



BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ DERGİSİ

BALIKESİR UNIVERSITY
THE JOURNAL OF SOCIAL SCIENCES INSTITUTE

ISSN 1301-5265 Cilt: 18 - Sayı: 34, Aralık 2015

ISSN 1301-5265 Cilt: 18 - Sayı: 34, Aralık 2015



BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ DERGİSİ

BALIKESİR UNIVERSITY
THE JOURNAL OF SOCIAL SCIENCES INSTITUTE

ISSN 1301-5265 Cilt: 18 - Sayı: 34, Aralık 2015

BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ

BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ DERGİSİ

BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ

<http://sbe.balikesir.edu.tr/dergi>



Balıkesir Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi

Cilt: 18 - Sayı: 34, Aralık 2015

Balıkesir University
The Journal of Social Sciences Institute

Volume: 18 - Number: 34, December 2015

ISSN: 1301-5265

BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
DERGİSİ

Aralık 2015 Cilt: 18 Sayı: 34

SAHİBİ / Owner

Balıkesir Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü adına
Balıkesir Üniversitesi Rektörü
Prof. Dr. Kerim ÖZDEMİR

EDİTÖRLER / Editors

Doç. Dr. Halil İbrahim ŞAHİN
Yrd. Doç. Dr. Bayram ŞAHİN
Yrd. Doç. Dr. Alper UZUN

Yazı İşleri

Yrd. Doç. Dr. Bayram ŞAHİN

YAZIŞMA ADRESİ / Correspondence

Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
Balıkesir Üniversitesi Rektörlüğü
Çalış Yerleşkesi
10145
BALIKESİR
<http://sbe.balikesir.edu.tr/dergi>
Tel / telephone: 0 266 612 14 00 / 1401
Belgegeçer / Fax: 0 266 612 13 07
Elmek / E-mail: sbedergi@balikesir.edu.tr

YAYIN KURULU / Editorial Board

Prof. Dr. Salim ÇONOĞLU (Balıkesir Üniversitesi)
Doç. Dr. Yusuf AYMANKUY (Balıkesir Üniversitesi)
Doç. Dr. Dilek İNAN (Balıkesir Üniversitesi)
Doç. Dr. M. Cem KIRANKABEŞ (Balıkesir Üniversitesi)
Doç. Dr. Ahmet KÖÇ (Balıkesir Üniversitesi)
Doç. Dr. Ertan ÖRGEN (Balıkesir Üniversitesi)
Doç. Dr. Halil İbrahim ŞAHİN (Balıkesir Üniversitesi)
Doç. Dr. Erdoğan TEZCİ (Balıkesir Üniversitesi)
Yrd. Doç. Dr. Bayram ŞAHİN (Balıkesir Üniversitesi)
Yrd. Doç. Dr. Alper UZUN (Balıkesir Üniversitesi)

BALIKESİR UNIVERSITY
THE JOURNAL OF SOCIAL SCIENCES
INSTITUTE

December 2015 Volume: 18 Issue: 34

DANIŞMA KURULU / Advisory Board

Prof. Dr. Hüseyin AKAY (Balıkesir Üniversitesi)
Prof. Dr. Yılmaz ARI (Balıkesir Üniversitesi)
Prof. Dr. Cevdet AVCIKURT (Balıkesir Üniversitesi)
Prof. Dr. Mehmet BAŞTÜRK (Balıkesir Üniversitesi)
Prof. Dr. Orhan BATMAN (Sakarya Üniversitesi)
Prof. Dr. Tamer BOLAT (Balıkesir Üniversitesi)
Prof. Dr. Şenol ÇELİK (Balıkesir Üniversitesi)
Prof. Dr. İsmet ÇETİN (Gazi Üniversitesi)
Prof. Dr. Hakan ÇETİNTAŞ (Balıkesir Üniversitesi)
Prof. Dr. Elif ÇİMEN (Balıkesir Üniversitesi)
Prof. Dr. Feryal ÇUBUKÇU (Dokuz Eylül Üniversitesi)
Prof. Dr. Ali DUYSUZ (Balıkesir Üniversitesi)
Prof. Dr. Metin EKİCİ (Ege Üniversitesi)
Prof. Dr. Necdet HACIOĞLU (Balıkesir Üniversitesi)
Prof. Dr. Bahattin KAHRAMAN (Balıkesir Üniversitesi)
Prof. Dr. Erdoğan KOÇ (Bandırma 17 Eylül Üniversitesi)
Prof. Dr. Abdullah KÖSE (Balıkesir Üniversitesi)
Prof. Dr. Mehmet NARLI (Balıkesir Üniversitesi)
Prof. Dr. Öcal OĞUZ (Gazi Üniversitesi)
Prof. Dr. Fevzi OKUMUŞ (University of Central Florida)
Prof. Dr. Gökhan ORHAN (Bandırma 17 Eylül Üniversitesi)
Prof. Dr. Edip ÖRÜCÜ (Bandırma 17 Eylül Üniversitesi)
Prof. Dr. E. Murat ÖZGÜR (Ankara Üniversitesi)
Prof. Dr. Şakir SAKARYA (Balıkesir Üniversitesi)
Prof. Dr. Nevin SAYLAN (Balıkesir Üniversitesi)
Prof. Dr. Oya Aytemiz SEYMEN (Balıkesir Üniversitesi)
Prof. Dr. Abdullah SOYKAN (Balıkesir Üniversitesi)
Prof. Dr. Kenan Ziya TAŞ (Balıkesir Üniversitesi)
Prof. Dr. Bedriye TUNÇŞİPER (Balıkesir Üniversitesi)
Prof. Dr. Abdullah YILMAZ (Balıkesir Üniversitesi)
Doç. Dr. Fahri ÇAKI (Balıkesir Üniversitesi)
Doç. Dr. Zübeyde Güneş YAĞCI (Balıkesir Üniversitesi)

SOBED KURUMSAL

Balıkesir Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, yılda iki kez
yayımlanan hakemli bir dergidir.

DERGİMİZİN TARANDIĞI ULUSLARARASI İNDEKSLER

ULAKBİM

MLA Modern Language Association
Ebscohost



Index Copernicus
Türk Eğitim İndeksi
Akademia Sosyal Bilimler İndeksi
(ASOS Index)

CORPORATE IDENTITY

Balıkesir University
The Journal of Social Sciences Institute is a
scientific referee journal which is published
twice a year.

ABSTRACTED AND INDEXED IN FOLLOWING INDEXES

ULAKBİM

MLA Modern Language Association
Ebscohost

Index Copernicus
Türk Eğitim İndeksi
Akademia Sosyal Bilimler İndeksi
(ASOS Index)

BU SAYIDA GÖREV ALAN HAKEMLER

Prof. Dr. Berrin AKMAN (Hacettepe Üniversitesi)
Prof. Dr. Meryem AKOĞLAN KOZAK (Anadolu Üniversitesi)
Prof. Dr. Cevdet AVCIKURT (Balıkesir Üniversitesi)
Prof. Dr. Zakir AVŞAR (Gazi Üniversitesi)
Prof. Dr. Oya AYTEMİZ SEYMEN (Balıkesir Üniversitesi)
Prof. Dr. Orhan BATMAN (Sakarya Üniversitesi)
Prof. Dr. Ayşegül BAYKAN (Yıldız Teknik Üniversitesi)
Prof. Dr. Mehmet BOLAK (Galatasaray Üniversitesi)
Prof. Dr. Gönül BUDAK (Dokuz Eylül Üniversitesi)
Prof. Dr. A. Celil ÇAKICI (Mersin Üniversitesi)
Prof. Dr. İsmet ÇETİN (Gazi Üniversitesi)
Prof. Dr. Salim ÇONOĞLU (Balıkesir Üniversitesi)
Prof. Dr. Ali DUYMAZ (Balıkesir Üniversitesi)
Prof. Dr. Necdet HACIOĞLU (Balıkesir Üniversitesi)
Prof. Dr. Behçet Kemal YEŞİLBURSA (Uludağ Üniversitesi)
Prof. Dr. Metin KOZAK (Dokuz Eylül Üniversitesi)
Prof. Dr. Salih KUŞLUVAN (İstanbul Medeniyet Üniversitesi)
Prof. Dr. Derman KÜÇÜKALTAN (İstanbul Arel Üniversitesi)
Prof. Dr. Yusuf KÜÇÜKDAĞ (Necmettin Erbakan Üniversitesi)
Prof. Dr. Şermin KÜLAHOĞLU (Uludağ Üniversitesi)
Prof. Dr. Mehmet NARLI (Balıkesir Üniversitesi)
Prof. Dr. Serap NAZLI (Ankara Üniversitesi)
Prof. Dr. Gökhan ORHAN (Bandırma Onyedli Eylül Üniversitesi)
Prof. Dr. Enis ŞAHİN (Sakarya Üniversitesi)
Prof. Dr. Binnur YEŞİLYAPRAK (Ankara Üniversitesi)
Doç. Dr. Murat AKIN (Niğde Üniversitesi)
Doç. Dr. Mehmet Emin AKKILIÇ (Balıkesir Üniversitesi)
Doç. Dr. Yusuf AYMANKUY (Balıkesir Üniversitesi)
Doç. Dr. Deniz Beste ÇEVİK KILIÇ (Balıkesir Üniversitesi)
Doç. Dr. Sinan ÇİTÇİ (İstanbul Üniversitesi)
Doç. Dr. Erhan DEMİRELİ (Dokuz Eylül Üniversitesi)
Doç. Dr. Oğuz DİLMAÇ (Atatürk Üniversitesi)
Doç. Dr. Barış ERDEM (Kırgızistan-Türkiye Manas Üniversitesi)
Doç. Dr. Mehmet KAŞLI (Eskişehir Osmangazi Üniversitesi)
Doç. Dr. Ahmet KOLBAŞI (Balıkesir Üniversitesi)
Doç. Dr. Ertan ÖRGEN (Balıkesir Üniversitesi)
Doç. Dr. Mustafa ÖZSARI (Balıkesir Üniversitesi)
Doç. Dr. Halil İbrahim ŞAHİN (Balıkesir Üniversitesi)
Doç. Dr. Cansevil TEBİŞ (Balıkesir Üniversitesi)
Doç. Dr. Ali YAYLI (Gazi Üniversitesi)
Yrd. Doç. Dr. Oya ABACI (Marmara Üniversitesi)
Yrd. Doç. Dr. Abdulvahap AKINCI (Kocaeli Üniversitesi)
Yrd. Doç. Dr. Alpay AKSİN (Amasya Üniversitesi)
Yrd. Doç. Dr. Sümer AKTAN (Balıkesir Üniversitesi)
Yrd. Doç. Dr. Mustafa A. BAŞAR (Çanakkale 18 Mart Üniversitesi)
Yrd. Doç. Dr. Mesut BOZKURT (Çanakkale 18 Mart Üniversitesi)
Yrd. Doç. Dr. Turgay BUCAK (Dokuz Eylül Üniversitesi)
Yrd. Doç. Dr. Ömür DEMİNER (Hitit Üniversitesi)
Yrd. Doç. Dr. Murat GÜLMEZ (Çağ Üniversitesi)
Yrd. Doç. Dr. Hatice K.ATEŞ (İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi)
Yrd. Doç. Dr. Hatice KARAKUŞ (Artvin Çoruh Üniversitesi)
Yrd. Doç. Dr. Celal KIZILDERE (Yüzüncü Yıl Üniversitesi)
Yrd. Doç. Dr. Oya KORKMAZ (Mersin Üniversitesi)
Yrd. Doç. Dr. Hakan ÖNAL (Balıkesir Üniversitesi)
Yrd. Doç. Dr. Halil İbrahim ÖZMEN (Balıkesir Üniversitesi)
Yrd. Doç. Dr. Fikret SÖZBİLİR (Artvin Çoruh Üniversitesi)
Yrd. Doç. Dr. Bayram ŞAHİN (Balıkesir Üniversitesi)
Yrd. Doç. Dr. Zeynep ŞİMŞEK UMAÇ (Balıkesir Üniversitesi)
Yrd. Doç. Dr. Lütfi YALÇIN (Bandırma 17 Eylül Üniversitesi)
Yrd. Doç. Dr. Sebahattin YILDIZ (Kafkas Üniversitesi)

İÇİNDEKİLER

- Örgüt Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Araştırılması:
Balıkesir İl Milli Eğitim Müdürlüğü Örneği 1**
İrfan AKKOÇ
Hüseyin TUNÇ
- Yiyecek ve İçecek İşletmelerinde Psikonörobiyokimya Yaklaşımı..... 23**
Cesim BEHREMEN
Murat DOĞDUBAY
- Kadının Toplumsal Çıkmazının Hapishane Boyutu: Karılar Koğuşu..... 51**
Şaziye DURUKAN
- Gülten Dayıoğlu'nun Yada'nın Gizilgücü Adlı Eserinde Eğitsel,
Fantastik, Estetik ve Halk Kültürüne Ait Unsurlar..... 63**
Ayşe Derya ESKİMEN
- Turizm ve Mutluluk Arasındaki İlişki Üzerine Kavramsal Bir
Değerlendirme..... 79**
Özge GÜDÜ DEMİRBULAT
Cevdet AVCIKURT
- Çalışanların Duygularını Yönetme Becerilerinin Örgütsel Vatandaşlık
Davranışı Üzerindeki Etkisi: Sabiha Gökçen Havalimanı Çalışanları
Üzerine Bir Araştırma 99**
Tülay GÜNEY
Erkan TAŞKIRAN
Emrah ÖZKUL

CONTENTS

**The Investigation of Organisation Staff's Burnout Levels:
Balıkesir Provincial Directorate of National Education Sample 1**

İrfan AKKOÇ

Hüseyin TUNÇ

Psychoneurobiochemistry Approach in Food and Beverage Operations 23

Cesim BEHREMEN

Murat DOĞDUBAY

Women's Social Impasse Size of the Prison: Karılar Koğuşu 51

Şaziye DURUKAN

**Educational, Fantastic, Aesthetic and Folk Culture Related Elements in
"Potential Power of Yada" Novel of Gülten Dayıoğlu 63**

Ayşe Derya ESKİMEN

**A Conceptual Assessment on the Relationship Between Tourism
and Happiness 79**

Özge GÜDÜ DEMİRBULAT

Cevdet AVCIKURT

**The Effect of Employee's Emotions Management Skills Upon
Organizational Citizenship Behaviour: A Research on Employees
of Sabiha Gökçen Airport 99**

Tülay GÜNEY

Erkan TAŞKIRAN

Emrah ÖZKUL

İÇİNDEKİLER

- Demografik Özellikler ile Kendini İzleme Arasındaki İlişki:
Yetişkinler Üzerine Ampirik Bir Araştırma 133**
Mustafa KOÇ
- On Dokuzuncu Yüzyılın En Önemli Pişano Yorumcularından Sigismund
Thalberg ve Louis Moreau Gottschalk'ın Müzik Kariyerleri ve Pişano
Çalma Stilllerinin Arasındaki Benzerlikler ve Farklılıklar 159**
Melin MOLLA
- Fiyatlandırma Davranışları Ekseninde Konaklama Piyasası Üzerine
Bir İnceleme 171**
Eray POLAT
Ali Kemal GÜRBÜZ
- Okul Yöneticilerinin Eğitim Yönetimi Bilgi Sistemlerine İlişkin
Görüşleri: Memnuniyet, Algılanan Fayda ve Göreve Uygunluk
Arasındaki İlişki 193**
Mustafa SAMANCIOĞLU
Murat BAĞLIBEL
Zehra KESER ÖZMANTAR
Hakan ÇETİN
- Turist Rehberliği Alanının Bibliyometrik Profili
(Ulusal Turizm Kongreleri Bildirileri)..... 213**
Seda ŞAHİN
Ayşen ACUN

CONTENTS

The Relationship between Demographic Characteristics and the Self-Monitoring: An Empirical Research on Adults	133
--	------------

Mustafa KOÇ

The Similarities and the Differences of the Music Careers and the Interpretations Between the Most Important Piano Virtuosis of the Nineteenth Century, Sigismund Thalberg and Loius Moreau Gottschalk.....	159
--	------------

Melin MOLLA

A Study on Accommodation Market with the Speciality of Pricing Conducts	171
--	------------

Eray POLAT

Ali Kemal GÜRBÜZ

School Administrators' Opinions Regarding to Educational Management Information Systems: The Relationship Among Satisfaction, Perceived Usefullness and Task Fit.....	193
--	------------

Mustafa SAMANCIOĞLU

Murat BAĞLIBEL

Zehra KESER ÖZMANTAR

Hakan ÇETİN

Bibliometric Profile of Tourist Guiding Area (National Tourism Congress Papers)	213
--	------------

Seda ŞAHİN

Ayşen ACUN

ÖRGÜT ÇALIŞANLARININ TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNİN ARAŞTIRILMASI: BALIKESİR İL MİLLİ EĞİTİM MÜDÜRLÜĞÜ ÖRNEĞİ

The Investigation of Organisation Staff's Burnout Levels: Balıkesir Provincial Directorate of National Education Sample

Gönderim Tarihi: 26.03.2015

Kabul Tarihi: 25.12.2015

İrfan AKKOÇ*
Hüseyin TUNÇ**

Öz: Bu araştırma, Türk Eğitim Sisteminde önemli yeri olan okullar ile gelecekle ilgili eğitim politikalarını belirleyen Bakanlık arasında köprü konumunda bulunan İl Milli Eğitim Müdürlüğü'nde çalışanların tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesi ve çeşitli değişkenlerin tükenmişlik üzerinde anlamlı bir farklılık oluşturup oluşturmadığının tespit edilerek, çalışanların performanslarının artırılmasına yönelik önerileri ortaya koyabilmek amacıyla yapılmıştır. Çalışma evrenini Balıkesir İl Milli Eğitim Müdürlüğü'nde görev yapan 17 yönetici, 20 eğitim denetmeni, 24 şef, 63 memur/VHKİ, 26 yardımcı hizmetler, 8 şoför, 11 öğretmen ve 3 avukat olmak üzere toplam 172 personel oluşturmaktadır. Araştırmada duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı düzeyi alt boyutlarındaki tükenmişlik, bireysel özelliklerden yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, çocuk sahibi olma durumu, görev unvanı, mesleki kıdem, kurumda çalışma süresi, mesleği isteyerek seçme durumu, eşin çalışma durumu, ödül alma durumu, sosyal ve kültürel faaliyetlere katılma durumu değişkenlerine göre incelenmiştir. Veri toplamak için, araştırmacı tarafından hazırlanan kişisel bilgi formu ile Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen ve Ergin (1992) tarafından Türkçe'ye çevrilen 22 maddeden oluşan "Maslach Tükenmişlik Ölçeği" kullanılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Tükenmişlik, Milli Eğitim Müdürlüğü, Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarı Duygusu.

Abstract: The research was done in order to determine the burnout level of the employees in the Provincial Education Directorate which is bridge between schools important in Turkish education system and ministry determining education policy about future and to reveal

* Yrd. Doç. Dr., Türk Hava Kurumu Üniversitesi/Hava Ulaştırma Fakültesi, e-posta: iakkoc@thk.edu.tr

** Milli Eğitim Bakanlığı, e-posta: h_tunc61@hotmail.com

(Bu makale yüksek lisans tezinden yazılmıştır.)

suggestions about improving the performance of the employee by determining whether the variables make a difference on burnout or not. The working population includes 17 managers, 20 supervisors of training, 24 chefs, 63 officers/VHKİ, 26 auxiliary personnel, 8 drivers, 11 teachers, and 3 lawyers, 172 staff in total in Balıkesir Provincial Directorate of National Education. In this study, emotional burnout, depersonalization, and burnout in sub-levels of personal accomplishment were analyzed according to the variables such as individual characteristics of age, gender, education level, marital status, job title, seniority, work period, selection of profession status willingly, spouse's employment status, awarded status, participating in social and cultural activities. To collect data; personal information form prepared by the researcher and 22 items of "Maslach Burnout Inventory" which was developed by Maslach and Jackson (1981) and translated into Turkish by Ergin (1992) were used.

Keywords: Burnout, Directorate of Education, Emotional Burnout, Depersonalization, Personal Accomplishment of Emotions.

GİRİŞ

Örgütler önceden belirlenmiş amaç ve hedefler doğrultusunda bireylerin bir araya gelerek oluşturdukları birliklerdir. Bundan dolayıdır ki, bu birlikler insandan bağımsız değildirler. Örgütün varlığı ve devamı için insan faktörü vazgeçilmez bir unsurdur. Örgüt içinde bu denli önemli olan insanın örgüt içinde ne hissettiği, ne düşündüğü, nasıl çalıştığı ve işindeki verimi örgütlerin devamlılığı ve rekabet edebilirliği üzerinde etkili olabilmektedir.

Amaçları, hedefleri, büyüklükleri, teknolojik yaklaşımları, yönetim biçimleri, ücret politikaları ve örgütsel süreçleri aynı olan iki örgüt farklı insan gruplarıyla çalıştıklarında farklı problemlerle karşılaşabilmektedirler (Toplu, 2012:5). İnsanların performansını sosyal, kültürel özellikleriyle beraber psikolojik ve duygusal özellikleri de etkilemektedir. Bilimsel ve teknolojik gelişmelerin yaşadığı günümüzde, aile yapıları ve toplum değişmekte, yeni meslekler ortaya çıkmaktadır. Her ne kadar teknolojik gelişmelerle insanlar arasındaki sosyal yapının zayıfladığı ifade edilse de, yeni oluşan meslekler hizmetler sektörünün gelişmesine ve insanlar arası etkileşimin artmasına neden olabilmektedir.

Toplumun, örgütlerin ve bireylerin yaşam boyunca sürekli değişen koşullara uyum sağlayabilmeleri yine bireylerin göstereceği çabalarla mümkündür. Teknolojik gelişmelerin getirdiği olumsuz etkiler karşısında bireyler zorlanmaktadır. Bu olumsuz etkiler kişinin yaşamına, çevresine ve işine zarar vermekte ve bu olumsuz etkilerle yine birey yüzleşmektedir. Çalışan insan, sadece bed-

nen değil aynı zamanda ruhen de yorulmaktadır. Çalışan bireyin beden ve ruh sağlığını korumak için, kişiye sağlıklı, fiziki yapısı iyi düzenlenmiş uygun bir çalışma ortamı hazırlanmalıdır. Bu ortam hazırlanırken ortamın, kişinin istek ve ihtiyaçlarını karşılayabilecek şekilde düzenlenmesine dikkat edilmelidir. İş seçiminde hem işin insana, hem de insanın işe uygun olmasına dikkat edilmelidir (Derinbay, 2012:911).

Günümüz çalışanları, stresin bir virüs gibi yayıldığı ve çeşitli zorlukların olduğu bir dünya ile karşı karşıyadır. Bu olumsuzluklar, kişinin yaşam dengesini bozarak bireyi çaresiz, savunmasız ve güçsüz bırakabilmektedir. Birey, çalışma şartlarına bağlı yaşadığı yoğun stres ve bu stresle başa çıkmada yetersiz kalması sonucunda başlangıçta sahip olduğu işle ilgili tüm isteklerini kaybetmekte ve olumsuz duygular geliştirerek tükenmişlik yaşamaktadır (Otacıoğlu, 2008:104). Bireylerin işleri nedeniyle karşılaştıkları insanlara karşı duyarsızlaşmaları, duygusal olarak kendilerini yıpranmış hissetmeleri, kişisel başarı ve yeterli olma duygularının azalması şeklinde ortaya çıkan “tükenmişlik” (burnout) daha çok insanlarla yüz yüze iletişim halinde olunan mesleklerde görülen bir olgudur (Ergin, 1993:143).

Hem kişisel hem de çalışma hayatında stresin yoğun olarak ortaya çıkması sonucu meydana gelen değişiklikler sebebiyle insanlar üzerinde oluşan olumsuz durumu ifade etmek için 1970’li yıllarda Freudenberger tarafından literatüre kazandırılan ve “insanların aşırı çalışmaları sonucunda işlerinin gereklerini yerine getiremez duruma gelmeleri” anlamına gelen tükenmişlik kavramı zaman geçtikçe önemini artırarak yaygın bir araştırma konusu haline gelmiştir. Maslach ve Jackson (1981) daha sonra tükenmişliğin en fazla kabul gören modelini geliştirerek bu kavramı, “duyarsızlaşma, duygusal tükenme ve kişisel başarıda düşüklük” olarak tanımlamışlardır (Kırılmaz vd., 2003).

Bireyler hayatlarının önemli bir kısmını iş ortamında çalışarak geçirmektedirler. İnsan yaşamında çalışma bu nedenle önemli bir yere sahiptir. İş hayatı, yaşamın her alanına yayılan bir öneme sahip olup, insanların yalnızca çalıştıkları zaman dilimi içerisinde değerlendirilmemelidir. Çalışanlar günlük yaşantılarının büyük bir bölümünü işte, iş zamanı dışında ise işle ilgili yapacaklarını planlayarak geçirirler. Birçok kişi iş hayatında zorluklarla karşı karşıya gelmektedir. Farklı alanlarda çalışanlar yaşadıkları zorluklara değişik tepkiler verebilirler. Bu tepkilerden bir tanesi de tükenmişlik olabilir.

Tükenmişliğin insanlarla yüz yüze çalışan meslek gruplarında daha sık görüldüğü ya da görülme riskinin fazla olduğu yapılan çalışmalar sonucunda ortaya çıkmıştır. Yüz yüze etkileşimin fazla olduğu öğretmenler, banka çalışanları, sağlık çalışanları gibi meslek grupları ile mesleki tükenmişlik üzerine

yurtiçi ve yurtdışı birçok çalışma yapılmıştır (Ergin, 1992; Sılığ, 2003; Izgar, 2000, Izgar, 2001; Tümkaya, 1996; Maslach ve Jackson, 1981; Friedman, 1997; Saçlı, 2011; Baklacı, 2013). İl Milli Eğitim Müdürlüklerinde çalışan personelin de yoğun insan etkileşiminden dolayı mesleki tükenmişlik yaşayabilecekleri düşünülmektedir.

TÜKENMİŞLİK

İnsanlar ömürlerinin büyük bir bölümünü iş hayatında geçirmektedirler. Bu nedenle kişi için iş hayatının kalitesi çok önemlidir. İş hayatındaki huzur ve mutluluk bütün ömrüne sirayet etmektedir. Tükenmişlik kavramı, iş yaşamındaki stres ile birlikte insan hayatını olumsuz yönde etkileyen bir olgudur. Araştırmacılar tarafından çeşitli tanımları yapılan bu olgu üzerinde hala araştırmalar yapılmaktadır.

Son yılların en popüler kavramlarından olan tükenmişlik ilk defa 1970'lerde Amerika'da, hizmet sektöründe çalışan personelin mesleki bıkkınlığının ifadesi olmuştur (Sürgevil, 2006:1). Yaşadığı ruhsal eziyet ve düş kırıklığı sonucunda işinden ayrılarak Afrika ormanlarına kaçan bir mimarın hikâyesinin anlatıldığı, Yazar Greene'in 1961 yılında yayınlanmış olan "A Burnt-Out Case" (Bir Tükenmişlik Olayı) adlı eserinde tükenmişlik; "Büyük bir bıkkınlık ve kişinin işine duyduğu bağlılık ile idealizminin sönmesi" olarak tanımlanmıştır. Tükenmişlik bilimsel anlamda çalışılmaya başlanmadan çok önce çalışanlar ve sosyal yorumcular tarafından sosyal bir problem olarak tespit edilmiştir (Maslach vd., 2001: 398).

1974 yılında ilk defa Alman asıllı Helbert J. Freudenberger tarafından gönüllü sağlık çalışanları üzerine yaptığı çalışmada ortaya çıkan ve "güç, enerji ve kaynaklar üzerindeki fazlalaşmış taleplerden dolayı başaramamak, yorulup yıpranarak tükenmek" olarak ifade edilen tükenmişlik kavramı, insanlarla yüz yüze ilişki kurmayı gerektiren işlerde daha sıkça görülmektedir (Yüksel, 2011: 4). Freudenberger (1974) tükenmeyi; başaramama, yıpranma, potansiyelinin üzerinde aşırı isteklerde bulunduğu durumlarda ortaya çıkan bir duygudur; sinirlenme, huzursuzlanma, çabuk ağlama, önemli olmayan küçük baskıları katlanamayacağının üzerinde algılama ve duygularına hakim olmada zorluk yaşamak olarak açıklamıştır.

Freudenberger'den sonra tükenmişlik üzerine çalışmaları ve özellikle tükenmişliğin ölçülmesi üzerine geliştirdiği ölçek nedeniyle en çok bilinen ve anılan teorisyen Maslach (2003:189)'a göre tükenmişlik; iş yerinde stres oluşturan unsurlara karşı kişinin uzun zamanda tepki olarak oluşturduğu psikolojik bir sendromdur (Akt. Arı ve Bal, 2008:132). Tükenmişlik 1974 yılında yayınlanan

ilk makaleden sonra 1980'lerde bir hastalık olarak tanımlanmış olup, 1997 ise İsveç'te bir hastalık olarak teşhis edilmiştir (Friberg, 2009).

Pines ve Aronson (1988), tükenmişliği duygusal anlamda daha yoğun talepler gerektiren durumlarda uzun süre kalmaktan kaynaklanan bedensel, duygusal ve zihinsel olarak tükenme ve diğer insanlara karşı olumsuz tavırlar sergileme durumu olarak tanımlamaktadır.

Edelwich (1984), ise tükenmişliği insanlarla iç içe çalışmayı gerektiren mesleklerde çalışanlarda; çalışma koşulları sonucu ortaya çıkan enerji ve çalışma istediğindeki azalma olarak tanımlamıştır (Çapri, 2008: 33).

Günümüzde en yaygın kullanılan ve kabul gören tanım Maslach ve Jackson (1981) tarafından yapılan ve tükenmişliği üç boyutlu bir kavram olarak ortaya çıkaran tanımdır. Bu tanıma göre tükenmişlik; iş nedeniyle insanlarla sürekli yüz yüze çalışanlarda genelde ortaya çıkan üç boyutlu bir sendrom olarak tanımlanmaktadır. Tanımda bahsedilen üç boyut; duygusal tükenme (emotional exhaustion), duyarsızlaşma (depersonalization) ve kişisel başarı hissi (personal accomplishment of emotions) olarak adlandırılmıştır.

Enerji, bağlılık ve yeterli olma kavramları tükenmişliğin üç boyutunun zıttı olan kavramlardır. Tükenmişlik başladığında, çalışandaki çalışma isteği azalmaya ve yukarıda bahsedilen üç pozitif duygu yerini yavaş yavaş diğer üç negatif duyguya bırakmaya başlar. Enerji hissi yerini duygusal tükenmeye, bağlılık duyarsızlaşmaya, yeterli olma duygusu yerini ise düşük kişisel başarı hissine bırakmaktadır (Maslach ve Leither, 1997: 24).

Duygusal Tükenme

Duygusal tükenme, çalışanların kendilerini bitkin ve duygusal açıdan aşırı yıpranmış hissetmeleridir. Tükenmişliğin bu boyutu daha çok insanlarla yüz yüze iletişimin daha yoğun olduğu meslek çalışanlarında görülmektedir. Bu boyut, tükenmişliğin başlangıcı ve en önemli boyutudur. Duygusal olarak tempo içerisinde çalışan birey kendi sınırlarını zorlamakta ve diğer insanların istekleri altında kendini çaresiz hissetmektedir. Böylece duygusal tükenme kişide bu duruma bir tepki olarak ortaya çıkmaktadır (Maslach ve Jackson, 1981: 99).

Tükenmişliğin stres boyutunu duygusal tükenme oluşturmaktadır. Aşırı çalışma stresi nedeniyle duygusal tükenme yaşayan insanlar, bu stresin üstesinden gelebilmek için kendilerini bilişsel ve duygusal olarak işten uzakta tutacak davranışlar içerisine girerler. Bundan dolayı çalışanların iş performansı düşmekte, müşterilerin isteklerini karşılama hevesleri azalmaktadır (Maslach, vd., 2001: 403).

Duyarsızlaşma

Maslach tükenmişlik modelinin ikinci boyutu; duyarsızlaşmadır. Duyarsızlaşma, bireyin hizmet verdiği kişilere karşı duygusuz bir biçimde tutum ve davranışlar sergilemesidir. Bu davranışlar soğuk, ilgisiz ve katı şekillerde kendini gösterir. Duygusal olarak tükenen kişi, kendisini karşısındaki insanların problemlerini çözmek için güçsüz hisseder ve duyarsızlaşmayı bir çıkış yolu olarak görür. İş sürecinde işin devamı için insanlarla olan ilişkilerini minimum düzeyde tutar (Maslach ve Jackson, 1981: 99).

Maslach'a göre tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu, tükenmişliğin en problemlili boyutu olarak görülmektedir. Duyarsızlaşma, kişileri kendinden uzaklaştıracak şekilde kötü davranma, hizmet verdiği kişilere ilgi göstermeme, onlara düşmanca davranma, reddetme gibi olumsuz tepkiler verme belirtileriyle ortaya çıkan bir boyuttur (Sılığ, 2003: 22).

Kişisel Başarı Hissi

Kişisel başarı; sorunları başarı ile çözmeye ve kendinin yeterli olduğuna inanma olarak tanımlanmaktadır. Düşük kişisel başarı hissi ise, bireyin kendini olumsuz değerlendirmesi ve çalışmalarında kendini yetersiz ve başarısız olarak hissetmesidir. Kişi, diğerleriyle ilgili geliştirdiği olumsuz düşünceler sonucunda kendisiyle ilgili de olumsuz düşünceler geliştirir. Kişinin duyduğu başarısızlık, sevilme hissi, suçluluk duyguları kişinin kendine olan saygısını yitirmesine ve depresyona girmesine neden olmaktadır (Maslach ve Jackson, 1981: 99).

Düşük kişisel başarı hissi (ilişkilerde, mesleki çalışmalarda etkisizlik hissi) tükenmişliğin diğer iki boyutundan daha karmaşık yapıya sahiptir. Bazı çalışmalarda düşük kişisel başarı hissi duygusal tükenmişliğin, duyarsızlaşmanın veya her ikisinin bir sonucu olarak görülmektedir. Kemikleşmiş baskıcı ilişkilerin olduğu iş ortamları da kişide duygusal tükenme ya da duyarsızlaşma hislerini artırarak kişinin bireysel etkinliğini yok etmektedir. Bundan dolayı duygusal tükenme ya da duyarsızlaşma kişinin iş yerinde etkili olmasını engeller. Tükenmişliği yaşarken tekrar başarı duygusu kazanmak zordur, insanlara yardımcı olmaktan kaçınılır. Böylece diğer iş alanlarında etkisizlik tükenmişliğin diğer iki boyutundan sonra sırayla ortaya çıkmak yerine bu iki boyutla birlikte gelişir. Düşük kişisel başarı hissi, ilgili kaynakların azalmasından dolayı daha açık bir şekilde ortaya çıkarken, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma aşırı iş yükü, stres ve sosyal çatışmadan sonra ortaya çıkmaktadır (Maslach vd., 2001: 403).

YÖNTEM

Bu araştırmada tarama modeli kullanılmıştır. Çalışmada, İl Milli Eğitim Müdürlüğü'nde çalışan personelin tükenmişlik düzeyleri belirlenerek, çeşitli değişkenler bakımından incelenmiştir.

Evren ve Örneklem

Bu araştırmanın çalışma evrenini Balıkesir İl Milli Eğitim Müdürlüğü'nde çalışan 172 personelin tamamı oluşturmaktadır. Araştırmacının da bu kurumda çalışıyor olması, verilere daha kolay ulaşılabilmesi çalışma evrenin seçiminde etken olmuştur. Araştırma, kurumda çalışan tüm personele uygulanacağından örnekleme alma yoluna gidilmemiştir.

Veri Toplama Araç ve Teknikleri

Araştırmada kullanılacak verilerin toplanmasında, kişisel bilgi formu ile birlikte Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MTÖ) kullanılmıştır. Verilerin çözümlenmesi sürecinde, yalnızca yedi tanesi uygun biçimde doldurulmadığından 165 adet veri toplama aracı değerlendirmeye alınmıştır.

BULGULAR

Bu bölümde araştırmanın amacına uygun olarak kişisel bilgi formundan ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinden istatistiksel teknikler kullanılarak yapılan analizler sonucu elde edilen verilere, ortaya çıkan bulgulara yer verilmiştir.

Tablo 1. Araştırmaya Katılan Çalışanlara Ait Kişisel Bilgiler

Değişkenler		F	%	Değişkenler		F	%
Cinsiyet	Kadın	42	25,5	Eğitim Durumu	İlköğretim	12	7,3
	Erkek	123	74,5		Lise	40	24,2
Yaş	18-25	16	9,7		Ön lisans	37	22,4
	26-35	41	24,8		Lisans	66	40
	36-45	61	37		Y. Lisans	10	6,1
	46-55	33	20		Mesleki Kıdem	0-5 yıl	36
	56 ve üzeri	14	8,5	6-15 yıl		51	30,9
Medeni Durum	Bekâr	28	17	16-25 yıl		42	25,5
	Evli	137	83	26 yıl ve üzeri		36	21,8
Çocuk Sahibi Olma	Evet	129	78,2	Kurumda Çalışma Süresi	0-4 yıl	68	41,2
	Hayır	36	21,8		5-10 yıl	45	27,3
Görev	Yönetici	16	9,7		11-20 yıl	35	21,2
	Eğitim Denetmeni	20	12,1		21 yıl ve üzeri	17	10,3
	Şef	24	14,5	Mesleği İsteyerek Seçme	Evet	121	73,3
	Memur/VHKİ	59	35,8		Hayır	44	26,7
	Y.Hizmetler	26	15,8	Eşin Çalışma Durumu	Evet	61	37
	Şoför	8	4,8		Hayır	104	63
	Öğretmen	9	5,5	Ödül Alma	Evet	72	43,6
	Avukat	3	1,8		Hayır	93	56,4
Sosyal Etkinliklere Katılma	Evet	82	49,7				
	Hayır	83	50,3				
Toplam		165	100	Toplam		165	100

Tablo 1’de araştırmaya katılan personelin çeşitli değişken gruplarıyla ilgili istatistiksel genel bilgileri yer almaktadır.

Tablo 2. Görevli Personelin Genel Tükenmişlik Düzeyine İlişkin Bulgular

Tükenme Boyutu	F	\bar{X}	SS
Duyusal Tükenme	165	2,2	0,74
Duyarsızlaşma	165	1,75	0,63
Kişisel Başarı	165	3,67	0,61

Tablo 2’deki tükenmişlik boyutlarına ilişkin ortalamalara bakıldığında, İl Milli Eğitim Müdürlüğü’nde görevli personelin duygusal tükenme (\bar{X} =2,20), duyarsızlaşma (\bar{X} =1,75) ve kişisel başarı (\bar{X} =3,67) boyutlarında düşük düzeyde tükenmişlik duygusuna sahip olduğu görülmektedir. Balıkesir İl Milli Eğitim Müdürlüğü’nde çalışanların tükenmişlik düzeylerine bakıldığında tükenmişliğin her üç alt boyutunda düşük düzeyde tükenmişlik yaşadıkları görülmektedir.

Tablo 3. Cinsiyet Değişkeninin Tükenmişlik Düzeyine Etkisi İle İlgili Bulgular

Boyutlar	Cinsiyet	n	\bar{X}	t	p
Duygusal Tükenme	Erkek	123	2,15	-1,455	,148
	Kadın	42	2,34		
Duyarsızlaşma	Erkek	123	1,70	-1,800	,074
	Kadın	42	1,91		
Kişisel Başarı	Erkek	123	3,70	1,235	,218
	Kadın	42	3,57		
Toplam		165			

Tablo 3'e göre personelin ölçekten aldıkları toplam tükenmişlik puanları incelendiğinde, tükenmişliğin her üç boyutu için cinsiyete göre istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığı görülmektedir ($p>,05$).

Tablo 4. Yaş Değişkeninin Tükenmişlik Düzeyine Etkisi İle İlgili Bulgular

		Kareler Top.	Sd	Kareler Ort.	F	p	Gruplar
Duygusal Tükenme	Gruplar arası	5,921	4	1,480	2,868	,025	C>E
	Gruplar içi	82,574	160	,516			
	Toplam	88,495	164				
Duyarsızlaşma	Gruplar arası	6,179	4	1,545	4,151	,003	B>D
	Gruplar içi	59,551	160	,372			
	Toplam	65,730	164				
Kişisel Başarı	Gruplar arası	5,460	4	1,365	3,909	,005	E>A E>C
	Gruplar içi	55,877	160	,349			
	Toplam	61,338	164				

$p<,05$ (18-25=A, 26-35=B, 36-45=C, 46-55=D, 56 ve üzeri=E)

Tablo 4'e bakıldığında 18-25 yaş, 26-35 yaş, 36-45 yaş, 46-55 yaş, 56 ve üzeri yaş olmak üzere beş farklı yaş kategorisinde kodlanarak beş farklı grup oluşturulduğu görülmektedir. Bu beş kategorili yaş grupları açısından tükenmişlik envanterinin duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı duygusu puanlarının aritmetik ortalamaları arasında fark olup olmadığı ilişkisiz örneklemeler için tek yönlü varyans analizi ile test edilmiştir. Yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçlarına göre, personelin ölçekten aldıkları tükenmişlik puanları incelendiğinde tükenmişliğin her üç boyutu için yaşa göre anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir ($p<,05$).

Farklılıkların hangi gruplar arasında olduğunu ortaya koyabilmek için yapılan Tukey testi sonuçlarına göre; duygusal tükenme boyutunda 36-45 yaş arası personelin tükenmişlik düzeyi 56 yaş ve üzeri personelinkinden anlamlı derecede yüksektir ($F(4,160)=2,868$ $p<,05$).

Tukey testi sonuçlarına göre; Duyarsızlaşma boyutunda 26-35 yaş arası personelin tükenmişlik düzeyi 46-55 yaş arası personelinkinden anlamlı derecede yüksek bulunmuştur ($F(4,160)=4,151$ $p<,05$).

56 yaş ve üzeri personelin kişisel başarı düzeyi Tukey testi sonuçlarına göre; hem 18-25 yaş arası, hem de 36-45 yaş arası personelinkinden anlamlı derecede yüksek olduğu bulunmuştur ($F(4,160)=3,909$ $p<,05$). Buna göre yaşı en fazla olan personelin kişisel başarısı en yüksek ve dolayısıyla tükenmişlik düzeyi en düşüktür.

Tablo 5. Medeni Durum Değişkeninin Tükenmişlik Düzeyine Etkisi İle İlgili Bulgular

Boyutlar	Medeni Durum	n	\bar{X}	t	p
Duygusal Tükenme	Bekâr	28	2,37	1,364	,175
	Evli	137	2,16		
Duyarsızlaşma	Bekâr	28	1,93	1,610	,109
	Evli	137	1,72		
Kişisel Başarı	Bekâr	28	3,30	-3,688	,000
	Evli	137	3,75		
Toplam		165			

Tablo 5'e göre erkek ve kadın personelin ölçekten aldıkları toplam tükenmişlik puanları incelendiğinde, Medeni durum ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığı görülmektedir ($p>,05$). Buna karşın evli olan personelin kişisel başarı düzeylerinin, bekâr olanlardan anlamlı derecede yüksek olduğu bulunmuştur ($p<,05$). Bekâr çalışanlar evlilere göre kişisel başarı düzeyi alt boyutuna göre tükenmişliği daha fazla yaşamaktadırlar.

Tablo 6. Çocuk Sahibi Olma Değişkeninin Tükenmişlik Düzeyine Etkisi İle İlgili Bulgular

Boyutlar	Çocuk Sahibi Olma Durumu	n	\bar{X}	t	p
Duygusal Tükenme	Evet	129	2,19	-,322	,748
	Hayır	36	2,23		
Duyarsızlaşma	Evet	129	1,71	-1,878	,062
	Hayır	36	1,93		
Kişisel Başarı	Evet	129	3,73	2,289	,023
	Hayır	36	3,47		
Toplam		165			

Tablo 6'da görevli personelin ölçekten aldıkları toplam tükenmişlik puanları çocuk sahibi olma durumlarına göre incelendiğinde, duygusal tükenme ve

duyarsızlaşma boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığı görülmektedir ($p>,05$). Ancak çocuk sahibi olan personelin kişisel başarı düzeylerinin, çocuğu olmayanlardan anlamlı derecede yüksek olduğu bulunmuştur ($p<,05$). Yani çocuk sahibi olmayan çalışanlar tükenmişliği kişisel başarı düzeyi alt boyutunda çocuk sahibi olan çalışanlardan daha fazla yaşamaktadırlar.

Tablo 7. Görev Değişkeninin Tükenmişlik Düzeyine Etkisi İle İlgili Bulgular

		Kareler Top.	Sd	Kareler Ort.	F	p	Gruplar
Duygusal Tükenme	Gruplar arası	4,298	7	,614	1,145	,338	----
	Gruplar içi	84,197	157	,536			
	Toplam	88,495	164				
Duyarsızlaşma	Gruplar arası	7,880	7	1,126	3,055	,005	C-D-E>B
	Gruplar içi	57,849	157	,368			
	Toplam	65,730	164				
Kişisel Başarı	Gruplar arası	2,042	7	,292	,773	,611	----
	Gruplar içi	59,295	157	,378			
	Toplam	61,338	164				

$p<,05$ (Yönetici=A, Eğitim denetmeni=B, Şef=C, Memur/VHKİ=D, Y.Hizmetler=E, Şoför=F, Öğretmen=G, Diğer=H)

Tablo 7'e bakıldığında Yönetici, Eğitim Denetmeni, Şef, Memur/VHKİ, Yardımcı Hizmetler, Şoför, Öğretmen, Diğer olmak üzere sekiz farklı görev kategorisinde kodlanarak sekiz farklı grup oluşturulmuştur. Bu sekiz kategorili görev grupları açısından tükenmişlik envanterinin duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı duygusu puanlarının aritmetik ortalamaları arasında fark olup olmadığı ilişkisiz örneklem için tek yönlü varyans analizi ile test edildi. Analiz sonuçlarına göre, personelin ölçekten aldıkları tükenmişlik puanları göreve göre incelendiğinde, duygusal tükenme ve kişisel başarı boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığı görülmektedir ($p>,05$). Buna karşın gruplar arasındaki farklılığı ortaya koyabilmek için varyansların eşleşmemesi nedeniyle yapılan Dunnett C analizi sonuçlarına göre; şef, memur/VHKİ ve yardımcı hizmetler görevini yürüten personelin duyarsızlaşma boyutundaki tükenmişlik düzeylerinin, eğitim denetmenlerinden anlamlı derecede yüksek olduğu sonucuna varılmıştır ($F(7,157)=3,055$ $p<,05$).

Tablo 8. Eğitim Durumu Değişkeninin Tükenmişlik Düzeyine Etkisi İle İlgili Bulgular

		Kareler Top.	Sd	Kareler Ort.	F	p	Gruplar
Duygusal Tükenme	Gruplar arası	1,609	4	,402	,741	,566	----
	Gruplar içi	86,887	160	,543			
	Toplam	88,495	164				
Duyarsızlaşma	Gruplar arası	1,198	4	,300	,743	,564	----
	Gruplar içi	64,532	160	,403			
	Toplam	65,730	164				
Kişisel Başarı	Gruplar arası	2,743	4	,686	1,872	,118	----
	Gruplar içi	58,595	160	,366			
	Toplam	61,338	164				

$p < ,05$ (İlköğretim=A, Lise=B, Ön Lisans=C, Lisans=D, Y. Lisans=E, Doktora=F)

Tablo 8'e bakıldığında İlköğretim, Lise, Ön Lisans, Lisans, Y. Lisans ve Doktora olmak üzere altı farklı eğitim düzeyi kategorisinde kodlanarak altı farklı grup oluşturulmuştur. Bu altı kategorili eğitim düzeyi grupları açısından tükenmişlik envanterinin duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı duygusu puanlarının aritmetik ortalamaları arasında fark olup olmadığı ilişkisiz örneklemeler için tek yönlü varyans analizi ile test edildi. Yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçlarına göre, personelin ölçekten aldıkları tükenmişlik puanları incelendiğinde tükenmişliğin her üç boyutu için eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir ($p > ,05$). Bu sonuca göre eğitim durumunun, Balıkesir İl Milli Eğitim Müdürlüğü'nde çalışanlar için tükenmişliği etkileyen bir faktör olmadığı söylenebilir.

