. Meslek ahlâkı kurallarını uygulayıp denetleyen meslek kuruluşları ne kadar güçlü ve yaptırımları ne kadar etkili ise, meslek ahlâkının da o kadar gelişip saygınlık kazanacağı öngörülmektedir (Ülgen ve Mirze, 2007: 449).

Meslek ahlâkının uygulanmasına yönelik tavsiye ve tedbirleri şu şekilde sıralamak mümkündür (Seyyar, 2007: 652):

- *Mesleklerini icra eden kişilerin ve kurumların, bir içsel yaptırımla hareket etmeleri gereklidir.*
- *Harici yaptırımların tesisi. Ahlâk alanında zorlayıcı hukuk kurallarına gerek vardır. Bu çerçevede devletin, meslek ahlâkının tüm alanlarda düzenleyici ahlâk kurallarını ve standartları oluşturması şarttır.*
- *Meslekî birlikler (ticaret odaları, sanayi odaları, barolar, tabipler odaları vb.) ahlâk alanında “dâhili oto kontrol” veya “iç disiplin” anlamında çok önemli bir denetim vazifesini yerine getirebilir.*
- *Hükümet dışı STK ve organizasyonlar ahlâka uygun tutum ve davranışlarda bulunmaları yönünde baskı yapabilirler.*
- *Basın iş dünyasındaki gelişmeleri ahlâki yönden de değerlendirebilir.*

2.4. Yönetmel Ahlâk (Liderlik Ahlâkı)

Örgütsel değerlerin önemli bir öncülü, ahlâki yönetimdir. Bu da davranışı, doğru mu yanlış mı olduğu konusunda yöneten değerler dizisidir (Daft, 2015: 361). İyi yönde bir kurum ahlâkı oluşturmak en başta kurumun üst yönetim düzeyinde gerçekleşmektedir. Üst kademe yöneticileri ahlâki zemini olan bir anlayışa hakimlerse bu anlayış ve davranışlar diğer alt birim yöneticilerine de sirayet etmektedir (Robbins and Judge 2015: 533).

Yönetmel ahlâk, bir yandan yöneticilerin ahlâk dışı davranışlarda bulunmaması ile ilgilenirken, diğer taraftan da yöneticilerin karşılaştıkları çıkar çatışmaları ve ikilemlerin çözümünde onlara yardımcı olabilecek ilke ve standartların oluşturulmasıyla uğraşmaktadır (Sökmen, 2016: 39). Liderlikte ahlâki davranış kişisel eylem ve kişilerarası ilişkilerde uygun kabul edilir davranışların gösterilmesi ve bu davranışın çift yönlü iletişim, pekiştirme ve karar verme yoluyla takipçilere tanıtılmasıdır (Brown et al., 2005: 120). Bunun için yönetim kademesindeki liderler kurumda etik programların bütün aşamalarına -planlamadan uygulamaya- samimi bir şekilde uymalı ve kurumda ahlâki davranışları rol model olma yoluyla teşvik etmelidir (Ekins, 2001: 87).

Psikoloji alanında araştırmacılar ahlâki liderliği farklı farklı tanımlamışlardır. Ahlâki liderlik en başta neyin doğru yapıldığının bilinmesidir. Bu anlamda ahlâki liderden yönetim süreci boyunca pozitif ilişki anlaşılmaktadır. Pozitif bir ilişki ise saygı ve güven üzerine kurulmuş ilişkidir (Khuong and Quoc, 2016: 329). Benzer şekilde Freeman ve Stewart (2006: 2) ahlâki lideri yanlışlara direnerek örnek teşkil eden, dürüst değerler ve güçlü karakter ile tanımlamıştır. Rosenbloom (1989: 463)’a göre yönetici ahlâki bir sorumluluk biçimi ya da kamu idarecilerinin davranışlarının bir iç denetimi olarak düşünülebilir.

Liderin imajının kurumun imajının oluşumunda etkili olduğu kabul edilmektedir (Kunde, 2002: 22). Ahlâkçı liderler amaçları, vizyonu ve kurumu meydana getiren değerlerini belirgin kılarlar ve kurumun hedeflerini dış paydaşlar ve iç çalışanların amaçlarıyla birleştirirler (Bello, 2012: 230). Toor ve Ofori (2009: 1)’a göre, ahlâki ilkelere riayet eden liderler örgüt kültürü ve çalışan çıktıları arasında aracı bir rol oynayabilir. Yazarlar ahlâki liderliğin, beraberinde liderin etkileyciliğine olumlu katkı, çalışanların gönüllü olarak ekstra çaba harcamaları ve iş tatminini körüklediği savunmaktadır.

2.5. Kurumsal Ahlâk

Tarih boyunca devlet, iş ve toplum sektörleri ve organizasyonlar ahlâki standartları oluşturmak için çaba sarf

etmişlerdir. Ahlâki kuralların bir kısmı dini inançlardan, bir kısmı örf ve adetlerden, bazıları kanun yapıcıların koyduğu kurallardan ve bazıları da sosyal ve politik baskılar sonucu oluşmuştur (Renz and Eddy, 1996: 29).

Bireylerin çalıştığı kurumlar çok çeşitli davranışların sergilendiği birer sosyal ortamdır (Tenbrunsel and Chugh, 2015: 205). Bu davranışların genel kabul görmüş kurallara uygun gerçekleştirilmesi beklenmektedir ve bunlar kurumun normlarını oluşturmaktadır (Nayır, 2012: 23). Kurum normları ise kurum kültürünün bir bileşenidir. Kurumsal kültür bireylere ahlâki açıdan ilgili eylemlerin tartışıldığı, değerlendirildiği ve onaylandığı örgütsel bir gerçeklik kazandırır (Knouse and Giacalone, 1992: 371). Ahlâk örgütsel psikolojiye uygulandığında, iş aktivitelerinde ahlâka uygunluk ve çalışanlara, müşterilere, müşteri kurumlara, kurumun çeşitli paydaşlarına, stajyerlere ve meslek uzmanlarına ahlâki muamelede bulunma olarak karşımıza çıkmaktadır (EIOP, 2007: I, 215).

Kurum ahlâkı ya da kurumsal ahlâk literatürde örgüt ahlâkı, işletme ahlâkı veya organizasyon ahlâkı olarak da yer almaktadır. Kurum ahlâkı “bir kurumun faaliyetlerini etkili ve sağlıklı bir biçimde veya huzurlu bir ortamda yürütebilmesi için, tespit ettiği ve hayata geçirmek istediği bütün ahlâki kaide ve değerler” olarak tanımlanabilir (Seyyar, 2007: 598). Bir başka deyişle mal ve hizmet üreten tüm kuruluşların ahlâk alanında izlemesi gereken kurallar da denilebilir. Smith ve Drudy (2008)’ye göre ise kurum ahlâkı örgütün içsel ve dışsal olarak tanımlanmış ahlâki durum ve tutarlı değerlerini içeren uygulama ve değerlendirmenin ifadesidir. Victor ve Cullen (1987: 52) kurum ahlâkı üzerine özgün çalışmalarında kurumun ahlâki iklimini “doğruların ne olduğu ve ahlâki konuların nasıl ele alınması gerektiği ile ilgili paylaşılan algılar” olarak tanımlamışlardır. Kurum ahlâkının özellikleri ise (Gül ve Gökçe, 2008: 382-384; Jubb, 1999: 77-94)

- Öğrenilebilir ve kazanılır olması
- Paylaşılması ve kapsamı
- İçselleştirilmesi
- Davranış kalıpları içermesi
- Referans niteliği taşıması
- Performans değerlendirme ve oto kontrol olanağı verme, şeklinde sıralanabilir.

Bireylerin etik davranışlarını belirleyen değer sistemleri olduğu gibi, örgütlerin de etik davranışlarını belirleyen değerler sistemi vardır. Her örgüt kendine ait bir değer sistemi geliştirir. Ahlâk dışı örneklerle sonuçlanan kararları veren örgütler bu davranışlarından sorumludurlar (Özkalp ve Kirel, 2004: 237). Birçok yönetici (ve diğer insanlar), çalışanların ahlâki davranışlarının düzenlenmesinin gerekliliğini ve haklı olduğunu varsaymaktadır. Bu iddianın kanıtı çoğu kurumsal web sitenin etik kural ve davranışlarla alakalı demeç barındırmasıdır (Maclagan, 2007: 48). Gerçekten kurumsal ilke merkezli olan ortak çizgideki kurumlar, kurumsallaşmış ahlâksal yetkeye (otorite, yaptırım) sahiptirler. Kurumsallaşmış ahlâksal yetke, kurumun sürekli kalite, çeşitli çıkar ortaklarıyla güvenli ilişkiler ile, randıman, hız, esneklik ve piyasaya yakınlığa odaklanma kapasitesidir. Belli bireyler bunu zaman zaman bozabilir, ama kurum onlarla gerektiği gibi görüşerek yola devam eder (Covey, 2005: 274).

Kurumsal ahlâkın merkezi noktası sadece örgüt hiyerarşisinde güçlü rollere sahip insanların eylemleri ile açıklanmaya çalışılırsa bu eksik bir tasvir sayılır. Örgüt başarıya ulaştığı zaman bütün üyelerin katkılarının olduğunun bilincinde olunmalıdır. Aynı şekilde başarısızlığa uğradığı zaman da her bir örgüt üyesinin performansı incelenmelidir. Kurumsal ahlâk her bir birimin katkısının önemine ve bütün birimlerin aynı amaçlar doğrultusunda aktif iletişim üstlenmesine vurgu yapmaktadır (Patthoff and Ozar, 2011: 117). Ahlâki değerlerin olmadığı bir kurum ya da işletmeden doğru sonuçların elde edilmesi düşünülemez. Bu nedenle etik norm ve değerlerini oluşturamamış bir kurumdan faydanın beklenmesi de imkânsızdır (Korkmaz, 2012: 378-379). Bu değerler kurumun misyon ve vizyonuna uygun, mesleki ve idari performans beklentileri ile uyumlu, türetilebilir ve geliştirilebilir olmakla beraber kurumun hedeflerine de uyumlu değerlerdir (Smith and Drudy, 2008).

Bir kurumun ahlâki ilkeleri, bu ilkeleri somutlaştırması beklenen çalışanların birbirleriyle ve organizasyondaki diğer paydaşlarla olan ilişkilerinde yer almasını sağlar (Harrison, 1995: 23). Kurum ahlâkının ön plana çıkararak güçlü olması gerekiyorsa, kuruma rehberlik eden ahlâki ilkeler sosyalleşme süreci içinde kurumun yeni üyelerine telkin edilmelidir (Fritz et al., 1999: 290). Kurumlarda çeşitli uygulamalarda çalışanlar arası ilişkilerde ve diğer örgütlerle olan ilişkilerde görülebilecek ahlâki olmayan davranışlar örgüt ve birey üzerinde birtakım sonuçlara yol açmaktadır. Bu olumsuzluklar (Tınaz, 2009: 136):

- Örgüte ve yöneticilere duyulan güvenin yitirilmesi

- Örgüte ve işe bağlılığın azalması
- Çalışanlar arasındaki ilişkilerde güven ve saygının zarar görmesi
- Özsaygının kaybolması
- Örgüt içi formal ve enformal iletişimin bozulması
- Sadakat duygusunun yitirilmesi
- Çalışanlar arasındaki birlik ve beraberliğin azalması
- Örgüt imajı ve saygınlığının olumsuz etkilenmesi
- İşe gelmeme ve iş devir oranlarının artması
- Örgüt içi çatışmaların artmasıdır.

3. HASTANE ORGANİZASYONU

Genel olarak sağlık hizmetleri kuruluşları etkililik, etkinlik ve sağlık müdahalelerinin uygunluğu bağlamında gelişen kendini güncelleyen kurumlardır (d'Ettoire and Greco: 2015: 35). Verimlilik hedefi ve ticari işletme modellerinin benimsenmesi hemen hemen tüm modern hastanelerin özelliği olarak göze çarpmaktadır (Bynum, 2014: 174). Sağlık hizmetlerinin temel yapısının oluşturulması ve merkezi örgütlenmesinden sorumlu olan Türkiye Cumhuriyeti Sağlık Bakanlığı; Türkiye'de sağlık ile ilgili kararların alınması, politikaların belirlenmesi ve uygulanmasında sorumlu ve yetkili kuruluştur (Güler ve ark., 2014: 5). Tıbbi bakımın büyük bir iş kolu haline geldiği sağlık sektörü şirketlerin stratejilerinin çoğunu benimsemiştir. Gerçekte, özel sağlık hizmetlerinde tıbbi bakım sağlayıcılarının çoğu kâr amacı güden şirketlerdir (Bynum, 2014: 162). Hastanelerin organizasyon olarak hem karlılık ve devamlılık, hem de hizmet sunduğu kitleyle olan ilişkileri, hastanelerin kurum olarak kendilerine özgü ahlâki iklim ve yapı oluşturmasına doğal bir zemin teşkil etmektedir.

3.1. Hastanenin Tanımı

Dünya Sağlık Örgütü (WHO, 2017) hastaneleri tıbbi çalışanlar ve diğer sağlık meslek çalışanlarının organize bir şekilde hastalara 7 gün 24 saat hizmet verdiği sağlık bakım kuruluşları olarak tanımlamaktadır. Ülkemizdeki sağlık mevzuatında hastane; hasta ve yaralıların, hastalıktan şüphe edenlerin ve sağlık durumlarını kontrol ettirmek isteyenlerin, ayaktan veya yatarak müşahade, muayene, teşhis, tedavi ve rehabilite edildikleri, aynı zamanda doğum yapılan kurum olarak ifade edilmiştir (www.mevzuat.gov.tr). Ayrıca hastaneler tedavi işlevinin yanı sıra eğitim, araştırma, toplumsal sağlık programlarına katılma gibi alanlarda da faaliyet gösteren kuruluşlardır (Tosun, 2016: 191).

4. HASTANE AHLÂKI

Sağlık hizmetlerinde ahlâki konular bireysel, kurumsal ve toplumsal düzeyde meydana gelmektedir. Örneğin, bireysel olarak yöneticiler ve çalışanlar ahlâki bütünlük ile nasıl hareket edeceklerini bilmelidir. Fakat klinik konular sağlık hizmetleri organizasyonlarında ana rolü oynamaktadır (Zoubul, 2014: 214). İş ahlâki teorilerinden yönetimin paydaşlara ne gibi sorumluluğu olduğuna dikkat çeken paydaşlar teorisi (Ertuğrul: 2008: 201) sağlık hizmetleri alanına uygulanırsa paydaşlar; hastalar, aileler, hizmet sunucuları ve toplum olarak tanımlanabilir (Zoubul, 2014: 214). Sağlık hizmeti verilen kitleye duyarlı olmak ve layıkıyla görevin yerine getirilmesi hastaneler için kurum ahlâkının kilit noktası sayılabilir.

Sağlık hizmetlerinde ahlâk meselesi alanı Hipokrat yemini ve Batıda ilk dini inançlarda görülen dini iyileştirme geleneklerinden bu yana uzun zamandır var olmuştur (Chatterjee and Srinivasan, 2013: 49). Ahlâki uygulamaların en önemli dal ya da alanlarının başında tıptaki ahlâk alanı gelmektedir. Bu alan, hekimin hastayla olan ilişkileriyle ilgili, hekimin hastaya karşı görev ve sorumlulukları üzerinde yoğunlaşmaktadır (Cevizci, 2013: 71). Tıbbın babası sayılan Hipokrat kendi zamanının şartlarında ahlâki kaide ve uyulması gereken kuralları yemininde belirtmiştir (Aydın, 2016: 110).

Dünya Tıp Birliği, halk sağlığı, insan konulu araştırmalar, hasta bakımı, profesyonellik ve tıp etiği ile ilgili küresel

politika bildirelerini kabul etmiştir. Dünya Tıp Birliği Konseyi ve daimi komiteleri mevcut politikaları gözden geçirip düzenleme yapmakta ve ortaya çıkan ahlâki konularla ilgili yeni politikalar geliştirmektedirler. 1947’de kurulan Dünya Tıp Birliği mümkün olan en yüksek ahlâki davranış ve bakım standartlarını oluşturmak ve tanıtmak gibi merkezi bir amaca sahiptir (McGovern, 2016: 330). Sağlık kurumlarında ahlâk, tıbbi bilginin genişleyen yapısıyla daha karmaşık hale geldikçe, hastanelerin kurumsal ahlâki da hızlı değişen sağlık bakım hizmetlerine bağlı olarak karmaşıklaşmaktadır (Castlen et al., 2017: 421). Sağlık uygulamalarında ahlâk hasta bakımı ve tedavisinde muhtemel ahlâki sorunları tanımlamak, analiz etmek ve çözümlenmek için sistematik bir yaklaşımı içerenin yanında kişiler arası düzeyde karar verme ile de alakalıdır (Taylan ve Arslan, 2017: 101).

Tüm örgütlerde olduğu gibi sağlık kurumlarında ahlâki davranışların önemini vurgulayacak bir kültürü yaratmak ve sürdürmekten yöneticiler sorumludurlar. Bu anlamda, sağlık kurumları yöneticilerine ahlâki liderliğin önemi ve diğer ahlâki konularda eğitimlerin verilmesi diğer bir ifadeyle ahlâki liderlik davranışlarının gelişiminin sağlanması önem taşımaktadır (Çıraklı ve ark., 2014: 65). Yöneticinin kişisel ahlâki, hasta, yardımcı personel, sağlık kurumları, sigorta şirketleri, hükümet ve genel olarak toplumla olan ilişkiler için ahlâki bir iskelet özelliği taşımaktadır.

Hekimlerde olduğu gibi, paydaş olduğu varsayılan grupların (hasta, aileler vs.) sağlık hizmetleri sistemi ve diğer organizasyonlar ile ilişkileri çıkar çatışmalarına sebep olabilmekte ve onların adının kötüye çıkmasına sebep olarak hastanelere maliyet olarak yansiyabilir. Ahlâki duyarsızlık kurum üzerinde yıkıcı bir etkiye sahip olduğundan hekimler hasta bakım problemlerinin çözümünde baştan savma davranmamalıdır (Castlen et al., 2017: 421).

Hastanelerde pratisyen hekimlerinin hastalara karşı temel ahlâki sorumlulukları aşağıda liste halinde verilmiştir (ACEP, 2017: 17):

- Pratisyen hekimlerin hastanın sağlığına ve iyiliğine sarılması başlıca mesleki sorumluluklarıdır.
- Pratisyen hekimler acil tıbbi bakımda ön yargılı ve taraflı olmadan ve ustalıkla cevap vermelidir.
- Pratisyen hekimler hastalarının haklarına saygılı, özellikle savunmasız ve karar verme kapasitesi engelli hastalarının çıkarlarını korumalıdır.
- Pratisyen hekimler hastalarla doğru bir şekilde iletişim kurmalı, hastanın durumuna acil müdahale gerektiren durumlar haricinde tedavi için aydınlatılmış onam almalıdır.
- Pratisyen hekimler hasta mahremiyetine saygı gösterecek ve gizli bilgileri, yalnızca hastanın rızası ile veya başkalarını korumak ya da kanuna itaat etmek gibi zorunlu bir görevin gerektirdiği durumlarda ifşa etmelidir.
- Acil hekimleri meslektaşlarına karşı dürüst ve adil olmalıdır. Hastaları beceriksiz ve yetersiz sağlık hizmeti sunucularından korunmak için uygun önlemleri almalıdır.
- Pratisyen hekimleri acil hastalarla ve bu acil hastalarla ilgilenen diğer kişilerle işbirliği içinde çalışmalıdırlar.
- Pratisyen hekimleri acil hastalara yüksek kalitede bakım sağlamak için gerekli bilgi ve becerileri kullanarak sürekli bir araştırma içinde olmalıdırlar.
- Pratisyen hekimleri sağlık hizmetleri hasta ilgilenicileri olarak kendilerine sağlık hizmeti için verilen kaynaklardan da sorumludurlar.

Doktor hasta ilişkisi tıp ahlâkının merkezi ve klinik etikte belirleyici unsurdur (ACEP, 2017: 19). Acil birimindeki hekimlere yönelik geliştirilmiş bu sorumluluklar bütüncül bir hastane ahlâki göz önüne alındığında hastanedeki bütün hekimler için genellenebilir. Hekimin hastaya karşı ahlâki sorumluluğuna odaklanan hastane ahlâkının sınırları sürekli gelişim göstermektedir. Tıbbi cihaz şirketleri, ilaç firmaları, teşhis klinikleri, sigorta şirketleri, klinik araştırma organizasyonları ve alanla ilgili diğer hizmet sunucuları gibi daha fazla paydaşla birlikte hastane ahlâki tanımlamasının kapsamı genişlemiş olmakla birlikte çerçevesi net bir şekilde çizilememektedir (Chatterjee and Srinivasan, 2013: 50).

Sağlık kurum ve kuruluşlarının çalışma biçim ve niteliğinin göstergesi olan rehber kuralların oluşum sürecinde etik kurullar son derece önemlidir. Kurulların ülkenin hukukuna mutabık şekilde belirlenmesi amaçlanmalıdır. Sağlık bakım profesyonellerinin bu rehber kurallar doğrultusunda verecekleri kararlar, onları hiçbir zaman etik ikilem ve kaygıya düşürmemeli; aynı zamanda kuralların hukuksal, toplumsal, kültürel yönlerden yeni problemler yaratmayacak vasıfta olmasına önem verilmelidir (Tosun, 2016: 85). Ahlâki açıdan duyarlı olmak, başkalarının verdiği kararların sonuçlarının ahlâki açıdan farkındalığı ve insanların hassas durumlardaki zihinsel ve duygusal

algılarının tanımlanmasını sağlayan bir niteliktir. Yine ahlâk anlayışı çatışma ortamlarında ahlâki değerlere dikkat ve kişinin konumu gereği sorumluluğunun bilincinde olmasıyla birebir ilgilidir (Esmaelzadeh, 2017: 2).

Hastanelerde bu ahlâki ilklerden sıkça söz edilmesine rağmen maalesef gayri ahlâki uygulamalara sıklıkla rastlanmaktadır. Gereksiz tıbbi müdahaleler, hasta faturalarının şişirilmesi, hasta sayısı az olan ve gelir getirmeyen kliniklerin kapatılması, hasta seçiminde ayrımcılık, bıçak parası adı altında hastalardan alınan rüşvet vb. etik dışı uygulamaların başında gelmektedir (Tengilimoğlu vd., 2011: 467).

5. SONUÇ

Hastanelerde ahlâksızlık sayılabilecek davranışlar, mahremiyetin ihlali, bıçak parası almak, sağlık personeline şiddet, haksız kazanç, taciz, rüşvet, sahte rapor almak/vermek, gereksiz tetkik tedavi ve görev ihmali olabilir. Bu sayılanların dışında hastane içinde vuku bulan mevzuata ve genel toplumsal kabuller olan örf ve adetlere ters düşen fiiller de birer ahlâksızlık olarak nitelendirilebilir. Hastane personelinin işe, birbirlerine ve hastalara karşı ahlâki tutumları hastane ahlâkının bir yönünü oluşturmaktadır. Diğer yönünü ise hastaların hastanede sağlık hizmeti almındaki tutum ve davranışları oluşturmaktadır.

Sağlık hizmetlerinde yöneticilerin, hastanın bakım seviyesini en yüksekte tutmak için yasal ve ahlâki yükümlülükleri bulunmaktadır. Buna göre, sağlık yöneticilerinin, bakım kalitesi ve hasta güvenliği açısından önemli ve bariz bir role sahip oldukları olduğu açıktır (Kizer, 2001; 226; Berwick, 2007).

Kurumsal olarak hastane ahlâki ise, hastanenin ahlâki imajının hastane dışında nasıl algılandığıdır. Hastanelerin imajı ile ahlâki yapısı arasında doğru orantı olduğu söylenebilir. Ahlâki düzeyi yüksek olan; çalışanların ve hastaların memnun olduğu hastanelerin imajı da kuşkusuz iyi olacaktır. Bu bağlamda hastane ahlâkına dair aşağıdaki öneriler getirilmiştir.

- Hastane personelinin ihmâl ve hata oranının azaltılmasına yönelik personelin çalışma verimliliği artırmak için dengeli bir iş yükü dağıtımı yapılarak özlük hakları iyileştirilmelidir.
- Sağlık politikaları dengeli ve kuşatıcı bir şekilde, ilgili resmi kurum ve sivil örgütlerden görüşler alınarak tasarlanmalıdır. Böylece toplumun bazı kesimlerinin mağdur olması önlenmelidir.
- Hastane personeli ahlâki çerçevede düzenli hizmet içi eğitimlere tabi tutulmalıdır.
- Hastane personelinin ahlâkları davranışa teşvik için “yılın ahlâki çalışanı” uygulaması başlatılarak seçilen personel ödüllendirilebilir.
- Hastanelerde şiddet ve gerilimi azaltmak üzere cezaların yaptırımını ağırlaştırılmalıdır.
- Hastaların tıbbî ve kişisel bilgilerinin muhafazası için elektronik ortamda kayıt altına alınmış verilere usulsüz ulaşmaları engellemek için hasta kayıtları çeşitli güvenlik yazılımları ile korunmalıdır.
- Hastanelere müdür, başhekim vb. atamalarda ve kurum içi yönetim kademelerinde sorumluluk verilecek kişilerin belirlenmesinde liyakat ilkesine göre hareket edilmelidir.
- Hastane yöneticileri çalışanlar arasında adaletin, huzurun ve güvenin inşasına yönelik yönetim anlayışı sergilemelidirler.
- Toplumun hastane kurallarına riâyet etmesi ve hastane hizmetlerine çeşitli şekillerde mâni olmasını önleme amaçlı kamu spotlarıyla bilinçlendirme faaliyetleri yapılmalıdır.
- Sendikalar kamu hastanelerinde asli görevleri olan mesleki hak ve çıkarları korumalı, hastanelere personel istihdamında kayırmacı yapı pozisyonundan sıyrılmalıdır.
- Hastane çalışanları hastaların mahremiyetine gereken özeni göstermeli, hastaya ait görüntü, ses ya da videoları sosyal medya kanalıyla internet ortamında ifşa etmemelidir.
- Hastane personeli ve yönetimi hastalara yaklaşımda ayrımcılık ve ötelemeden uzak, eşitlikçi ve kuşatıcı bir söylem geliştirmelidir.
- Hastaneye tıbbî cihaz ve malzeme alımlarında ihtiyaca göre ihaleye çıkılmalı, ihale süreci mevzuata uygun ve objektif ve şeffaf şekilde yürütülmelidir.

- Hastane yöneticileri zaman zaman taburcu olmuş hastaları telefonla arayarak ya da evlerinde ziyaret ederek memnun etmelidirler.
- Hastane içinde kanun ve kurum ahlâkına uygun olmayan davranışların önüne geçebilmek için iş ahlâkı sorun bildirim sistemi kurulabilir.
- Hastalar, ilaç ve rapor yazılması ile tetkik ve tahlillerin istenmesinde hekimlere ısrar etmemeli, hekimin uygun gördüğü değerlendirmeye saygı göstermelidir.
- Kanamalı ya da durumu acil yaralılar olabileceği için acil poliklinikleri keyfiyete göre acil olmayan şikâyetlerle meşgul edilmemelidir.
- Hekimler (varsa) medikal şirketler ile çıkar ilişkilerini sona erdirmelidirler.

KAYNAKÇA

- ACEP (American College of Emergency Physicians), (2010). “Code of Ethics for Emergency Physicians”, *Annals of Emergency Medicine*, July 2017, 70(1), 17-25.
- Adorno, T.W. (2001). *Problems of Moral Philosophy*, R.Livingstone (Trans.), Stanford: Stanford University Press.
- Arslan, A. (2009). *Felsefeye Giriş*, İstanbul: Adres Yayınları.
- Arslan, M. (2012). *İş ve Meslek Ahlakı: Dünya ve Türkiye Örnekleri*, Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Aydın, B.O. ve Şahin, E. (2016). “Hastanede Hasta ve Hasta Yakınları Düzeyinde Görülen İletişim Problemlerinin Çözümüne Yönelik Bir Model Önerisi”, *Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 6(15), 64-94.
- Ayverdi, İ. (2011). *Misalli Büyük Türkçe Sözlük, Birinci Cilt*, İstanbul: Kubbealtıluğatı.
- Bektaş, Ç. ve Köseoğlu, M.A. (2008). “İş Etiği ve İş Etiğinin Yayılım Süreci”, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi*, 13(1), 145-158.
- Bello, S.M. (2012). “Impact of Ethical Leadership on Employee Job Performance”, *International Journal of Business and Social Science*, 3(11), 228-236.
- Bergson, H. (2013). *Dinin ve Ahlâkın Kaynakları*, M. Özdil, (Çev.), İstanbul: Sayfa Yayınları.
- Berwick, D. (2007). “Will is the Way to Win the Patient Safety War”, *Health Service Journal* 2007, 117, 18–19.
- Bowman, J.S. (1976). “Managerial Ethics in Business and Government”, *Business Horizons*, October, 48-54.
- Brown, M.E., Trevino, L.K. ve Harrison, D. A. (2005). “Ethical Leadership: A Social Learning Perspective for Construct Development and Testing, *Organizational Behaviour and Human Decision Processes*”, 97, 117-134.
- Bynum, W. (2014). *Tıp Tarihi*, N.Gökçeoğlu, (Çev.), Ankara: Dost Kitabevi.
- Castlen, J., et al., (2017). “The Changing Health Care Landscape and Implications of Organizational Ethics on Modern Medical Practice”, *World Neurosurgery*, 102, 420-424.
- Cevizci A. (2008). *Etiğe Giriş*, İstanbul: Paradigma Yayıncılık.
- Cevizci, A., (2013). *Uygulamalı Etik*, İstanbul: Say Yayınları.
- Chatterjee, C. ve Vasanthi S. (2013). “Ethical Issues in Health Care Sector in India”, *IMB Management Review*, 25(1), 49-62.
- Covey, S. R., (2005). *8’inci Alışkanlık Bütünlüğe Doğru*, S. Soner ve Ç. Erendağ, (Çev.), Sistem Yayıncılık: İstanbul.
- Cowton, C.J. ve Paul, T. (2000). “Do Codes Make a Difference? The Case of Bank Lending and the Enviroment”, *Journal of Business Ethics*, 24, 165-179.
- Cuff, E.C., Sharrock, W.W. ve Francis, D.W. (2013). *Sosyolojide Perspektifler*, Ü.Tatlıcan, (Çev.) İstanbul: Say Yayınları.

- Çıraklı, Ü., Gözlü, M., ve Gözlü, K. (2014). “Sağlık Kurumlarında Algılanan Hizmet Kalitesinin Değerlendirilmesi: Yozgat'ta Yer Alan İki Hastanenin Yatan Hastaları Üzerinde Bir Çalışma”, Sağlıkta Performans ve Kalite Dergisi, 7, 61-82.
- Çilingir, L. (2014). *Ahlak Felsefesine Giriş*, Ankara: Elis Yayınları.
- d'Ettorre G. ve Mariarita G. (2015). “Healthcare Work and Organizational Interventions to Prevent Work-Related Stress in Brindisi, Italy”, *Safety and Health at Work*, 6(1), 35-38.
- Daft, R. L. (2015), *Örgüt Kuramlarını ve Tasarımını Anlamak*, Ömür, N.T.Özmen, (Çev.), Ankara: Nobel Yayınevi.
- De George, R.T. (2015). “History of Business Ethics”, <https://www.scu.edu/ethics/focus-areas/business-ethics/resources/a-history-of-business-ethics/>, (Erişim Tarihi: 27 Ağustos 2017).
- Durkheim, E. (1986). *Meslek Ahlakı*, M. Karasan, (Çev.), İstanbul: Milli Eğitim Basımevi.
- Eğri, T. ve Sunar, L. (2010). “Türkiye’de İş Ahlakı Çalışmaları: Mevcut Durum ve Yönelimler”, *İş Ahlakı Dergisi*, 3(5), 41-67.
- Encyclopedia of Industrial and Organizational Psychology*, Edit by Steven G. Rogelberg, Volume 1, Sage Publications.
- Erdoğan, İ. (2015). “Divânu Lügati’t-Türk’te Bulunan Ahlaâkî Terimler”, A. Ünal (Ed.), *Geçmişten Geleceğe Ahlak (Uluslararası Katılımlı Sempozyum)*, içinde (397-415), 13-14 Mayıs, Bartın.
- Erkal, M.E., Baloğlu, B. ve Baloğlu, F. (1997). *Ansiklopedik Sosyoloji Sözlüğü*, İstanbul: Der Yayınları.
- Ertuğrul, F. (2008). “Paydaş Teorisi Ve İşletmelerin Paydaşları İle İlişkilerinin Yönetimi”, *Erciyes Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 31, 199-223.
- Esmaelzadeh, F. et al. (2017). “Ethical Sensitivity in Nursing Ethical Leadership: A Content Analysis of Iranian Nurses Experiences”, *The Open Nursing Journal*, 11, 1-13.
- Fairchild, H.P. (1944). *Dictionary of Sociology*, Maryland: Rowman & Littlefield Publishers, Inc.
- Frankel, M. (1989). “Professional Codes: Why, How, and With What Input?”, *Journal of Business Ethics*, 8, 109-115.
- Freeman, R.E. ve Stewart, L. (2006). *Developing Ethical Leadership, A Bridge Paper of Business Roundtable Institute for Corporate Ethics*.
- Gildenhuys, J.S.H. (2004). *Ethics and Professionalism: The Battle Against Public Corruption*, Stellenbosch, South Africa: African Sun Media.
- Gül, H. ve Gökçe, H. (2008). “Örgütsel Etik ve Bileşenleri”, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13(1), 377-389.
- Güler, H. vd. (2014). “Yönetici Performansı Ölçüm Modeli ve Uygulama Başarısı”, *Sağlıkta Performans ve Kalite Dergisi*, 8, 1-25.
- Güngör, E. (2008). *Ahlâk Psikolojisi ve Sosyal Ahlâk*, İstanbul: Ötüken Neşriyat.
- Harrison, S.R. (1995). “The Most Natural Thing To Do”, *Management Accounting*, Volume 76(9), 22–26.
- Hill, R. and Petty, G.C. (1995). “A New Look at Selected Employability Skills: A Factor Analysis of Occupational Work Ethic”, *Journal of Vocational Educational Research*, 20(4), 59-73.
- Hirschfeld, R. ve Field, H. (2000), “Work Centrality and Work Alienation: Distinction Aspects of General Commitment to Work”, *Journal of Organizational Behavior*, 32(7), 789-800.
- <http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.657.pdf>, (Erişim Tarihi: 17 Kasım 2017).
- Jubb, P.B. (1999). *Whsteblowing: A restrictive Definition and Interpretation*, *Journal of Business Ethics*, 21, 77-94.