Tablo 9. Mesleki Kıdem Değişkeninin Tükenmişlik Düzeyine Etkisi İle İlgili Bulgular

		Kareler Top.	Sd	Kareler Ort.	F	p	Gruplar
Duygusal Tükenme	Gruplar arası	3,925	3	1,308	2,491	,062	----
	Gruplar içi	84,571	161	,525			
	Toplam	88,495	164				
Duyarsızlaşma	Gruplar arası	5,953	3	1,984	5,344	,002	A-B-C>D
	Gruplar içi	59,777	161	,371			
	Toplam	65,730	164				
Kişisel Başarı	Gruplar arası	4,024	3	1,341	3,768	,012	D>A
	Gruplar içi	57,314	161	,356			
	Toplam	61,338	164				

$p < ,05$ (0-5 yıl=A, 6-15 yıl=B, 16-25 yıl=C, 26 yıl ve üzeri=D)

Tablo 9'da 0-5 yıl, 6-15 yıl, 16-25 yıl, 26 yıl ve üzeri olmak üzere dört farklı mesleki kıdem kategorisinde kodlanarak dört farklı grup oluşturulmuştur. Bu dört kategorili kıdem grupları açısından tükenmişlik envanterinin duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı puanlarının aritmetik ortalamaları arasında fark olup olmadığı ilişkisiz örneklem için tek yönlü varyans analizi ile test edildi. Analiz sonuçlarına göre, personelin ölçekten aldıkları tükenmişlik puanları mesleki kıdeme göre incelendiğinde, duygusal tükenme boyutunda istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığı görülmektedir ($p>,05$).

Gruplar arasındaki farklılığı ortaya koyabilmek için varyansların eşleşmemesi nedeniyle yapılan Dunnett C analizi sonuçlarına göre; 26 yıl ve üzeri mesleki kıdeme sahip personelin duyarsızlaşma boyutundaki tükenmişlik düzeylerinin, daha az kıdeme sahip olanlardan anlamlı derecede düşük seviyede olduğu görülmektedir ($F(3,161)=5,344$ $p<,05$). 26 yıl ve üzeri mesleki kıdeme sahip personelin kişisel başarı düzeylerinin, 0-5 yıl kıdeme sahip olanlardan anlamlı derecede yüksek olduğu sonucuna varılmıştır ($F(3,161)=3,768$ $p<,05$). Düşük kıdeme sahip çalışanlar daha üst düzeyde kişisel başarı düzeyi alt boyutunda tükenmişliği yaşamaktadırlar.

Tablo 10. Kurumda Çalışma Süresi Değişkeninin Tükenmişlik Düzeyine Etkisi İle İlgili Bulgular

		Kareler Top.	Sd	Kareler Ort.	F	p	Gruplar
Duygusal Tükenme	Gruplar arası	3,066	3	1,022	1,926	,128	---
	Gruplar içi	85,430	161	,531			
	Toplam	88,495	164				
Duyarsızlaşma	Gruplar arası	2,482	3	,827	2,106	,102	----
	Gruplar içi	63,248	161	,393			
	Toplam	65,730	164				
Kişisel Başarı	Gruplar arası	,899	3	,300	,799	,496	----
	Gruplar içi	60,438	161	,375			
	Toplam	61,338	164				

$p<,05$ (0-4 yıl=A, 5-10 yıl=B, 11-20 yıl=C, 21 yıl ve üzeri=D)

Tablo 10'da 0-4 yıl, 5-10 yıl, 11-20 yıl, 21 yıl ve üzeri olmak üzere dört farklı kurumda çalışma süresi kategorisinde kodlanarak dört farklı grup oluşturulmuştur. Bu dört kategorili çalışma süresi grupları açısından tükenmişlik envanterinin duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı duygusu puanlarının aritmetik ortalamaları arasında fark olup olmadığı ilişkisiz örneklem için tek yönlü varyans analizi ile test edildi. Yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçlarına göre, personelin ölçekten aldıkları tükenmişlik puanları incelen-

diğinde tükenmişliğin her üç boyutu için kurumdaki çalışma süresine göre anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir ($p>,05$).

Tablo 11. Mesleği İsteyerek Seçme Değişkeninin Tükenmişlik Düzeyine Etkisi

Boyutlar	Mesleği İsteyerek Seçme	n	\bar{X}	t	p
Duygusal Tükenme	Evet	121	2,09	-2,813	,007
	Hayır	44	2,49		
Duyarsızlaşma	Evet	121	1,68	-2,552	,012
	Hayır	44	1,96		
Kişisel Başarı	Evet	121	3,75	2,732	,007
	Hayır	44	3,46		
Toplam		165			

Tablo 11'e göre İl Milli Eğitim Müdürlüğü'nde görevli personelin ölçekten aldıkları tükenmişlik puanları incelendiğinde tükenmişliğin her üç boyutu için mesleği isteyerek seçme durumlarına göre anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir ($p<,05$). Buna göre; mesleğini isteyerek seçen personelin diğerlerine göre, daha düşük seviyede duygusal tükenme ve duyarsızlaşma duygusuna sahip olmakla beraber kişisel başarı seviyelerinin de daha yüksek olduğu sonucuna varılmıştır.

Tablo 12. Eşin Çalışma Durumu Değişkeninin Tükenmişlik Düzeyine Etkisi İle İlgili Bulgular

Boyutlar	Eşinin Çalışma Durumu	n	\bar{X}	t	p
Duygusal Tükenme	Evet	61	2,24	,612	,541
	Hayır	104	2,17		
Duyarsızlaşma	Evet	61	1,63	-2,041	,043
	Hayır	104	1,83		
Kişisel Başarı	Evet	61	3,78	2,038	,043
	Hayır	104	3,60		
Toplam		165			

Tablo 12'ye göre Balıkesir İl Milli Eğitim Müdürlüğü'nde görevli personelin ölçekten aldıkları toplam tükenmişlik puanları eşin çalışıyor olma durumlarına göre incelendiğinde, duygusal tükenme boyutunda istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığı görülmektedir ($p>,05$). Ancak eş çalışmayan personelin diğerlerine göre, daha düşük seviyede duyarsızlaşma duygusuna sahip olduğu ve kişisel başarı seviyelerinin de daha yüksek olduğu sonucuna varılmıştır ($p<,05$). Eş çalışmayan çalışan daha fazla tükenmektedir.

Tablo 13. Ödül Alma Durumu Değişkeninin Tükenmişlik Düzeyine Etkisi İle İlgili Bulgular

Boyutlar	Ödül Alma Durumu	n	\bar{X}	t	p
Duygusal Tükenme	Evet	72	2,08	-1,802	,073
	Hayır	93	2,29		
Duyarsızlaşma	Evet	72	1,63	-2,404	,017
	Hayır	93	1,85		
Kişisel Başarı	Evet	72	3,89	4,199	,000
	Hayır	93	3,50		
Toplam		165			

Tablo 13'e göre İl Milli Eğitim Müdürlüğü'nde görevli personelin ölçekten aldıkları toplam tükenmişlik puanları ödül alma durumlarına göre incelendiğinde, duygusal tükenme boyutunda istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığı görülmektedir ($p>,05$). Ancak ödül alan personelin diğerlerine göre, daha düşük seviyede duyarsızlaşma duygusuna sahip olduğu ve kişisel başarı seviyelerinin de daha yüksek olduğu sonucuna varılmıştır ($p<,05$). Ödül alan, takdir edilen personel tükenmişliği daha az yaşamaktadır.

Tablo 14. Sosyal ve Kültürel Faaliyetlere Katılma Durumu Değişkeninin Tükenmişlik Düzeyine Etkisi İle İlgili Bulgular

Boyutlar	Sosyal ve Kültürel Faaliyetlere Katılım Durumu	n	\bar{X}	t	p
Duygusal Tükenme	Evet	82	2,00	-3,622	,000
	Hayır	83	2,40		
Duyarsızlaşma	Evet	82	1,67	-1,738	,084
	Hayır	83	1,84		
Kişisel Başarı	Evet	82	3,77	2,096	,038
	Hayır	83	3,57		
Toplam		165			

Tablo 14'e göre İl Milli Eğitim Müdürlüğü'nde görevli personelin ölçekten aldıkları toplam tükenmişlik puanları sosyal ve kültürel faaliyetlere katılma durumlarına göre incelendiğinde, duyarsızlaşma boyutunda istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığı görülmektedir ($p>,05$). Ancak sosyal ve kültürel faaliyetlere katılan personelin diğerlerine göre, daha düşük seviyede duygusal tükenme duygusuna sahip olduğu ve kişisel başarı seviyelerinin de daha yüksek olduğu sonucuna varılmıştır ($p<,05$).

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu araştırma “Balıkesir İl Milli Eğitim Müdürlüğü’nde çalışanların mesleki tükenmişlik düzeylerini ve çeşitli demografik değişkenlere göre tükenmişlik düzeylerini ortaya çıkarmak” amacıyla yapılmıştır. Çalışanların genel olarak duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutlarında tükenmişliği “düşük” düzeyde yaşadıkları görülmüştür.

Cinsiyet değişkeni, çalışanların duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı düzeyi şeklindeki tükenmişlik düzeyleri üzerinde anlamlı bir fark oluşturmamıştır. Bu konuda yapılan çalışmalar incelendiğinde çalışmamızda elde edilen sonucu desteklemeyen diğer bir ifade ile cinsiyet değişkenine göre tükenmişlik düzeylerinin farklı olduğunu ortaya koyan çalışmalar (Maslach ve Jackson 1981; Sılığ 2003; Girgin ve Baysal, 2005; Otacıoğlu, 2008; Üngüren, vd., 2010; Karahan, ve Balat, 2011) olduğu gibi, çalışma bulgularımızı destekleyen sonuçların elde edildiği araştırmalarda (Özkan, vd., 2015; Aydemir, vd., 2014; Sağır vd., 2014; Ardıç ve Polatçı, 2008; Şanlı, 2006; Naktiyok ve Karabey, 2005; Tümkaya, 1996) bulunmaktadır.

Araştırmaya katılan çalışanların yaş değişkenine göre; 36-45 yaş grubu çalışanların 56 yaş ve üzeri çalışan grubundan daha fazla duygusal tükenme yaşadıkları, 26-35 yaş grubu çalışanların 46-55 yaş grubu çalışanlardan daha fazla duyarsızlaşma alt boyutunda tükenme yaşadıkları, 18-25 yaş ve 36-45 yaş grubu çalışanların kişisel başarı alt boyutunda tükenmişliği 56 yaş ve üzeri çalışan grubundan daha yoğun yaşadıkları tespit edilmiştir. Çalışma sonucumuza göre yaş ilerledikçe çalışanların her üç alt boyutta tükenmeyi daha az yaşadıklarını söyleyebiliriz. Bu çalışmamızı destekleyen çalışmalar (Baysal 1995; Sılığ, 2003; Karahan ve Balat, 2011; Aydemir vd., 2014; Özkan vd., 2015) olduğu gibi yaşa göre tükenmişlik düzeyinin değişmediğini gösteren çalışmaya da (Üngüren vd., 2010) rastlanılmıştır.

Medeni durum değişkeninin çalışanların duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutu şeklindeki tükenmişlik düzeylerinde anlamlı bir fark bulunmamışken, bekâr çalışanların evli çalışanlardan kişisel başarı alt boyutunda tükenmişliği daha fazla yaşadıkları tespit edilmiştir. Literatürde bu çalışma ile benzer sonuçların elde edildiği çalışmalar (Maslach ve Jackson 1981; Üngüren vd., 2010) bulunmaktadır. Ancak medeni durumun tükenmişlik düzeyinde farklılık oluşturmadığını gösteren çalışmalarda (Tümkaya 1996; Özkan vd., 2015) mevcuttur.

Araştırmaya katılan çalışanların çocuk sahibi olma değişkenine göre duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarındaki tükenmişlik düzeylerinde anlamı fark bulunmamıştır. Çocuk sahibi olmayan çalışanların çocuk sahibi olanlara göre daha yüksek seviyede kişisel başarı düzeyi alt boyutunda tükenmişlik

yaşadıkları tespit edilmiştir. Yapılan bir çalışmada (Özkan vd., 2015) çalışanların çocuk sahibi olma değişkenine göre tükenmişlik düzeylerinde anlamlı bir fark bulunamamıştır.

Görev unvanı bakımından çalışanların duyarsızlaşma alt boyutundaki tükenmişlik düzeyleri üzerinde anlamlı ölçüde farklılık olduğu tespit edilmiştir. Şef, Memur/VHKİ ve Yardımcı Hizmetler unvanıyla çalışanların duyarsızlaşma alt boyutunda tükenmişliği Eğitim Denetmeni unvanıyla çalışanlardan daha yoğun yaşamaktadırlar. Ancak duygusal tükenme ve kişisel başarı düzeyi alt boyutlarında görev unvanı ile tükenmişlik arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır. Benzer sonuçlara bazı çalışmalarda da (Engin, 2006; Azeem ve Nazir, 2008; Üngüren vd., 2010) ulaşılmıştır.

Araştırmaya katılan çalışanların eğitim durumu değişkenine göre duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı düzeyi alt boyutlarındaki tükenmişlikleri üzerinde anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir. Bu çalışmanın sonuçlarından farklı olarak yapılan çalışmalarda (Maslach ve Jackson, 1981; Karahan, ve Balat, 2011; Sağır vd., 2014) eğitim seviyesi arttıkça tükenmişlik düzeylerinin yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bazı çalışmalarda ise farklılık tespit edilememiştir (Üngüren vd., 2010).

Araştırmaya katılan İl Milli Eğitim Müdürlüğü çalışanlarının toplam hizmet süresi (mesleki kıdem) değişkenine göre duyarsızlaşma ve kişisel başarı düzeyi alt boyutlarındaki tükenmişlik düzeylerinde anlamlı farklılıklar saptanmıştır. Buna göre düşük kıdemli çalışanlar 26 yıl ve üzeri çalışanlardan duyarsızlaşma boyutunda daha fazla tükenirken, özellikle 0-5 yıl kıdeme sahip çalışanların 26 yıl ve üzeri çalışanlardan kişisel başarı boyutunda daha fazla tükendikleri tespit edilmiştir. Çalışanlarının toplam hizmet süresi (mesleki kıdem) değişkenine göre duygusal tükenme boyutundaki tükenmişlik düzeyinde anlamlı bir fark tespit edilmemiştir. Benzer sonuçlar; (Schwab ve Iwanicki, 1982; Aydemir, vd., 2014; Gaines ve Jermier, 1983) tarafından yapılan çalışmalarda da elde edilmiştir. Üngüren, ve arkadaşları (2010) tarafından yapılan çalışmada ise çalışanların hizmet süresi değişkenine göre tükenmişlik düzeyinde anlamlı bir fark tespit edilmemiştir.

Çalışanların sadece Balıkesir İl Milli Eğitim Müdürlüğü'nde çalışma süresi değişkeni ile duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı düzeyi alt boyutlarındaki tükenmişlikleri üzerinde anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir. Benzer sonuçların ulaşıldığı çalışmaların (Üngüren, vd., 2010 Özkan, vd., 2015) yanı sıra Yatkın ve arkadaşları (2014) tarafından yapılan bir çalışmada çalışma süresi arttıkça tükenmişlik düzeyinin azaldığı sonucuna ulaşılmıştır.

Mesleğini isteyerek seçen çalışanların, hem duygusal tükenme, hem duyarsızlaşma, hem de kişisel başarı düzeyi alt boyutlarında tükenmişliği mesleğini

istemeyerek seçenlerden daha az yaşadıkları bulunmuştur.

Araştırmaya katılan çalışanların eşinin çalışma durumu değişkeni ile duygusal tükenme boyutu arasında anlamlı bir fark tespit edilmemiştir. Ancak duyarsızlaşma ve kişisel başarı düzeyi boyutlarında, eşi çalışmayan personelin tükenmişliği eşi çalışan personelden daha fazla yaşadıkları bulgusuna erişilmiştir.

Üstlerinden ödül alma / takdir görme değişkeni ile çalışanların duygusal tükenme şeklindeki tükenmişlik düzeyi arasında anlamlı bir fark bulunmamışken, ödül alan personelin duyarsızlaşma ve kişisel başarı düzeyi alt boyutlarında tükenmişliği ödüllendirilmeyen personelden daha az yaşadıkları görülmüştür. Benzer sonuçlar yapılan farklı çalışmalarda (Sağır vd., 2014; Yazıcı ve Avcı, 2011) görülmüştür.

Sosyal ve kültürel faaliyetlere zaman ayırma değişkeni ile çalışanların duygusal tükenme şeklindeki tükenmişlik düzeyi arasında anlamlı bir fark tespit edilmemiştir. Sosyal ve kültürel faaliyetlere zaman ayırarak iş stresini azaltan personelin tükenmişliği duyarsızlaşma ve kişisel başarı düzeyi alt boyutlarında sosyal ve kültürel faaliyetlere zaman ayıramayan personelden daha az yaşadıkları belirlenmiştir.

Literatür incelendiğinde bu çalışmanın İl Milli Eğitim Müdürlüklerinde yöneticiler dışında çalışanlarla yapılan ilk çalışma olduğu görülmektedir. Ülke genelinde diğer İl/İlçe Milli Eğitim Müdürlüklerini de kapsayacak daha kapsamlı ya da başka değişkenlerle farklı araştırmalar yapılarak ülke ölçeğinde genelleştirilebilir sonuçlara ulaşmak mümkün olacaktır.

Mesleğe yeni başlayacak çalışanlara iş öncesinde ve işe yeni alımlarda yapılan oryantasyon eğitimlerinde işlerinde karşılaşılabilecekleri sorunlar hakkında bilgi verilmesi kişilerin gerçekçi olmayan beklentiler içinde olmalarını engelleyecektir. Ayrıca her unvan grubu çalışanlarda tükenmişliğe neden olan etmenler araştırılarak bu etkileri düzeltmeye yönelik sosyal ve çevresel önlemler işverenler tarafından alınmalıdır. Özellikle çalışanların iş yaşamı süresinde zaman zaman tükenmişlik ile ilgili farkındalık kazanmaları ve başa çıkabilmeleri için hizmet içi eğitimler verilerek moral ve motivasyonları artırılabilir.

Çalışanların başarılarına yönelik geribildirimlerin yapılması ve ödüllendirmek çalışanların iş doyumlarının artmasında dolayısıyla da tükenmişliklerinin azalmasında etkili olacaktır. Çalışanların tümünün katılımının sağlanacağı sosyal kültürel etkinliklerin yapılması ve bu çalışmaların teşvik edilmesiyle çalışanların tükenme duygularının azaltılması sağlanabilir. Bu çalışmalar üretkenlik ve verimlilik üzerinde pozitif yönde sonuçlar elde edilmesini destekleyebileceği ifade edilebilir.

KAYNAKLAR

- Arı, G.S. ve Bal E. Ç. (2008). Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 15(1), 131-148.
- Ardıç, K. ve Polatçı S. (2008). Tükenmişlik Sendromu Akademisyenler Üzerinde Bir Uygulama (Goü Örneği). *Gazi Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10/2, 69-96.
- Aydemir, H., Diken, İ., K., Yıkılmış, A., Aksoy, V., Özokçu, O. (2014). Özel Eğitim Alanında Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeyleri ve Yaşam Doyumlarının İncelenmesi. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 15(Özel Sayı), 68-86.
- Azeem, S. M. Ve Nazir A. (2008). A Study Of Job Burnout Among University Teachers. *Psychology and Developing Societies*, 20(1), 51-64.
- Baklacı, E. (2013). *İş Stresi ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki: Banka Çalışanları Üzerine Bir Araştırma*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Mustafa Kemal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Hatay.
- Çapri, B. (2008). *Eş Tükenmişliğini Yordayan Değişkenlerin İncelenmesi*. Doktora Tezi, Mersin Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.
- Derinbay, D. (2012). Öğretim Elemanlarının İş Doyumları İle Mesleki Tükenmişliklerinin İncelenmesi(Pamukkale Üniversitesi Örneği). *e-Journal of New World Sciences Academy NWSA-Education Sciences*, 7(3), 910-929.
- Ergin, C. (1992). Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması. *VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, Türk Psikologlar Derneği Yayınları*, Ankara, 143-154.
- Freudenberger, H. J. (1974). StaffBurn-Out. *Journal of Social Issues*, 30(12), 159-165.
- Friberg, T. (2009). Burnout: From Popular Culture to Psychiatric Dagnosis in Sweden, *Cult Med Psychiatry*, 4, 538- 558.
- Friedman, I. A. (1997). High And Low Burnout Principals: What Makes The Difference? *The Annual Meeting of the American Educational Research Association*, 28, 2-32.
- Gaines, J. ve J. M. Jermier. (1983). Emotional Exhaustion in A High Stress Organization. *Academy Of Management Journal*, 1(26), 567-586.
- Girgin, G. Ve A. Baysal (2005), "Tükenmişlik Sendromuna Bir Örnek: Zihinsel Engelli Öğrencilere Eğitim Veren Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyi", *TSK Koruyucu Hekimlik Bülteni*, 4 (4), 172-87.

- Izgar, H. (2000). *Okul Yöneticilerinin Tükenmişlik Düzeyleri (Burnout), Nedenleri Ve Bazı Etken Faktörlere Göre İncelenmesi Orta Anadolu Örneği*. Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Izgar, H. (2001). *Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik Nedenleri Sonuçları ve Başa Çıkma Yolları*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Karahan, Ş. Ve Uyanık Balat G. (2011) Özel Eğitim Okullarında Çalışan Eğitimcilerin Öz-Yeterlik Algılarının Ve Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi, *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 29 (I), 1-14.
- Kırılmaz, A.Y., Çelen, Ü., Sarp, N. (2003). İlköğretimde Çalışan Bir Öğretmen Grubunda Tükenmişlik Durumu Araştırması, *İlköğretim-Online*, 2(1), 2-9.
- Maslach, C. ve Jackson, S. E. (1981). Themeasurement Of Experienced Burnout. *Journal Of Occupational Behavior*, 2, 99-113.
- Maslach, C. ve Leiter, M. P. (1997). *The Truthe About Burnout*, Jossey-Bass, San Francisco, CA.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B. ve Leiter, M. P. (2001). *Job Burnout*. Annual Review of Psychology, 52, 397-422.
- Maslach, C. (2003). Job Burnout: New Directions in Research and Intervention. *Current Directions in Psychological Science*, 12(5), 189-192.
- Naktiyok, A. ve C. N. Karabey (2005), "İşkoliklik Ve Tükenmişlik Sendromu", *Atatürk Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(2). 179-198.
- Otacıoğlu, S. G. (2008). Müzik Öğretmelerinde Tükenmişlik Sendromu Ve Et-kileyen Faktörler. *İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 9(15), 103-116.
- Özkan, S., Karaman E. U., Öztürk N., Ahun F. A., Selmi N. H. (2015). Anestezi Uzmanlarında Tükenmişliğin İş Tatmini Ve İntihar Düşüncesi İle İlişkisi, *Journal Of Clinical And Experimental Investigations* 6 (2): 175-182.
- Pines, A. M. ve Aranson, E. (1988). *Career Burnout: Causes and Cures*. New York: FreePress
- Saçlı, Ç. (2011). *Otel İşletmelerinde Tükenmişlik Sendromu: Konya İli Örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Sağır, M. (2015). Öğretmenlerin Örgütsel Depresyon Ve Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki, *Turkish Journal Of Education*, 4(3), 29-42.

- Sağır, M., Ercan, O., Duman, A., Bilen, K. (2014). Matematik Öğretmenlerinin Mesleki Tükenmişlik Ve İş Tatmin Düzeyleri Arasındaki İlişki. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 11 (27), 277-294.
- Sılığ, A. (2003). *Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eskişehir.
- Schwab, R. L., ve Iwanicki, E. F. (1982). Perceived Role Conflict, Role Ambiguity, And Teacher Burnout. *Educational Administration Quarterly*, 18, 60-74.
- Sürgevil, O. (2006). *Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu, Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Şanlı, S. (2006). *Adana İlinde Çalışan Polislerin İş Doyumu Ve Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Toplu N. Y. (2012). *Okul Öncesi ve İlköğretim Öğretmenlerinin Tükenmişlik Düzeyleri*. Yüksek Lisans Tez, Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim dalı, Aydın.
- Tümkaya, S. (1996). *Öğretmenlerdeki Tükenmişlik, Görülen Psikolojik Belirtiler ve Başa Çıkma Davranışları*. Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Üngüren, E., Doğan H., Özmen M., Akgün Ö., (2010). Tekin Otel Çalışanlarının Tükenmişlik Ve İş Tatmin Düzeyleri İlişkisi, *Journal Of Yasar University*, 17(5), 2922-2937.
- Yazıcı, K., Avcı, E. (2011). Sosyal Bilgiler Öğretmenlerinin Mesleki Tükenmişlik Durumlarının Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi. *Pegem Eğitim ve Öğretim Dergisi*. 1(4), 29-37.
- Yatkın, S., Sevgi, H. M., Uysal, S. (2014). Sınıf Öğretmenlerinin, Kaynaştırma Eğitimine İlişkin Görüşleri Ve Çeşitli Değişkenlere Göre Mesleki Tükenmişliklerinin İncelenmesi. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 15(Özel Sayı), 167-180.
- Yüksel, G. (2011). *Ege Bölgesindeki Tıp Fakültelerinin Anesteziyoloji ve Reanimasyon Anabilim Dallarında Görevli Araştırma Görevlisi Doktorlarda Tükenmişlik Düzeyinin Sosyodemografik Değişkenlerle İlişkisi*. Uzmanlık Tezi, Ege Üniversitesi, Tıp Fakültesi, İzmir.

YİYECEK VE İÇECEK İŞLETMELERİNDE PSİKONÖROBİYOKİMYA YAKLAŞIMI¹

Psychoneurobiochemistry Approach in Food and Beverage Operations

Gönderim Tarihi: 26.06.2015

Kabul Tarihi: 25.12.2015

Cesim BEHREMEN*

Murat DOĞDUBAY**

Öz: Yiyecek ve içecek işletmelerinin, tüketicilerin işletmeden tatmin olmalarını sağlamak için tüketicilerin psikolojik ve fizyolojik durumlarını bilmeleri gerekmektedir. Bu bağlamda araştırmanın problem durumu, yiyecek ve içecek işletmeleri kendilerini tercih eden tüketicilerinin psikolojik ve fizyolojik durumlarını saptamak ve saptanan duruma uygun olarak tüketicilere uygun besin gruplarının sunulması, oluşturmaktadır. Çalışmanın amacı, tüketici davranışını etkileyen fizyolojik ve psikolojik durumları psikonörobiyokimya faktörü ile açıklamak ve yiyecek ve içecek işletmeleri pazarlamasında etkisi olan psikonörobiyokimyasal faktörleri ele almaktır. Bu çalışmada, doküman analiz yöntemi kullanılmıştır. Bu bağlamda yiyecek ve içecek işletmeleri menülerinde özellikle hangi besin gruplarına yer vermesi gerektiği ile ilgili olarak, tüketici davranışları üzerinde etkileri olan psikolojik, nörolojik, biyolojik ve kimyasal gibi dört farklı disiplinin bir araya getirilmesiyle yiyecek ve içecek işletmeleri için psikonörobiyokimya yaklaşımı tablosu oluşturulmuştur. Yiyecek ve içecek işletmeleri sahip veya yöneticileri kar sağlamak ve işletmenin diğer işletmeler arasında rekabet üstünlüğü sağlamak amacı ile tüketici davranışlarını iyi çözümlemeleri gerekmektedir. Ve buna istinaden hangi besin gruplarının ve aktivitelerin tüketici davranışlarını olumlu yönde etkileyeceğini bilmeleri büyük bir önem arz etmektedir. Bu çalışmada, tüketici davranışlarını etkileyen fizyolojik ve psikolojik durum analiz ve tahlili yapmak amacı ile serotonin, melatonin, dopamin, noradrenalin ve adrenalin ve de asetilkolin gibi nörotransmitter ve hormonlar, fotoperiyod ve sirkadiyen gibi biyolojik faktörler ve duyu

1 Bu makale "Yiyecek ve İçecek İşletmelerinin Nöropazarlama Faaliyetlerinde Duyusal Algıların Etkisi: Psikonörobiyokimya Perspektifi" adlı tez çalışmasından uyarlanmıştır.

* Eskişehir Osmangazi Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, e-posta: cesim.behremen@gmail.com

** Doç. Dr., Balıkesir Üniversitesi/Turizm Fakültesi/Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı,
e-posta: dogdubay@balikesir.edu.tr

ve ruh hali gibi psikolojik faktörler ile açıklanmaktadır. Yiyecek ve içecek işletmelerinin kurulum aşamasında işletmenin fiziksel bakımdan çeşitli aktivitelerin gerçekleştirilebilecek şekilde dizayn edilmesi gerekmektedir. Ayrıca menü oluşturma sürecinde, tüketici davranışını olumlu etkileyen ve de tüketicilerin sağlıklı ve dengeli beslenmeleri açısından tüketicilerin psikolojik ve fizyolojik durumları bilinmesi büyük bir önem arz etmektedir.

Anahtar Kelimeler: Psikonörobiyokimya, Yiyecek ve İçecek İşletmeleri.

Abstract: In order to obtain the satisfaction of customers, food and beverage establishments should be aware of their psychological and physiological states. In this context; problem of the study consists of psychological and physiological states of consumers who preferred the food and beverage establishments. Aim of the study is to explain psychological and physiological states that influence consumer behaviour by psychoneurobiochemistry factor, and discuss the psychoneurobiochemistry factors which have effect on marketing of food and beverage operations. In this study; document analysis method, which is one of the qualitative analysis methods, was used in order to add new information to theoretical information. In this context, psychoneurobiochemistry approach table was created for food and beverage establishments by gathering four different disciplines which are psychological, neurological, biological and chemical that have influences on consumer behaviours, in an attempt to determine what kind of food groups should the food and beverage establishments particularly include in their menus. It is a very important issue that in order to make profit and obtain competitive advantage among other establishments, owners or executives of food and beverage establishments should well analyze consumer behaviours and based on that, know which food groups and activities will positively affect consumer behaviours. In the study, analyses of psychological and physiological states influencing consumer behaviours were made by neurotransmitters and hormones such as serotonin, melatonin, dopamine, noradrenaline, adrenaline and acetylcholine, biological factors such as photoperiod and circadian and psychological factors such as emotion and state of mind. In this study, an advisory table was prepared for establishments in terms of designing the establishment in a way to perform various activities physically at their foundation stages, and determine the factors that positively influence consumer behaviour and help them have well-balanced and healthy diet during menu creation.

Keywords: Psychoneurobiochemistry, Food and Beverage Establishments.

GİRİŞ

Yiyecek ve içecek işletmeleri, beslenme ihtiyacı zorunlu bir ihtiyaç olmasından dolayı büyük bir öneme sahiptir. Sektörün büyümesi daha çok istihdam yaratarak çok sayıda iş gören çalıştırması açısından da önemlidir. Dışarda yeme ve içmenin isteğe bağlı olması ve her geçen gün yiyecek ve içecek işletmelerinin

sayıca artmasından dolayı rekabet çok fazladır. Diğer işletmeler karşısında rekabet üstünlüğü sağlamak ve kar marjını yükseltmek açısından tüketici davranışlarını pozitif etkilemek gerekmektedir.

Yiyecek ve içecek işletmeleri, tüketici davranışları üzerinde etkili olan psikonörobilyokimyasal faktörünün farkına varması gerekmektedir. Psikonörobilyokimyasal faktörü, tüketici davranışlarını etkileyen fizyolojik ve psikolojik etmenleri açıklamaktadır. Birbirleri ile ilişkili ve birbirlerini etkileyen bu iki etmeni, serotonin, dopamin, melatonin, asetilkolin ve noradrenalin ve adrenalin gibi nörotransmitter ve hormonlarla, fotoperiyot ve sirkadiyen ritim gibi biyolojik ve duygu ve ruh hali gibi psikolojik etmenlerle açıklamak mümkündür.

Çalışmanın temel amacı, yeni bir pazarlama stratejisi olan nöropazarlama ile ilgili literatür taraması yapılarak, yiyecek ve içecek işletmelerinde uygulanabilirliği üzerinde tartışmaktır. Ayrıca, farklı disiplinlerin bir araya getirilmesiyle oluşturulan ve çok daha yeni bir kavram olan psikonörobilyokimya'yı açıklayarak ve yiyecek ve içecek işletmeleri pazarlamasının tüketici davranışlarının üzerindeki psikonörobilyokimyasal faktörünün olası ve potansiyel etkisini açıklamaktır.

İLGİLİ ALANYAZIN

Yiyecek ve İçecek İşletmeleri

Yapısı ve teknik donanımı, konforu ve bakım durumu gibi maddesel, sosyal değeri ve personelin hizmet kalitesi gibi niteliksel elemanları ile kişilerin beslenme ihtiyaçlarını karşılamayı meslek olarak kabul eden ekonomik, sosyal ve disiplin altına alınmış işletmeler olarak tanımlanmaktadır (Yılmaz vd., 2013). İnsanların ev dışındaki yaşamlarında gereksinim duydukları en önemli konuların başında konaklama ve ondan sonra yeme-içme hizmeti gelmektedir. Bundan dolayı biyolojik ve sosyolojik nedenlere dayalı olarak insanların gereksinimlerinin karşılanmak istemesi yiyecek ve içecek hizmet işletmelerini yaratmış ve bu günün dünyasında hızla gelişmekte olan üçüncü sektör konumuna sokmuştur (Doğdubay ve Saatçı, 2014)

Dünya genelinde ev dışında yiyecek içecek ihtiyacını gideren kişilerin sayısındaki hızlı artış; ekonomik, siyasal, sosyo-kültürel değişmelerin hızı, mikro düzeyde işletmelerin yönetiminde, organizasyonunda, üretim yapılarında ve işletme dışı çevre ile ilişkilerinde yeni değişimleri zorunlu hale getirmektedir. Yeni değişen ve gelişen koşulların arkasında yatan temel nedenlerin başında; teknolojik gelişmeler, uluslararası düzeyde rekabet, tüketicilere sunulan mal ve hizmetlere ilişkin bilinçli yaklaşımlar önemli rol oynamaktadır. Gelişen ve değişen koşullar çerçevesinde tüketici kitlesinin seyahat esnasındaki temel gi-

derlerini; konaklama, ulaştırma ve yiyecek içecek oluşturmaktadır (Sönmez, 2008).

Yiyecek içecek sektörünün önemi, beslenme ihtiyacının zorunlu ihtiyaçlardan olmasından kaynaklanmaktadır. Sektörün her geçen gün büyümesi istihdam yaratması açısından da oldukça önemlidir (Sönmez, 2008). Aynı zamanda, yiyecek içecek sektöründe rekabet çok fazladır. Bunun iki nedeni bulunmaktadır. Birincisi, yiyecek içecek sektöründe birbirleriyle rekabete giren çok sayıda işletmenin bulunması; ikincisi tüketicilerin dışarıda yeme içme tercihlerinin isteğe bağlı olmasıdır (Rızaoğlu ve Hançer, 2005).

Yiyecek ve İçecek İşletmelerinin Psikonörobiyokimyası

Yeni bir kavram olan psikonörobiyokimya psikoloji, nöroloji, biyoloji ve kimya dallarında sıklıkla çalışılan faktör gruplarının adlandırılması için KOÇ ve BOZ tarafından literatüre kazandırılmıştır. Psikonörobiyokimya kavramı Koç ve Boz (2014) tarafından yazılan "Psychoneurobiochemistry of Tourism Marketing" isimli çalışmalarında ilk defa kullanılmıştır. Ayrıca çalışmalarında, tüketicilerin psikolojik ve fizyolojik durumları serotonin, dopamin ve melatonin gibi nörotransmitter (iletici) ve hormonları; fotoperiyot ve sirkadiyen ritim gibi biyolojik faktörler ve ruh hali ve duygu gibi psikolojik faktörler ile analiz ve sentez edilmiştir.

Psikoloji, nöroloji, biyoloji ve kimya faktörleri turistik tüketicilerin psikolojik ve fizyolojik durumlarını etkilemektedir. İç içe olan bu iki durum, sürekli etkileşim halinde bulunarak birbirlerini etkilemektedir (Koç ve Boz, 2014).

Davranışların psikolojik temelini birleştirici içsel oluşumlar ve içsel yaşantılar oluşturmaktadır. Bu içsel oluşumların ve yaşantıların hem fizyolojik hem de psikolojik yanları bulunmaktadır. Örneğin, içsel etmenlerden olan gereksinimlerin bir kısmı fizyolojik nitelikli olduğu halde bir kısmı da psikolojik niteliklidir. Ayrıca, fizyolojik ve psikolojik olan içsel oluşumlar ve yaşantıların bir de biyolojik yanı bulunmaktadır. Sinir sistemi, insan bedeninde organlar arasında işbirliği sağlayıp, duyum ve devim mekanizmalarını birbirine bağlamakta ve insanla çevresi arasında etkileşimi olanaklı kılmaktadır (Rızaoğlu, 2007).

Çalışmanın bu başlığı altında, tüketici davranışlarını etkileyen psikonörobiyokimyasal faktörünün alt başlıkları olarak; nörotransmitter ve hormonlar (serotonin, dopamin, melatonin, noradrenalin ve adrenalin, asetilkolin), biyolojik faktörler (fotoperiyot ve sirkadiyen) ve psikolojik faktörler (ruh hali ve duygu) incelenecektir.

Nörotransmitter ve Hormonlar

İnsan vücudunda 200 kadar farklı yapı ve fonksiyonda yaklaşık 100 trilyon hücre bulunmaktadır. Merkezi sinir sisteminde bulunan yaklaşık 1 trilyon hücrenin 1/10'ü nöronudur. Sinir sistemi içerisinde önemli bir yere sahip olan nörotransmitterler (ileticiler), uygun reseptörlerle donatılmış komşu sinir hücrelerine bilgi iletmeyi sağlayan, sinir hücrelerinden gönderilen kimyasal maddelerdir. Başlıca nörotransmitter ve hormon grupları şunlardır: asetilkolin, dopamin (DA), noradrenalin (norepinefrin) (NA), adrenalin (epinefrin) ve serotoninidir. Nörotransmitterler ve hormonlardaki bozukluklar, hipotoni (eklem hareketlerine karşın kasın gösterdiği dirençte azalma), hareket bozuklukları, Parkinson, epilepsi, anormal göz hareketleri, vücut ısısında değişme, konuşma bozuklukları, gelişme geriliği, hareket bozukluklarına varan çok ağır sonuçlara yol açabilmektedir (Balıkcı, 2014).

Resim 1: Nörotransmitter



Kaynak: <http://www.uyardanismanlik.com/images/norotransmitter.jpg>.

Uzun süreli besin yoksunluğuna bağlı olarak ortaya çıkan kronik açlık vücutta besin ögesi eksiklikleri ve buna bağlı hormon ve nörotransmitter metabolizma bozuklukları ile kendini göstermektedir. Bunun sonucunda bireyde duyu ve davranışlarda da bozukluklar ortaya çıkmaktadır. Beslenme bozuklukları vücut direncini azaltarak, özellikle enfeksiyon hastalıklarının ağır seyretmesine, hatta öldürücü olmasına neden olmaktadır. Özellikle protein, demir, iyot, çinko ve vitamin yetersizlikleri fiziksel olduğu kadar, ruhsal ve davranış gelişimi üzerine de etkili besin öğeleridir. Ayrıca, beslenme yetersizliği öğrenme güçlüklerine ve davranış bozukluklarına da zemin hazırlamaktadır (Özenoğlu ve Ünal, 2015).

Yukarıda bahsedilen insan sağlığını tehlikeye sokan olumsuz durumların yaşanmaması için yiyecek ve içecek işletmelerinin, besin ihtiyacını karşılamak

üzere işletmeye gelen tüketici grubunu tanınması ve onlara uygun besinleri sunması işletmeye bağımlılıklarını sağlayacak ve kar oranını yükseltecektir. Örneğin, turizm destinasyonlarında yer alan yiyecek ve içecek işletmeleri ele alınacak olursa; kültür turizmine katılan turist, uzun bir süre dolaşmakta ve bu süre içerisinde çok az yiyecek ve içecek tüketebilmektedir. Bunun sonucunda vücudundaki bazı nörotransmitter ve hormonlarda bozukluklar meydana gelecektir. Yiyecek ve içecek işletmeleri bu durumda tüketiciye yararlı besin öğeleri içeren menüyü sunmaları gerekmektedir.

Serotonin

Serotonin (5-hidroksitriptamin, 5-HT), vücutta merkezi sinir sistemi içinde nörotransmitter olarak yer alan ve triptofan (insan vücudu tarafından sentezlenemeyen bir amino asit) üreten bir biyojenik amindir. Kan basıncı, kas kasılması ve birçok beyin fonksiyonlarını kontrol etmektedir. Migren, depresyon, şizofreni ve çeşitli patolojik durumlarda etkin rol oynamaktadır. Bütün bunlara ek olarak uyku bozukluğu, saldırganlık, vücut ısısı ayarlaması, cinsel davranış ve ağrı hissi ile bağlantısı bulunmaktadır (Moriarty vd., 2011). Ayrıca, duyu ve davranışların düzenlenmesinde rolü bulunmaktadır. Eksikliğinde bireylerde baş ağrısı, halsizlik, ağrıya duyarlılık, agresif davranışlar görülmektedir. Araştırmalar genel olarak, serotoninin beyinde inhibe (önleme) edici bir etkiye sahip olduğunu göstermektedir (Özenoğlu ve Ünal, 2015).

Genellikle mutluluk hormonu olarak bilinen bir nörotransmitter olan serotonin (5-HT), beyinde hayati öneme sahip olan limbik sistemini etkilemektedir. Limbik sistem duyu, davranış, isteklendirme, uzun süreli hafıza ve koku almak dâhil olmak üzere çeşitli işlevleri desteklemektedir (Koç ve Boz, 2014). Yeme bozukluklarının moleküler temelinde ortak paydayı oluşturan en güçlü adaylardan biri de serotoninidir. Triptofandan sentezlenen bir monoamin nörotransmitter olan serotonin motivasyon, iştah, beslenme, vücut ağırlığının düzenlenmesi, cinsellik ve uyku üzerinde düzenleyici etkileri bulunmaktadır. Serotonin büyük oranda beyinde olmak üzere, mide, bağırsak ve plateletlerde de sentezlenmektedir (Bozkurt Zincir, 2014).

Karbonhidratlarla beslenilmesiyle kan glikoz düzeyinin artmasına yanıt olarak insülin sentez ve saliverilmesi artacaktır. Artan insulinerişiminin bir etkisi de aromatik amino asitler dışındaki amino asitlerin hücre içine alınımını sağlamaktır. Bunun sonucunda kandaki triptofan miktarı artmasa da oranı artacağından taşınım triptofan yönünde gerçekleşecektir. Bu durumda beyne geçen triptofan, serotonin sentezinde artışa neden olacaktır. Yumurta beyazı, permesan peyniri, fıstık, hindi, tavuk eti, sığır eti, somon, kuzu pirzola, yu-

murta, beyaz buğday unu, çikolata, süt, beyaz pirinç, yulaf ezmesi, patates ve muz gibi besinlerle beslenmenin triptofan ve dolaylı olarak serotonin düzeyi üzerine etkileri bulunmaktadır (Berker ve diğ., 2015).

Triptofanı desteklemek için alınan ilaçlar kansere ve ciddi sağlık sorunlarına neden olabilmektedir. Fiziksel egzersiz ve serotonin bakımından zengin yiyecek ve içecekler ile desteklenmesi tavsiye edilmektedir. Yapılan araştırmaların bulgularına dayanarak yiyecek ve içecek işletmeleri aşağıdaki faaliyet ve aktiviteler gibi pazarlama iletişim karmasını oluşturabilirler (Koç ve Boz, 2014).

- Fiziksel ve eğlence faaliyetleri
- Gün ışığından yararlanma
- Yiyecek ve içecek servisi

Triptofan içeriği yetersiz bitkisel proteinler ve yağ içeriği yüksek diyet alımı, demir iyonu eksikliği, açlık, yorgunluk, uyku düzenindeki bozukluklar, stres gibi fizyolojik koşullar serotonin sentezinin azalmasına neden olmaktadır. Ve ayrıca, düşük kan şekeri ve insülin direnci, beyinde kan akışının azalması, aşırı antidepresan kullanımı, gün ışığından maruz kalma, vitamin, kalsiyum ve demir gibi minerallerin eksikliği de serotonin sentezinin azalmasına neden olmaktadır (Berker ve diğ., 2015).

Araştırma sonuçlarının da gösterdiği gibi, yiyecek ve içecek işletmeleri, tüketicilerin de dâhil olabileceği çeşitli fiziksel ve eğlence faaliyetlerini gerçekleştirerek, işletmelerini tüketicilerin gün ışığından daha çok yararlanacak şekilde konumlandırarak ve menü kalemlerinde serotonin hormonunu destekleyecek yiyecek ve içecekleri sunarak tüketicilerin mutlu olmalarını sağladığını belirtmek mümkündür.

Dopamin

Dopamin, fiziksel ve psikolojik aktivitelerin düzenlendiği yer olan merkezi ve çevresel sinir sisteminde bir nörotransmitterdir. Dopamin, merkezi sinir sistemi içinde insülin salgılanması, iştah, aktif D proteini üretimi gibi endokrin fonksiyonlarını, duygu, ödül, öğrenme, hafızayı düzenlediği bilinmektedir. Dopaminerjik iletiminde oluşan değişikliklerin Parkinson hastalığı, dikkat eksikliği, nörolojik ve psikiyatrik bozukluklara, şizofreni gibi bir dizi rahatsızlıklara neden olduğu bilinmektedir. Dopaminerjik iletimini engelleyen ya da artıran bu tür rahatsızlıklar ilaçlarla tedavi edilebilmektedir (Koç ve Boz, 2014).

Dopamin beyne mutluluk sağlayan kimyasallardan biridir. Dopamin kısmen, 2,5 saniyeden az bir süre ile gerçekleşen satın alma sürecinde karar verme du-

rumundan sorumludur. Alışveriş yapmak tüketicuyu kısa süreli de olsa beyin tarafından alışveriş sırasında dopamin salgılandığı için mutlu etmektedir (Tüzel, 2010).

Dopaminerjik sistem; davranışların gerçekleştirilmesi, güdülenen davranışların ve kendini ödüllendirme mekanizmalarında görevlidir (Özenoğlu ve Ünal, 2015). Yapılan araştırmaların sonuçlarına göre, dopaminerjik sistem karar verme, analiz ve değerlendirme ve karar verilen davranışı gerçekleştirilebilirlik üzerine etkisi bulunmaktadır (Koç ve Boz, 2014).

Eksikliği vücutta çok ciddi sorunlara yol açan ve vücudun temel kontrol işlemlerini yerine getirilmesini sağlayan dopamin sinir hücreleri arasındaki iletişimi sağlayan bir kimyasaldır. Dopamin seviyesinin normal düzeylerde olup olmadığı basit bir idrar testi ile anlaşılabilir. Bunun dışında kişiler dopamin eksikliği durumunda depresyon, halsizlik, aşırı iştah gibi sorunlar yaşayabilmektedir (onikibilgi.com, 04.04.2015).

İnsan beynindeki ödül bölgesinden sorumlu alanın aktivasyonuna neden olmaktadır. Nörotransmitter dopamin uyarılarla karşılaştıktan sonra aktifleşir ve bireyi belli bir biçimde davranmaya sevk etmektedir. Otel yönetimleri müşterilerinin dopamin seviyesini dengede tutmak için çikolata, yulaf, fasulye, muz, süt, yoğurt, yumurta, kuru üzüm, peynir, balık, sığır eti, hindi, tavuk, susam, fındık, fıstık, badem, turuncgiller, domates, kabak ve yeşil çay gibi yüksek oranda triptofan içeren menüleri sunabilirler (Koç ve Boz, 2014). Tüketici davranışlarına olumlu etki eden ve yüksek oranda triptofan içeren bu besinler otel işletmelerinin bünyelerinde faaliyet gösteren restoranlarda sunulabildiği gibi diğer yiyecek ve içecek işletmelerinde de sunulabilir.

Melatonin

Melatonin beyinde epifiz bezi tarafından salgılanan bir hormondur. İnsan vücudu karanlıkta daha çok melatonin üretmektedir; aydınlıkta ise melatonin üretimi azalmaktadır. Gün içerisinde çok az güneş ışığı almak ya da akşamları çok parlak ışığa maruz kalmak kişinin normal melatonin döngüsünü bozabilmektedir (Koç ve Boz, 2014). Diğer bir ifadeyle, elektromanyetik dalga yoğunluğu arttıkça melatonin salgılanması azalmaktadır. Bu hormonun üretimi gece başlamakta, sabaha karşı durmaktadır. Melatonin salgılanması genellikle 21.00- 22.00 arası başlamaktadır. Melatonin düzeyi 02.00-04.00 arasında en yüksek değerlerine ulaşmakta ve 07.00-09.00 arası sona ermektedir. Gece ne kadar uzarsa, melatonin salgılanması da o kadar uzun sürmektedir. Işık, hormon salgılanmasını baskılamaktadır (Şenel, 2008).

Melatonin hemen hemen her yerde bulunan doğal bir bileşiktir. Melatonin, bakteriler dâhil olmak üzere, bitki, mantar ve omurgasız hayvanlarda yapılan testler sonucunda var olduğu kanıtlanmıştır. Bitkilerin içindeki yenilebilir melatonin ile ilgili birçok çalışma bulunmaktadır. Miktarlarında değişiklik gösterse de çoğu sebzelerde, meyvelerde, fındıkta ve tahıl ürünlerinde bulunduğu sonucuna varılmıştır (Hardeland ve Perumal, 2005). Melatonin için vişne, lahana, badem, fındık, yer fıstığı, kızılçık, papatya çayı, soya fasulyesi, ton balığı yenilmesi gerektiğini belirten Çetinkaya, ayrıca bu gıdaların akşam saatlerinde alınmasının daha faydalı olduğunu belirtmektedir (milliyet.com.tr, 05.04.2015).

Mevsimsel davranış değişiklikleri, çevrede olan değişikliklere pasif olarak ortaya çıkmaktan çok endojen sirkadiyen pacemaker tarafından ayarlanmaktadır. Sirkadiyen saat mekanizmaları hipotalamik, suprakiazmatik nükleusda yerleşen üst yapı tarafından senkronize edilmektedir. Melatonin sirkadiyen ritim düzenleyen mekanizmaların prototipidir ve sirkadiyen ritim ve uyku davranışları üzerinde güçlü etkileri olan bir hormondur. Melanositstimüle edici hormonun bellek ve öğrenme üzerinde rolü olabileceği ve antidepresan etkilerinin olduğuna dair çalışmalar bulunmaktadır (Akdemir vd., 2002).

Melatoninin ritmik özelliğe sahip birçok biyolojik fonksiyon (vücut ısısı, solunum, dolaşım sistemi, üreme ve benzeri) üzerine etkisi olduğu düşünülmektedir. Genel olarak birçok canlı türü için melatoninin çeşitli fizyolojik olaylara adaptasyonda zamana uyumu düzenlediği düşünülmektedir. Melatoninin insandaki etkileri iki kategoride incelemek mümkündür. Birincisi, vücutta büyük oranda pineal bezden salgılanan melatoninin sirkadiyen ritmi düzenleyici etkisidir. İkincisi ise, bu hormonun vücuttaki anabolik fizyolojik etkileridir. İnsanda melatonin düzeylerinin yüksekliği, vücut ısısında azalma, artmış ısı kaybı, azalmış kalp debisi, uyanıklık halinde bozulma ve artmış immun duyarlılık ile birlikte seyretmektedir. Tüm bu veriler birlikte ele alındığında melatoninin uyku sırasında daha etkin bir hormon olduğu görülmektedir (Altun vd., 2001).

Sirkadiyen ritim ve uyku davranışları üzerinde etkili bir hormon olan melatonin, yapılan araştırmalara göre gece uyku sırasında özellikle de daha çok karanlık ortamda beyin tarafından doğal olarak üretilmektedir. Fakat insanların çalışma saatleri, gece aydınlatması için bilinçsizce yapılan çok parlak ışıklar ve benzeri nedenler beynin bu hormonu salgılamasına olumsuz etki etmektedir. Melatonin hormonunun salgılanmasının ayrıca çeşitli besinlerle desteklenmesi mümkündür. Melatonin hormonunun üretilmemesi sonucunda insan vücudunda solunum ve dolaşım sistemi gibi çeşitli sağlık problemleri ve davranış bozuklukları kendini göstermektedir.

Noradrenalin ve Adrenalin

Böbrek üstü bezlerinden adrenalin (epinefrin) ve noradrenalin (norepinefrin) olmak üzere iki hormon salgılanmaktadır. Bu bölümden salgılanan hormonların % 80'ini adrenalin, % 20'sini noradrenalin oluşturmaktadır. Adrenalin ve noradrenalin bazı organlar üzerine aynı bazılarına ise farklı etki göstermektedir. Bu hormonların salınımı korku, heyecan, hiddet, stres durumlarında artmaktadır (megep.meb.gov.tr, 02.04.2015). Salgılanan bu hormonların belirli bir miktarı organizma için yararlı iken uzun süreli ve fazla miktarda salgılanması yarardan çok zarar verici özelliğe sahip olmaktadır. Örneğin noradrenalin ve adrenalin hormonlarının salınımında etkili olan stresi ele alınacak olursa; stres, kişinin yaşamdan memnuniyetini ve yaşam kalitesini etkileyen çağın en önemli sağlık sorunlarından biri olarak değerlendirilmektedir. Stres anında, beyinde hipotalamus etkilenecek hormonal sistemde bazı değişiklikler meydana gelmektedir. Stres, yaşamın ayrılmaz bir parçasıdır ve yaşı, cinsiyeti, konumu, statüsü ne olursa olsun hiç kimsenin strese karşı bağışıklığı yoktur (beslenme.gov.tr, 02.04.2015).

Tıbbi anlamda stres, kişi üzerinde hem fizyolojik hem psikolojik etkiler yaratan, baskı oluşturan dış uyaranlar sonucunda ortaya çıkan durum için kullanılan bir terimdir. Belli bir düzeydeki stres, bireyin etkili motivasyonu için gereklidir ve varoluşun önemli bir özelliğidir. Ancak gereğinden fazla olduğu zaman bireyin kapasitesini zorlayan ve sağlığı olumsuz etkileyen bir durumdur (Yılmaz, 2012).

İnsanın sahip olduğu organizma, stres karşısında karmaşık tepkiler geliştirmektedir. Solunum ritmi artmakta; daha çok oksijen sağlanarak, kalp ritmi artarak, metabolizma kamçılanmaktadır. Beyin ritmi hızlanarak, uyanıklık artmaktadır. Oksijen ve şekerin artışı ile kaslar uyarılmaktadır. Bağışıklık sistemi uyarılmakta, savunma hücreleri ortaya çıkmaktadır. Adrenalin, strese cevap niteliğindeki biyolojik değişimleri başlatan en büyük etkindir. Stres ne kadar fazla ise o kadar adrenalin üretilmektedir. Fazla salgılanan adrenalin, stres hormonlarının salgılanmasını durdurmaktadır. Beden savaş alarmı verdiği için yatırımlar geri çekilmiş ve eğlenceler frenlenmiş olmaktadır (Urhan, 2014: 19).

Noradrenalin ve adrenalin etkileri (academia.edu, 05.04.2015);

- Kalbin çalışmasını hızlandırarak kan basıncını artırmakta,
- Yüzeysel, çevresel kan damarlarını daraltmakta,
- İskelet kasları kan damarlarını genişletmekte,

- Karaciğerdeki glikojenin glikoza dönüşmesini etkileyerek kandaki şeker düzeyini yükseltmekte,
- Oksijen tüketimini artırmakta,
- Sindirim kanalında yavaşlamaya neden olmakta,
- Pupillaların (göz bebeği) genişlemesini sağlamakta,
- Noradrenalin, kılcal damarları daraltmakta, kan basıncını artırmaktadır.

Yiyecek ve içecek işletmelerinde hizmetlerin üretimi tüketimle aynı zamanlı olmasından dolayı yiyecek ve içecek işletmelerinin fiziki görünümü de büyük bir önem arz etmektedir. Tüketicinin işletmede çok zaman geçirmesine ve işletmeden memnun kalmasını sağlamaktadır. Burada yiyecek ve içecek işletmelerinin pazarlama karmasını oluşturan 7P (ürün, fiyat, tutundurma, dağıtım, fiziksel ortam, katılımcılar ve süreç yönetimi) pazarlama karması elemanlarından “fiziksel ortam” önemli bir role sahiptir.

Pazarlama karması elemanlarından biri olan “fiziksel ortam”, hizmetin sunulduğu işletme ile müşterinin etkileşimde bulunduğu çevre ve koşulları ifade etmektedir. Bu durumda fiziksel olanaklar dâhilinde hem hizmetin verildiği yerin yerleşim düzeni gibi hizmetin bütününe içine alan nesnelere hem de verilen hizmete yönelik hazırlanmış el kitapları gibi hizmeti temsil eden nesnelere yer alabilmektedir. Fiziksel olanakların hizmet işletmelerine yönelik önemi, tüketicinin satın alma kararına ulaşmasında, satın aldığı hizmetten tatmin olmasında ve hizmeti tekrar satın almasında oynadığı rolden kaynaklanmaktadır. Tüketicinin hizmeti tekrar talep etmesinde fiziksel ortam önemli bir unsur olduğundan işletmeler imkânları oranında hizmet verdikleri ortamı sıcak hale getirmeye çalışmaktadırlar. Hizmeti veren işletmenin fiziki koşulları, müşteri tatmini ve olumlu imaj yaratılması yanında işletme çalışanlarının başarısında ve iş tatmininde de etkili olmaktadır. Bu yüzden tüketici ve işgörenin bir arada bulunduğu ortam hem kurumsal amaçlar hem de pazarlama amaçları göz önünde bulundurularak düzenlenmesi gerekmektedir (Akdoğan, 2011).

Yiyecek ve içecek işletmeleri, tüketici memnuniyetini sağlamak için tüketicilere stressiz bir ortam yaratmaları gerekmektedir. Bunu tüketicinin içinde kendini rahat ve mutlu hissetmesini sağlayacak atmosfer oluşturarak, servisin gecikmesine neden olacak faktörleri ortadan kaldırarak, güler yüzlü iş gören bulundurularak sağlayabilmekteler. Diğer bir ifadeyle, tüketicinin heyecan duyabileceği ve tüketicinin noradrenalin ve adrenalin hormonlarının salınmasını sağlayacak şekilde yiyecek ve içecek işletmelerinin dizayn edilmesi gerekmektedir.

Asetilkolin

Asetilkolin, merkezi sinir sisteminde yer alan bir kimyasal transmitterdir. Aynı zamanda da birçok organizmanın (insanlar dahil) parasempatik sinir sisteminde yer almaktadır. Asetilkolin nöronlar ve kas hücreleri arasındaki sinaps (sinir hücreleri arasındaki boşluk) kısmında bulunmaktadır. Asetilkolin, öğrenme ve hafıza ile ilgilidir. Beyinde asetilkolin içeren nöronlar bulunmaktadır. Beynin hipokampus kısmında, yeni anılar oluşturmaktan sorumlu bir nörotransmitterdir. Beyinde oluşan asetilkolin eksikliği Alzheimer hastalığına neden olmaktadır. Bu nedenle hafıza ve anıların unutulmaması açısından beyinde önemi büyüktür. Asetilkolin aynı zamanda, parasempatik sinire etki ettiği için, kalp atışının yavaşlaması, tükürük salgısının artması, mesane (idrar kesesi) hareketlerinin artması gibi etkilerin gerçekleşmesine neden olmaktadır (inploid.com, 02.04.2015).

Kolin, yağ içeren birçok hücre zarlarının temel bileşenidir. Bu yağsız moleküller beyinde, toplam katı maddelerin alışılmadık yüksek oranı olarak sayıldığından, beyin sağlığı için önemlidir ve beyin rahatsızlarındaki potansiyel kullanımı büyüktür. Kolin maddesi bakımından zengin besinler karnabahar, yumurta, pazı, karalahana, ıspanak, kuşkonmaz, hindi eti, dana eti, brokoliyi saymak mümkündür (organikoop.com, 12.04.2015).

Öğrenme hızı, hafızada ne kadar çok şey depolandığı, ne ölçüde mantıklı düşünülüyor ve hızlı karar verebilme beyindeki asetilkolin miktarıyla orantılıdır. Yukarıda belirtildiği gibi beyinde azalması durumunda Alzheimer baş göstermektedir. Bazı araştırmaların sonuçlarına göre, vücuda kolin (asetilkolin'in besinlerde bulunan bir şekli) alınması halinde erken safhalarda Alzheimer'in ilerlemesini durdurabilmekteler. Sağlıklı insanlar da beyinlerindeki asetilkolin seviyesini beyin egzersizi yaparak, günlük hayatın monotonluğundan uzaklaşıp kendilerini edebiyatın, kültürün ve yolculukların heyecanına kaptırarak ve kolin içeren besinler yiyerek yükseltebilmekteler. Kolin öncelikle yumurta, soya ürünleri, karnabahar, karaciğer ve cevizde bulunmaktadır. Konsantrasyonu artırır ve beyin hücreleri arasındaki bilgi akışını canlandırmaktadır (mebk12.meb.gov.tr, 21.03.2015).

Öğrenme ve hafıza üzerinde etkisi olan asetilkolin transmitteri, yukarıda belirtildiği gibi çeşitli besinlerle de desteklenmekle birlikte ayrıca edebiyat, kültür ve seyahatin de etkili olduğu belirtilmiştir. Bundan dolayı yiyecek ve içecek işletmeleri menü kalemlerine asetilkolin salınımını kolaylaştıran yiyecek ve içecekleri ekleyebilecekleri gibi, bünyelerinde edebiyat ve kültür bilgilerini içeren kitapların bulunduğu bir kütüphane de bulundurmaları yararlı olacaktır.

Biyolojik Faktörler

Organizmanın duyguları ve fonksiyonları ile biyolojik göstergelerinde değişimlere yol açan çevresel ya da içsel kaynaklı faktörlerle beslenen dakika, saat, yıl; gece-gündüz; soğuk sıcak gibi faz ve periyodlarla ilerleyen bir siklus şeklinde yenilenen birden çok döngü sistemlerini tanımlayan kavrama biyoritm denilmektedir. Birçok organizmanın biyolojik ritmi, organizmanın biyokimyasal, fizyolojik ve davranış süreçlerinde yaklaşık 24 saatlik siklus olarak belirtilen bir dalgalanma şeklinde oluşturulduğu ve bu ritimlerin iç sirkadiyen moleküler mekanizmaları, ışık gibi dış abiyotik çevre veya her ikisi tarafından düzenlendiği belirtilmektedir. Bu 24 saatlik zaman içinde uyku, kalp atımı, kan basıncı vücut ısısı, kandaki hormon konsantrasyonları gibi birçok biyolojik fonksiyon belli bir periyodla gerçekleşmektedir (Çevik, 2013).

Sirkadiyen ritim, vücudun sirkadiyen saatinin, vücut ısısı, kalp oranı, kan basıncı ve hormon seviyeleri gibi biyolojik göstergelerde 24 saatlik belirli bir periyodiklik gösteren fizyolojik ve davranış fonksiyonlarındaki günlük değişkenliğini ürettiği bildirilmektedir. Ortalama bir gün süren, 22-26 saatlik biyoritm döngüsüdür. Gece gündüz fazları bulunmaktadır. Işıktan maksimum oranda etkilenen ritimdir. Işık varlığında kortizol salınımı artarak metabolizmayı hızlandırmakta ve ışık azalması melatoninin salınımını uyararak, ısı, solunum, kalp atımı gibi temel fizyolojik göstergelerin hızını azaltmaktadır. Uyku-uyanıklık, vücut ısı dalgalanmaları, kan basıncı, yorgunluk-dinçlik, ruh durumu, stres, fiziksel ve zihinsel performans gibi fizyolojik, biyokimyasal ve psikolojik göstergeleri etkilemektedir (Çevik, 2013). Kısaca, yaklaşık bir gün arayla birbirini yineleyen olaylara sirkadiyen ritim denilmektedir (Şenel, 2008).

Her bireyin biyolojik bir saati vardır ve bu saat vücudun sirkadiyen ritmini düzenlemektedir. İnsan vücudu 24 saatlik bir süre içinde, uyuma/uyanma, hormon düzeyleri ve vücut sıcaklığındaki periyodik değişiklikler, ilaç duyarlılığı vb. gibi çeşitli fiziksel süreçler ve evreler aracılığıyla hareket etmektedir. Bu döngü sirkadiyen ritmi temsil etmektedir. Biyolojik saat, 26 sirkadiyen ritmi düzenler. Biyolojik saat, gündüz uyanıklık, gece uyku modeline tamamen eş zamanlıdır (Yılmaz, 2012).

24 saatlik zaman dilimi içinde aydınlık ve karanlık dönüşümlü olarak meydana gelmektedir. Canlıların çoğu aydınlık karanlık fazları olan 24 saatlik sirkadiyen ritme bağlıdır. İnsan geninin %10'unun sirkadiyen ritme sahip olduğu ve ekspresyonları aydınlık karanlık döngüsü ile düzenlendiği söylenmektedir. Fotoperiyot gibi çevrede meydana gelen değişimler canlıların uyum yeteneklerini zorlamaktadır. Canlıların çevre ile etkileşimlerinin bozulmasının, metabolik hastalıklar, hipertansiyon, obezite ve bazı psikiyatrik hastalıklara neden

olabilmektedir. Örneğin gece vardiyasında çalışanda fotoperiyot değişmesine bağlı peptik ülser, ağrı, özellikle konstipasyon ve diyare gibi bağırsak alışkanlıklarındaki değişikliklerin yaygın ve ortak sorunlar olduğu belirtilmektedir (Çevik, 2013).

Psikolojik Faktörler

Psikolojik öngörüyle üretilen deneyimler, yeni heyecanların, eğlence alanlarının, hazların odak noktası olarak işlevselleşmekte ve böylece tüketici belleğinde sürekli hatırlanacak izler bırakarak tüketicilerin, marka ve/veya işletmeyle özdeşleşmesini/duygusal bağ kurmasını sağlamaktadır (Güzel, 2013).

Ruh hali; duygulara göre daha dağınık, kasıtsız, bilinçli bir farkındalık içermeyen ve genellikle davranışsal bir çıktıyla şekillenmeyen durumlardır. Duygular; farklı duygusal durumların tecrübenmesiyle belirli bir uyarılma biçimi yaratan çok yönlü durumlardır. Örneğin; yiyecek ve içecek işletmesinde alınan iyi bir servisten duyulan memnuniyetlik ya da alınan yeni bir ürünün beklentiyi karşılayamamasından dolayı duyulan öfke gibi belirli göstergelerden oluşmaktadırlar. Diğer bir ifadeyle; duygular, kişilerin olayları değerlendirme esnasında, kendi fikirlerinden dolayı yaşadığı psikolojik durumlardır. Bu psikolojik durumlar; bir olayın ya da düşüncenin kavramsal değerlendirmesi sonucunda oluşmakta olup hareketlerle, duruşla, yüz mimikleriyle ya da benzeri fiziksel ifadelerle gözlemlenebilmektedir. Görüldüğü gibi duygular, davranışla sonuçlandırılmış için tüketici davranışlarını inceleyen pazarlama bilimi içinde oldukça önemli bir yer bulmuştur. Duygular tüketicilerin davranışlarındaki temel nedenlerinden biridir (Tümer Kabadayı ve Koçak Alan, 2013)

Güzel (2013)'te yapmış olduğu araştırmada duygusal faktör boyutunu açıklayan en önemli duygusal uyarıcı olarak görsel içerikler (ışıklandırma ve renk) ortaya çıktığını belirtmiştir. Bu bağlamda konaklama işletmelerinde görselliğin müşterilerin duyguları ve hisleri üzerinde önemli etken olduğu söylenmektedir. Konaklama işletmeleri, tasarım sürecinde görsel içeriklere önem vermelidirler. Çünkü konaklama işletmelerinin tasarımları aşamasında kullandıkları temalar, ışıklandırma ve benzeri unsurlarla desteklenen görsel kimlikler etkiyici ve çekici faktörler haline gelmektedir. Bu bağlamda Antalya'da örnekleri görülen temalı oteller ve ışıklandırmaya odaklanan Adam&Eve, Hillside Su gibi konaklama işletmesi örnekleri pazarlama bakış açısıyla ve psikolojik öngörüyle rekabet üstünlüğü sağlamaktadır. Yine müzik ve kokular, otellerde kullanılabilecek diğer önemli duygusal içeriklerdendir.

Birçok araştırmaya göre duygu ve ruh hali, özellikle tüketici ve iş gören etkileşimi yüksek olan konaklama işletmelerinde, tüketici memnuniyeti ve karar

verme üzerine etkin bir rol oynayabilmektedir. Duygu ve ruh hali tarafından üstlenen rol dışardan bakıldığında açık ve belirgin olmamakta, bu nedenle onları tespit etmek kolay değildir. Ayrıca duygu ve ruh hali subjektif olaylardır ve objektif yöntemlerle onları incelemek kolay değildir. Bu nedenlerle duygu ve ruh halleri ilgili son dönemde istisnalar dışında büyük ölçüde çalışmalar yapılmamıştır. Bu gün, elektroensefalografi (EEG), Manyetik Rezonans Görüntüleme Aracı (MRG Tarayıcı), Fonksiyonel Manyetik Rezonans Görüntüleme (fMRG Tarayıcı), Pozitron Emisyon Tomografi (PET) ve Elektromiyografi (EMG) gibi tıbbi görüntüleme teknikleri gelişmeleri ile fiziksel olarak insan davranışlarını incelemek mümkün hale gelmiştir (Koç ve Boz, 2014). Konaklama işletmeleri gibi hizmet sektöründe yer alan yiyecek ve içecek işletmelerinde de tüketici iş gören etkileşimi yüksektir. Bundan dolayı tüketici memnuniyeti açısından iş görenlerinin de duygu ve ruh hallerinin iyi olması önemli bir konudur.

Yiyecek ve İçecek İşletmelerinde Psikonörobiyokimya Yaklaşımı Tablosu

Psikonörobiyokimya kavramı, Koç ve Boz (2014) tarafından literatüre kazandırılmıştır. "Psychoneurobiochemistry of Tourism Marketing" isimli çalışmalarında psikonörobiyokimya kavramını psikoloji, nöroloji, biyoloji ve kimya bilim dallarında üzerinde çalışmış bir grup faktör için icat etmişlerdir. Bu faktörler turistik tüketicilerin psikolojik ve fizyolojik durumlarını etkilemektedir. Tüketicilerin psikolojik ve fizyolojik durumlarını, serotonin, dopamin ve melatonin gibi nörotransmitter ve hormonlarla, fotoperiyot ve sirkadiyen ritim gibi biyolojik faktörlerle ve de ruh hali ve duygu gibi psikolojik faktörlerle analiz ve sentez etmişlerdir. Ayrıca çalışmada, turizm pazarlamasında psikonörobiyokimya faktörlerinin olası ve potansiyel etkilerini açıklamaktadırlar.

Koç ve Boz (2014)'ten esinlenerek oluşturulan "Yiyecek ve İçecek İşletmelerinde Psikonörobiyokimya Yaklaşımı Tablosu" menü planlaması aşamasında menü kalemleri oluşturulurken, tüketici davranışları üzerinde etkili olan bu faktörlerin göz önünde bulundurulması ve hangi besin ve aktivitelerin bu faktörleri etkilediğini göstermeyi amaçlamaktadır. Bu bağlamda aşağıda yer alan tablo oluşturulmuştur.

Tablo 1: Yiyecek ve İçecek İşletmelerinde Psikonörobiyokimya Yaklaşımı Tablosu

BESİNLER	TRANSMİTTER VE HORMONLAR				
	SEROTONİN	DOPAMİNE	MELATONİN	ADRENALİN VE NORADRENALİN	ASETİLKOLİN
Ananas	X				
Avokado	X	X			
Ay Çekirdeği	X				
Badem	X		X		
Baklagiller		X			
Bal			X		
Balık		X			X
Bezelye	X				X
Bitter Çikolata	X				
Brokoli	X				X
Brüksel Lahanası					X
Buğday		X			X
Ceviz	X	X	X		X
Çilek	X	X			
Çemen		X			
Dana Eti					X
Domates	X				X
Elma	X	X			
Enginar	X	X			
Erik	X				
Fındık Türü			X		
Fıstık	X				
Greyfurt	X				
Hindi	X	X			
Isırgan Otu	X	X			
İspanak	X				X
İncir	X				
Kabak Çekirdeği	X	X			
Kara Lahana					X
Karaciğer					X
Karides					X
Karnabahar	X				X
Kırmızı Et	X				
Kiraz	X				
Kivi	X				
Koyu Çikolata		X			
Kuru Erik		X			
Kuru Fasulye	X	X			
Kuşburnu	X				
Kuşkonmaz					X
Kuzu Pirzola	X				
Lahana	X		X		
Mango	X				
Maydanoz	X				
Mercimek	X				

Mısır Gevreği			X		
Muz	X	X	X		
Nane		X			
Ördek		X			
Pancar		X			
Papatya Çayı			X		
Patates	X				
Patlıcan	X				
Pazı					X
Peynir	X	X			
Portakal	X				
Salatalık		X			
Sardalye	X				
Somon	X				
Soya	X	X			X
Susam	X	X			
Süt	X	X	X		
Kavun	X				
Tahıl			X		
Tavuk	X	X			X
Taze Fasulye					X
Tere	X				
Ton Balığı	X				
Tuzsuz Badem		X			
Vişne			X		
Yaban Mersini		X			
Yer Fıstığı	X				
Yosun		X			
Yeşil Çay	X				
Yoğurt	X		X		
Yulaf Ezmesi		X			
Yumurta	X	X	X		X
Zeytin(siyah)	X				
AKTİVİTELER					
Egzersiz					X
Fiziksel Aktivite	X	X			
Fiziksel Ortam				X	
Gün Işığı	X	X			
Hobi	X	X			
Karanlık Ortam			X		
Kültür ve Edebiyat					X
Meditasyon	X	X			
Monotonluktan Uzaklaşma					X
Seyahat Etmek					X
Stressiz Ortam	X			X	
Uyku			X		
Yoga	X	X			

Kaynak: <http://www.posta.com.tr/saglik/beslenme-diyet/HaberDetay/Uykusuzluga-karsi-visne-suyu-hm?ArticleID=166285>, http://wellness.candrews.net/potent-antioxidant-effect_10416080-tr.html,<http://iyigeleniyicecekler.com/serotonin-iceren-yiyecekler/>,<http://multiyasam.com/serotonin-ve-dopamin-seviyemi-nasil-yukseltirim/>,<http://lokman-hekim.net/haberler/uyku.asp>, <http://tip.baskent.edu.tr/egitim/mezuniyetoncesi/calismagrpo/ogrsmpzsm14/14.P3.pdf>,http://mebk12.meb.gov.tr/meb_iys_dosyalar/23/01/717387/icerikler/mutluluk-fabrikasi-beyin_1487173.html,<http://www.organikoop.com/kolin>, <http://www.onikibilgi.com/dopamin-iceren-yiyecekler/>, Feldman, J ve Lee, E. (1985). Serotonin content of foods: effect on urinarercretion of 5 hydroxyindoleaceticAcid. The American Journal of ClinicalNutrition Sayı: 42, Sayfa: 639-643. 29. Koç, E. ve Boz, H. (2014). Psychoneurobiochemistryof Tourism Marketing.

Tourism Management Dergisi, Sayı: 44, Sayfa: 140-148.

Serotonin ruh hâlinin dengelenmesinde, uyku döngüsünde ve zihnin odaklanmasında önemli rol oynamaktadır. Bundan dolayı serotonin seviyesinin yüksek tutulmasına dikkat edilmesi gerekmektedir. Yetersiz ve dengesiz beslenme, egzersiz yapmama, dengesiz diyet yapma ve stres vücudun serotonin üretimini sekteye uğratmaktadır. Triptofan açısından zengin gıdalardan bazıları şunlardır: hindi eti, süt, peynir, yoğurt, kırmızı et, yumurta, soya fasulyesi, badem gibi kuruyemişler, tam tahıl ürünleri, ay çiçek çekirdeği, ceviz, bezelye, patates, brüksel lahanası, kahverengi pirinç, muz ve avokadodur, karaciğer ve kırmızı et. Ayrıca bu besinler dışında yumurta, peynir ve keten tohumunda da serotonin bulunmaktadır. Günlük egzersiz serotonin miktarını artırmakta, stresi azaltıp sindirime yardımcı olmaktadır. Birçok araştırmayla egzersizin serotonin üretimini ve salgılanmasını yükselttiği tespit edilmiştir. Güneş ışığı D vitamini üretimini artırmaktadır. Bunun sonucunda da D vitamini serotonin üretiminde rol almaktadır.

Dopamin seviyesini korumak depresyon başta olmak üzere pek çok hastalığı engellemek açısından oldukça önemlidir. Dopamin seviyesini artırmak için düzenli uyku uyumalı, bir egzersiz programı oluşturmalı ve uzun süreli stresten kaçınılmalıdır. Belirtilen aktiviteler dışında günlük beslenmeye eklenebilecek gıdalar da dopamin seviyesini yükseltmeye yardımcı olmaktadır. Dopamin ruh hâlinin düzenlenmesinde çok önemli bir rol oynadığından dolayı dopamin miktarı doğal yollarla artırıldığında daha mutlu, daha tatmin edici bir yaşam sürülmesi mümkündür. Dopamin azlığı ise depresyon, tatminsizlik, enerjisizlik ve bunalım olarak kendini göstermektedir. Besinler dışında da dopamin seviyesini doğal yollarla artırmak için; güneş ışığından faydalanılması, kişiyi mutlu yapan aktiviteler, hobiler gibi çeşitli faaliyetler yapılarak zaman geçirmek gerekmektedir. Mutluluk veren bu faaliyetler sayesinde dopamin miktarında artış sağlanabilmektedir. Yapılan literatür taramasında dopaminin sadece ödül kazanıldığında değil, ödüle yaklaşıldığında da salgılandığı ispatlandığı belirtilmektedir. Hedefi gerçekleştirmeyi beyin ödül olarak algılayacağından, o hedeflere yaklaştıkça beyin dopamin salgılayacaktır böylece kişi mutlu olacaktır.

Melatonin hormonunun salınımı özellikle düzenli ve hiç ışık almayan karanlık bir ortamda uyumayı gerektirmektedir. Uyku dışında ise çeşitli besinlerle desteklemek mümkündür. Vişne, papatya, ceviz, badem ve fındıkta yüksek miktarda melatonin bulunmaktadır.

Noradrenalin ve adrenalin; stres, korku ve şok gibi durumlarda salgılanan bu hormonun bazı durumlarda, salgılanması çok üst düzeye çıkmaktadır. Salgılanan bu hormonların belirli bir miktarı organizma için yararlı iken uzun süreli ve fazla miktarda salgılanması yarardan çok zarar verici özelliğe sahip olmak-

tadır. Ayrıca, fiziksel ortam noradrenalin ve adrenalin salınımını etkileyen etmenlerden biri olarak belirtmek mümkündür.

İnsanlar, beyinlerindeki asetilkolin seviyesini beyin egzersizi yaparak, günlük hayatın monotonluğundan uzaklaşıp kendilerini edebiyatın, kültürün ve yolculukların heyecanına kaptırmak ve kolin içeren besinler tüketerek yükseltmektedirler. Kolin yumurta, kuru baklagiller, et, soya ürünleri, karnabahar, karaciğer, ceviz, tavuk, balık, süt ürünleri, brokoli ve lahanada bulunmaktadır.

SONUÇ

İnsanların dengeli ve sağlıklı beslenmeleri açısından günlük alınması gereken besin ihtiyacını karşılaması gerekmektedir. Bundan dolayı yiyecek ve içecek işletmeleri yeme ve içme ihtiyacını dışarda karşılayan tüketicilere yönelik günlük besin ihtiyacını karşılayabilmeleri için menü oluşturulmadan planlama aşamasında buna dikkat etmeleri gerekmektedir. Ayrıca, hangi besin grubunda ne kadar miktarda besin değeri ve kalorisini hesaplayabilen profesyonel iş gören çalıştırması gerekmektedir.

Tüketici davranışını etkileyen fizyolojik ve psikolojik durumları açıklayan psikonörobioyokimya kavramı, Koç ve Boz (2014) tarafından psikoloji, nöroloji, biyoloji ve kimya bilim dallarını çalışmalarında kullanılmak amacıyla türetilmiştir. Bu faktörler birbirleriyle ilişkili ve birbirlerini etkileyen fizyolojik ve psikolojik durumu etkilemektedir.

Uzun bir süre besin ihtiyacını gideremeyen tüketici, vücudunda kronik açlık besin öğesi ve buna bağlı olarak hormon ve nörotransmitter metabolizma bozuklukları meydana gelmektedir. Bunun sonucunda ise tüketicide duygu ve davranış bozuklukları kendini göstermektedir. Özellikle protein, demir, iyot, çinko ve vitamin yetersizlikleri fiziksel olduğu kadar, ruhsal ve davranış gelişimi üzerine de etkili besin öğeleri olduğu belirtilmiştir.

Serotonin, genellikle mutluluk hormonu olarak bilinen bir nörotransmitterdir. Kan basıncı, kas kasılması ve birçok beyin fonksiyonlarını kontrol eden serotonin migren, depresyon, şizofreni, uyku bozukluğu, saldırganlık, vücut ısısı ayarlaması, cinsel davranış ve ağrı hissi ile bağlantısı bulunduğu belirtilmektedir. Serotonin motivasyon, iştah, beslenme, vücut ağırlığının düzenlenmesi, cinsellik ve uyku üzerinde düzenleyici etkisi bulunan bir hormondur. Bu hormon büyük oranda beyinde olmak üzere, mide, bağırsakta sentezlenmektedir. Fiziksel egzersiz, gün ışığı ve serotonin bakımından zengin yiyecek ve içecekler ile desteklenmesi gerekmektedir. Yumurta beyazı, permesan peyniri, fıstık, hindi, tavuk eti, sığır eti, somon, kuzu pırla, yumurta, beyaz buğday unu, çikolata, süt, beyaz pirinç, yulaf ezmesi, patates ve muz gibi besinlerle beslen-

menin triptofan ve dolaylı olarak serotonin düzeyi üzerine etkileri bulunan besinler olarak belirtilmektedir.

Dopamin, fiziksel ve psikolojik aktivitelerin düzenlendiği yer olan merkezi ve çevresel sinir sisteminde bir nörotransmitterdir. Hafızayı düzenlemekle birlikte eksikliğinde davranış bozuklukları, dikkat eksikliği, nörolojik ve psikolojik sonuçlar doğurabilmektedir. Tüketici alışveriş esnasında da mutlu olduğu için dopamin salgılamaktadır. Eksikliği vücutta çok ciddi sorunlara yol açan ve vücudun temel kontrol işlemlerini yerine getirilmesini sağlayan dopamin sinir hücreleri arasındaki iletişimi sağlayan bir kimyasal olarak bilinmektedir. Dopamin seviyesini dengede tutmak için çikolata, yulaf, fasulye, muz, süt, yoğurt, yumurta, kuru üzüm, peynir, balık, sığır eti, hindi, tavuk, susam, fındık, fıstık, badem, turunçgiller, domates, kabak ve yeşil çay gibi yüksek oranda triptofan içeren besinler tüketilmesi gerekmektedir.

İnsan vücudu tarafından daha çok karanlıkta üretilen melatonin, gün ışığına ve geceleri yanan aşırı parlak ışıklara maruz kalan vücut bu hormonu üretmeyi durdurmaktadır. Melatonin sirkadiyen ritim ve uyku davranışları üzerinde güçlü etkileri olan bir hormondur. Ayrıca, bellek ve öğrenme üzerinde rolü olabileceği ve antidepresan etkilerinin olduğuna dair çalışmalar bulunmaktadır. Melatoninin ritmik özelliğe sahip birçok biyolojik fonksiyon (vücut ısısı, solunum, dolaşım sistemi, üreme ve benzeri) üzerine etkisi bulunduğu düşünülmektedir. Genel olarak birçok canlı türü için melatoninin çeşitli fizyolojik olaylara adaptasyonda zamana uyumu düzenlediği belirtilmektedir. Vişne, lahanana, badem, fındık, yer fıstığı, kızılçık, papatya çayı, soya fasulyesi, ton balığı gibi çeşitli besinler akşam saatlerinde alınarak ta bu hormonu desteklemek mümkündür.

Korku, heyecan ve stres durumlarında artan noradrenalin ve adrenal hormonlar, organizma için belli bir miktarı faydalı iken uzun süreli ve fazla miktarda salgılanması ise zararlı olmaktadır. Yiyecek ve içecek işletmeleri, tüketicilerin heyecan duyabileceği şekilde iç ve dış dekorasyonun yapılması, tüketicilerin işletmeden memnun kalmalarını sağlayacaktır. Bununla birlikte işletmeler, bu hormonların uzun süreli ve fazla miktarda salgılanmasını sağlayan stres etkenlerini kaldırmaları gerekmektedir.

Hafıza ve anların unutulmaması açısından önemli bir nörotransmitter olan asetilkolin, eksikliğinde Alzheimer hastalığına sebep olacak kadar kötü sonuçlar doğurabilmektedir. Sağlıklı ve dengeli beslenme ile birlikte çeşitli aktivitelerle bu hormonun seviyesini korunabilmektedir. Beyinlerindeki asetilkolin seviyesini beyin egzersizi yaparak, günlük hayatın monotonluğundan uzaklaşarak kendilerini edebiyatın, kültürün ve yolculukların heyecanına kapılarak

ve kolin içeren besinler tüketilerek artırabilmektedir. Kolin açısından zengin besinler olarak öncelikle yumurta, soya ürünleri, karnabahar, karaciğer ve cevizde bulunmaktadır. Konsantrasyonu artırmakta ve beyin hücreleri arasındaki bilgi akışını canlandırmaktadır.

Tüketici davranışlarını etkileyen bir diğer faktör ise biyolojik faktördür. Birçok organizmanın biyolojik ritmi, organizmanın biyokimyasal, fizyolojik ve davranış süreçlerinde yaklaşık 24 saatlik zaman içinde uyku, kalp atımı, kan basıncı vücut ısısı, kandaki hormon konsantrasyonları gibi birçok biyolojik fonksiyon belli bir periyodla gerçekleşmektedir. Örneğin, hava yoluyla yapılan hızlı seyahatler esnasında vücutta bazı değişimler olmaktadır. Bunu nedeni olarak uçakla seyahat esnasında dünyanın zaman dilimleri geçilirken insan vücudunun bu hız değişime ayak uyduramamasıdır. Sirkadiyen ritim ve fotoperiyot, vücudun bu 24 saatlik zaman içindeki değişimlere ayak uydurmasını sağlayan biyolojik faktörlerdir.

Psikolojik faktör olarak duygu ve ruh hali, tüketici davranışını etkileyen diğer önemli faktörlerdir. Duygular, kişinin olayları değerlendirme esnasında, kendi fikirlerinden dolayı yaşadığı psikolojik durum olduğu belirtilmektedir. Bu psikolojik durumlar; bir olayın ya da düşüncenin kavramsal değerlendirmesi sonucunda oluşmakta olup hareketlerle, duruşla, yüz mimikleriyle ya da benzeri fiziksel ifadelerle belirtilmektedir. Bundan dolayı duygular, davranışla sonuçlandığı için tüketici davranışlarını inceleyen pazarlama bilimi içinde oldukça önemli bir role sahiptir.

Yiyecek ve içecek işletmelerinin hem kuruluş aşamasında işletmenin amacına uygun dizayn edilmesi hem de menü oluşturma sürecinde tüketicilerin memnuniyetliklerini sağlamak ve de sağlıklı ve dengeli beslenmeleri açısından "Yiyecek ve İçecek İşletmeleri Pazarlanmasında Psikonörobiyokimya Yaklaşımı Tablosu" oluşturulmuştur. Tabloda, tüketicilere hangi besin gruplarını servisinin yapılması ve ne tür aktivitelerin tüketicilere ve işletmeye yarar sağladığı belirtilmektedir.

ÖNERİLER

Bu çalışmada, yiyecek ve içecek işletmelerinin kurulum aşamasında işletmenin fiziksel bakımdan çeşitli aktivitelerin gerçekleştirilebilecek şekilde dizayn edilmesi ve menü oluşturma sürecinde, tüketici davranışını olumlu etkileyen ve de tüketicinin sağlıklı ve dengeli beslenmesi için, işletmelere öneri niteliğinde bir tablo oluşturulmuştur. "Yiyecek ve İçecek İşletmelerinde Psikonörobiyokimya Yaklaşımı Tablosu" isimli bu tabloda yer alan her bir nörotransmitter ve hormonu destekleyen çeşitli besin ve aktiviteler yer verilmiştir. Bundan son-

raki çalışmalarda, bu çalışma için oluşturulan bu tablo geliştirilebilir, tabloda yer alan besin öğelerinin pişirilme yöntemleri ve sunumları ile ilgili çalışmalar yapılabilir.

Vücudun sağlıklı ve dengeli beslenebilmesi için günlük alması gereken besin değerleri bulunmaktadır. Bundan dolayı yiyecek ve içecek işletmeleri, kendilerini tercih eden tüketicilerin ihtiyaç duydukları besinleri almaları için yararlı besinlerle menü kalemlerini oluşturmaları gerekmektedir. Bu bağlamda yiyecek ve içecek işletmeleri tarafından sağlığı korumak, geliştirmek ve yaşam kalitesini yükseltmek için vücudun gereksinim duyduğu besin öğelerini yeterli miktarlarda ve uygun zamanlarda (sabah kahvaltısı, öğlen ve akşam yemeği servisleri) tüketiciye sunulması bilinçli olarak yapılması gereken bir eylemdir. Aşağıda öğünlere diğer bir ifadeyle sabah kahvaltısı, öğle yemeği ve akşam yemeği menülerinde bulunması gereken besin öğeleri ve yararlı aktiviteler önerilmektedir.

Sabah kahvaltısı menüsü: Akşam yemeğinden sonra yaklaşık olarak 9-10 saat zaman dilimi aç kalındığından vücut mevcut enerjisini tüketeneğinden sabah kahvaltısı önemlidir. Gün içinde vücut normal yaşamını devam ettirebilmesi için enerjiye ihtiyaç duymaktadır ve bu enerji ihtiyacı özellikle sabahları uykudan kalkıldığında gerekli olmaktadır. Düşen değerler (kan şekeri, kan basıncı ve benzeri) vücudu halsizleştirir ve kişinin kendisini yorgun ve mutsuz hissetmesini sağlayabilmektedir. Bundan dolayı sabah kahvaltısı menüsünde kan basıncı, kan kasılması ve birçok beyin fonksiyonlarını kontrol eden ve ayrıca eksikliklerinde halsizlik, duyu durumu bozukluğu, iştahsızlık, acı hissi, hafıza ve anıların silinmesi gibi etkileri olan serotonin, dopamin ve asetilkolin gibi bazı nörotransmitter ve hormonları destekleyen yiyeceklerin bulunması gerekmektedir.

Öğlen yemeği menüsü: Gün ortasında enerji ihtiyacının karşılanması ve temel birçok besin öğesinin alınması gereken, enerji yoğunluğu fazla olduğu öğündür. Sabah kahvaltısı kadar önemli olmasa da vücut sağlığı açısından gerekli besin öğelerinin alınması önemlidir. İnsanların yoğun bir şekilde çalışması, yetişmesi gereken iş ve toplantılarından dolayı birçok kişi öğle yemeğini ya fastfood olarak yemekte ya da hiç yememektedir. Oysa gün içerisinde zihinsel ve fiziksel performansı önemli ölçüde etkilemektedir. Öğlen yemeğinde yetersiz ve dengesiz beslenme kişinin halsiz düşmesine ve stres düzeyinin artmasına neden olabilmektedir. Bundan dolayı öğle yemeği menüsünde, sağlıklı ve dengeli beslenme için vücut ve beyin fonksiyonlarını etkileyen serotonin, dopamin ve asetilkolin gibi nörotransmitter ve hormonların destekleyecek besin gruplarının yer alması gerekmektedir.

Akşam yemeği menüsü: Akşam yemeğinde, akşam yemeği ile uyku saatinin arasında kısa bir zaman diliminin olmasından dolayı çok fazla hareketlilik yaşanmayacağından hafif, sindirilmesi kolay, uykuyu kaçırmayacak besinlerin yer alması gerekmektedir. Bundan dolayı, yiyecek ve içecek işletmeleri akşam yemeği menüsünde, tüketicilerin besin ihtiyaçlarını karşılamakla birlikte uyku esnasında beyin tarafından salgılanan melatonin hormonu destekleyen besin gruplarının yer alması önerilir.

Sirkadiyen ritim ve uyku davranışları üzerinde etkili bir hormon olan melatonin, yapılan araştırmalara göre gece uyku sırasında özellikle de daha çok karanlık ortamda beyin tarafından doğal olarak üretildiği belirtilmektedir. Fakat insanların çalışma saatleri, gece aydınlatması için bilinçsizce yapılan çok parlak ışıklar ve benzeri nedenler beynin bu hormonu salgılamasına olumsuz etki etmektedir. Bundan dolayı yiyecek ve içecek işletmeleri akşam yemeği menülerinde bu hormonu destekleyen besin gruplarının bulunmasına özen göstermeleri gerekmektedir.

Yiyecek ve içecek işletmeleri, tüketici davranışları üzerinde etkisi bulan nörotransmitter ve hormonları destekleyen besin öğelerini sunabildikleri gibi çeşitli faaliyet ve aktivitelerle de destekleyebilirler. Yiyecek ve içecek işletmelerinin gün ışığını alabilecek şekilde dizayn edilmesi, çeşitli eğlence faaliyetleri, stressiz bir ortam oluşturularak desteklenebilir.

Tüketici davranışını etkileyen sirkadiyen ritim ve fotoperiyot gibi biyolojik faktörler de bulunmaktadır. İnsan vücudu yaklaşık olarak 24-26 saatlik biyoritm döngüsüne sahiptir. Bu biyoritmin bozulması tüketici davranışını olumsuz yönde etkilemektedir. Bu saatin en önemli ayarlayıcısı olarak ışık ve karanlık olarak belirtilmektedir. Güneşin batması ile başlayan melatonin hormonunun salgılanması ve uyku/uyanıklık ritmi olmak üzere bazı hormonların salgılanmasını ve vücut ısısının düzenlenmesini sağlamaktadır. Fakat özellikle de hava yoluyla yapılan hızlı seyahatler esnasında yaşanan ve vücut üzerinde etkileri olan değişimler konusunda bazı sorunlar ortaya çıkabilmekte ve bu duruma jet-lag denilmektedir. Özellikle konaklama işletmeleri bünyesinde yer alan yiyecek ve içecek işletmeleri, sirkadiyen ritim ve fotoperiyot üzerinde etkisi olan melatonin hormonunu destekleyen besinler sunulabilir. Sadece tüketiciler değil gece vardiyasında çalışan iş gören de bu tür sorunlarla karşılaşabilmekte bundan dolayı işgörenin de melatonin hormonunu destekleyen yiyecekleri tüketmesi gerekmektedir.

Tüketici davranışını etkileyen bir diğer faktör ise duygu ve ruh hali gibi psikolojik faktörlerdir. Tüketicinin duygu ve ruh halinin iyi olması işletmeden memnun ayrılması açısından önem arz etmektedir. Yiyecek ve içecek işletme-

leri tüketicilerin duygu ve ruh hallerini olumlu etkileyecek tarzda dekore edilebilir ve güzel müziklerle de pozitif duygu ve his yaratılabilir. Ayrıca yiyecek ve içecek işletmelerinde tüketici ve iş görenin sürekli etkileşim halinde olmasından dolayı tüketicinin işletmeden memnun kalmasına ve olumlu karar vermesinde önemli bir faktör olan işgörenin de duygu ve ruh halinin iyi olması sağlanmalıdır.