- Khuong, M.N. ve Thai, H.Q. (2016). "The Effects of Organizational Justice and Ethical Leadership on Employee Performance in Binh Duong's Industrial Parks", Vietnam, Journal of Economics, Business and Management, 4(4), 327-333.
- Kılınç, İ. ve Ağraş, S. (2001). İş Etiği, İçinde: Örgütsel Davranışta Güncel Konular, s. 65-77, Bursa: Ekin Yayınevi.
- Kizer, K.W. (2001). Establishing Health Care Performance Standards in an Era of Consumerism, Journal of the American Medical Association, 286(10), 1213-1217.
- Knouse, S.B. ve Giacalone, R.A. (1992), "Ethical Decision-making in Business: Behavioral Issues and Concerns", Journal of Business Ethics, 11, 369-377.
- Korkmaz, M. (2012). "Kurumsal Etik Ve Türkiye Posta İşletmeleri Kurumsal Örneği", Eğitim ve Öğretim Araştırmaları Dergisi, 1(4), 370-379.
- Kunde, J. (2002). Şirket Dini: Kişilikle ve Şirket Ruhuyla Güçlü Bir Şirket Kurmak, N. Ulusay ve N. Erüysal, (Çev.), İstanbul: MediaCat Kitapları.
- Lewis, P.V. (1985). "Defining 'Business Ethics': Like Nailing Jello to a Wall", Journal of Business Ethics, 4, 377-383.
- Maclagan, P. (2007). "Hierarchical Control Or Individuals' Moral Autonomy? Addressing a Fundamental Tension in The Management of Business Ethics", Business Ethics: A European Review, 16(1), 48-61.
- McGovern, C. (2016). "Medical Ethics: Principles of Medical Ethics, Encyclopedia of Forensic and Legal Medicine", 3, 330-334.
- Meffert, J.J. (2009). "Ethics? Morals? Values?", Clinics in Dermatology, 27, 327-330.
- Nayır, D.Z. (2012). Kurumsal Etik ve Whistleblowing, İstanbul: Pozitif Yayınları.
- Nuttal, J. (2011). Ahlak Üzerine Tartışmalar: Etiğe Giriş, A. Yılmaz, (Çev.), İstanbul: Ayrıntı Yayınları.
- Özeren, E. (2015). Allah-Ahlak-İnsan, Ankara: DNT Ortadoğu Yayıncılık.
- Özgener, Ş. (2016). İş Ahlakının Temelleri: Yönetimsel Bir Yaklaşım, Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Özkalp, E. ve Kirel, Ç. (2004). Örgütsel Davranış, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Özturan, H. (2011). "Etik ile Ahlak Arasında: Türkçe Ahlak Felsefesi Literatürüne Dair Etik Kavramı Kullanımı Üzerinden Bir Değerlendirme", Türkiye Araştırmaları Literatür Dergisi, 9(17), 169-202.
- Özturan, H. (2015). "İnsanın Kendini Gerçekleştirme Olarak Ahlak", Ö.Türker (Ed.), Ahlakın Temeli, içinde (89-105), Ankara: Nobel Kitabevi.
- Patthoff, D. ve Ozar, D. (2010). "The Names on the Door: Organizational Ethics in Practice", AGD IMPACT, 18-21.
- Poyraz, H. (1996). Dil ve Ahlak, Ankara: Vadi Yayınları.
- Pryor, G. ve Davies, R. (1989). A Comparison of Conceptualizations of Work Centrality, Journal of Organizational Behavior, 10, 283-289.
- Puiu, S. (2015). "Ethics Management in Public Sector-Background and Tools", Procedia Economics and Finance, 23, 604 - 607.
- Renz, D.O. ve William B. E. (1996). "Organizations, Ethics, and Health Care: Building an Ethics Infrastructure for a New Era", Bioethics Forum, 29-39.
- Robbins, S.P. and Judge, T.A. (2015). Örgütsel Davranış, 14. Basım, İ. Erdem (Çev.), Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Sert, A. vd. (2014). "The Effects of Organizational Justice and Ethical Climate on Perceived Work Related Stress", Procedia-Social and Behavioral Sciences, 150, 1187 -1198.
- Seyyar, A. (2007). İnsan ve Toplum Bilimleri Terimleri Ansiklopedik Sosyal Bilimler Sözlüğü, İstanbul: Değişim Yayınları.

- Smith, D. ve Drudy, L. (2008). "Corporate Culture and Organisation Ethics", G.Flynn (Ed.), Leadership and Business Ethics, in, Springer Science +Business Media B.V.
- Sökmen, A. (2016). Meslek Etiği (Örgütsel ve Yönetmelik Kurumsal Sosyal Sorumluluk), Ankara: Detay Yayıncılık.
- Taylan, S. ve Arslan, S. (2017). "Hastane Öncesi Alanda ve Hastane Acil Servislerinde Çalışan Sağlık Ekibinin Etik Duyarlılıklarının Belirlenmesi", Mersin Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi, 10(2), 100-112.
- Tenbrunsel, A.E. ve D. Chugh, (2015). "Behavioral Ethics: a Story of Increased Breadth and Depth, Current Opinion in Psychology", 6, 2005-2010.
- Tengilimoğlu, D., Işık O. ve Akbolat M., (2011). Sağlık İşletmeleri Yönetimi, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Tınaz, P. (2009). Çalışma Yaşamından Örnek Olaylar, İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım.
- Tınaz, Z.D. (2011). İş Ahlakı ve Tokat Orta Öğretim Kurumlarında Görev Yapan İdareci Ve Öğretmenlerin Meslek Ahlakına İlişkin Algılarına Yönelik Bir Uygulama, T.C. Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, Tokat.
- Tietze, A. (2016). Tarihi ve Etimolojik Türkiye Türkçesi Lugati, Birinci Cilt, , Ankara: Türkiye Bilimler Akademisi.
- Toor, S. ve George, O., (2009). "Ethical Leadership: Examining the Relationships with Full Range Leadership Model", Employee Outcomes, and Organizational Culture, Journal of Business Ethics, 90, 533-547.
- Tosun, H. (2016). "Sağlık Uygulamalarında Etik Değerler", F.A.Ay (Ed.), Sağlık Uygulamalarında Temel Kavramlar ve Beceriler, içinde (74-86), Ankara: Nobel Tıp Kitabevleri.
- Türker, D. ve C. Altuntaş, (2014). "Analysis of Unethical Behaviors in Social Networks: An Application in the Medical Sector", Procedia-Social and Behavioral Sciences, 150, 1177-1186.
- Türker, Ö. (2017). Ahlak ve Müeyyide-Ahlakın Anlamı ve Sınırı Üzerine Konuşmalar, Ö.Türker (Ed.), Ankara: Nobel Yayınları.
- Usta, A. (2012). "Kamu Örgütlerinde Meslek Etiği ve Çalışma Ahlakı Üzerinde Bir Değerlendirme", Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 17(1), 403-421.
- Ülgen, H. ve Mirze, S.K. (2007). İşletmelerde Stratejik Yönetim, İstanbul: Arıkan Yayıncılık.
- Weber, M. (1999). Kapitalizmin Ruhu ve Protestan Ahlakı, Z.Gürata (Çev), Ankara: Ayraç Yayınları.
- WHO, World Health Organization, <http://www.who.int/hospitals/en/>, (Erişim Tarihi: 7 Eylül 2017).
- Yüce, A. (2007). Yöneticiler Açısından Ahlak Olgusu: Kavramsal Bir İrdeleme, Bilim Eğitim ve Düşünce Dergisi, 7(1).
- Zoubul, C.S. (2014). Health Care Institutional Ethics: Broader Than Clinical Ethic (Editors Eileen E. Morrison and Beth Furlong), Health Care Ethics Critical Issues the 21st Century, Jones&Bartlett Learning.

DERLEME MAKALESİ / REVIEW ARTICLE

TURİST REHBERLİĞİ MESLEĞİNDE ROBOT REHBERLERİN YÜKSELİŞİ

THE RISE OF ROBOT GUIDES IN TOURIST GUIDANCE PROFESSION

Dr. Savaş YILDIZ¹

ÖZ

Eski çağlardan bu yana gerçekleştirilmiş olan keşif ve icatlar bugün sahip olduğumuz teknolojiye kaynaklık ederken, bugün sahip olduğumuz teknoloji ise gelecekte yaşanacak olan teknolojik gelişmelere kaynaklık edecektir. Yapay zekâ, robot teknolojileri ve yazılım alanındaki gelişmeler imalat, ticaret ve hizmet sektöründeki birçok meslekte etkisini göstermekte ve özellikle hizmet sektöründe robot öğretmen, dijital hemşire, robot resepsiyon görevlisi gibi yeni kavramların ortaya çıkmasına zemin hazırlamaktadır. İnsan ilişkilerinin ön planda olduğu bir hizmet sektörlerinden bir de turizm sektörüdür. Turizmin sektörünün alt meslek dallarından olan turist rehberliği mesleği de teknoloji alanında yaşanan gelişmelerden payına düşeni almaktadır. Teknoloji alanında yaşanan gelişmeler neticesinde günümüzde robot turist rehberleri dünyanın çeşitli ülkelerinde müze ve sergi salonlarında rehberlik hizmeti vermektedir. Geniş kapsamlı literatür taramasına dayanan bu çalışmada, insan ilişkilerinin ön planda olduğu turist rehberliği mesleğinde robot turist rehberlerinin bugünkü ve gelecekteki muhtemel rolü belirlenmeye çalışılmıştır. Robot turist rehberlerinin zaman içindeki gelişiminin yanı sıra robot teknolojilerinde yaşanan gelişmeler dikkate alındığında orta veya uzun vadede robot rehberlerin açık alanlarda da rehberlik hizmeti veremeye başlayacakları öngörülmüştür.

Anahtar Kelimeler: Turizm, Turist Rehberliği, Robot Turist Rehberleri.

JEL Sınıflandırma Kodları: L83, Z32, O33.

ABSTRACT

The discoveries and inventions that have been realized since ancient times, are the source of the technology we have today and the technology we have today will be the source of the future technological developments. Developments in artificial intelligence, robot technologies and software affect manufacturing, trade and service sectors and lead to the emergence of the concepts such as robot teachers, digital nurses, robot receptionist especially in the service sector. Tourism sector is one of the sectors that human relations are at the forefront. Tourist guidance profession -one of the sub-branches of tourism sector - is also affected from the technological developments. Today, robot tourist guides perform service in museums and exhibition halls in some countries around the world. In the study, which is based on a comprehensive literature review, it is aimed to determine recent and possible future roles of robot tour guides in the tourist guidance profession where human relations are at the forefront. Considering the development of robot tour guides over time as well as the developments in robot technologies, it is predicted that robot guides will start to provide guidance in open areas in the medium or long term.

Keywords: Tourism, Tourist Guidance, Robot Tour Guides.

JEL Classification Codes: L83, Z32, O33.

¹ Profesyonel Turist Rehberi, savasyildiz77@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0002-6630-2023>

1. GİRİŞ

İnsanlık tarihi boyunca gerçekleştirilmiş olan keşifler ve icatlar günümüz teknolojisinin temelini oluşturmaktadır. Tarihsel süreç içerisinde hayata geçirilen bu gelişmeler 18. yüzyılda İngiltere’de ortaya çıkan Sanayi Devrimi’ne kadar insanların yaşamlarını kolaylaştırıcı yönde etki yapmıştır. Buharlı makinaların sanayide kullanılmaya başlanmasının yanı sıra tarımda makine kullanımının artması insan ve hayvan gücüne olan ihtiyacın azalmasına ve işsiz kalan kırsal nüfusun kente göç etmesine zemin hazırlamıştır. Nitekim bilim ve teknolojik alanda yaşanan gelişmeler neticesinde bu durumdan ilk etkilenenlerin tarım insanları olduğu söylenebilir.

Günümüze kadar geçen zamanda içinde gelişen teknoloji arzuhalçılık, kalaycılık, kolancı, nalbant, rençper, hallaç, basmacı gibi kimi mesleklerin yok olmasının temel sebeplerinden birisi olmuştur. Aynı teknolojik gelişmeler gen haritacılığı, yazılım geliştirme uzmanlığı, web geliştirme uzmanlığı, veri dedektifliği, dijital terzi, yapay zekâ mühendisliği, robot öğretmen, robot eczacı, robot resepsiyon görevlisi, dijital hemşire gibi kimi yeni mesleklerin doğmasında önemli rol oynamıştır. Kısaca teknoloji alanında yaşanan gelişmeler günümüzde var olan mesleklerde kendini hissettirmeye başlarken, yaşanacak olan gelişmelere bağlı olarak kısa veya orta vadede söz konusu bu mesleklerin ortadan kalkmasına ve yeni mesleklerin ortaya çıkmasına zemin hazırlamaktadır.

Bir hizmet sektörü olan turizmin alt meslek dallarından birisi olan turist rehberliği mesleği de teknolojik gelişmelerden nasibini alan meslekler arasında yer almaktadır. İlk bakışta insan ilişkilerinin ön planda olduğu turist rehberliği mesleğinde teknolojinin etkisinin minimum seviyede olacağına dair bir inanç söz konusudur. Ancak mobil iletişim cihazlarına indirilebilen ve insanların ziyaret ettikleri destinasyonlarda kullandıkları çeşitli uygulamalara ek olarak 1991 yılından başlayarak dünyanın çeşitli ülkelerinde müze ve sergi gibi kapalı alanlarda rehberlik hizmeti veren robotların sayılarındaki artış söz konusu inancın tam aksini göstermektedir. Türkiye’de yerli ve yabancı turistler tarafından ziyaret edilen herhangi bir müze veya sergi salonunda rehberlik hizmeti veren rehber robot henüz geliştirilmemiştir. Ancak T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı’na bağlı olan müze ve öğrenen yerlerini ziyaret eden turistlere farklı lisanlarda daha kapsamlı bilgi verilebilmesi amacıyla kullanılmaya başlanan ve sesli rehber olarak adlandırılan “audioguide” uygulamasının yanı sıra grup turlarında kullanılmak üzere radyo frekansı ile çalışan “head-set” olarak bilinen seyyar mikrofon ve kulaklık düzeneği Türkiye’de teknolojinin turist rehberliği mesleğine olan etkilerine örnek teşkil etmektedir. Bugün, İstanbul Kariye Müzesi, Konya Mevlana Müzesi ve İstanbul Ayasofya Müzesi’nde head-set sisteminin kullanılması zorunlu iken 22 müze ve öğrenen yerinde sesli rehber sisteminin kullanımı zorunludur (<http://www.dosim.gov.tr/sesli-rehberlik-listesi>). Türkiye’de kullanılan head-set ve sesli rehber sistemleri turist rehberlerinin işlerini kolaylaştırıcı niteliktedir. Ancak çeşitli ülkelerde (bakınız Tablo 1) kullanılan robot turist rehberleri, rehberlik hizmeti verdikleri müze veya sergi salonlarında insan turist rehberlerinin ikamesi olarak kullanılmaktadır. Bir başka ifadeyle, söz konusu ülkelerde turist rehberliği mesleğinde insanların yanı sıra robotların varlığı da söz konusudur. Bu durum ise insan turist rehberlerinin işlerini kaybetme riskini doğurmaktadır.

Yerli ve yabancı literatürde teknoloji alanında yaşanan gelişmelerin özellikle robot turist rehberlerinin turist rehberliği mesleğinde günümüzdeki ve gelecekteki rolleri ile ilgili çalışma maalesef yok denecek kadar azdır. Mevcut çalışmalar ise genellikle robot rehberlerin teknik özellikleri üzerinde durmaktadırlar. Bu çalışma, her ne kadar Türkiye’de henüz olmasa da turist rehberliği mesleğinde önemleri her geçen gün artan rehber robotların varlığıyla ilgili farkındalık yaratmayı amaçlamaktadır.

2. TURİST REHBERLİĞİ

Turizmin geçmişi, eski Yunan’da olimpiyat oyunlarının düzenlendiği M.Ö VII. yüzyıla kadar gitmektedir. O dönemde çeşitli spor müsabakalarının yer aldığı bu olimpiyat oyunlarının gerçekleştirildiği şehirlere yarışmacı ve izleyici olarak farklı bölgelerden insanların seyahat etmeleri hem genel anlamda turizmin hem de bugünkü sportif amaçlı turizmin çıkış noktasını oluşturduğu söylenebilir (Bayer 1992, aktaran Yıldız, 2011: 56). Gezdiği yerlere özgü adetleri ve gelenekleri öğrenerek beraberindekilere aktararak kültür turizmin öncülerinden olan tarihçi ve coğrafyacı Herodot, aynı zamanda ülkesinin ilk tercüman rehberi olmuştur. İlk rehber kitabı “Proxemos” yine bu dönemde yazılmıştır. (Yenipınar ve Zorkirişçi, 2013: 112-113). “Praxemos” kelimesinin kökeni ise “halk misafiri” anlamına gelen “*proxenia*” kelimesine dayanmaktadır (Welvei, 2006).

Turizm amaçlı seyahat eden insanların ziyaret ettikleri destinasyondaki en büyük yardımcıları tercüman rehberler olmuştur. İlerleyen zaman içinde kimi gezginler tarafında yazılan rehber kitaplar herhangi bir turist grubundan veya rehberden bağımsız olarak seyahat etmek isteyen turistlerin yararlandıkları en önemli kaynaklar haline

gelmiştir. Söz konusu bu kitaplarda araştırmacı, seyahat ettiği ülkenin turistik cazibe merkezlerine, adetlerine, geleneklerine ve kültürüne dair önemli bilgilerin yanı sıra seyahati sırasında edindiği tecrübelerden yola çıkarak o ülkeyi gelecekte ziyaret edecek olan turistlerin karşılaşacakları muhtemel sorunların çözümlerine dair tavsiyelerini paylaşmışlardır.

Hem gelişmiş hem de gelişmekte olan ülkelerin imajlarının, o ülkeyi ziyaret eden turistler nazarında olumlu veya olumsuz olmasında kilit öneme sahip olan turist rehberleri ile ilgili literatürde çeşitli tanımlar mevcuttur. Turist rehberi ile ilgili pek çok tanım bulunmasına rağmen uluslararası kabul görmüş olan Dünya Turist Rehberliği Birliği Federasyonu (World Federation of Tourist Guiding Associations- WFTGA) tanımına göre turist rehberi; “Yurtiçi ya da yurtdışından gelen grup ya da bireysel ziyaretçilere, onların tercihleri doğrultusundaki bir dilde, bir bölge ya da şehirde bulunan anıtlar, müzeler, doğal ve kültürel çevre ve tarihi yerlerde kılavuzluk eden ve eğlendirici bir yorumla bunları ziyaretçilerine aktaran, yetkili otoriteler tarafından tanınan kişidir.” (Ap ve Wong, 2001: 551). Demirkol ve Ekmekçi (2005: 62) ise turist rehberini; “Bir ülkeyi gezen yabancı turist gruplarıyla gelişlerinden dönüşlerine kadar bir arada olan, doğrudan ve en uzun süreyle ilişki içerisinde bulunan ülke vatandaşı” olarak tanımlamıştır. 26 Aralık 2017 tarihinde yayınlanan 29217 sayılı Resmi Gazetede “Turist Rehberliği Meslek Yönetmeliği”ne göre turist rehberi; “Kanun ve bu Yönetmelik hükümleri uyarınca mesleğe kabul edilerek turist rehberliği hizmetini sunma hak ve yetkisine sahip olan gerçek kişiyi”, turist rehberliği hizmeti ise: “Seyahat acentacılığı faaliyeti niteliğinde olmamak kaydıyla kişi veya grup hâlindeki yerli veya yabancı turistlerin gezi öncesinde seçmiş oldukları dil kullanılarak ülkenin kültür, turizm, tarih, çevre, doğa, sosyal veya benzeri değerleri ile varlıklarının kültür ve turizm politikaları doğrultusunda tanıtılarak gezdirilmesini veya seyahat acentaları tarafından düzenlenen turların gezi programının seyahat acentasının yazılı belgelerinde tanımladığı ve tüketiciye satıldığı şekilde yürütülüp acenta adına yönetilmesi”ni ifade etmektedir (Yenipınar vd. 2017: 309). Bir diğer tanıma göre turist rehberi; “gezi süresince turistini karşılaştığı her sorunun çözülmesinde turiste yardımcı olmakla kalmayıp, doğan sorunların hizmetin bütününe verdiği zararı en aza indirmekle görevli, turiste en yakın kişi” olarak tanımlanmıştır (Yenen, 2002: 257).

Farklı coğrafyalardan ve farklı kültürlerden insanlarla tur esnasında sürekli iletişim içinde bulunması, bir turist rehberine tur süresince turistlere refakat etme ve bilgi verme dışında sorumluluklar yüklemekte ve birçok özelliğe de sahip olmasını gerektirmektedir. Nitekim Mancini (2001) bir turist rehberinin yeri geldiğinde bir psikolog, bir diplomat, bir haber sunucusu, bir animatör, bir kabin memuru, bir konuşmacı ve bir tercüman olması gerektiğini ifade etmiştir.

Tetik (2006: 52-67), bir turist rehberinin sahip olması gereken özellikleri üç ana başlık altında toplamıştır. Bunlar: **a) Bilgi:** Yabancı dil bilgisi, genel kültür bilgisi, diğer kültürler hakkında bilgi, yöre hakkında bilgi, ilkyardım bilgisi. **b) Beceriler:** Anlatım becerisi, iletişim becerisi, yorumlama gücü, espri yapabilme becerisi, organizasyon yapabilme becerisi, koordinasyon sağlama becerisi, ilgi çekici sorular sorma becerisi, sorularla başa çıkabilme becerisi, kendilerini yenileyebilmeleri. **c) Nitelikler ve Fiziksel Görünüm:** Liderlik rolü, dışadönük olma, misafirperverlik, iş ahlakı, rehberin giyimi.

Rehberde bulunması gereken nitelikleri Çolakoğlu vd., (2010: 142-148) **a) Liderlik ve sosyal beceriler:** Cana yakın olma, istekli olma, nazik olma, kararlılık, iyi iletişim becerisi, özgüven. **b) Sunum ve konuşma becerileri:** Beden dili, diksiyon, ses, dil. **c) Canlandırma:** Bilgiyi yorumlama vurgusu, bölge ve konu için tutkulu olma, hikâye yaratma ve anlatma becerisi, susma zamanını bilme, insanlar için tutku hissetme şeklinde sınıflandırırken, Güzel (2007: 12-18) dışa dönük olma, konuksever olma, dürüst olma, hoşgörülü olma, kendine güvenme, liderlik ruhuna sahip olma, konuşma ve espri yeteneğine sahip olma, sorumluluk sahibi olma ve iş ahlakı bilincine sahip olma şeklinde sınıflandırmıştır.

3. TEKNOLOJİNİN TURİST REHBERİ MESLEĞİNE YANSIMALARI

Daha önceden icat edilmiş olan buhar makinasını yeni aksam ekleyerek 1781 yılında geliştiren İskoç mucit James Watt'ın ardından Fransız mühendis Marki de Jouffroy d'Abbans 1783 yılında buhar makinesini bir gemiye, 1804 ise İngiliz mucit ve mühendis Richard Trevithick buhar makinasını lokomotif ve otomobile başarıyla uygulayarak yük ve insan taşımacılığının hız kazanmasına katkı sağlamışlardır (Hart, 2008: 119). Zaman içinde teknoloji alanında yaşanan gelişmelere bağlı olarak makinelerin insan hayatına yavaş yavaş girmeye başlaması neticesinde insanların boş zamanları artmış ve bu boş zamanlarını değerlendirmek için insanlar yaşadıkları yer dışında yerleri gezip görmek, eğlenmek ve öğrenmek amacıyla seyahat etmeye başlamışlardır.

Geçmiş yıllarda insanların turist olarak ziyaret ettikleri diğer ülkelerdeki en büyük yardımcıları tercüman rehberler olurken zaman içinde gezginlerin yazmış oldukları gezi kitapları da turistlerin en büyük başvuru kaynağı haline gelmiştir. Amerikan İleri Araştırma Projeleri Birimi (ARPA) tarafından hayata geçirilen ve bilgisayarların birbirleriyle iletişim kurmasını sağlayan ilk kapalı ağ olan ARPANET'i, Tim Barnes-Lee'nin 1989 yılında Cern'de "world wide web" (www) olarak geliştirmesi internetin küresel hale gelmesinin kapılarını açmış ve internet ticari ve özel hayatta bugün vazgeçilmez olan yerini almıştır (Briggs ve Burke, 2004).

Bilgisayar kullanımının yaygınlaşmasına bağlı olarak internet kullanımı da yaygınlaşmıştır. Günümüzde hemen hemen herkesin kolayca sahip olduğu internet uyumlu akıllı cep telefonu veya tablet gibi mobil iletişim cihazları sayesinde insanlar zaman ve mekân kısıtı olmaksızın istedikleri an bilgiye ulaşma imkânına sahip olmuşlardır. Söz konusu bu cihazlar, internette indirilen çeşitli GPS destekli uygulamalar ile bir navigasyon özelliğine sahip olması sayesinde, insanların yabancı oldukları bir şehir veya ülkede gitmek istediği yere kolaylıkla ulaşmasında önemli katkı sağlamışlardır. Bu gelişmeler her ne kadar doğrudan turist rehberliği mesleğine etkisi olmasa da günümüzde bir ülkeyi ziyaret eden turistlerin tercüman turist rehberlerine veya rehber kitaplara olan bağımlılığını azaltmıştır.

Bilim ve teknoloji, turist rehberliği mesleğindeki varlığını mobil cihazlara indirilen çeşitli uygulamaların yanı sıra robot turist rehberleri ile de hissettirmiştir. Zaman içinde robotların kullanım alanlarının yanı sıra sahip oldukları özelliklerde de gelişmeler olmuştur. Yapay zekâ alanında yaşanan gelişmeler robotlara insan özelliklerini kazandırma yönünde önemli adımlar atılmasına ciddi katkı sağlamaya devam etmektedir. Yapay zekâ çalışmaları sayesinde bugün "humanoid" olarak adlandırılan ve bir insanın sahip olduğu özelliklere yakın özelliklere sahip olan insansı robotların varlığından söz edilmektedir. Bugün sadece müze ve sergi salonu gibi kapalı mekânlarda rehberlik hizmeti veren robotlar yerine, hem kapalı hem açık alanda rehberlik hizmeti verebilen insansı robotların kullanılmaya başlanmasıyla insan-insan ilişkisinin ön planda olduğu turist rehberliği mesleğine insan-makine ilişkisinin de eklenmesi ve buna bağlı olarak turist rehberliği mesleğinin yeni bir boyut kazanması uzak bir ihtimal değildir.

Teknolojik gelişmelerin turist rehberliği mesleğine etkilerini FÜTZ (Fırsatlar, Üstünlükler, Tehditler, Zayıflıklar) analiziyle ele alan Çakmak ve Demirkol (2016: 233) çalışmalarında şu sonuçlara ulaşmışlardır;

Fırsatlar:

- Geçmişe nazaran turist rehberleri kültürel ve coğrafi açıdan daha kısa sürede daha bilgili hale gelebilmektedir,
- Gelişmiş iletişim ağları ve sosyal medya sayesinde rehberler doğrudan müşteriler ile iletişime geçerek ekstra tur alma şansına sahiptirler,
- Rehberlerin daha önce gitmedikleri coğrafyalar hakkında kendilerini daha kısa sürede hazırlamalarında teknolojinin itici güç görevi görmesi.

Üstünlükler:

- Ulaşım teknolojisinde yaşanan gelişmeler sayesinde insanların tura katılımlarının artmasına bağlı olarak turist rehberlerinin daha fazla tura çıkma imkânına sahip olması,
- Ulaşım teknolojileri sayesinde seyahatlerin hem turist hem de rehber açısından daha güvenli hale gelmesi,
- İletişim teknolojileri sayesinde tur öncesi ve tur sonrasında turist ve rehber ilişkisinin geçmişe göre daha güçlü hale gelmesi,
- Navigasyon teknolojisi sayesinde yön bulma ve alternatif güzergâh konusunda yaşanan problemlerin minimum seviyeye inmesi,
- Turist rehberlerinin yanlarında yardımcı kaynak taşıma ihtiyacının ortadan kalkması.

Tehditler:

- Teknoloji tabanlı rehberlik uygulamalarının gelecekte rehberlerin yerini alabilme riski,
- Gelişen teknolojiye adapte olamayan rehberlerin rekabette başarısız olma ihtimali.

Zayıflıklar:

- Gelişmiş bilgi teknolojilerinin bilgi kirliliğini de beraberinde getirmesi,

- Teknoloji kullanımındaki hataların ciddi sorunlara yol açma olasılığı,
- Rehberlerin veya turistlerin tam anlamıyla teknolojiye hâkim olamama ihtimali,
- Teknolojide yaşanan hızlı gelişim ve yeniliklerin önemli bir gider oluşturması,
- Her teknolojik üründen beklenen faydanın elde edilememesi sonucunda turun yarıda kalma olasılığı.

Yukarıda bahsedilen FÜTZ analizi sonuçları robot turist rehberi gibi spesifik bir teknoloji ürününden ziyade navigasyon, iletişim teknolojileri, ulaşım teknolojileri gibi geniş bir teknoloji yelpazesinin turist rehberliği mesleğine olan etkileri açısından ele almıştır. Bu durum ise Türkiye’de rehberlik hizmeti veren bir robot tur rehberinin henüz kullanılmaya başlanmamış olması ile açıklanabilir. Ancak turist rehberliği mesleği, robot turist rehberlerinin etkisi çerçevesinde ele alındığında “turist rehberlerinin, robot turist rehberlerine yaklaşımı” ve “turistlerin, robot turist rehberlerine yaklaşımı” olmak üzere iki önemli boyut ortaya çıkmaktadır. Turist rehberleri açısından bakıldığında; turist rehberleri, robot turist rehberlerini işini kolay hale getiren bir yardımcıdan ziyade kendisine rakip olarak görebilir ve bu yüzden işini kaybetme kaygısı yaşayabilir. Bu durum ise iş motivasyonunu dolayısıyla performansını olumsuz yönde etkileyebilir. Turistler açısından bakıldığında ise; bir turistin kendi ülkesi dışında bir başka ülkeyi ziyaret ettiğinde o ülkenin kültürünü bir robottan öğrenmek yerine o kültür içinde büyümüş yerli bir rehberden öğrenmek isteyebilir. Bir başka ifadeyle turistler, insan-makine ilişkisi yerine insan-insan ilişkisini tercih edebilir.

4. ROBOTLAR VE KULLANIM ALANLARI

“Robot” kavramının kullanılması 20. yüzyılın önemli Çek oyun yazarı Karel Čapek’in (1890-1938) 1920 yılında yazmış olduğu ‘Rossum’s Universal Robots’ adlı oyununda insanı andıran hizmetçi karakterini “robot” olarak tanımlamasıyla başlamıştır (Behnke, 2008: 5; Vukobratović, 2006: 15). “Robotic” kavramı ise ilk defa 1950 yılında Isaac Asimov tarafından kullanılmıştır. Asimov’un yayınladığı kısa hikâyeler sayesinde “robotic” kavramının popülaritesi zaman içinde artmıştır. Isaac Asimov’un tanımına göre “Robotic’in Üç Yasası” vardır. Bunlar: 1-Bir robot, bir insana zarar veremez, 2-Bir robot, bir insanın verdiği emirleri yerine getirmek zorundadır, 3-Bir robot, kendi varlığını korumak zorundadır (Hockstein, Gourin, Faust ve Terris, 2007: 114).

Literatürde robotlarla ilgili yapılmış olan birçok tanım mevcuttur. Türk Dil Kurumu’nun robot için yaptığı tanım; “Belirli bir işi yerine getirmek için manyetizma ile kendisine çeşitli işler yaptırılabilen otomatik araç” şeklindedir. Amerika Robot Enstitüsü (1979) robotu; “Çeşitli işleri yapabilmek için programlanmış hareketlerle malzeme, parça, alet, veya özel cihazları taşımak için tasarlanmış çok işlevli, tekrar programlanabilir düzenek” olarak tanımlamıştır (<http://www.bilimteknik.tubitak.gov.tr/sites/default/files/bilgipaket/robotik/tanimlar.html>). Erden (2012), robotları; “canlıların işlevlerini ve davranışlarını taklit edebilen, fiziksel yeteneklere ve yapay zekâya sahip, disiplinler arası öğeler içeren mühendislik ürünleri” olarak tanımlamıştır.

“Robot” kavramının ilk kez 1920 yılında kullanılmış olmasına rağmen robot benzeri ilk makinelerin varlığı M.Ö 3000 yıllarına kadar uzanmaktadır. Eski Mısır, Yunan ve Anadolu medeniyetlerinin otomatik su saatleri ve benzeri makinelerin geliştirdiği bilinmektedir. Homeros’un İlyada adlı eserinde, insan yapımı hizmetçi kadınlardan bahsetmiş olmasının yanı sıra M.Ö 1000 yıllarında yaşamış olan İskenderiye’li bir mühendis tarafından geliştirilmiş olan otomatik kapılar, su fiskiyeleri gibi düzenekler bugünkü robotların geçmişinin antik çağlara kadar uzandığını gösteren örneklerdendir (Poyraz, 2010: 3).

1940 yılına gelindiğinde Westinghouse Electric Corporation tarafından sadece kollarını ve başını hareket ettirebilen, olduğu yerde tekerler sayesinde dönebilen ve sadece kaydedilmiş olan ifadeleri tekrar edebilen bugünkü gelişmiş insansı robotların atası sayılabilecek Elektro geliştirilmiştir (Denny vd., 2016: 10).

1961 yılında Joseph Engelberge ve George Devol’un kurdukları Unimation isimli şirket, bir robot kol şeklinde olan “Unimate” isimli ilk ticari robotu geliştirmişlerdir. Unimate, General Motors şirketinde insanlar tarafından yapılması zor olan yüksek basınçlı döküm işlerinde kullanılmıştır (Parekattil ve Moran, 2010: 395).

1972 yılında Stanford Araştırma Enstitüsü tarafından görüntüleme sistemine ve yapay zekâya sahip olan ilk hareketli robot olan “Shakey” geliştirilmiştir (Özfrat, 2009: 413).

1972 yılında Kawasaki şirketi tarafından geliştirilen robotlar tarafından otomatikleştirilmiş ilk üretim bandı Nissan şirketi tarafından kurulmuştur (Özfrat, 2009: 414).

1973 yılında Waseda Üniversitesi tarafından iki ayak üzerinde yürüyebilen, insanlarla iletişim kurabilen ve nesnelere taşıyabilen ilk insansı robot Wabot-1 geliştirilmiştir (Hashimoto, 2002: 26).

1978 yılında Unimation firması General Motors için PUMA'yı (Programmable Universal Machine for Assembly -Montaj için Programlanabilir Evrensel Makine) geliştirmiştir (Parekattil ve Moran, 2010: 395).

1979 yılında Yamanashi Üniversitesi tarafından geliştirilen ve dikey montaj işleri için kullanılan SCARA (Selective Compliance Assembly Robot Arm - Seçimlere Uyan Montaj Robot Kolu) o zamana dek geliştirilmiş tüm robotlardan daha hızlı bir biçimde iş görmüştür (Poole, 2012).

1984 yılında Japonya'da bulunan Waseda Üniversitesi'nde piyano çalabilen Wabot-2 isimli ilk insansı robotun ardından Honda firması 1996 yılında P2 isimli yürüyebilen insansı robotu dünyaya tanıtmıştır (Özfrat, 2009: 414).

1997 yılında Japonya'da Robocup olarak adlandırılan robotlar arası futbol turnuvası düzenlenmeye başlanmıştır. Yine 1997 yılında NASA'nın geliştirdiği Sojourner isimli robot Mars'ta keşif gezisi yapmıştır (Özfrat, 2009: 414).

1999 yılında Sony firması köpek şeklinde ve yapay zekâya sahip AIBO isimli robotu tanıtmıştır (Fujita, 2001).

2002 yılında robotist Mark E. Rosheim Leonardo Da Vinci'nin "robot şövalye" çizimlerinden yola çıkarak bir prototip üretmiş ve sonraki yıllarda bunu daha da geliştirerek robota yürüyebilme özelliği kazandırmıştır (Denny vd., 2016: 10).

İnsansı robotların duyguları tanımlama, dengede durma, çevresel algıları ve zekâları ile ilgili önemli gelişmeler Sony tarafından 2003 yılında geliştirilen Qrio isimli robot ile kendisini göstermeye başlamıştır. Qrio, insanların mimik ve jestlerini tanımlaması buna uygun duygularını konuşma veya vücut diliyle belirtebilmesine rağmen kendisinde kayıtlı olan duyguların, insanlar tarafından sergilenen tüm duygularla eşleşmemesi, onun duygu ifadesinde eksikliklerin ortaya çıkmasına neden olmuştur (Movellan vd., 2005: 225; Ahn ve Choi, 2012).

Günümüzde varılan noktada ise robotlar, insanın yaptığı hemen hemen bütün hareketleri yapabileme özelliğine sahiptir. Hâlihazırda yapay zekâ alanında yürütülen çalışmaların, robotlara jest, mimik, insanların sergiledikleri duyguları algılayabilme özelliğini kazandırabilme üzerine devam etmekte olduğu söylenebilir.

Microsoft'un kurucusu Bill Gates (2007) "A Robot in Every Home- Her Evde Bir Robot" isimli makalesinde robotların insan hayatında alacağı yeri; "geçmiş 30 yılda iş hayatında kişisel bilgisayarların anlamlı ve önemli olduğu kadar, gelecek on yıllarda kişisel hizmet robotlarının insanların hayatındaki yeri o derece anlamlı ve önemli olacak" sözüyle özetlemiştir. Nitekim teknoloji alanında yaşanan gelişmeler dikkate alındığında insanlığın, Bill Gates'in 2007 yılında yazmış olduğu makalesinde işaret etmiş olduğu noktaya doğru yavaş yavaş yaklaştığı söylenebilir çünkü günümüzde faaliyet gösterdikleri alana göre farklı türde robotlara rastlamak mümkün hale gelmiştir.

Uluslararası Robot Federasyonu (International Federation of Robots-IFR) günümüzde farklı alanlarda kullanılan hizmet robotu sınıflandırmasına ek olarak Pieskä ve arkadaşlarının (2012: 191-192) yapmış oldukları çalışmada robotları hem hizmet hem de sosyal alanlardaki faaliyetlerine göre sınıflandırmışlardır:

1) Hizmet robotu: İmalat sektörü haricinde insanlar veya ekipmanlar için yararlı görevleri yerine getiren robotlardır. Bunlar:

a) Kişisel hizmet robotu: Ticari olmayan amaçlarla genellikle yatan hastalar için kullanılan robotlardır.

- Kapalı mekân hizmet robotları; refakatçi robot, yardımcı robot, insansı robot, pencere/yer temizleme robotu gibi,
- Eğlence robotları; oyuncak/hobi robotları gibi,
- Yaşlı ve engelli yardımcısı robotlar; robotlaştırılmış tekerlekli sandalye, kişisel yardım robotu gibi,

b) Profesyonel hizmet robotu: Ticari amaçla kullanılan ve genellikle eğitilmiş bir operatör tarafından kullanılan robotlardır.

- Saha robotları; tarım, madencilik, uzay, ormancılık gibi alanlarda kullanılan robotlar gibi,
- Profesyonel temizleme robotları; yer, pencere, duvar, tank ve boru temizleme işinde kullanılan robotlar gibi,

- Denetleme ve onarım alanında kullanılan robotlar; tesis, imalathane, atölye, tank, tüp, boru ve kanalizasyon sistemleri gibi,
- Yapı ve yıkım alanında kullanılan robotlar; nükleer tesisin yıkılmasında veya sökülmesinde kullanılan robotlar, yapı inşaatında kullanılan robotlar gibi,
- Lojistik alanında kullanılan robotlar; kargo elleçleme, dış lojistik işlerinde kullanılan robotlar,
- Tıp alanında kullanılan robotlar; robot yardımcı ameliyat ve terapi, teşhis sistemleri, rehabilitasyon sistemleri gibi,
- Kurtarma ve güvenlik uygulamaları; yangın ve felaketler mücadele robotları, hayatta kalma ve güvenlik robotları, diğer kurtarma ve güvenlik robotları gibi,
- Savunma uygulamaları; mayın temizleme robotları, insansız hava araçları, insansız yer araçları, insansız sualtı araçları gibi,
- Diğer; otel ve restoran robotları, mobil rehberlik ve enformasyon robotları (IFR, 2016: 11-12).

2- Sosyal Robotlar: Birçok farklı robot türünü kapsayan sosyal robotlar insanlarla ve diğer robotlarla iletişim kurabilme özelliğine sahiptir. Feil-Seifer ve Mataric (2005: 465) çalışmalarında sosyal robotları şu şekilde sınıflandırmıştır;

a) Yardımcı robotlar: Fiziksel engeli olan insanlara söz konusu bu engellerinden kaynaklanan fiziksel yardım ihtiyaçlarını en aza indirmek için fiziki etkileşimde bulunan yardımcı olan robotlardır.

b) Sosyal interaktif robotlar: Arkadaş, refakatçi veya yardımcı olarak hizmet vermeleri bu robotların geniş bir insan yelpazesine iletişime geçebilmeleri için belirli bir noktaya kadar uyum ve esneklik gösterebilmelerini gerektirmektedir.

c) Sosyal yardımcı robotlar: Yardımcı robotlar ile sosyal interaktif robotların kesişim noktasında bulunan sosyal yardımcı robotları Fong ve arkadaşları (2002: 3-4); “yardımcı robotlarda olduğu gibi insan kullanıcılarına yardımcı olmayı hedefler ancak bu yardımın sosyal etkileşim yoluyla yapıldığını belirten robotlar” şeklinde tanımlamışlardır.

Uluslararası Robot Federasyonu’nun robotların faaliyet alanları ile ilgili sınıflandırmasında yer alan “mobil rehber ve enformasyon robotları” ise bugün müze ve sergi salonları başta olmak üzere insanlar tarafından ziyaret edilen kapalı mekânlarda rehberlik hizmeti veren robotları ifade etmektedir. Bu durum ise teknoloji alanında yaşanan bu gelişmelerin turist rehberliği mesleğine olan etkilerinin sadece mobil iletişim cihazlarıyla sınırlı kalmadığını kanıtlar niteliktedir.

5. GEÇMİŞTEN GÜNÜMÜZE REHBER ROBOTLAR

Günümüzde robotlara yaşamın her alanında sık bir biçimde rastlanmasa da yakın gelecekte insan hayatını daha kolay hale getirecek tüm alanlarda etkin olarak görev alabilmeleri için günümüzde çalışmaların devam ettiği bilinmektedir. Turistlere rehberlik hizmeti veren robotlar şimdilik kapalı mekânlarda bu görevlerini ifa ederken günümüzde teknoloji alanında yaşanan gelişmeler neticesinde yakın gelecekte açık alanlarda da rehber robotların varlık göstereceğine dair güçlü emarelerin varlığı söz konusudur. Günümüzde özellikle müze ve sergi gibi kapalı mekânların yanı sıra fuar ve üniversitelerde de turistlere, ziyaretçilere ve öğrencilere rehberlik hizmeti veren robotlarla ilgili olarak Boboc ve arkadaşlarının 2014 yılında yapmış oldukları çalışmanın genişletilmesi ile Tablo 1 oluşturulmuştur.

Tablo 1. Geçmişten Günümüze Geliştirilmiş Rehber Robotlar

Müzelerde Rehberlik Hizmeti Veren Robotlar			
Robot İsmi	Akademik Açından İnceleyen/ler	Hizmet Verdiği Müze	Ülke
Rhino	Burgard vd., 1998.	Bonn Alman Müzesi	Almanya
Minerva	Thrun vd., 1999.	Smithsonian Ulusal Amerikan Tarih Müzesi	Birleşik Devletler
Sage	Nourbakhsh vd., 1999.	Carnegie Doğal Tarih Müzesi	Birleşik Devletler
Chips	Willeke vd., 2001.	Carnegie Doğal Tarih Müzesi	Birleşik Devletler
Sweetlips	Willeke vd., 2001.	Kuzey Amerika Vahşi Yaşam Merkezi	Birleşik Devletler
Joe Historybot	Willeke vd., 2001.	Heinz Tarih Merkezi	Birleşik Devletler
Care-o-bot	Schraft vd., 2001	İletişim Müzesi	Almanya
Hermes	Bischoff and Graefe, 2002.	Heinz Nixdorf Müzeleri	Birleşik Devletler
Jinny	Gunhee vd., 2004.	Ulusal Bilim Müzesi	Kore
Robovie	Shiomi, vd., 2006.	Osaka Bilim Müzesi	Japonya
Enon	Frontech, 2007.	Kyotaro Nishimura Müzesi	Japonya
Urbano	Rodriguez-Losada vd., 2008.	Prens Felipe Müzesi	İspanya
Indigo	Vogiatzis vd., 2008.	Helenistik Dünya Vakfı	Yunanistan
Cicerobot	Chella and Macaluso, 2009.	Agrigento Arkeoloji Müzesi	İtalya
Tawabo	Mogg, 2012.	Tokyo Kulesi	Japonya
Unnamed	Kennedy, 2014.	Tate Btiatin	İngiltere
Frog	Karremen vd., 2014.	The Royal Alcázar	İspanya
Asimo	Al-Wazzan vd., 2016.	Miraikan Ulusal Bilim ve İnnovasyon Müzesi	Japonya
Aggie	Wynne, 2016.	Batı Avustralya Sanat Galerisi	Avustralya
Unnamed	Carjaval, 2017.	Büyük Savaş Müzesi	Fransa
Pepper	Burton, 2018.	Smithsonian Müzesi	Birleşik Devletler
Unnamed Humanoid Robot	Chaudhary, 2018.	Jaipur Balmumu Müzesi	Hindistan
Sergilerde Rehberlik Hizmeti Veren Robotlar			
Robot İsmi	Akademik Açından İnceleyen/ler	Hizmet Verdiği Sergi	Ülke
RoboX	Sieglwart vd., 2003.	Ulusal Fuar Expo.02.	İsviçre
Toyota	McKeegan, 2007.	Toyota Kaikan Fuar Alanı	Japonya
Mona, Oskar	Stricker vd., 2012.	Berlin Opel Fuarı	Almanya
Üniversitelerde Rehberlik Hizmeti Veren Robotlar			
Robot İsmi	Akademik Açından İnceleyen/ler	Hizmet Verdiği Üniversite	Ülke
Virgil	Thrapp vd., 2001.	Rice Üniversitesi	Birleşik Devletler
Bryn Mawr	Chiu, 2004.	Bryn Mawr Koleji	Birleşik Devletler
NTU-I	Kuo-Hung vd., 2008.	Ulusal Tayvan Üniversitesi	Tayvan
GOAT	LeBlanc, 2012.	Worcester Polytechnic Enstitüsü Kampüsü	Birleşik Devletler
Konrad, Suse	Stricker vd., 2012.	Konrad Zuse Binası, Ilmenau Teknoloji Üniversitesi	Almanya
Cate	Beckwith vd., 2012.	Mühendislik ve Teknoloji Binası Orta Michigan Üniversitesi	Birleşik Devletler
Roslyn	Yadav, 2014.	Scrugham Mühendislik ve Madencilik Binası Nevada, Reno Üniversitesi	Birleşik Devletler
Açık Alanlarda Rehberlik Hizmeti Veren Robotlar			
Robot İsmi	Akademik Açından İnceleyen/ler	Hizmet Verdiği Şehir	Ülke
Robohon	Kyodo, 2017.	Kyoto	Japonya

Kaynak: (Boboc vd., 2014: 426 çalışmasından genişletilmiştir).

Rehber robotların zaman içinde gelişiminin gösterildiği Tablo 1’de ilk sütunda geliştirilmiş olan rehber robotun ismi, ikinci sütunda söz konusu rehber robot ile ilgili akademik çalışmayı yapan araştırmacı/ lar, üçüncü sütunda rehberlik hizmetinin verildiği müze, sergi, üniversite veya şehir, dördüncü sütunda ise müze, sergi, üniversite ve şehrin yer aldığı ülkeler yer almaktadır. Rehberlik hizmeti vermek üzere geliştirilen ve bunları aktif olarak kullanan ülkeler açısından Tablo 1 incelendiğinde 12 robot ile ilk sırada yer alan Birleşik Devletler’i 6 robot ile Japonya, 4 robot ile Almanya, 2 robot ile İspanya, 1’er robot ile Avustralya, Fransa, İngiltere, İtalya, İsviçre, Hindistan, Kore, Tayvan ve Yunanistan’ın takip ettiği görülmektedir.

6. GELECEĞİN MUHTEMEL ROBOT TURİST REHBERLERİ

Turist rehberliği mesleği müze, sergi ve diğer turistik kapalı mekânların yanı sıra açık alanda yer alan ve farklı hava koşullarının ve farklı zemin yapılarına sahip tarihi ve turistik yerlerin ziyaret edilmesini ve söz konusu bu yerler hakkında ziyaretçilere bilgi verilmesini de kapsamaktadır. Tablo 1’de yer alan robot turist rehberlerinin ise sadece kapalı mekânlarda hizmet veriyor olması robot turist rehberlerinin sadece kapalı mekânlarla sınırlı kalacağı dolayısıyla açık alanlarda rehberlik hizmetini yine insanlar tarafından devam ettirileceğini akla getirmektedir. Ancak, Japonya’nın Kyoto şehrinde rehberlik hizmeti veren Robohon’un açık alan rehberlik hizmeti veren robot turist rehberlerinin öncüsü olduğu söylenebilir. Boyutları itibarıyla çok küçük ve hafif olması Robohon’un ziyaretçi tarafından taşınmasını gerektirmekte dolayısıyla kalabalık turist gruplarından ziyade sadece bireysel veya çift olarak gezen turistler için elverişli kılmaktadır.

Fiziğin alt dallarından atom fiziğiyle ilişkili olan nanoteknolojinin sadece fizik ile sınırlı kalmayıp zaman içinde kimya, biyoloji, bilgisayar, malzeme bilimi ve tıp alanında da kullanılmaya başlanması veya sadece askeri kullanım amacıyla geliştirilen ARPANET’in 1990’lı yıllardan sonra ticari ve sivil hayatta “world wide web – www” olarak vazgeçilmez bir yere sahip olması, bilim ve teknoloji alanındaki her yeni keşfin zaman içinde çok farklı alanlarda da kullanılmaya başlanmasına örnek olarak verilebilir. Buradan hareketle, gelecekte açık alan rehberliği yapabilecek robotların ilk aşamada farklı alanlarda kullanım amacıyla (askeri kullanım amacı gibi) geliştirilse de zaman içinde bu robotların açık alanda rehberlik hizmeti verebilecek robot turist rehberleri olarak da kullanılmaya başlanabileceği söylenebilir.

Günümüzde bilimsel çalışmalar neticesinde insansı robotların manevra ve iletişim özelliklerinin vardığı en son nokta yine askeri alanda kullanım amacıyla geliştirilmiş olan robotlarda kendisini göstermektedir. Birleşik Devletler Savunma Bakanlığı’na bağlı olan ve Birleşik Devletler ordusunda kullanılmak üzere yeni teknolojiler üretmekle sorumlu Savunma İleri Araştırma Projeleri Ajansı (The Defense Advanced Research Projects Agency - DARPA) tarafından finanse edilen ve insana benzetim amaçlı dinamik robot ve yazılımların tasarım ve inşasında uzmanlaşmış bir mühendislik şirketi olan Boston Dynamics tarafından geliştirilmiş robotlardan bazıları şunlardır (<https://www.bostondynamics.com/robots>):

RHex: İlk prototipi 1999 yılında geliştirilen RHex’in yerden yüksekliği 14 santimetredir. 12 kilogram ağırlığındaki robot 2 kilogram yük taşıyabilmektedir. Ön ve arka kameralar sayesinde çevresel algı özelliğine sahip olan RHex birbirinden bağımsız hareket edebilen 6 bacak ile zorlu arazi şartlarında yürüyebilme, koşabilme ve tırmanabilme özelliğine sahiptir.

SandFlea: Yerden yüksekliği 15 santimetre olan robot 5 kilogram ağırlığındadır. Sahip olduğu 4 tekerleği ile hareket edebilen robotun en önemli özelliği ise 10 metre yüksekliğe kadar sıçrayabilmesidir.

BigDog: 2005 yılında üretilen robotun boyu 1 metre, ağırlığı 109 kilogram ve yük taşıma kapasitesi 45 kilogramdır. Saatte 10 kilometre hızla koşabilen BigDog, 35 derecelik yamaçlara tırmanma, su ve kar içinde ve molozlu arazide yürüyebilme, çamurlu patikalarda tırmanabilme özelliğine sahiptir. BigDog, üzerindeki bilgisayarla hareket kabiliyetini, etrafını algılama işlemlerini ve kullanıcıyla olan iletişimini kontrol etmektedir. Bilgisayarla dengesini sağlama, hareketlerini farklı özelliklere arazi tiplerinde yönetebilme ve yön bulma duyasunu kontrol etme gibi işlemler yapabilmektedir.

WildCat: 1.17 metre boyunda, ağırlığı 154 kilogram olan dört ayaklı robot, saatte 32 kilometre hızla dörtnala koşabilme özelliğiyle dünyanın en hızlı koşan robotudur. Aniden durması gereken durumlarda ise WildCat’in durması sadece birkaç saniye sürmektedir. Özellikle zorlu arazi koşullarında çok yönlü kullanılabilme özelliğine sahip olan WildCat, buzlu veya toprak zeminde rahatça hareket edebilmektedir. WildCat, sensörleri sayesinde dengeli şekilde ayakta kalabilmesinin yanı sıra askeri birliklerin yanında yük taşıma gibi farklı işlevler için kullanılabilir bir yapı ortaya koymaktadır.

LS3 (Legged Squad Support Systems): 1.17 metre boyunda olan ve 181 kilogram ağırlığındaki yükü bir depo yakıt ile 32 kilometre taşıyabilen LS3, özel sensörleri yardımıyla belirlenen askeri lideri veya unsuru takip etme ve yine sensörlerinden güç alarak her türlü darbeye karşı dengeli şekilde ayakta kalabilme özelliğine sahiptir.

Spot: 0.94 boyunda, 75 kilogram ağırlığında ve 45 kilogram yük taşıma kapasitesine sahip olan Spot, yine Boston Dynamics tarafından daha önce geliştirilmiş olan BigDog, Cheeta ve LS3 isimli robotlardan edinilen tecrübeler ile geliştirilmiştir. Güç kaynağı batarya olan, hidrolik gücü ile hareket edebilen ve dört ayağı olan robot hem kapalı hem de açık mekânlardaki askeri operasyonlarda kullanılmak üzere geliştirilmiştir.

Handle: 2 metre boyunda, 105 kilogram ağırlığında ve 45 kilogram ağırlık taşıma kapasitesine sahip robot, saatte 15 kilometre hız yapabilmekte ve 1.2 metre yükseğe sıçrayabilmektedir. Tek şarjla 24 kilometre yol gidebilen robotun hem bacakları hem de tekerlerinin olması düz zeminlerde tekerleklerinin devreye girmesi ve zorlu zeminlerde bacakların devreye girmesi sayesinde her türlü arazide görev yapabilmesine olanak sağlamaktadır.

Atlas: 1.5 metre boyunda, 75 kilogram ağırlığında ve 11 kilogram yük taşıma kapasitesine sahip olan Atlas bir insanın yapabileceği tüm fiziksel hareketleri yapabileme özelliğine sahiptir. Lazer telemetreler ve stereo kameralar olmak üzere iki görüntü sistemine sahip olan robot, baş kısmında bulunan lazer telemetreler sayesinde etrafını üç boyutlu olarak algılayabilmektedir. İki el, kol, bacak, ayak ve bir gövdeden oluşan Atlas, 28 hidrolik mekanizması sayesinde 46 hassas ekleme sahip olmasıyla insansı bir yapıya sahiptir.

Yukarıda değinilen robotlar her ne kadar askeri amaçlı kullanım için geliştirilmiş olsa da ARPANET örneğinde olduğu gibi, gelecekte sivil hayatta insanların hayatlarını kolaylaştırmayı amaçlayan robotların geliştirilmesine dolaylı olarak açık alanda rehberlik hizmeti verebilecek rehber robotların yaygınlaşmasına kaynaklık edeceği çok uzak bir ihtimal değildir. Nitekim Japonya'nın Kyoto şehrinde rehberlik hizmeti veren Robohon her ne kadar küçük boyutta olsa da yakın gelecekte hem kapalı hem de açık alanda rehberlik hizmeti verebilecek turist rehberi robotların geliştirilmesi düşüncesine aralanan bir kapı olmuştur.

7. SONUÇ

Bilim ve teknoloji alanında yaşanan gelişmelerin geçmişte olduğu gibi günümüzde de üretim odaklı sektörlerin yanı sıra hizmet sektörünün de kapsamında yer alan birçok mesleğe etkisi tartışılmaz bir gerçektir. İmalat sektörüne nazaran beşeri ilişkilerin ön planda olduğu hizmet sektöründe teknolojinin etkisinin belirli düzeyde olması beklenirken robot, yazılım ve yapay zekâ gibi ileri teknolojilerde yaşanan gelişmeler teknolojinin insan ilişkilerinin ön planda olduğu meslek dallarına etkisinin artmasına neden olmuştur. Söz konusu bu gelişmeler neticesinde, günümüzde dijital hemşire, robot öğretmeni robot eczacı, robot resepsiyon görevlisi, robot turist rehberi gibi kavramlarla çeşitli platformlarda daha sık karşılaşılmaktadır. Bir başka ifadeyle hizmet sektörünün temel unsuru olan insan-insan ilişkilerine insan-makine ilişkisi de eklenmiştir.

Turist rehberliği mesleğinde insan-insan ilişkilerine insan-makine ilişkisinin eklenmesi ise yerli ve yabancı turistler tarafından ziyaret edilen müze ve sergi salonlarında başlamıştır. Tablo 1'de belirtilmiş olan robotlar görev yaptıkları müzelerde ziyaretçilere ziyaretleri süresince refakat etmelerinin yanı sıra sergilenen objeler hakkında da bilgi vererek ve soruları yanıtlayarak turist rehberliği mesleğinde insan-makine ilişkisinin öncüleri olmuşlardır. Ancak bir turist rehberinin görevinin sadece müze ve sergi gibi kapalı alanlarla sınırlı olmadığı buna ek olarak açık alanlarda ve farklı zemin ve hava koşullarında tarihi ve kültürel öneme sahip destinasyonları da gezdirmek ve buralar hakkında turistlere bilgi vermek olduğu göz önünde bulundurulduğunda Tablo 1'de yer alan robotların rehberlik hizmeti verme konusunda yetersiz kalacakları aşikârdır. Ancak teknoloji alanında bilim insanları tarafından yapılan çalışmalar sonucunda geliştirilen robotlar yakın gelecekte robot turist rehberlerinin açık alanlarda da görev yapmaya başlayacağını emarelerini taşımaktadır.

Nitekim Boston Dynamics tarafından geliştirilen RHex, SandFela, BigDog, SL3, Spot, Handle, Atlas gibi robotlar her ne kadar ilk etapta askeri amaçlı kullanım için geliştirilmiş olsa da kapalı alanların yanı sıra zorlu arazi şartları ve farklı iklim koşullarının hâkim olduğu açık alanlarda da görevlerini yapabileme özelliğine sahiptirler. Boston Dynamics tarafından geliştirilen bu robotların yakın gelecekte turistlere hem kapalı mekânlarda hem de açık alanlarda rehberlik hizmeti verebilecek robotların habercileri oldukları söylenebilir.

Mevcut bilgilerden yola çıkılarak geçmişten günümüze robot turist rehberleri ile ilgili yaşanan gelişmeler göz önünde alındığında; robot turist rehberlerinin, turist rehberliği mesleğindeki rollerinin teknoloji alanında yaşanan

gelişmelerle doğru orantılı olarak artacağı dolayısıyla orta veya uzun vadede robot turist rehberlerinin turist rehberliği mesleğinde insan turist rehberlerinin yerini alma riskini doğuracağı söylenebilir.

KAYNAKÇA

- Ahn, H.S. ve Choi, J.Y. (2012). "Can We Teach What Emotion a Robot Should Express?", 2012 IEEE/RSJ International Conference on Intelligent Robots and Systems Vilamoura, 7-12 October 2012, Algarve, Portugal, 1407-1412.
- Al-Wazzan, A., Al-Farhan, R., Al-Ali, F. ve El-Abd, M. (2016). "Tour-guide robot", 2016 International Conference on Industrial Informatics and Computer Systems (CIICS), 13-15 March 2016, Sharjah, United Arab Emirates, 1-5.
- Ap, J. ve Wong, K.K.F. (2001). "Case Study on Tour Guiding: Professionalism", Issues and Problems. Tourism Management, 22(5), 551-563.
- Beckwith, J., Sherbrook, S., Lefief, R., Williams, M. ve Yelamarthi, K. (2012). "Cate: An Indoor Tour Guide Robot", IEEE International Conference on Electro/Information Technology, 5-8 August 2012, Indianapolis, Indiana, USA, 562.565.
- Behnke, S. (2008). "Humanoid Robot". From Fiction to Reality, 4(8), 5.
- Bischoff, R. ve Graefe, V. (2002). "Demonstrating the Humanoid Robot HERMES at an Exhibition: A Long-Term Dependability Test", IEEE/RSJ International Conference on Intelligent Robots and Systems, IROS '02, 30 - October 4 November 2002, Lausanne, Switzerland.
- Boboc, R. G., Hortiua, M. and Talaba, D. (2014). "An Educational Humanoid Laboratory Tour Guide Robot", Procedia - Social and Behavioral Sciences, (141), 424 - 430
- Boston Dynamics. (2018). Robots, <https://www.bostondynamics.com/robots>. (Erişim Tarihi: 7 Kasım.2018).
- Briggs, A. ve Burke, P. (2004). Medyanın Toplumsal Tarihi: Gutenberg'den İnternet'e, İ.Şener (Çev.), İstanbul: İzdüşüm Yayınları.
- Burgard, Cremers, A. B., Fox, D., Hähnel, D., Lakemeyer, G., Schulz, D., Steiner., W. ve Thrun, S. (1999). "Experiences with an Interactive Museum Tour-Guide Robot", Artificial Intelligence, 1-53, <http://robots.stanford.edu/papers/thrun.tourguide.pdf>, (Erişim Tarihi: 5 Kasım.2018).
- Burton, B. (30 April 2018). The Smithsonian's New Tour Guide Isn't Human, <https://www.cnet.com/news/smithsonian-museum-new-tour-guide-is-a-pepper-robot-from-softbank/>, (Erişim Tarihi: 03 Kasım 2018).
- Carjaval, D. (14 March 2017). Let a Robot Be Your Museum Tour Guide, <https://www.nytimes.com/2017/03/14/arts/design/museums-experiment-with-robots-as-guides.html>, (Erişim Tarihi: 3 Kasım 2018).
- Chaudhary, N. (27 March 2017). Now, A Robot Tour Guide To Welcome Tourists At Jaipur Wax Museum, <https://timesofindia.indiatimes.com/city/jaipur/now-a-robot-tour-guide-to-welcome-tourists-at-jaipur-wax-museum/articleshow/63432033.cms>, (Erişim Tarihi: 3 Kasım 2018).
- Chella, A. ve Macaluso, I. (2009). "The Perception Loop In Cicerobot, A Museum Guide Robot", Neurocomputing, 72(4-6), 760-766.
- Chiu, C. (2004). The Bryn Mawr Tour Guide Robot. Senior Thesis. Bryn Mawr College. <https://cs.brynmawr.edu/TourGuide/thesis.pdf>, (Erişim Tarihi: 31 Ekim 2018).
- Çakmak, F.T. ve Demirkol, Ş. (2016). "Teknolojik Gelişmelerin Turist Rehberliği Mesleğine Etkileri Üzerine Bir Swot Analizi", Bingöl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 7(7): 221-235.
- Çolakoğlu, O.E., Epik, F. ve Efendi, E. (2010). Tur Yönetimi ve Turist Rehberliği, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Demirkol, Ş. ve Ekmekçi, İ. (2005). "Paket Turların Sürdürülebilirliğinde Turist Rehberlerine Etik Bir Bakış". IV. Geleneksel Turizm Paneli, Kırklareli Üniversitesi (KLÜ) Turizm Fakültesi, Kırklareli, 59-83.

- Denny vd., (2016). "Humanoid Robots - Past, Present and the Future", *European Journal of Advances in Engineering and Technology*, 3(5), 8-15.
- Döner Sermaye İşletmesi Merkez Müdürlüğü (DÖSİM), (2018). Sesli Rehberlik Listesi. <http://www.dosim.gov.tr/sesli-rehberlik-listesi>, (Erişim Tarihi: 1 Aralık 2018).
- Erden, A. (2012). Robotlar ve Mekatronik Mühendisliği. http://vizyon21y.com/documan/Genel_Konular/Bilim_Teknoloji/Mekatronik/Mekatronik_Muhendisligi_ve_Robotlar.pdf, (Erişim Tarihi: 06 Aralık 2018).
- Feil-Seifer, D. ve Mataric, M.J. (2005). "Defining Socially Assistive Robotics", 2005 IEEE 9th International Conference on Rehabilitation Robotics, June 28 - July 1, Chicago, IL, USA. 465-468.
- Fong, T., Nourbakhsh, I. ve Dautenhahn, K. (2002). "A Survey of Socially Interactive Robots: Concepts, Design, and Applications", Technical Report CMU-RI-TR-02-29, 1-56. <https://infoscience.epfl.ch/record/30017/files/CMU-RI-TR-02-29.pdf>, (Erişim Tarihi: 31 Ekim 2018).
- Frontech, F. (2007). Service Robot enon from Fujitsu Acts as Visitors' Guide at Museum of Best-Selling Mystery Novelist, <http://www.fujitsu.com/jp/group/frontech/en/resources/news/press-releases/2007/0920.html>, (Erişim Tarihi: 2 Kasım 2018).
- Fujita, M. (2001). "AIBO: Towards The Era of Digital Creatures", *International Journal of Robotics Research*, 20, 781-794.
- Gates, B. (2007). "A Robot in Every Home", *Scientific American Magazine*, (January /7), 58-67.
- Gunhee, K., Woojin, C., Kyung-Rock, K., Munsang, K., Sangmok, H. ve Shinn, R. H. (2004). "The autonomous tour-guide robot Jinny". *IEEE/RSJ International Conference on*. 28 Sept.-2 October 2004, Sendai, Japan, 3450-3455.
- Güzel, F.Ö. (2007). Türkiye İmajının Geliştirilmesinde Profesyonel Turist Rehberlerinin Rolü: Alman Turistler Üzerine Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Hart, M.H. (2008). *Dünya Tarihine Yön Veren En Etkin 100 Neden*, İstanbul: Kitap Yayıncılık.
- Hashimoto, S. vd. (2002). "Humanoid robots in Waseda University Hadaly-2 and WABIAN", *Autonomous Robots*, 12(1), 25-38.
- Hockstein, N.G., Gourin, C.G., Faust, R. A. ve Terris, D.J. (2007). "A History of Robots: From Science Fiction To Surgical Robotics", *Journal of Robotic Surgery*, 1(2), 113-118.
- IFR (International Federation of Robots). (2016). Classification of Service Robots By Application Areas, https://ifr.org/img/office/Service_Robots_2016_Chapter_1_2.pdf, (Erişim Tarihi: 30 Ekim 2018).
- IPA, F. (2009). Opel Exposition Robots, http://www.ipa.fraunhofer.de/Opel_Exposition_Robots.2293.0.html?&L=2, (Erişim Tarihi: 1 Kasım 2018).
- Karreman, D., Evers, V. et al., (2014). "The development and real-world deployment of FROG, the fun robotic outdoor guide", *Proceedings of the 2014 ACM/IEEE international conference on Human-robot interaction*, Bielefeld, Germany, March 03 – 06. 100.
- Kennedy, M. (12 August 2014). Follow That Robot: The Hi-Tech Tour Guides Taking Over Tate Britain At Night, <https://www.theguardian.com/artanddesign/2014/aug/12/robot-art-tour-tate-britain-at-night>, (Erişim Tarihi: 3 Kasım 2018).
- Kuo-Hung, C., Shih-Huan, T., Yen-Hsun, W., Guan-Hao, L., Chi-Pang, L. ve Li-Chen, F. (2008). "Multisensor-Based Outdoor Tour Guide Robot NTU-I", *SICE Annual Conference, The University Electro-Communications, Japan*, 20-22 August. 1425-1430.
- Kyodo News. (11 Sep. 2018). Sharp's humanoid robot to guide tourists in taxis in Kyoto, <https://english.kyodonews.net/news/2018/09/7315f553b06a-sharps-humanoid-robot-to-guide-tourists-in-taxis-in-kyoto.html>, (Erişim Tarihi: 3 Kasım 2018).
- LeBlanc, N. (2012). *Tour Guide Robot Interactions, An Interactive Qualifying Project Submitted to the Faculty of Worcester Polytechnic Institute in partial fulfillment of the requirements for the degree of Bachelor of*

- Science, [https://web.wpi.edu/Pubs/E-project/Available/E-project-082412-141039/unrestricted/Tour_Guide_Robot_Interactions_\[Final\].pdf](https://web.wpi.edu/Pubs/E-project/Available/E-project-082412-141039/unrestricted/Tour_Guide_Robot_Interactions_[Final].pdf), (Erişim Tarihi: 2 Kasım 2018).
- Mancini, M. (2001) *Conducting Tours: A Practical Guide*. Delmar: U.S.A.
- McKeegan, S. (2007). *Toyota's New Tour Guide Robot*, <https://newatlas.com/go/7872/>, (Erişim Tarihi: 3 Kasım 2018).
- Mogg, T. (2012). *Meet Tawabo, A New Quadrilingual Tour Guide Robot At Tokyo Tower*, <http://www.digitaltrends.com/international/tokyo-tower-employs-new-quadrilingual-tour-guide-robot/>, (Erişim Tarihi: 2 Kasım 2018).
- Movellan, J.R. vd. (2005). *Intelligent Robotics and Communications, Origins, Principles, and First Steps, The RUBI/QRIO Project*, 223-228, https://www.researchgate.net/publication/4163546_The_RUBI_project_Origins_principles_and_first_steps, (Erişim Tarihi: 5 Kasım 2018).
- Özfirat, M.K. (2009). “Robotik Sistemler ve Madencilikte Kullanımının Araştırılması”, *TÜBAV Bilim Dergisi*, 2(4), 412-425.
- Parekattil, S.J. ve Moran, M.E. (2010). “Robotic Instrumentation: Evolution And Microsurgical Applications”, *Indian Journal of Urology: IJU: journal of the Urological Society of India*, 26(3), 395-403.
- Pieskä, S., Luimula, M, Jauhiainen, H. ve Spiz, V. (2012). “Social Service Robots in Public and Private Environments”, *Recent Researches in Circuits, Systems, Multimedia and Automatic Control*, 190-196 <http://www.wseas.us/e-library/conferences/2012/Rovaniemi/IMMURO/IMMURO-32.pdf>, (Erişim Tarihi: 24 Ekim 2018).
- Poole, H. H. (2012). *Fundamentals of Robotics Engineering*, Berlin: Springer Science & Business Media.
- Poyraz, S. B. (2010). *PNömatik İki Eksenli Bir Kartezyen Robot Sistemi İle Malzeme Taşıma Otomasyonu*, Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Rodriguez-Losada, D., Matia, F., Galan, R., Hernando, M., Montero, J.M. ve Lucas, J. M. (2008). “Urbano, an Interactive Mobile Tour-Guide Robot”. H.Seok (Ed.), *Advances in Service Robotics*, (229-252). Vukovar, Croatia: In-Teh.
- Schraft, R. D., Graf, B., Traub, A., & John, D. (2001). “A mobile robot platform for assistance and entertainment”, *Industrial Robot: An International Journal*, 28(1), 29-35.
- Shiomi, M., Kanda, T., Ishiguro, H. ve Hagita, N. (2006). “Interactive Humanoid Robots for a Science Museum”, 1st ACM SIGCHI/SIGART Conference on Human-robot interaction, March 02 - 03, 2006, New York, USA, 305-312.
- Siegrwart, R., Arras, K. O., Bouabdallah, S., Burnier, D., Froidevaux, G., Greppin, X., . . . Tomatis, N. (2003). “Robox at Expo.02: A large-scale installation of personal robots”, *Robotics and Autonomous Systems*, 42, 203-222.
- Stricker, R., Müller, S., Einorn, E., Schröter, C., Volkhardt, M., Debes, K. ve Gross, H.M. (2012). “Konrad and Suse, Two Robot Guiding Visitors in a University Building”, P. Levi, O. Zweigle, K. Häußermann, B. Eckstein (Ed.), *Autonomous Mobile Systems*, (49-58). Berlin: Springer.
- Tetik, N. (2006). *Türkiye’de Profesyonel Turist Rehberliği ve Müşterilerin Turist Rehberlerinden Beklentilerinin Analizi: Kuşadası Örneği*, Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi: Sosyal Bilimler Enstitüsü: Balıkesir.
- Thripp, R., Westbrook, C. and Subramanian, D. (2001). *Robust Localization Algorithms For An Autonomous Campus Tour Guide*. (pp. 2065-2071). *Proceedings of the 2001 IEEE International Conference on Robotics & Automation*, Seoul, Korea, May 21-26.
- Thrun, S.,Bennewitz, M., Burgard, W., Cremers, A. B., Dellaert, F., Fox, D., Hähnel, D., Rosenberg, C., Roy, N., Schultel, J. ve Schulz, D. (1999). “MINERVA: A Second-Generation MuseumTour-Guide Robot”, *International Conference on Robotics&Automation*, 10-15 May 1999 Detroit, Michigan. 1999-2005.