KAYNAKLAR

- Akdemir, A., Örsel, S. ve Karaoğlan, A. (2002). Depresyon Etiyolojisinde Nöropeptidler. *Klinik Psikiyatri Dergisi*, Sayı: 5(Ek 4), Sayfa: 24-29.
- Akdoğan, C. (2011). Hizmet Pazarlamasında Kalite Anlayışı: Servqual ve Serperf Kalite Modellerinin Karşılaştırılmasına Yönelik Bir Uygulama. Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Üretim Yönetimi ve Pazarlama Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, Sivas.
- Altun, A., Vardar, A. ve Altun, U. (2001). Melatonin ve Kardiyovasküler Sistem. *Anadolu Kardiyoloji Dergisi*, Sayı: 1, Sayfa: 283-288.
- Balıkçı, K. (2014). Elektromanyetik Alanların Nöronal Haberleşme Üzerindeki Etkileri. *URSI-TÜRKİYE 2014 VII. Bilimsel Kongresi*, 28-30 Ağustos 2014, Elazığ.
- Berker, B., Çakmak, T., Koçak, A. Ö., Selamoğlu, T. E. ve Türeli, T. Mutluluğun İletimi Serotonin ve İnsan Sağlığı. 25 Mart 2015 tarihinde <http://tip.baskent.edu.tr/egitim/mezuniyetoncesi/calismagrp/-ogrsmpzsnm14/14.P3.pdf> adresinden erişildi.
- Bozkurt Zincir, S. (2014). Yeme Bozukluklarında Nöroendokrin ve Moleküler Etkileşimler. *Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar*, Cilt:6, Sayı: 4, Sayfa: 389-400.
- Çevik, C. (2013). Ratlarda Fotoperiyot Değişimlerinde Alfa Lipoik Asit Uygulamasının Oksidatif Göstergeler, Melatonin Ve Kortizol Hormonları İle Bazı Kan Parametrelerine Etkilerinin Araştırılması. Afyon Kocatepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Fizyoloji Anabilim Dalı Doktora Tezi, Afyonkarahisar.
- Doğdubay M. ve Saatçı, G.(2014). *Menü Mühendisliği*. (1. Basım). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Feldman, J. ve Lee, E. (1985). Serotonin content of foods: effect on urinary excretion of 5 hydroxyindoleacetic Acid. *The American Journal of Clinical Nutrition*, Sayı: 42, Sayfa: 639-643.
- Güzel, F. Ö. (2013). Duyu Tabanlı Pozitif Yüklü Duygu ve Hislerin Satın Alma Sonrası Eğilimlere Etkisi: Alman Turistler Üzerinde Bir Araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, Cilt: 24, Sayı: 2, Sayfa: 226 – 236.
- Hardeland, R. ve Perumal, P. (2005). Melatonin, a Potent Agent in Antioxidative Defense: Actions as a Natural Food Constituent, Gastrointestinal Factor, Drug and Prodrug. *Nutrition & Metabolism*, Cilt: 2, Sayı: 22, Sayfa: 1-15.

- Koç, E. ve Boz, H. (2014). Psychoneurobiochemistryof Tourism Marketing. *Tourism Management*, Sayı: 44, Sayfa: 140-148.
- Moriarty, M., Lee, A., O'Connell, B., Kelleher, A., Keeley, H. ve Furey, A. (2011). Development of an LC-MS/MS Method for the Analysis of Serotonin and Related Compounds in Urine and the Identification of a Potential Biomarker for Attention Deficit Hyperactivity / Hyperkinetic Disorder. *Anal Bioanal Chem*, Cilt: 401, Sayı: 8.
- Özenoğlu, A. ve Ünal, G. (2015). Açlık ve Yoksulluğun Çocuklarda Saldırganlık ve Şiddet Davranışları İle İlişkisi. *Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, Cilt: 4, Sayı: 1, Sayfa: 162-179.
- Rızaoğlu, B. (2007). *Turizm Pazarlaması*. (5. Basım). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Rızaoğlu, B. ve Hançer, M.(2005). *Menü ve Yönetim*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Sönmez, R. (2008). 4 ve 5 Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Banket(Ziyafet) Hizmetleri Yönetimi (Ankara İlinde Bir Uygulama). Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Ve Otelcilik Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir.
- Şenel, F. (2008). Biyolojik Saat. *TUBİTAK Bilim ve Teknik Dergisi*, Sayı: 493, Sayfa: 58-67.
- Tümer Kabadayı, E. ve Koçak Alan, A. (2013). Duygu Tipolojilerinin Tüketici Davranışları Üzerindeki Etkisi ve Pazarlamadaki Önemi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, Cilt: 5, Sayı: 1, Sayfa: 93-115.
- Tüzel, N. (2010). Tüketicilerin Zihnini Okumak: Nöropazarlama ve Reklam. *Marmara Üniversitesi Marmara İletişim Dergisi*, Sayı: 16, Sayfa: 163-176.
- Urhan, M. U. (2014). Okul Yöneticilerinin Karşılaştıkları Stres Faktörleri ve Bunlara Karşı Kullandıkları Başa Çıkma Yöntemleri. Akdeniz Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitim Yönetimi ve Denetimi Ana Bilim Dalı Dönem Projesi, Antalya.
- Yılmaz, H. (2012). Vardiya Zabıtlarının Yorgunluk ve Uykusuzluk Hallerinin EEG Ve Köprüüstü Simülatör Yardımı ile Belirlenmesi. Karadeniz Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Deniz Ulaştırma İşletme Mühendisliği Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, Trabzon.
- Yılmaz, Ö., Yılmaz Y. ve Yılmaz, Ö. (2013). *Yiyecek İçecek İşletmeciliği*. (1. Basım). Ankara: Detay Yayıncılık.
- 02 Nisan 2015 tarihinde <http://beslenme.gov.tr/index.php?lang=tr&page=111> adresinden erişildi.

- 21 Mart 2015 tarihinde http://mebk12.meb.gov.tr/meb_iys_dosyalar/54/05/972662/icerikler/yiyecek-icecek-hizmetleri_39162.html adresinden erişildi.
- 02 Nisan 2015 tarihinde http://megep.meb.gov.tr/mte_program_modul/moduller-pdf/Endokrin%20Sistem.pdf adresinden erişildi.
- 02 Mart 2015 tarihinde http://www.hocam.com/forum/299041/1/dizilerdeki_reklam-_yerlestirme_uygulamasi/ adresinden erişildi.
- 02 Mart 2015 tarihinde <http://www.inplod.com/t/beyindeki-asetilkolinin-gorevi-nedir/38797/> adresinden erişildi.
- 05 Nisan 2015 tarihinde <http://www.milliyet.com.tr/-karanliklar-hormonu--gece-lambasini-sevmiyor-pembenar-detay-cocuk-1344266/> adresinden erişildi.
- 04 Nisan 2015 tarihinde <http://www.onikibilgi.com/dopamin-etkileri/> adresinden erişildi.
- 04 Nisan 2015 tarihinde <http://www.onikibilgi.com/dopamin-iceren-yiyecekler/> adresinden erişildi.
- 05 Nisan 2015 tarihinde https://www.academia.edu/10074857/Endokrin_sistem adresinden erişildi.
- 11 Nisan 2015 tarihinde <http://www.uyardanismanlik.com/images/norotransmitter.jpg> adresinden erişildi.
- 12 Nisan 2015 tarihinde <http://www.organikoop.com/kolin#> adresinden erişildi.

KADININ TOPLUMSAL ÇIKMAZININ HAPİSHANE BOYUTU: KARILAR KOĞUŞU¹

Women's Social Impasse Size of the Prison: Karılar Koğuşu

Gönderim Tarihi: 27.02.2014

Kabul Tarihi: 30.12.2015

Şaziye DURUKAN*

Öz: Başlangıcından beri Türk romanında, toplumsal yapının sunumunda ve çözümlenmesinde kadına da yer verilmiştir. İlk romanlarda kadının görevi biraz dekoratif kalabilir fakat kadın, Cumhuriyet dönemi romanında gerek bireyin gerekse toplumsal yapının yapıcı veya bozucu bir ögesi olarak canlı bir şekilde işlenmiştir. Çalışmada toplumsal hayat içerisinde birçok açıdan “öteki” olarak yaşamaya mecbur bırakılan kadınların özgürlüklerinden yoksun kaldıkları zaman, bir hapisane ortamında, nasıl bir “ötekilik” yaşayabildiklerini Kemal Tahir’in “Karılar Koğuşu” romanı çerçevesinde ortaya koymak amaçlanmıştır. Hapishane ile ötekilik kavramlarıyla ve Karılar Koğuşu romanıyla ilgili kaynaklar kullanılmıştır.

Türk toplumunun sosyal ve ekonomik yapısının kökenlerine yönelen Kemal Tahir’in romanlarında, kadının romandaki işlevleri belirgin ve etkileyici bir şekilde artmıştır. Onun toplumsal çözümlenmelerinde hapisane önemli bir yer tutar. O, hapisane içini anlattığı birçok romanında Anadolu insanının hangi sosyolojik ve tarihsel etkenlerden dolayı nasıl davrandığını belirlemeye çalışırken kadınlara da yönelir. Karılar Koğuşu, bu bağlamda Anadolu kadının davranışlarını, korku ve beklentilerini sosyal ve ekonomik temelleri ile sorgulayan bir romandır. Kemal Tahir’in Malatya Cezaevi’nde tuttuğu notlardan oluşan Karılar Koğuşu’nda kadınların hapisane ve bu hayata sürükleyen hapisane dışı hayatları, İstanbullu gazeteci Murat Bey’in bakış açısıyla verilir. Kemal Tahir’in kadın mahkûmları tüm detaylarıyla anlattığı bu roman, kadınların hem dışarıda hem içeride nasıl bir “ötekileşme”ye maruz kaldıklarının açık bir göstergesidir. Hapishane idari yapısıyla dışarıdaki düzenin kurbanlarını daha da fena durumlara düşürmemeli, adaletiyle, eğitimiyle ıslaha yönelmelidir.

Anahtar Kelimeler: Kadın, Hapishane, Ötekileştirme, Kemal Tahir, Türk Romanı.

1 Bu çalışma yazarın “Hapishane Romanları (1950-1980)” isimli yüksek lisans tez çalışması kapsamında hazırlanmıştır.

*Okutman, Balıkesir Üniversitesi/Türk Dili Bölümü, e-posta: saziyeyali@balikesir.edu.tr

Abstract: From the very beginning, woman is given a part in both presentation and analysis of social structure in Turkish Novels. In the first novels, the role of woman has appeared as decorative; but in the novels of Republican Period, woman is rendered vividly either as a constructor or destructive element of both individual and social structures. In the framework of “Karılar Koğuşu” written by Kemal Tahir, the aim of the research is to present how the women, who are forced to live as “others” in many aspects of social life when they are deprived of their freedom in a prison setting, live in an alterity.

The sources related with prison and the alterity concept, and the novel of Karılar Koğuşu.

In Kemal Tahir’s novels, which touch onto the social and economic structure of Turkish community roots, the functions of woman have increased markedly and impressively. Prison takes an important place in his social analysis. In his many novels which describe the inside of prison, he not only tries to determine how Anatolian people behave due to social and historical factors but also focuses on women. In this context, “Karılar Koğuşu” is a novel questioning the behaviours, fear and expectations of Anatolian women with the social and economic basics. In Karılar Koğuşu, which consists of the notes kept by Kemal Tahir in Malatya Prison, women’s prison life and their outer lives that drag them to imprisonment are presented by the journalist Sir Mehmet’s perspective. This novel in which Kemal Tahir describes the women prisoners in all details is a clear demonstration of how women are exposed to “alterity” both in and out of the prison. Prisons with their administrative structures shouldn’t put the victims of outer world into much worse situations, rather they should head for penitentiary with their education and justice.

Keywords: Woman, Prison, Alterity, Kemal Tahir, Turkish Novel.

GİRİŞ

Öteki/leş/tirme

Kuruluşundan bu yana Türk romanı sosyal ve siyasal hayatın bütün boyutlarıyla yakından ilgilenmiş, hatta kültürel hayatın değişmesinde ve biçimlenmesinde belirleyici bir rol oynamıştır. Fakat hapisane ve roman ilişkisi, romanlarda işlenen diğer sosyal konulardan biraz daha farklıdır. Çünkü hapisane diğer mekânlara göre, mahkûm da dışarıdaki insanlara göre biraz daha “öteki”dir. Bu “ötekilik” kavramı, toplumun hapisaneyi ve mahkûmları nasıl algıladığı, yargıladığı ve nasıl bir çerçevenin içine yerleştirdiğiyle ilgilidir. Toplum, her zaman genel kabulün dışında kalan ve bir azınlığı oluşturan grupları “ötekileştirerek” büyük bir genellemeye varır. Bu durumda Hakan Yılmaz’ın ifade ettiği gibi,

“ötekileştirme, kimliklerin toplumsal süreçlerin sonunda ortaya çıkmış, inşa edilmiş, kurulmuş karakterlerini görmezden gelerek, bir toplumsal gruba ait farklı bir özelliğin, sadece bu gruba özgü, bu grubun tüm üyelerince paylaşılan, doğal, içkin, kalıcı, değişmez bir ‘öz’ teşkil ettiği iddiasını tartışılmaz bir gerçek olarak kabul eder. Böylelikle ötekileştirme söylemlerinde ‘bütün zenciler saldırgandır’, ‘bütün kadınlar yalancısıdır’, ‘bütün Avrupalılar ahlaksızdır’, ‘bütün Müslümanlar potansiyel teröristtir’, ‘bütün Yahudiler kurnazdır’ veya ‘bütün Meksikalılar tembeldir’ gibi genellemelere sıkça rastlanır.” (Yılmaz, 2010, s. 2).

Bu önyargı ve genellemeler hapishane ve mahkûmlar bağlamında da söz konusudur. “Bütün hapishaneler kötüdür», «bütün mahkûmlar suçludur», «bütün mahkûmlar haksızdır» gibi hapishaneyi hem mekân hem yönetim hem de mahkûmlar açısından genelleyen ve «ötekileştiren” bir toplumsal tavra rastlamak zor değildir.

Genel anlamda “ötekileştirme” ihtiyacı duyduğumuz gruplar, toplumun ortalama hayat anlayışına ters düşenlerdir. Bu şekilde genel kabule aykırı olan ya da bizim hayat anlayışımıza uymayan kişileri “ötekileştirmek” çok da zor bir eylem değildir. Burada önemli olan birilerini “öteki” olarak değerlendirirken neleri kıstas aldığımız ve bunu nasıl yaptığımızdır. Ötekileştirme yapılırken özellikle tümevarım yöntemini kullanırız. Yani bir grupta gözlemlediğimiz bir davranışı ya da bir özelliği, o grubun bütün üyelerine mal ederiz. Örneğin hapishanede olan herkesin suçlu olduğuna dair bir kanaate sahip oluruz. Hâlbuki hapishaneler aynı zamanda suçu kesinleşmemiş veya suçsuzluğunu ispatlayamamış insanların da bulunduğu bir mekândır. Fakat biz olayları, kişileri, zamanla ve mekânla sınırlandıramadığımız için aynı durumdaki herkesi aynı kefedeki değerlendirme yoluna gideriz. Bu noktada devreye cinsiyet ayrımı da girmektedir. Hapse düşen bir erkeğin ötekileştirilmesiyle hapse düşen bir kadının ötekileştirilmesi, toplum tarafından daha farklı boyutlarda gerçekleştirilebilmektedir. Esasen sosyal, siyasal ve kültürel hayatta zaten biraz “öteki” olarak kabul edilen kadının bir de suç işlemesi, bir kez daha ötekileştirilmesine sebep olabilmektedir. Kemal Tahir’in Karılar Koğuşu adlı romanına, özellikle bu açıdan da eğileceğiz.

KARILAR KOĞUŞU

Toplum ve gerçeklik konusunda düşüncelerini yazmayı amaç edinmiş bir yazar olan Kemal Tahir’in, hayatının önemli bir dönemini kapsayan hapishane yıllarını, yine gerçeklik anlayışına bağlı kalarak, anlattığı birçok romanında yansıttığı bilinmektedir. Bunlar içerisinde Malatya Cezaevi gözlemlerini anlattığı Karılar Koğuşu adlı romanı, bir taraftan sosyal bir varlık olarak kadınların

düştüğü durumu, bir taraftan Malatya Cezaevi'nin kadınlar koğuşu gerçeğini, diğer taraftan da yazarın kadınlara bakış açısını ortaya koyduğu önemli bir romandır.

Romanlarının hepsinde kadın ögesini türlü açılardan mutlaka kullanan yazar, bu romanında kadına özellikle "düşmüş, cahil ve cinsel bir obje" olarak yer verir (Fedai, 2010). Ülkenin içinde bulunduğu siyasi koşulların hiçbirisinden haberi olmayan bu cahil köylü kadınlar, dişilikleriyle, ahlâk anlayışlarıyla ve de toplumun onları sürükledikleri çöküntülerle "öteki" bir varlık olarak anlatılırlar. Bu duruma düşen kadınların tek başına suçlu olmadıklarını, bu kadınları "karı" diye niteleyerek sadece birer cinsel obje olarak gören erkeklerin ve devletin bu konuda suçluluk payının çok yüksek olduğunu da yazar özellikle dile getirir. Çünkü buradaki Anadolu kadınları, Fedai (2010, s.398)'nin ifadesiyle, "genelde ezilmiş, türlü biçimlerde horlanmış, kendi başına ayakta kalamayan ve suça, günaha bulaşan, erkeklerin kendisine yüklemiş oldukları 'cinsel objelik' görevini en iyi biçimde icra eden bir figür/nesne durumundadır(lar).".

Romanda, Hanım, Tözey, Hubuş, Sıdika, Gevre ve Aduş etrafında hapishanedeki bütün kadınlar, erkek mahkûm Murat Bey gözünden anlatılmaya çalışılır. Bu kadınların neden hapse düştükleri, nelere maruz kaldıkları, nasıl cezalandırıldıkları ve hapisane içerisinde birbirleriyle ve erkek mahkûmlarla nasıl ilişkiler kurdukları ve toplumun bu kadınlara bakış açısı gözler önüne serilmeye çalışılır.

Mahkûm Kadınlar

Karılar Koğuşu'nda kalan yedi mahkûmdan bahsedilir. Bunlar:

- 1.*Gevre*: Bir kavga sırasında komşu kadının kaba etini ısırp ölümüne sebep olmaktan iki yıla mahkûmdur.
- 2.*Hubuş*: Reisicumhura ve hükümete hakareten on dört aya mahkûmdur. Dört aydır hapishanededir.
- 3.*Hanım*: Dostuyla bir olup kocasını zehirlemekten hapse girmiş, idama mahkûm edilmiştir.
- 4.*Sıdika*: Gelin kaynana kavgası esnasında kaynanasına sopa sallayıp başına gelen darbeye kaynanasının üç gün sonra ölmesinden dolayı hapse girmiş ve üç yıla mahkûm edilmiştir.
- 5.*Nafia*: Zinadan üç aya mahkûmdur.
- 6.*Tözey*: Hakareten bir aya mahkûmdur.
- 7.*Çingene İnci*: Hırsızlıktan yirmi iki güne mahkûmdur.

Hubuş: 55–60 yaşlarında, şişman, kısa boylu bir kadındır. Ömründe dört defa evlenmiştir. Son olarak da Tefçi Zühre'nin dostu Mehmet'le evlenir. Dört aydır hapishanede olan Hubuş, suçunu kabullenmez, iftiraya uğradığını iddia eder. Kemal Tahir, Hubuş'u; *"Artık ihtiyarladığından olmalı, yüzünü namahreme göstermemek için fena halde sarılır, fakat bir türlü kocamayan gönlü, hala kız oğlan kız sesine benzeyen ince, baygın işveli kelimelerinde dalgalanır dururdu."* (Kemal Tahir, 2008, s. 21) ifadeleriyle anlatır.

Hanım: Dostuyla bir olup kocasını zehirlemekten idama mahkûm edilen Hanım, Adıyamanlı, iki çocuk anası ve yirmi beş yaşındadır. Komşunun oğluna âşık olur ve onunla birlikte böyle bir cinayet işler. İkisi de aynı cezaevindedir. Âşık olduğu Ali'yi korumak için bütün suçu üstlenir ve idama mahkûm edilir. Yalnız bir taraftan da Murat Bey'e ilgi duyar ve onun için Tözey'le kavga eder. Hapishanenin tek idamlık kadın mahkûmu olduğu için kimse ona sesini çıkarmaz, onu üzmez. Sadece Tözey ve Şefika ile kavga etmiştir. Murat Bey'in istidası da sonuç vermeyince idam edilir. Romanda en çok üzerinde durulan karakterlerden biridir. Bunda idama mahkûm edilmiş olmasının etkisi elbette büyüktür. Fakat diğer bir sebep de Ali'ye duyduğu sevgiye sahip çıkarak onu ele vermemesi ve idamı göze alacak cesarete sahip bir "cahil" olmasıdır.

Sıdika: Zayıf, esmer ve çok sinirli bir kadındır. Kocasını askere gittikten sonra kocasının huysuz olan anasını diğer kardeşleri Sıdika'nın başına atarlar. Bir kavga esnasında da kaynanasının ölümüne sebep olan Sıdika, idam cezası almaktan korkarken üç yıla mahkûm edilir. Murat Bey Sıdika'yı; *"Sıska yüzünü örtmeye lüzum görmeden meydana çıktı. Bütün ömrü akılsızlıkla dalgınlık arasında geçmiş gibiydi. Biraz etli olsa tavuğa benzeyecekti. Şimdi hiçbir şeye benzemiyordu. İdamdan korkarken üç yıla mahkûm oluşuna hayret içinde kalmış, Hanım'ın cezasından sonra bütün kadınları asacaklar zannederek gece gündüz ağlayıp durmuştu."* (Kemal Tahir, 2008, s. 62) ifadeleriyle anlatırken Sıdika'nın özellikle "cahilliği" üzerinde durmuştur.

Tözey: Malatya Genelevi'nin önemli ve etkili kadınlarından. Birçok savcıya "dost"luk yapmıştır ve birçok yerde sözü geçmektedir. Yüzünü kerhanede kırdıkları için yüzünde bir çarpıklık vardır. Murat Bey, Tözey'i; *"Çirkin olduğu halde, çirkinliğini asla göstermeyen bahtiyar kadınlardandı. Burnu hem büyüktü, hem de biraz çarpıktı. Buna karşılık gözleri siyah ve parlak, biraz kalınca dudakları kırmızıydı. Üzerinde bir temizlik vardı ki insana ferahlık veriyordu. Evinde orospuluk eden evli kadınların kırk yaşlarına girseler beceremeyecekleri, ancak vesikalı cinsin iyisinde rastlanan, emniyet verici bir ciddiyeti vardı."* (Kemal Tahir, 2008, s. 89). ifadeleriyle anlatır. Aslen Akçadağlı olan Tözey, gelin olduğunda çok küçüktür ve ona göz koyan ağadan bir türlü kurtulamaz, netice olarak geneleve düşer. Asıl adı Edibe'dir. Erkek gibi bir kadındır. Özü sözü birdir. Murat'a duyduğu aşkla ön

plandadır. Narlı, Tözey’le ilgili olarak şunları söyler:

“Hapishanede olduğu süre içinde bir taraftan kıskançlıktan dolayı Hanım’la kavga etmiş ama aynı zamanda ona yardım etmiş; yoksullara maddi destekte bulunmuş, küçük mahkûm Aduş’a elbiseler almış; ölen gardiyan için meolit okutmuş; bazen diğer kadınları korumak için kendini öne atmıştır.” (Narlı, 2010. s. 108).

Yazar, Tözey’le birlikte insanların ön yargılarını kırmayı amaçlamıştır. Çünkü Tözey’in bir genelev kadını olmasına rağmen ruhundaki iyilik ve insanlık, roman boyunca gözlemlenmektedir. Bu çelişkiyi Narlı (2010, s.109) şöyle izah eder: *“Yazar, Tözey’in içinde kalan yufka yüreklilik, acıma ve dürüstlikle toplumsal yargılara, sahte dine ve geleneksel ahlaka karşı çıkar.”*

Gevre: Aduş’un annesidir. Murat Bey, Gevre’ye Fatı da demektedir. Kocasını Abuzer dışarıda üç çocuğuyla kalmış, Gevre de Aduş’u yanına almıştır. Fakir ve cahil bir mahkûmdur. Murat Bey, Fatı’yı: *“Türkçeyi hiç konuşamayan bir Kürt karısıydı. Bütün fukara köylü kadınları gibi fena halde yıpranmıştı. Kasabalılara benzemiyor, omuzlarını cilveli cilveli sallayıp sırtıtmıyordu. İnsana dümdüz kardeş kardeş bakan siyah gözleri vardı. Çıplak ayakları kocamandı.”* (Kemal Tahir, 2008, s. 27) ifadeleriyle anlatır.

Bu mahkûm kadınlar dışında romanda önemli bir yere sahip olan gardiyan Ayşe kadın ve gardiyan Şefika da vardır. Ayşe kadın, yıllarca kocasından, o ölünce de oğlundan çekmiş, cefakâr bir kadındır. Şefika da, Ayşe kadının kızı olmakla birlikte kocasını sevmeyen, onu aldatan ve ondan kurtulmak için çaba harcayan yine cahil bir kadın olarak karşımıza çıkar. Bu kadınların yanı sıra hapishaneye Tözey’i ziyaret etmek için gelen kadınlar, mahkûmların kız çocukları, fabrikada çalışan genç kızlar ve çocuklar da görülmektedir.

Yoksulluk ve Cehalet

Romanda yer alan bütün bu kadınların ortak noktası, cahil olmaları, toplumda sadece cinsel olarak ön plana çıkmış olmaları ve ahlaki boyutlarının nefsanî istekleri karşısında zayıf kalmalarıdır. Kuşkusuz yazarın amacı, bu özellikleriyle anlatılan kadınları aşağılamak ya da ezmek değildir; asıl problem onları bu kadar cahil ve sadece etten ibaret bir varlık olarak algılayan sosyal gelenekler, hukuk sistemi ve devlettir. Bu kadınların suç işledikleri ortadadır. Ama cehaletlerinden ve yoksulluklarından dolayı suça itildikleri de ortadadır. Dahası yoksul ve cahil olanlar sadece bu kadınlar değildir. Hapishane dışındakiler de, hapishane içindeki görevliler de aynı durumdadırlar. Böyle olunca bu görevlilerin mahkûmlara muameleleri de olumsuz olmaktadır. Gerçekte bu cahil ve yoksul yapı durduğu sürece her an içeridekilerle dışarıdakilerin yer değiştirmesi de mümkündür.

Yoksulluğun en acı örneği Aduş'ta karşımıza çıkar. Gevre'nin kızı Aduş, mahkûmlardan toplanan parayla hem annesinin ve kendisinin hem de dışarıda babasıyla kalan üç kardeşinin geçimini sağlamaktadır. Bunun yanında idama mahkûm edilen Hanım, kendisini kurtaracak bir avukatı parasızlıktan tutamamaktadır. Murat Bey'in dahi kimi zaman parasız kaldığını ve ona Nazım Hikmet'in harçlık gönderdiğini görürüz. İçlerinde para sorunu olmayan tek mahkûm Tözey'dir. Aynı zamanda diğer mahkûmlara maddi destekte bulunan, Malatya'nın ileri gelenleriyle olan "dost"luk ilişkisinden ötürü Malatya'da sahip olduğu otoriteyi, diğer mahkûmlara yardım etmek amacıyla kullanılan yine Tözey'dir.

Cehalet, Murat Bey dışında hapishanedeki yöneticiler ve mahkûmlar olmak üzere hepsinin sorunudur. *"Cehalet, tüm kadın mahkûmların ve kadın gardiyanların ortak noktasıdır. Tabii ki, bunda Anadolu'da kız çocukların eğitimine önem verilmemesi en büyük sebeptir. Bu cehalet, sadece okuma-yazma bilmeme şeklinde görülmeyip onların her hareketine yansır."* (Gülendam, 2008, s. 4). Gardiyan Ayşe'nin çıbanı için tıbbi tedavi yerine otlardan medet umması, fabrikada çalışan kızların ahlaksız görülmeleri, buna rağmen ailelerin küçük çocukları dahi buralarda çalıştırmaları çok ciddi sorunlara yol açar. Örneğin gardiyan Hasan'ın kızı, ağzından kan gelecek kadar hastalanır ve Hasan bu durumu önemseyecek algıdan yoksundur. Cahilliğin yaptırdıkları da yoksulluğun yaptırdıklarından farklı değildir. Örneğin, Hanım, Ali'ye gönül verdiği için kocasını öldürür. Onu idamdan kurtarmak için çaba harcayan Murat Bey'in gösterdiği yolu bir türlü kabul etmez. Hubuş, İsmet Paşa'yı halife zanneder. Evet, bütün bu davranışları sergileyen kadınlar suçludurlar ama onların böyle yetişmelerine sebep olan bataklığın kurutulmasını kim sağlayacaktır? Bu zavallı kadınların kendi kendilerine doğru yolları bulamayacakları anlaşılmaktadır. Demek ki toplumsal yapının bütününe esir almış cahillik ve yoksulluk durduğu sürece suç işlemenin önüne geçmek hatta suçluları ıslah etmek imkânsızdır. Mahkûmlardan bazılarının tepkileri, aslında sorunu kavramasalar da hissettiklerini gösterir. Örneğin Hanım, parası olmadığı için işinin "yoluna girmedğini" düşünür. Anlatıcı Murat Bey de *"İpten adam alan Hamit Şevket Bey değil, 3500 lira... Zaman zaman on paradan üç bin beş yüz liraya kadar değişen paraya mahkûmuz... Bir de ben deminden beri Hanım'a kabahat buluyorum, Ali'ye kabahat buluyorum... Sen kuvvetsizliği bilir misin?"* (Kemal Tahir, 2008, s. 33-34) derken bu temel problemi açık bir şekilde ortaya koyar. İlginç olan Murat Bey'in hem Hanım'ı kurtarmak için çaba harcaması hem de onun aslında suçlu olduğunu hatta affedilemeyecek bir suçlu olduğunu bilmesidir. Burada dikkat edilmesi gereken durum sadece idam cezasıyla ilgilidir. Çünkü Murat Bey, Hanım'ın ceza almamasını savunmaz, yalnızca idam edilmemesi gerektiğini savunur.

“Bugünkü devirde bir tek hata, bir tek kanunsuzluk bu mu? Dört tane tüccar memleketin bütün nüfusuna kast etmiş. Onlara kimse bir şey demez. Bir şey demeseler gene canıma minnet. Fazladan ‘Vatanperver Türk tüccarı’ diye methüsena ediyorlar. İnsan utanmadan Hanım’ı astırır mı? Hanım’a insan merhamet etmez mi? Şaşırılmış bir erkek çocuğa benziyor” (Kemal Tahir, 2008, s. 385) diyen Murat Bey, suç ve cezanın adaletini tartışmak ister. Ona göre bu kadar çok kire, haksızlığa, iltimasa bulaşmış bir sosyal ve idari yapının, hukukun verdiği idam cezasını savunmak mümkün değildir.

Kadın- Erkek İletişimi

Romanda kadın mahkûmların birbirleriyle ve erkek mahkûmlarla olan ilişkileri ayrıntılı bir biçimde anlatılmaktadır. Kadın mahkûmlar arasında özellikle de Murat Bey’e duyulan ilgiden dolayı görülen kıskançlık, fesatlık ve bunun sonucu olarak ortaya çıkan tartışma ve kavgalar ön plandadır. Bu kadınların erkek mahkûmlarla ilişki kurmalarında devreye gardiyanlar (Ayşe Kadın-Gardiyan Şefika) ve bir de Topal Sefer girmektedir. Erkek mahkûmların kadınlarla konuşabilmesi için en önemli mekân, kadınların avlusuna bakan penceredir. Murat Bey de kadın mahkûmlarla konuşmak, onların derdini dinlemek, dilekçelerini yazmak için bu pencereyi kullanır. Bir de karılar koğuşu eğlenceleri vardır. “Aşağıda sıraları ve iskemleleri karılar koğuşunun kapısı önüne taşımışlardı. Başgardiyân Mahmut, Gardiyân Vahap, Ali Seydi, Ayşe Ana, küçük Aduş, bir de Hacı Abdullah hep oradaydılar. İstanbullu gelince başgardiyân yer verdi.” (Kemal Tahir, 2008, s. 79). Romanda geçen bu ifadeler erkek ve kadın mahkûmlar arasında kurulan iletişime memurların da dâhil olduğunu açıkça göstermektedir. Bu iki cinsin hiçbir şekilde bir araya gelmemesini sağlayacak olan gardiyanlar, bu mahkûmların görüşmelerinde, konuşmalarında yardımcı oldukları gibi bu eğlenceden kendileri de yararlanmaktadır.

Erkek ve kadın mahkûmların bu tarz görüşmeleri özellikle Murat Bey üzerinden anlatılır. Murat Bey, idareciler gözünde okumuş, bilgili, eğitilmiş tek mahkûm olduğu için ayrı bir öneme sahiptir. Dolayısıyla onun kadınlarla iletişim kurması daha kolay ve kabul edilebilirdir. Bu iletişim zamanla Tözey’in Murat’a âşık olması, Hanım’ı kıskanması, Gardiyân Şefika’nın Murat’ın yanından hiç ayrılmaması, dedikoduların çoğalması, kadın mahkûmların Murat için bir şeyler yapmak (kazak örme, çamaşırını yıkama, ütüsünü yapma vs.) yarışına girmesi gibi olayları beraberinde getirir. Fakat karılar koğuşu Murat Bey için sadece “bir sökkük, bir düğme diktirmek, mendil ve çamaşır yıkatmak, yumurta pişirtmek, su istemek, hele Hanım idama mahkûm edildi edileli kapıyı her aralık buluşta teselli etmek için hiç çekinmeden uğradığı bir yerdi(r).” (Kemal Tahir, 2008, s. 128). Bu ifadelere bakarak aslında Murat’ın da kadın mahkûmları be-

lirli ölçüde “ötekileştirdiğini” düşünebiliriz. Kadınlarla ilişkisini bu düzeyde adlandırması toplumsal algının az da olsa onda da devam ettiğini gösterir. Fakat onun asıl fonksiyonu kesinlikle suçlamak ve aşağılamak değildir. O, her ihtiyacı olana yardım eder; istidalarını yazar, onların cezalarını azaltabilmek hususunda büyük çaba harcar. Hanım’ıyla, Tözey’iyle, Hubuş’uyla, Sıdık’a’sıyla, Gevre’siyle, özellikle de romanda masumiyetin ve yokluğun bir simgesi olduğuna inandığımız Aduş’uyla ayrı ayrı ilgilendiğini görürüz. Yine de Murat Bey’in herkese gösterdiği ayrı ayrı ilgi, kadınlar arasında farklı yorumlamalara neden de olur. Murat Bey’e duyulan sevgi, kadınlar arasında “seninle daha çok ilgilendi, benimle konuştu, beni seviyor” gibi yorumların yapılmasını da beraberinde getirir. Bu da aslında kadın mahkûmların ilgiye, sevgiye ne kadar muhtaç olduklarının bir göstergesidir. Kocaları tarafından, toplum tarafından, hayat tarafından “itilerek” oraya düşen kadınların belki de tek tesellileri, Murat’ta buldukları bu ilgidir.

Değerler

Hapishanedeki bu insanlar, toplum tarafından “ötekileştirildikleri” için, özel bağlamda birbirleri ile de sağlıklı iletişim kuramazlar. Ama buldukları imkânsızlıklar içinde, benzerliklerinin de etkisiyle bu kadınların birbirlerini zaman zaman koruyup kolladıkları da görülür. Mahkûmların kendi aralarında küçük Aduş’a para toplamaları, Aduş’un babası askere alınınca dışarıda kimsesiz kalan üç çocuğa sahip çıkacak birilerini bulmak üzere Murat Bey ile birlikte seferber olmaları, karılar koşuşunun avlusuna erkek girmesi olayında Sıdık ile Yusuf’u ele vermemeye çalışmaları gibi olaylar bu gerçekliği ispatlar. Bu durum, kadın mahkûmlar arasında çekememezlik, kıskançlık olmasına rağmen ortak yaşamı hem kolaylaştırmak hem de aralarındaki güven duygusunu beslemek açısından önemlidir.

Romanda yazar özellikle bu kadınların dini duyguları üzerinde durmaya çalışır. Çünkü bu kadınlar, cahil, her şeye inanan ve kurtuluşu, muskada, okuyup üflemede gören kadınlardır. Yazarın bu durumlar karşısında üç türlü tepkisi olur: Mizah, üzüntü ve eleştiri. Kadınların bu batıl saplantılarına gülmeden edemez ama aynı zamanda çaresizliklerini gördüğü için üzülür. Onların bu çaresizliklerini kullanan Nazmi Topçu gibi din istismarcılarını da kıyasıya eleştirir.

Romanda hem mahkûm hem ahlaksız olarak “ötekileşen” Tözey’in bazı dini ritüelleri yapması da ilginçtir. Ayşe kadın öldükten sonra mevlidi Tözey tarafından okutulur. Tözey, Malatya Genelevi’nin önde gelen meşhur kadınlarından ve onu dini bir uygulamayla bir arada düşünmek çok da kolay

değildir. Yazar belki de bu bağdaştırmayı kendini koyu Müslüman gösteren din istismarcılarına karşı yapmıştır. Tözey'in Müslümanlıkla ilgili bir iddiası yoktur, bir genelev kadınıdır fakat dini bir değer olan mevlidin önemini bilmektedir. Burada aslında yazarın, dini uygulamaların sadece abdestli namazlı insanlar tarafından yapılabileceği şeklindeki bir "ötekileştirme"yi reddettiğini söyleyebiliriz.

Yazarın yöneldiği bir değer de "ahlâk"tır. Buradaki kadınların hepsinde dikkat edilirse ahlaksız bir yaşam biçimi görülür. Tözey, bir genelev kadınıdır. Hanım, dostu için kocasını öldürür. Nafia, zinadan dolayı hapislanmıştır. Hubuş, arkadaşının dostuyla evlenir. Sıdika, hapisane içinde Yusuf'la oynar. Gardiyan Şefika, kocasını bırakıp Derviş Abdullah'la kaçır. Fakat yazar, bu kadınların bu ahlaksızlıkları karşısında onları savunurcasına onlara kendine göre ahlâki değerler yükler. Tözey, genelev kadını olmasına rağmen dürüsttür, merttir, yardımseverdir; Hanım, sevdiği erkeği ipten kurtarmak için bütün suçu üzerine alacak kadar cesurdur. Nafia'sı, Hubuş'u, Sıdika'sı hepsi birbirlerini koruyacak, birbirlerine yardım edecek insani özelliklere sahiptir. Bu tavır, yazarın sosyal ahlâkı eleştirerek, onun normlarını değiştirmeye yöneldiğini de gösterebilir. Yürürlükteki ahlâk anlayışı, bu kadınları koruyamadığı gibi onların kolayca harcanmalarına da sebep olabilmektedir.

SONUÇ

Kemal Tahir'in kadın mahkûmları tüm detaylarıyla anlattığı bu roman, kadınların hem dışarıda hem içeride nasıl bir "ötekileşme"ye maruz kaldıklarının açık bir göstergesidir. Dışarıda da içeride de yoksul, cahil, çıkarıcı ve istismarcı bir sosyal yapı vardır. Erkekler de bu yapının kurbanları olabilmektedirler ama bu yapının devamlılığını sağlayan bir rol de üstlenmektedirler. Öyleyse asıl hedef, dışarıda maddi ve manevi açıdan, hukuk ve sosyal norm açısından bu kadınları "ötekileştirmeyen", aşağılamayan bir düzenin oluşmasıdır. Elbette suç ve ceza bağlamında hapisanenin varlığı yadsınamaz ama hapisane idari yapısıyla dışarıdaki düzenin kurbanlarını daha da fena durumlara düşürmemelidir. Hapisane adaletiyle, eğitimiyle ıslaha yönelmelidir. Anadolu insanının ve çalışma bağlamında Anadolu kadınının problemi ancak bu bakış açısıyla sağlıklı olarak kavranabilir.

KAYNAKLAR

- Yılmaz, H. (2010, July 2). " Türkiye’de ‘Biz’lik, ‘Öteki’lik, Ötekileştirme ve Ayrımcılık: Kamuoyundaki Algılar ve Eğilimler". Açık Toplum Vakfı (Destek No: 2009001) ve Boğaziçi Üniversitesi (Destek No: 07K120620) tarafından eş katkıyla desteklenen araştırma projesi. Tamamlanma tarihi: Haziran 2010. http://hakanyilmaz.info/yahoo_site_admin/assets/docs/HYilmaz-Otekilestirme-02-%C4%B0%C3%A7erikselRapor.188160919.pdf adresinden 18 Haziran 2012 tarihinde erişildi.
- Gülendam, R. (2008). Kemal Tahir’in Kadın Mahkumları: Karılar Koğuşu, Turkish Studies International Periodical For the Languages, Literature and History of Turkish or Turkic, Spring, 3 (2), 382-408.
- Fedai, Ö. (2010). "Kemal Tahir’in Romanlarında Kadınlar" Kemal Tahir, Andı, F. Eğribel, E. (Ed.). Kültür Bakanlığı Yayınları, Ankara.
- Narlı, M. (2010). "Biyografi ve Roman: Kemal Tahir’in Hapishane Romanları, Hapishane Argosu" Kemal Tahir, Andı, F. Eğribel, E. (Ed.). Kültür Bakanlığı Yayınları, Ankara.
- Kemal Tahir (2008). Karılar Koğuşu. İstanbul: İthaki Yayınları.

GÜLTEN DAYIOĞLU'NUN YADA'NIN GİZİLGÜCÜ ADLI ESERİNDE EĞİTSEL, FANTASTİK, ESTETİK VE HALK KÜLTÜRÜNE AİT UNSURLAR

Educational, Fantastic, Aesthetic and Folk Culture
Related Elements in “Potential Power of Yada”
Novel of Gülten Dayioğlu

Gönderim Tarihi: 29.08.2015

Kabul Tarihi: 21.12.2015

Ayşe Derya ESKİMEN*

Öz: Fransız çocuk edebiyatı yazarlarından Brigitte Labbé, “Aslında biliyoruz ki tüm çocuklar filozoftur. Ama çok azı öyle kalır. Bizim sorumluluğumuz, bu hayran kalış halini kalıcı ve sürdürülebilir kılmaktır” der. Türkiye için çocuk edebiyatının önemli yazarlarından olan Gülten Dayioğlu da çocuk ve gençlik edebiyatı serisine dâhil edebileceğimiz kitaplarında gerek fantastik gerek bilim kurgu türlerinde yazdığı eserlerindeki öğretici söylem ve anlatımıyla adeta bu hâlin sürdürülebilir kılınmasını sağlar. Dolayısıyla Gülten Dayioğlu ve eserleri Türk edebiyatındaki konumu itibarıyla önem arz eder. Bu çalışma, nitel bir araştırmadır. Bu bağlamda, araştırmada Gülten Dayioğlu'nun Yada'nın Gizilgücü adlı eseri eğitsel, fantastik, estetik ve halk kültürüne ait unsurlar açısından ele alınmış; romandaki ana olay örgüsü, kahramanlar ve aralarındaki ilişkiler, ele alınan unsurlar etrafında belirlenmeye çalışılmıştır. Elde edilen veriler, içerik analizi ile değerlendirilmiştir. Yazar, Yada'nın Gizilgücü adlı bu eserinde, günümüzde teknoloji sayesinde artık değişen çocuk hayal dünyaları ve algılarını gözler önüne sermiş; eğitsel, fantastik, estetik, bilim-kurgu ve aynı zamanda halk kültürü öğelerine de fazlasıyla yer vermiştir. Dolayısıyla, bu eserin yalnızca okuma zevki ve alışkanlığı kazandırdığı düşüncesinden öte; gerek halk kültürü gerekse mitoloji ve fantastiğe dair barındırdığı bilgiler dolayısıyla eğitsel açıdan da faydalı, önemli ve yol gösterici olduğu düşüncesindeyiz.

Anahtar Kelimeler: Çocuk ve Gençlik Edebiyatı, Fantastik Bilim Kurgu, Yada'nın Gizilgücü, Gülten Dayioğlu'nun Yazı Hayatı.

Abstract: Brigitte Labbé who is one of the French child literature authors says: “We actually know that all children are philosophers, but very few stay to be so. Our responsibility is to

* Arş. Gör. Dr., Dumlupınar Üniversitesi/Eğitim Fakültesi/Ortaöğretim Sosyal Alanlar Eğitimi/ Türk Dili ve Edebiyatı Eğitimi, e-posta: deryaeskimen@hotmail.com

make this state of enthusiasm permanent and sustainable.” The child and youth literature books of Gülten Dayıoğlu who is one of the important authors in Turkish child literature and the fantastic and science fiction novels written by her ensure the sustainability of this state by their didactic discourse and expression. Therefore Gülten Dayıoğlu and her novels are very important due to their positioning in Turkish literature. This study is a qualitative research. In this context, the novel of Gülten Dayıoğlu named “Potential Power of Yada, were handled in terms of educational, fantastic, aesthetic and public culture related elements and the main course of events in the novel, characters and their relations, were determined around the handled elements. The obtained data were evaluated by content analysis. Author in her novel named “Potential power of Yada”, demonstrated the changing children dream worlds and perceptions due to technology, used the fantastic and technologic factors frequently and also gave place to plenty of educational, fantastic-technological, science fiction and public culture related factors at the same time. Therefore we think that this novel is not just redounding reading pleasure and habit but also it is useful, important and a guiding light in terms of education.

Keywords: Child And Youth Literature, Fantastic Science Fiction, Potential Power Of Yada, Clerical Life Of Gülten Dayıoğlu.

GİRİŞ

Gülten Dayıoğlu, yazı hayatına 1960’lı yıllarda çocuklar için öyküler yazarak başlamış ardından gençler ve yetişkinler için yazdığı romanlar ile yazma serüvenine devam etmiştir. Günümüzde üç farklı kuşağın yazarı olarak tanınan Dayıoğlu, bugün hâlen ilgi ve merakla okunan, özellikle çocuk edebiyatının en önemli isimlerindedir. Onun üç farklı kuşağa ulaşabilmiş bir isim olmasının ardında nitelikli eserler vermesinin yanı sıra değişen toplumlar ve dünyayla birlikte kendisini ve edebiyat anlayışını yenilemesi yatar. Üç farklı kuşak, üç farklı kuşakta meydana gelen değişim ve bunların edebiyata yansıtılması bu başarının arkasındaki temel ögedir. Dayıoğlu, üç farklı kuşağa seslenebilmeyi, edebiyat anlayışındaki yenilenme gereksinimini şöyle açıklar:

“İnsanların değiştiğini gözlüyor, duyuyor biliyor ve sezinliyorum. Bu nedenle bugünün insanı için yazarken, otuz yıl öncekinden çok farklı yaklaşıyorum konulara. İletişim araçları ve teknolojinin baş döndürücü ilerlemesi değer yargılarını, duyguları, düşünceleri, görüşleri içten içe yaman biçimde etkilemekte. Korkarım ki insanın özüne de ulaşmakta bu etki. İşte bu görüş doğrultusunda yazıyorum bugünkü okuyucularıma. Bu olguyu yaklaşık son on yıllık dönemde algıladım. Ve hemen kendimi yenileme gereksinimi duydum. Okuyor, araştırıyor, izleyip gözlüyorum. Sanatsal sezgilerimi bu birikimle besliyorum.

Sonra oturup yazıyorum. Günceli, çağdaşı yakalamaya çaba gösteriyorum kı-sacası. Günümüz insanı tarafından okunmak için böyle yapmaya zorunlu ol-duğumun bilincindeyim” (akt. Atılğan, 2005a).

Gülten Dayıoğlu'nun eserleri, gerek ana dili eğitimi unsurlarını gerekse değer eğitimi unsurlarını, merak ve eğlendirme özelliklerini de göz ardı etmeden bir arada ele alması açısından önemlidir. Zira “hem eğitimciler hem de edebiyat uzmanları tarafından da çocuk kitapları üzerinden başarılmak istenenin ana dili eğitimi ve değer eğitimi unsurlarının en verimli şekilde kullanılması” (Ay-demir, 2011: 2) olduğu ifade edilmiştir.

YÖNTEM

Bu araştırma nitel bir çalışmadır. Nitel araştırma, “... gözlem, görüşme ve do-küman analizi gibi nitel veri toplama yöntemlerinin kullanıldığı, algıların ve olayların doğal ortamda gerçekçi ve bütüncül bir biçimde ortaya konmasına yönelik nitel bir sürecin izlendiği araştırma” olarak tanımlanabilir (Yıldırım ve Şimşek, 2008: 39). Bu çalışmada da, Gülten Dayıoğlu'nun Yada'nın Gizilgücü adlı eserinde yer alan eğitsel, fantastik, estetik ve halk kültürüne ait unsurlar tespit edilmeye çalışılmış, toplanan bilgiler betimsel analiz yöntemi ile çözümlenmiştir. “Bu yaklaşıma göre elde edilen veriler, daha önceden belirlenen temalara göre özetlenir ve yorumlanır...Bu tür analizde amaç, elde edilen bul-guları düzenlenmiş ve yorumlanmış şekilde okuyucuya sunmaktır (Yıldırım ve Şimşek, 2008: 224). Elde edilen veriler fantastik ve eğitsellik, estetik ve halk kültürü unsurları açısından temalara ayrılarak ele alınmıştır. Ayrıca anlatıcı, olay örgüsü, kahramanlar ve bundan hareketle eserde yer alan gerçeklik zemi-ni de tartışılarak yorumlanmıştır.