- TÜBİTAK Bilim ve Teknik, (2018). Robot Tanımları, <http://www.bilimteknik.tubitak.gov.tr/sites/default/files/bilgipaket/robotik/tanimlar.html>. (Erişim Tarihi: 6 Aralık 2018).
- Vega, T. (23 March 2017). Haneda Airport Set To Begin Robot Smartphone Tour Guide Service, <https://www.japankyo.com/2017/03/wacky-weird-japanese-news-robot-smartphone-sharp-robohon-haneda-airport-travel-tour-guide-rent-touris/>, (Erişim Tarihi: 3 Kasım 2018).
- Vogiatzis, D., Spyropoulos, C., Konstantopoulos, S., Karkaletsis, V., Kasap, Z., Matheson, C., and Deroo, O. (2008). "An Affective Robot Guide To Museums", 4th International Workshop on Human-Computer Conversation, Bellagio, Italy. <http://users.iit.demokritos.gr/~konstant/dload/Pubs/hcc08.pdf>, (Erişim Tarihi: 2 Kasım 2018).
- Vukobratović, M. (2006). "Humanoid Robotics- Past, Present State, Future", SISY 2006 4th Serbian-Hungarian Joint Symposium on Intelligent Systems. 29-30 September 2006, Subotica, Serbia, 13-31.
- Welwei, K.W. (Bochum), (2006). "Proxenia, proxenos", in: Brill's New Pauly, Antiquity volumes edited by: Hubert Cancik and , Helmuth Schneider, English Edition by: Christine F. Salazar, Classical Tradition volumes edited by: Manfred Landfester, English Edition by: Francis G. Gentry. Consulted. <https://referenceworks.brillonline.com/entries/brill-s-new-pauly/proxenia-proxenos-e1011640#>, (Erişim Tarihi: 23 Ekim 2018).
- Willeke, T., Kunz, C. ve Nourbakhsh, I.R. (2001). "The History of the Mobot Museum Robot Series: An Evolutionary Study", Florida AI Research Society Conference. May 21-23, 2001, Key West, Florida, USA. https://www.ri.cmu.edu/pub_files/pub3/willeke_thomas_2001_1/willeke_thomas_2001_1.pdf, (Erişim Tarihi: 1 Kasım 2018).
- Wynne, E. (18 May 2016). Art Gallery of WA Enlists Robot Tour Guide Aggie In Bid to Add Fun To Fine Art, <https://www.abc.net.au/news/2016-05-18/art-gallery-of-wa-introduces-robot-tour-guide-aggie/7424760>, (Erişim Tarihi: 3 Kasım 2018).
- Yadav, N. (2014). Roslyn: The Tour Guide Robot, Bachelor Thesis, University of Nevada, Reno.
- Yenen, Ş. (2002). "Turist Rehberliği Eğitiminde, Niteliksel ve Niceliksel Planlamada Turizm Bakanlığı, Yüksek Öğretim Kurumu ve Meslek Kuruluşları Arasındaki İşbirliğinin Önemi", Turizm Eğitimi Konferansı, T.C. Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü, 11-13 Aralık 2002, Ankara.
- Yenipınar, U. ve Zorkirişçi, A. (2013). "Türkiye ve Avrupa Birliği Ülkelerinde Turist Rehberliği Eğitimi", Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 10(2), 111-136.
- Yenipınar, U., Çınar, B. ve Bak, E. (2017). Turist Rehberliği Eğitimi Ve Mesleğin Güncel Sorunları Ve Çözüm Önerileri", 3. Turizm Şûrası Tebliğler Kitabı, (307-320). Ankara: Büyükharf Bas. Yay.
- Yıldız, Z. (2011). "Turizmin Sektörünün Gelişimi ve İstihdam Üzerindeki Etkisi", Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi, 3(5), 54-71.

DERLEME MAKALESİ / REVIEW ARTICLE

İNSAN KAYNAKLARI İŞE ALIM SÜREÇLERİNDE KULLANILAN PSİKOTEKNİK TESTLERE İLİŞKİN BİR İNCELEME*

AN INVESTIGATION ON THE PSYCHOTECHNICAL TESTS UTILISED IN THE RECRUITMENT PROCESSES OF HUMAN RESOURCES

Öğr. Gör. Ahmet GÜNAY¹

Prof. Dr. İlker Hüseyin ÇARIKCI²

Öz

İşletmelerin en önemli işlevlerinden biri olan işe alma sürecinin yerine getirildiği departman insan kaynakları departmanıdır. İnsan kaynakları departmanının en önemli işlevi doğru işe doğru adayın yerleştirilmesidir. Doğru işe doğru adayın yerleştirilmesi ise sahip olunan aday havuzunun niteliği ile doğrudan ilişkilidir. İnsan kaynakları yönetiminin süreçlerinden biri olan işe alım süreçleri işletmeler için ciddi önem taşımaktadır. Bu sürecin başarılı bir şekilde gerçekleştirilmesi ve örgüte uyumlu doğru adayların işe seçilebilmesi için birçok yöntem bulunmaktadır. Bu yöntemlerden çoğu geleneksel tedarik yöntemleridir. Bu geleneksel yöntemlerden en sık kullanılanları ise psikoteknik testlerdir. Personel temini sürecinde psikoteknik testler kullanılarak işe en uygun adayın en az maliyetle, en kısa sürede ve objektif bir şekilde seçilmesi sağlanmaktadır. Bu da işletmeye zaman, maliyet, örgüte bağlılık ve örgüte güven anlamında fayda anlamına gelmektedir. İnsan kaynağı ile işletmenin istihdam noktasında ilişki kurmasını sağlayan işlev işe alım sürecidir. Bu çalışmada insan kaynakları departmanının işe alım sürecinde kullandığı psikoteknik testler incelenmiştir. Bu çerçevede kullanılan psikoteknik testlere ilişkin geniş bir literatür taraması yapılmıştır.

Anahtar Kelimeler: İnsan Kaynakları Yönetimi, İşe Alım Süreçleri, Psikoteknik Testler.

JEL Sınıflandırma Kodları: O15.

ABSTRACT

One of the most crucial functions of the enterprises is the human resources department where the recruitment process is performed. The most important function of the human resources department is the placement of appropriate candidate to the appropriate position. The placement of appropriate candidate to the appropriate position is directly related to the characteristics of the candidate pool. Recruitment process, which is one of the processes of human resources management, is of great importance for the enterprises. There are many methods in order this process to be realised successfully and in order the appropriate candidate who is compatible with the organization to be recruited. Most of these methods are traditional procurement methods. Among these traditional methods, psychotechnical tests are the most commonly used methods. In the process of recruitment of the

* Bu makale, "Sosyal Medya Kişilik Özelliklerini Yansıtır mı? İnsan Kaynakları Yönetimi Perspektifinde Twitter Üzerinden Bir Söylem Analizi" adlı doktora tezinden türetilmiştir.

¹ Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, Isparta Meslek Yüksekokulu, Yönetim ve Organizasyon Bölümü, ahmtgunay@hotmail.com, <https://orcid.org/0000-0002-7826-3682>

² Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, ihcarikci@yahoo.com, <https://orcid.org/0000-0002-3095-6359>

personnel, psychotechnical tests are used to ensure that the most appropriate candidate to be selected with the lowest cost, in the shortest time and with an objective manner. This, in turn, means benefit to the organization in terms of time, cost, commitment and trust. The function that enables the human resource to establish a relationship at the point of employment is the recruitment process. In the study, the psychotechnical tests that are used by the human resources department during recruitment process are investigated. The literature on the use of psychotechnical tests in this context is reviewed in detail.

Keywords: Human Resources Management, Recruitment Processes, Psychotechnical Tests.

JEL Sınıflandırma Kodları: O15.

1. GİRİŞ

Endüstri 4.0 ile iş dünyasının dinamikleri bilgisayar tabanlı olmaya doğru evrimleşmiştir. İşletmeler de bu teknolojik değişimden etkilenmiş, devamlılığını sürdürmek için farklı stratejilere hayata geçirmişlerdir. Her ne kadar gelişen teknolojiye ayak uydursa da bu teknolojiyi kullanabilecek, yorumlayabilecek ve değişimlere cevap verebilecek insan kaynağı işletmeler için büyük önem arz etmeye başlamıştır. Bu noktada işletmelerin insan kaynakları yönetimi kilit rol oynamaktadır.

Yetenek savaşlarında birçok organizasyon e-işe alım stratejisini insan kaynakları yönetiminin bir parçası olarak kullanmaktadır. İşe uygun personelin seçilmesi ve istihdam edilmesi işletmeler için ciddi önem taşımaktadır. Söz konusu personelin seçimi ve istihdamı için çoğunlukla geleneksel yöntemler kullanılmaktadır.

Örgüt içerisinde insan kaynaklarının işe alımı, insan kaynakları yönetiminin kilit unsurlarından biri olarak kabul edilir. İşe alımın temel amacı, iş gereksinimini sağlayacak yeterli sayıda adaya ulaşmaktır. İnsan kaynaklarında işe alım süreci ise, mevcut veya gelecek için gerekli olan profesyonel veya en uygun özelliklere sahip olabilecek adayların belirlenmesi, izlenmesi, tanımlanması sürecidir (Monelescu, 2008: 55). Heery ve Noon (2001) tarafından işe alım, bir iş ilanını doldurmak için uygun kişiyi seçecek aday havuzu olarak tanımlanmıştır.

İşe alma sürecinin ilk aşaması insan kaynakları planlamasıdır. Bulla ve Scott (1994) tarafından tanımlandığı gibi, insan kaynakları planlaması bir kuruluşun insan kaynakları gereksinimlerinin tanımlanmasını ve bu gereklilikleri yerine getirmek için planlar yapılmasını sağlama sürecidir. İnsan kaynakları planlaması; işletmenin ihtiyaçlarını karşılayacak insan kaynağını belirleyerek, insan kaynağını temin etmesidir. İşletme ihtiyaç duyduğu insan kaynağını dış kaynaklardan talep eder ve arzı belirleyerek kısa vadeli bir planlama yapar (Heneman vd., 2000: 105). Kısa vadeli planlarda insan kaynaklarının ihtiyacı ve planlaması departman yöneticileri tarafından gerçekleştirilir. Yöneticiler, işletmenin amaçlarına uyum sağlayabilecek nitelikte olan iş gücünü belirlemeli ve bu niteliklere sahip elemanları işe almalıdır (Cascio, 1992: 120).

Örgütün mevcut veya gelecekte ihtiyaç duyabileceği yeteneklere sahip olan ve ihtiyaç duyulan alanlara uygun olabilecek bilgi ve beceriye sahip insan kaynağını bulma, işe alma ve devamlılığını sağlayabilme aşaması olan işe alma işlevi (Pangemanan, 2015: 174), işletme tarafından farklı yöntemler ile yürütülür. Geleneksel olarak mülakat yöntemi kullanılırken, modern yöntemlerden psikoteknik testler ön plana çıkmaktadır (Yeloğlu, 2010: 120).

2. İŞE ALIMDA KULLANILAN PSİKOTEKNİK TESTLER

İşe alım sürecinde adayların kişisel becerilerini ve yeteneklerinin tarafsız olarak ölçülmesi için bazı testler uygulanmaktadır. Bu testler ile sayısal bazı verilere ulaşılmaktadır. Ulaşılan sayısal veriler adayın yetenek ve becerilerinin işe uygunluğu ile ilgili bilgi vermektedir (Canman, 1995: 73).

İşe alım için kullanılan testler adayların işe alınması yönünde organizasyonlar fayda sağlarlar. İşletmelerin %69'u işe alım sürecinde bu testleri kullanmaktadır (Mathis ve Jackson, 2003: 196). İşe alım sürecinde adaylara uygulanan test adayın işe alınması için tamamen bilgi vermemesinden dolayı işletmeler aday ile görüşmeler yaparak bilgi edinmeye çalışmaktadır (Tiffin ve McCormick, 1979: 115). İşe alım sürecinde kullanılan üç farklı test bulunmaktadır. Bilgi, beceri ve yetenek ve kişilik testleri olarak gruplanan testlerin ne amaçla kullanıldığı Tablo 1'de gösterilmektedir.

Tablo1. İşe Alım Süreçlerinde Kullanılan Testler

		Testler		
		Beceri ve Yetenek Testleri	Bilgi Testleri	Kişilik Testleri
Özellikler	Tanım	Cevaplar doğru ve yanlış olarak tanımlanmıştır. Belirli bir seviye yetenek ve beceri gerektiren testlerdir.	Cevaplar doğru ve yanlış olarak tanımlanmıştır. Belirli bir konunun ne düzeyde anlaşıldığını ölçer.	Bu testte doğru ya da yanlış cevap yoktur. Sorular bireylerin katılıp katılmayacakları ifadelerden oluşur.
	Cevap Aradığı Soru	Aday, söz konusu işi yapabilecek uygun yetenek ve beceriye sahip midir?	Aday söz konusu işte başarılı olmak için neleri bilmesi gerektiğini biliyor mu?	Aday söz konusu iş için gereken kişilik özelliklerine ve karakter profiline sahip midir?
	En Uygun Kullanım Alanı	Söz konusu işi yapabilmek için bir takım yetenek ve beceri gerektiren durumlarda.	Söz konusunun işin performansının adayın bilgisinden önemli ölçüde etkilendiği durumlarda.	Kişilik özellikleri ve karakter yapısı gibi beceri ve yetenek dışındaki özelliklerin işin performansını önemli ölçüde etkileyeceği durumlarda.

Kaynak: (Klinvex, O'Connel ve Klinvex, 1998:144).

Schmidt ve Hunter (1998:267) yılında işe alım süreçlerinde personel seçmek için kullanılan 19 farklı testin performans tahmin etmede nasıl geçerlilik göstereceği üzerine bir çalışma yapmıştır. Yapmış olduğu çalışmada performansa ilişkin tahmin yürütmede geçerlilik düzeyleri Tablo 2'de gösterilmiştir.

Tablo 2. Testler ve Geçerlilik Düzeyleri

Testler	Geçerlilik Düzeyi
Zekâ Testleri	Üst Düzey Geçerlilik
İş Örneklem Testleri	Üst Düzey Geçerlilik
Dürüstlük Testleri	Üst Düzey Geçerlilik
Yapılandırılmış Mülakat	Üst Düzey Geçerlilik
Mesleki Bilgi Testleri	Üst Düzey Geçerlilik
İş Arkadaşlarının Değerlendirmesi	Üst Düzey Geçerlilik
Geçmiş Eğitim ve Deneyimlerin Test Edilmesi	Üst Düzey Geçerlilik
İş Başında Deneme	Üst Düzey Geçerlilik
Vicdan Testi	Orta Düzey Geçerlilik
Yapılandırılmamış Mülakat	Orta Düzey Geçerlilik
Referans Kontrolü	Orta Düzey Geçerlilik
Biyografik Veriler	Orta Düzey Geçerlilik
Değerlendirme Merkezi	Orta Düzey Geçerlilik
İş Deneyimi	Alt Düzey Geçerlilik
Eğitim Düzeyi	Alt Düzey Geçerlilik
İlgi Alanları	Alt Düzey Geçerlilik
Grafoloji	Alt Düzey Geçerlilik
Yaş	Alt Düzey Geçerlilik

Kaynak: (Schmidt ve Hunter, 1998: 267).

İşe alım sürecinde hem testlerin kullanılması hem de mülakat yöntemi personel seçme açısından en sağlıklı sonuçlar veren yöntemlerdir. İnsan kaynakları departmanı bu yöntemler ile adayın bilgi, beceri ve yeterlilikleri hakkında bilgi sahibi olarak işe alımı daha rahat yapabilirler (Comptonvd, 2014: 111).

Testler, açık olan pozisyona başvuran kişi sayısı azaltılarak aday havuzu küçültülür ve maliyetin düşmesine yardımcı olmaktadır. Ayrıca başvuran birçok adaydan eleme yöntemi yapılmasına ve açık pozisyon için ihtiyaç duyulan adayların seçimini kolaylaştırmaktadır. Yöneticilerin nitelikli adaylar arasında seçim yapması işletmelere değer katarak, başarı oranını arttıracaktır (Erdoğan, 1990: 31). İşletmelerde beceri ve yetenek testlerin kullanımı dışında modern olarak kullanılan kişilik Ölçeği de uygulanmaktadır. Kişilik Ölçeği işletmeler tarafından kullanılan ve etkili olan yöntemlerden biridir.

Kişilik Ölçeği, adayın kişilik özellikleri, davranış yapısı ve bakış açısı hakkında fikir sahibi olunmasını sağlar. Bu bilgilere sahip olan yöneticilerin seçimi daha kolay olacaktır. Örneğin liderlik özelliğine sahip bir iş gören arayan işletmeler yapmış olduğu kişilik Ölçeği testi ile kişilik özelliği liderlik olan adayları daha kolay şekilde seçebilecektir. (Gregory, 2004 36).

Psikoteknik; insan davranışları ve psikolojisinin sayısal verilere dökülmesini sağlayan disiplindir. Bu yöntemle amaçlanan insan davranışlarının psikolojik yönlerinin sayısal veriler ile açıklanabilmesidir (Spor, 2001: 349).

Kişilik özelliklerinin testler ile belirlenmesi Klasik Yunan ve Antik Çin'e kadar uzanmaktadır. Kâğıdın bulunmasıyla kişilik analizleri yazılı hale gelmiş ve 16. yüzyılda Avrupa'ya aktarılmıştır. 19. yüzyıla gelindiğinde psikologların psikoteknik yöntemleri geliştirmesiyle üniversitelerde ders olarak işlenmeye başlanmıştır. Psikoteknik testlerin üniversitelerde okutulmasının sonucunda 1907 yılında Fransa'da tramvay kondüktörlerinin işe alımı psikoteknik testler yardımıyla ilk defa yapılmıştır (Öner, 1997: 26).

1920 yılında Uluslararası Psikoteknik Konferansı ile psikoteknik testlerin kullanımı konusunda birçok karar alınmıştır. Bunun sonucunda Japonya ve Rusya'da birçok enstitü ve araştırma merkezleri kurulmuştur. Okullarda yapılan yetenek testlerinde psikoteknik testler uygulanmaya konmuştur. Fransa'da tramvaylarda işe alınan çalışanlara işe alım öncesinde yapılan psikoteknik testler sonucunda kaza oranları 2.2'den 0.6'ya düşmüştür. Ayrıca endüstri alanında hızla kullanımı yaygınlaşan bu testler bazı ülkelerin fabrikalara insan kaynağı alımında zorunlu hale gelmiştir (Öztürk, 1996: 57).

Psikoteknik testlerin Türkiye'de kullanımı 1915 yılında BinetSimonZekâTesti'ninTürkçe'ye çevrilmesiyle başlamış ve ardından ilk psikoloji laboratuvarı kurulmuştur. Psikoteknik yöntemlere geçiş Fransızca ve Almanca çalışmaların çevirileriyle olmuştur (Öner, 2009: 43).

Psikoteknik ölçümler 1953 yılında Milli Eğitim Bakanlığınca kurulan Test ve Araştırma bürosu tarafından yapılan çalışmalarla gelişmiştir. 1955 yılında psikoteknik yöntemler ile işe alım Nazilli Pamuklu Dokuma Fabrikasında gerçekleşmiştir. Ardından 1960 yılında şoför seçimlerinde psikoteknik yöntemler kullanılmıştır. (Öztürk, 1995: 59).

1973 yılında İstanbul Üniversitesi'nin kurmuş olduğu laboratuvarında kamu personelinin işe alımı için psikoteknik testler uygulanmıştır. Karayolları ise bazı sebeplerle ehliyetine el konulan sürücülere psikoteknik testlerden başarı göstermesi şartı ile ehliyeti geri vereceğini duyurmuştur. Türkiye'de 30'yakın psikoteknik merkezi bulunmaktadır. (Öner, 2009: 64).

Psikoteknik yöntemler sade işe alım süreçlerinde kullanılmaktadır. Bunun dışında kullanım alanları şu şekildedir (Erdoğan, 1990: 141):

- İşe alım süreçlerinde,
- Çalışanların işe yönlendirilmesinde,
- Terfi sistemlerinde,
- Çalışan eğitimlerinin planlanmasında,
- İş kazalarının önüne geçilmesinde,
- Örgüt içi ilişkilerin düzenlenmesinde kullanılır.

Ayrıca iş sağlığı ve güvenliğinin önem kazanması ile iş psikolojisi ortaya çıkmıştır. İş psikolojisinin uygulanması noktasında psikoteknik yöntemler önemlidir. (Spor, 2001: 13).

Psikoteknik yöntemler birçok işletmede çalışanlar motivasyonu ve işe olan bağlılığını arttırmak için kullanılmaktadır. Psikoteknik yöntemler boş pozisyonlara başvurulara insan kaynakları departmanına işin niteliğine uygun adayın seçimi için yol göstermektedir (Kepir, 1990: 164).. İnsan kaynakları departmanı uyguladığı psikoteknik yöntemler ile adayların şu yönleri hakkında bilgi sahibi olabilir (Boyras, 2002: 36):

- Zihinsel yetenek,
- Sözel yetenek,
- Sayısal yetenek,
- Şekil kavrama kabiliyeti,
- Yazma-çizme kabiliyeti,
- Hareket koordinasyonu,
- Parmak yeteneği,
- Algılama hızı ve doğruluğu,
- Kısa süreli hafıza,
- Ezber hafızası,
- Anlam hafızası,
- Kişilik tipi.

Psikoteknik testler çalışanların kişilik özelliklerin boş pozisyonların niteliğine uyumu hakkında bilgi sağlar. İşletmeler sadece bireyin kişiliğine göre yani kişilik testlerine göre örgüt ile çalışma biçimine göre de değerlendirme yapmalıdır. Bu değerlendirmelerin yapılmasını psikoteknik testler sağlayarak insan kaynakları departmanının en iyi kararı vermesine olanak sağlar (Kutaniş ve Elçi, 2006: 120).

Psikoteknik yöntemler yapılan diğer analiz ve testlerin geçerliliğinin artmasında yardımcı olmaktadır. Yapılan testler ile eksik kalan zihinsel beceriler, kişilik yapısı ve karakter gibi kavramlar psikoteknik testler yardımıyla sonuca ulaşır ve işe alım sürecinin eksikliklerini giderir (Küçükaya, 2006: 103).

2.1. Psikoteknik Testlerin Taşınması Gereken Nitelikler

İşe alım süreçlerinde uygulanan psikoteknik testlerin, kurum adına doğru kararlar alınmasında yardımcı olması için bazı özellikleri taşınması gerekmektedir. Bunlar (Öztürk, 1995: 74);

- Geçerlilik,
- Güvenilirlik,
- Maliyet Etkinliği,
- Kabul Edilebilirlik,
- Nesnellik,
- Kullanışlılık,
- Duyarlılık,
- Kültüre Bağımlılık ve Bağımsızlık,
- Homojenlik,
- Standartlık,
- Sonuçların Normal Dağılım Göstermesi,

Geçerlilik: İşe alım sürecinde personel seçiminin başarılı olma tahmininin hangi seviyede olduğunu ortaya koymaya çalışır. Geçerlilik; tahmin edilen başarı ve ortaya konan başarı arasındaki farkın ölçülmesiyle elde edilir.

Örneğin; bir psikotest ölçmesi gerektiği boyutu ölçerken başarısız olursa, ondan beklenmeyen değerleri ölçmede başarı sağlasa dahi o testin geçerliliği düşüktür (Yalçın, 1994: 72).

İşe alım sürecinde kullanılan bir psikoteknik testin uygulanmadan önce geçerlilik seviyesinin belirlenmesi elzemdir. Geçerliliği düşük olan bir testin personel seçiminde kullanılması hata yapma olasılığını artırır. Mevcut pozisyon için seçilen yanlış personel, kuruma olan güveni sarsarken o personelin ekibe uyumunu da zorlaştıracaktır (Erdoğan, 1990: 128). Geçerlilik, bir testin kullanılabilir olup olmadığının uygulamadan önce tespit edilmesidir. Bunun için geçerlilik çalışmaları yapılır (Gülgöz, 1994: 5).

Güvenilirlik: İşe alım sürecinde uygulanan bir test başarılı tahminlerde bulunmayı sürdürüyorsa, bu testin güvenilir olduğundan söz etmek mümkündür. Aynı şekilde, belli aralıklarla yapılan bu testler benzer sonuçlar veriyorsa yine bu testin güvenilirliğinden söz edilebilir. Kişilere uygulanan testler eğer o kişilerin gerçek durumlarıyla paralellik gösteriyorsa bu o testlerin güvenilirliğini gösterir (Erdoğan, 1990: 128).

Bir kişi ya da gruba yapılan testten, her uygulandığında benzer sonuçlar vermesi beklenir. Benzer şartlarda benzer insanlara uygulanan bir test farklı sonuçlar ortaya koyuyorsa bu o testin güvenilirliğinin düşük olduğunu gösterir (Aker vd., 2005: 51). Güvenilirlik kavramı hatasızlık ve tutarlılık sıfatlarıyla ifade edilebilir. Uygulanan testin sonucu gerçeklerle ne kadar çok bağdaşırsa, testin hatasızlık seviyesini, farklı zaman ve insanlara yapılan testlerin sonuçları birbirleriyle benzerlik gösterirse de testin tutarlılığını gösterir (Şeker ve Gençdoğan, 2006: 83).

Maliyet Etkinliği: Kurumlar işe alım süreçlerinde pozisyon için doğru iş göreni bulabilmek adına ciddi harcamalar yapmaktadır. Bu süreçte psikoteknik test yöntemini kullanan kurumlar maliyetlerini önemli ölçüde düşürmektedir. Uygulanan testin maliyeti ise; testin çoğaltılması, dağıtımının yapılması, kişilere uygulanması ve yapılan ölçümler neticesinde elde edilen verilerin analiz edilmesi gibi kıstaslardan meydana gelmektedir (Soydan, 1975: 68).

Kabul Edilebilirlik: Psikoteknik bir testin uygulandığı çevrede kabul görmesi ve eleştirilmemesi, o testin kabul edilebilir olduğunun göstergesidir. Bazı testler geçerli ve güvenilir olsa dahi kabul edilebilir olmayabilir. Katılımcılara yöneltilen sorularda kişilikleri, kabiliyetleri, bilgi, birikim ve davranışları hakkında detaylı bilgi istenmesi, kişilerde rahatsızlık ve önyargı oluşturabilmektedir (Telman ve Türetgen, 2004: 56).

Nesnellik: Uygulanacak psikoteknik testin içeriğinin saptanmasında ve çıkan sonuçların analizinde kullanılan tarafsız bakış açısı, o teste dair nesnellik gösterir. Testin analizi yapılırken katılımcıların lehine ya da aleyhine kararların alınmaması için gerekli özen gösterilmelidir. Ayrıca nesnellik ilkesi gereğince yapılan tüm testlerin sonuçları birbirine benzer şekilde olmalıdır (Telman ve Türetgen, 2004: 57).

Kullanışlılık: Uygulanacak testin kullanılabilirliği, öncelikle ekonomik olarak maliyetlerin düşük olması ve yapılacak değerlendirmenin kolaylığı ile ilişkilidir. Yapılacak her testin bir maliyeti olacağı için öncelikle gider hesabı yapılmalıdır. Bu giderler hesaplanırken, sadece test formları değil, testin verilmesi ve puanlaması için yapılacak masraflarda düşünülmelidir. Bunun yanında testin verilmesi süresi de kullanılabilirliği etkileyen bir diğer faktördür. Örneğin; uygulanacak testle kısa sürede katılımcılara dair bilgi edinmek isteniyorsa kolay yapılabilecek bir yöntem tercih edilmelidir. Bu da testin kullanılabilirlik düzeyini artırmasına yardımcı olur (Soydan, 1975: 68).

Duyarlılık: Psikoteknik testlerin amacı katılımcıların arasındaki farklılıkları belirleyerek onları karşılaştırmaktır. Bu yüzden testler bireyleri birbirinden ayıracak kapasitede olmalıdır. Burada önemli olan nokta ise; kullanılan psikoteknik testin katılımcıların arasındaki farklılıkları ayırabilmesi testin duyarlılığını göstermesidir (Soydan, 1975: 67). Uygulanan test, katılımcılar arasında iyi, orta, zayıf şeklinde bir ayırım yapabilmelidir (Paksoy, 1990: 108).

Kültüre Bağlılık ve Bağımsızlık: Kullanılan testlerin uygulanacağı katılımcıların kültürüne uygunluk göstermesi beklenir. Böyle olmasına karşın ölçülmek istenen özellikler kültürden kültüre farklılık gösterebilir. Bundan dolayı testin aynı zamanda kültürlerden de bağımsız olması beklenir (Öztürk, 1995: 76).

Homojenlik: Homojenlik testini oluşturan tüm soruların aynı yetenekte olması gerekmektedir. Bu sorular genel olarak artan bir güçlük seviyesine göre sıralanmalıdır. Bir testi meydana getiren sorular, aynı şeyi ölçmeyi hedefliyorsa eğer, o testin homojen olduğundan söz etmek mümkündür (Soydan, 1975: 68).

Standartlık: Bir testin standart olması; katılımcıların tamamı için testin belli bir düzen çerçevesinde uygulanması durumudur. Ortaya çıkan sonuçların kişiden kişiye farklılık göstermesi, bireylerin farklı özelliklere sahip olmasıyla ilgilidir. Bu farklar ise testin puanlama aşamasında ortaya çıkıyorsa o test bir standarda sahip değildir. Bu da o testin kullanılmamasına neden olabilmektedir (Dağ, 2005: 18).

Bir testin en önemli faktörlerinden olan standardizasyon sürecinde, dikkat edilmesi gereken husus örneklem grubudur. Grubun sayısal olarak büyük olması da ayrıca önem taşımaktadır. Bununla beraber, belirlenen örneklem grubu, testin amaçladığı hedef kitleyi temsil etmesine yardımcı olacak bir metotla oluşturulmalıdır (Gülgöz, 1994: 5).

Sonuçların Normal Dağılım Göstermesi: Bir testin farklılıkları tespit edici olabilmesi için verilerin normal dağılması gerekmektedir. Analizler sonucunda ulaşılan sonuçların normal bir şekilde dağılmaması testin geçerliliğinin sorgulanmasına neden olur. Uygulanan testin anlaşılabilirliğinin düşük olması ve örneklemin homojen olmaması itibarıyla sonuçlar normal bir dağılım göstermeyecektir (Öztürk, 1995: 76).

Psikoteknik testler, ölçülmek istenen boyutlara uygun maddelerle oluşturulmaktadır. İlk etapta testi oluşturan maddeler hedeflenen sayının en az iki katı kadar hazırlanmalıdır. Böylece testin son formu oluşturulurken yeterli miktarda ve hazır bir şekilde bekleyen maddeler olacaktır. Ayrıca bu maddeler hazırlanırken dikkat edilmesi gereken bazı hususlar vardır. Bunlar (Şeker ve Gençdoğan, 2006: 86):

- Kullanılan ifadeler ölçülmek isteneni net bir şekilde ifade etmelidir.
- Bir madde yalnızca bir özelliği ölçmelidir.
- İfadeler açık olmalı, katılımcı tarafından kolay anlaşılabilir olmalıdır.
- Maddelerde, yalın ve herkesin anlayacağı bir dil tercih edilmelidir.
- Maddeler dilbilgisi kurallarına uygun olmalıdır.
- İfadeler hazırlanırken noktalama işaretleri dikkatli ve düzgün bir şekilde kullanılmalıdır.
- İfadeler soru cümlesi olarak değil düz cümle şeklinde oluşturulmalıdır.
- Testteki toplam maddelerin yarısının olumlu yarısının olumsuz biçimde dağılmamasına dikkat edilmelidir.
- Maddeler beş seçenekten seçmeli olmalıdır. Bu sayı artarsa katılımcıların ayırt etme gücü düşecektir.
- Testte ifade edilen ve olması istenen derecenin maddelerde yer almaması gerekir.

2.2. Personel Seçiminde Kullanılan Psikoteknik Testler

Psikoteknik testler insanları tanımak için kullanılırken, kurumlar adına aşağıdaki üç amaç için kullanılmaktadır (Lawshe ve Balma, 1966: 3):

- İşe başvuran adayların beceri ve yetkinliklerinin belirlemek,
- Hedeflenen faaliyetin başarılı bir şekilde yapılması ya da yapılmaması konusunda yeterli bilgi edinmek,
- Kurum içinde çalışan tüm personelin kişilik analizlerini yapmak.

Psikoteknik model, insanların farklı yönlerini analiz eden, bazı özel niteliklere sahip olan ve bir sistem dâhilinde uygulanan testlerin bir araya gelmesiyle oluşmuş davranış temelli bir ölçme aracıdır. Bu yöntem insanların çeşitli kişilik özelliklerini belirlemenin yanında, yine o insana ait kabiliyetlerin tespitine ve yönlendirilmesine yardımcı olmaktadır (Öztürk, 1996: 47).

Uygulanacak olan testler kullanılan malzemeye göre ikiye ayrılmaktadır. Birincisi, testlerin yazılı bir şekilde katılımcılara dağıtıldığı ve üzerine işaretlemelerin yapıldığı kağıt kalem testlerdir. İkincisi ise, herhangi bir faaliyet gerektirecek işlemlerin bulunduğu ve bunların uygulanmasının araç ve gereçler yardımıyla yapıldığı aletli testlerdir (Paksoy, 1990: 2). Bu testlerde mekanik elektronik ve tahta araçlar yardımıyla katılımcıların bazı işlemleri gerçekleştirmesi ya da bazı parçaları bir araya getirmesi (Erdoğan, 1990: 113).

Aletli testler, uygulama esnasında okuma yazma bilmeyen kişiler için büyük kolaylık sağlarken, kullanılan araç ve gereçler çoğu zaman maliyetli olabilmektedir. Bununla beraber bu testlerin uygulanış süresi diğer testlere kıyasla zaman almaktadır (Öztürk, 1995: 56).

Psikoteknik testler arasında katılımcılarla birebir yapılan testler de mevcuttur. Kişiyi özel olarak uygulanan bu testler sayesinde, katılımcı ve testi yöneten kişi arasında diğer testlere kıyasla daha samimi bir muhabbet gerçekleşir. Bu da adayın heyecanlanmamasını yardımcı olur (Tiffin ve McCormick, 1979: 117). Bireysel kişilik testlerinin yanında bir de grup halinde yapılan testler vardır. Grup testleri bireysel testlere göre daha kısa sürede

yapılır ve o doğrultuda maliyeti düşer. Bu sebeplerden ötürü kurumlar ölçme işlemlerinde grup test yöntemini tercih etmektedir (Öztürk, 1995: 57).

Testler değerlendirme şekline göre nesnel ve öznel olmak üzere ikiye ayrılır. Bir test farklı kişiler tarafından değerlendirildiğinde bile aynı sonuçları veriyorsa bu test nesnel bir testtir. Bu testlerde değerlendirmede bulunan kişilerin aynı sonuçlara ulaşmış olsalar bile nesnellik ilkesi gereği, aday hakkında verilecek kararın doğruluğuna inanmak isterler (Cansever, 1982: 19). Öznel testler de ise, nesnel testlere göre değerlendirmecilerin tutumları, inandıkları düşünceleri, şahsi yargı ve tutumları ön plandadır. Bu yüzden bir kişiye her değerlendirmeci farklı puanlar verebilir (Tiffin ve McCormick, 1979: 119).

Psikoteknik testler uygulama amaçlarına göre öngörü, hız, teşhis ve güç testleri olmak üzere dörde ayrılır. Öngörü testleri, bir taraftan kişinin gelecekteki başarısını ölçerken diğer taraftan da kişinin hangi tür işlerde başarılı olacağını ya da herhangi bir işte başarılı olup olamayacağı konusunda tahminde bulunmaya yardımcı olur (Öztürk, 1995: 58).

Adayın iş yerinde gösterdiği performansının ölçüldüğü testler ise hız testleridir. Hız testlerinde katılımcının belirlenen süre zarfında cevapladığı soru sayısına puanlandırma yapılır. Ayrıca yapılan testin her aşamasında adaya yöneltilen tüm sorular aynı zorluk derecesine sahip olmalıdır (Öztürk, 1995: 58).

Katılımcının kişisel becerilerini ayrıntılı şekilde ortaya koymak için uygulanan testler teşhis testleridir. Bu testler; başvuru sahibinin zihinsel ve bedensel kabiliyetlerinin yanında özel olarak ilgilendikleri alanlara da odaklanır (Tınar, 1996: 130). Güç testleri ise, katılımcının zor sorulara verdiği cevaplara bakılarak puanlandırmaların yapıldığı testlerdir. Bu testlerde sorular ilerledikçe zorluk seviyeleri de artmaktadır. Ayrıca sınavda adaya süre kısıtı konulmaz (Öztürk, 1995: 58).

Bu testler içinde evrensel özelliklere sahip testler bulunmaktadır. Bunlara kültüre bağlı olmayan testler denir. Kültüre bağlı olmayan testlerin en önemli özelliği, geliştirildikleri toplumun dışında başka toplum ve kültürlerde de rahat bir şekilde uygulanabilir olmasıdır. Bütün kültürlerde kullanılabilen bu testlerin üç farklı türü bulunmaktadır. Bunlar; zekâ testleri, kişilik testleri ve yetenek testleridir (Sabuncuoğlu, 2000: 10). Bunun yanında kültüre bağlı testler de bulunmaktadır. Sadece geliştirildiği toplum ve kültüre benzer yerlerde uygulanabilen bu testlerin ise beş farklı türü vardır. Bunlar; zekâ testleri, yetenek testleri, ilgi testleri, başarı testleri ve kişilik testleridir (Öztürk, 1995: 59).

2.2.1. Zekâ Testleri

Zekâ testlerinin temelleri 19. yüzyılın sonlarında atılmaya başlanmıştır. Francis Galton, kişilerin zekâ seviyelerini, duyuşsal anlamda ayırt edebilme yeteneklerini ve motor koordinasyonlarını ölçmeye çalışmıştır. Galton'a ait bu araştırmalar zekâ testleri açısından oldukça önemli bir yere sahiptir (Sattler, 2001: 122).

Jean Esquirol yaptığı çalışmalarla zekâ testlerine ivme kazandırmıştır. Esquirol, zihinsel gerilik ve duyuşsal istismar konularında araştırmalarda bulunmuş ve zekâyı ölçmenin en iyi aracı olarak dilin kullanımı olduğuna dikkat çekmiştir. Esquirol, zekâgeriliği seviyeleri için bir yöntem geliştirmiş ve bu seviyeleri moron, imbecile ve idiot olarak isimlendirmiştir. Galton ise zekânın duyuşlarla ilişkili olduğunu ve gelişmiş duyuşların zekâyı geliştirdiğini iddia etmiştir. Galton'a göre, en gelişmiş duyuşlar dâhilerin duyuşlarıdır. Bununla birlikte Galton'un zekâyı ölçmek adına geliştirdiği test güvenilir ve tutarlı neticeler ortaya koymaktadır (Cohen vd., 1992: 23). Galton'un geliştirdiği zekâ testi her ne kadar ilkel özellikler taşısa da Avrupa ve Amerika'da yaygın bir şekilde kullanılmış ve 20. Yüzyıla kadar geçerliliğini korumuştur (Horn ve Noll, 1994: 52).

Alfred Binet'in geliştirdiği Stanford-Binet Zekâ Ölçeği ise, zekâyı nesnel olarak anlamda ölçen ilk yöntemdir (Buzan, 2000: 12). Bu ölçek 23 yıl boyunca yapılan çalışmalar neticesinde 1970 yılında güncellenerek ve Thorndike ve arkadaşları tarafından yapısı değiştirilmiştir. Ölçek 2-18 yaş aralığındaki bireylerin zekâ seviyelerini ve bilişsel yeteneklerini ölçmeye yarar. Test analogiler, zıtlıklar, ayrılıklar, benzerlikler, resim örnekleri gibi alt testlerden meydana gelir (Şemin 1978: 2).

Zekâ araştırmalarında en çok kullanılan Ölçeğilerden biri de Wechsler Çocuklar İçin Zekâ Ölçeğidir (WISC-R). David Wechsler'in geliştirdiği ve 25 yıllık bir araştırma geçmişine sahip olan test, 6-16 yaş arası çocukların zekâ seviyelerini ölçmek için kullanılmaktadır. Bu ölçeği oluşturan maddeler, katılıma dâhil olan çocukların anlayacağı bir dille ve sıkılmayacakları şekilde oluşturulmuştur (Wechsler, 1952: 53).

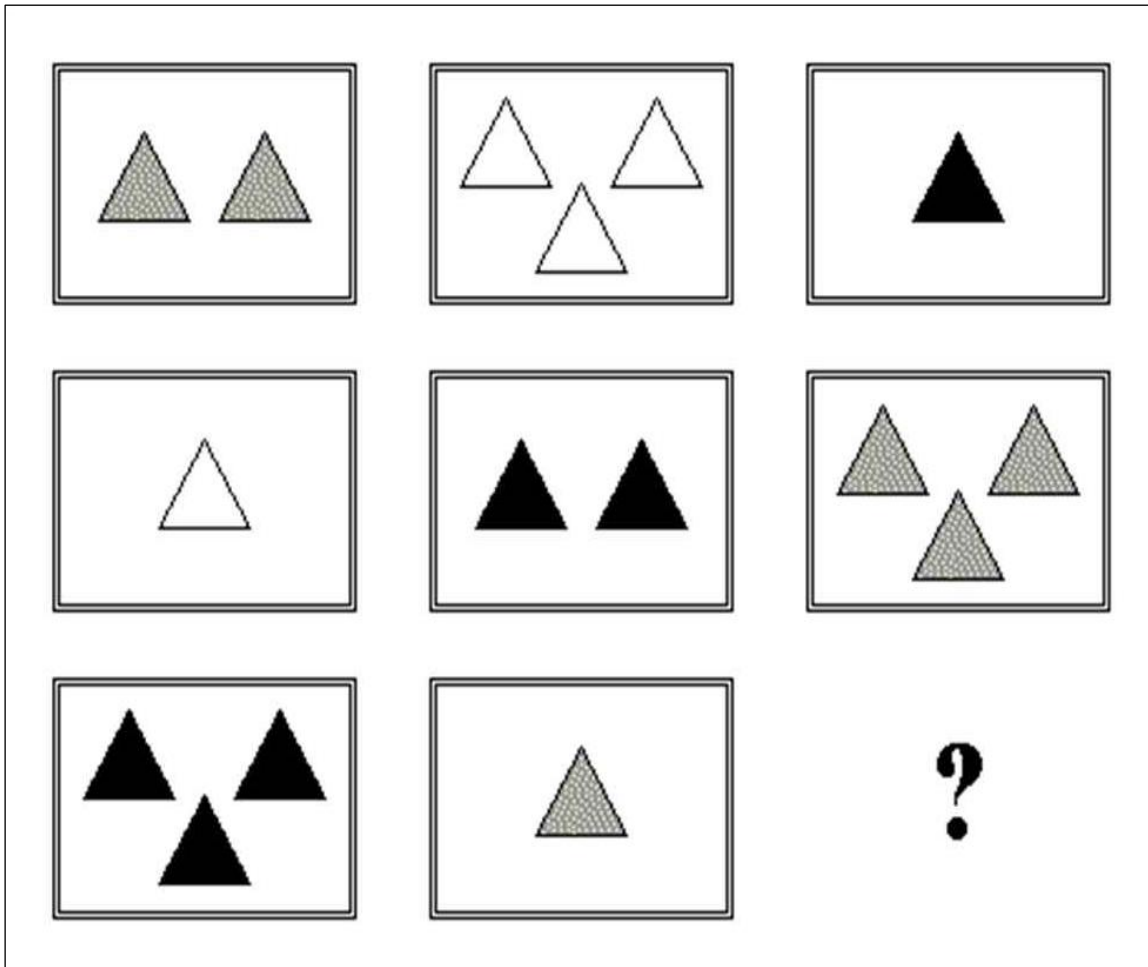
WISC-R testini sadece bu ölçeğin kullanımını bilen uzmanlar tarafından uygulanabilmektedir. Test, sözel ve sayısal performansı ölçmek için iki bölüme ayrılmıştır. Ayrıca bilgi, resim tamamlama ve düzenleme, benzerlik

oluşturma, küplerle desen, aritmetik, kelime dağarcığı, parça birleştirme ve yargılama gibi alt testlerden oluşmaktadır (Wechsler, 1974: 54).

James McKeenCattell tarafından geliştirilen ve grup olarak uygulanan CattellZekâ Testi kültürden bağımsız bir testtir. Üç farklı ölçekten meydana gelen bu test farklı yaş gruplarına uygulanabilmesinin yanında çocukların zekâ seviyelerini ölçmek için kullanılmaktadır. Cattell geliştirdiği zekâ testi ayrıca suç meyilli olan çocukların saptanmasında düzgün neticeler sağlayabilen bir testtir (Öner, 2009: 30).

Türkiye’de zekâ testleri Binet-SimonZekâ Testinin Türkçe’ye çevrilmesiyle başlamıştı. Bu çeviri, bu alanda Türkiye’de planlı ve sitemli çalışmaların sürdürdüğü bir dönemi başlatmıştır. İlk test geliştirme denemeleri 1953 yılında kurulan Test ve Araştırma Bürosunda yapılmıştır. Bu yıldan sonra çeşitli üniversitelerdeki öğretim üyelerinin test geliştirme ve uyarlama çalışmaları olmuştur (Öner, 2009: 32).

Şekil 1. Örnek Zekâ Testi



Kaynak: (<http://pdrmerkezi.com/psikolojik-testler/stanford-binet>).

İşe alma süreçlerinde personelin seçimi için kullanılan testler genel amacı kişi-iş yeri-iş üçgeni arasındaki uyumu yakalamak ve adaya kurumda yetenekleri kapsamında yapabileceği en iyi işi yaptırmaktır. Bunun yanında, kurumun ve mevcut faaliyetlerin sürdürüldüğü işin, gelecekte olası bir değişim yaşaması itibarıyla bu duruma adapte olabilecek bireylerin seçilmesi ve bu işin tarafsızca yapılması bu testlerin amaçları arasındadır (Öztürk, 1996: 48).

Zekâ ile kazanma gücü arasında pozitif yönde bir ilişkinin olması sebebiyle, başarı için zekânın gerekli olduğu söylenebilmektedir. İlaveten, zekâ ve kıdem arasında da pozitif yönlü bir ilişki mevcuttur (Bingöl, 2016: 76). Fiziksel güç gerektiren rutin işlerin zekâ ile bağlantısı az iken; yönetsel ve düşünsel işlerin eyleme dökülmesi için

belli bir zekâ seviyesi gerekmektedir. Ayrıca bu zekânın iş başarısı ve verimlilikle olumlu bir ilişkisi olduğu da gözlemlenmektedir (Eren, 1998: 269).

2.2.2. Yetenek Testleri

Zekâ, genelde standart bir yetenek olarak ele alınırken, yetenek ise spesifik bir beceriyi ifade etmektedir (Öztürk, 1996: 49). Yetenek testleri, kişiye uygun bir eğitim verildiği takdirde, kişinin kabiliyetlerini ortaya çıkarabilmekte ve onu ölçümleyebilmektedir (Tiffin ve McCormick, 1979: 137).

İşe alım esnasında başvuru sahibi kurumdaki bir pozisyona konumlandırılırken, adayın beceri kapasitesi ve bu süreçte gösterdiği performansı adayın yeteneği hakkında fikir sahibi olunmasını sağlar (Eren, 1998: 255). Bu testler adayın mevcut işi ne derecede yerine getirebileceğini ölçmenin yanında, o işe olan kapasitesini ve iyi bir eğitimle ortaya çıkacak potansiyelini de belirleyebilmektedir (Bulutay, 1987: 63).

Yetenek testleri adayın hangi konularda becerikli olduğu ya da olmadığı, neleri iyi yaptığı veya yapamadıkları hakkında kurumun fikir sahibi olmasını sağlar. Başvuru işlemlerinin akabinde işe kabul edilen kişi, çalışacağı pozisyona konumlandırıldıktan sonra, alacağı psikolojik desteklerin en önemli yönlendiricisi ise bu yeteneklerin ortaya çıkmasını sağlayan testlerdir (Gökçe vd., 2005: 58).

Bazı meslek grupları diğer mesleklere kıyasla genel yetenekten ziyade özel yeteneklere ihtiyaç duyar. Bu özel yetenek, bireye kendisinde mevcut olan kabiliyeti kapsamında sağlanan eğitimlerle, kabiliyetini kullanabilme gücünü temsil eder. Önemli olan nokta ise, kişinin sahip olduğu genel ve özel yeteneklerinin farkında olması ve onları tanıyıp kullanabilmesidir. Bu yeteneklerin ortaya çıkarılması için uzman desteğine ve yetenek testlerine gereksinim duyulmaktadır (Yeşilyaprak, 2001: 102).

Yetenek testleri yazılı ve sözlü sınav şeklinde uygulanabilmektedir. Ayrıca fiziksel ve bedensel yeteneklerin ölçülmesi için aletli testlerden yardım alınır. Zihinsel yeteneklerin ölçümü için ise yazılı testler uygulanmaktadır. Bunun yanı sıra yetenek testleri dört grupta incelenebilir. Bunlar mekanik, zihinsel, psikomotor ve özel yeteneklerdir (Erdoğan, 1990: 53).

Mekanik yetenek, kişilerin anlama ve algılamada sahip olduğu hızlarını ve herhangi bir aracı kullanabilmedeki kabiliyetlerini ifade eder. Bu yeteneği ölçümlemek için aletli testlere başvurulmaktadır. Bireyin sözel ve sayısal anlamda analiz yapabilme potansiyelini, karşılaştığı durumlar neticesinde olayın tamamını çözümlayebilme becerisini ve yeni şeyleri kavrayabilmedeki hızını ölçme işlemi ise zihinsel yetenek testleri gerçekleştirmektedir (Erdoğan, 1990: 53). El becerisi ve ustalık içeren yeteneklerin ölçülmesi için psikomotor yetenek testleri kullanılmaktadır. Kas gücü, el becerisi, el-göz koordinasyonu, kontrol ve duyuşsal kabiliyetlerin tamamı psikomotor yeteneklerin kapsamı altındadır. Ayrıca sanayi işçiliği, makinistlik, dişçilik, araç operatörlük ve endüstri aracı şoförlüğü gibi meslekler de psikomotor yetenek gerektiren mesleklerdir (Marulcu ve Sungur, 2012: 20).

Bilgi sahibi olmak için spesifik sorulardan meydana gelen testler ise özel yetenekleri ölçen testlerdir. Profesyoneller genelde işe alım süreçlerinde Thomas Genel Yetenek Testini kullanmayı tercih ederler. Bu test, adayların mevcut potansiyellerini ve becerilerini ölçmek için kullanılmaktadır. Hatta adaya gerekli eğitimin verilmesi durumunda ondaki gelişmeyi tahmin etmeye de yardımcı olur (Erdoğan, 1990: 88).

Aşağıda örnek Thomas yetenek test sorusu bulunmaktadır.

Şekil 1. Örnek Yetenek Testi

Test: Görsel Algılama Hızı

Bu testin amacı, düşündüğünüz şeyleri ne kadar hızlı ve doğru bir şekilde kontrol ettiğinizi belirlemektir.

ÖRNEK:



Yukarıdaki şekilde dört çift harf göreceksiniz. Her bir çift kendi kutucuğuna yerleştirilmiştir.

Yapmanız gereken şey, kaç çiftin aynı harften oluştuğuna karar vermektir.

Bu testte, ('F' gibi) büyük harfler, ('f' gibi) küçük harflerle aynıdır. Yukarıdaki örnekte, birinci(E ve e), üçüncü (D ve d) ve dördüncü (K ve k) çiftler aynıdır.

İkinci harf çifti (Q ve y) ise aynı değildir.

Yani, aynı harflerden oluşan ÜÇ çift vardır. **CEVAP 3'TÜR.**

Yukarıda görüldüğü gibi, '3' doğru cevap olarak daire içine alınmıştır.

Kaynak:(http://www.thomasturkiye.com/gia_soru.pdf).

2.2.3. İlgi Testleri

İlgi testleri bir taraftan işe alım süreçlerinde başvuru sahiplerinin tercih ve eğilimlerini ölçerken bir taraftan da ikisi arasında kıyas yapılabilme yardımcı olur. Adayın mevcut pozisyona olan ilgisini ölçümleyen bu testler genelde mesleki rehberlik ve danışmalık sürecinde de etkin bir şekilde kullanılmaktadır (Chruden ve Sherman, 1980: 165).

Kişinin yapacağı işe dair tercihlerini saptayan ilgi testleri aynı zamanda kişinin hoşlandığı veya hoşlanmadığı, ilgilendiği ya da ilgilenmediği şeyleri, boş zamanlarında neler yaptığını, dinlenmek ve eğlenmek için neler yapmak istediğini de ölçer. Kişi eğer yaptığı işten hoşlanıyorsa, yani o mesleği icra ederken bundan keyif alıyorsa, bu kişinin iş hayatında başarılı olması sürpriz olmaz. Yaptığı işten ve mesleğinde memnuniyet duyan kişiler, benzer işlere de aynı şekilde yatkınlık gösterebilmektedir (Beach, 1985: 266).

Şekil 3. Örnek İlgi Testi Raporu

İlgi Testi Raporu

İşlerini seven insanlar genellikle hoşlandıkları şeyleri iş olarak yapan insanlardır. Meslekleri kişilikleriyle uyumludur. İş tanımları kişisel ilgileriyle tutarlılık gösterir. İlgi Testi sizin özgün kişiliğinizle mesleğe özgü özellikleri eşleştirmektedir.

Uluslararası kabul edilmiş standartlara göre kendini tanımaya yardımcı olmayı kolaylaştırıcı altı kişilik türü tanımlanmaktadır. Realistic (R) yani Gerçekçi, Investigative (I) yani Araştırmacı, Artistic (A) yani Sanatsal, Social (S) yani Sosyal, Entrepreneurial (E) yani Girişimci ve Conventional (C) yani Geleneksel. Bu altı farklı kişilik kategorisinde aldığımız skorlara göre kişiliğinize en uygun meslekleri tanımlayabiliyoruz.

Aşağıda bu 6 kategoride (RIASEC) aldığımız skorları bulacaksınız.

- **Gerçekçi (%96)** Gerçekçi kişiler, bağımsız, tutarlı, ısrarcı (sürekli denemekten yorulmayan), içi dışı bir (samimi), pratik ve tutumlu
- **Araştırmacı (%94)** Araştırmacı kişiler, aydın fikirli, içgözlem yapabilen ve sorgulayan insanlardır.
- **Sanatsal (%76)** Sanatsal kişiler, yaratıcı, sezgisel, duyarlı, düşüncelerini kolay ifade edebilen ve etkileyici insanlardır.
- **Sosyal (%70)** Sosyal kişiler, iyi kalpli, cömert, işbirliğine yatkın, sabırlı, ilgili, yardımsever, empati kuran, nazik ve arkadaş canlısı.
- **Girişimci (%86)** Girişimci kişiler, cesur, hırslı, iddialı, dışa dönük, enerjik, hevesli, kendine güvenli ve iyimser insanlardır.
- **Geleneksel (%94)** Geleneksel kişiler, işlerine bağlı ve muhafazakar insanlardır. Mantıklı, etkin, düzenli ve organize kişilerdir.

Kaynak: (<https://www.parlakbirgelecek.com/tr/faydali-bilgiler/universiteye-hazirlanirken/mesleki-ilgi-testi-ni-hemen-alman-icin-6-neden>).

İşe alım süreçlerinde personel seçerken çoğunlukla kullanılan ilgi testlerinden biri de Strong ve Kuder mesleki ilgi testleridir (Konuk, 2000: 51). Strong Mesleki İlgi testi, meslek ve meslek dışı konuları içeren 400 sorudan oluşmaktadır. Bu Ölçeğin, erkek ve kadın olmak üzere iki takımı vardır. “Hoşlanıyorum”, “hoşlanmıyorum” ve “farksız” gibi üç farklı cevaplama şıkkı bulunan bu Ölçeğin, uygulanma süresi yaklaşık 40 dakika kadardır. Kuder Mesleki Bilgi Ölçeği ise 500 maddeden oluşan ve belirli bir mesleğe olan ilgiyi değil, genel anlamda herhangi bir meslek dalına olan ilgiyi belirleme amacı güden bir Ölçeğidir. Test, sokakta yapılan, mekanik, muhasebe ile ilgili işler, bilimsel, ikna ediciliği ön planda olduğu işler, sanat, edebiyat, müzik, sosyal hizmet ve büro işlerinden oluşan on meslek grubuna ayrılmıştır (Gürer, 2017: 1013).

2.2.4. Kişilik Testleri

Hakkında genel kabul görmüş bir tanımın olmadığı gibi kişiliğin ölçümünde de kullanılan tek bir ölçek yoktur. Kişiliği ölçen çok sayıda ölçek bulunmaktadır (Hough vd., 2001: 275). Kişilik analizcileri ve araştırmacıları olan Cattell, Eysenck ve Allport tarafından ortaya konan özellikler kuramı zaman içinde Beş Faktör Kişilik Modeline (BFKM) evrilmiştir. Kişilik özelliklerini ölçmek için kullanılan ve BFKM temelinde oluşturulmuş çeşitli ölçekler kişilik analizi yapmak adına yaygın şekilde kullanılmıştır (Hall vd., 1985: 419).

Kişilik psikolojisi temel alınarak oluşturulan kişilik testleri, bu nedenden dolayı oldukça önemlidir. Kişilik testlerinin alanında uzman kişiler tarafından uygulanması da testin doğru sonuçlar vermesi adına önem arz etmektedir. Örneğin; kişilik bozukluklarının tespitinde kullanılmak üzere geliştirilen Minnesota Çok Yönlü Kişilik Ölçeği alanında yetkin ve profesyonel biri tarafından uygulanmalıdır (Öner, 2009: 421).

Kişilik ölçümlerinde iki yaklaşım esas alınır. Bunlar; dolaylı ve dolaysız yaklaşımlardır. Bu iki yaklaşım bünyelerinde çeşitli avantaj ve dezavantajlara barındırır (Vernoy ve Vernoy, 1994: 3). Dolaysız testlerdeki ifadeler, testi uygulayan kişinin beklenen cevapları verip istediği şekilde testi yanıltmasına imkan tanırken dolaylı testlerde bu tür bir yanıltma ihtimali yoktur. Durum böyle olmasına rağmen geçerlilik ve güvenilirlikleri düzeyleri en düşük kişilik testleri dolaylı kişilik testleridir. Dolaylı testlerde doğru ve yanlış cevap seçenekleri olmadığı için katılımcılar konuşmaya isteklidirler. Bu testlere verilen cevapların standart bir kabul ölçüsü olmadığı için değerlendirme noktasında sıkıntı yaşanmaktadır. En çok bilinen dolaylı kişilik testleri Rorschach Mürekkep Lekeleri Testi, Goodenough İnsan Resmi Çizme Testi ve Tematik Algı testidir (Gültekin, 2009: 20).

Rorschach Kişilik testi, İsviçreli psikiyatrist Hermann Rorschach'ın geliştirdiği, mürekkepli kağıtların katlanması sonrasında, kağıtların arasında kalan mürekkeplerin yorumlanmasıyla uygulanan bir testtir. Çocukların kendi kişilik özelliklerine göre bulutları yorumlayarak onlara farklı anlamlar katmasından yola çıkarak oluşturulan bu test, katılımcıya test esnasında verilen resimlerin, katılımcı tarafından nasıl yorumlandığına bağlı olarak analiz edilir. Testin uygulandığı kişinin ruhsal sorunları hakkında ipuçları verdiği için psikolojide sıklıkla kullanılan bu test, uzman kişilerin gözetiminde gerçekleştirilmelidir (Gültekin, 2009: 21).

Şekil 4. Rorschach Test Kartı



Kaynak:(<https://www.pskoaktif.com/psikolojik-testler/>).

Projektif testler arasında en yaygın şekilde kullanılan Tematik Algı Testi (TAT), Henry Murray tarafından 1938 yılında geliştirilmiştir. İnsan figürlerinin bulunduğu sekanslardan meydana gelen kartların kullanıldığı Tematik Algı testinde, araştırmaya katılan kişilerden testte bulunan resme bireylerden resme bakarak bir hikaye anlatmaları

istenir. TAT, katılımcıların anlattığı hikâyelerden yola çıkarak, onların içsel olarak çatışmalarını ve psikolojik ihtiyaçlarının ne olduğunu anlamaya çalışır. Bu test genelde klinik psikolojide tanı amaçlı kullanılmaktadır. Genellikle tanı amaçlı olarak klinik psikolojide kullanılır. İlâveten, katılımcılara dağıtılan kartlar erkek ve kadınlar için ayrıştırılmıştır (Gültekin, 2009: 22).

Şekil 5. Tematik Algı Testi Kartı



Kaynak:([https://www.sciencesource.com/archive/Thematic-Apperception-Test-\(TAT\)-Card-SS2587788.html](https://www.sciencesource.com/archive/Thematic-Apperception-Test-(TAT)-Card-SS2587788.html)).

Özellikler yaklaşımı, kişilik modellerinin bireylere ait özellikler kapsamında değişiklik göstermesini ifade eder. Kişisel özellikler, bireylerin birbirinden farklılaşmasını sağlar. Kişilerin aynı ortamlarda farklı davranışlar göstererek farklı tepkiler vermesi, her kişinin kendine ait özelliklerinin olduğunun göstergesidir. Allport, kişiliği tanımlamak amacıyla bir özellikler listesi oluşturmuş ve bu özellikleri ifade eden kelimelere dikkat çekmiştir. Özelliklerin tanımlanmasında kullanılan bu kelimeler kişiliğin boyutlarına işaret etmekte ve uygulanan kişilik testlerinde boyutların saptanmasını amaçlamaktadır (Davis ve Palladino, 1997: 147).

Kişiliğin ölçülmesi için yapılan araştırmalarda kişiliği oluşturan boyutlar üç ile yedi arasında değişiklik göstermektedir. Sıfatlardan yararlanılarak oluşturulan ölçeklerde beş boyut tespit edilmiş ve bu beş boyut çerçevesinde kişiliğin sınırlarının çizilmesi kararlaştırılmıştır (Hall vd., 1985: 420).

Bir başka kişilik testi olan, Minnesota Çok Yönlü Kişilik Ölçeği direkt olarak bireylere uygulanan ve iş dünyasında sıklıkla kullanılan bir kişilik testidir. Bu test 1930 yılında geliştirilmiş olup 1989 yılında güncellenmiştir. En çok kullanılan ölçüm araçlarından olan bu Ölçeği 250 maddeden oluşmaktadır. Teste verilen cevaplarda doğru ve yanlış olmak üzere ikiye ayrılmaktadır (Vernoy ve Vernoy, 1994: 449). Minnesota Çok Yönlü Kişilik Ölçeği, kişilik boyutlarını ve kişilik bozukluklarının saptanmasının yanı sıra işe alım sürecinde personel değerlendirme ve seçiminde de kullanılmaktadır (Gültekin, 2009: 41).

3. SONUÇ

Organizasyonlar için insan kaynağı ve bu insan kaynağının doğru bir şekilde seçilmesi hayati önem taşımaktadır. Doğru pozisyona doğru insanın seçilmesi işletmenin performansını artırır ve örgüt iklimini olumlu etkilerken bu kaynağın yanlış seçilmesi işletme için maliyet anlamına gelmektedir. Bu yüzden gerekli insan kaynağının doğru işe, doğru pozisyona seçilmesinin yanında en az maliyet ve en kısa zamanda seçilmesi de önem arz etmektedir.

Organizasyonlar kendisinin ihtiyaç duyduğu insan kaynağını mevcut çalışanları arasından ve örgüt dışından seçebilir. Başka bir ifadeyle insan kaynağı iç ve dış kaynaklardan temin edilebilmektedir. Mevcut kaynakları arasında en uygun adayı bulup boş pozisyona yerleştirmek de örgüt dışından personel temin etmek de doğru karar olabilmektedir. Burada önemli olan nokta işe en uygun adayın bulunmasıdır. Bu kirtik kararın verilmesi için işletmelerin kullandığı bazı yöntemler bulunmaktadır. Bunlardan en sık kullanılan psikoteknik testlerdir. Yeteneği, beceriyi, ilgiyi, birikimi, bilgiyi ve kişiliği ölçebilen ve dolayısıyla insan kaynakları departmanına karar verme anlamında oldukça kıymetli bilgi sunabilen bu testler çoğu zaman düşük maliyetle işletmeye en uygun adayı bulmada yardımcı olur.

Verimli, işin gerektirdiği nitelikleri ve kişilik özelliklerini taşıyan en uygun adayı en düşük maliyetle ve en kısa sürede bulmanın yolu çoğunlukla psikoteknik testler olmaktadır. Adayın yeteneğini, performansını, becerisini, bilgisini, tutumunu, motivasyonunu, davranışlarını ve takım halinde çalışma kabiliyetlerini ölçebilen bu testler işletmeler için kurtarıcı nitelik taşımaktadır. Bu testleri kullanan örgütler; personel temini sırasında adaylar arasındaki farklılıkları tespit edebilmekte ve işe en uygun özelliklere sahip adayı bulabilmektedirler. Ayrıca bu çalışanların ileriye dönük kariyer planlarında kendilerine doğru imkânları da sunabilmektedirler. Bunların yanı sıra psikoteknik testler işletmelere terfi işlemlerinde de fayda sağlamaktadır. Çalışanların işe uygun özelliklerinden hangisinin geliştirilmesi gerektiği konusunda işverene fikir verip buna yönelik planlama yapmasına yardım etmektedir. Çalışanların eğitim ihtiyaçlarının belirlenmesi ve bu ihtiyaçlara yönelik uygulamaların yapılması konusunda psikoteknik testler işverenlere fikir verebilmektedir. Ayrıca ekip olarak çalışılması gereken projelerde uygun özellikteki çalışanlardan oluşan ekiplerin kurulabilmesi için de psikoteknik testler oldukça fayda sağlayabilmektedir.

Maliyetleri azaltan, çalışanlara ilişkin verileri kullanılabilir hale getiren, uygun işe uygun adayın bulunmasına yardım eden, terfi kararlarında etkin olan, takım çalışmalarında üyelerin kısa sürede seçilmesine yardım eden, tarafsız personel teminini sağlayan, bu sayede çalışanların örgüte olan güvenini artıran psikoteknik testler geleneksel yollarla yapılabileceği gibi gelişen teknolojiye entegre edilerek de uygulanabilir ve bu şekilde işletmeye olan maliyeti daha da düşürülmüş olur. Bu noktada söz konusu testler yeni medya teknolojilerine uygun hale getirilerek kullanılabilir.

KAYNAKÇA

- Beach, D. S. (1985). *Personnel: The Management of People at Work*, New York: MacmillanPubCo.
- Bingöl, D. (2016). *İnsan Kaynakları Yönetimi*, İstanbul: Beta Basım Yayın.
- Boyras, A.M. (2002). *Personel Seçim Sürecinde Psikoteknik Yöntemin Kullanılması: Askeri Organizasyonlara Dönük Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.*
- Bulla, D.N. ve Scott, P.M. (1994). *Manpower requirements forecasting: a case example*, in (eds) *Human Resource Forecasting and Modelling*, New York: The Human Resource Planning Society.
- Bulutay, T. (1987). "Yetenek, zekâ, IQ testleri", *Mülkiyeliler Birliği Dergisi*, 90, 59-68.
- Buzan, T. (2000). *Akılın Gücü*, G.Yazgan (Çev.), İstanbul: Epsilon Yayıncılık.
- Canman, D. (1995). *Çağdas Personel Yönetimi*, Ankara: Türkiye ve Ortadoğu Amme İdaresi Enstitüsü Yayınları No:260.
- Cansever, G. (1982). *Klinik Psikolojide Değerlendirme Yöntemleri*, İstanbul: Boğaziçi Üniversitesi Yayınları.
- Cascio, W.F. (2015). "Human Resource Management", *Psychology of International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences*, 11, 348-352.
- Cascio, W.F. (1992). *Managing Human Resources*, New, Jersey: McGraw-Hill International Editions.