BULGULAR VE YORUM

Yada'nın Gizilgücü'nde Olay Örgüsü, Kahramanlar ve Gerçeklik Temelleri

Fantastik, halk kültürü, eğitim, bilim-kurgu, teknolojik icatlar ve gen bilim Da-yıoğlu'nun eserlerinde genellikle yer alan unsurlardır. Yada'nın Gizilgücü de dâhil olmak üzere Akıllı Pireler, Alacakaranlık Kuşları, Mo'nun Gizemi, Ot-ran, Midos Kartalı'nın Gözleri, Ganga Gökyüzündeki Mor Bulutlar, Kıyamet Çiçekleri, Parbat Dağının Esrarı ile 79. ve aynı zamanda 50. yıl kitabı olan Ka-yıplara Karışmakta da bu unsurlara olay örgüsünde sıklıkla rastlanmaktadır.

Yada'nın Gizilgücü'nde temel olay, Yada isimli küçük kızın, anne ve babasına ne olduğu konusundaki merakı sonucu, internette dolaşırken “Babamı Arıyo-rum” adlı bir sitenin dikkatini çekmesiyle başlar. Yazar, romandaki bu karakteri, çok başarılı ve özel bir insan olarak betimlemiştir. Örneğin ana karakter

Yada'nın adı da özeldir ve kaynağı çok eskilere dayanmaktadır. "Türk kavimlerinde çok eski devirlerden beri yaygın bir inanca göre, büyük Türk Tanrısı Türkler'in cediti âlâsına yada (yâhut cada, yat) denilen bir sihirli taş armağan etmiştir ki bununla istediği zaman yağmur, kar, dolu yağdırır, fırtına çıkarırdı. Bu taş her devirde Türk kamlarının ve büyük Türk komutanlarının ellerinde bulunmaktadır" (İnan, 2006: 160). Yani, yada taşı, yağmur, kar, dolu yağdırabilen, Türkler için kutsal bir taştır. Eski Türk kültürü ve inancında önemli bir yeri vardır. Yazarın kurgusunun da başlıca ögesi olan bu taşlar, dünyayı bekleyen kötü son için bir çözüm olacaktır.

Yukarıda yer verilen ifadelerde de görülebileceği gibi eserin satır aralarında bazı karakterlere, olaylara yönelik esin kaynaklarının gerçeklik temellerinin olduğunu görürüz. Örneğin Ying karakterinin temsil ettiği kötülük ve onun karşısına konulan dünyayı kurtaracak seçilmiş kişi Apam'ı Kültigin yazıtında bulabiliriz:

"Kişi oğlundan üze eçüm apam Bumin Kağan İstemi Kağan olurmuş" (İnsan oğlunun üzerine ecdadım Bumin Kağan, İstemi Kağan oturmuş (Kültigin yazıtı, Doğu yüzü). Apam kelimesi atam manasına gelmekle birlikte Orhun yazıtlarında "eçüm apam" "ecdadım, saygıdeğer atam" olarak yer almaktadır.

Yada'nın annesi Ying, babası Apam'dır. Ying bir ajan olduğu ve beyin avı örgütüne hizmet ettiği için Apam'ı ele geçirmesi maksadıyla gök bilimlere merkezine gönderilmiştir. Buradan hareketle, yazarın başka eserlerinde de olay örgüsü ve karakterler açısından benzerliklerin olduğunu ifade edebiliriz. Örneğin yazar, Mo'nun Gizemi adlı eserinde de Yuma adlı Japon bir kadının New York Üniversitesi genetik bilimlere bölümüne girmesini ve bu Japon kadının bir ajan olmasını ele alır. Bu karakter, ele aldığımız eserdeki Ying'in karşılığıdır diyebiliriz. Ying de beyin avı örgütünün küçük yaşlarda himayesine aldığı anasız, babasız büyümüş çok zeki ve başarılı bir kız, bir ajandır. Yine Mo'nun Gizemi'nde Yuma'nın eşi Çinli Yuen'le tanışması bize bu eserde de ele alınan Ying'in eşi Apam'la tanışmasını hatırlatır. Ying'in bir ajan olması ve beyin avı örgütüne hizmet etmesi için Apam'ı ele geçirmesi maksadıyla gök bilimlere merkezine gönderilmesi vb. gibi daha başka kurgusal benzerliklerden de söz edebiliriz.

Dayıoğlu'nun, eserinde okur, zaman zaman gerçekliğe dayanarak zaman zaman da bilimsel verilerle birlikte Sever (2013)'in de ifade ettiği gibi "düşsel bir serüvene" ortak edilir. Okur yüzyıllar öncesine götürülerek değişik kültürlerle ve efsanelerle tanıştırılır (s. 220). Örneğin, eserde Apam'ın babası Mehmet Bey ve annesi Ayşe Hanım karakteriyle Yada'yı, Apam'ı, İrtiş Yabguları bir araya getirir ve bir noktada düne ait olanla bugünün sentezini ortaya koyar. Da-

yıoğlu, Yabgu efsanesinden bahsederken Yakutistan'da yaşayan Şamanlardan etkilendiğini ifade eder. Altay dağı doruklarında yaşayan gizil ve doğaüstü güçleri olan bu gizemli ve özel insanlar Yabgu efsanesini oluşturmasından esin kaynağı olmuştur.

Sever (2013), "Yazar hem genetik bilimdeki varsayımlardan hem de gerçeklikten uzak kurgulardan yararlanarak okurun karşısına çıkar. Ancak yazınsal öğelerle ve sanatçı duyarlığı ile biçimlendirilen kurgular, okuru soyut varsayımların ve yalnızca akıl gücü ile yönlendirilen bilimsel süreçlerin durağan yapısından kurtararak gerilimi yüksek ve zevkli bir okuma eylemine taşır" der (s. 205). Zira, roman aslında gerçekliğin kendisi değil, gerçekliğin yeniden sunumudur. "Romanın içeriğiyle gerçeklik arasında bir uygunluk yoktur. Bu anlamda, romanda aşağı yukarı hep bir masal havası vardır ve bu öykü ya da masalın başarısı okurun saflığına, çabuk inanmasına bağlıdır" (Kıran ve Kıran, 2000: 33). Dolayısıyla Çin'de kurulmuş olan bir Beyin Avı Örgütü'nün varlığı da bu şekilde yorumlanabilir.

Yazar, teknolojinin kötü idealler uğruna kullanılarak insanları etkisi altına alması, düşünemeyen, sebep-sonuç muhakemesi yapamayan bireyler haline getirmesi üzerinde durur. Bunun yanında ırkları yok etmeye yönelik biyolojik silahlardan ve ucuz Çin mallarından bahseder. Yazar, bir problem olarak gördüğü bu konulara, yukarıda da bahsi geçen beyin avcıları örgütü aracılığıyla yer verir. Okuyucuya teknolojiyi kendileri ve insanlık adına faydalı işler yaparak kullanabileceklerini aktarır. Günümüzde yaşanan savaşlar yüzülünde, yeni ve barış dolu dünyalar yaratarak, aksinin de mümkün olabileceğini ifade eder. Okuyucuya, sevgiyle birlik ve beraberlik içerisinde yaşamaları halinde kurguda anlatılan bu düşsel mutlu dünyaların çok uzakta olmadığı iletisi verilir.

Romanda yer alan Erik karakteri ise her ne kadar Apam'dan yanaymış gibi görünse de aslında bir ajandır. Kötüdür. Aralarındaki isim benzerliği ve kötülüğü temsil etmelerinden hareketle Erik, Yaratılış destanlarındaki Erlik'i hatırlatmaktadır diyebiliriz. Türk Yaratılış destanlarında da Erlik, kötülüğün temsilcisidir.

Bir diğer karakter olan Temir Yahya, ailenin en yakın dostudur. Yada'nın dedesi Mehmet Bey ve babaannesi Dr. Ayşe Hanım'ın sırdaşdır. Temir aynı zamanda, Yabguların gizil ve doğaüstü güçleri olan gizemli özel insanların, yaşamlarındaki en önemli olayın tanığı olan kişidir.

Tüm kahramanlar, olay örgüsü ve bunların gerçeklik zemininden hareketle söyleyebiliriz ki, "Yazarın kurmaca gerçekliği; çocuğun, gencin kanıksadığı gerçeklikten uzaklaşmasına katkı sağlar. Yazar, bilinen gerçekliğin dışında-

ki yaşam durumlarını kurgular, bunlara merak uyandırır. Okurun karşısına insan ve yaşam olgusunun sanatçı duyarlığı ile örülmüş gerçekliğini çıkarır” (Sever, 2013: 205).

Yada'nın Gizilgücü'nde Fantastik ve Eğitsel Unsurlar

Eğitsel açıdan edebî eserden beklenen, öncelikle okuma zevki ve alışkanlığı kazandırmasıdır. Kişiyi okumayı sevdirmek ve bu alışkanlığı kazandırmak çoğunlukla günceli takip etmek ve okuyucu kitlesinin beklentilerini karşılamakla mümkündür. Özellikle günümüz dünyasında kitap okumak yerine internette ya da bilgisayar oyunlarıyla vakit geçirmeyi tercih eden çocuk ve gençleri okumaya yönlendirmek zordur. Bu gerçeklikten hareketle Gülten Dayıoğlu da eserlerinde günümüz popüler romanlarının temelini oluşturan fantastik, bilim-kurgu ve teknolojik öğelere yer vermiştir. Ele aldığımız, Yada'nın Gizilgücü eserinde de fantastik, teknolojik öğeleri sıklıkla kullanmıştır. Dayıoğlu, fantastik, bilim-kurgu öğelere yer verirken bunun gelişen bir akım ve popüler roman unsuru olduğunu göz önüne almadan yaptığını, böyle bir kaygısı olmadan uzun zamandır fantastik ve bilim kurguya eserlerinde yer verdiğini şöyle aktarmıştır:

“Bana bir dergide şöyle bir soru soruldu: Siz Harry Potter fantastik diye mi böyle bir roman yazdınız? Ben uzun zamandır fantastik, bilim kurgu yazıyorum. Mesela Dünya Çocukların Olsa, Mo'nun Gizemi, Işın Çağı Çocukları bilim kurgudur. Zaten fantazy ile bilimkurgu örtüşüyor” (akt. Çakır, 2005). Zira Dayıoğlu, “1981 yılından başlayarak bilim-kurgu ve fantastik türünde eserler vermeye başlamıştır” (Bozkaplan, 2010: 31).

Fantastik kelimesinin sözlük manası, “gerçekte var olmayan, gerçek olmayan, hayali”dir. Berna Moran (1998) fantastiği, “gerçekliğin mekân, zaman, karakter kavramlarını, canlı cansız ayrımını tanımayan ve bildik dünyamızın ötesinde alternatif bir dünya yaratan anlatıların tümüne verilen bir addır” diyerek tanımlar (s. 60). Gülten Dayıoğlu'nda ise fantastik, kısmen mitoloji ve kısmen de masallardan beslenen; bildik dünyamızdan öte bugüne uzantılı; ancak bir o kadar da geçmişten beslenen bir alandır. Zira yazar, bir röportajında, “fantastiğe yaklaştığım doğru. Dünyayı geziyorum. Gezdiğim ülkeleri öyle fantastik öyküleri var ki... galiba çocukluğumun masalları, yazar kimliğimle bütünleşiyor, yollarımız kesişiyor...” der (akt. Atılgan, 2005a).

Dayıoğlu'nun fantastik-bilim kurgu türünde yazdığı son dönem romanlarında olaylar ve olay örgüsü fantastik ve olağanüstülük, bilim-kurgu, teknolojik icatlar ve gen bilimi alanı için beden kopyalama olarak geçmişle bağlantılı olarak günümüze uzantılı şekilde yer alır. “Dayıoğlu'nun eserlerini okuyan çocuklar ve gençler, hayal güçlerinin harekete geçirilmesinin hazzını tatmakla kal-

mamakta, aynı zamanda hayatı ve yaşadığımız evreni bilimsel bakış açısıyla sorgulamaya da heveslenmektedirler” (Aydemir, 2011: v1). Bu bağlamda, yazar çağdaş bilgiyi takip eder. “Yazar genetik bilimdeki uygulamalar ile insan yaşamının birlikte düşünülmesine; bilim-insan gerçekliğindeki ilişkiye dikkat çeker (Sever, 2013: 214)”. Gen bilimi alanında yapılan kopyalama çalışmalarını mitik dönemin uzantılarınımışçasına işler. Yabguların kendi vücutlarından beden eşi oluşturmaları ve bu beden eşlerinin özellikleri hakkında bilgi verir. Yada'nın Gizilgücü adlı eserde tespit ettiğimiz geçmişle bugünü harmanlayan bazı fantastik-mitik anlatım unsurları şöyledir:

“Bilge Yabgular hiçbir ölümlünün başaramadığı, bedenden beden üretme hünerini de keşfetmişlerdi. Gerçekten göksel bilgileri kullanarak, varlıklarını oluşturan hücre çekirdeklerine ulaşabiliyorlardı. DNA sarmallarını etki altına almayı da başarıyorlardı. Beden eşlerini, işte bu yaşamsal kökenlerin değişimlerini sağlayarak oluşturuyorlardı” (Dayıoğlu, 2005: 103-104).

Dayıoğlu, mitik anlatılardan hareket ederek tarihî unsurlardan aldığı örnekleri günümüze adapte etmiştir. “Yabgu “ kavramını “bilge”, “aksakal” olarak niteleyerek “oyun”, “kam”, “şaman” ve “bahşi” lerin özellikleriyle süslemiş romanında fantastik anlatımla ifade etmiştir:

“Beden eşi elle tutulup gözle görülmeyen nitelikteydi. Ruh, nasıl insan gözüyle görülemezse, insanın tıpa tıp ikizi olan, beden eşi de gözle görülüp elle tutulamıyordu. Sadece çok duyarlı insanlar, kendilerine yaklaşan beden eşlerini, ısı ve yoğunluk olarak sezineleyebiliyorlardı...Beden eşleri hem oluşma hem de asıl bedenden ayrıldıktan sonra, Yabguların hücre enerjilerini emiyorlardı. Bu yüzden uzun süre asıl bedenden ayrı kalamıyorlardı...Bu görünmez vücutlar isterlerse, ışık hızıyla yol alabiliyorlardı. Kısa sürede dünyayı gezebiliyorlardı” (Dayıoğlu, 2005: 10-104).

“Doruktaki mağaralarda yaşayan Yabgular varlıklarındaki eksiklikleri tamamlamayı başararak, bilgelik düzeyine erişmiş kişilerdi. Bunlar yaşlıydılar. Genç Yabgular ise, henüz gelişme, eğitim, araştırma ve üreme sürecindeydiler. Onlar doruğun eteklerindeki Koytu yaylasında aileleriyle birlikte kalıyorlardı” (Dayıoğlu, 2005: 102). Yazar, Yabguların yaşadıkları mekân olan kutsal mağara, Yabguların yaşları, sahip oldukları özellikler ve eğitimleri ile ilgili bilgiler verir. Türk kültüründe mağara, hayatın kaynağı olarak görülmektedir: “Mağaranın ilk insana bir ana rahmi vazifesi görmüş olduğu inancı bulunmaktadır. Bu nedenle Türkler, mağarayı kutsal görmüşler ve yılın belli günleri mağarayı ziyaret etmişler, kurbanlar adanmışlardır” (Ögel, 1989: 22). Mitoloji ile fantastik iç içedir. “Mitoloji, fantastiğin beslendiği en sağlam ve en geniş alandır. Bazen anlatılan mitolojik hikâyeler, bazen yaratılan dünyaların özellikleri fantastik

edebiyata ışık tutmuştur” (Bozkaplan, 2010: 31). Eserde insanüstü özellikler ve gerçeküstü güçler, fantastik anlatımın bir parçası olan hayal unsuru ile birlikte okuyucuda ilgi uyandıracak şekilde sunulmuştur:

“Bilge Yabgular her gün sahip oldukları gizil bilgileri kullanarak tüm insanlara dirlik solukları üflerlerdi” (Dayıoğlu, 2005: 103).

“İnsanüstü güçlerini kullanarak, insanları iyiye, güzele ve doğruya yöneltmeye çalışıyorlardı. Ama bunu bir türlü başaramıyorlardı...Sonunda demek ki bize verilen gizemli güçleri kullanma zamanı henüz gelmedi. Bizler şimdilik, yeryüzüne dinginlik solukları üflemeyle yetinelim. Elbette bu olağanüstü güçlerimizi insanlık yararına kullanacağımız günler gelecektir, diyerek beklemeye karar verdiler. Bu kararın hemen ardından akıl almaz bir olayla üç yüz yıl sürecekle olan gizemli bir uykuya dalarlar” (Dayıoğlu, 2005: 105).

“Erik’in ayak tabanına etle deri arasına bulunduğu konumu belirten bir verici yerleştirilmişti” (Dayıoğlu, 2005: 271).

Yazarın tüm eserlerine hâkim olan eğitsel unsurlar “Yada’nın Gizilgücü” eserinde de yer alır. Yazar, çocuk, genç ve yetişkinlere Türkçe’nin doğru kullanımı, sevgi, saygı, barış, dostluk gibi değerleri kazandırmak yanında; onlara geleceği gösterme, geleceğe hazırlanma, farklı kültürlerden insanları tanıtmaya hususlarında yeni ufuklar açar. Bu unsurları okuyucusuna ders verir mahiyetten uzak; eser kahramanları yoluyla bir değer aktarımı şeklinde sunar. Teknoloji ve bilgi çağı olarak adlandırdığımız günümüzde, teknolojik unsurların hayatımızdaki yeri hakkında roman kahramanına konuşmalar yaptırır:

“Babaanneciğim, daha ilk günden beri, şu bilgisayara taktın! Elinden gelse onun alınmasını bile engelleyecektin. Oysa ben, bilgisayardan çok yararlanıyorum. Ekranda hep oyun oynamıyorum ki! İnternete bağlanalı beri, dünyanın dört bir yanında gezip duruyorum. Konserler, sergiler, kütüphaneler, müzeler... (Dayıoğlu, 2005: 17).

Yaşamının on beş yılını öğretmenlik yaparak geçiren Dayıoğlu, 1960 yılından beri de çocuklar için yazmaktadır. Eğitimci kimliğinin, yıllardır çocuklar ve gençler için yazmanın getirdiği sorumluluktan hareketle kitabın, kitap okumanın önemini sıklıkla dile getirir. Türkçe’nin doğru, düzgün ve anlaşılır olması hususlarına değinir. Günümüz çocuk ve gençlerine teknolojik unsurları doğru kullanma, yarınları doğru ve tam manasıyla hazırlanmaları konusunda öğütler verir. Sevginin, sevmenin önemini aktarır:

“İnancıma göre kitap çocuğu ve genci tek ya da birkaç alanda değil tümünden kuşatır. Okur kitapla dilini, düşünce, algılama, yargı oluşturma, sorgulama düzeyini geliştirir....” (akt. Yener, 2010).

“...derslerine çalış, çeşitli kitaplar okuyarak, yaşam deneyimi edinip, dilini zenginleştirir. Kendini yarınlara hazırla” (Dayıoğlu, 2005: 17).

“ ..internetteki ya da bilgisayar oyunlarındaki karmakarışık konuların, kafanı karıştırmasına izin verme. Kısacası bu aleti bilinçli kullan” (Dayıoğlu, 2005: 19).

“Temir Kahya sürpriz değil, sürpriz diyeceksin. Bu sözü ya doğru şekilde söyle ya da hiç kullanma. Zaten o söz Türkçe değil” (Dayıoğlu, 2005: 49).

“Sevmenin mıknatıs gibi sevgiyi çeken büyümlü bir güç olduğunu artık çok iyi biliyordun” (Dayıoğlu, 2005: 65).

Yada'nın Gizilgücü'nde Estetik ve Halk Kültürü Unsurları

Dil, kültür, eğitim ve edebiyat ekseninden hareketle bireye öncelikle dili, sonra kültürü aktarılmalıdır. Yazar, Yada'nın Gizilgücü eserinde halk inançları ve kültürüyle ilgili eğitici bilgiler sunmanın yanında tarihle bugünün sentezini de yapar. Eserde yer alan halk kültürü unsurları ve halk kültüründe yer alan yedi rakamı romanda şöyle yer almıştır:

“Çocuğa yedi yaşında yapılması gereken zihin açma törenleri...” (Dayıoğlu, 2005: 158).

“Ata Yabgular yedi gün onunla mağarasına kapandılar” (Dayıoğlu, 2005: 166).

Yedi sayısının halk kültürü içerisinde önemli bir yeri vardır. Eyuboğlu (1987), bununla ilgili olarak, yedi sayısının kutsallığı olaylarla, törenlerle, yaşanan gerçeklerle kökensel bir ilişki içindedir. Yedinin ayrı bir yeri, ayrı bir değeri vardır sayı olarak. Genellikle kutlu, uğurlu sayı sayılır yedi. Bunda yaşamın da önemli bir etkisi olsa gerek. Çocuk dişlerinin yedi yaşında çıkması, yedi yaşın çocuk yaşamında bir dönüm çizgisi olması etkilidir bunda. Bugün Anadolu halkının dilinde yedi sayısı ile ilgili sayısız inanç vardır (s. 197-198) der.

Türklerin tek Tanrı inançları, Şamanizm olarak ifade edilerek İslâmiyet'ten önceki dönemin inanç kalıntıları, Türkistan'dan göçler örneklerle romanda yer almıştır. “Müslüman Türklerde Altay şamanlığının izleri yüzyılla boyunca unutulmamıştır. X. yüzyıl boyunca Müslümanlığı kabul etmeye başlayan ve XI. yüzyılın ilk yıllarında tamamıyla Müslüman olarak Horasan'a geçen Selçuk Oğuzları, Dede Korkut hikâyelerinden anlaşıldığına göre, XV. yüzyılda birçok Şamanizm geleneklerini muhafaza etmişlerdir. Bu Oğuzların torunları olan bugünkü Anadolu Türkleri'nde de eski inanç ve göreneklerin derin izlerine rastlanmaktadır” (İnan, 2006: 207). Abdülkadir İnan'ın bu cümleleri Dayıoğlu'nca örneklendirilerek romanda şöyle kullanılmıştır:

“...Bilge Yabgular daha o dönemlerde, öylesine gelişmişlerdi ki, tek Tanrı'nın varlığını sezinlemeye başlamışlardı. Bu sezginin etkisiyle, Tengri diye adlandırdıkları, görünmeyen güce, yürekten inanmaktaydılar” (Dayıoğlu, 2005: 105).

“Bu kış derslerde Türklerin kökenlerini öğrenirken, din ve kültürleriyle ilgili bilgiler de edindik. Atalarımız Orta Asya'da yaşarken Şamanizm'e inanırlarmış. Yani doğaya, bitkilere, kuşlara, ağaçlara...Müslümanlık benimsendikten sonra da şamanlıktan kalma bazı âdetler de unutulmamış. Hala da sürüyor. Kolundaki mavi taşlı bileziği neden takıyorsun? ...Nazar değmesin diye...İşte bu ve benzeri inançlar, eskilerden kaynaklanıyor” (Dayıoğlu, 2005: 70).

Ekonomik bir değer olarak at, binit olarak kullanılırken etinden, sütünden, derisinden ve hatta kıllarından da yararlanan bir hayvan olmuştur. Türk yaşam tarzında at öncelikle olmak üzere hayvanlar önem teşkil etmiştir. At, aynı zamanda Türk bilinçaltında mitik bir ögedir. Atın Türkler için önemi romanda şöyle ifade bulmuştur:

“At Türkler için kutsal bir varlıktır. Bildiğin gibi eti yenir, sütü içilir, derisi giyilir. Gücünden yararlanır. Uzakları yakın eder. Hasretleri kavuşturur. Dostluğuna, özverisine, duyarlılığına doyum olmaz. Sanırım atalarımız, onu bu yüzden kutsal saymıştır. Orta Asya'da bazı atların daha ana karnındayken kutsanıp tılsımlandığına inanılır” (Dayıoğlu, 2005: 78).

Halk kültürüne ait gelenek, görenek, inançlar da romanda yer almaktadır. Eserde yer verilen halk edebiyatı unsurları halkın sosyo-kültürel geçmişini yansıtan ürünler olmasının yanında geleceğine de yön verecek değerleri barındıran birer kültür arşivleridir. Örneğin kırk uçurma geleneği, doğumla ilgili bir inançtır. “Geleneksel inanca göre doğumdan sonraki kırk günlük süre, loğusa için olduğu kadar yeni doğan bebek için de tehlikeli bir dönem olarak görüldüğünden, ana ve çocuğu hastalıklardan, nazarlardan ve kısacası kötü varlıklardan korumak için bazı uygulamalara başvurulur” (Bayat, 2007: 341). Romanda kırk uçurma ile ilgili ifadeler şöyledir:

“Mehmet Bey kırk uçurmasının, Şamanistik dönemlerden kalma renkli bir tören olduğunu biliyordu...Bizim oralarda, bebek kırk günlük olunca, dünyaya ve yaşama alışmış demektir. Ana karnında başlayan hayatının ilk dönemi bitmiş olur. O dönemin bitişini kutlamak için içi boşaltılmış bir yumurta kabuğu, kırk kez suyla doldurulur. Bu sular, okunmuş, bir kova suya karıştırılır...” (Dayıoğlu, 2005: 17-148).

Yazarın eserinde yer verdiği halk kültürü ürünleri, yapısında geçmişin izlerini taşır. Bugünün çocuk ve gençlerine halk kültürünü tanıtmak onların geleceği-

ne de yön verir. Yazar, dünü tanıtan, düne ait bu unsurların bugünün gençliğince bilinmesi hususunda önemli bir sorumluluk üstlenmiştir. Örneğin, eserinde Türk halk kültüründe önemli bir yere sahip olan ad koyma geleneğine değinir:

“Bebeğin adı bile konulmadı. Onu adsız salıvermek, doğru olmaz. Ad koyma törenine de zaman yok...sonra teker teker dualarla bu adı onun kulağına söylediler: Senin adın Apam olsun. Apam demek, atam demek” (Dayıoğlu, 2005: 135-136). Bu gelenekle ilgili olarak Doğan Kaya (2007), “Ad koyma, Türk halk kültüründe ayrı bir zenginliğe sahip alandır. Tarihin derinliklerinden günümüze kadar süre gelen zaman içerisinde Türklerin ad koyma hususunda ortaya koydukları örnekler oldukça dikkat çekicidir. Şekil, durum, olay, ay ve günün özelliği gibi faktörler ad koymada önemli rol oynamıştır” (s. 26) der.

Temellerinin oyun, bahşı, kamlara dayandırıldığı ve günümüzde ozan, âşık, halk şairi gibi adlarla âşık-şair kişiyle ilgili bilgiler de yer almaktadır. Yazar, okuyucuya sadece ad koyma geleneği ile ilgili olarak değil; âşıklar ve âşıklık geleneğiyle ilgili bilgiler de sunar:

“Türkçe dersinde, halk ozanlarına âşık denildiğini öğrenmiştim...Âşıklar, köyleri, kentleri, dağları, bayırları dolaşarak, sazlarıyla şiirlerini, deyişlerini seslendirirler” (Dayıoğlu, 2005: 87).

Gülten Dayıoğlu'nun yetişkin ve gençlere yönelik eserler kategorisinde değerlendirilen Yada'nın Gizilgücü adlı bu eseri, geçmiş, bugün ve gelecek hususlarında araştırmacılara önemli veriler sunar. Bugünün çocuk ve gençlerine dünü tanıma, bugünü bilme, onları yarına hazırlama, geleceklerine yön verme aşamalarında önemli ufuklar açar. Bu sorumluluktan hareketle, eski Türk kültürünü, inançlarını günümüz dünyasıyla bir arada kullanarak dünün ve bugünün -teknoloji, değişen toplumlar ve dünyayı yakından takip ederek, teknoloji, bilim-kurgu ve fantastik eserlerin farklı boyutlarının- bir sentezini sunar. Gülten Dayıoğlu, eserinin kurgusunda kahramanların, olayların arka planında hep bir esin kaynağı ve gerçeklik temeli olduğunu ifade etmiştir:

“... temelsiz kurgular yapmamaya özen gösteriyorum. Araştırma sırasında elde ettiğim

konuların dayanakları olmalı. Bu kaygıyı bence tüm çocuk kitapları yazarları taşımalı...” (akt. Atılın, 2005b).

Yada'nın Gizilgücü'nde Anlatıcı

Anlatıcı, romanı meydana getiren birinci derecede yapı elemanlarından biridir. Yada'nın Gizilgücü'nde yazar, kendi adına bir anlatıcı tayin etmiş; biri-

kimlerini, düşüncelerini, söyleyeceklerini bu anlatıcı aracılığıyla aktarmıştır. Yazar, edindiği bilgileri “hakim anlatıcı” ile roman kahramanlarına söyletir veya yaşıtır.

“İyiliğin hâkim olduğu bir dünya” şeklinde ütopyik bir hayale sahip olan Dayıoğlu’nun fantastik bilim kurgu romanlarındaki çocuk kahramanları, yazarın ütopyasını gerçekleştirecek idealize edilmiş karakterlerdir Bilimsel bir açıklaması olan gizli güçlere sahip olan ve bu gizli güçlerini fantastik yaratıklar aracılığı ile keşfeden bu çocuk kahramanlar, kötülerle mücadele ederler ve kendileri gibi çocuk olan okurlarına örnek model olurlar. Kişiliğinde Dayıoğlu’nun öğretmenlik geçmişinin de izleri görülen anlatıcının çocuklara mesafesini kısarık üçüncü şahıs anlatıcıdan “masal ana”ya dönüştüğü bu romanlarda, yüce değerlerden uzaklaşan insanlık kıyasıya eleştirilir” (Aydemir, 2011: 1v). Dolayısıyla, Gülten Dayıoğlu’nun bu eserinde de anlatıcı, üçüncü şahıs anlatıcı kalıbından çıkarak bir masal ana, öğütler veren, doğruyu gösteren; yanlış eleştiren bir öğretici formunda şekil bulmuştur.

SONUÇ

Gülten Dayıoğlu, Türk mitolojisi ve inanç dünyasından kaynaklanan bilgi ve bilinçle “Yada’nın Gizilgücü” adlı bu romanını kaleme almıştır. Eserinde günümüz popüler roman tekniğini kullanmış, fantastik anlatım tarzını tercih etmiştir. Romanında teknolojik öğelere yer vermiş, toplumsal ve evrensel problemler üzerinde durmuştur. Ozon tabakasının incelenmesi, dolayısıyla dünyayı bekleyen tehlikelerle ilgili öngörüler sunmuş, günümüzde daha da yaygınlaşan ucuz Çin mallarının zararlarını mübalağalı bir dille izah etmiştir. Teknolojideki gelişmelerin kötü düşünceli insanların ellerinde zararlı hale gelebileceği üzerinde de durulmuştur.

Teknolojik gelişmenin zaman zaman zararlı olabildiğini anlatarak televizyonun, bilgisayarın insanlarda yarattığı hasarlar, toplumların birbiri üzerinde uyguladığı -örneğin bir ırkı yok etme, onlara zarar verme gibi- savaş yanlısı, şiddete yönelik yaklaşımlara değinmiştir. Tüm bunların çözümü için sevgi, dostluk, barış gibi değerlere işaret etmiş, bunların önemine değinmiştir. Bunların yanında yazarın hemen tüm eserlerinde yer alan eğitsel değerler de önemlidir. Bireyin kendisine, doğru bir gelecek kurması için yapması gerekenler hususunda; teknolojinin bilinçli ve doğru kullanılması, kitap okuma, dilin doğru kullanımı, ders çalışmanın gerekliliği gibi unsurları sıralamıştır. Türklerin Şamanistik inançları, onlar için atın önemi, ad koyma gelenekleri, kırk uçurma törenlerinden, ozan kavramlarından, efsanevi Yada taşından ve onun öneminden bahseder. Bu unsurları, okuyucusuna geçmişi tanıma bilin-

cini verme, kültürünü bilme amacıyla kullanır. Kurgusunun temelinde genel olarak bir gerçeklik zemini, tarihten, mitlerden, halk kültüründen esinlenme söz konusudur. Bir noktada eser, tarihle günümüzü i ie yaşatır. Dolayısıyla, bu eserin yalnızca okuma zevki ve alışkanlığı kazandırdığı düşüncesinden öte gerek halk kültürü gerekse mitoloji ve fantastiğe dair barındırdığı bilgiler dolayısıyla eğitsel açıdan da faydalı, önemli ve yol gösterici olduğu düşüncesindeyiz. Yada'nın Gizilgücü için, okuyucular, bu eserle birlikte geçmiş, bugün, gelecek boyutlarında yaşanan gizemli ve soluk kesici serüvenlerle karşı karşıya kalır. Yada, sadece bugünün değil, geleceğin de kahramanıdır (Atılđan, 2005a) denilmiştir. Bize göre de Gülten Dayıoğlu dnn, bugünün ve yarının yazarıdır.

KAYNAKLAR

- Acıpayamlı, O. (1974). *Türkiye’de Doğumla İlgili Adet ve İnanmaların Etnolojik Etüdü*. Ankara: Atatürk Üniversitesi.
- Acıpayamlı, O. (1974). Türkiye’de Yağmur Duası. *Ankara Üniversitesi Dergisi*. 22 (3), 221-250. 12 Haziran 2015 tarihinde <<http://dergiler.ankara.edu.tr/dergiler/26/1039/12538.pdf>> adresinden erişildi.
- Ateş, K. (1998). *Gülten Dayıoğlu’nun Çocuk Romanları*. Ankara: Kültür Bakanlığı Yayınları.
- Atılğan, Ş. (25 Mart 2005a). Üç Kuşaklı Büyüten Yazar. *Radikal*.
- Atılğan, Ş. (25 Mart 2005b). Düş Kurmak Çocukların Doğasında Var. *Nokta Kültür-Sanat*, s. 72
- Aydemir, A. (2011). *Gülten Dayıoğlu’nun Romanlarının Çocuk ve Gençlik Edebiyatı ve Fantastik Bilim Kurgu Türü Bakımından İncelenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Erzurum: Atatürk Üniversitesi.
- Bayat, F. (2007). *Türk Mitolojik Sistemi 2*. İstanbul: Ötüken Neşriyat.
- Bozkaplan, D. (2010). *1990-2008 Arası Çocuk Edebiyatımızda Fantastik ve Bilim Kurgu Romanlar Üzerine Bir İnceleme*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- Çakır, A. (19 Mart 2005). Ben Herry Potter’dan Önce de Fantastik Roman Yazıyordum. *Milliyet*.
- Çetin, İ. (1986). Gök-Türk Kitabelerinde İsimleri Geçen Hayvanlar. *Türk Folkloru Araştırmaları*. (73), 123-143.
- Dayıoğlu, G. (2000). Çocuk Kitaplarında Eğitsellik. *I. Ulusal Çocuk Kitapları Sempozyumu*. Ankara: Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi ve TÖMER Dil Öğretim Merkezi Yayınları.
- Dayıoğlu, G.(2005). *Yada’nın Gizilgücü*. İstanbul: Altın Kitaplar Yayınevi.
- Eyuboğlu, İ. Z. (1987). *Anadolu İnançları- Anadolu Mitolojisi*. İstanbul: Geçit Kitabevi.
- Gürsoy, Ü. (2000). Fantastik Anlatım ve Nazlı Eray. *Türk Yurdu*, (153), 306-310.
- İnan, A. (2006). *Tarihte ve Bugün Şamanizm Materyaller ve Araştırmalar*. (6. Bs.), Ankara: Türk Tarih Kurumu Yayınları.

- Kartal, S.G. (2007). *Cumhuriyet Dönemi Türk Çocuk Roman ve Hikâyelerinde Fantastik Ögeler (1923-1960)*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, İstanbul.
- Kaya, D. (2007). *Ansiklopedik Türk Halk Edebiyatı Terimleri Sözlüğü*. Ankara: Akçağ Yayınları.
- Kibar, O. (2005). *Türk Kültüründe Ad Verme*. Ankara: Akçağ Yayınları.
- Moran, B. (1981). *Edebiyat Kuramları ve Eleştiri*. İstanbul: Cem Yayınevi.
- Sever, S. (2013). Mo'nun Gizemi'nin Yazınsal ve Eğitsel Özellikleri S. Sever (Ed.), *Çocuk Edebiyatı ve Okuma Kùltürü* içinde (ss.199-222).İzmir: Tudem.
- Oğuzkan, Ferhan A. (2010). *Çocuk Edebiyatı*. İstanbul: Anı Yayınları.
- Özlük, N. (2010). *Türk Edebiyatında Fantastik Roman*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi.
- Sınar, A. (2007). *Çocuk Edebiyatı*. İstanbul: Morpa Yayınları.
- Tanyu, H. (2007). *Türklere Taşla İlgili İnançlar*. Ankara: Elips Kitap.
- Taş, İ. (2002). *İslam Öncesi Türk Düşüncesinde Kozmogoni Kozmoloji*. Konya: Kömen Yayıncılık.
- Yener, M. (8 Nisan 2010). Gülten Dayıoğlu'ndan Yazının ve Yaşamın Kucaklaştığı Bir Yapıt. *Cumhuriyet*. s. 48.
- Yıldırım, A., ve Şimşek, H. (2008). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

TURİZM VE MUTLULUK ARASINDAKİ İLİŞKİ ÜZERİNE KAVRAMSAL BİR DEĞERLENDİRME

A Conceptual Assessment on the Relationship between Tourism and Happiness

Gönderim Tarihi: 29.07.2015

Kabul Tarihi: 28.12.2015

Özge GÜDÜ DEMİRBULAT*

Cevdet AVCIKURT**

Öz: Günümüzde yaşam koşullarının ağırlaşması, yaşanan ekonomik krizler ve yoğun iş temposu gibi faktörlerin artması, mutluluk kavramına duyulan ihtiyacı da gündeme getirmektedir. Nitekim bu araştırmada; mutluluk kavramı, güncel ve gelişime açık bir konu olması sebebiyle tercih edilmiştir. Bireylerin mutluluğunu yaşam koşulları %10, genetik özellikleri %50 ve amaçlı etkinlikler ise %40 oranında etkilemektedir. Amaçlı etkinlikler kapsamında mutlu olmaya yönelik doğrudan yapılan faaliyetler ele alınmaktadır. Bireyin denetiminde olan bu faaliyetler içerisinde tatil ise ayrı bir öneme sahiptir. Şöyle ki; bir tatil çok keyifli olmasa dahi tatil anılarının daha sonra hatırlanması mutluluğu artırıcı bir özellik gösterebilmektedir. Bu bağlamda; araştırmanın temeli turizm ve mutluluk arasındaki etkileşim üzerine kurulmuştur. Bu çerçevede, araştırmanın temel amacı; mutluluk kavramı ile turizm arasındaki ilişkiyi ortaya koymaktır. Bu amaçla; bireylerin mutluluğuna neden olan etkenlerin araştırıldığı çalışmaların incelenmesi hedeflenmiştir. Araştırma kapsamında, mutluluk kavramı ile ilintili yazın taraması yapılarak, mutluluğu belirleyen faktörler ve mutluluğun ölçülmesi detaylandırılarak, mutluluk ve turizm arasındaki ilişki, yazındaki çalışmalar ışığında incelenmiştir. Yazında mutluluğa yönelik olarak yapılan çalışmaların nesnel yaklaşımlardan ziyade öznel bir yaklaşıma sahip olduğu görülmüştür. Nesnel yaklaşımların mutluluğu tam olarak açıklama hususunda yetersiz kalması, bu durumun en temel sebebidir. Çalışmalar, turizm ile mutluluk arasında olumlu bir ilişkinin varlığı üzerinde odaklanmaktadır. Tatiller, iş ve stresten uzak, rahatlatıcı zamanlar olarak ifade edilmelelerinin yanında; seyahat ile ilgili deneyimlerin turistlerin mutluluğunu artırdığı sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Mutluluk, Yaşam Doyumu, Tatil, Turizm.

*Arş. Gör., Balıkesir Üniversitesi/Turizm Fakültesi/Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı,
e-posta: ozgegudu@hotmail.com

* Prof. Dr., Balıkesir Üniversitesi/Turizm Fakültesi/Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı,
e-posta: avcikurt@balikesir.edu.tr

Abstract: At the present day, the increase in factors such as worsening living conditions, economic crises and intense work pace raise the need of happiness. Thus in this study; the concept of happiness is preferred because of having a clear and up to date development issues. Living conditions 10%, genetic characteristics 50% and the activities 40% affect the happiness of individuals. Direct activities to be happy are discussed within activities. Holiday has a great value within the activities which are the individual's control. To the effect that; a holiday can't be an enjoyable but then holiday memories are remembered and individual's happiness may increase. In this context; the basis of the research is based on the interaction between tourism and happiness. The main objective of this study is to reveal the relationship between the tourism and happiness. For this purpose; it is aimed at sea over research, investigate the factors that cause happiness of individuals. Within this study; associated with happiness literature review was conducted, determining factors of happiness and measure of happiness are detailed. And then the relationship between happiness and tourism were examined in the light of literature. In literature, the studies are aimed at happiness have a subjective approach rather than objective approach. Because, objective approaches are inadequate in fully respect explanation of happiness. Studies focuses on the existence of a positive relationship between happiness and tourism. Holidays are expressed as a relaxing time in addition to away from work and stress. Additionally; experience with travel increase the happiness of the tourists.

Keywords: Happiness, Life Satisfaction, Holiday, Tourism.

GİRİŞ

İnsanoğlu, varoluşundan bu yana mutluluğu anlamaya, tanımlamaya ve yakalamaya çalışmıştır. Mutluluk, filozoflar tarafından insan eylemlerinin en yüksek ve nihai güdüleyicisi olarak görülmüştür. Bu kapsamda; düşünürler, mutlu yaşamın nasıl olacağıyla ilgili başlıca görüşler ortaya koymuşlardır. Örneğin, Antik Yunan filozoflarından Aristotle'ya göre erdemli bir yaşam sürmek, bireyi mutluluğa ve huzura götürmektedir. Öte yandan, mutluluk sadece felsefenin uğraş alanı değil, psikoloji ve sosyal bilimlerin de üzerinde durduğu bir konu olmuştur (Kangal, 2013). Lu ve Shih (1997) mutluluğu, neşelenmek gibi olumlu duygusal bir durum ve yaşamın tamamından ya da bir bölümünden tatmin olmak şeklinde ele almaktadırlar. Dumludağ (2011) mutluluğu; insanların yaşamlarındaki durumlarını pozitif bir şekilde değerlendirmelerinin derecesi olarak tanımlanmaktadır.

Mutluluk hiç şüphesiz göreceli bir kavram olmasına rağmen, mutlu olmak denilince ortak bir duygu ifade edilir. Mutlu olmak, genel olarak daha sıhhatli olmak, daha fazla maddiyata sahip olmak, daha yüksek makam ve mevkilerde

bulunabilmek gibi dünyevi beklentilerin karşılanması olarak anlamlandırılrsa da, bu durum her zaman ve her birey için aynı değildir (Köksal vd., 2014). Lyubomirsky ve Lepper (1999); ekonomik güçler, aktivite ve adaptasyon düzeyleri, hedefler, yaşamdaki olaylar ve ruhsal olaylar gibi faktörlerin, mutluluğun önemli belirleyicileri olduğunu ifade etmektedirler. Öte yandan; insanların mutluluk düzeylerinin aile, yaşanılan çevre, sağlık durumu ve gelir düzeyi gibi etmenlerden etkilenmesinin yanı sıra, mutluluğun şekillenmesinde kültürel değerlerin rolü de göz ardı edilemeyecek düzeyde yer almaktadır (Bimonte ve Faralla, 2012; Köksal vd., 2014).

Turistlerin seyahat deneyimi için hem para hem de zaman harcadıkları bilinen bir gerçektir. Ancak turistlerin seyahatlerinden nasıl etkilendiği hususunda çok az şey bilinmektedir (Tse, 2014). Bu noktadan hareketle bu çalışmada; genel olarak mutluluk kavramı hakkında bilgi verildikten sonra mutluluğu belirleyen faktörler ve mutluluğun ölçülmesi detaylandırılarak, mutluluk ve turizm arasındaki ilişki yazındaki çalışmalar ışığında yorumlanacaktır.

LİTERATÜR TARAMASI

Mutluluk Kavramı

İnsanoğlunun varoluşuyla birlikte başlayan mutluluk arayışı, tarih boyunca pek çok filozof ve bilim insanının mutluluk kavramını açıklamaya çalışmasıyla sürmüştür (Baysal ve Aka, 2013). Tarihte çoğu düşünür, mutluluğu arama olarak bilinen, "hedonizm" konusuyla yakından ilgilenmiştir. Düşünürlere göre, mutluluğa ulaşmak için harcanan zaman çok değerlidir. Ancak günümüzde bencil bir davranış olarak bilinen hedonizm, anlık ve kısa dönemli bir mutluluk arayışı içinde olmayı yansıtmaktadır. Mutluluk bu görüşün aksine çok daha geniş bir amaca hizmet etmektedir (Tingaz, 2013). Nitekim 1950'lerde mutluluk kavramı refah, düzen ve akıl sağlığı kavramlarını içeren geleneksel anlamı yerine kullanılıyordu. Ancak son birkaç on yılda sosyologlara göre çözümünü olmayan bir kavramsallaştırma çabasının başladığını ifade etmek mümkündür (Şentürk, 2011: 20). Bu bağlamda; yaşam koşullarının ağırlaşması, yaşanan ekonomik krizler ve yoğun çalışma temposu gibi faktörlerin artması nedeniyle mutluluk kavramına ihtiyaç duyulmaya başlanmıştır (Baysal ve Aka, 2013).

Mutluluk kavramı, bireyin mutluluk kaynaklarına verdiği önem düzeyinin karşılanmasıyla alakalıdır (Yurtseven, 2003: 51). Bireyin, genel olarak, güven, neşe, sevinç ve umut gibi olumlu duyguları sık yaşaması; öfke, nefret, kaygı, korku, umutsuzluk ve üzüntü gibi olumsuz duyguları görece daha az yaşaması ile evlilik, iş ya da sağlık gibi yaşam alanlarından doyum alması (memnuniyet duyması) mutluluğunun göstergesi olarak kabul edilmektedir (Göral,

2013). Mutluluk, hem çevre koşullarına, hem de bireyin kendisine bağlıdır (Acaboğa, 2007; Ahuvia vd., 2015). Birey, dış etkenlerin olumsuz ve ters olmadığı koşullarda alakasını ve hevesini dış dünyaya yönlendirerek ve ilgiyle dış dünyaya açılarak mutlu olabilir (Gülcan, 2014: 17).

Mutluluk kavramını, kişisel duyguya ağırlık vererek de açıklamak mümkündür. Bu hususta, mutluluğun kişisel değerlendirme ve hoşnutlukla ilişki olduğunun altını çizmek gerekmektedir (Yurtseven, 2003). Mutluluk, bireyin olumlu duyguları daha sık, olumsuz duyguları daha az yaşaması ve yaşamdan yüksek düzeyde tatmin alması olarak tanımlanmaktadır. Mutluluk, bireyin kendi yaşamına ilişkin bilişsel ve duyuşsal değerlendirmelerinin bir sonucu olarak görülmektedir. Bu bağlamda; olumlu ve olumsuz duyguların yaşanma sıklığı mutluluğun duyuşsal boyutunu, yaşama ilişkin değerlendirmeler ise bilişsel boyutunu oluşturmaktadır (Bekhet vd., 2008; Kanten vd., 2014). En temel şekilde kişinin mutluluk düzeyi; bir kişinin genel olarak hayatının toplam kalitesini ne kadar olumlu değerlendirdiği şeklinde nitelendirilebilir (Bülbül ve Giray, 2011: 114).

Yaşam kalitesi denildiği zaman akla gelen belirli kavramlar bulunmaktadır. Aile, yaşanılan çevre, sağlık durumu ve gelir düzeyi gibi pek çok etmen yaşam kalitesini oluşturmaktadır. Bu etmenler, bireylerin hayata bakış açısını belirlemede ve bu bakış açısı ise mutluluk düzeylerini etkilemektedir (Akın ve Şentürk, 2012). Yaşam kalitesinin ölçülmesiyle ilgili boyutlardan biri olan mutluluk, çeşitli yönlerden ele alınarak araştırılmıştır. Bu bağlamda; yaşam kalitesi kavramı da analiz edilerek, dokuz temel mutluluk kaynağı belirlenmiştir (Lu ve Shih, 1997). Bunlar; ihtiyaçların karşılanma oranının yarattığı mutluluk, kişisel ilişkilerdeki uyum, maddi ihtiyaçların tatmini, çalışma yaşamındaki başarı, kolay bir yaşam, başkalarının yarattığından sağlanan mutluluk, kendini gerçekleştirme duygusu, mutluluk sağlayan olumlu etkiler ve sağlık olarak karşımıza çıkmaktadır (Yurtseven, 2003). Bu noktada yaşam kalitesinin, hayattan memnuniyet ve mutluluk kavramlarından ayrı düşünülemeyeceği, iç içe geçmiş kavramlar olduğundan bahsetmek gerekmektedir. Ayrıca yaşam memnuniyeti, insanların yaşam kalitesini etkileyen küresel bir yargı olarak karşımıza çıkmaktadır (Sidhu ve Foo, 2015). Bununla beraber yazında öznel iyi oluş hali ve mutluluk kavramlarının birbirinin yerine kullanılabilmesi; her iki kavramın da "bireyler tarafından beklenen yaşam düzeyi kalitesinin yargılanması" ile ortaya çıkan sonuç şeklinde değerlendirildiği görülmektedir. Bununla birlikte, öznel iyi oluş hali ve mutluluk kavramlarının bireyin ruhsal ve fiziksel sağlık düzeyi ile yakından ilişkili olduğu; özel yaşam ve iş yaşamı arasındaki ilişkiye de dayandığı ileri sürülmektedir. Aynı zamanda öznel iyi oluş halinin mutluluğun temeli olduğu ifade edilmektedir (Athota, 2013; Kan-

ten vd., 2014). Öznel iyi olma kavramı, bireylerin yaşamlarını neden pozitif yollardan değerlendirdikleri ile ilgilenmektedir. Olumlu nitelikleri ve olumlu ölçmeleri kapsayan bir alandır. Öznel iyi olma, duygusal ve bilişsel olmak üzere iki bileşene sahiptir. Duygusal bileşenler olumlu duygu ve olumsuz duygudan oluşmaktadır. Bilişsel bileşeni ise, bireyin yaşam doyumudur (Cenkseven ve Akbaş, 2007). Öznel iyi oluş düzeyi aile desteği algısı, aktivite türü, bağlanma stili, algılanan ekonomik durum, algılanan ana baba tutumları, dini inançlar, denetim odağı, birincil ve ikincil yetenekler, dışa dönüklük, nevroitiklik ve benlik saygısı gibi kişilik eğilimleri, kültürel değişkenler, iyimserlik eğilimi, özsaygı, mizah tarzları ve temel psikolojik ihtiyaçların karşılanması gibi birçok değişkenle ilişkilidir (Gündoğdu ve Yavuzer, 2012: 116).

Mutluluğu Belirleyen Faktörler

Mutluluğun belirleyicilerinin neler olduğu konusunda kuramcıların öne sürdüğü farklı görüşler vardır. Bu kuramlardan birisi olan sabit nokta kuramına göre mutluluğun belirleyicisi büyük oranda genetik ve kişilik özellikleridir. Buna göre genetik özellikler ve kişilik değiştirilmesi mümkün olmayan, sürekliliği olan faktörler olarak değerlendirilmektedir. Bundan dolayı da bu kurama göre; bireylerin mutluluk düzeyleri çeşitli yaşam olaylarından etkilense bile belli bir süre sonra tekrar eski düzeyine gelmektedir (Doğan, 2013: 62). Bu kapsamda; Bülbül ve Giray (2011) tarafından yapılan bir çalışmada; sosyo-demografik özellikler ile mutluluk algısı arasındaki ilişkinin derecesi ve hangi sosyo-demografik özelliklerdeki bireylerin ne derece mutlu oldukları belirlenmek istenmiştir. Araştırma kapsamında, sosyo-demografik faktörler ile mutluluk algısı seti arasındaki ilişkinin derecesi %50 olarak belirlenmiştir. Öte yandan; söz konusu çalışmada ilkökul mezunu, orta yaşlı emeklilerin de mutluluk seviyesinin orta-üst mutluluk seviyesinde olduğu ve kendilerini en mutlu eden kavramın sağlık olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Lyubomirsky, Sheldon ve Schkade (2005) ise yaptıkları bir meta-analiz çalışmasında, mutluluğu belirleyen faktörleri üç grupta toplamışlardır: Bunlardan ilki yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, yaşanılan yer gibi demografik değişkenlerden oluşan yaşam şartlarıdır. Yaşam şartlarının mutluluğu %10 oranında etkilediği belirtilmiştir. İkinci grup ise genetik özelliklerdir. Genetik özelliklerin mutluluğu %50 oranında etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Üçüncü grubu ise amaçlı etkinlikler oluşturmaktadır. Amaçlı etkinliklerin mutluluğa etkisi % 40 olarak belirtilmiştir. Amaçlı etkinlikler kapsamında, iyilik yapmak (özgecılık), mutlu olmaya yönelik doğrudan faaliyetler, dini inancın gereğini yerine getirmek, sosyal ilişkileri geliştirmek, egzersiz yapmak ve olumlu düşünmek gibi etkinlikler bulunmaktadır. Bir başka deyişle amaçlı etkinlikler bireyin denetiminde olan faaliyetlerdir (Doğan vd., 2013).

Bireylerin mutluluğuna neden olan etkenlerin araştırıldığı çalışmalar sonucunda; ekonomik güç, başarılar, yaşam olayları, genetik faktörler, etkinlik ve uyum düzeyi mutluluğun önemli belirleyicileri olarak nesnel bir bakış açısı sunmuştur (Özdemir ve Koruklu, 2011; Bimonte ve Faralla, 2015). Ancak son çalışmalar göstermiştir ki; nesnel yaklaşımlar mutluluğu tam olarak açıklayamamaktadır. Bu nedenle araştırmacılar öznel yapıları araştırmaya yönelmiştir. Çünkü bazı bireyler yetersiz yaşam koşulları ve bütün güçlüklerle rağmen mutlu olabilmekteyken, bazıları ise en iyi durumlarda dahi kendisini mutsuz olarak tanımlayabilmektedir. Aynı şekilde kimi bireyler küçük şeylerle dahi mutlu olabilirken, diğerleri için ise çoğu güzel şeyler mutlu olabilmek için yetersiz kalmaktadır (Akın ve Satıcı, 2011). Bu kapsamda; Lyubomirsky ve Lepper (1999) Öznel Mutluluk Ölçeğini geliştirmişlerdir.

Mutluluğun Ölçülmesi

Alanyazında mutluluğu değerlendirmede kullanılan farklı ölçme araçları bulunmaktadır. Bunlardan en yaygın olarak kullanılanlardan biri de Watson, Clark ve Tellegen (1988) tarafından geliştirilen “Pozitif ve Negatif Duygu Ölçeği”dir. Mutluluğun bilişsel boyutu ise yaşam doyumu ölçekleri kullanılarak değerlendirilmektedir ve bu alanda da en çok bilinen ölçek Diener, Emmons, Larsen ve Griffin (1985) tarafından geliştirilen “Yaşam Doyumu Ölçeği”dir. Nitekim mutluluk ölçümü için kullanılan en yaygın ölçüt (Affect Balance Scale) Bradburn tarafından 1969 yılında geliştirilmiştir. Bu ölçüt kapsamında; geçirilen dört hafta boyunca yaşanan olayların pozitif ve negatif etki dengesi değerlendirilebilmektedir.

“Etki Denge Ölçeği” öznel iyi olmanın duygusal bileşeninin muhtemel bir ölçüsü olarak değerlendirilmektedir (Lyubomirsky ve Lepper, 1999). “Otantik Mutluluk Ölçeği” ise genel mutluluğun ölçümü için kullanılmaktadır. Otantik Mutluluk Ölçeğinde mutluluğun genel ya da küresel özelliğinin ölçülmesinden ziyade mutluluk durumundaki değişiklikleri yakalayarak mevcut mutluluk durumunun ölçülmesi söz konusudur (Shepherd vd., 2014). 1980’lerden sonra pozitif psikolojiyle, özellikle de mutlulukla ilgili araştırmalarda ciddi bir artış olmuştur. Mutlulukla ilgili araştırmaların artmasına paralel olarak, mutluluğun ölçülmesine yönelik de farklı ölçme araçları geliştirilmiştir. Konuyla ilgili araştırmalarda en sık kullanılan ölçme araçlarından birisi de “Oxford Mutluluk Envanteri”dir (Doğan ve Sapmaz, 2012). Oxford Mutluluk Ölçeğinin orijinali Argyle, Martin ve Crossland (1989) tarafından 29 maddelik 4’lü Likert tipi bir envanter olarak geliştirilmiştir. Ölçek daha sonra Hills ve Argyle (2002) tarafından, çalışmalarında kullanılmıştır. Türkçe formu ölçüm geçerliği ve güvenilirliği ise Doğan ve Sapmaz (2012) ile Doğan ve Akıncı Çötök (2011) tarafından yapılmıştır.

Türkiye’de Mutluluk Ölçümü

Türkiye’de mutluluk ölçümleri Türkiye İstatistik Kurumu (Türkiye İstatistik Kurumu [TÜİK]) tarafından yapılmaktadır. Resmi istatistik olarak Türkiye’de yapılan, mutluluk konusunu ele alan ilk araştırma, TÜİK tarafından “Yaşam Memnuniyeti Araştırması” (YMA) adıyla 2003 yılında gerçekleştirilmiştir. 18 ve daha yukarı yaştaki bireylerin genel memnuniyet düzeyini belirlemeye yönelik olarak 2013 yılında yapılan Yaşam Memnuniyeti Araştırması’na göre; mutlu ve çok mutlu olduğunu ifade eden bireylerin oranı %59,1 olarak tespit edilmiştir. Öte yandan; mutsuz ve çok mutsuz olduğunu ifade eden bireylerin oranı %10,8 iken; kadınların %2,4’ü ve erkeklerin %2,8’i çok mutsuz olduğunu ifade etmiştir. Medeni durum değişkeni açısından değerlendirdiğimizde ise; evli erkeklerin %57,9’u ve evli kadınların %64,4’ü mutlu olduğunu ifade etmiştir (Türkiye İstatistik Kurumu [TÜİK], 2014). Yıllar itibariyle Türkiye’de genel mutluluk düzeyine ilişkin bulgular Tablo 1’de yer almaktadır.

Tablo 1: Türkiye Genel Mutluluk Düzeyi (2003-2013)

Yıllar	Mutlu	Orta	Mutsuz
2003	59,6	33,2	7,3
2004	58,0	29,8	12,1
2005	57,6	29,5	12,8
2006	57,8	30,3	11,9
2007	60,2	28,8	11,0
2008	55,8	30,3	13,9
2009	54,3	31,1	14,6
2010	61,2	28,1	10,8
2011	62,1	28,0	9,9
2012	61,0	28,9	10,2
2013	59,0	30,2	10,8

Kaynak: Türkiye İstatistik Kurumu. (2014). Yaşam Memnuniyeti Araştırması 2013. 20 Kasım 2014 tarihinde http://www.tuik.gov.tr/Kitap.do?metod=KitapDetay&KT_ID=11&KITAP_ID=15 adresinden erişildi.

Türkiye’de ilki 2003 yılında Hanehalkı Bütçe Anketi’nde ek bir modül olarak uygulanan ve 2004 yılından itibaren düzenli olarak gerçekleştirilmekte olan Yaşam Memnuniyeti Araştırması, 2013 yılında ilk defa il düzeyinde yapılmıştır. Araştırma kapsamında, 2013 yılında Türkiye genelinde 125.720 haneye gidilerek, 18 ve daha yukarı yaştaki 196.203 birey ile yüz yüze görüşme gerçekleştirilmiştir. Genel kamu hizmetleri altında yer alan belediye hizmetleri sonuçları, il sınırları içindeki bütün belediyelerin hizmetlerini kapsamıştır. Tablo 2’de il bazında genel mutluluk düzeyi yer almaktadır.

Tablo 2: İllere Göre Genel Mutluluk Düzeyi (Türkiye - 2013)

İller	Çok Mutlu	Mutlu	Orta	Mutsuz	Çok Mutsuz	Toplam
Türkiye	9,6	49,5	30,2	8,2	2,6	100,0
Adana	6,7	46,3	10,4	32,5	4,1	100,0
Adıyaman	2,6	62,4	23,8	9,5	1,7	100,0
Afyonkarahisar	6,4	70,0	13,8	8,1	1,6	100,0
Ağrı	16,2	43,9	23,5	11,3	5,1	100,0
Amasya	11,6	54,4	27,1	5,4	1,5	100,0
Ankara	10,6	45,6	33,8	7,4	2,5	100,0
Antalya	12,3	37,5	38,5	8,0	3,7	100,0
Artvin	5,0	57,7	27,9	6,6	2,8	100,0
Aydın	9,6	43,8	34,8	8,7	3,1	100,0
Balıkesir	4,6	66,1	21,8	5,9	1,5	100,0
Bilecik	7,9	55,6	30,7	5,3	0,5	100,0
Bingöl	11,3	48,2	27,1	10,3	3,0	100,0
Bitlis	7,2	51,9	23,0	13,0	4,9	100,0
Bolu	9,2	61,0	24,2	4,4	1,3	100,0
Burdur	11,5	45,4	35,2	6,3	1,6	100,0
Bursa	11,7	49,4	30,0	6,6	2,4	100,0
Çanakkale	6,9	56,7	28,6	6,3	1,5	100,0
Çankırı	21,0	52,5	18,2	7,3	1,0	100,0
Çorum	8,3	48,3	34,3	6,9	2,2	100,0
Denizli	10,8	45,9	33,9	7,6	1,8	100,0
Diyarbakır	5,7	43,0	26,6	20,2	4,5	100,0
Edirne	9,5	44,6	35,6	7,8	2,6	100,0
Elazığ	9,5	42,2	32,8	11,3	4,2	100,0
Erzincan	12,4	52,2	23,4	7,6	4,4	100,0
Erzurum	13,4	52,3	23,7	8,4	2,2	100,0
Eskişehir	7,4	55,3	28,0	7,5	1,8	100,0
Gaziantep	6,3	51,8	28,2	11,0	2,7	100,0
Giresun	7,5	58,0	27,0	6,2	1,4	100,0
Gümüşhane	7,3	53,8	31,3	6,8	0,9	100,0
Hakkari	8,3	62,2	16,2	11,9	1,3	100,0
Hatay	8,7	41,6	38,0	7,8	3,9	100,0
Isparta	5,9	64,4	24,1	4,3	1,3	100,0
Mersin	6,4	46,5	33,7	10,6	2,9	100,0
İstanbul	12,3	46,1	32,5	6,7	2,4	100,0
İzmir	8,1	50,1	31,1	7,9	2,8	100,0
Kars	15,5	41,0	27,8	11,5	4,2	100,0
Kastamonu	8,0	52,0	32,2	6,1	1,7	100,0
Kayseri	12,1	46,0	31,4	7,0	3,5	100,0
Kırklareli	9,7	43,5	34,6	8,1	4,1	100,0
Kırşehir	9,2	58,0	24,7	5,8	2,3	100,0
Kocaeli	12,0	45,2	34,0	6,5	2,3	100,0
Konya	7,7	57,8	25,8	7,2	1,4	100,0
Kütahya	6,2	67,6	19,1	5,8	1,4	100,0
Malatya	9,5	44,4	31,5	11,5	3,1	100,0
Kahramanmaraş	5,0	63,2	23,3	7,1	1,4	100,0

Tablo 2 (devam)

İller	Çok Mutlu	Mutlu	Orta	Mutsuz	Çok Mutsuz	Toplam
Mardin	3,8	47,8	30,0	15,6	2,8	100,0
Muğla	8,7	43,7	37,8	7,5	2,2	100,0
Muş	14,1	40,6	27,0	11,3	7,0	100,0
Nevşehir	10,5	54,1	27,0	6,1	2,4	100,0
Niğde	7,7	57,2	25,8	6,7	2,5	100,0
Ordu	9,4	48,8	33,1	7,6	1,1	100,0
Rize	6,9	54,7	30,8	6,1	1,5	100,0
Sakarya	11,5	58,1	23,4	4,7	2,3	100,0
Samsun	8,5	52,5	29,3	7,5	2,2	100,0
Siirt	5,6	66,1	17,4	10,4	0,5	100,0
Sinop	26,1	51,6	15,6	6,2	0,6	100,0
Sivas	13,6	45,9	29,1	7,9	3,5	100,0
Tekirdağ	11,2	45,3	33,6	7,1	2,7	100,0
Tokat	11,6	47,7	31,5	6,5	2,7	100,0
Trabzon	7,6	50,0	31,2	9,0	2,1	100,0
Tunceli	6,8	35,1	33,8	17,0	7,2	100,0
Şanlıurfa	4,5	52,9	21,6	18,3	2,7	100,0
Uşak	7,9	64,4	20,4	6,4	0,8	100,0
Van	9,3	49,4	26,9	12,2	2,3	100,0
Yozgat	12,8	47,9	25,8	8,9	4,7	100,0
Zonguldak	7,8	43,3	36,7	9,8	2,3	100,0
Aksaray	9,0	58,9	23,4	6,3	2,4	100,0
Bayburt	6,9	69,0	17,1	5,6	1,4	100,0
Karaman	6,3	56,7	26,0	8,9	2,1	100,0
Kırıkkale	7,6	67,9	16,1	6,4	2,1	100,0
Batman	8,5	43,8	30,6	13,8	3,3	100,0
Şırnak	2,7	68,7	20,9	7,0	0,7	100,0
Bartın	7,4	53,0	30,1	7,9	1,6	100,0
Ardahan	15,3	45,4	25,1	9,3	4,9	100,0
İğdır	11,3	48,3	26,0	10,7	3,7	100,0
Yalova	11,3	52,4	28,2	6,1	2,0	100,0
Karabük	5,4	51,0	33,1	8,6	2,0	100,0
Kilis	11,1	49,8	23,6	11,4	4,2	100,0
Osmaniye	10,2	35,6	37,3	8,6	8,3	100,0
Düzce	6,9	65,9	17,2	8,7	1,4	100,0

Kaynak: Türkiye İstatistik Kurumu. (2014). Yaşam Memnuniyeti Araştırması 2013. 20 Kasım 2014 tarihinde http://www.tuik.gov.tr/Kitap.do?metod=KitapDetay&KT_ID=11&KITAP_ID=15 adresinden erişildi.

Tablo 2'ye göre; mutlu olduğunu beyan eden bireylerin oranının en yüksek olduğu il, %77,7 ile Sinop ili olarak karşımıza çıkmaktadır. Öte yandan, Sinop'u sırasıyla takip eden iller; %76,4 ile Afyonkarahisar ve %75,9 ile Bayburt illeridir. Mutlu olduğunu beyan eden birey oranının en düşük olduğu ilin ise %42 ile Tunceli olduğu belirlenmiştir.

TÜİK tarafından Türkiye’de il bazında mutluluk ölçümü yapılmaktadır. Dünya genelinde bir değerlendirme yapıldığında 2015 Dünya Mutluluk Raporu’na göre; 2012-2014 mutluluk sıralamasında Türkiye 158 ülke arasında 76. sırada yer almaktadır (Helliwell vd., 2015).

Mutluluk ve Turizm İlişkisi

Turizm genellikle günlük hayatın tekdüzeliğinden uzaklaşmak için bir fırsat ve faaliyet olarak ele alınmaktadır (Nawijn vd., 2010). Farklı yerler görmek, yeni insanlarla tanışmak ve farklı kültürleri tanımak kişinin dünya görüşünü geliştirmesine sebep olabilmektedir (Nawjin ve Veenhoven, 2012). Aref (2011) turizmi; kuramlar, fikirler ya da ideolojiler kümesi olarak değerlendirmektedir.

Boş zaman faaliyetleri, bireylerin yaşam memnuniyetini artırmak için etkin bir konumda yer almaktadır (Sop, 2014). Boş zaman sayesinde bireylerin sosyal ilişkiler kurması, deneyim kazanması, bilgilerini derinleştirilmesi ve en önemlisi de mutluluk düzeylerini artırmaları söz konusudur. Turizm bu tür hedeflerin gerçekleşmesi noktasında ise en etkili boş zaman faaliyetlerinden biri olarak değerlendirilmektedir (Bimonte ve Faralla, 2015). Boş zaman, bireyleri stresli problemlerden uzaklaştırabilmenin yanında pozitif bir ruh hali geliştirmek için de fırsat sağlar. Öte yandan; boş zaman ile birlikte, stres ile başa çıkmak, refahı yükseltmek ve negatif ruh halinden kurtulmak mümkündür (Holder vd., 2009; Lin vd., 2014). Nawijn ve Veenhoven (2011) mutluluk ile boş zaman aktiviteleri arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere Almanya’da yaptıkları bir çalışmada; boş zaman faaliyetlerinden en yüksek oranla tatilin mutluluğu artırdığı sonucuna ulaşmışlardır. Yine aynı çalışmanın bulgularına göre; eğer tatilin mutluluk üzerinde bir etkisi varsa, bu etki görünüşe göre bir yıldan daha azdır. Bahsedilen etkinin ömrünün kısa olmasına rağmen mutluluk değişkenleri içerisinde %2’lik bir varyans ile önemli ölçüde olduğu görülebilmektedir.

Lin vd. (2014) yaşam memnuniyeti ile boş zaman aktivitelerine katılım arasında olumlu bir ilişki söz etmektedirler. Burada, mutluluk ile yaşam memnuniyeti arasındaki bağı altını çizmekte yarar vardır. Bu bağlamda; özellikle tatil esnasındaki iyi bir ruh hali bir bütün olarak yaşam memnuniyetine katkıda bulunabilmektedir (Avcıkurt, 2015). McCabe ve Johnson (2013) tarafından yapılan bir araştırma da bu yargıyı destekler niteliktedir. Şöyle ki; söz konusu araştırmaya katılanların %77,1’i tatilden sonra kendilerini daha mutlu hissettiklerini, daha yüksek yaşam kalitesi ve iyimserlik düzeyine sahip olduklarını ifade etmişlerdir. Nitekim yaşam doyumu, sübjektif iyi oluş literatürüne dayanan bir konudur. Sübjektif iyi oluş literatürü ise insanların neden kendi

yaşamlarını olumlu yönden değerlendirdiklerinin üzerinde durmakla beraber mutluluk, doyum, moral ve olumlu duygu gibi kavramları da kapsamaktadır (Sop, 2014).

İnsanların tatilde iken evdekinden daha mutlu olduklarını gösteren çalışmalarda (Nawijn, 2010) tatillerin, genellikle rahatlatıcı, iş ve stresten uzak zamanlar olduğuna vurgu yapılmaktadır (Gillet vd., 2013). Tatilde turistlerin mutluluğunu etkileyen faktörler de çeşitlilik gösterebilmektedir. Örneğin zaman ve tatilin süresi en önemli faktörler olarak karşımıza çıkmaktadır. Nitekim bir tatil çok keyifli olmasa dahi tatil anılarının daha sonra hatırlanması yoluyla mutluluğu artırması söz konusudur (Nawijn ve Peeters, 2010). Alan yazında mutluluk ve turizm konusunda önemli bulgular ortaya koyan çalışmalar yer almaktadır.

Seyahat ve turizm deneyiminin mutluluk üzerindeki etkisi Milman (1998) tarafından yapılan bir araştırma ile ortaya konulmaya çalışılmıştır. Bu çalışmada turistlerin mutluluk düzeyi tatil öncesi ve tatil sonrası olmak üzere iki şekilde incelenmiştir. Çalışma sonucunda; daha önce tatile çıkanların daha önce tatile çıkmayanlara göre daha mutlu oldukları gözlemlenmiştir. Bu bağlamda; seyahat ile ilgili deneyimlerin de (gezme, yemek, alışveriş ve açık hava etkinlikleri) turistlerin mutluluğunu artırdığı söylenebilmektedir. Neal vd. (1999) tarafından yapılan bir çalışmada; turisti memnun eden turistik ürünlerin mutluluk üzerinde etkili olduğuna vurgu yapılmaktadır.

Sarı ve Özdemir (2014), turizme katılmanın yüksek seviyelerde mutluluk, gelişmiş sağlık, artan yaşam süresi, yüksek özgüven, daha fazla yaşam tatmini ve dolayısıyla daha fazla yaşam memnuniyeti hissedilmesi gibi birçok faktöre dolaylı ve doğrudan olumlu etkileri olduğunu belirtmektedirler.

Tatil öncesi ve tatil sonrası bireylerde meydana gelen değişikliklerin incelendiği bir araştırmanın bulgularına göre, tatil iş taleplerinden kurtulmak ve olumlu serbest zaman deneyimlerinden faydalanmak için bir fırsat olarak görülmektedir (Bloom vd., 2010). Yine araştırma sonuçlarına göre; katılımcıların yorgunluk ve uyku kalitesi ile ilgili tatil öncesi ve tatil sonrasında farklılıklar gözlemlenmemiştir. Ancak ruh hali, gerginlik ve memnuniyet gibi durumlarda tatil esnasında değişiklikler söz konusu olmuştur. Alanyazında yer alan bazı çalışmalar bir destinasyondaki kalış süresinin bireyin tatil doyumunu ve mutluluğu üzerindeki etkisinden bahsederken bazıları da bireyin kalış süresi ile tatil sonrası mutluluğu arasında bağıntı olmadığı üzerinde durmaktadırlar (Nawijn vd., 2010).

Kim, Woo ve Uysal (2015) tarafından Güney Kore'de 65 yaş ve üzerindeki bireylerin seyahat deneyimlerinin yaşam kalitelerini nasıl etkilediğine ilişkin bir

araştırma yapılmıştır. Çalışmada; bağlılık, algılanan değer, seyahat deneyimi, eğlence yaşam doyumu, genel yaşam kalitesi ve tekrar ziyaret etme eğilimi şeklinde altı temel kuram belirlenmiş ve test edilmiştir. Araştırmada, seyahat deneyiminin eğlence yaşam memnuniyeti ve yaşam kalitesi üzerinde önemli bir etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca, algılanan değer, yaşlı turistler arasında seyahat deneyimi memnuniyetini etkileyen belirleyiciler arasında yer almaktadır. Bunun yanında, eğlence yaşam memnuniyeti ve yaşam kalitesinin tekrar ziyaret etme eğiliminin belirleyicileri olabileceğini ifade etmek mümkündür.

Kalkan (2012), Antalya'da dağcılık, doğa yürüyüşü ve kaya tırmanışı aktivitelerine katılan kişilerin çevreleriyle olan etkileşimini, neden bu aktivitelere katıldıklarını ve elde ettikleri faydaları belirlemeye yönelik bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda; 420 katılımcının kendilerini daha mutlu, daha sağlıklı ve daha güçlü, rahatlamış ve tazelenmiş hissettiği, kendilerine güvenleri arttığı, yeni şeyler öğrenme, yeni kişilerle tanışma gibi yararlar sağlaması nedeniyle bu tür aktivitelere yöneldiklerini tespit edilmiştir.

Şimşek Bekir, Şahin ve Tekindal (2012) tarafından konaklama tesislerinde kalan ailelerin yaşam kalitesi ve yaşam kalitesini etkileyen faktörlerin belirlenmesi amacıyla yapılan bir çalışmada, yaşam kalitesi genelde, yaş genç olanlarda, öğrenim düzeyi yüksek ve mesleği özel sektörde doktor, avukat vb. olanlarda, gelir düzeyi fazla olanlarda daha yüksek bulunmuştur. Dinlenme ve eğlenme faaliyetleri ailede eşler ve çocuklar arasında sağlıklı ilişkilerin kurulması açısından son derece önemlidir. Bu faaliyetlerden biri olan tatil çıkma faaliyetinin aile üyeleri ile birlikte yürütülmesi ile yaşam kalitesi pozitif ilişkilidir. Araştırmadan elde edilen sonuçlar çerçevesinde ailelerin yaşam kalitelerinin artırılması için; aile üyelerinin birbirlerine yeterince zaman ayırması, serbest zaman faaliyetlerinden olan aile üyeleri ile birlikte tatil çıkma faaliyetlerinin düzenli olarak gerçekleştirilmesi ve bu faaliyetlere katılımın birlikte yapılması, önerilerinde bulunulabilir.

Aktaş Polat (2013) yaptığı bir çalışmada tatil dönemlerinde sergilenen eğlence ve haz odaklı davranışları liminoid kelimesi ile ifade ederek; hem pozivist hem de yorumlayıcı yaklaşımı içeren karma bir yaklaşım benimsemiştir. Çalışmanın temel amacı, tatil dönemlerinde sergilenen liminoid davranışların belirlenmesi ve söz konusu davranışlar ile milliyet ve tatil türü arasında anlamlı bir farklılığın olup olmadığının tespit edilmesidir. Araştırma sonucunda; tatil dönemine ilişkin beş tür (hazcılık, gizlilik, tolerans – kuralsızlık, kimliğinden sıyrılmama, oyun – oyuncu) liminoid davranış tespit edilmiştir. Bu davranış türlerinden hareketle; hazcı (hedonist) turist, gizli turist, hoşgörülü turist, kimliksiz turist ve oyuncu turist olmak üzere liminoid turist kapsamında beş tür

turist türü önerilmiştir. Analiz sonuçlarına göre; tatil dönemlerinde sergilenen liminoid davranışlar ile katılımcıların milliyetleri ve katılımcıların tercih ettiği tatil türü arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu gözlemlenmiştir. Tatil dönemlerinde sergilenen liminoid davranışlar ile katılımcıların tatil algılayış biçimleri ve tatil dönemlerinde alışkanlıklarda yaşanan değişim arasında istatistiksel anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Chen, Huang ve Cheng (2009) seyahat odaklı aileler üzerinde yaptıkları bir araştırmada aile üyeleri ile yapılan seyahatlerin mutluluğu artırdığı sonucuna ulaşmışlardır. Nawijn vd. (2010) tatilcilerin mutlu olduğunu ifade ettikleri fakat bu durumun tatil sonrası değişip değişmediğini araştırdıkları Hollandalı bireylere uyguladıkları çalışmada; tatilcilerin, tatil öncesinde tatile çıkmayanlara göre daha fazla mutlu oldukları ancak aradaki bu farkın gözle görülür şekilde dikkat çekici olmadığı sonucuna ulaşmışlardır. Bu duruma karşılık tatil sonrasında ise tatilciler ile tatile çıkmayanlar arasında mutluluk faktöründe farklılık söz konusu değildir. Tatil gezileri insanların sabırsızlıkla beklediği deneyimler olarak ifade edilebilir. Hatta çoğu için tatilden aylar önce başlayan keyif ve mutluluktur.

Tse (2014) tarafından yapılan bir araştırmada; bireylerin mutluluğunun tatil sonrası arttığı ve işlerinde daha mutlu oldukları sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca bireyler bir sonraki tatil için para kazanmak durumundadırlar ve bu onları daha sıkı çalışmaya motive etmektedir.

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Mutluluk, bireyin bir bütün olarak kendi yaşam kalitesini değerlendirme derecesi olarak ifade edilebilmektedir. Bu sebeple; bireylerin genel mutluluk düzeyine ilişkin algısını, temel yaşam alanlarındaki genel memnuniyetini ölçmek ve bunların zaman içindeki değişimini takip etmek açısından mutluluğa yönelik araştırmaların yapılması önemli görülmektedir. Farklı değerlere ve amaçlara sahip bireyler için farklı değişkenler bireyin mutluluğu üzerinde etkili olabilmektedir. Bu bağlamda; mutlulukla ilgili olarak tek bir neden üzerine odaklanmak çok da yerinde bir yaklaşım olarak görülmemelidir. Nitekim bireylerin mutluluk dereceleri belirlenirken tek bir açıdan bakarak değerlendirme yapılması doğru sonuçlar vermeyebilmektedir.

Üretken, çalışmaya ve araştırmaya değer veren bir birey için mutluluk, onun kendi hayatına hizmet yolundaki başarısının ölçüsü olarak ele alınabilir. Nitekim insanı mutlu eden ve mutluluk kaynağı olan pek çok değer vardır. Bunlardan bazıları güç, başarı, iş, sağlık, sevgi ve para olabilmektedir. Ancak her insan için bu değerlerin ölçüsü de farklılık göstermektedir. Bu nedenle

bu araştırmada bireysel mutluluktan ziyade amaçlı etkinlikler kapsamında turizm faaliyetlerinin mutluluk üzerindeki etkisi araştırılmıştır.

Bu çalışma ile birlikte incelenen araştırmalara göre; serbest zamanlarda yapılan amaçlı etkinlikler, bireylerin mutluluk düzeyini %40 oranında etkilemektedir. Bu noktada; amaçlı etkinlikler kapsamına dahil edebileceğimiz turizm faaliyetleri aynı zamanda bireylerin gözetiminde olan faaliyetlerdir. Günümüz tüketicisinin giderek zorlaşan yaşam koşulları, yoğun iş yaşamının stresi ve dünyada yaşanan ekonomik krizler bireylerin mutluluk seviyesini aşağıya çekmektedir. Bu durumda mutluluk ihtiyacı daha fazla hissedilmeye başlamakta, insanların mutluluğa ulaşma arzu ve istekleri artmaktadır. Bu neticeden yola çıkarak, mutluluk kavramının üzerinde durulması gereken bir konu olduğunun altını çizmek gerekmektedir.

Sonuç olarak; bireylerin mutluluğu hususunda seyahat ve turizm faaliyetleri arasında yakın bir ilişkiden bahsetmek mümkündür. Ancak bireylerin tatilde iken evdekinden daha mutlu oldukları gösteren çalışmaların yanı sıra tatilde turistlerin mutluluğunu etkileyen faktörlerinde çeşitlilik göstermesi söz konusudur. Bu sebeple; ileride yapılacak uygulamalı çalışmalarda zaman ve tatilin süresi gibi faktörler de ele alınarak turizm faaliyetleri ile mutluluk arasındaki etkileşim incelenmelidir. Turizm faaliyetlerinin bireylerin mutluluk düzeyini etkileyip etkilemediği ya da bu etkileşimin ne yönde olduğu tespit edilmelidir. Nitekim bu kavramsal çalışma ile turizm endüstrisine yönelik pazarlama stratejilerinin yönlendirilmesi de hedeflenmektedir. Öte yandan; mutluluk ölçümü hususunda yapılan alan araştırmalarının sayıca artırılması gerekli görülmektedir. Bu kapsamda; gelecek çalışmalarda özellikle bireylerin kültür, kişilik özellikleri, algıları, amaçları ve çevresel faktörler bir arada ele alınarak bu değişkenlerin etkileşimleri incelenmeli ve turizm faaliyetleri ile arasındaki bağ ortaya koyulmalıdır.

Bu çalışmanın en önemli kısıtı yalnızca mutluluk ve turizm konusunda önemli bulgular ortaya koyan çalışmaların incelenmiş olmasıdır. Tatile çıkan bireylerin tercih ettikleri bölge, tatil türü, otel türü, konaklama tercihi, tatile kiminle geldikleri gibi çeşitli faktörler incelenerek yapılacak uygulamalı çalışmaların daha somut veriler ortaya koyması mümkündür. Öte yandan; mutluluk ve turizm ilişkisi içinde tatil sonrasındaki olumlu duygular kadar tatil sürecindeki ve tatil sonrasındaki mutsuzluklar da çok önemlidir. Her zaman başarılı bir tatilden bahsetmek mümkün değildir. Bazen hayal kırıklıkları ve müşteri şikayetleri ile sonuçlanan deneyimler de vardır. Dolayısıyla gelecekte yapılacak olan çalışmalarda, bu hususlar da göz önünde bulundurularak incelemeler yapılması gerekli görülmektedir.

KAYNAKLAR

- Acaboğa, A. (2007). *Din-Mutluluk İlişkisi*. Yüksek Lisans Tezi, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kahramanmaraş.
- Ahuvia, A., Thin, N., Haybron, D. M., Biswas-Diener, R., Ricard, M. ve Timsit, J. (2015). Happiness: an Interactionist Perspective. *International Journal of Wellbeing*, 5 (1), 1-18.
- Akın, H. B. ve Şentürk, E. (2012). Bireylerin Mutluluk Düzeylerinin Ordinal Lojistik Regresyon Analizi ile İncelenmesi. *Öneri*, 10 (37), 183-193.
- Akın, A. ve Satıcı, S. A. (2011). Öznel Mutluluk Ölçeği: Geçerlik ve Güvenilirlik Çalışması. *Sakarya Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 21, 65-77.
- Aktaş Polat, S. (2013). *Turistlerin Tatil Dönemlerinde Sergiledikleri Geçici Davramış Değişiklikleri (Liminoit) Üzerine Bir Araştırma*. Doktora Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Aref, F. (2011). The Effects of Tourism on Quality of Life: A Case Study of Shiraz, Iran. *Life Science Journal*, 8 (2), 26-30.
- Argyle, M., Martin, M. ve Crossland, J. (1989). Happiness as a Function of Personality and Social Encounters. In J. P. Forgas & J. M. Innes (Eds.). *Recent Advances in Social Psychology: An International Perspective* (pp.189-203). North-Holland: Elsevier.
- Athota, V. S. (2013). The Role of Moral Emotions in Happiness. *The Journal of Happiness and Well-Being*, 1 (2), 115-120.
- Avcıkurt, C. (2015). *Turizm Sosyolojisi - Genel ve Yapısal Yaklaşım*. (4. Bs.). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Baysal, S. ve Aka, İ. Ç. (2013). Bir Pazarlama Stratejisi Olarak Mutluluk Temasının Markalar Tarafından Kullanılması: Mutluluk Temelli Pazarlama Üzerine Bir Araştırma. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 5 (1), 84-93.
- Bekhet, A. K., Zauszniewski, J. A. ve Nakhla, W. E. (2008). Happiness: Theoretical and Empirical Considerations. *Nursing Forum*, 43 (1), 12-23.
- Bloom, J. D., Geurts, S. A. E., Taxis, T. W., Sonnentag, S., Weerth, C. D. ve Kompier, M. A. J. (2010). Effects of Vacation from Work on Health and Well-Being: Lots off, Quickly Gone, Work & Stress: An International Journal of Work. *Health & Organisations*, 24 (2), 196-216.
- Bimonte, S. ve Faralla, V. (2012). Tourist Types and Happiness a Comparative Study in Maremma, Italy. *Annals of Tourism Research*, 39 (4), 1929-1950.

- Bimonte, S. ve Faralla, V. (2015). Happiness and Outdoor Vacations Appreciative Versus Consumptive Tourists. *Journal of Travel Research*, 54 (2), 179-192.
- Bülbül, Ş. ve Giray, S. (2011). Sosyo-demografik Özellikler ile Mutluluk Algısı Arasındaki İlişki Yapısının Analizi. *Ege Akademik Bakış*, 11 (Özel Sayı), 113-123.
- Cenkseven, F. ve Akbaş, T. (2007). Üniversite Öğrencilerinde Öznel ve Psikolojik İyi Olmanın Yordayıcılarının İncelenmesi. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 2 (27), 43-65.
- Chen, J. S., Huang, Y. ve Cheng, J. (2009). Vacation Lifestyle and Travel Behaviors. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 26, 494-506.
- Diener, E., Emmons, R. A., Larsen, R. J. ve Griffin, S. (1985). The Satisfaction with Life Scale. *Journal of Personality Assessment*, 49, 71-75.
- Dumludağ, Ö. G. (2011). *Mutluluk ve İktisadi Parametreler Üzerine Bir İnceleme*. Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi, İstanbul.
- Doğan, T. (2013). Beş Faktör Kişilik Özellikleri ve Öznel İyi Oluş. *Doğu Üniversitesi Dergisi*, 14 (1), 56- 64.
- Doğan, T. ve Akıncı Çötök, N. (2011). Oxford Mutluluk Ölçeği Kısa Formunun Türkçe Uyarlaması: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 4 (36), 165-172.
- Doğan, T. ve Sapmaz, F. (2012). Oxford Mutluluk Ölçeği Türkçe Formunun Psikometrik Özelliklerinin Üniversite Öğrencilerinde İncelenmesi. *Düşünen Adam Psikiyatri ve Nörolojik Bilimler Dergisi*, 25, 297-304.
- Doğan, T., Sapmaz, F. ve Akıncı Çötök, N. (2013). Öz-Eleştiri ve Mutluluk. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 21 (1), 391-400.
- Gillet, S., Schmitz, P. ve Mitas, O. (2013). The Snap-Happy Tourist: The Effect of Photographing Behavior on Tourist' Happiness. *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 20 (10), 1-21.
- Göral, Ş. (2013). İnternet Ortamında Geçirilen Boş Zamanın Üniversite Öğrencilerinin Mutluluk ve Yaşam Doyum Değerlerine Etkisi. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Gülcan, A. (2014). Genç Yetişkinlerde İyimserliğin Mutluluk ve Yaşam Doyumu Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Fatih Üniversitesi, İstanbul.

- Gündoğdu, R. ve Yavuzer, Y. (2012). Eğitim Fakültesi Öğrencilerinin Öznel İyi Oluş ve Psikolojik İhtiyaçlarının Demografik Değişkenlere Göre İncelenmesi. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 12 (23), 115-131.
- Helliwell, J. F., Huang, H. ve Wang, S. (2015). The Geography of World Happiness. In J. F. Helliwell, R. Layard & J. Sachs. (Eds.). *2015 World Happiness Report*. New York: Sustainable Development Solutions Network.
- Hills, P. ve Argyle, M. (2002). The Oxford Happiness Questionnaire: A Compact Scale for the Measurement of Psychological Well-being. *Personality and Individual Differences*, 33, 1073-1082.
- Holder, M. D., Coleman, B. ve Sehn, Zoe L. (2009). The Contribution of Active and Passive Leisure to Children's Well-being. *Journal of Health Psychology*, 14 (3), 378-386.
- Kalkan, A. (2012). *Açık Alan Rekreasyonu, Doğa Sporları Yapan Bireylerin Bu Sporları Yapma Nedenleri: Antalya Örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi, Antalya.
- Kangal, A. (2013). Mutluluk Üzerine Kavramsal Bir Değerlendirme ve Türk Hane Halkı İçin Bazı Sonuçlar. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 12 (44), 214-233.
- Kanten, P., Yeşiltaş, M. ve Akdağ, G. (2014). Kariyer Engellerinin Mutluluk Üzerindeki Etkisinde Kariyer Motivasyonunun Rolü: Otel İşletmelerinde Kadın İşgörenler Üzerinde Bir Uygulama. *15. Ulusal Turizm Kongresi*, 13-16 Kasım, Ankara, ss.411-430.
- Kim, H., Woo, E. ve Uysal, M. (2015). Tourism Experience and Quality of Life Among Elderly Tourists. *Tourism Management*, 46, 465-476.
- Köksal, Y., Bayraktaroğlu, H. ve Sarı, S. (2014). Tüketicilerin Mutluluk Düzeylerine Göre Markalı Ürünlere Bakışları Üzerine Bir İnceleme: Giyim Sektörü Örneği. *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 6 (2), 73-81.
- Lin, Y. S., Huang, W. S., Yang, C. T. ve Chiang, M. J. (2014). Work - Leisure Conflict and its Associations with Well-being: The Roles of Social Support, Leisure Participation and Job Burnout. *Tourism Management*, 45, 244-252.
- Lu, L. ve Shih, J. B. (1997) Sources of Happiness: A Qualitative Approach. *The Journal of Social Psychology*, 137 (2), 181-187.

- Lyubomirsky, S. ve Lepper, H. S. (1999). A Measure of Subjective Happiness: Preliminary Reliability and Construct Validation. *Social Indicators Research*, 46, 137-155.
- Lyubomirsky, S., Sheldon, K. M. ve Schkade, D. (2005). Pursuing Happiness: The Architecture of Sustainable Change. *Review of General Psychology*, 9 (2), 111-131.
- McCabe, S. ve Johnson, S. (2013). The Happiness Factor in Tourism: Subjective Well-Being and Social Tourism. *Annals of Tourism Research*, 41, 42-65.
- Milman, A. (1998). The Impact of Tourism and Travel Experience on Senior Travelers' Psychological Well-being. *Journal of Travel Research*, 37 (2), 166-170.
- Nawijn, J. (2010). The Holiday Happiness Curve: A Preliminary Investigation Into Mood During a Holiday Abroad. *International Journal of Tourism Research*, 12 (3), 281-290.
- Nawijn, J. ve Peeters, P. M. (2010). Travelling 'Green': is Tourists' Happiness at Stake?. *Current Issues in Tourism*, 13 (4), 381-392.
- Nawijn, J. ve Veenhoven, R. (2011). The Effect of Leisure Activities on Life Satisfaction: the Importance of Holiday Trips. In I. Brdar (Eds.). *The Human Pursuit of Well-Being: A Cultural Approach* (pp.39-53). Berlin: Springer Science.
- Nawijn, J. ve Veenhoven, R. (2012). Happiness Through Leisure. In T. Freire (Eds.). *Positive Leisure Science: from Subjective Experience to Social Contexts*. New York: Springer.
- Nawijn, J., Marchand, M. A., Veenhoven, R. ve Vingerhoets, A. J. (2010). Vacationers Happier, but Most not Happier After a Holiday. *Applied Research Quality Life*, 5, 35-47.
- Neal, J., Sirgy, M. J. ve Uysal, M. (1999). The Role of Satisfaction with Leisure Travel/Tourism Services and Experiences in Satisfaction with Leisure Life and Overall Life. *Journal of Business Research*, 44, 153-163.
- Özdemir, Y. ve Koruklu, N. (2011). Üniversite Öğrencilerinde Değerler ve Mutluluk Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *YYÜ Eğitim Fakültesi Dergisi*, 8 (1), 190-210.
- Sarı, Y. ve Özdemir, C. (2014). Turizm Gelişiminin Eskişehir Odunpazarı Sakinlerinin Yaşam Kalitesi Üzerindeki Etkisi. *15. Ulusal Turizm Kongresi*, 13-16 Kasım, Ankara, ss.241-253.

- Shepherd, J., Oliver, M. ve Schofield, G. (2014). Happiness and Physical Health: Associations with Cardiovascular Disease Risk Factors. *The Journal of Happiness & Well-Being*, 2 (2), 95-105.
- Sidhu, J. K. ve Foo, K. H. (2015). Materialism: The Road to Happiness and Life Satisfaction among Singaporeans. *The Journal of Happiness & Well-Being*, 3 (1), 77-92.
- Sop, S. A. (2014). İş Baskısı, İş-Serbest Zaman Çatışması, Meslek Memnuniyeti ve Yaşam Doyumu İlişkisi Üzerine Bir İnceleme. *Turizm Akademik Dergisi*, 1 (1), 1-14.
- Şentürk, E. (2011). *Mutluluk Düzeyinin Sosyo-Demografik Özelliklerle Lojistik Regresyon Analizi Aracılığıyla İncelenmesi ve Türkiye İçin Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Şimşek Bekir, H., Şahin, H. ve Tekindal, A. (2012). Konaklama Tesislerinde Kalan Ailelerin Yaşam Kalitesi. *Zeitschrift für die Welt der Türken*, 4 (2), 233-246.
- Tingaz, Emre O. (2013). *Beden Eğitimi ve Spor Öğretmenliği ile Bazı Öğretmen Adaylarının Duygusal Zeka ve Mutluluklarının Karşılaştırılması*. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Tse, T. S. M. (2014). Does Tourism Change Our Lives?, *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 19 (9), 989-1008.
- Türkiye İstatistik Kurumu. (2014). Yaşam Memnuniyeti Araştırması 2013. 20 Kasım 2014 tarihinde http://www.tuik.gov.tr/Kitap.do?metod=Kitap-Detay&KT_ID=11&KITAP_ID=15 adresinden erişildi.
- Watson, D., Clark, L. ve Tellegen, A. (1988). Development and Validation of Brief Measures of Positive and Negative Affect: The PANAS Scales. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54, 1063-1070.
- Yurtseven, R. (2003). Yaşam Kalitesi ve Mutluluk Kaynakları: Türkiye'deki Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinin Yöneticileri Üzerine Pilot Bir Araştırma. *Yönetim*, 13 (46), 41-52.

ÇALIŞANLARIN DUYGULARINI YÖNETME BECERİLERİNİN ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: SABİHA GÖKÇEN HAVALİMANI ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA¹

The Effect of Employee's Emotions Management
Skills Upon Organizational Citizenship Behaviour:
A Research on Employees of Sabiha Gökçen
Airport

Gönderim Tarihi: 13.11.2015

Kabul Tarihi: 31.12.2015

Tülay GÜNEY*
Erkan TAŞKIRAN**
Emrah ÖZKUL***

Öz: Bireyler, yaşamının her evresinde olduğu gibi çalışma yaşamında da duygularıyla iç içedir. Bu çerçevede duyguları kontrol altına alma ve düzenleme, olumsuz duygularla başa çıkabilme, duyguları olduğu gibi ifade edebilme ve öfke yönetimini kapsayan duygu yönetiminin, örgütsel ortamda amaçlarına ulaşmayı hedefleyen çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisi önem kazanmaktadır. Bu bağlamda çalışmanın temel amacı; çalışanların duygularını yönetme becerilerinin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkilerini araştırmaktır. Araştırma, Sabiha Gökçen Havalimanı'nın 320 çalışanı ile gerçekleştirilmiştir. Demografik özelliklere ilişkin veriler için frekans ve yüzde dağılımı yöntemi, kullanılan ölçekler için güvenilirlik analizleri, bağımlı ve bağımsız değişkenler arasındaki ilişkileri belirlemeye yönelik çoklu regresyon analizi uygulanmıştır. Araştırmada çalışanların duyguları yönetme becerilerinin, örgütsel vatandaşlık davranışı ve boyutları üzerindeki etkisini ölçmek için yapılan analizler neticesinde, duyguları yönetme becerilerinin örgütsel

1 Bu makale, 13-16 Kasım 2014 tarihleri arasında, Ankara'da düzenlenen "15. Ulusal Turizm Kongresi" sunulan bildirinin genişletilmiş halidir.