- Chruden, H.J. ve Sherman, A.W. (1980). Readings in Personnel Management: The Utilization of Human Resources, Cincinnati: South-Western Publishing Company.
- Cohen, R.J., Swerdlik, M.E. ve Smith, D.K. (1992). Psychological Testing and Assessment, New York: Mayfield Publishing.
- Compton L.R., Morrissey B. ve Nankervis A. (2014). Effective Recruitment and Selection Practices, Sydney: CCH Australia Limited.
- Çırpar, Ö. (1990). "TCDD Ankara Hastanesi Psikoteknik Laboratuvarı", İşgücünün Seçimi ve İşe Yönlendirilmesinde Psikoteknik Yaklaşım Sempozyumu, Ankara, Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları:403.
- Dağ, İ. (2005). "Psikolojik Test ve Ölçeklerde Geçerlilik ve Güvenilirlik", 3P, Psikiyatri, Psikoloji ve Psikofarmakoloji Dergisi, 13(4), 17- 23.
- Erdoğan, İ. (1990). İşletmelerde Kişi Değerlendirmede Psikoteknik, İstanbul: İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayını.
- Eren, E. (1998). Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi, İstanbul: Beta Yayınları.
- Gökçe, S., Şeyhun, H. ve Şen, H. (2005). Temel Yetenekler Testi 9-11 Çalışma Kitabı, Ankara: Ankara Devlet Kitapları Basımevi.
- Gregory, R.J. (2004). Psychological Testing, London: Pearson Education Group, Inc.
- Gülgöz, S. (1994). "Test Kullanımında Temel Konular", Türk Psikoloji Dergisi, 33(9), 1-8.
- Gültekin, E. (2009). Polislerin Temel Kişilik Özelliklerinin İş Başarısı Üzerine Etkisi, Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Gürer, A. (2017). "Psikoteknik Yöntemin Personel Seçiminde Uygulanması: Kitler Üzerine Bir Alan Araştırması", Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi, 10(51), 1007-1020.
- Hall, C.S., Lindzey, G., Loehlin, C.J. ve Manosevitz, M. (1985). Introduction to Theories of Personality, John Wiley & Sons, New York.
- Heery, E. ve Noon, M. (2001). A Dictionary of Human Resource Management, Oxford: Oxford University Press.
- Heneman, H.G., Judge, T.A. ve Heneman R.L. (2000). Staffing Organizations, Middleton, Irwin-McGraw Hill.
- Horn, J.L. ve Noll, J. (1994). A System for Understanding Cognitive Capabilities: A Theory and the Evidence on Which It Is Based. Current Topics in Human Intelligence, Theories of Intelligence, NJ: Ablex.
- Hough, M.L. ve Ones, S.D. (2001). The Structure, Measurement, Validity and Use of Personality Variables in Industrial Work and Organizational Psychology, Handbook of Industrial Work and Organizational Psychology, London: SAGE Publication, 1.
- <http://pdrmerkezi.com/psikolojik-testler/stanford-binet>, (Erişim Tarihi: 10 Ekim 2018).
- Kepir, H. (1990). "İşletmelerde Yönlendirme Çalışmalarında Psikoteknik Yöntem", İşgücünün Seçimi ve İşe Yönlendirilmesinde Psikoteknik Yaklaşım Sempozyumu, Ankara, Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları:403, 157-164.
- Klinvex, K.C., O'Connell, M. ve Klinvex C.P. (1998). Hiring Great People, New York: McGraw-Hill Professional.
- Konuk E. (2000). 2001'e Doğru İnsan Kaynakları Araştırması: Personel Seçiminde Psikoteknik Testlerin Kullanımı, İstanbul: Sabah Yayıncılık.
- Kutaniş, R. ve Elçi, M. (2006). "Psikoteknik Testlerin Birbirleri ve Bireysel Özellikler ile Uyumu: Geçerlilik Analizi", Akademik İncelemeler Dergisi, 1(2), 111-127.
- Küçükaya, G. (2006). İnsan Kaynakları Yönetiminde Personel Seçimi ve Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

- Lawshe, C.H. ve Balma, M.J. (1966). *Principles of Personnel Testing*, New York: McGraw-Hill.
- Marulcu, İ. ve Sungur, K. (2012). “Fen Bilgisi Öğretmen Adaylarının Mühendis ve Mühendislik Algılarının ve Yöntem Olarak Mühendislik- Dizayna Bakış Açılarının İncelenmesi”, *Afyon Kocatepe Üniversitesi Fen ve Mühendislik Bilimleri Dergisi*, 12(1), 13-23.
- Mathis, R.L. ve Jackson, J.H. (2011). *Human Resource Management, Learning United States of America: West Publishing Company*.
- Monelescu A. (2008). “Issues About Human Resources Recruitment”, *Teorical and Applied Economics*, 4(4), 53-64.
- Öner, N. (1997). *Türkiye’de Kullanılan Psikolojik Testler*, İstanbul: Boğaziçi Üniversitesi Yayınları.
- Öner, N. (2009). *Türkiye’de Kullanılan Psikolojik Testlerden Örnekler: Bir Başvuru Kaynağı*, İstanbul: Boğaziçi Üniversitesi Yayınevi.
- Öztürk, Z. (1995). *İşletmelerde Personel Seçim Yöntemleri ve Psikoteknik Yöntemler*, Ankara: Epar Yayınları.
- Öztürk, Z. (1996). “Personel Seçiminde Psikoteknik Yöntem, Çağdaş Yerel Yönetimler”, *Todaie*, 5(2), 47-57.
- Paksoy, M. (1990). “İşletmelerde Terfi Çalışmalarında Psikoteknik”, *İşgücünün Seçimi ve İşe Yönlendirilmesinde Psikoteknik Yaklaşım Sempozyumu*, 106-107.
- Pangemanan, M.B.R. (2015). “TheImpact of Staffing, Training And Development, Performance Management on OrganizationalCommitment AT PT. BTN (PERSERO) TBK. MANADO”, *Jurnal EMBA*, 3(1), 174.
- Sattler, J.M. (2001). *Assessment of Children: Cognitive Applications*. San Diego: JeromeSattler Publisher.
- Schmidt, F.L. ve Hunter, J.E. (1998). “The Validity and Utility of Selection Methods in Personnel Psychology: Practical and Theoretical Implications of 85 Years of Research Findings”, *Psychological Bulletin*, 124(2), 262-274.
- Soydan, S. (1975). “Psikoteknik ve Psikolojik Testler”, *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme İktisadi Enstitüsü Dergisi: Yönetim*, 1(1), 63-70.
- Spor, N.Y. (2001). “Psikoteknik ve Kullanım Alanları”, *Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi*, 2(5), 13-16.
- Şeker, H. ve Gençdoğan, B. (2006). *Psikolojide ve Eğitimde Ölçme Aracı Geliştirme*, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Şemin, R. (1978). *Stanford-Binet Ölçeğinin İstanbul Çocuklarına Uygulanması*, İstanbul: İstanbul Üniversitesi Fen Fakültesi Yayınları.
- Telman, N. ve Türetgen İ.Ö. (2004). *Eleman Seçimi*, İstanbul: Epsilon Yayıncılık.
- Tınar, M.Y. (1996). *Çalışma Psikolojisi*, İzmir: Necdet Bükey A.Ş.
- Tiffin, J. ve McCormick, E.J. (1979). *Industrial Psychology*, London: GeoffryAllen&Unwin.
- Vernoy, J. ve Vernoy, M. (1994). *Psychology in Action, USA: John Wiley ve Sons*.
- Wechsler, D. (1952). *Manual for The Wechsler Intelligence Scale for Children*, New York: Psychological Corporation.
- Wechsler, D. (1974). *Manuel for The Wechsler Intelligence Scale for Children-Revised*, New York: The Psychological Corporation.
- Yalçın, S. (1994). *Personel Yönetimi*, İstanbul: İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi.
- Yeloğlu, H.O. (2010). “İşe Eleman Seçme Yöntemlerinde Örgütsel Farklılıklar ve Özgünlük Tartışmaları”, *Ege Akademik Bakış*, 4(1).
- Yeşilyaprak, B. (2001). *Eğitimde Rehberlik Hizmetleri*, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

DERLEME MAKALESİ / REVIEW ARTICLE

YÖNETİM LİTERATÜRÜNDE STEREOTİP (KALIPYARGI) KAVRAMI: ULUSAL VE ULUSLARARASI ALANDAKİ YÖNETİM ARAŞTIRMALARI ÜZERİNE BİR İNCELEME*

STEREOTYPE CONCEPT IN THE MANAGEMENT LITERATURE: A REVIEW OF NATIONAL AND INTERNATIONAL MANAGEMENT RESEARCHES

Selda LİMON¹

Arş. Gör. Nurdan ORAL KARA²

Doç. Dr. Ömer Lütfi ANTALYALI³

ÖZ

Araştırma, sosyal psikoloji alanında uzun zamandır tartışılan stereotip kavramının yönetim alanında yapılan araştırmalardaki yerini açıklamayı amaçlamaktadır. Bu amaç doğrultusunda, stereotip kavramının tanımı yapıldıktan sonra, kavramın tarihsel gelişim sürecinden, kuramsal alt yapısından, kavramı ölçme yöntemlerinden bahsedilerek yönetim literatüründeki yeriyile ilgili genel bir değerlendirme yapılacaktır. Stereotiplerin karmaşık dünyanın mantıklı bir şekilde okunmasına olanak tanıyan aygıtlar olarak görülmesi, insan ilişkilerinde temel bir vazifesinin olması konunun yönetim alanında da tartışılmaya başlanmasının haklı gerekçesi olduğu savunulabilir. İnsan ilişkilerinin yoğun bir şekilde yaşandığı işletmelerde, yönetim araştırmalarında sıklıkla vurgu yapılan kavramların (memnuniyet, güven, bağlılık, tükenmişlik, çatışma vb.) temelinde stereotiplerin yer aldığı ve işletmelerde sosyal etkileşimin pürüzsüz ve kolay bir şekilde ilerlemesine yardımcı olarak sosyal açıdan pragmatik bir işleve sahip oldukları düşünülmektedir. Araştırma sonucunda, stereotip kavramına dikkat çekilerek yönetim literatüründe yeni tartışmalar yapılabilmesi için farkındalık oluşturulması beklenmektedir. İşletme yöneticileri için çalışanlarının bilişsel yapılarını anlamalarına ve bu bilişsel yapıların davranışlara ve dolayısıyla iş ilişkilerine nasıl yansıtıldığını görmelerine olanak sağlayacaktır.

Anahtar Kelimeler: Stereotip, Yönetim, Yönetici Algısı, Cinsiyet Rolü Stereotipleri, Schein Tanımlayıcı Endeksi.

JEL sınıflandırma Kodları: M00, M10, J16.

ABSTRACT

The aim of the study is to explain the role of the stereotype concept which has been discussed for a long time in the field of social psychology. For this purpose, after the definition of the stereotype concept, a general evaluation

* Çalışma, "Türkiye'de Güvenilir Hekim Algısı: Hekim ve Cinsiyet Stereotipleri Bağlamında Karşılaştırmalı Bir Araştırma" ve "Türkiye'de Başarılı Yönetici Algısı: Siyasal Eğilim ve Cinsiyet Kaynaklı Stereotipler Bağlamında Karşılaştırmalı Bir Araştırma" isimli doktora tez çalışmalarından türetilmiştir.

¹ seldalimon@hotmail.com, <https://orcid.org/0000-0003-0362-5164>

² Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, nokara@mehmetakif.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0002-6945-0865>

³ Süleyman Demirel Üniversitesi, İletişim Fakültesi, Halkla İlişkiler ve Tanıtım Bölümü, omerantalyali@sdu.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0002-9600-9581>

is made about the historical development process of the concept, its theoretical development, its theoretical sub-structure, the methods of measuring the concept and its place in the management literature. As stereotypes are tools that allow for the perception of the complex world and have a fundamental duty in human relations; it can be argued that this issue should also be discussed in the field of management field. As a result of the study, attention should be paid to the concept of stereotypes and awareness is expected to be raised in the management literature for new discussions. For business executives, it would allow employees to understand cognitive structures and see how these cognitive structures are reflected in behaviours and therefore in business relationships.

Keywords: Stereotype, Management, Perception of Manager, Gender Role Stereotypes, Schein Descriptive Index.

JEL Classification Codes: M00, M10, J16.

1. GİRİŞ

İnsanlar bir toplum içinde doğar, büyür ve bu süreçte pek çok gruba üye olarak hayatlarını sürdürürler. Bu süreçte toplumda var olmanın kaçınılmaz sonucu belki de stereotipler (kalıpyargı) ile düşünmedir. Genel olarak stereotipler, ben ve o, biz ve onlar ayrımının sonucunda ortaya çıkan grup aidiyeti ve bu grup aidiyeti sonucu, o gruba özgü olduğu düşünülen nitelik ve davranışlara göre hareket etme beklentisi ve varsayımdır. Bireyler içinde bulunduğu çevreyi, sosyalleşme sürecinde edindiği duygu ve düşüncelerle çeşitli kategorilere bölerek, hem kendi çevresini hem de içinde bulunmadığı çevreyi bir takım kalıpyargılarla algılama yoluna giderler. Stereotiplerin başkalarının algıları ve temsilleri için temel oluşturması nedeniyle, diğerine karşı bilgi, inanç ve beklentileri şekillendirdiği düşünülmektedir (Hamilton ve Sherman, 1996: 13). Karmaşık dünyayı kavramak için gerekli olan bilişsel bilgiyi yönetmek üzere, stereotiplerin etkili bir bilişsel strateji oluşturduğuna dair inanç mevcuttur (Fiske ve Nuberg, 1990). Pek çok araştırmacı, stereotip oluşturmanın birey için faydalı olduğunu, çünkü sosyal etkileşim sırasında işlenmesi gereken bilgi miktarının azaldığını ve bunun bilişsel kaynakları serbest bıraktığını savunmaktadır (Sherman vd., 1998; Macrae vd., 1994; Lippman, 1922). Ancak bu düşünceler, ortak geçmişe sahip bireyler tarafından paylaşılan genel yargılar, bireyin karar verme sürecini kısaltan kısa yollar olarak tabir edilse de, bazen eksik ve yanlış bilgiler içerdiği ve sosyal gerçekliğin algılanmasında yetersiz kalabileceği söylenebilir. Dolayısı ile stereotipler dünyayı algılarken toplumsal öğretilerin doğrudan ve dolaylı sonucu olarak ortaya çıkan ve bireylerin istemsiz bir şekilde algılarını etkileyen bir kavramdır.

Sosyal psikoloji alanında yapılan çalışmalar bireylerin ait oldukları gruplarda, diğer gruplara üye kişilerin veya diğer gruplar hakkında bireylerin algıları üzerindeki etkisini gösteren stereotiplerin, bireyler üzerinde bilişsel ve davranışsal etkileri olduğunu göstermektedir (Macrae ve Bodenhausen, 2000; Hilton ve Von Hippel, 1996; Fiske ve Neuberg, 1990; Brewer, 1988; Allport, 1954). Bireyin cinsiyeti, etnik kökeni, dini, siyasi düşüncesi gibi özellikleri bazen bireyin kişisel özelliklerinin önüne geçerek, mensubu olduğu gruba toplumun atfettiği nitelikler, davranış kalıpları ve toplumsal normlar çerçevesinde algılanmasına neden olmaktadır. Yönetim biliminde de bu etkinin çeşitli yönlerine dair çalışmalar yapılmaktadır. Örneğin, etnik köken, ırk ve cinsiyete yönelik stereotipler yönetim biliminde tartışılmaya başlanmış ve öncelikle liderlik kavramının algılanmasında bahsi geçen kavramların etkisi üzerine çalışmalar yapılmıştır (Berkery, Morley ve Tiernan, 2013; Booysen ve Nkomo, 2010; Lankau ve Chung, 2009; Duehr, Bono, 2006; Hollander ve Julian, 1969). Özellikle cinsiyet stereotiplerinin yansımalarını tespit etmek üzere yapılan çalışmalarda, sayıca erkeklerin baskın olduğu yöneticilik, liderlik gibi alanlarda kadın çalışanların tüm şartlar eşit olduğunda dahi terfi ettirilemeyebileceği ya da yöneticilik konumuna yükselmek için eril özellikler sergilediklerine yönelik bulgulara ulaşılmıştır (Berkery, Morley, Tiernan, 2013; Koenig, Eagly vd., 2011; Schein, 2001; Dolge, Gilroy, Fenzel, 1995; Schein, Mueller, Jacobson, 1989; Schein, 1973, 1975). Pek çok toplumda kadına atfedilen anne olmak, eş olmak ve ev işlerinden sorumlu olmak gibi görevlerin çalışma hayatında kadını nasıl etkilediği yönetim biliminin tartıştığı diğer önemli konular arasındadır. Stereotip çalışmaları ise çalışma hayatında cinsiyetten dolayı toplumsal normların ve rollerin bireye yüklediği yargıların etkilerini araştırarak bu çalışmalara destek olmaktadır. Gerek etnik köken, din, siyasal düşünce gerekse cinsiyet, çalışma yaşamında bireylerin genel olarak gruplara ayrıldığı temel kavramlardır. Bu kavramların bireylerin algılanmasında ve bu algıların yansımaları sonucu ortaya çıkan sonuçların incelenmesinde önemli bir yeri olduğu düşünülmektedir. Bu çalışma stereotiplerin yönetim çalışmalarında kullanımı, teorik alt yapısı ve ölçülmesi hakkında genel bir bilgi vermek amacıyla hazırlanmıştır.

2. STEREOTİP KAVRAMI VE GELİŞİMİ

Etimolojik olarak ‘*stereos*’ ve ‘*tupos*’ sözcüklerinin birleşmesinden oluşan, Türkçeye *kalıpyargı* olarak çevrilen stereotip kavramı, ilk olarak 1798’de matbaacılık dilinde kullanılmıştır. Metinlerin metal klişelerle bir defa oluşturulduktan sonra istenildiği kadar basılmasını sağlayan, döküm vazifesi görülen tekniğe verilen isimdir (Yapıcı, 2004:9). Kavram, sosyal psikoloji alanında ise ilk kez 1922’de Walter Lippman’ın “Public Opinion” isimli kitabında inanışların katılığı ve kolay değişmezliği üzerinde durmak için kullanılmıştır (Yzerbyt ve Schadron, 2016:206; Harlak, 2000:42; Allport, 1954:191). Lippman, stereotip fikrinde ve zihinsel kavramada anlatımdan ve resimlerden biçimlenen farklı bir dünyayı görmekte (Fedor, 2014:322; Yapıcı, 2004:10; Schneider, 2001:49); stereotipleri diğer gruba ait üyeler hakkında “*zihnimizdeki resimler*” olarak tanımlamaktadır. Lippman’ın bu tanımı sosyal psikoloji literatürüne gruplar hakkındaki inançlar ve beklentilerden oluşan “*zihinsel temsiller*” olarak uyarlanmıştır (Banaji, 2001:15100 ; Ashmore ve Del Boca, 1981:2-3).

Walter Lippman (1922) “Kamuoyu (Public Opinion)” isimli araştırmasında modern dünyada bireylerin nasıl bilgi edindiğine bağlı olarak yargılar oluşturduğunu ve buna uygun olarak da bir takım davranış kalıpları geliştirerek bir biçimde bu yolla kendini kandırdığını ortaya koymaktadır. Lippman, kanaat oluştururken akıldan değil, ortak düşünmenin duygu yolundan hareket edildiğini, kamuoyunun temel taşının yani imgelerin ve kanaatlerin duygu yüklü stereotiplerde billurlaştığını ifade etmiştir (Köker, 2007:45-46).

Katz ve Braly (1933, 1935)’in araştırmaları stereotip araştırmalarının başlangıcı olarak gösterilmektedir. Yazarlar nitelik listesi metodu ile yürüttükleri araştırmalarında bir grubun tipik karakteristiğini ortaya çıkarmışlardır (Aktaran Yapıcı, 2004; Schneider, 2001; Banaji, 2001; Harlak, 2000). Katz ve Braly (1933)’nin Princeton üniversitesi öğrencileri ile yaptıkları araştırmada söz konusu grupların üyeleriyle çok az ya da hiç kişisel deneyime sahip olmayan katılımcıların bile on etnik/sosyal gruba belirli tanımlayıcılar atamaya oldukça istekli olduğu ve alınan kararlarda büyük ölçüde stereotiplerin etkisinin olduğu bulunmuştur (Aktaran Smith ve Griffith, 1980: 644). Stereotip araştırmalarında 1940’lı yıllarda hakim olan eğilim, farklı azınlık gruplarına ilişkin stereotiplerin içeriklerinin incelenmesi ve bu içeriklerde ortak düşünce birliğinin nasıl şekillendirildiğinin ortaya konulmasıdır. Bu araştırmalar farklı grupların birbirlerine ilişkin görüşlerini belirleyerek olumsuz görüşlerin değiştirilmesini amaçlamıştır. 1950’li yıllarda ise stereotiplerin ortaya çıkma nedenleri araştırılmaya başlanmış, azınlık grupları dışlamanın bir kişilik özelliğinden kaynaklanabileceği varsayımı ortaya atılmış ve bu kişilik özelliğinin kökeni üzerinde durulmuştur. 1960’li yıllarda duraklayan stereotip ve gruplar arası ilişkiler konusundaki araştırmalar, 1970’li yıllarda bilişsel akım çerçevesinde tekrar ele alınmış, stereotiplerin oluşması insanların bilişsel yanılgıları ile açıklanmıştır. 1980’li yıllara gelindiğinde Tajfel ve Turner’ın (1986) toplumsal sınıflandırma kuramları stereotip araştırmalarına yeni yaklaşım getirmiştir. Bu yaklaşım, stereotiplerin karşıt grupların varlığı ve kişilerin gruplarının kimliğini ve dolayısıyla kendi toplumsal benliklerini belirleme ve olumlu değerlendirme istekleri sonucu ortaya çıktıkları savı üzerine kurulmuştur (Aktaran Hortaçsu, 1998: 230-231). 1980’li yıllarda baskın olan bireyi tanımlayan “bilişsel tembel” şeklindeki anlayışın terk edilip bireyin “güdülenmiş taktikçi” olarak görülmesi araştırmacıları “bireyi stereotipsel düşünmeye yönelten bilişsel süreçler nelerdir?” sorusundan çok “bireyler hangi amaçlarla stereotipleri kullanırlar?” sorusuna yöneltmiştir (Aktan ve Sakallı, 2013: 19).

Günümüzde stereotip araştırmaları disiplinler arasında incelenmeye konu olmuş, azınlık ve çoğunluk grupları arası çatışmaları da içeren, karşıt grup ilişkileri ve kadın/erkek, başarılı yönetici ilişkileri üzerine yoğunlaşmıştır. Stereotip, ön yargı ve ayrımcılığın bilişsel, duyuşsal ve davranışsal yönlerini temsil ettiği için yaygın olarak bilişsel ve sosyal psikoloji alanlarında incelenmiştir (Fiske, 1998: 357). Ancak son yıllarda kadın, erkek ve başarılı yönetici özelliklerinin stereotip bağlamında incelenmesi kavramı yönetim alanına da sıçramıştır.

Araştırmalar sosyal stereotiplerin önemli sonuçlar doğurduğunu gösterdiği için yönetsel stereotipler ve lider prototipleri konusundaki araştırmaları arttırmak önemlidir. Örneğin, Devine (1989) sosyal stereotip bilgisi ve önyargı arasında bir ilişki olduğunu savunmuştur. Buna ek olarak birçok araştırma, kişiler arası bilgi alışverişi yapıldığında stereotiplerin bireysel yargıları etkilediğini ortaya koymaktadır. Stereotipler, işletmelerde performansla ilgili beklenti ve algılarda, terfi için kişinin uygun olup olmadığı algısında, kişinin eğitim alma ve diğer gelişim fırsatları olasılığı konularında ön yargılara neden olup, bireylerarası eşitsizliği güçlendirebilir, gruplararası/grup dışı kategorizasyon süreçlerini ve kültürel olarak farklı gruplardaki kişilerarası rol ilişkilerini etkileyebilir, bunun sonucunda da birbirine daha az bağlı gruplar ve performansı azalmış takımlar oluşabilir (Herrera ve Lankau, 2005; Schein, 2001; Hall ve Lord, 1995; Hall ve Lord, 1995; Dipboye, 1985; Heilman, 1983; Deschamps, 1982).

Son yıllarda örtük tutum ve stereotiplerin içeriğine ve stereotiplerle ilişkili olduğu bilinen önyargı, grup kimliği gibi konulara olan ilgi artmıştır. Stereotiplerin karmaşık dünyanın mantıklı bir şekilde okunmasına olanak tanıyan araçlar olarak görülmesi, konunun disiplinler arası çalışılmasının haklı gerekçesidir (Banaji, 2001: 15101-15102). Araştırmalar genellikle stereotiplerin düşünmedeki rolüne odaklanmış olsa da, toplumda ve işletmelerde sosyal etkileşimin pürüzsüz ve kolay bir şekilde ilerlemesine yardımcı olarak sosyal açıdan pragmatik bir işleve sahip oldukları düşünülmektedir (Banaji, 2001: 15102; Fiske, 1998;).

2.1. Stereotiplerin Tanımlayıcı Özellikleri

Stereotipler, insanlara ait ve onların hüküm vermesinde etkili olarak biçimlenmiş fikirler, ideolojiler ve beklentiler, bireylerin kafasındaki resim, standardize edilmiş kalıpyargılar, basmakalıp fikirler, düşünce klişeleri ve olumlu veya olumsuz bir takım özelliklerle grubu sınıflandıran ve tüm bireylerin bilişsel ağlarının bir parçası haline gelen kültürel kalıpları öğrendikleri bir öğrenme seti, yaygın olarak paylaşılan ve başkalarının algılarını, davranış ve beklentilerini etkileyen değer yargılarıdır (Yzerbyt ve Schadron, 2016; Block ve Crawford, 2013; Herrera ve Lankau, 2005; Yapıcı, 2004; Banaji, 2001; Ashmore ve Del Boca, 1981).

Bilişsel ve sosyal psikolojiye göre bireyler dünya hakkındaki algılarını sınıflandırıp organize ederler. Bu bağlamda gündelik hayatta, gerçek güdülerin yerini bireyi yönlendiren öğrenilmiş ve zamanla içselleşerek düşünülmeden davranışı yönlendiren reflekslerin (stereotipler) aldığı söylenebilir (Yükselbaba, 2012; Fiskei, Lau ve Smith, 1990; Hamill, Lodge ve Blake, 1985). Algılayıcının bilgisini, inançlarını ve bazı gruplar hakkındaki beklentilerini içeren bilişsel yapılar olan şemalar ya da stereotipler önceden yaratılır. Linnehan ve Konrad'a (1999) göre stereotipler yaygın olarak paylaşılır ve başkalarının davranış karakteristikleri için insanların algı ve beklentilerini etkiler. Dolayısıyla stereotipler gruplar arası homojenlik algısına ve gruplar arasındaki heterojenliğe neden olabilir (Herrera ve Lankau, 2005: 2032).

Bireyler, karmaşık bir çevrede faaliyette bulunabilmek için buldukları çevrenin basitleştirilmiş bir resmini zihinde yapılandırır. Lippmann (1922) bu durumu sözde çevre olarak isimlendirir, sözde çevre ile aslında birey ile bireyi etkileyen çevre arasına yerleştirilmiş bir imajı kastetmektedir. Gerçek çevre ise çok büyük, karmaşık ve doğrudan tanınmayacak kadar hızlıdır. Birey bu kadar incelikli, değişik kombinasyonla uğraşabilecek kapasiteye sahip değildir. Bunun için birey, dünyayı anlamak ve ötesine geçebilmek için dünyanın haritasına sahip olmak zorundadır. Stereotipler de işte bu türden haritalardır (Yapıcı, 2001: 9-10; Banaji, 2001: 15100-15102; Harlak, 2000: 42). Etrafına hakim olabilmek için çevresini şematize etmeye çalışan insan, bireyler, gruplar ve olaylar hakkında tipolojiler oluşturur. Bu tipolojiler sayesinde de çevresini tutarlı ideolojik ve bilişsel bir çerçevede örgütler ve yapılandırır (İmançer, 2004: 128).

Stereotipler sadece bir grubun başka bir grup hakkındaki üzerinde uzlaşma sağlanmış inançları değil; aynı zamanda da diğer grupların vasıflarına ilişkin toplumsal temsillerdir (Hogg ve Vaughan, 2011: 78). Belirli bir şekilde sınıflanmış gruplar arasındaki bazı farklılıkların abartılması ve bu gruplar içindeki bazı farklılıkların en aza indirilmesi stereotiplenin temel bir özelliğidir (Harlak, 2000: 53).

2.2. Stereotiplerin Etkileri

Stereotipler küçük yaşlarda gelişmeye başlar. Bu gelişmede politik, tarihsel, ekonomik, kültürel çeşitli etkenler rol oynar. Kalıplaşmış tutumlar çoğunlukla başkalarından kulaktan dolma edinilen bilgilerle beslenir, gerçek bilgi eksikliğini kapatma ve kişi için gerçeği tanımlama görevi görür. Dolayısıyla çoğu zaman akılcı olmaktan çok duygusal nitelik gösterir. Bu özelliklerinin bir sonucu olarak stereotiplerin kolay değişmeyip zaman içinde durağan oldukları söylenebilir (Kağıtçıbaşı, 2013: 143-144). Stereotiplerin genel olarak kuvvetli bir duygusal güce sahip olmaları, köklerinin toplumun içine işlemiş olduğunu gösterir ve farklı gruplar, cinsiyet ve ırklar arasındaki ilişkilerin tabiatını açıklama imkanı verir (Yzerbyt ve Schadron, 2016: 206). Stereotiplere bellekte kolayca erişilebiliyorsa kalıcı olmakta ve bireylerin tutumlarıyla davranışlarına bir yön vermektedir (Hogg ve Vaughan, 2011: 79). Stereotiplerin yeni bilgiler aracılığıyla yeniden sorgulanması mümkün olmayabilir, genellikle yeni verileri okumayı kişinin zihnindeki eski şemalar belirleyecektir (Yzerbyt ve Schadron, 2016: 231).

Stereotipler bireyin beklenti ve davranışlarını belirler. Böylece de bireyin olayları, kişileri ve grupları nasıl ve ne biçimde gözlemleyeceğine ve anlamlandıracağına kılavuzluk eder, bireye dış dünyadaki objektif gerçekliği filtre etmesine olanak verir. Bu durumda dünya ile birey arasına sürekli olarak klişelerin ve stereotiplerin girdiğini ve sosyal çevreyi anlamlandırırken sık sık stereotipleri kullandığı söylenebilir. Stereotipler hem eksik ve yanlış bilgiler içerdiği, hem de bireyin kendi konumunu meşrulaştırmaya hizmet ettiği için sosyal gerçekliğin nesnel olarak algılanmasında yetersiz kalır. Bu bağlamda stereotipler öteki hakkında yapılacak objektif, tutarlı ve dengeli

değerlendirmeleri engelleyen kör noktalar. Hem eğitime ve eleştiriye hem de gerçeklikteki değişimlere duyarsız olmaları bakımından katı oldukları düşünülür (Yapıcı, 2004: 11-12; Harlak, 2000: 43). Kalıp yargısal inançlar ve önyargılı tutumlar sadece sosyal koşulların yüzünden ve insanların düşmanlıklarını yönlendirmelerine olanak sağladıklarından değil; aynı zamanda normal düşünme süreçlerinin yan ürünleri oldukları için vardır (Meyers, 2015:332).

Snyder ve Meine (1994) stereotiplerin işlevlerini üç başlıkta incelemişlerdir: bilişsel işlev, benlik savunma işlevi ve sosyal işlev. Bilişsel işlev stereotiplerin bilgi işleme süreçlerini kolaylaştırıcı yönü ile ilgilidir. Karşılaşılan her yeni birey hakkında şema oluşturmak yerine bu kişileri zaten hazır bulunan şemalar temelinde algılamak bilişsel yükü azaltmaktadır. Benlik savunma işlevi ise stereotipleri kullanarak bireyin kendi benliğini olumlaması ile ilgilidir. Diğer gruptan kişileri küçültmek ve onların saygınlığını düşürmek benliği tehditlere karşı korumanın bir yoludur. Bireyin stereotipleri kullanarak kendi grubu ile özdeşleşmesi de sosyal işlev ile ilgilidir. Grupta yaygın olan belli stereotipsel inanışları paylaşmak, üyelerin gruba bağlılığını güçlendirebilmektedir (Aktan ve Sakallı, 2013: 19).

Stereotipler, kişi için her yeni tutum objesi veya karşılaşılan kimse/grup ile ilgili olarak en baştan yeni bir öğrenme sürecinden geçmek yerine, bazı eğilim ve beklentileri kullanma imkanı sağlayarak kişinin işini kolaylaştırıp, davranışlarına düzen ve tutarlılık kazandırır. Bir grup hakkında kişinin bilgisi ne kadar az ise kişi başkalarının o grup hakkındaki fikirlerini o kadar kolay kabul ederek grubu kalıplaştırmaya yönelebilir. Bu durumun aksine, iyi tanınan grup ve kişiler hakkında kalıpyargı (stereotip) geliştirmeye ihtiyaç yoktur. Hakkında az şey bilinen bir grup hakkında tutum geliştirmek için birey başkalarından okuduğu, duyduğu bilgileri bir araya getirir. Böylece geliştirdiği kalıp halindeki tutum bireye o grup hakkında kestirme yoldan fikir bilgi verir. Bu durum çoğu zaman hakkında az şey bilinen grubun üyesiyle karşılaşıldığında onun davranışı hakkındaki beklentiyi ve ona karşı kişinin davranışını önceden ayarlayabilmesini sağlar. Bu bağlamda birey stereotipler sayesinde diğer gruplar hakkında özet bilgiye sahip olarak çevreyi kendi gözüyle bir düzene sokup, çevresine karşı tepkilerini önceden ayarlayabilir (Kağıtçıbaşı, 2013: 133-134; Banaji, 2001: 15102). Genel olarak birey, bir sosyal grubu ne kadar yakından tanıyorsa, o grup içindeki çeşitliliği de o kadar çok görür. Aşinalık azaldıkça stereotiplerle değerlendirme artar. Aynı zamanda grup daha küçük ve güçsüz oldukça katılım azalır ve stereotiplerle değerlendirme artar (Myers, 2015: 334).