* Öğr. Gör., Gedik Üniversitesi /Meslek Yüksekokulu/ Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Bölümü, e-posta: tulayguney@hotmail.com

**Yrd. Doç. Dr., Kocaeli Üniversitesi/Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu/ Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Bölümü, e-posta: erkan_taskiran@hotmail.com

***Doç. Dr., Kocaeli Üniversitesi/ Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu/Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Bölümü, e-posta: emrahozkul@hotmail.com

vatandaşlık davranışı üzerinde anlamlı fakat güçlü olmayan bir etkiye sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Çalışanların duyguları yönetme becerilerini kullanabilmeyi öğrenerek, kendilerini daha iyi ifade edebileceği, olumsuz duygu ve davranışlarını kontrol edebileceği ve diğer çalışanlarla ilişkilerinin daha sağlıklı olabileceği düşünülmektedir. Bu nedenle öncelikli olarak yöneticiler olmak üzere tüm çalışanlara duyguları yönetme becerileri eğitimi verilmesi tavsiye edilebilir. Örgütsel verimin artmasına yardımcı bir diğer unsur olan örgütsel vatandaşlık davranışlarının sergilenebilmesi için işveren ve yöneticilerin teşvik edici ve destekleyici olmaları gerekmektedir. Bu çalışma sonucunda duyguları yönetme becerilerini, eğitim sektöründe inceleyen birtakım çalışmalar bulunmakla beraber örgütsel açıdan değerlendiren çalışmaların sayısının oldukça az olduğu gözlemlenmiştir. Gelecek araştırmalar için duyguları yönetme becerilerinin motivasyon, liderlik, örgüte bağlılık ve kişilik özellikleri gibi farklı konularla ilişkilendirilmesi önerilebilir.

Anahtar Kelimeler: Duyguları Yönetme Becerileri, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı.

Abstract: Individuals are in the sense of togetherness with emotions in their working life as well as at every stage of their lifetime. Within this frame the effect of emotion management consisting of coping with negative emotions and expressing them as they are, pacification the emotions and having anger management becomes important upon organizational citizenship behaviour of employees targeting to reach their goals within the organizational environment. Within this context the main purpose of this study is to investigate the effects of employee's emotions management skills upon organizational citizenship behaviour. The research has been carried out with 320 employees who work for Sabiha Gökçen Airport. The descriptive analysis for demographical data, reliability analysis for questionnaires used in the study and regression analysis to determine the relations among dependent and independent variables has been conducted. According to the findings obtained from the analyses aiming at determining the effect of employee's emotions management skills upon organizational citizenship behaviour and its dimensions, it has been found out that emotion management skills of employees has a meaningful but not strong impact on organizational citizenship behaviour. By learning how to use emotions management skills, it is thought that employees can express themselves better, make a close relation with other employees and take control over negative emotion and behaviours. Within this context, it is recommended that trainings about emotions management skills may be settled for all employees included managers. Managers also have to be encouraging and supportive for organizational citizenship behaviour which is the other tool making contribution to organizational performance. After making a comprehensive literature review, it is been seen that a little has been conducted about emotions management skills in education field. It may be suggested for future research to examine the relationship between emotions management skills and other topics such as leadership, personality characteristics, motivation, organizational commitment.

Keywords: Emotions Management Skills, Organizational Citizenship Behaviour.

GİRİŞ

Son yıllarda özellikle hizmet sektöründe yapılan birçok araştırma, organizasyonların verimini yükseltmeye ve müşteri memnuniyetini arttırmaya yöneliktir. Hizmet sektöründe hizmeti etkileyen de hizmetten etkilenen de insandır. Bu nedenle insan, hizmet sektörünün olmazsa olmazı ve en değerli parçasıdır. İnsanı diğer canlılardan ayıran iki önemli özellik vardır; bunlardan ilki duygular diğer ise düşüncelerdir. İnsan bu iki özellik sayesinde yaşamını sürdürmeye, çevresel ve içsel etkenlerden kendini korumaya çalışmaktadır. Duygular akılla birleştiğinde insan için yol gösterici ve insanı harekete geçirici bir işlev ve sahip olmaktadır (Dökmen, 2004: 107; Baltaş, 2006: 12). Akılla duygunun birleştiği bu noktada araştırmanın ilk değişkeni olan duygu yönetimi ortaya çıkmaktadır.

Duygu yönetimi; çağımızda formal ilişkiler çerçevesinde sınırlı hale gelen, bireyler açısından duygusal doyumsuzluk içeren, rutinleşen ve giderek karmaşıklaşan örgüt içi ilişkilerde, önemli bir sosyal sermaye ve sinerji kaynağıdır (Töremen ve Çankaya, 2008: 33). Araştırmanın bir diğer değişkeni olan örgütsel vatandaşlık davranışı ise; belirlenen iş tanımlarının ötesinde, zorunlu olduğu rol gereklerini ve beklentileri aşan, işgörenlerin örgüte katkıda bulunmak için gönüllü olarak gösterdikleri fazladan rol davranışları olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu kavram, örgütün sosyal ve psikolojik ortamına katkıda bulunarak, örgütsel amaçların gerçekleştirilmesine yardımcı olan gönüllülük esasına dayalı bireysel davranışları anlatmaktadır (Sezgin, 2005: 319).

Bireyler, yaşamının her evresinde olduğu gibi çalışma yaşamında da duygularıyla iç içedir. Bu çerçevede duyguları kontrol altına alma ve düzenleme, olumsuz duygularla başa çıkabilme, duyguları olduğu gibi ifade edebilme ve öfke yönetimini kapsayan duygu yönetiminin, örgütsel ortamda amaçlarına ulaşmayı hedefleyen çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisi önem kazanmaktadır. Havalimanları günde binlerce kişinin hizmet almak için ziyaret ettiği, diğer yandan birçok kişinin hizmet vermek için bulunduğu yerlerdir. Hizmet süreci yolcunun havalimanına girdiği andan itibaren başlar; uçuş öncesi, uçuş esnası ve uçuş sonrası faaliyetler olarak gruplandırılabilir. Bu süreçte yolcu ve havalimanında bulunan işletmeler arasında birçok hizmet karşılaşması yaşanmaktadır. Bu karşılaşmalar, yolcuların hizmete yönelik kalite algısını ve dolayısıyla müşteri memnuniyetini büyük ölçüde etkilemektedir. Ancak bu hizmet karşılaşmalarının müşteriler tarafından görünmeyen bir kısmı da bulunmaktadır. Bu görünmeyen kısımda; **çalışanların örgütsel ya da bireysel** olarak yaşadığı sıkıntılar da bulunmaktadır.

Geçmişte kurumlar müşteriler ve pazar payı konusunda mücadele ederken, günümüzde en iyi çalışanı bulmak konusunda rekabet etmektedirler. Örgüt kültürüne ve iş performansına uygun çalışanları bünyesinde toplayabilen ve üzerlerine düşenden fazlasını yapmaları konusunda çalışanları yüreklendiren kurumlar, yalnızca profesyonel anlamda değil duygusal anlamda da yetkinlik sahibi olarak görülmektedir (Baltaş, 2006: 51). Organ'ın fazladan rol davranışı olarak tanımladığı, işgörenlerin üzerine düşen görevden daha fazlasını yapma istekleri ise örgütsel vatandaşlık davranışının temelini oluşturmaktadır.

Bu bağlamda çalışmanın temel amacı; havalimanı çalışanlarının duygularını yönetme becerilerinin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkilerini araştırmaktır.

Bireyler gerek iş yaşamında, gerekse iş dışındaki yaşamlarında birçok duygu yaşamaktadır. Bu anlamda duygular, insan davranışının bir parçasıdır. Duygular, bireyin iç dünyasından karşılıklı ilişkilere kadar birçok alanda belirleyici olmakta; başka bir ifadeyle, insan davranışında temel bir role sahip olmaktadır (Champoux, 2006: 108). Özellikle hizmet sektöründe, örgütlerin verimliliği etkileyen insanın önemi yadsınamaz büyüklüktedir. Günümüz şartlarında kurumlar, örgüte uyum ve fayda sağlayacak hatta verilen görevin üstünde performans sergileyebilecek bireyler aramaktadır. Kişinin örgüt içerisinde farkında olarak ya da olamayarak yaptığı bir takım davranışlar üzerinde ise duyguların etkisi olduğu söylenebilmektedir.

Yapılan araştırmalar, çalışma hayatının kurallarının her geçen gün değişmekte olduğuna, çalışanların sadece ne kadar akıllı olduğu veya eğitim ve uzmanlık alanlarına değil, kendisini ve çevresini idare etmekte ne kadar başarılı olduğuna bakılır hale geldiğini söylemektedir. Bu bağlamda araştırmayı önemli kılan duygusal zeka ve beraberinde getirdiği duyguları yönetme becerileridir. Bu araştırma, günümüz hizmet sektörü çalışanlarının duyguları yönetme becerilerinin, örgüte olumlu yönde birçok katkı sağlayan örgütsel vatandaşlık davranışları üzerinde ne denli etkili olduğunun araştırılması bakımından önem taşımaktadır. Bu araştırmaya önem kazandıran bir diğer unsur ise hizmet sektöründe aynı anda en kalabalık hizmet alımlarının gerçekleştiği ve bu nedenle farklı duygu karşılaşmalarının en sık yaşandığı havalimanlarından birinde yapılmış olmasıdır.

LİTERATÜR TARAMASI

Duygu Yönetimi

İnsan varoluş gereği kendini ve çevresindekileri anlamak ve onlarla iletişim kurmaktadır. Bu ilişkilerin sağlığı, insanın yaşamını büyük ölçüde

etkilemektedir. Bireyin kendisi ve çevresi ile ilişkiler kurabilmesi ve bu ilişkileri sağlıklı bir şekilde yürütebilmesinde duyguların büyük bir önemi vardır. Duygu sözcüğünün kökü 'motere'dir. Latince hareket etme anlamına gelen fiile –e ön eki getirildiğinde anlamı uzaklaşmak olmaktadır. Bu durum, her duygunun harekete yönelttiği fikrini vermektedir (Goleman, 1996: 27). Latince'de duygular, motus anima (bizi harekete geçiren ruh) olarak adlandırılmaktadır.

Duygu için birçok tanım yapılmakla birlikte en kapsamlı tanım Mayer ve Salovey tarafından ele alınmaktadır. Mayer ve Salovey (1990: 186)'e göre duygular; fizyolojik, bilişsel, güdüsel ve deneyimsel sistemler dahil, bir çok psikolojik alt sistemin sınırlarını aşan örgütlenmiş tepkiler olarak tanımlanmaktadır. Ortony ve arkadaşlarına (2007: 290) göre duyguların 3 temel bileşeni bulunmaktadır. Bu temel bileşenler aşağıda açıklanmaktadır.

- **Somatik/Fizyolojik:** Duyguların otomatik olarak bedende oluşturduğu değişimlerdir; kalp çarpıntısı, ellerin terlemesi, kızarma gibi davranışlar fizyolojik bileşenlere örnek olarak gösterilmektedir.
- **Motivasyonel/Davranışsal:** Bireyin edindiği duygu deneyiminde harekete yönelip yönelmediği eğilimlerini göstermektedir; intikam almak, alkışlamak, övgüde bulunmak bu davranışlara örnek olarak gösterilmektedir.
- **Bilişsel/Yorumsal:** Fizyolojik ve motivasyonel yaşantısal bileşenler tarafından algılanan duygu girdilerinin genel değerlendirmesidir. Ağlamak, somurtmak, gülmek bu davranışlar içerisindedir.

Bir makine olmayan insan kimi zaman mutlu, kimi zaman üzgün, kimi zaman sinirli olabilmektedir. Bu duygu değişimleri uzun bir zaman dilimi içinde olabileceği gibi anlık şekilde de değişkenlik gösterebilmektedir. Anlık değişimler özellikle öfke duygusu için söz konusu olmaktadır. Bazen bu durumun sebebi iş ile ilgili olabilirken, bazen de kişinin özel hayatıyla ilgili olabilmektedir. Sebebi ne olursa olsun kişinin içinde bulunduğu duygusal durum kendisini ve çevresini etkileyebilmektedir. Bu etkileşim kişinin yüzüne, iş arkadaşlarıyla arasındaki iletişime, etkinliğine ve verimliliğine yansiyabilmekle beraber uygun şekilde kontrol edilemeyen duygular kişinin özel, sosyal ve iş yaşamı başta olmak üzere bulunduğu örgütü de olumsuz etkilemeye başlayabilmektedir. Duygu yönetimi kavramı tam olarak bu durumda kişinin ve etkilenen çevrenin kurtarıcısı konumunda olduğu düşünülmektedir.

Yöneticilerin ve bireylerin değişen koşullara ve örgüt yapılarına hızla uyum sağlayabilmeleri, değişimi takip edebilmeleri, bulunduğu ortamdaki memnu-

niyet duyabilmeleri, işine karşı duygusal aidiyet hissedebilmeleri ve iş ortamında duygusal doyum sağlayabilmeleri için duygularını iyi tanıyabilmeleri gerekmektedir. Ayrıca duyguların davranışları nasıl etkilediği, duyguların ifade ediliş biçimleri ve duyguların nasıl yönlendirileceği konularında daha donanımlı olmalarını zorunlu hale getirmektedir (Töremen ve Çankaya, 2008: 34). Bu zorunluluk duygu yönetiminin önemi giderek arttırmakta, duygunun bireyler ve örgütler için önemli bir kaynak olarak nitelendirilmesine neden olmaktadır.

Kuşkusuz hem iş yaşamında hem de günlük yaşamda sadece zekaya veya duyguya sahip olmak yeterli olmamaktadır. Bu noktada duyguların yönetimi, insanoğlunun yaptığı en büyük keşiflerden biri olduğu söylenebilmektedir. Artık duyguları yönetemeyen kişinin aklını da yönetemeyeceği bilinmektedir. Aklın yönetimi, bütün zeka bölümlerinin birbiriyle uyumlu ve dengeli çalışmasıyla başarılmaktadır. Parlak bir zekanın sahibi bile eğer duygularını yönetmeyi başaramıyorsa başarılı olamamaktadır (Atabek, 1999: 11-12).

Goleman (1998: 38)'ın duygusal zeka modeli'nin alt boyutu olan kişinin kendi duygularını yönetmesi (özdenetim); kişinin kendi iç halini, dürtülerini ve kaynaklarını düzenleyerek yönetme olarak tanımlanmaktadır.

Çeşitçioğlu (2003: 146)'na göre duygu yönetimi; davranışlar üzerinde duygusal zihnin egemenliğini engellemek için gerekli tedbirleri alarak beyni akılcı zihnin yönetiminde tutmaktır. Aynı zamanda duyguları iyi tanıyarak onlarla etkili bir şekilde başa çıkma yolunda bilinçli bir çaba göstermek, daha önceden bilinçaltında bastırılmış olan duyguları zararsız hale getirmek, son olarak da anı yaşama yetkisi kazanmaktır. Yaylacı (2006: 60) duygu yönetimini; duyguların bireyi değil, bireyin duygularını etkili yönetmesi süreci olarak ifade etmektedir. İnsanın sosyal yaşam içerisindeki birçok davranışının temelinde duygusal etkenler yer almaktadır. Bu bağlamda insan davranışlarının temelinde ya geçmişte yaşanan olayların duygusal etkileri ya da geleceğe yönelik hayaller belirleyici ve etkileyici olduğundan, duyguların etkili yönetimi burada anı yaşama bilincinde olmak ve yaşanan an içerisinde mevcut olmayan, bireyi bulunduğu an diliminden uzaklaştıran tetikleyicileri fark edebilmek olarak da kabul edilmektedir (Cüceloğlu, 2005: 299).

Çalışma yaşamı duygulardan bağımsız olarak düşünülemez. Özellikle insan unsurunun ön planda olduğu işlerde duyguların yoğunluğu daha da fazla hissedilmektedir. Çalışma yaşamında bireylerden duygularını kontrol etmeleri ve yönlendirmeleri beklenmektedir. Özellikle eğitim kurumları gibi insan ağırlıklı ve yüz yüze ilişkilerin ve etkileşimin daha fazla olduğu örgütlerde bu beklentinin daha da üst seviyelerde olduğu bilinmektedir.

Örgütlerde duygu yönetimi sadece bireysel bir konu olmanın ötesinde aynı zamanda örgütün duygusal ikliminin yönetimini de kapsamaktadır. Duygusal iklim yönetiminin temel amacı; örgütte olumlu duyguları egemen kılarak olumsuz duyguları en aza indirmek ve bunun sonucunda örgütsel etkililiği ve iş doyumunu artırmaktır. Bu temel amaç doğrultusunda çalışma yaşamında duygu yönetiminin önemi giderek artan bir ilgi konusu haline gelmiştir (Akçay ve Çoruk, 2012: 21).

Duygu Yönetimi Boyutları

Goleman (2002: 2)'a göre duyguların yönetimi beş yeterliliği içermektedir. Bu yeterlilikler aşağıda açıklanmaktadır.

- **Kendini kontrol etme:** Yıkıcı duyguları ve dürtüleri denetim altına alma, kişinin içinden gelen olumsuz duygularını kontrol edebilmesi, duygusal tepkileriyle baş edebilme yeteneğidir.
- **Güvenilirlik:** Doğruluk dürüstlük ve etik değerlere bağlı olma kavramlarını içermektedir.
- **Vicdanlılık:** Kişinin ortaya çıkan sonuçlarla ilgili sorumluluk üstlenmesi, başkalarını suçlamak yerine kendini sorgulamasıdır.
- **Uyumluluk:** Kişinin değişim göstermede esnek davranmasıdır.
- **Yenilikçilik:** Kişinin yeni bilgi ve yaklaşım ve fikirlere karşı açık ve rahat olmasıdır.

Araştırmanın ölçeği olan Duyguları Yönetme Becerileri Ölçeği'ni geliştiren Çeçen (2006: 102), ölçeği oluşturan boyutları belirlerken Lewis (1994) 'in kuramsal olarak açıkladığı duyguları yönetme becerilerinin boyutlarını göz önüne almaktadır. Lewis duyguları yönetme becerilerini aşağıda sıralanmış boyutlarla açıklamaktadır.

Fizyolojik tepkileri fark etme: İnsanlar çeşitli duygu oluşumları karşısında bedensel olarak bazı farklılıklar yaşamaktadır. Bu fizyolojik tepkiler; solunumda farklılaşma, kalp çarpıntısı, deri tepkileri (elektriklenme), kanallı bez faaliyetlerinde farklılaşmalar (ağız kuruması, tükürük bezlerinin çalışmayı durdurması, ter bezlerinin hızlanması), düz kaslarda farklılıklar (göz bebeklerinde büyüme, damarların büzülmesi ve gevşemesi), kanda adrenalın yada şeker oranının artması, kan basıncında meydana gelen değişiklikler (öfkeliyken kızarma, korku anında sararma vb.) olarak ifade edilmektedir. Bedensel tepkileri fark edebilmek ve onları kontrol etmeye çalışmak Lewis'in duygu yönetimi için belirttiği boyutlarından birini oluşturmaktadır (Ünlü, 2001: 84).

Duyguları etkileyebilme: Duygusal zeka, duygusal empati yapabilmeyi, bireylerin duyguları arasında ince farkları görüp dikkate almayı, kendi güdülerini ve başkalarının güdülerini tanıyıp doğru şekilde değerlendirebilmeyi, buna uygun davranışlar gösterebilmeyi, duyguları kontrol edebilmeyi, değişen hayat şartlarına bağlı olarak bireylerin davranış ve duygularına yerinde ve uygun karşılıklar verebilmeyi gerektirmektedir (Poskey, 2006: 1).

Duyguları sözel ve davranışsal olarak ifade etme: İnsanlar duygularını sözlerle ya da tutumlarla ifade edebilmektedir. Bu ifade ediliş biçimi ne kadar sağlıklı olursa kişiler arası iletişimde o kadar sağlıklı olmaktadır. Daha öncede belirttiğimiz gibi kişinin yüz ifadesi, mimikleri, yüz ifadesinde en küçük bir değişiklik ayrıca konuşurken ses tonu, dilinin sürçmesi, kelimeler arasında çok derin veya çok sığ nefes alması, uzun duraklamalarda bulunması kişinin gerçek duyguları hakkında ipuçları vermektedir (Ekman, 2009: 43). Duygunun karşı tarafa doğru iletilmesi duygu yönetimi açısından önem taşımaktadır.

Duygularla başa çıkma: Duygusal bir durumla başa çıkmak aksaklıkları bulma ve onları giderme beceri gerektirmektedir (Goleman, 1998: 41). Bu beceri duygu yönetiminde önemli bir yer tutmaktadır. Lewis (1994) duygusal deneyimin yaşanması için sosyalizasyona bağlı olarak bilişsel bir değerlendirme ve yorumlama sürecinin olması gerektiğine inanmaktadır. Bu bakış açısında organizmanın, bilişsel bir yeteneğe sahip olması ve bir benlik kavramının bulunması gerekmektedir. Buna ek olarak yaşanan duygu deneyiminde, duygu durumlarının sosyalizasyona (bireysel, ailesel ve kültürel) bağlı olarak birey tarafından nasıl yönetileceğini belirlemede bireysel, ailesel ve kültürel faktörlerin de önem kazandığını belirtmektedir (Aktaran: Çeçen, 2006: 102).

Çeçen (2006: 101-109) bu araştırmasında; duyguları ölçen ölçeklerle ilgili literatür incelendiğinde duyguları Durumluk-Süreklilik Ölçeği (Spielberger, 1983), Durumluk-Süreklilik Kaygı (Le Compte, 1985) gibi yalnız bir duyguyu ölçen ölçeklerin var olduğunu ancak global olarak duyguları yönetme becerilerini ölçen bir ölçeğe rastlanmadığını ileri sürmekte ve bu gereksinimden hareketle duyguları yönetme becerileri ölçeğini geliştirmektedir.

Çeçen'in geliştirdiği Duyguları Yönetme Becerileri Ölçeği'nde, Lewis'in yukarıda belirtilen 4 boyutuna ilişkin maddeler dışında, insanların yaşamları boyunca en çok etkileyen yıkıcı duygularından biri olan öfke duygusunun yönetilmesine dair maddeler de bulunmaktadır. Bu doğrultuda öfke yönetimi de duygu yönetiminin alt boyutu olarak ele alınmaktadır.

Öfke Yönetimi: Öfke uygun ifade edildiğinde, son derece sağlıklı ve doğal bir duygudur. Ancak kontrolden çıkıp yıkıcı hale dönüşürse okul hayatında, iş hayatında, kişisel ilişkilerde ve genel yaşam kalitesinde sorunlara yol

açmaktadır. Öfkeyi doğru ifade etme becerisini kazanmaya öfke yönetimi denmektedir. Öfke yönetiminde temel amaç; saldırganlıktan uzak, şiddet içermeyen, kişinin kendisine ve çevresindekilere zarar vermeyecek şekilde duygusunu ifade etme becerisini kazanmasıdır (Kökdemir, 2004: 7). Goleman (1996: 389) öfke duygusunun duygu yönetimindeki yerini vurgulayarak; duyguları idare etmek, kişinin kendi kendisiyle konuşmayı izleyerek, içinden geçen kendini aşağılama gibi olumsuz mesajları yakalamak; bir hissin temelini farkına varmak; korku, kaygı, öfke ve üzüntüyle baş etmenin yollarını bulmak olarak ifade etmektedir.

Örgütsel Vatandaşlık Davranışı

Örgütlerin sürekli değişen ve gelişen koşullar altında başarılı olmaları için, sadece iş tanımlarıyla sınırlı kalmadan, görevin gerektirdiklerinin ötesinde, örgütsel gelişime ve verimliliğe katkıda bulunmaya istekli işgörenlere olan ihtiyacı bulunmaktadır. Bu bağlamda, son yıllarda örgütsel verimin özellikle uzun vadede artırılması için örgütsel vatandaşlık davranışı kavramının önemi ortaya çıkmaktadır.

Örgütsel vatandaşlık davranışı, bireysel ve örgütsel verimlilikte işgörenlerin niteliğini ön plana çıkarmakta ve onların yalnızca iş tanımlarında verilen görevlerin ötesinde gönüllü olarak yaptıkları davranışları ve etkinlikleri kapsamaktadır (Sezgin, 2005: 318). Moorman ve Blakely (1995: 259)'e göre örgütsel vatandaşlık davranışı, işle ilgili teknik çabaların dışında iş ortamına psikolojik ve sosyal açıdan katkılar sağlayan davranışlar olarak ifade edilmektedir.

Örgütsel vatandaşlık davranışı kavramı yönetim literatürüne ise Bateman ve Organ (1983: 587-595) tarafından kazandırılmış olup, yaptıkları bu çalışmada "Fazladan Rol Davranışı" tanımını geliştirerek "Örgütsel Vatandaşlık Davranışı" kavramını açıklamaktadırlar. Organ (1997: 85-86) ÖVD'nin, tanımlı görevlerin dışında fazladan rol davranışı olarak tanımlanmasının yeterli olmadığını; onun yerine Borman ve Motowidlo'nun (1997: 67) çevresel performans tanımının daha yararlı olabileceğini ifade etmektedir. ÖVD kavramını, bireyin gönüllülük esasına dayalı, biçimsel ödüllendirme sistemi içerisinde doğrudan ve açık bir şekilde yer almayan, örgütsel fonksiyonları artırmaya yönelik olan bireysel davranışlar olarak tanımlamaktadır.

Örgütsel vatandaşlık davranışları işgörenlerin asli görevi olmayıp, bu davranışlar sadece görev faaliyetlerini destekleyici olmakla beraber örgütsel ve sosyal çevrenin şekillenmesi açısından örgütsel etkinliğe katkıda bulunmaktadır (Borman ve Motowidlo, 1997: 67). Örgütsel vatandaşlık davranışın üç temel unsuru bulunmaktadır. Bunlardan birincisi, bu tür davranışların biçimsel rol

tanımlarının ötesine geçmesi ve bireyin kendinden beklenenden daha fazlasını yerine getirmesi; ikincisi, bu davranışların hiçbir zorlamaya maruz kalmadan gönüllü olarak gerçekleşmesi ve üçüncüsü, bu tipten davranışların örgütün ödül sisteminde yer almaması olarak ifade edilmektedir (Greenberg ve Baron, 2000: 373).

Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Boyutları

Literatür incelendiğinde örgütsel vatandaşlık davranışı kavramının birçok araştırmacı tarafından incelendiği ve farklı boyutlandırmalar yapıldığı görülmektedir. Yapılan bu boyutlandırmalarda farklılıklar görülmesine rağmen genel olarak bir öncekini tamamlayıcı ya da geliştirici nitelikte olduğu gözlemlenmektedir. ÖVD kavramının yönetim literatürüne kazandırıldığından bu yana iş dünyası genel olarak değişim ve gelişim süreci izlemektedir. Bu gelişim ve değişim örgütlere ve aynı zamanda örgütlerde çalışan bireylerin tutumlarına da etki etmektedir. Bu nedenle farklı zaman dilimlerinde yapılan araştırmalarda farklı boyutlandırmalar görülmesi doğal karşılanabilir. Tablo 1'de ÖVD tarihsel gelişiminden yola çıkarak araştırmacıların bu zaman kadar yaptıkları ÖVD boyutlandırmaları görülmektedir.

Araştırmanın ÖVD ölçeği Podsakoff ve arkadaşları tarafından 1990 yılında oluşturulmuş ve bu ölçeği hazırlarken Organ'ın yapmış olduğu ve genel kabul almış olan boyutlandırmaya bağlı kalındığı görülmektedir. Bu nedenle ÖVD boyutları açıklanırken Organ'ın oluşturmuş olduğu beş boyut ele alınmıştır.

Özgecilik: Organ'a göre özgecilik davranışının temelinde; iş görenlerin birbirlerine yardım etme duygusu vardır. Bu durumun özgecilik boyutu altında incelenbilmesi için yardım gerektiren konunun örgütle ve işle ilgili olması gerekmektedir (Organ, 1988: 6). Podsakoff ve arkadaşları (1994: 351) ise özgeciliği, örgüte ilişkin görev ve problemlerde diğer üyelere karşılıksız olarak yardım etmeyi amaçlayan gönüllü davranışların tümü olarak ifade etmektedir. Bu davranış biçimi, özellikle kişinin sosyal çevresine yönelik duyarlılığına işaret ederek, diğerlerinin ihtiyaçlarını anlamakla ilişkilendirilmektedir (Becker ve Vance, 1993: 666). Genel olarak özgecilik davranışı örgütteki işgörenlerin birbirlerine gösterdikleri yardım davranışı olarak karşımıza çıkmaktadır fakat özgeci davranış, sadece örgütte işgörenlere yönelik değil, tedarikçilere müşterilere ve satıcılara da yönelik olabilir. Yardım gerektiren konunun örgütle ilişkili olması, o davranışın özgecilik davranışı olarak kabul edilmesinin başlıca kriteri olmaktadır (İşbaşı, 2000: 25-26).

Sivil Erdem: Organ sivil erdem boyutunu, işgörenin örgütün politik hayatına aktif ve sorumlu olarak katılması olarak tanımlamaktadır. Organ sivil

erdem davranışının yöneticiler tarafından desteklenme ihtimalinin düşük olduğuna ve işgörenlere kayda değer maliyetler yüklediği için en zor sergilenen örgütsel vatandaşlık davranışı olduğuna dikkat çekmektedir (Organ, 1988: 6-8). Posdakoff ve arkadaşları da Organ'ın tanımlamasıyla örtüşür bir şekilde sivil erdem davranışını; örgütün yaşamına aktif ve gönüllü olarak katılımı şeklinde ifade etmektedirler. (Posdakoff vd., 1994: 351). Örgütün gelişmesi adına girişimlerde bulunmak, bu girişimleri örgütün diğer üyeleri ile paylaşmak, örgüt içerisindeki gelişmeleri yakından takip etmek, takip edilen bu gelişmeleri örgütün diğer üyelerine de bildirerek onlarında kabul etmesini ve uygulamasını sağlamak, örgüt için yapılan toplantılara düzenli olarak katılmak, örgütün karar alma süreçlerinde yer almak sivil erdem boyutunun özellikleri arasında gösterilmektedir. Sivil erdem boyutu, bireyin örgüt içinde pasif rol oynamasının önüne geçmek ve örgütün verimliliğini arttıracak girişimlerde aktif olunmasını istemektedir (Çölgeçen, 2012: 20).

Vicdanlılık: Organ (1988: 9-11)'a göre vicdanlılık ilkesi örgüt üyelerinin kimi rol davranışlarının kendilerinden beklenenin üzerinde olmasıdır. Vicdanlılık davranışına bazı örnekler verilebilir; işe düzenli gelme işgörenin yükümlülükleri arasındadır fakat bazı durumlarda (sağlık, duygusal, psikolojik) bu yükümlülük gönüllü hal alabilmektedir. Bu gibi durumlarda bile işgöreninin işe gelme gayretinde bulunması vicdanlılık davranışından kaynaklanmaktadır. Vicdanlılık davranışının iş görenler tarafından sergilenmesi ile bir örgütteki işe devamsızlık oranında ciddi miktarda düşmeler olmakta böylece örgütün verimliliği ve etkinliği yükselmektedir. Vicdanlılık boyutuna örnek olarak, dakiklik, çay/kahve ve yemek molalarını dikkatli kullanmak, örgüt içi toplantılara düzenli olarak katılmak, örgütün düzenini sağlamaya yönelik geliştirilen tüm biçimsel ve biçimsel olmayan kurallara bağlı kalmaya çalışmak verilebilmektedir. Ayrıca, mesai ücreti verilmediği halde işi bitirmek için mesaiye kalma, örgütün ve çalıştığı bölümün kurallarına her zaman uyma, su, elektrik ve yakıt gibi örgüt kaynaklarının tasarruflu kullanımı bu boyutta yer alan örgütsel vatandaşlık davranışlarına örnek olarak verilebilir (İşbaşı, 2000: 26-27).

Nezaket: Organ (1988: 12) nezaket boyutunu; örgütte iş yükümlülükleri sebebiyle sürekli iletişim içinde olmaları gereken, birbirlerinin işlerinden ve kararlarından etkilenen üyelerin sergiledikleri olumlu davranışlar olarak tanımlamaktadır. Çalışanın yazıcı, fotokopi makinası yada işyerine ait otomobili kendisinden sonra kullanacak kişi için, temiz, bakımlı ve kullanım kolaylığı sağlayacak şekilde bırakması nezaket davranışına örnek olarak verilebilmektedir (Organ vd., 2006: 24). Organ (1990: 44), nezaket davranışlarının duygusal açıdan istekliliği ve gönüllülüğü artırarak, örgüt içindeki çatışmaları azaltacağını ve işlerin yürümesini kolaylaştıracağını ifade etmektedir. Özgecilik ve

nezaket boyutlarının ana düşüncesi yardım etme davranışı olarak görülse de bu boyutlar olayın gerçekleşme anına göre değişiklik göstermektedir. Şöyle ki; nezaket boyutunda yer alan davranışlar örgüt içinde oluşabilecek olası bir sorunu engellemek amacıyla gerçekleştirilmektedir. Özgeciler boyutunda yapılan davranışlar ise sorun ortaya çıktıktan sonra gerçekleşmektedir.

Sportmenlik: Organ (1988: 11) sportmenlik boyutunu; işgörenlerin örgüt içerisinde gerginliğe ve çatışmaya sebep olabilecek olumsuz davranışlardan kaçınmalarını ve önemsiz sorunlardan dolayı şikayette bulunmamalarını öngören davranışlar bütünü olarak açıklamaktadır. İşin neden olduğu kaçınılmaz rahatsızlık ve zorlamalara karşı hoşgörülü olma, diğer üyeler tarafından rahatsız edilmekten dolayı şikayet etmeme, işler yolunda gitmediğinde dahi olumlu tutumunu koruma, diğer üyeler kendisi gibi düşünmediğinde kızma, iyi bir grup çalınması için kendinden fedakârlık yapabilme ve diğerlerinin düşüncelerine saygı duyma türündeki davranışlar centilmenlik boyutunda değerlendirilen davranışlardır (Kalkan, 2013: 89).

Duygu Yönetimi Boyutlarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Boyutları ile İlişkilendirilmesi ve Araştırmanın Hipotezleri

Özgeciler; bir çalışanın diğer çalışanlara yardım ederek, onların karşılaştığı sorunların üstesinden gelebilmelerine katkı sağlamak amacıyla gerçekleştirdiği gönüllü tutum ve davranışlardır. Bu tanımdan hareketle duyguları yönetme becerileri boyutlarının ÖVD özgeciler boyutuyla ilişkilendirilmesindeki öngörüler aşağıda açıklanmaktadır.

- Olumsuz bedensel tepkilerini kontrol altında alabilen bireyin örgüt içerisinde sergileyeceği özgeciler davranışının daha sağlıklı olabileceği düşünülmektedir.
- Duygularını olduğu gibi gösterebilen bireyin örgüt içerisinde sergilenecek olan özgeciler tavrına olumlu katkı sağlayabileceği gibi olumsuzluklara da neden olabileceği düşünülmektedir. Örneğin; sevmediği bir diğer çalışandan yardım isteyen çalışanın, o kişiye onu sevmediğini göstermesi uygun bir davranış olduğu düşünülmemektedir. Bu nedenle bu ilişkilendirmenin doğru bir ilişkilendirme olacağı düşünülmemektedir.
- Duygularını sözel olarak ifade edebilmeyi başaran bireyin örgüt içerisinde daha sağlıklı bir iletişim sergileyebileceği düşüncesiyle özgeciler davranışına da olumlu katkı sağlaması beklenmektedir.
- Duygularıyla başa çıkabilen kişinin, sevmediği bir çalışan arkadaşı-

na sadece örgüt çıkarlarını gözetmek amacıyla özgecilik davranışında bulunabileceği düşünülmektedir.

- Öfke yönetiminde başarı sağlayabilen kişi ne kadar olumsuz bir ruh halinde olursa olsun özgecilik davranışında bulabileceği öngörülmektedir.

Organ'a göre, iyi bir örgüt vatandaşı, yalnızca organizasyonun günlük yaşamına sorgusuzca uyum sağlamaya çalışan bir kişi olmamalı, organizasyonla ilgili tüm konularda fikir geliştirmeye çalışmalı ve geliştirdiği fikirleri ifade etmekten kaçınmamalıdır. Kurum içi toplantılarda düzenli olarak yer almak ve tartışmalara aktif olarak katılmak, kurumdaki gelişmelere ayak uydurmaya çalışarak değişimleri yakından izlemek ve diğerleri tarafından kabul edilmesinde aktif rol oynamak, bina içindeki duyuru kaynaklarından (pano, posta vb.) faydalanmak, organizasyonla ilgili konular üzerinde düşünmek, bilgi sahibi olmak ve bunu iş arkadaşlarıyla paylaşmak vb. davranışlar örgütsel erdem boyutunda yer alabilecek nitelikte davranışlardır (İşbaşı, 2000: 30). Bu tanımdan hareketle yönetme becerileri boyutlarının ÖVD sivil erdem boyutuyla ilişkilendirilmesindeki öngörüler aşağıdaki gibidir:

- Bireyin olumsuz bedensel tepkilerini kontrol altına alabilmesi sivil erdem davranışını sergilemesine katkıda bulunabileceği öngörülmektedir.
- Duygularını olduğu gibi gösterebilme olumlu duygular için yapıcı bir durum oluştururken olumsuz duygular için yıkıcı bir ortama zemin hazırlayabilir bu nedenle bu ilişkilendirmenin doğru bir ilişkilendirilme olacağı düşünülmemektedir.
- Duygularını sözel olarak ifade edebilen birey sivil erdem davranışı sergilerken için örgüt içinde diğer bireyleri sivil erdem davranışına teşvik edici bir rol üstlenebileceği düşünülmektedir.
- Duygularıyla başa çıkabilen kişinin şikayet etmeden gönüllü bir şekilde şirket içi toplantılara ve faaliyetlere katılım sağlayabileceği kısaca sivil erdem davranışlarını yerine getirebileceği düşünülmektedir.
- Öfke yönetimini sağlayabilen bireyin örgüt içinde fikir uyuşmazlıkları yaşasa bile örgüt gelişimi için fikir paylaşımında bulunurken sağlıklı bir iletişim süreci sağlayabileceğinden dolayı sivil erdem davranışını olumlu yönde etkileyebileceği düşünülmektedir.

Organ ve Lingl (1995: 340-341)'e göre vicdanlılık; bir bireye değil, bir gruba, bölüme veya genel olarak örgütün yararına yönelik sergilenen davranışlar

olarak tanımlanmaktadır. Vicdanlılık devamlılık, dakiklik, düzenlilik, örgütün açık ve yazılı olmayan politika ve kurallarına uyum sağlamaktır. Vicdanlılık boyutu bireye karşı değil örgüte yönelik sergilenen davranışlar olmasından kaynaklı olarak özgecilik davranışından ayrılmaktadır. Daha önce literatür taramasında da belirtildiği gibi; dakiklik, çay/kahve ve yemek molalarını dikkatli kullanmak, örgüt içi toplantılara düzenli olarak katılmak, örgütün düzenini sağlamaya yönelik geliştirilen tüm biçimsel ve biçimsel olmayan kurallara bağlı kalmaya çalışmak da bu tür davranışlara örnektir. Ayrıca, mesai ücreti verilmediği halde işi bitirmek için mesaiye kalma, örgütün ve çalıştığı bölümün kurallarına her zaman uyma, su, elektrik ve yakıt gibi örgüt kaynaklarının tasarruflu kullanımı vicdanlılık boyutunda yer alan örgütsel vatandaşlık davranışlarına örnek olarak verilebilir (İşbaşı, 2000: 26-27). Bu tanımdan hareketle duyguları yönetme becerileri boyutlarının ÖVD vicdanlılık boyutuyla ilişkilendirilmesindeki öngörüler aşağıda açıklanmaktadır.

- Olumsuz bedensel tepkilerini kontrol altında alabilen bireyin örgüt çıkarları söz konusu olduğunda örgüt içerisinde sergileyeceği vicdanlılık davranışının daha sağlıklı olabileceği düşünülmektedir. Örneğin mesaiye kalma bazen zorlayıcı durumlar içerebilir, kişi istemsiz olarak davranışlarında bunu yansıtabilir işte bu noktada bedensel tepkilerini kontrol altına alabilen kişinin vicdanlılık davranışının etkileneceği düşünülmektedir.
- Duygularını olduğu gibi gösterebilen bireyin örgüt içerisinde vicdanlılık boyutunu olumsuz yönde etkileyebileceği düşünülmektedir. Kişinin duyguları ile sergilediği davranışlar her zaman birbirini tutar nitelikte olmayabilir. Bir önceki maddede verdiğimiz örneği tekrar ele aldığımızda mesaiye işlerin bitmesi için kalan birey bunu sırf örgüt çıkarı için yapmış ve kendi duygularından feragat etmiş olabilir hatta bu durum için kızgın bile olabilir. Fakat bunu dile getirdiğinde vicdanlılık davranışını olumsuz etkileyebileceği öngörülmektedir.
- Duygularını sözel olarak ifade edebilmeyi başaran bireyin, örgüt içerisinde vicdanlılık davranışını hem olumlu hem olumsuz etkileyebileceği düşünülmektedir. Bu nedenle bu ilişkilendirmenin doğru bir ilişkilendirme olmadığı düşünülmektedir.
- Duygularıyla başa çıkabilen kişinin, vicdanlılık davranışları için olumlu katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Örgüt içerisinde istemeyerek de olsa örgütün çıkarları için duyguların önüne geçilebileceği öngörülmektedir.

- İş düzeninin aynı olmadığı ve örgüt içerisinde her bir çalışanın birbirinden farklı olduğunu varsayarak öfke yönetiminin özellikle iletişim süreçlerini rahatlatacağını ve bu bağlamda vicdanlılık davranışlarını da etkileyeceği öngörülmektedir.

Organ'a göre nezaket, çalışanların birbirlerinin fikirlerine saygılı olması ile ilgilidir. Bu örgütsel davranış biçimi; diğerlerine yardım, iş arkadaşları ile problemlerin oluşmasını engelleyen davranışları kapsamaktadır (Podsakoff vd., 2000: 518). Bu bağlamda ele aldığımızda nezaket davranışı örgüt içerisinde olası problemlerin yaşanmaması için gösterilen gayret olarak nitelendirilebilir. Bu tanımdan hareketle aşağıdaki şekilde gösterildiği gibi duyguları yönetme becerileri boyutlarının ÖVD nezaket boyutuyla ilişkilendirilmelerindeki öngörüler açıklanmaktadır.

- Nezaket boyutu üzerinde yapılan tanımdan yola çıkarak olumsuz bedensel tepkileri kontrol etmenin önemli olduğu düşünülmektedir. Örnek olarak bir fikir paylaşımının bazı etkenlerden kaynaklı olarak tartışma ortamına dönüşebilmesi her iletişim sürecinde olası bir durumdur. Böyle bir durumla karşılaşıldığında bireyin karşısındakine olumsuz bir bedensel tepki vermesi nezaket davranışı ile örtüşen bir durum değildir. Bu nedenle olumsuz bedensel tepkilerini kontrol altında tutabilen bireyin nezaket davranışını sergilemesinde önemli bir katkı sağlayacağı öngörülmektedir.
- Nezaket boyutunda karşılıklı saygı gösterimi söz konusudur. Kişi duygularını olduğu gibi gösterebilmeli ve karşısındakinin duygularına da saygı göstermelidir. Bu yaklaşımla duyguları olduğu gibi gösterilme nezaket davranışıyla ilişkilendirilebileceği öngörülmektedir.
- Duygularını sözel olarak doğru bir şekilde ifade etmeyi başaran bireyin örgüt içerisinde daha sağlıklı bir iletişim yakalayabileceği düşünülmekte ve buna bağlı olarak sorunların sağlıklı iletişimle engellenebileceği öngörülmektedir. Bu nedenle duyguların sözel olarak ifade edilmesi ile nezaket arasındaki ilişkilendirilmenin doğru bir ilişkilendirme olduğu öngörülmektedir.
- Örgüt içerisinde bireysel ve örgütsel çeşitli duygular yaşanmaktadır. Bunlar duygu çeşitliliğinde işgören sevmediği bir kişiyle çalışıyor ya da sevmediği bir işi yapıyor olabilir. Bu gibi durumlarda duygularıyla başa çıkabilen kişinin, sevmediği bir çalışan arkadaşına ya da sevmediği bir iş karşısında sadece örgüt çıkarlarını gözetmek için nezaket davranışında bulunabileceği öngörülmektedir.

- Öfke yönetiminde sorunun çıkmadan önce müdahale edilebilmesi için önemli bir yetidir. Öfkesini kontrol altına alabilen bireyin nezaket davranışı için olumlu katkı sağlayacağı öngörülmektedir.

Organ tarafından sportmenlik için kaçınılmaz zahmet ve olumsuzluklarına şikayet etmeden katlanmak olarak tanımlanmaktadır. Sportmenlik, insanların diğerleri tarafından rahatsız edildiğinde ya da şartlar istedikleri gibi gitmediğinde şikayet etmemeleri, alınganlık göstermemeleri ve çalışma grubunun isteğini kırmamaya özen göstermeleridir (Podsakoff vd., 2000: 518). Bu tanımdan hareketle duyguları yönetme becerileri boyutlarının ÖVD sportmenlik boyutuyla ilişkilendirilmesindeki öngörüler aşağıda açıklanmaktadır.

- Organ'ın bu açıklamasından yola çıkarak, bireyin istemli ya da istemsiz olarak verebileceği olumsuz bedensel tepkileri kontrol edebilmesinin, bireyin olumsuz şartlar altında bile sportmenlik davranışını sergilemesinde önemli bir katkı sağlayacağı öngörülmektedir.
- Bireyin duygularını olduğu gibi göstermesi olumsuz duyguları gösterirken örgüt içerisinde şikayet olarak algılanabilir ve diğer çalışanların isteklerini kırabilir. Bu durumun sportmenlik davranışı üzerinde olumsuz bir etki yapacağı öngörülmektedir.
- Duygularını sözel olarak ifade etme yetisi kişinin karşılıklı ilişkileri için önem arz etmektedir. Bu nedenle sportmenlik davranışına katkı sağlayacağı öngörülmektedir.
- Sportmenlik davranışı örgüt zor şartlar altında bile bireyin alınganlık göstermemesi ve şikayette bulunmamasını gerektirmektedir. Bu bağlamda duygularla başa çıkabilme yetisi sportmenlik davranışı için olumlu bir etkiye sahip olduğu düşünülmektedir.
- Örgüt içerisinde zor koşullar altında birey başkaları tarafından rahatsız edildiğinde öfkelenebilir. Bu durumlarda bile örgüt çıkarları için öfke kontrolünü elinde tutan bireyin sportmenlik davranışı sergilediği düşünülmektedir.