Stereotipler, bilişsel tutumluluğa ve toplumsal belirsizliğin en aza indirgenmesine yardımcı olmanın yanı sıra sosyal rolleri, güç farklılaşmasını ve gruplar arası çatışmaları açıklığa kavuşturabilir, statükoyu meşrulaştırabilir ve iç grubun kimliğine olumlu bir anlam katabilir (Hogg ve Vaughan, 2011: 79). Stereotiplerin, sosyo-kültürel ve dini sebepler başta olmak üzere, ideolojik ve ekonomik nedenler, ortamsal etkenler, bireyin kişilik yapısı, beklentiler, korkular, çevreye bırakılmak istenen imaj, arkadaş grupları vs. pek çok faktörün etkisiyle belirlendiği söylenebilir (Yapıcı, 2004:19).

Dunning ve Sherman (1997), stereotiplerin bireyin olayları nasıl yorumlayacağını da şekillendirdiğini belirtmişlerdir. Eğer insanlara “Bazıları, politikacıların söylemlerinin gerçek olmadığını düşünüyor.” dersiniz politikacıların yalan söylediğini düşüneceklerdir. Eğer “Bazıları fizikçinin söylemlerinin gerçek olmadığını düşünüyor.” dersiniz sadece o fizikçinin hatalı olduğu sonucuna varırlar. İki kişinin kavga ettiğini söylediğinizde, bu iki kişi oduncu ise yumruklaşma, evlilik danışması ise laf dalaşı olarak algılanacaktır. Fiziksel durumu hakkında endişe eden bir kişi mankense gösterişçi, sporcu ise sağlığını koruyan biri olarak görülür (Myers, 2015: 349).

Yapılan araştırmalar stereotiplerin bilginin aranma, algılanma, hatırlanma ve yargılanma biçimlerini etkilediğini öne sürmektedir. Bilgilere anlam vererek, bireyin karar vermesi için gerekli olan bilgi miktarını sınırlar ve zaman kısıtlı olsa bile kararların alınmasına izin verir (Banaji, 2001: 15102; Fiske, 1998).

Stereotipler bir toplumsal kategorinin (grubun) çağrıştırdığı özelliklerdir. Bu özellikler bilişsel, duygusal, davranışsal özellikler veya değerlendirmeler olabilir ve tümüyle gerçeği yansıtmayabilirler. Stereotipler her ne kadar bir tür bilişsel kalıp ise de çoğu zaman insanların kafasında kalmayıp davranışsal sonuçlara da yol açabilmekte, farklı toplumsal grup üyelerine karşı ayrımcılığa neden olabilmektedirler. Ayrımcılık farklı sosyal grup mensuplarını dışlamak, onlara olumsuz davranmak, aşırı olumlu davranmak gibi çeşitli biçimler alabilmektedir (Hortaçsu, 1998: 229-230).

2.3. Stereotiplere Yönelik Kuramsal Yaklaşımlar

Stereotiplerin tanımlamaları ve yapılan araştırmalar incelendiğinde stereotiplerin psikodinamik, sosyo-kültürel ve bilişsel olmak üzere üç farklı yaklaşım ile ele alındığı görülmektedir (Ashmore ve Del Boca, 1981; Hamilton ve

Sherman, 1994; Hortaçsu, 1998: 240). Psikodinamik yaklaşım, stereotiplerin kullanımıyla ortaya çıkabilecek motivasyonel ve psikolojik faktörlerin önemini vurgulamaktadır. Freud'un psikanalitik kuramından yola çıkan bu yaklaşım, kişinin önyargılı ve kalıplaşmış tutumlarının, kişilik bütününe vazgeçilmez bir parçası olarak, kişinin iç çatışmasına karşı koruyucu bir görev yüklediğini açıklarken, erken çocukluk deneyiminin rolünü vurgulamaktadır (Kağıtçıbaşı, 2010: 157). Sosyo-kültürel yaklaşım, sosyalleşme sürecinde farklı sosyal gruplara yönelik inanç ve tutumların nasıl öğrenildiğine, geliştiğine ve sürdürüleceğine odaklanır (Ashmore ve Del Boca, 1981). Bu yaklaşıma göre kültürün ve sosyalleşmenin etkisi sonucu elde edilen bilgilerin bir parçası olan stereotipler ve önyargılar öğrenilir ve çeşitli sosyalleşme süreçleri ve deneyimleri ile sürdürülür (Aktan, 2013: 17). Bilişsel yaklaşım ise stereotipleri, algılayıcıların bir toplum üyelerine ait bilgi ve inançlarının özetini içeren bilişsel yapılar olarak görmektedir. Stereotiplerin nasıl geliştiğini, bilgi işlemeyi nasıl yönlendirdiğini ve kalıplaşmış grupların üyelerine yönelik algı ve tutumlarını nasıl etkilediğini araştırmaktadır (Hamilton ve Sherman, 1994; Duckitt, 1992).

2.3.1. Psikodinamik (Güdüsel) Yaklaşımlar

Bu yaklaşıma göre, kişinin kalıp yargıları ve tutumu belirli bir gerekçeyle gelişir, geliştirdiği yargı ya da tutum onun gereksinimlerini karşılar (Katz, 1933; Pratkanis vd., 1988). Bu yaklaşımın en bilinen ve gelişmesine katkı sağlayan örneği Adorno ve meslektaşlarının (Adorno, Frenkel-Brunswik, Levinson ve Sanford, 1950) *Yetkeci (Otoriter) Kişilik* kuramıdır (Ashmore ve Del Boca, 1981:7; Hogg ve Vaughan, 2014:390). Bu kuramda stereotipler, önyargı ile bağlantılı katı düşünceler olarak tanımlanmaktadır (Aktan, 2013: 17). Bu doğrultuda gruplar arası negatif tutumlar, anti demokratik veya otoriter kişilik olarak adlandırılan belirli bir kişilik sendromuna dayandırılmaktadır (Ashmore ve Del Boca, 1981: 7).

Bireysel psikolojik bakış açısından hareket eden bu kuram, farklı grupların üyeleri arasında dostane ve iyi ilişkilerin oluşumunu engelleyen stereotipleri bireyin iç dünyasında cereyan eden süreçlere dayanarak ve kişilik faktörünü ön plana çıkararak açıklamaya çalışmaktadır (Yapıcı, 2004: 29). Bu kuramda stereotipler önyargı ile bağlantılı katı düşünceler olarak tanımlanmıştır (Aktan ve Sakallı, 2013: 17).

İnsanlar içgüdüsel olarak kendini olumlu değerlendirme isteğine sahiptir. Steele (1988) ise bu güdünün ortaya çıkma nedenlerini *kendini olumlama kuramında* açıklamıştır. Bu doğrultuda, kişi kayırma güdüsüyle kendini yüceltirken diğer insanları ve grupları değersizleştirme yolunu seçer. Bu açıklamaya göre, toplumsal gruplara yönelik olumsuz stereotipler kişilerin kendi gruplarını başka gruplarla kıyaslayıp daha değerli bulma isteğinden kaynaklanmaktadır (Demirtaş, 2003: 124; Hortaçsu, 1998: 248).

Tajfel ve Turner'ın (1979) stereotiplerin oluşmasına ilişkin geliştirmiş oldukları *Sosyal Kimlik Kuramı*'na göre bu eğilimin temelinde insanların kendini olumlama istekleri olduğu bilinmektedir. Bu kuram sosyal kategorilerin (ırk ya da mezhep gibi büyük gruplar, orta büyüklükteki gruplar ya da kulüpler gibi küçük gruplar) bireylere sosyal bir kimlik kazandırdığı düşüncesinden hareket eder. Bu sosyal kimlik, kişinin kim olduğuna dair bir tanımlama ve değerlendirme ile bu kimliğin neyi gerektirdiğine ilişkin betimleme ve değerlendirmedir (Hogg ve Vaughan, 2014: 415). Yani sosyal kimlikler sadece bireyi tanımlamaz, aynı zamanda bireyin gruplarına özgü davranış kalıpları ve özellikleri hakkında da fikir verir. Böylece kişi kendisinin iç grup ve dış grup algılamasını farklılaştırır, bir yandan da hem kendi grubuna ve hem de diğer gruba karşı stereotipler oluşturur ve grubu ile benzer özelliklerde davranış kalıpları ile hareket etmeye başlar (Demirtaş, 2003: 132; Hortaçsu, 1998: 249). Sosyal kimlik yaklaşımı, sosyal kimlik ile kişisel kimliği ayırır. Birey, kişisel kimliğiyle hareket ettiğinde farklı davranıyor olabilir. Ancak, sosyal kimliği ile hareket ettiğinde, sosyal grup üyeleri ile ilişkilerini stereotipleri ile yeniden düzenleyecektir (Wetherell, 1996: 65).

Sosyal yapı içinde mevcut ekonomik ve sosyal sistemin adil ve meşru olduğunu algılamakta bireyler farklılık göstermektedirler. Sosyal Kimlik Teorisi'ne göre birey kendisini olumlu tarafta görmek istemekte ancak düşük konumdaki kişilerin kendileri ve grupları ile ilgili olumsuz stereotiplerini açıklamakta yetersiz kalmaktadır. Jost ve Banalji (1994), *Sistem Gereğçelendirme Kuramı*'nda insanların adil ve meşru olarak yaşadıkları sosyal sistemi görmelerine olanak tanıyan statükoyu destekleyen stereotipleri nasıl yarattığını açıklamaya çalışır (Glick ve Fiske, 2001). Sistem Gereğçelendirme Kuramı'na göre insanlar sosyal eşitsizliklere rağmen mevcut yapının meşruluğunu savunmak ve akla uydurma yönünde motivasyona sahiptir. Yani, toplumlarda egemen grupların düşük statüdeki gruplara karşı oluşturdukları olumsuz stereotiplerin düşük statüdeki grup tarafından da benimsendiği ve kabul edildiğini öne sürmektedir. Bu durum, toplumsal düzeni haklı çıkarma isteğinden kaynaklanmaktadır. Böylece, toplumda herkes tarafından kabul edilen stereotipler, davranışları da etkileyerek var olan düzenin sürmesine olanak sağlamaktadır. Örneğin, yöneticilik pozisyonuna atanan erkek çalışma arkadaşını tebrik eden kadın çalışan, aynı

eğitim ve yeteneğe sahip olsalar da toplumsal stereotipler ile düşünüyorsa, yöneticilik için erkeklerin daha uygun olduğunu, zaten kendisinin ev işleri ve çocuklar gibi sorumlulukları bulunduğunu düşünerek bu kararı normal karşılayacaktır. Jost ve Banalji (1994) stereotip içeriklerinin gerçeği yansıtmaktan çok kişilerin toplumsal konumlarını yansıttığını söylemektedir (Hortaçsu, 1998: 251).

2.3.2. Sosyo-kültürel Yaklaşımlar

Sosyo-kültürel yaklaşımda stereotiplerin sosyalleşme ve kültürün etkisinde öğrenildiği ve geliştiği üzerinde durulur. Bu yaklaşıma göre, bireyler kültür içinde tanımlanmış olan toplumsal stereotipleri ailelerinin yanı sıra sosyal çevresinden öğrenir ve kalıplaşmış şekilde algılama eğilimi gösterirler (Hamilton ve Sherman, 1994; Ashmore ve Del Boca, 1981: 3).

Stereotiplere sosyo-kültürel bakış Lippmann (1922)'ın "stereotiplerin kaynağı kültürel çevredir" şeklindeki açıklamasından sonra Katz ve Braly (1933, 1935) tarafından millet ve ırk kalıp yargıları araştırmasında açık bir şekilde görülmektedir (Aktaran Aktan, 2013: 17; Yapıcı, 2004: 23). Amerika'da yapılan söz konusu araştırmada üniversite öğrencilerine on millet ismi verilmiş ve diğer listedeki kişilik özelliklerini bu milletlere atamaları istenmiştir. Sonuçlara bakıldığında katılımcı öğrencilerin çeşitli gruplar hakkında görüş birliği içinde olduğu görülmüştür. Bu millet ve ırk gruplarına yönelik stereotiplerin toplumsal önyargılardan kaynaklandığı savunulmuştur.

Stereotipleri grup oluşumu ve grup çatışması perspektifinden inceleyen Muzaffer Şerif ve meslektaşlarının (1949, 1954) bir dizi araştırmasında grupların, rekabet ve engelleme koşullarında işlevsel ilişkiye girdiklerinde dış gruplara karşı olumsuz tutum ve stereotipler oluşturdukları ve standartlaştırdıklarını belirlemişlerdir. Araştırma bulgularına göre rekabet halindeki grup ilişkileri sonucu iç grup dayanışması artmakta ve dış gruba karşı olumsuz stereotipler sonucu sosyal mesafe de benzer şekilde artmaktadır. Her grubun kendi grubunu yücelttiği ve diğer grubu kötülediği görülmüş ve bu sayede hem davranışlarını hem de stereotiplerini haklı göstermeye çalışmışlardır (Şerif ve Şerif, 1996: 317). Deney küçük gruplar üzerinde yapıldığı için büyük sosyal gruplara genellenemeyeceği yönünde eleştirilmektedir. Ancak gerek grupların oluşması gerekse stereotiplerin ortaya çıkışı ve sürecini incelemesi bakımından önemli bir teorik çerçeve sunmaktadır (Yapıcı, 2004: 47-48).

2.3.3. Bilişsel Yaklaşımlar

Bilişsel bakış açısının merkezinde bireylerin bilgi işleme sürecinde karmaşık sosyal dünyayı daha iyi yönetebilmek için kalıplaşmış bilgi yapıları ve inançları kullandığı vurgulanmaktadır (Dovidio, 1999). Bu kalıplaşmış yapılar bilgi arama ve bilgi edinme süreçlerine rehberlik eder ve yeni bilgilerin yeniden nasıl kodlandığını, detaylandırıldığını, temsil edildiğini ve geri getirildiğini etkiler. Bu durum bireyin davranışları üzerinde kendini gösterebilir (Hamilton ve Sherman, 1994). Bilişsel yaklaşımda stereotiplerin zihinde ne tür örneklemelerle temsil edildiği, yargıların nasıl bir yapıda bulunduğu gibi konulara odaklanılmış (Yzerbyt, Rocher ve Schadrone, 1997), bireyin düşünme, akıl yürütme, bilişsel şemalarının ne olduğu, kategorileri nasıl kullandığı, bilinçli öğrenmenin yanında bilinçaltı düşünmenin nasıl gerçekleştiği gibi bilişsel süreçler araştırılmıştır (Arslanoğlu, 2005: 51).

Hamilton ve Gifford (1976), stereotiplerin oluşmasını insanların bilgi-işlem süreçleri doğrultusunda *Yanılgısal İlişki Kuramı* (Chapman, 1967) ile açıklamışlardır. Yanılgısal ilişki aslında aralarında ilişki bulunmayan iki olay arasında bir ilişki kurması ve bu ilişki düzeyini abartması şeklinde açıklanabilir (Hortaçsu, 1988:241). Bu ilişki bir olay ve sonuç arasında kurulduğunda önyargılı davranışların da oluşmasına neden olabilir. Bu kuram, algısal olarak yanlılığın normal olarak işleyen bilişsel mekanizmalardan nasıl kaynaklanabileceğini gösterdikleri için önemlidir (Hogg ve Vaughan, 2014: 87-88). Ayrıca algılayıcının önceki inançları tarafından yönlendirildiğinde önyargılı bilgi işleme yoluyla basmakalıp inançların nasıl sürdürüldüğünü göstermektedir.

3. STEREOTİPLERİN ÖLÇÜLMESİ

Stereotipin nasıl tanımlandığı ya da hangi bakış açısı ile incelendiği, stereotip ölçme tekniğini de etkilemektedir (Kağıtçıbaşı, 2013: 144; Harlak, 2000: 119). Stereotip, pek çok sosyal psikoloji konusu gibi soyut bir kavramdır. Doğrudan ölçülemez, ancak direk veya dolaylı olarak sözel ifadeler yoluyla tespit edilebilir. Bu kavramı somut hale getiren bir veri setine ulaşmak için araştırmacılar farklı yöntemlere başvurmuşlardır. Kağıtçıbaşı (2010: 133-134), stereotipleri tutumların bir türü olarak değerlendirmekte, tutumun davranış olarak dışavurum olduğunu ifade etmekte ve stereotiplerin tutumların ölçülmesi ile aynı doğrultuda ölçüldüğünü belirtmektedir. Stereotiplerin ölçüm yöntemleri değerlendirilirken tutumlar için kullanılan yöntemler üzerinden ifade edilmeye çalışılacaktır.

Tutumların oluşumunda stereotiplerin yeri düşünüldüğünde bu kapsamda değerlendirmek yanlış olmayacaktır. Ancak stereotiplerin tutumlar gibi davranışa dönüşmüş bir yönü bulunmak zorunda değildir. Birey, bilişsel olarak stereotipik bir düşünce yapısına sahip olsa da bunu davranışa dönüştürmemiş olabilir. Bu açıdan tutum araştırmalarından ayrıldığı söylenebilir ve daha karmaşık olduğu iddia edilebilir.

Stereotipler, hem öz bildirim hem de davranışsal değerlendirme şeklinde ölçülebilir. Stereotiple ilgili araştırmaların başlangıcında kişilerin hedef grupla ilgili tepkilerinin gözlemlendiği ve bunların günlük dilde ne tür sıfatlar/sözcükler ile ifade edildiği bir liste (Brewer, 1984) ve yazılı metinlerde geçen ifadelerden hareketle stereotiplerin tanımlanmaya çalışıldığı görülmektedir (Yapıcı, 2004: 147; Harlak, 2000: 119-120). Stereotipleri doğrudan ölçmek kolay değildir. Doğrudan gözlemlenmek de mümkün olmayabilir. Kişinin zihnindeki ortaya çıkarmanın en kolay yolu, kişilere soru sormaktır. Araştırılmak istenen stereotiple ilgili ön bilgi olmadığı ve bir liste oluşturulmadığı durumlarda öncelikle *açık uçlu sorular* ile hedef grubun tanımlanması istenmektedir (Hortaçsu, 1998: 231). Böylece hedef grubu tanımlayan bir dizi sözcük grubuna ulaşılır ki bu sözcükler stereotiplerin içeriğini oluşturur. Stereotip içeriği hakkında bilgi bulunduğu durumlarda ise bazı teknikler kullanılmaktadır. Thurstone'nun eşit görünen aralıklar metodu, Likert'in toplamalı sıralama metodu, Guttman'ın skalogramı (Birlikli Ölçekleme Tekniği), Osgood'un anlamsal ayırım yöntemi en bilenen tutum ölçme teknikleridir (Hogg, 2014: 191). Aslında tutumların ölçümü için geliştirilmiş olan bu tekniklerin bazılarının da stereotiplerin nicel yöntemler ile ölçülmesi için kullanıldığı görülmektedir.

Stereotiplerin araştırılmaya başlanması ile öncelikle milletler ve ırklara yönelik önyargılar bağlamında araştırmalar yapılmıştır (; Tajfel, 1969,1970; Gilbert, 1951; Katz ve Braly, 1935; Allport, 1935). Stereotiplerle ilgili ilk ciddi araştırmanın Katz ve Braly (1933) tarafından yapıldığı bilinmekte (Ashmore ve Delboca, 1981:6), stereotiplere sosyal grupları algılamak için kullanılan kişilik özellikleri olarak bakıldığında genellikle Katz ve Braly'nin kullandığı türden sıfat listesi yöntemini tercih eden araştırmalara sıkça rastlanmaktadır (Harlak, 2000:120; Dovidio, Evans ve Tyler, 1986; Callon ve Gallois,1983;; Thorndike, 1977;). Princeton Üniversitesi lisans öğrencilerine uygulanan araştırmada, 84 maddeden oluşan sıfatlar listesi kullanılarak 10 farklı etnik grubun her birinin tipik özellikleri olan maddeleri belirtmeleri istenmiştir. Her etnik gruba en sık atanan sıfat maddesi, o gruba ait stereotip olarak tanımlanmıştır (Aktan ve Sakallı, 2013: 17; Yapıcı, 2004: 25; Schneider, 2001: 50; Harlak, 2000: 46; Ashmore ve Delboca, 1981:6). Katz ve Braly tarafından sunulan *sıfat kontrol listesi tekniği* ve toplam analiz 1933'den beri yapılan stereotip araştırmalarının çoğuna model olmuştur. Sıfat kontrol listesi tekniği oldukça sık kullanılmasına rağmen bazı eleştirilere maruz kalmaktadır (Devine ve Elliot, 1995). Bu eleştiriler, cevaplara verilen yönergenin eksikliği, cevaplayıcıların önyargı düzeyinin belirlenmemiş olması ve aynı liste kullanılarak yapılan devam araştırmalarında ifadelerin zaman aşımına uğramış olma olasılığı şeklindedir. Başka bir eleştiri ise ifadelerin katılımcıların bilişsel repertuarında olup olmadığına bakılmaksızın işaretlenmeye zorlanmasının var olmayan bir stereotipin ortaya çıkma olasılığını artırdığı yönündedir. Bu nedenle listelerin araştırmanın niteliğine, konusuna ve uygulama yapılacak katılımcı grubuna göre açık uçlu ifadelerle elde edilen bir ön araştırma sonucu ortaya çıkartılmasının daha avantajlı olacağı ve olası riskleri azaltacağı savunulmaktadır. Sıfat kontrol listesi tekniğinden yola çıkarak stereotiplerin gücünün hesaplanması için çeşitli teknikler kullanılarak araştırmalar devam etmiştir. Bunlardan biri *yüzde tekniği*dir. Sıfatların hangi grup için hangi oranda geçerli ve ilgili gruplar için ne kadar karakterize olduğunu tespit etmeyi amaçlayan bu teknikte hedef grubu temsil ettiği düşünülen sıfatın yüzde kaç oranında o grupta görüldüğünü yazmaları istenmektedir. Örneğin, "Kadınların yüzde kaç şefkatlidir?" sorusuna verilen %80 yanıtı ile sadece üzerinde uzlaşılan değil, aynı zamanda hedef grubu büyük oranda karakterize ettiği kabul edilen stereotipler tespit edilmiş olur (Hortaçsu, 2004: 83-84,232; Yapıcı, 2004: 148-152).

Bir diğer yöntem ise *tanımlama oranı tekniği*dir. Bu yöntemde kişilere daha önceden belirlenmiş bir takım özellikler verilerek bu özelliklerin hedef grubu diğer insanlardan ne derece ayırt ettiği, özelliğin her iki grubun hangi oranında var olduğu sorularak hesaplanmaktadır. "Kadın ve erkeklerin ne kadar şefkatlidir?" gibi bir soru kullanıldığında "kadınların %80'i erkeklerin %40'i şefkatlidir." cevabı verilirse bu durumda 80/40: 2 oranında şefkatli olmak kadınları niteleyen bir stereotip olarak belirlenir . Stereotiplerin tespit edilmesine olanak sağlayan bir diğer teknik ise *likert tipi ölçekler*dir. Likert tipi ölçekler katılımcılardan her madde için 'katılıyorum-katılmıyorum', 'görüşüme uygun-görüşüme uygun değil' vb. boyutları arasında sıralı şekilde cevap verdikleri bir yöntemdir. *Prototiplerin ortaya çıkarılması* ve hassas istatistiki hesaplamalara imkan vermesi nedeniyle araştırmalarda sıklıkla kullanıldığı görülmektedir. Likert ölçeklere örnek olarak gösterilebilecek yönetici stereotipleri ve başarılı yönetici prototipleri ile ilgili araştırmaları ile bilinen Schein (1973, 1975)'in ölçeği, kadın erkek ve yönetici stereotiplerini tespit etmeyi ve başarılı (iyi) yönetici prototiplerinin tespit edilmesine olanak sağlamaktadır. Ayrıca, başarılı yönetici prototipinin eril ve dişil algılanması ile ilgili bağlantılar kurulmasına da izin vermektedir (Hortaçsu, 1998: 232, 309-310; Yapıcı, 2004: 148-149) .

Stereotiplerin cinsiyet bağlamında araştırmaya başlanması ile birlikte geliştirilen "Sex role questionnaire" bipolar (çift kutuplu) sıfatların (sınırlı-sınırlı değil) kullanıldığı yöntemler denenmiştir. Bipolar derecelendirme ölçeklerinin kullanımı, stereotipleri değerlendirmek için kullanılan geleneksel sıfat listesi yönteminin iyileştirilmesini amaçlamıştır (Ashmore ve Delboca, 1981: 9). Bipolar derecelendirme tekniklerinden biri olan Osgood(1965)'un anlamsal ayırım yönteminde birbirine zıt anlamlı (bipolar) sıfat çiftlerine göre değerlendirme yapılması istenmektedir (Hortaçsu, 2012: 311). Örneğin, iyi-kötü, güzel-çirkin, mutlu-mutsuz. Bu yöntem katılımcılara bir tanımlama veya kavram sunarak bu etiketlerin çeşitli özelliklerle ne ölçüde ilişkili olduğunu değerlendirmelerini ister. Katılımcılardan kavramı bipolar sıfatlar ile 7 puanlık derecelendirme ölçeğiyle derecelendirmeleri istenir. Anlamsal ayırım yöntemi stereotipleminin doğrudan ölçülmesini sağlar ve farklı kavramlara ve değerlendirme boyutlarına esnek bir şekilde uygulanabilir (Aromaa vd., 2011: 21).

Stereotiplerin ortaya çıkarılması için belli gruplara ait kişilerin fotoğraflarının gösterildiği bazı araştırmalarda (Rice, 1927; Allport ve Kremer, 1946; Razzan, 1950; Allport ve Postman, 1992; Leyens vd., 1996) denekler grup üyeleri hakkında yeterli bilgiye sahip olmadan fotoğrafta gördükleri kişiler hakkında grup aidiyetleri doğrultusunda bir takım fikirler üretmek onları yargılamışlardır. Deneklerin fotoğraftaki kişiler hakkında yeterli bilgiye sahip olmadığı, sadece grup aidiyetleri üzerinden değerlendirme yaptıkları bu teknik ile stereotiplerin algı ve yargılar üzerindeki etkisini ortaya koymada oldukça önemli bir yere sahiptir (Yapıcı, 2004:149).

Sosyal gruplar ile ilgili stereotiplerin gerçeği ne ölçüde yansıttıkları ve stereotipleri ölçmek için hangi tekniğin uygun olduğu konusu bu alanda çalışan araştırmacılar tarafından tartışılan bir konudur (Harlak, 2000: 117). Sosyal bir varlık olan insanın bilişsel dünyası, biyolojik, psikolojik ve sosyal yapılarına, yaşadığı ortama, zamana göre değişiklik gösterebilir. Ancak her ne kadar kişinin dünyaya ait düşünceleri tıpa tıpa bir birinin aynısı değilse de bütün insanların dünyaya bakış açılarında müşterek taraflar vardır (Arslantürk, 2008: 168). Metinde de bahsedildiği gibi ortak kültüre sahip insanların benzer bilişsel dünyaları vardır. Bu nedenle bireyin ve grupların davranışlarını anlamak ve açıklamak için üyesi buldukları kültürleri içinde değerlendirmek önemlidir. Bireylerin ruhsal durumlarının, davranışlarının karmaşıklığı stereotiplerin ölçümünü zorlaştırırsa da en iyi yöntem diye bir şey yoktur. Araştırmanın amacını, kapsamını ve sürecini göz önünde bulundurarak en uygun yöntemi seçmek önemlidir.

4. YÖNETİM ALANINDAKİ STEREOTİP ARAŞTIRMALARI

Stereotip araştırmalarının önünü Brigham (1971: 15) açmıştır. Yazar, stereotiplerin bireyin sosyal yaşamını nasıl işlediğini ve sosyal politikaları nasıl şekillendirdiğine dair yeterince araştırma yapılmadığını iddia etmiş; araştırmasında etnik stereotiplerin içeriği, gelişimleri, değişime karşı gösterdikleri direnç ve gruplar arası stereotiplerin karşılıklı ilişkisini incelemiştir. Böylece stereotip konulu araştırmalar da başlamıştır. Yönetim alanındaki stereotip araştırmaları ise son yıllarda önemli ölçüde artmıştır. Bu artış sosyal psikoloji ve benzer disiplinlerde yapılan pek çok araştırma sonucunda stereotiplerin toplumsal yapıdaki öneminin yönetimde de etkili olduğunun anlaşılmasına bağlanabilir. Toplumsal yapıdaki sürekli değişime rağmen, geçmişten günümüze kadar yerleşmiş stereotipler bireyin çalışma kararı almasından itibaren tüm çalışma hayatı süresince de etkisini hissettirmektedir. Sosyal psikoloji literatürü ile paralel olarak yönetim literatüründe de ırk ve cinsiyet stereotipleri konusunda araştırmalara ağırlık verildiği görülmektedir. Toplumsal cinsiyet konusunda toplumun hassasiyeti ve bu konudaki çabalara rağmen, erkek egemen iş dünyasında çalışan kadın sayısı artsa da yöneticilerin rolünün eril algılanması sonucunda kadınların yönetici olarak kabul edilmelerinde zorluklar yaşadığı bilinmektedir (Duehr ve Bono, 2006; Gormon, 2005; Shein ve Mueller, 1992; Brenner vd., 1989; Shein vd., 1989; Schein, 1973, 1975, 1994).

Ülkemizde ve dünyada üst düzey yönetim pozisyonları genellikle erkekler tarafından doldurulmakta, orta ve alt düzeyde ise kadın yöneticilere rastlanılmaktadır. Bu doğrultuda Schein (1973, 1975, 1989, 1994) kadın, erkek stereotiplerinin ve başarılı yönetici prototiplerinin ölçülmesi, mesleki ve cinsiyete yönelik stereotiplerin daha iyi anlaşılabilmesi için Schein Tanımlayıcı Endeks'ini (STE) geliştirmiştir. Schein 1973'de yürüttüğü ilk araştırmasında orta düzey erkek yöneticilerden, genel olarak kadınlar, erkekler ve başarılı orta düzey yöneticiyi değerlendirmelerini istemiş; cinsiyet kalıplarını ve başarılı yönetici prototiplerini incelemiştir. Sonuçlar, erkeklere göre başarılı orta düzey yöneticilerin genel olarak erkeklere atfedilen özellik, tutum ve mizaca sahip olduğu yönündedir. Erkekler ve yöneticilik arasında önemli bir ilişki olduğu, yönetim pozisyonunun daha çok erkeksi özellikler gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır. Araştırma tüm koşullar eşit olsa bile, bir yönetim pozisyonuna seçilen

veya terfi ettirilen kişinin bir kadından ziyade bir erkek olma olasılığının yüksek olduğunu göstermiştir (Schein, 1973: 96-99).

Schein (1975), bir başka araştırmasında orta düzey kadın yöneticiler arasında cinsiyet rol stereotipleri ile gerekli yönetim özellikleri arasındaki ilişkiyi incelemiş, erkek örnekleminde olduğu gibi, sonuçlar, başarılı orta düzey yöneticilerde gerekli özelliklerin daha çok erkeklere atfedilen karakteristik özelliklerle ilişkili olduğunu doğrulamıştır. 1989 yılında Schein, Mueller ve Jacobson (1989), Schein'in araştırmasını işletme öğrencileri üzerinde uygulamışlar, analizleri erkeklere göre, erkekler ve yöneticiler arasında anlamlı ve güçlü bir ilişki olduğu, kadınlar ve yöneticiler arasında ise zayıf bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur.

Aynı yıl Brenner, Tomkiewicz ve Schein (1989)'in yürüttüğü başka bir araştırmanın örneklemini, farklı işletme türlerindeki (üretim, hizmet gibi) erkek ve kadın orta düzey yöneticiler oluşturmaktadır. Bu çalışmada sonuçlar, Schein (1973, 1975, 1989)'in daha önceki sonuçlarında olduğu gibi, yönetim özelliklerinin genellikle eril olarak algılandığı şeklindedir. Aynı zamanda çalışmada erkeklerin algılarındaki bir değişiklikten ve yönetim başarısı için gerekli olan algılardan ziyade kadınların görüşünün değiştiği sonucu ortaya çıkmıştır. Heilman, Block, Martell ve Simon (1989) erkek yöneticiler üzerinde benzer bir çalışma yapıp aynı hipotezi doğrulamışlardır. Aynı çalışmada kadınların kadın yöneticilere karşı tutumları olumludur. O'Connell vd. (1990) Japon ve Amerikan başarılı yönetici prototipleri arasında benzerlik ve farklılıkları incelemiştir. Shimanoff ve Jenkins (1991) araştırmasında kadınların ve erkeklerin liderlik davranışlarındaki farklılıklardan çok daha fazla benzer özelliklerin olduğunu ve bunların bireylerin liderlik davranışında eşit derecede etkili olduğunu göstermiştir. Buna rağmen kadınların lider olarak seçilmeleri daha seyrek görülmektedir ve aynı liderlik davranışı bir erkekte bir kadına atfedildiğinde daha olumlu olarak değerlendirilmektedir. ABD, Almanya, Japonya, Çin, İsveç ve Türkiye'den katılımcılarla yapılan araştırmalar, daha önceki bulguları yinelemekte, uluslararası alanda erkeklerin yönetim pozisyonunun güçlü ve benzer şekilde toplumsal cinsiyet kalıplarını ortaya koymaktadır (Paris ve Dacker, 2012; Fullagar vd, 2003; Orser, 1994; Schein, 1994; Schein ve Mueller, 1992).

Schein Tanımlayıcı Endeksi (STE) aynı zamanda "think manager-think male" klişelerinin küresel bir fenomeni temsil edip etmediğini belirlemek için kültürlerarası düzeyde yönetsel stereotipleri incelemek için kullanılmıştır. 'Think Manager Think Male' (Schein vd., 1996) yani yönetici düşünüldüğünde akla erkek figürünün gelmesinden yola çıkarak yapılmış araştırmalar, otomatik olarak yeterlilik, rasyonalite ve iddialı olmayı gerektiren yöneticilik pozisyonunu da erkekler ile ilişkilendirmektedir. Görünen o ki sadece işe başvuru ve kabul süreçlerinde değil, çalışma yaşamının içinde de mesleki cinsiyet stereotiplerinin etkisi devam etmektedir. Meslekler arasındaki ayrım olduğu ve bireylerin mesleklerini bu kapsamda algıladığı egemen bir yapı olarak devam ettikçe (Glick, Wilk ve Perreault, 1995), işyerindeki etkisini ölçmek için cinsiyet stereotiplerine odaklanmak daha da önemli olacaktır. Deaux ve LaFrance (1998) tarafından yapılan araştırma da stereotiplerin kültürden ziyade insanlara bağlı olduğunu, mantıksız davranışların ve duygusal eğilimlerin stereotiplenin bir parçası olduğunu belirtmiştir. Toplumsal cinsiyet stereotipleri ya da diğer bir deyişle iş hayatında cinsiyetçilik (Sakallı, 2003: 2) ile ilgili yapılan araştırmaların çoğu kadınlara yönelik önyargı ve ayrımcılık üzerinde durmaktadır (Deaux ve LaFrance, 1998).

Schein ve Mueller (1992) Amerika, İngiltere ve Almanya'da kadın ve erkek yöneticiler üzerinde yürüttükleri araştırmalarında Schein Tanımlayıcı Endeks (STE) kullanarak cinsiyet rolü stereotipleri ve başarılı yöneticinin karakteristik özellikleri arasındaki ilişkiyi araştırmışlardır. Araştırma sonuçları hem erkek (Schein, 1973) hem de kadın (Schein, 1975) yöneticilerde olduğu gibi yönetsel başarı ile ilişkili özelliklerin, erkeklerle ilişkisinin daha fazla olduğunu ortaya koymuştur (Schein, 2001:675-678). 1995 yılında Dodge, Gilroy ve Fenzel de işletme öğrencileri üzerinde bir araştırma yapmış ve benzer sonuçlara ulaşmışlardır. Kolb (1997) araştırmasında cinsiyet, cinsiyet rolü, tutum, deneyim ve lider olarak algılanma arasındaki ilişkiyi değerlendirmiş, araştırma sonuçları lider olarak algılanan kişinin daha çok eril özellikler gösterdiği sonucuna ulaşmıştır. Yönetim alanındaki cinsiyet rol stereotiplerinin, bireylerin liderleri lider olmayanlardan ayıran özellikler, beceriler ve davranışlar hakkında zihinlerindeki inanç setini etkilerken; aynı zamanda etkisiz liderlerden etkili olanı belirlemede rol oynadıkları düşünülmektedir (Paris ve Dacker, 2012; Lord ve Maher, 1991).

Yönetimin küreselleşmesi sonucunda işletmelerde farklı etnik gruplardaki çalışanların bulunması, uluslararası arenada cinsiyet rol stereotipleri, etnik stereotipler ve gerekli yönetim özellikleri arasındaki ilişkiyi inceleme ihtiyacını tekrar ön plana çıkarmıştır. Bu bağlamda işletmelerde kadın sayısı arttıkça ve yönetimde cinsiyet dengesi değişimi yaşandıkça, kadınların lider olarak algılanmasında bir değişim beklenmiş; ABD, İngiltere, Almanya, Çin ve Japonya'da araştırmalar yürütülmüştür. Araştırma sonuçları yönetimde eril özelliklerin beklendiği görüşüne güçlü bir destek vermiştir (Schein, 2001). Farklı bir şekilde Duehr ve Bono (2006: 815)'nin çalışması erkek yöneticilerin kadınlara ve kadının yönetim pozisyonundaki yerine olan bakış açılarının değiştiğini göstermiştir.

Özellikle kadın yöneticilerle olumlu geçmiş deneyimleri olan katılımcılar kadın ve yönetim özelliklerini daha fazla ilişkili bulma eğilimi göstermişlerdir. Erkeklerin ve kadınların, kadınları, erkekleri ve yöneticileri nasıl algıladıklarına dair anlayışı genişletmek için Berkery, Morley ve Tiernan (2013)'ın yaptığı araştırma da bugüne kadarki araştırmalara benzer bir sonuç sunmaktadır. Erkekler, yönetici rolünü erkekler için uygun bulurken; kadınlar yönetici rolünü hem erkek hem de kadınlar için uygun bulmuştur (Berkery, Morley ve Tiernan, 2013: 289).

Gong ve meslektaşları (2008) işletmelerde kişilik ve motivasyona ilişkin nesiller arası stereotipsel farklılıkların olup olmadığını araştırmıştır. Araştırma sonuçları yönetimde kuşaklara ilişkin stereotipleri desteklememiştir. Aynı zamanda araştırma, mevcut literatürün öne sürdüğü kadar yaygın olmayabilen kuşak stereotiplerine güvenmektense, bireysel farklılıklara odaklanarak çalışanları yönetmenin önemini vurgulamıştır.

Lankau ve Chung-Herrera (2009) tarafından Schein Tanımlayıcı Endeksi kullanılarak, Amerika'daki etnik kökeni farklı olan yönetici stereotipleri başarılı yönetici prototipi ile karşılaştırılmıştır. Bir başka araştırmada, başarılı yöneticilerin prototipleri arasındaki benzerlikler ve farklılıklar, STE kullanılarak, dört kültür grubunda incelenmiştir (Amerikalı, Asyalı, Avrupalı, Latin Amerikalı). Araştırmadaki farklı kültür grubundaki yöneticilerin birbirleri ile olan korelasyonlarının yüksek olması, yönetsel özellikler üzerinde kültürlerarası algıların yakınlığı göstermiştir (Lankau ve Chung, 2009).

Booyesen ve Nkomo (2010), Güney Afrika'daki farklı ırk ve cinsiyet stereotiplerini karşılaştırmalı olarak analiz etmiştir. Koenig, Eagly vd. (2011), Schein Tanımlayıcı Endeksi (STE) kullanarak yürüttükleri araştırmalarında, lider stereotiplerinin kültürel olarak yine erkeksi özellik gösterdiği sonucuna ulaşmışlardır. Erkeklerin liderin kültürel yapılarına kadınlardan daha fazla sahip oldukları ve böylelikle lider rollerine kadınlardan daha kolay erişebildikleri, başarılı olmak için kadınlara kıyasla daha az zorlukla karşılaştıklarını belirtmişlerdir (Koenig vd., 2011).

Paris ve Dacker (2012), STE kullanarak, yönetim eğitimi alan bireylerin "yönetici olarak" erkek stereotip modellerini tanımlamalarında bir azalma olup olmadığını araştırmıştır. Yönetim rolündeki çeşitlilik ve yönetim pozisyonlarındaki kadın algısında cinsiyet rolü stereotiplerinin azalıp azalmadığını araştırmak, cinsiyet ve yönetsel özelliklerin nasıl algılandığını belirlemek için öğrenci gruplarını test etmiştir. Yönetim eğitimi alarak yönetsel roller ve niteliklere aşına olan katılımcıların, yönetim eğitimi almayan katılımcılara göre yöneticiyi daha az eril özelliklerde tanımlayacağı hipotezi desteklenmemiştir. Araştırma bulguları yönetici düşünüldüğünde akla ilk olarak erkek figürünün gelmesini ve daha önceki araştırmaları desteklemektedir (Paris ve Dacker, 2012: 42-45). Özellikle öğrencilerin lider pozisyonlarında kadınları içeren bir kültür içerisinde olduklarında "think manager-think male" kalıpyargısını daha düşük oranda benimsediği söylenebilir (DePillis vd., 2008). Araştırmalarda ayrıca kadınların genellikle insan/ilişki odaklı davranışları, erkeklerin üretim/göreve yönelik liderlik davranışlarını benimsedikleri görülmektedir (Koenig vd., 2011; Eagly ve Carli, 2007; Blake ve Mouton, 1978; Stogdill, 1974).

Araştırmacılar kadınların yönetim pozisyonlarındaki azlığını, liderlik özellikleri ya da davranışları hakkında erkeklerle kadınlar arasındaki farklılıklara (Nieva ve Gutek, 1981), sosyalleşme süreçleri ve rol uyumsuzluğuna (Eagly ve Karau, 2002; Kelly, 1991; Eagly ve Johnson, 1990), örgüt kültürü (Badjo ve Dickson, 2001), stereotipleme ve önyargılara (Paris ve Dacker, 2012; Powell ve Butterfield, 2002, 2011; Powell, 1999; Renshaw, 1999; Schein, 1994) bağlamışlardır.

Cooper ve Kirkcaldy (1995) Alman ve İngiliz yöneticilerin birbirlerini nasıl algıladıklarını derecelendirmelerini istemiştir. İngiliz yöneticiler Alman yöneticileri daha çalışkan, titiz, işkolik, aynı zamanda mizah anlayışı olmayan, kibirli, tehditkar ve reddedici olarak algılamışlardır. İngiliz yöneticiler ise Alman yöneticiler tarafından daha kabul edilebilir, açık, sıcak, kolay, rahat ve esprili olarak algılanmıştır. Aynı zamanda araştırma bulguları stereotipleştirmenin, kategorileştirmenin ortak bir şekli olduğunu, özellikle ortak girişimler, işletme birleşmeleri ve diğer iş bağlantıları hakkındaki kararlara ulaşmada çalışan davranışlarını anlamada yol gösterebilecek gerçek izleri içerdiğini göstermiştir (Cooper ve Kirkcaldy, 1995: 5).

Kamisah ve Wafa, Malezya'da üç farklı etnik grup arasındaki lider tercihlerini belirlemeye çalışmış, demografik değişkenler arasında otoriter, destekleyici, katılımcı ve başarı odaklı liderlik tarzı tercihleri arasında anlamlı farklılıkların olup olmadığını araştırmışlardır. Araştırma sonuçları, liderlik tarzı tercihlerinde etnik gruplar arasında cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, iş tecrübesi gibi farklı demografik değişkenlere göre anlamlı bir fark olmadığını ortaya koymuştur. Bu bulgu çeşitli etnik gruplardaki bireylerin liderliği farklı şekillerde görebileceğini iddia eden House (1995) ile çelişmektedir. Bu bulgular, üç farklı etnik grubun aynı değer ve inançları paylaşmasından kaynaklanabilir (Kamisah ve Wafa, 2014).

Türkiye’de ise Sümer (2006), STE’yi kullanarak kadın, erkek ve başarılı orta düzey yöneticiyi değerlendirmiştir. Başarılı orta düzey bir yöneticinin sahip olması istenen özellikler ilişki ve görev odaklılık ve duygusal tutarlılık olarak bulunmuştur. Katılımcıları kadın yöneticileri başarılı orta düzey yönetici özelliklerine göre değerlendirdiklerinde kadınları ilişki odaklı buldukları, görev odaklı ve duygusal tutarlılıktan uzak buldukları gözlenmiştir.

Karakılıç ve Alay (2008), spor yöneticilerinin yönetsel pozisyonlarda gerekli olan yönetsel becerilerdeki (ilişki odaklılık, görev odaklılık ve duygusal tutarsızlık) cinsiyet stereotiplerini incelemiştir. Bulgular yönetsel beceri puanlarından; ilişki odaklılık, görev odaklılık ve duygusal tutarlılıkta birey türüne (yönetici, kadın ve erkek), öğrenim görülen sınıf düzeyine ve yaşadığı yere göre anlamlı farklılık göstermektedir. Orta düzey yönetim pozisyonu için gerekli olan yönetsel beceriler ile erkek özellikleri arasında benzerlik görülmektedir. Ayrıca aday spor yöneticileri arasında, yönetsel beceriler bakımından cinsiyete özgü kalıpların korunduğu ancak alınan yöneticilik eğitiminin sonucunda, bu kalıplarda bir miktar değişimin olduğu söylenebilir.

Antalyalı ve Özkul (2017), fakülte ve meslek yüksekokullarında başarılı girişimci algısı ve cinsiyet rolü stereotipleri ile ilişkisini STE kullanarak incelemişlerdir. Meslek yüksekokulu katılımcılarında erkek stereotipleri ile başarılı girişimci prototipleri arasındaki ilişki, kadın stereotipleri ile başarılı girişimci prototipleri arasındaki ilişkiden daha yüksektir, dolayısıyla başarılı girişimcinin eril algılandığı söylenebilir. Fakülte öğrencileri için başarılı girişimci ile erkek ve kadın stereotipleri arasındaki katsayılar nispeten düşüktür. Fakülte katılımcılarına göre başarılı girişimcilerin eril ve dişil özelliklere benzer düzeylerde sahip olduğu söylenebilir. Aynı zamanda erkeklerin başarılı girişimcileri daha eril algıladığı, kadınların ise başarılı girişimcileri eril ve dişil özelliklere sahip olarak algıladığı sonucuna ulaşılmıştır.

5. SONUÇ VE TARTIŞMA

Yönetim alanındaki stereotip araştırmalarının genellikle başarılı yöneticinin niteliklerine ilişkin bireylerin zihnindeki yönetici prototiplerini anlama, bireylerin yönetici algılarının eril-dişil özelliklere göre değişip değişmediğinin analiz edilmesi ekseninde yürütüldüğü görülmektedir.

Yönetim alanında yapılan stereotip araştırmalarının genişletilmesiyle, toplumlarda başarılı yöneticinin özelliklerine ilişkin genel olarak paylaşılan ortak düşüncelerin oluşup oluşmadığı, başarılı yönetici olgusunun nasıl anlaşıldığı öğrenilebilir. Ayrıca cinsiyeti, siyasi eğilimi, etnik kökeni birbirinden farklı olan bireylerin stereotipleri ve yönetici prototipleri ortaya çıkarılabilir. Stereotipler işletmelerde gruplar arası/grup dışı kategorizasyon süreçlerini ve kültürel olarak farklı görüşe sahip bireylerin rol ilişkilerini etkileyebilir. Stereotip araştırmalarından elde edilen sonuçlar, toplumun değişik kesimlerinden gelen çalışanlara liderlik davranışı sergileyebilecek olan yöneticilere, belirleyecekleri liderlik özellikleri açısından önemli ipuçları sağlayabilecektir. Çalışanların zihinlerindeki yönetici prototipleriyle, yöneticilerin davranışları ve özellikleri uyum sağladığı ölçüde, çalışanlar yöneticilerini lider olarak kabul edecek, dolayısıyla daha etkili ve verimli bir çalışma ortamı sağlanabilecektir.

Stereotiplerin nasıl algılandığını ve bireylerin algısını nasıl etkilediği konusunda farkındalık oluşturmak, işletmelerdeki çalışanlar arasında ve yöneticiye karşı önyargıyı hafifletme ve gruplararası ilişkileri kolaylaştırmaya yardımcı olarak, işletmelere bilgi sağlayabilir. Belirli iş veya mesleklere yönelik olarak stereotipler özellikle cinsiyete, siyasi eğilime ya da etnik kökene dayalı bir gruba yönelik olduğunda, bu tür stereotiplerin hem işveren hem de çalışanlar açısından ayrımcı ve adaletsiz durumlara (grup içi kayırmacılık) sebep oldukları düşünülmektedir (Kandola, 2009; Correll, 2004; Cejka ve Eagly, 1999; Hochschild, 1989).

Yönetim alanında yapılacak stereotip çalışmalarıyla kalıp düşünceler ile ortaya çıkabilecek önyargıları ve onların sonuçları olan ayrımcılık ve kayırmacılık gibi sorunlara yeni çözümler getirilebilir, farklı görüşteki kimselere karşı geliştirilen “onların hepsi aynı” şeklindeki düşüncelerden uzaklaşmaya imkan sağlayabilir. İşletme içi çatışma ve kopukluklar gibi sorunlara yeni çözümler getirilebilir. İşletme yöneticilerinin ve çalışanların birbirlerinin başarılı yönetici prototiplerinden ve beklentilerinden haberdar olmaları işletme içi genel uyumu sağlamak ve korumak için önemlidir.

İşletme yönetici ve çalışanlarının stereotiplerin ötesine geçebilmesi, çalışanların başarılı yönetici prototiplerinin görülebilmesi, yöneticilerin ise erkek, kadın stereotiplerini ve çalışanlarının yöneticiler ile ilgili beklentilerini anlamaları, motivasyon ve iş çıktılarının olumlu yönde etkilenip, ast-üst (yönetici-çalışan) ilişkilerinin geliştirilip daha etkili ve verimli bir iş ortamı sağlanabilmesi açısından stereotip araştırmaları önemli bir kaynak sağlayacaktır (Kamisah ve Wafa, 2014: 259-260). İşletme yöneticileri işletmelerindeki kültür farklılıklarından (siyasi eğilim,

etnik köken, din, cinsiyet, bölgesel farklılıklar) dolayı karşılaştıkları sorunları anlayıp çözüm üretemezlerse çatışmalara, yanlış anlamalara ve sonunda işletme içerisinde verim düşüklüğüne yol açabilir, bu durum da kurum imajını zedelemeye kadar varabilir. İşletmeler sadece karlılığı değil, bireysel etik ve vicdan temelinde çalışan memnuniyeti ve sorumluluğunu da kucaklayıp, çoğulculuğu sağlamalıdır. Stereotip araştırmalarıyla işletmeler ayrımcılık, kurum içi çatışma, örgüt içi iletişimde azalma, bağlılık duygusunun azalması gibi sorunların altında yatan temel kaynağa ulaşabilir.

Batılı toplumların kültürel özelliklerini dikkate alarak geliştirilen “etkili lider-iyi yönetici” kuramları uluslararası alanda uygulanmakta ve yönetici eğitimleri bu kuramlar çerçevesine geliştirilmektedir. Bu bağlamda Türkiye’de işletme yönetici ve çalışanlarının ulaşabildiği, Türkiye’nin kurumsal koşul ve kültürel değerleri ile şekillenen stereotip araştırmaları yapılması önerilmektedir. Stereotiplerin araştırmalarının iş ortamındaki kişilere uygulanabilir nitelikte olması, büyük/üretici işletme perspektifi yanında küçük işletme yöneticilerine, girişimcilere, danışmanlık hizmeti veren işletmelere, ilgili alandaki sivil toplum kuruluşlarına aydınlatıcı bilgiler sağlayacaktır.

KAYNAKÇA

- Aktan, T. ve Uğurlu Sakallı N. (2013). “Kalıpyargı İçeriği Modeline Sosyal Bağlamsal Bir Yaklaşım: Bağlam İçinde Kalıpyargı İçerikleri”, *Türk Psikoloji Yazıları*, 16(31), 15-31.
- Allport G. ve Postman L. (1992). “Söylenti veya Fısıltı Gazetesinin Temel Psikolojisi”, Ü.Oskay (Ed.), (157-183), *Kitle Haberleşmesi Teorilerine Giriş*, İstanbul: Der Yayınları.
- Allport, G. (1935). “Attitudes”, C. Murchison (Ed.), *A Handbook of Social Psychology*, Prentice-Hall, Englewood Cliffs, NJ.
- Allport, G.W. (1954). *The Nature of Prejudice*. New York: Addison Wesley.
- Allport, G.W. ve Kramer, B.M. (1946). “Some Roots of Prejudice”, *Journal of Psychology*, 22, 9-39.
- Antalyalı, Ö.L ve Özkul, A.S. (2017). “Fakülte ve Meslek Yüksekokullarında Başarılı Girişimci Algısı ve Cinsiyet Rolü Stereotipleri İle İlişkisi”, *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9 (21), 1-23.
- Aromaa E., Tolvanen A., Tuulari, J. ve Wahlbeck K. (2011). “Predictors of Stigmatizing Attitudes Towards People With Mental Disorders in A General Population in Finland”, *Nordic Journal of Psychiatry*, 65, 125-132.
- Arslanoğlu, K. (2005). *Politik Psikiyatri Yanılmanın Gerçekliği*. İstanbul, İthaki Yayınları.
- Ashmore, R.D. ve Delboca, F.K. (1981). “Conceptual Approaches in Stereotypes and Stereotyping”, D. Hamilton (Ed.), *Cognitive Processes in Stereotyping and Intergroup Behavior*, (1-35), Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Badjo, L. ve Dickson, M.W. (2001). “Perceptions of Organizational Culture and Women’s Advancement in Organizations: A Cross-cultural Examination”, *Sex Roles*, (45), 339-414.
- Banaji, M. (2001). “Stereotypes”, N. Smelser, P. Baltes (Ed.), *International Encyclopedia of The Social and Behavioral Sciences*, Elsevier, 15100-15104.
- Berkery E., Morley M. ve Tiernan S. (2013). “Beyond Gender Role Stereotypes and Requisite Managerial Characteristics: F”, *Gender in Management: An International Journal*, 28 (5), 278-298.
- Blake, R. ve Mouton, J. (1978). *The New Managerial Grid*, Gulf, Houston, TX.
- Block R. ve Crawford K. (2013). “Gender Stereotyping of Leadership Behaviors: Social Metacognitive Evidence”, *Psychology and Social Behavior Research*, 1(1), 9-17.
- Booyesen, L. ve Nkomo, S. (2006). “Think Manager–Think (Fe)male: A South African Perspective”, *International Journal of The Interdisciplinary Social Sciences*, (1), 23–34.
- Brenner O.C., Tomkiewicz J. ve Schein V.E. (1989). “The Relationship Between Sex Role Stereotypes and Requisite Management Characteristics Revisited”, *Academy of Management Journal*, 32(3), 662-669.
- Brigham, J. (1971). “Ethnic Stereotypes”, *Psychological Bulletin*, 76(1), 15-38.

- Callan J.V. ve Gallois C. (1983). "Ethnic Stereotypes: Australian and Southern European Youth", *The Journal of Social Psychology*, 119(2), 287-288.
- Cejka, M.A. ve Eagly, A.H. (1999). "Gender-Stereotypic Images of Occupations Correspond to the Sex Segregation of Employment", *Personality and Social Psychology Bulletin*, (25), 413-423.
- Cooper C.L. ve Kirkcaldy, B.D. (1995). "Executive Stereotyping Between Cultures: The British vs. German Manager", *Journal of Managerial Psychology*, 10(1), 3-6.
- Correll, S.J. (2004). "Constraints Into Preferences: Gender, Status and Emerging Career Aspirations", *American Sociological Review*, 69, 93-113.
- Deaux, K. ve LaFrance, M. (1998). "Gender", D.T. Gilert, S.T. Fiske ve Lindzey (Ed.), *The Handbook of Social Psychology*. Boston: The McGraw Hill C.
- Del Boca, F. K., Ashmore, R. D.ve McManus, M. A. (1986). "Gender-Related Attitudes", R. D. Ashmore ve F. K. Del Boca (Ed.), *The Social Psychology of Female-Male Relations: A Critical Analysis of Central Concepts*, (121-163), Orlando, FL: Academic Press.
- Demirtaş, H.A. (2003). "Sosyal Kimlik Kuramı Temel Kavram ve Varsayımlar", *İletişim Araştırmaları*, 1(1), 123-144.
- DePillis, E., Kernochan, R., Meilich, O., Prosser, E. ve Whiting, V. (2008). "Are Managerial Gender Stereotypes Universal? The case of Hawai", *Cross Cultural Management*,15(1), 94-102.
- Deschamps, J.C. (1982). "Social Identity and Relations of Power Between Groups", H. Tajfel (Ed.), *Social Identity and Intergroup Relations*, (85-98), Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- Devine, P.G. (1989). "Automatic and Controlled Processes in Prejudice: The Role of Stereotypes and Personal Beliefs",A.R. Pratkanis, S.J Breckler ve A.G. Greenwald (Ed.), *Attitude Structure and Function*, Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Devine, P.G. (1989). "Stereotypes and Prejudice: Their Automatic and Controlled Components", *Journal of Personality and Social Psychology*, 56, 5-18.
- Devine, P.G., ve Elliot, A.J. (1995). "Are Racial Stereotypes Really Fad-ing? The Princeton Trilogy Revisited", *Personality and Social Psychology Bulletin*, 21, 1139-1150.
- Dipboye, R.L. (1985). "Some Neglected Variables in Research on Discrimination in Appraisals", *Academy of Management Review*, 10(1), 116- 127.
- Dodge, K.A., Gilroy, F.D. ve Fenzel, L.M. (1995). "Requisite Management Characteristics Revisited: Two Decades Later", *Journal of Social Behavior and Personality*, 10,253-264.
- Dovidio, J.F., Evans, N.E. ve Tyler, R.B. (1986). "Racial Stereotypes: The Contents of Their Cognitive Representations", *Journal of Experimental Social Psychology*, (22), 22-37.
- Duckitt, J. (1992). *The Social Psychology of Prejudice*. Praeger: New York.
- Duehr E. ve Bono J.E. (2006). "Men, Women and Managers: Are Stereotypes Finally Changing?", *Personnel Psychology*, 59(4), 815-846.
- Eagly, A.H. ve Carli, L.L. (2007). *Through the Labyrinth: The Truth About How Women Become Leaders*. Harvard Business School Press, Boston, MA.
- Eagly, A.H. ve Johnson, B.T. (1990). "Gender and Leadership Style: A Meta-Analysis", R.M. Steers, L. W. Porter ve G.A. Bigley, (Ed.), *Motivation and Leadership at Work*, (315-345),6th ed.,McGraw-Hill, New York.
- Eagly, A.H. ve Karau, S.J. (1991). "Gender and The Emergence of Leaders: A Meta-Analysis", *Journal of Personality and Social Psychology*, 60, 685-710.
- Eagly, A.H. ve Karau, S.J. (2002). "Role Congruity Theory of Prejudice Toward Female Leaders", *Psychological Review*, 109, 573-598.

- Fedor, C. (2014). "Stereotypes and Prejudice in The Perception of the Other", *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 149, 321-326.
- Fiske, S. (1998). *Stereotyping, Prejudice and Discrimination*. Handbook of Social Psychology, New-York, McGraw-Hill.
- Fiske, S., Richard T., Lau R. ve Richard A. Smith (1990). "On the Varieties and Utilities of Political Expertise," *Social Cognition*, 8, 31-48.
- Fullagar C.J., Sverke M., Sumer C.H. ve Slick R. (2003). "Managerial Sex-Role Stereotyping", *International Journal of Cross Cultural Management*, 3(1), 93-107.
- Gilbert, G. M. (1951). "Stereotype Persistence and Change Among College Students", *Social Psychology*, 46, 245-254.
- Glick, P. ve Fiske, S.T. (2001). "Ambivalent Stereotypes as Legitimizing Ideologies: Differentiating Paternalistic and Envious Prejudice", J. Jost, B. Major (Ed.), *The Psychology of Legitimacy: Emerging Perspective on Ideology, Justice, and Intergroup Relations*, (278-306) , New York: Cambridge University Press.
- Glick, P., Wilk, K., ve Perreault, M. (1995). "Images of Occupations: Components of Gender and Status in Occupational Stereotypes", *Sex Roles*, 32, 565-582.
- Gorman, E.H., (2005). "Gender Stereotypes, Same-Gender Preferences, and Organizational Variation in the Hiring of Women: Evidence from Law Firms", *American Sociological Review*, 70(4), 702-728.
- Hall, R. J. ve Lord, R.G. (1995). "Multi-Level Information Processing Explanations of Followers' Leadership Perceptions", *Leadership Quarterly*, 6, 265-281.
- Hamill, R., Lodge, M., ve Blake, F. (1985). "The Breadth, Depth, and Utility of Class, Partisan and Ideological Schemata", *American Journal of Political Science*, 29,850-868.
- Hamilton, D.L. ve Sherman J.W. (1994). "Stereotypes", R.S. Wyer, T. K. Srull (Ed.), *Handbook of Social Cognition*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Hamilton, D.L., ve Trolie, T.K. (1986). "Stereotypes and Stereotyping: An Over View of The Cognitive Approach. J. F. Dovidio ve S. L. Gaertner (Ed.), *Prejudice, Discrimination, and Racism* Orlando, (127-163), FL: Academic Press.
- Harlak, H. (2000). *Önyargılar Psiko-Sosyal Bir İnceleme*. İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Heilman, M.E., Block, C.J., Martell, R.F. ve Simon, M.C. (1989). "Has Anything Changed? Current Characterizations of Men, Women and Managers", *Journal of Applied Psychology*, 74, 935-942.
- Herrera, B.C. ve Lankau, M. (2005). "Are We There Yet? An Assessment of Fit Between Stereotypes of Minority Managers and The Successful-Manager Prototype", *Journal of Applied Social Psychology*, 35(10).
- Hochschild, A.R.(1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Hogg, A.M., Vaughan M. (2011). *Sosyal Psikoloji*, İ. Yıldız (Çev.), Ankara, Ütopya Yayınevi.
- Hortaçsu, N. (1998). *Grup İçi ve Gruplar Arası Süreçler*. Ankara: İmge Kitapevi.
- İmançer, D. (2004). "Sosyal Psikolojik Açından Stereotip Kavramının Dil ve Metin Analizlerinde Kullanımı", *Selçuk Üniversitesi İletişim Fakültesi Akademik Dergisi*, 3(3), 128-142.
- Kağıtçıbaşı, Ç. (2013). *Günümüzde İnsan ve İnsanlar: Sosyal Psikolojiye Giriş*. İstanbul: Evrim Yayınevi.
- Kamisah A.B. ve Wafa, S. A. (2014). "The Leadership Style Preference Among Sabah Ethnicities", *International Journal of Human Resource Studies*, 4(1), 259-365.
- Kandola, B. (2009). *The Value of Difference*, Cornwall: Pearn Kandola Publishing.
- Karakılıç, M., Alay, S. ve Koçak S. (2008). "Kadın ve Yönetici: Aday Yöneticiler Yönetimsel Becerilerde Cinsiyete Özgü Kalıplara Sahip Midirler?", *Hacettepe Üniversitesi Spor Bilimleri Dergisi*, 19(4), 220-237.

- Koenig A.M., Eagly A.H., Mitchell A.A. ve Ristikari T. (2011). "Are Leader Stereotypes Masculine? A Meta-Analysis of Three Research Paradigms", *Psychological Bulletin*, 137(4), 616-642.
- Kolb, J. A. (1997). "Are We Still Stereotyping Leadership?", *Small Group Research*, 28(3).
- Köker, E. (2007). *Politikanın İletişimi, İletişimin Politikası*. Ankara: İmge Kitabevi.
- Leyens, J., Yzerbyt, V. ve Schadron, G. (1994). *Stereotypes, Social Cognition and Social Explanation*, London: Sage.
- Linnehan, F. ve Konrad, A.M. (1999). "Diluting Diversity: Implications For Intergroup Inequality in Organizations", *Journal of Man-agement Inquiry*, 8, 399-414.
- Lippman, W. (1922). *Public Opinion*. New York: Harcourt, Brace.
- Lord, R.G. ve Maher, K.J. (1991). *Leadership and Information Processing: Linking Perceptions and Performance*, Unwin Hyman, Boston, MA.
- Myers, G. D.(2015). *Sosyal Psikoloji, S. Akfırat (Çev.), İstanbul, Nobel Yayınları*.
- Nieva, V.F. ve Gutek, B.A. (1981). *Women and Work: A Psychological Perspective*, Praeger, New York, NY.
- O'Connell, M.S., Lord, R. G. ve O'Connell, M. K. (1990). "Differences in Japanese and American Leadership Prototypes: Initial Findings", Paper Presented at the Academy of Management Annual Meeting, San Francisco.
- Orser, B. (1994). "Sex Role Stereotypes and Requisite Management Characteristics: An International Perspective", *Women in Management Review*, 19(4), 11-19.
- Paris, L.D. ve Decker, L.D. (2012). "Sex Role Stereotypes: Does Business Education Make a Difference?", *Gender in Management: An International Journal*, 27(1), 36-45.
- Powell, G.N. (1990). "One More Time: Do Male and Female Managers Differ?", *Academy of Management Executive*, 4(4), 69-75.
- Powell, G.N. (1999). *Handbook of Gender and Work*, Sage, Thousand Oaks, CA.
- Powell, G.N. (2011). "The Gender and Leadership Wars", *Science Direct*, (40), 1-9.
- Powell, G.N. ve Butterfield, D.A. (1979). "The 'Good Manager': Masculine or Androgynous?", *Academy of Management Journal*,(22), 395-403.
- Powell, G.N. ve Butterfield, D.A. (1989). "The 'Good Manager': Did Androgeny Fare Better in the 1980s?", *Group and Organizational Studies*, (14), 216-233.
- Powell, G.N. ve Butterfield, D.A. (2002). "Gender and Managerial Stereotypes: Have the Times Changed?", *Journal of Management*,(28),177-193.
- Powell, G.N. ve Butterfield, D.A. (2011). "Sex, Gender, and The US Presidency: Ready For a Female President?", *Gender in Management: An International Journal*, 26(6), 394-407.
- Razzan, G. (1950). "Ethnic Dislikes an Stereotypes", *Journal of Abnormal Social Psychology*, 45, 7-27.
- Renshaw, J.R. (1999). *Kimono in The Boardroom: The Invisible Evolution of Japanese Women Managers*, Oxford University Press, New York, NY.
- Rice, S. A. (1926). "Stereotypes: A Source of Error in Judging Human Character", *Journal of Personel Research*, (5), 267-271.
- Rosener, Paris, L.D. ve Decker L. (2012). "Sex Role Stereotypes: Does Business Education Make A Difference?", *Gender in Management: An International Journal*, 27(1),36-50.
- Schein V. (1975). "Relationships Between Sex Role Stereotypes and Requisite Management Characteristics Among Female Manager", *Journal of Organizational Behavior*, 60(3), 340-344.
- Schein V.E., Mueller R.(1992). "Sex Role Stereotyping and Requisite Management Characteristics: A Cross Cultural Look", *Journal of Organizational Behavior*,13, 439-447.

- Schein, V. E. (1973). "The Relationship Between Sex Role Stereotypes and Requisite Management Characteristics", *Journal of Applied Psychology*, 57(2), 95-100.
- Schein, V. E., Mueller, R., Jacobson, C. (1989). "The Relationship Between Sex Role Stereotypes and Requisite Management Characteristics Among College Students", *Sex Roles*, 20, 103-110.
- Schein, V.E. (2001). "A Global Look at Psychological Barriers to Women's Progress in Management", *Journal of Social Issues*, 57(4), 675-688.
- Schein, V.E., Mueller, R., Lituchy, T. ve Liu, J. (1996). "Think Manager – Think Male: A Global Phenomenon?", *Journal of Organizational Behavior*, 17, 33-41.
- Schneider, D. (2005). *The Psychology of Stereotyping*. New York, Guilford Press.
- Schneider, R. (2001). "Toward a Cognitive Theory of Literary Character: The Dynamics of Mental-Model Construction", *Style*, 35(4), 607-639.
- Shimanoff, S.B. ve Jenkins, M.M. (1991). "Leadership and Gender: Challenging Assumptions and Recognizing Resources", R.S. Cathcart, Samovar, L.A.(Ed.), *Small Group Communication: A Reader*, (504-522), 6th ed., William C. Brown, Dubuque.
- Smith R. ve Griffith J. (1980). "When is A Stereotype A Stereotype?", *Psychological Reports*, 46, 643-651.
- Stogdill, R.M. (1974). *Handbook of Leadership*, The Free Press, New York, NY.
- Sümer, H.C. (2006). "Women in Management: Still Waiting to be Full Members of the Club", *Sex Roles*, 55, 63-72.
- Şerif, M. ve Şerif, C.W. (1996). *Sosyal Psikolojiye Giriş I-II*, M. Atakay ve A.Yavuz (Çev.), İstanbul: Sosyal Yayınlar.
- Tajfel. H. (1981). *Human Groups and Social Categories*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Thorndike, R.L. (1977). "Content and Evaluation in Ethnic Stereotypes", *Journal of Psychology*, 96, 131-140.
- Wetherall, M. (1996). "Romantic Discourse and Feminist Analysis: Interrogating Investment, Power and Desire", S. Wilkinson ve C. Kitzinger (Ed.), *Feminism and Discourse: Psychological Perspectives*. London: Sage.
- Wong M., Gardiner E., Lang W. ve Coulon L. (2008)." Generational Differences in Personality and Motivation: Do They Exist and What Are The Implications For The Workplace?", *Journal of Managerial Psychology*, 23(8), 878-890.
- Yapıcı, A. (2004). *Din Kimlik ve Ön Yargı*, Adana: Karahan Kitabevi.
- Yükselbaba, Ü. (2012). *Habermas ve Kamusal Alan: Burjuva Kamusal İlkesinden İletişimsel Kamusalığa Geçiş*. İstanbul: On İki Levha Yayıncılık.
- Yzerbyt, V. ve Schadron, G. (2016). "The Stereotype And The Social Judgement (Kalıpyargılar ve Sosyal Yargı)", İ. Işitan (Çev.), *Tarih Kültür ve Sanat Araştırmaları Dergisi*, 5(3), 206.
- Yzerbyt, V. Y., Rocher, S. J. ve Schadron, G. (1997). "Stereotypes as Explanations: A Subjective Essentialistic View of Group Perception", R. Spears vd. (Ed.), *The Psychology of Stereotyping and Group Life*, (20-50). Oxford: Basil Blackwell.