Yapılan tüm literatür incelemeleri, açıklamalar ve öngörüler doğrultusunda bu araştırmanın özet olarak temel amacı; çalışanların duygularını yönetme becerilerinin örgütsel vatandaşlık davranışları üzerine etkilerini ortaya koymaktır. Bu temel amaç doğrultusunda geliştirilen araştırma hipotezleri aşağıdaki gibi sıralanabilir:

Hipotez 1: *Duyguları yönetme becerilerinin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmaktadır.*

Hipotez 1a: *Duyguları yönetme becerilerinin özgecilik davranışı üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmaktadır.*

Hipotez 1b: *Duyguları yönetme becerilerinin sivil erdem davranışı üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmaktadır.*

Hipotez 1c: *Duyguları yönetme becerilerinin vicdanlılık davranışı üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmaktadır.*

Hipotez 1d: *Duyguları yönetme becerilerinin nezaket davranışı üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmaktadır.*

Hipotez 1e: *Duyguları yönetme becerilerinin sportmenlik davranışı üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmaktadır.*

ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ

Araştırma amacı kapsamında çalışanların duygularını yönetme becerilerinin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisini ortaya koymak üzere araştırma modelinde duyguları yönetme becerileri ve örgütsel vatandaşlık davranışları olmak üzere iki değişken bulunmaktadır. Araştırmanın evrenini; Sabiha Gökçen Havalimanı çalışanları oluşturmaktadır. Avrupa'nın en hızlı büyüyen havalimanı seçilen ve 2179 kişinin doğrudan, 10000 kişiye ise dolaylı yollardan istihdam sağlayan Sabiha Gökçen Havalimanı'nın gelecek 3 yıl içinde 30.000 kişiye, 2020 yılında ise 55.000 kişiye istihdam sağlaması beklenmektedir. Örnekleme, bir ana kütle temsil edebilecek incelenen ana kütleye ait küçük bir kısmı ifade etmektedir. Bu bağlamda örnekleme yöntemi seçilirken maliyet, doğruluk, zaman, sonuçların kabul edilebilirliği ve sonuçların genelleştirilebilirliği hususlarına dikkat edilmesi gerekmektedir. Bu hususlar dikkate alındığında zaman ve bütçe kısıtlılığından dolayı araştırmacılar kolayda örneklem yöntemini tercih etmektedir. Kolayda örnekleme, örneğe seçilecek bireylerden sadece ulaşılabılır olanların örnek kapsamına dahil edildiği örnekleme yöntemidir. (Gegez, 2005: 238-249). Bu araştırma da zaman ve bütçe darlığı sebebiyle kolayda örneklem yöntemi tercih edilmiştir. Sabiha Gökçen Havalimanı'nda kolayda örnekleme yöntemi ile seçilmiş olan 360 çalışana anket yapılmış olup, anket formlarının hepsinden geri dönüş sağlanmıştır. Ancak eksik ve hatalı doldurulan anketler, araştırmanın güvenilirliği açısından değerlendirmeye alınmamıştır. Eksik ve hatalı doldurulan anketler çıkarıldıktan sonra 320 adet sağlıklı anket formu üzerinden değerlendirme yapılmıştır.

Araştırmada veri toplama aracı olarak nicel araştırma yöntemlerinden anket tekniği kullanılmıştır. Hazırlanan anket formu; demografik özellikleri belirlemeye yönelik 6, duyguları yönetme becerilerini belirlemeye yönelik 24 ve

örgütsel vatandaşlık davranışını belirlemeye yönelik 20 maddeden oluşmaktadır. Katılımcıların anket formunda demografik özelliklere ait soruları çoktan seçmeli olarak cevaplamaları istenmiştir. Duyguları yönetme becerilerine ait ifadeleri cevaplarını 5'li Likert üzerinden cevaplamaları istenmiş olup, derecelendirme; Bana Hiç Uygun Değil (1), Bana Uygun Değil (2), Bana Kısmen Uygun (3), Bana Çok Uygun (4), Bana Tamamıyla Uygun (5) şeklindedir. Örgütsel vatandaşlık davranışlarına ilişkin ifadeleri de 5'li Likert üzerinden cevaplamaları istenmiş olup derecelendirme; Kesinlikle Katılmıyorum (1), Katılmıyorum (2), Ne Katılıyorum, Ne Katılmıyorum (3), Katılıyorum (4), Kesinlikle Katılıyorum (5) şeklindedir.

Araştırmada duyguları yönetme becerilerine yönelik veri toplamak amacıyla Çeçen (2006) tarafından geliştirilen "Duyguları Yönetme Becerileri Ölçeği" kullanılmıştır. Duyguları yönetme becerileri ölçeği, orijinal halinde 8'i olumlu 20'si olumsuz toplam 28 madde ve 5 alt boyuttan oluşmaktadır. Bunlar; sözel olarak ifade edebilme (7 madde), duyguları olduğu gibi gösterebilme (6 madde), olumsuz bedensel tepkileri kontrol edebilme (4 madde), başa çıkma (4 madde), öfke yönetimi (3 madde)' dir. Bunun yanında 4 madde ise serbest madde olarak yer almaktadır. Ancak ölçekte bulunan serbest maddelerin araştırma bütünlüğünü sağlayamaması nedeniyle, ölçek bu maddeler çıkarılarak uygulamaya konulmuştur. Anket formunda kullanılan bir diğer ölçek ise Podsakoff ve MacKenzie tarafından Organ'ın örgütsel vatandaşlık davranışın beş boyutuna dayalı olarak hazırladıkları "Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği" dir (Polat, 2007: 97-98). Örgütsel vatandaşlık ölçeği 20 madde ve 5 alt boyuttan oluşmaktadır. Bunlar; özgecilik (4 madde), vicdanlılık (4 madde), nezaket (4 madde), sivil erdem (4 madde) ve sportmenlik (4 madde)'tir.

Araştırmanın güvenilirliği açısından anket formlarını uygulanmadan önce araştırmanın amacı hakkında katılımcılar bilgilendirilmiş, bu sayede katılımcıların ifadelerine tarafsız ve içten bir şekilde cevap verebilmesi sağlanmaya çalışılmıştır. Anket formları katılımcılara bireysel olarak ulaştırılmış, doldurulan anket formları bizzat elden toplanmıştır. Elde edilen veriler SPSS istatistik programı kullanılmak üzere betimleyici analizler, güvenilirlik analizi ve regresyon analizleri yardımıyla analiz edilerek yorumlanmıştır.

ARAŞTIRMANIN BULGULARI

Katılımcıların Demografik Özellikleri

Katılımcıların sahip oldukları demografik özellikler aşağıdaki Tablo 1'de sunulmuştur.

Tablo 1: Katılımcıların Demografik Özellikleri

Demografik Özellikler		Frekans (n)	Yüzde (%)
Cinsiyet	Kadın	136	42,5
	Erkek	184	57,5
	Toplam	320	100
Yaş Dağılımı	18-25 yaş arası	88	27,5
	26-30 yaş arası	142	44,4
	31-35 yaş arası	56	17,5
	36 yaş ve üstü	34	10,6
	Toplam	320	100
Medeni Durumu	Evli	97	30,3
	Bekar	223	69,7
	Toplam	320	100
Eğitim Durumu	Lise	60	18,8
	ÖnLisans	91	28,4
	Lisans	147	45,9
	Lisansüstü	22	6,9
	Toplam	320	100
Bulunduğu Yerdeki Çalışma Süresi	1 yıldan az	108	33,8
	1-3 yıl	117	26
	4-7 yıl	62	34
	8 yıl ve üstü	33	31
	Toplam	320	100

Araştırmaya katılan 320 çalışandan %42,5'si kadın, %57,5'i ise erkektir. Sektörel bazda ele alındığında havacılık sektörünün, kadın çalışanların fazlaca katılım gösterdiği bir sektör olduğu gözlemlenmektedir. Araştırmaya katılan çalışanların; 88'i (%27,5) 18-25 yaş aralığında, 142'si (%44,4) 26-30 yaş aralığında, 56'sı (%17,5) 31-35 yaş aralığında, 34'ü (%10,6) 36 yaş ve üzeri yaş aralığında olduğu görülmektedir. Bu bulgulara göre araştırmaya katılan çalışanların çoğunluğu gençlerden oluşmaktadır. Araştırmaya katılanların 223'ü (%69,7) bekar, 97'si (%30,3) evlidir. Bunun sebebi aşağıdaki şekilde görüldüğü üzere çalışan nüfusunun genç olmasından kaynaklanmaktadır. Katılımcıların 60'ı (%18,8) lise, 91'i (%28,4) önlisans, 147'si (45,9) lisans, 22'si (1,2) lisansüstü eğitim seviyesindedir. Son olarak araştırmaya katılan çalışanların 120'si (37,5) 1 yıldan az, 98'i (30,6) 1-3 yıl, 66'sı (20,6) 4-7 yıl, 36'sı (11,2) 8 yıl ve üzeri süredir şuan buldukları kurumda çalışmaktadır. Sektörel bazda aldığımız çalışma süresi verileriyle kurumsal bazda aldığımız çalışma süreleri verileri birbiriyle örtüşür niteliktedir. Bunun sebebi daha önce de belirtildiği sektörel çalışma şartlarından kaynaklanabilir.

Güvenirlilik Analizleri

Güvenirlilik analizini yapmak için Alpha modeli kullanılmıştır. Güvenirlilik katsayısı 0.00 ile +1.00 arasında bir değere karşılık gelmektedir Cronbach's Alpha değerinin 0,70 ve üstü olması durumunda ölçeğin güvenilir olduğu kabul edilmektedir (Gegez, 2005: 212; Sipahi vd., 2010: 89). Yapılan çalışmanın güvenilir olup olmadığını ölçmek amacıyla yapılan güvenirlilik analizinin Cronbach's Alpha değerleri, her bir ölçek için ayrı ayrı Tablo 2'de gösterilmektedir.

Tablo 2: Ölçeklerin Güvenirlilik Analizleri Sonuçları

Ölçek	Cronbach's alpha	Değişken Sayısı
Anket (Genel)	,832	44
Duyguları Yönetme Becerileri Ölçeği	,707	24
Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği	,871	20

Tablo 2'de görüldüğü üzere tüm ölçeklere ilişkin Cronbach's Alpha değeri 0,70'in üzerindedir. Bu doğrultuda ölçeğin güvenilir olduğu, ölçeğin güvenirliliğini olumsuz etkileyen herhangi bir ifadenin bulunmadığı görülmektedir.

Hipotezlerin Test Edilmesi

Araştırmanın hipotezlerini test etmek üzere yapılan regresyon analizi ncesinde çalışmaya katılan çalışanların, araştırmanın değişkenleri olan duygu yönetimi becerileri ve örgütsel vatandaşlık davranışına ilişkin betimleyici istatistikler Tablo 3 ve Tablo 4'de sunulmaktadır yorumlanmıştır.

Tablo 3: Duyguları Yönetme Becerileri Değişkeninin Genel ve Boyutları Bazında Aritmetik Ortalamaları

	Ortalama	Standart Sapma	Örnekleme
DYBÖ Genel	3,3740	,42688	320
Duyguları Sözel Olarak İfade Edebilme	3,4871	,69717	320
Duyguları Olduğu Gibi Gösterebilme	3,4453	,61663	320
Olumsuz Bedensel Tepkileri Kontrol Etme	2,9703	,74954	320
Duygularla Başa Çıkma	3,3633	,53800	320
Öfke Yönetimi	3,5198	,83981	320

Tablo 3'de duyguları yönetme becerileri değişkenine ilişkin genel ve alt boyutlarının ortalamaları gösterilmektedir. Tablo incelendiğinde duyguları yönetme becerilerinin genel ortalamasının 3,37 olduğu görülmektedir. Duyguları yönetme becerileri geneline ilişkin bu bulgu, örgütler açısından önemli bir değer teşkil etmektedir. Literatür taramalarından yola çıkarak, duyguları yönetme becerisine sahip olan bireylerin hem bireysel hem de örgütsel başarıya etki ettiği bilinmektedir. Duyguları yönetme becerilerinin alt boyutları

incelendiğinde, duyguları sözel olarak ifade edebilme boyutunun ortalamasının 3,48, duyguları olduğu gibi gösterebilme boyutunun ortalamasının 3,44, olumsuz bedensel tepkileri kontrol etme boyutunun ortalamasının 2,97, duygularla başa çıkma boyutunun ortalamasının 3,36 ve öfke yönetimi boyutunun ortalamasının 3,51 olduğu görülmektedir. Bu verilerden yola çıkarak çalışanların duygularını yönetme becerileri algılarının genel olarak yüksek olduğu görülmektedir. Boyutlar bazında incelediğimizden olumsuz bedensel tepkileri kontrol etme bazında kararsız kaldıkları ($\chi = 2,97$) görülmekteyken diğer boyutlardaki algılarının daha yüksek olduğu görülmektedir. Çalışanların öfke yönetimi ($\chi = 3,51$) algıları, boyutlar arasındaki en güçlü ortalamaya sahip olan boyuttur. Bunun sebebi insan faktörünün çok yoğun ve önemli olduğu bir çalışma ortamında bulunmalarından kaynaklanmaktadır. Öfke yönetimi, örgüt içindeki çalışanlarla ve müşterilerle olan iletişimin sağlığı açısından çok önemlidir. Çalışanların bu önemin farkında olmaları hem hizmet veren örgüt için hem de hizmet alan müşteriler için olumlu sonuçlar doğurmaktadır. Duyguları sözel olarak ifade edebilme ($\chi = 3,48$), duyguları olduğu gibi gösterebilme ($\chi = 3,44$) ve duygularla başa çıkma ($\chi = 3,36$) boyutlarının ortalamaları, bu boyutlara ilişkin algılarının yüksek olduğunu göstermektedir. İş ortamı çalışanların duygularından ayrı olarak gidebildikleri bir yer değildir. Bu duygular iş yaşamında olumlu ya da olumsuz durumlara sebebiyet verebilmektedir. Bu bağlamda çalışanların, duygularıyla başa çıkma becerisi algılarının yüksek olması olumlu bir göstergedir. Çalışanların duyguları olduğu gibi gösterebilme ve duygularını sözel olarak ifade edebilme algıları hem bireysel bağlamda çalışanın kendisini uygun bir şekilde ifade edebilmesini sağlamak hem de örgütsel bağlamda çalışanların birbirlerinin duygularını daha iyi anlayabilmesini ve daha sağlıklı bir örgüt oluşumunu sağlamaktadır.

Tablo 4: Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Değişkeninin Genel ve Boyutları Bazında Aritmetik Ortalamaları

	Ortalama	Standart Sapma	Örneklem
ÖVD Ölçeği Genel	3,9277	,54357	320
Özgecilik	4,0508	,67765	320
Nezaket	4,0180	,67614	320
Vicdanlılık	3,8687	,75453	320
Sivil Erdem	3,7305	,71195	320
Sportmenlik	3,9703	,85504	320

Tablo 4 'de örgütsel vatandaşlık davranışı değişkenine ilişkin, genel ve boyutlar bazında ortalamaları görülmektedir. Tablo incelendiğinde, çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışı genel algısının ortalaması 3,92 gibi yüksek bir

rakamla karşımıza çıkmaktadır. Elde edilen bu sonuç ışığında örgütsel vatandaşlık davranışının geneline ilişkin algılarının kuvvetli olduğu söylenenebilir. Örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarından özgecilik davranışına ilişkin ortalama 4,05, nezaket davranışına ilişkin ortalama 4,01, vicdanlılık boyutuna ilişkin ortalama 3,86, sivil erdem boyutuna ilişkin ortalama 3,73 ve sportmenlik boyutuna ilişkin ortalama ise 3,97 olarak görülmektedir. Elde edilen bu veriler örgütsel vatandaşlık boyutlarına ilişkin algıların yüksek olduğunu göstermektedir.

Çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışlarına ilişkin genel algılarının yüksek olması bağlı buldukları kurumun genel örgüt yapısı ve diğer çalışanları için olumlu sonuçlar doğurmaktadır. ÖVD genel algının yüksek olması örgütsel bağlamda verimi ve motivasyonu arttıracak gibi bireysel bazda örgütün çalışanlar arası güvenini de attırmaktadır.

Örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarına ilişkin ortalamaların birbirine yakın ve aynı zamanda güçlü olduğu görülmektedir. Yapılan analizler sonrasında örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarından özgecilik ($\chi =4,05$) boyutuna ilişkin ortalamanın yüksek olması, çalışanların buldukları örgüt içerisinde çeşitli konularda birbirleriyle yardımlaşma davranışında bulduklarını göstermektedir. Bu bağlamda araştırmaya katılan çalışanların, bireysel performanslarını arttırarak örgüt verimliliğine katkıda buldukları söylenebilir. Bir diğer ÖVD boyutu olan nezaket ($\chi =4,01$) boyutuna ilişkin ortalamanın yüksek olması, çalışanların örgüt içinde haberdar olunması gereken konularda bilgi aktarımı, uyarma, hatırlatma ve iletişim halinde olma davranışlarını sergilediklerini göstermektedir. Nezaket boyutu algıları yüksek çalışanlar, sürekli yapıcı bir tutum içerisinde dirler. Bu nedenle örgüt içi problemler çıkmadan engellenmesi açısından önem arz etmektedir. Vicdanlılık ($\chi =3,86$) boyutuna ilişkin ortalama, araştırmaya katılan çalışanların yüksek görev bilincine sahip olduklarını göstermektedir. Bu bağlamda çalışanların, örgüte fayda sağlamak amacıyla kendisinden beklenen performansın üzerinde bir performans sergiledikleri söylenebilir. Sivil erdem ($\chi =3,73$) boyutuna ilişkin ortalamanın yüksek olduğu gözlemlenmekte ve araştırmaya katılan çalışanların örgütün sosyal ve politik yaşamına aktif olarak katıldıklarını göstermektedir. Sivil erdem algıları yüksek çalışanlar, örgüt içi toplantılara düzenli olarak katılırlar, örgütteki değişim ve gelişimleri takip ederek uyum sağlar ve diğer çalışanlarında uyum sağlamaları için aktif bir çaba gösterirler. Son olarak sportmenlik ($\chi =3,97$) boyutuna ilişkin ortalamanın da yüksek olduğu görülmektedir. Araştırmaya katılan çalışanların sportmenlik davranışları algılarının yüksek olması gereği, örgüt içerisindeki sorunlardan fazla yakınmadan üstesinden gelebildiklerini ve aynı zamanda çatışmaya neden olabilecek olumsuz davranışlardan kaçındıkları söylenebilmektedir.

Araştırma kapsamında geliştirilen hipotezlerin test edilmesi için çoklu regresyon testi kullanılmıştır.

Tablo 5: Duyguları Yönetme Becerilerinin Özgecilik Boyutu Üzerindeki Etkisi

Model	Standartlaştırılmamış Katsayılar		Standart Katsayılar	T	P
	B	Standart Sapma	Beta		
(Sabit)	2,235	,337		6,633	,000
Duyguları Sözel Olarak İfade Edebilme	,060	,059	,062	1,020	,309
Duyguları Olduğu Gibi Gösterebilme	,237	,064	,215	3,699	,000
Olumsuz Bedensel Tepkileri Kontrol Etme	,149	,052	,165	2,874	,004
Duygularla Başa Çıkma	,290	,067	,230	4,351	,000
Öfke Yönetimi	,073	,048	,091	1,542	,124

Bağımlı Değişken: Özgecilik, $R^2=,135$; S.H. =,635; $F=9,832$; ** $p<0,001$ * $p<0,05$

Duyguları yönetme becerilerinin özgecilik üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik yapılan çoklu regresyon analizi sonuçları Tablo 5’de verilmiştir. Tablo 5’de verilen sonuçlar değerlendirildiğinde, duyguları sözel olarak ifade etme ($\beta=,062$; $p=,309>0,05$) ve öfke yönetimi ($\beta=,091$; $p=,124>0,05$) değişkenlerinin özgecilik davranışı üzerinde bir etkisi olmadığı görülmektedir. Diğer yandan duyguları olduğu gibi gösterebilme ($\beta=,215$; $p=,000<0,001$), olumsuz bedensel tepkileri kontrol etme ($\beta=,165$; $p=,004<0,05$) ve duygularla başa çıkma ($\beta=,230$; $p=,000<0,001$) değişkenlerinin ise özgecilik üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu görülmektedir. Çalışanların duygularını yönetme becerilerinin özgecilik davranışı üzerinde anlamlı fakat zayıf bir etkisi bulunmuştur. Bu sonuçlar doğrultusunda, **H1a hipotezi kısmen desteklenmiştir.**

Tablo 6: Duyguları Yönetme Becerilerinin Sivil Erdem Boyutu Üzerindeki Etkisi

Model	Standartlaştırılmamış Katsayılar		Standart Katsayılar	T	P
	B	Standart Sapma	Beta		
(Sabit)	2,017	,364		5,539	,000
Duyguları Sözel Olarak İfade Edebilme	,087	,063	,085	1,369	,172
Duyguları Olduğu Gibi Gösterebilme	,052	,069	,045	,754	,451
Olumsuz Bedensel Tepkileri Kontrol Etme	,018	,056	,019	,322	,747
Duygularla Başa Çıkma	,246	,072	,186	3,413	,001
Öfke Yönetimi	,130	,052	,153	2,524	,012

Bağımlı değişken: Sivil Erdem, $R^2=,85$; S.H. =,686; $F=5,808$, ** $p<0,001$, * $p<0,05$

Duyguları yönetme becerilerinin sivil erdem üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik yapılan çoklu regresyon analizi sonuçları Tablo 6'da sunulmuştur. Tablo 6'da verilen sonuçlar değerlendirildiğinde; duyguları sözel olarak ifade etme ($\beta=,085$; $p=,172>0,05$), duyguları olduğu gibi gösterebilme ($\beta=,045$; $p=,451>0,05$) ve olumsuz bedensel tepkileri kontrol etme ($\beta=,019$; $p=,747>0,05$) değişkenlerinin sivil erdem üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı görülmektedir. Duyguları yönetme becerilerinin diğer değişkenleri olan duygularla başa çıkma ($\beta=,230$; $p=,000<0,001$) ve öfke yönetimi ($\beta=,091$; $p=,124>0,05$) değişkenlerinin ise sivil erdem üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu görülmektedir. Çalışanların duygularını yönetme becerilerinin sivil erdem davranışı üzerinde anlamlı fakat zayıf bir etkisi bulunmuştur. Bu sonuçlar doğrultusunda, **H1b hipotezi kısmen desteklenmiştir.**

Tablo 7: Duyguları Yönetme Becerilerinin Vicdanlılık Boyutu Üzerindeki Etkisi

Model	Standartlaştırılmamış Katsayılar		Standart Katsayılar	T	p
	B	Standart Sapma	Beta		
(Sabit)	2,228	,389		5,730	,000
Duyguları Sözel Olarak İfade Edebilme	,123	,068	,113	1,810	,071
Duyguları Olduğu Gibi Gösterebilme	,022	,074	,018	,298	,766
Olumsuz Bedensel Tepkileri Kontrol Etme	,025	,060	,025	,424	,672
Duygularla Başa Çıkma	,299	,077	,213	3,889	,000
Öfke Yönetimi	,059	,055	,066	1,074	,284

Bağımlı Değişken: Vicdanlılık, R2=,71; S.H. =,732; F=4,821, **p<0,001, *p<0,05

Duyguları yönetme becerilerinin vicdanlılık üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik yapılan çoklu regresyon analizi sonuçları Tablo 7'de sunulmuştur. Tablo 7'de verilen sonuçlar değerlendirildiğinde; duyguları sözel olarak ifade etme ($\beta=,113$; $p=,071>0,05$), duyguları olduğu gibi gösterebilme ($\beta=,018$; $p=,766>0,05$), olumsuz bedensel tepkileri kontrol etme ($\beta=,025$, $p=,672>0,05$) ve öfke yönetimi ($\beta=,066$, $p=,284$) değişkenlerinin vicdanlılık üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı görülmüştür. Sadece duygularla başa çıkma ($\beta=,213$, $p=,000<0,001$) değişkeninin vicdanlılık davranışı üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmaktadır. Çalışanların duygularını yönetme becerilerinin vicdanlılık davranışı üzerinde anlamlı fakat zayıf bir etkisi bulunmuştur. Bu veriler ışığında, **H1c hipotezi kısmen desteklenmiştir.**

Tablo 8: Duyguları Yönetme Becerilerinin Nezaket Boyutu Üzerindeki Etkisi

Model	Standartlaştırılmamış Katsayılar		Standart Katsayılar	T	p
	B	Standart Sapma	Beta		
(Sabit)	2,508	,338		7,431	,000
Duyguları Sözel Olarak İfade Edebilme	-,017	,059	-,017	-,287	,775
Duyguları Olduğu Gibi Gösterebilme	,134	,064	,122	2,091	,037
Olumsuz Bedensel Tepkileri Kontrol Etme	,149	,052	,165	2,875	,004
Duygularla Başa Çıkma	,330	,067	,263	4,950	,000
Öfke Yönetimi	,124	,048	,154	2,603	,010

Bağımlı Değişken: Nezaket, $R^2=,128$; S.H. =0,636; $F=9,220$, ** $p<0,001$, * $p<0,05$

Duyguları yönetme becerilerinin nezaket üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik yapılan çoklu regresyon analizi sonuçları Tablo 8'de gösterilmiştir. Tablo 8'de verilen sonuçlar değerlendirildiğinde; duyguları sözel olarak ifade etme ($\beta=-,017$; $p=,775>0,05$) değişkeninin nezaket üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı görülmüştür. Duyguları olduğu gibi gösterebilme ($\beta=-,122$; $p=,037<0,05$), olumsuz bedensel tepkileri kontrol etme ($\beta=-,165$; $p=,004<0,05$), duygularla başa çıkma ($\beta=,263$; $p=,000<0,001$) ve öfke yönetimi ($\beta=-,154$; $p=,010<0,05$) değişkenlerinin nezaket üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu görülmektedir. Çalışanların duygularını yönetme becerilerinin nezaket davranışı üzerinde anlamlı fakat zayıf bir etkisi bulunmuştur. Bu değerlendirmeler ışığında, **H1d hipotezi kısmen desteklenmiştir.**

Tablo 9: Duyguları Yönetme Becerilerinin Sportmenlik Boyutu Üzerindeki Etkisi

Model	Standartlaştırılmamış Katsayılar		Standart Katsayılar	T	P
	B	Standart Sapma	Beta		
(Sabit)	,917	,421		2,180	,030
Duyguları Sözel Olarak İfade Edebilme	,140	,073	,114	1,911	,057
Duyguları Olduğu Gibi Gösterebilme	,219	,080	,158	2,735	,007
Olumsuz Bedensel Tepkileri Kontrol Etme	,094	,065	,083	1,458	,146
Duygularla Başa Çıkma	,330	,083	,208	3,973	,000
Öfke Yönetimi	,119	,060	,117	2,005	,046

Bağımlı Değişken: Sportmenlik, $R^2=,153$; S.H. =0,793; $F=11,352$, ** $p<0,001$, * $p<0,05$

Duyguları yönetme becerilerinin sportmenlik üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik yapılan çoklu regresyon analizi sonuçları **Tablo 9**'da verilmiştir. **Tablo 9**'da verilen sonuçlar değerlendirildiğinde; duyguları sözel olarak ifade etme ($\beta=,114$; $p=,057>0,05$) ve olumsuz bedensel tepkileri kontrol etme ($\beta=,083$; $p=,146>0,05$) değişkenlerinin sportmenlik üzerinde anlamlı bir etkisinin bulunmadığı görülmüştür. Duyguları olduğu gibi gösterebilme ($\beta=,158$; $p=,007<0,05$), duygularla başa çıkma ($\beta=,208$, $p=,000<0,001$) ve öfke yönetimi ($\beta=,117$, $p=,046<0,05$) değişkenlerinin ise sportmenlik üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmuştur. Çalışanların duygularını yönetme becerilerinin sportmenlik davranışı üzerinde anlamlı fakat zayıf bir etkisi bulunmuştur. Bu bağlamda, **H1e hipotezi kısmen desteklenmiştir.**

Yapılan tüm regresyon analizleri sonucunda, duyguları yönetme becerilerinin ve boyutlarının, örgütsel vatandaşlık davranışına ve boyutlarına anlamlı fakat zayıf bir etkisinin olduğu görülmüştür. Bu bağlamda **H1 hipotezi kısmen kabul edilmiştir.**

SONUÇ VE ÖNERİLER

Günümüzde insan, makinenin bir parçası olmaktan öte, üretim ve hizmet sürecini belirleyen, yönlendiren ve koordine eden bir güç olarak önem kazanmaktadır. Özellikle hizmet sektörü için verimliliği ve başarıyı etkileyen en büyük unsur insandır. Bu nedenle insan faktörü, işletmelerde gün geçtikçe daha fazla önem kazanmaktadır. Rakiplerine karşı güçlenmek isteyen, verimliliği ve başarıyı hedefleyen işletmeler, çalışanlarını hizmete ve örgüte

katkı sağlayabilecek bireylerden seçmektedir. Bu seçimle istenilen, sorunsuz bir örgüt oluşturmak ve bu örgütün verimini maksimize etmektir.

Duygu yönetimi son yıllarda çalışma yaşamı için dikkat çeken konulardan birini oluşturmaktadır. Çalışma ortamına duygularından ayrı gelmesi mümkün olmayan çalışanların başarılarında, olumsuz duyguları kontrol altına olabilmeyenin, olumlu insan ilişkileri oluşturabilmenin ve sosyalliğin önemli bir unsur olduğu söylenebilir. Bu nedenle duyguları yönetme becerilerine sahip olan çalışanlar, örgüt içerisinde olumlu bir duygusal iklim oluşturmaktadır. Duygu yönetimi sayesinde, örgütte olumsuz duyguların barınması zorlaşmakta ve çalışanlar arası ilişkiler daha etkin hale gelmektedir. Duygularını yönetebilen çalışanlardan oluşan örgütlerin en önemli çıktıları artan performans ve verimlilik olacaktır.

Diğer yandan örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütü olumsuz etkileyebilecek davranışlardan kaçınma ve örgüte fayda sağlama amacı güdülerek gönüllü olarak yapılan davranışlar olarak ifade edilebilir. ÖVD algısı yüksek örgütlerde çalışma ortamı çok daha sağlıklı olmakta ve çalışanların örgütteki refahı da yükselmektedir. Örgütsel vatandaşlık davranışları, çalışanların yardımlaşma eğilimlerini arttırmakta, sorumluluk bilincini geliştirmekte, örgütün gelişimine katkı sağlayıcı fikirler sunmalarına olanak tanımakta ve sorunların ortaya çıkmadan engellenmesine yardımcı olmaktadır.

Hizmet sektörü içinde önemli bir yere sahip olan turizmin, emek-yoğun özelliği ile çalışma yaşamında insan faktörünün etkisinin en çok hissedildiği alanlardan biri olduğu söylenebilir. Çünkü turizm sektöründe sunulan hizmetlerin hepsi insan aracılığı ile alıcılara ulaşmaktadır. Misafir memnuniyeti odaklı turizm sektöründe çalışanların verimini etkileyen olumsuz unsurlar bulunmaktadır. Bu unsurlara örnek olarak yoğun ve yorucu çalışma şartları, uzun çalışma saatleri gösterilebilir. Bu olumsuz unsurlar karşısında turizm sektöründe çalışanların, duyguları yönetme becerilerine sahip bireyler olması örgüt için fayda sağlayıcı olacaktır. Örgütsel vatandaşlık davranışları ise çalışanların ortak bir amaçta buluşmasına olanak sağlamaktadır. Turizm sektöründe etkili hizmet sunumu için örgütünü sahiplenen ve duygusal olarak doyuma ulaşmış çalışanların, örgütte motivasyonu ve verimliliği arttırması beklenmektedir.

Çalışma yaşamında duyguları yönetme becerileri ve örgütsel vatandaşlık davranışı gün geçtikçe önem kazanan iki kavram olduğu görülmektedir. Duyguları yönetme becerilerinin, örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla yapılan regresyon analizleri sonucunda, duygularını yönetme becerilerinin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde anlamlı fakat zayıf bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Bu bağlamda duygu-

larını yönetme becerisine sahip çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışlarına belli bir düzeyde olumlu katkı sağladığı söylenebilmektedir.

Günümüz rekabet koşullarında, çalışanların iş doyumunu ve örgütlerin verimliliğini arttırmaya yardımcı olan duyguları yönetme becerileri ve örgütsel vatandaşlık davranışlarının üzerinde durulması gereken önemli konular arasındadır. Bu değişkenler için yapılan alanyazın incelemesi sonucunda duygusal zekanın alt boyutlarından olan duyguları yönetme ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiyi doğrudan araştıran çalışmalar olmamakla birlikte duygusal zeka ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiyi dolaylı olarak ele alan alt değişkenler ve boyutlar çerçevesinde inceleyen bir takım çalışmalar incelenmiştir. İncelenen bu çalışmalar neticesinde sonuçlar genel olarak özetlendiğinde; Yancı ve Sağlam (2014)'in eğitim sektöründe yapmış olduğu çalışmada öğretmenlerin duygusal zeka düzeylerinin örgütsel vatandaşlık davranışları üzerinde pozitif yönde bir etkiye sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bağcı (2014) bankacılık sektörü üzerinde yaptığı araştırma sonucunda duyguları anlama, başkaların duyguların anlama, duyguları kullanma ve duyguların kontrol edilmesi ile örgütsel vatandaşlık boyutları arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki olduğunu belirlemiştir. Benzer bir çalışmada Antony (2013) örgütsel vatandaşlık davranışının duygusal zeka üzerinde olumlu ve anlamlı bir etkisi olduğunu göstermiştir. Tokmak vd. (2013) yaptıkları çalışmalarında duygularını başarılı değerlendiren çalışanların özgecilik, nezaket ve centilmenlik boyutları üzerinde, duygularını doğru ve etkin kullanan çalışanların ise vicdanlılık, centilmenlik ve sivil erdem boyutları üzerinde anlamlı bir etkisi olduğunu tespit etmiştir. İlgili konudaki benzer bir çalışmada Yunus (2012) liderlerin duygusal zeka düzeylerinin çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisini araştırdıkları çalışmaları sonucunda, duygusal zeka boyutlarından başkalarının duygularını değerlendirme ve duyguların düzenlenmesi boyutlarının, sivil erdem ve özgecilik boyutları üzerinde anlamlı etkisi olduğunu ortaya koymuştur. Geçgel (2011)'in sağlık sektöründe yapmış olduğu araştırmanın sonuçları; duygusal zeka boyutlarının örgütsel vatandaşlık boyutlarından diğergamlık, vicdanlılık, centilmenlik ve nezaket üzerinde olumlu bir etkisi olduğunu göstermektedir. Diğer bir çalışmada Chin vd. (2011), duyguların kontrolü ve yönetimini kapsayan duygusal zekanın örgütsel vatandaşlık davranışının tüm boyutları üzerinde pozitif yönlü bir etkisi olduğunu ortaya koymuştur. Özasan vd. (2009) örgütsel vatandaşlık davranışı ve duygusal zeka arasındaki ilişkiyi ele alan çalışmaları sonucunda da söz konusu iki değişken arasında anlamlı bir ilişki olduğunu belirlemişlerdir. Söz konusu bu araştırmalar kapsamında çalışma sonuçları alanyazındaki diğer çalışmalar ile karşılaştırıldığında benzer sonuçlar elde edildiği görülmüştür. Bu bağlamda, duygusal zeka kapsamında

olan ve bu çalışmanın da çıkış noktasını oluşturan duyguların yönetilmesi ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında anlamlı ilişkilerin olduğunu ortaya koyan çalışmalar (Bağcı, 2014; Yancı ve Sağlam, 2014; Antony, 2013; Tokmak vd., 2013; Yunus, 2012; Chin vd. , 2011; Geçgel, 2011; Özasan vd., 2009) ile bu araştırmanın sonuçları arasında paralellik olduğu söylenebilir.

Örgütsel vatandaşlık davranışları için yapılan yurtiçi araştırma incelemelerinde araştırmaların çokluğu dikkat çekmektedir. Ulaşılan örgütsel vatandaşlık davranışları araştırmalarında, ÖVD hem demografik özelliklere bağlı olarak incelenmekte hem de diğer örgütsel unsurlarla birlikte ilişkilendirilmektedir. Ancak duyguları yönetme becerileri ile ilgili incelemeler sonucunda, duyguları yönetme becerileri üzerine yapılan yurtiçi çalışmaların azlığı dikkat çekmektedir. Duyguları yönetme becerilerini, eğitim sektöründe inceleyen bazı çalışmalar bulunmakla beraber örgütsel açıdan değerlendiren çalışmaların sayısının oldukça az olduğu gözlemlenmiştir. Bu nedenle gelecek araştırmalar için duyguları yönetme becerilerinin örgütsel adalet, iş tatmini, motivasyon, örgüt bağlılığı, tükenmişlik, sessizlik, mobbing vb. konularla ilişkisinin değerlendirilmesi önerilebilir.

Araştırma bulguları ve yapılan literatür incelemeleri neticesinde duygu yönetimini örgütsel açıdan daha verimli hale getirebilmek için başta yöneticiler olmak üzere tüm çalışanlara duyguları yönetme becerileri eğitimi verilebilir. Yöneticilerin çalışanları dinlemesi, onların duygularını anlaması ve hem kendi duygularını yönlendirebilmesi hem de çalışanların duygularını doğru bir şekilde yönlendirmelerine yardımcı olması örgütsel açıdan önemli getiriler sağlayacağı düşünülmektedir. Bu sayede çalışanlar duyguları yönetme becerilerini kullanabilmeyi öğrenerek, kendilerini daha iyi ifade edebileceği, olumsuz duygu ve davranışlarını kontrol edebileceği ve diğer çalışanlarla ilişkilerinin daha sağlıklı olabileceği düşünülmektedir. Ayrıca kendisinin önemsendiğini, duygularına önem verildiğini bilen çalışanın örgüte olan güveninin ve bağlılığının artacağı tahmin edilmektedir. Bu sayede iletişimi kuvvetli, olumlu ve yapıcı bir örgüt ortamı oluşturulacağı, oluşturulan bu örgüt ortamının da verimlilik ve başarı getireceği düşünülmektedir.

Örgütsel verimin artmasına yardımcı bir diğer unsur olan örgütsel vatandaşlık davranışları için; işveren ve yöneticiler örgütte uygun zemini hazırlamalıdır. Çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışında bulunabilmesini sağlayabilmek amacıyla öncelikli olarak örgütsel adalet ortamı sağlanmalıdır. Ayrıca yöneticiler tarafından çalışanların yetkinliklerine uygun görevler verilmeli ve adaletsiz iş yükü dağılımı yapılmamalıdır. Çalışanların beklentileri karşılandığı sürece örgüte faydalı olma isteğinde bulunabileceği tahmin edilmektedir. Bu bakımdan işgören beklentilerinin örgüt tarafından karşılanmasının ÖVD sergilenmesine katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

KAYNAKLAR

- Atabek, E. (1999). *Bizim Duygusal Zekamız* (2. Baskı). İstanbul: Altın Kitaplar Yayınevi.
- Akçay, C., ve Çoruk, A. (2012). Çalışma Yaşamında Duygular ve Yönetimi: Kavramsal Bir İnceleme. *Journal of Policy*, 1(1), 3-25.
- Antony, J.M. (2013). The Influence of Emotional Intelligence on Organizational Commitment And Organizational Citizenship Behavior. *International Journal of Social Science & Interdisciplinary Research*, 2 (3), 110-115.
- Baltaş, Z. (2006). *Duygusal zeka* (2. Basım). İstanbul: Remzi Kitapevi.
- Bağcı, Z. (2014). Duygusal Zeka ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi, *Hittit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7 (2), 259-279.
- Bateman, T. S. ve Organ, D. W. (1983). Job Satisfaction and The Good Soldier: The Relationship Between Affect and Employee "Citizenship". *Academy of Management Journal*, 26(4), 587-595.
- Bar-On, R., ve Parker, J. D. (2000). *Bar-On Emotional Quotient Inventory: Youth Version, Technical Manual*. New York: Multi-Health Systems.
- Bar-On, R. (2006). The Bar-On Model of Emotional-Social Intelligence (ESI). 1.*Psicothema*, 18, 13-25.
- Becker, T.E. ve Vance, R.J. (1993), Construct Validity of Three Types of Organizational Citizenship Behavior: An Illustration of the Direct Product Model With Refinements. *Journal of Management*, 19(3), 663-682.
- Borman, W. C. ve Motowidlo, S. J. (1997). Task Performance and Contextual Performance: The Meaning for Personnel Selection Research. *Human Performance*, 10(2), 99-109.
- Champoux, J.E. (2006). *Organizational Behaviour: Integrating Individuals, Groups and Organizations*. USA: Thomson South Western.
- Chin, S.T.S., Anantharaman, R.N. ve Tong, D.Y.K. (2011). Emotional Intelligence and Organisational Citizenship Behaviour of Manufacturing Sector Employees: An Analysis. *Management*, 6 (2), 107-125.
- Cüceloğlu, D. (2005). *Yeniden İnsan İnsana* (22. Baskı). İstanbul: Remzi Kitabevi
- Çeçen, A. R. (2006). Duyguları Yönetme Becerileri Ölçeğinin Geliştirilmesi: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışmaları. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 3(26), 101-113.
- Çeşitçioğlu, M. (2003). *Kaliteli İnsan*. İstanbul: Alfa Yayınları.

- Çölgeçen, Y. (2012), Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Aile Hekimliği Uygulamaları Açısından Önemi: Uşak İlinde Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Yalova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yalova.
- Dökmen, Ü. (2004). *Evrenle Uzlaşma Sürecinde Var Olmak, Gelişmek, Uzlaşmak* (3. Baskı). İstanbul: Kariyer Yayıncılık.
- Ekman, P. (2009). *Telling Lies: Clues To Deceit In The Market Place, Politics and Marriage* (Revised Edition). New York: Norton Company Inc.
- Geçgel, S. (2011). *Duygusal Zekanın Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi Üzerine Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Aksaray Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aksaray.
- Gegez, E. (2005). *Pazarlama Araştırmaları*. İstanbul: Beta Basım Yayın
- Goleman, D. (1996). *Duygusal Zeka Neden IQ'dan Daha Önemlidir?* (B. S. Yüksel, Çev.) İstanbul: Varlık Yayınları.
- Goleman, D. (1998). *İş Başında Duygusal Zeka*. İstanbul: Varlık Yayınları.
- Goleman, D., Boyatzis, R. E. ve McKee, A. (2002). *The new leaders: Transforming The Art Of Leadership Into The Science Of Results*. London: Little Brown.
- Greenberg J.ve Baron A. (2000). *Behavior in Organizations*. NewJersey: Prentice-Hall.
- İşbaşı, J. Ö. (2000). Çalışanların Yöneticilerine Duydukları Güvenin ve Örgütsel Adalete İlişkin Algılamalarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Oluşumundaki Rolü: Bir Turizm Örgütünde Uygulama. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Kalkan, A. (2013). *Algılanan Örgüt Kültürünün Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisi: Kuramsal ve Görgül Bir Araştırma*. Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Kökdemir, H. (2004). Öfke ve Öfke kontrolü. *Pivolka*, 3(12), 7-10.
- Mayer, J. D. ve Salovey, P. (1990), Emotional Intelligence, *Imagination, Cognition, and Personality*, 9(3), 185–211.
- Moorman, R.H. ve Blakely, G.L. (1995) Individualism - Collectivism as an Individual Difference Predictor of Organizational Citizenship Behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 16(2), 127–142.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*. Lexington: Lexington Books.

- Organ, D.W. ve Lingl, W.A. (1995). Personality, Satisfaction and Organizational Citizenship Behaviour, *The Journal of Social Psychology*, 135 (3), 339-350.
- Organ, D. W. (1997). Organizational citizenship behavior: It's Construct Clean-up Time. *Human performance*, 10(2), 85-97.
- Organ, D. W. (1990). The motivational basis of organizational citizenship behavior. *Research in Organizational Behavior*, 12(1), 43-72.
- Organ, D.W., Podsakoff, P.M. ve MacKenzie, S.B. (2006). *Organizational Citizenship Behaviour: Its Nature, Antecedents and Consequences*. California: Sage Publications.
- Ortony, A., Revelle, W. ve Richard Z. (2007). Why Emotional Intelligence Needs a Fluid Component, *The Science of Emotional Intelligence: Knowns and Unknowns*, 288-304.
- Özaslan, B.Ö., Acar, A.B. ve Acar, A.C. (2009). Duygusal Zeka ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkinin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Yönetim*, 64, 98-111.
- Podsakoff, P.M. ve MacKenzie, S.B. (1994). Organizational Citizenship Behaviours and Sales Unit Effectiveness. *Journal of Marketing Research*, 31(3).
- Podsakoff P.M.; Mackenzie, S.B., Paine, J.B. ve D.G., Bachrach (2000). Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research, *Journal of Management*, 26(3), 513-663.
- Polat, S. (2007). *Ortaöğretim Öğretmenlerinin Örgütsel Adalet Algıları, Örgütsel Güven Düzeyleriyle Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Arasındaki İlişki*. Doktora Tezi, Kocaeli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.
- Poskey, M. (2006). The Importance of Emotional Intelligence in the Workplace. Why It Matters More than Personality. *Retrieved April*, 17.
- Sezgin, F. (2005). Örgütsel Vatandaşlık Davranışları: Kavramsal Bir Çözümleme ve Okul Açısından Bazı Çıkarımlar. *Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 25(1), 317-339.
- Sipahi, B., Yurtkoru, E. S. ve Çinko, M. (2010). *Sosyal Bilimlerde SPSS'le Veri Analizi*. İstanbul: Beta Yayın ve Dağıtım.
- Tokmak, İ. Yıldız, E. ve Turgut, H. (2013). Duygusal Zekanın Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi: İş Tatmininin Aracılık Rolü, *Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 10 (1), 96-115.

- Töremen, F. ve Çankaya, İ. (2008). Yönetimde etkili bir yaklaşım: Duygu Yönetimi. *Kuramsal Eğitim Bilim Dergisi*, 1(1), 33-47.
- Ünlü, S. (2001) *Psikoloji*, Ayhan Hakan (Edt.), Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayın No: 1288.
- Yancı, F. ve Sağlam, A. Ç. (2014). Ortaöğretim okulu öğretmenlerinin duygusal zekâları ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişki, *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(1), 298-313.
- Yaylacı, G. Ö. (2006) *Kariyer Yaşamında Duygusal Zeka ve İletişim Yeteneği* (2. Baskım). İstanbul: Hayat Yayınları.
- Yunus, N. H. (2012). Displaying Employees' Organisational Citizenship Behaviour: The Impact of Emotional Intelligence and Leader-Member Exchange in Development Bank in Malaysia. *International Journal of Social Science and Humanity*, 2(4), 344-349.

DEMOGRAFİK ÖZELLİKLER İLE KENDİNİ İZLEME ARASINDAKİ İLİŞKİ: YETİŞKİNLER ÜZERİNE AMPİRİK BİR ARAŞTIRMA¹

The Relationship between Demographic Characteristics and the Self-Monitoring: An Empirical Research on Adults

Gönderim Tarihi: 15.07.2015

Kabul Tarihi: 24.12.2015

Mustafa KOÇ*

Öz: Gelişim dönemlerinden yetişkinlik döneminde demografik özellikler ile kendini izleme arasındaki ilişkiyi incelemeyi amaçlayan bu çalışma, benlik psikolojisi alanında yapılan bir alan araştırmadır. Bu ampirik çalışmada, kurgulanan bağımlı ve bağımsız değişkenleri ölçmek için demografik değişkenlerin yer aldığı “Kişisel Bilgi Formu” ile Türk toplumu ve kültürü üzerinde psikometrik açıdan geçerlik ve güvenilirlik testleri yapılmış ‘Kendini Ayarlama Ölçeği’ kullanılmıştır. Araştırmada değerlendirilen anket formu, Bursa’daki çeşitli meslek gruplarından yetişkinlerin seçtiği evreni temsilen Bursa il sınırları içerisinde beş farklı türden meslek grubuna sahip kamu ve özel kurum ve kuruluşlarında çalışan 600 yetişkin denek üzerinde rastsal örnekleme yöntemiyle uygulanmıştır. Anket aracılığıyla deneklerden alınan ham verilere, Pearson Moment Korelasyon Analizi ve t Testi ile Tek Yönlü Varyans Analizi gibi parametrik istatistiksel analiz teknikleri uygulanarak, demografik özellikler ile kendini izleme arasındaki ilişki ve farklılıklar betimlenmiştir. Dolayısıyla bu araştırma üzerinden operasyonel biçimde çalışılan demografik özellikler ile kendini izleme arasındaki ilişkiye bakıldığında; cinsiyet değişkeni özelinde, kadınların kendini izleme düzeylerinin erkeklerden daha yüksek olduğu gibi anlamlı bulgular elde edilmiştir. Ayrıca çalışmada, yaş ve sosyo-ekonomik düzey gibi diğer demografik değişkenler ile kendini izleme arasındaki ilişki ve farklılığa yönelik bulgulara da yer verilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Yetişkinlik Dönemi, Benlik Psikolojisi, Demografik Değişkenler, Kendini İzleme.

¹ Bu makale, Türk Biyolojik Psikiyatri Derneği ile Kocaeli Üniversitesi Tıp Fakültesi Psikiyatri ABD tarafından, 28 Haziran-01 Temmuz 2011 tarihleri arasında İstanbul’da ortaklaşa düzenlenen Uluslararası Katılımlı 8. Ulusal Biyolojik Psikiyatri Kongresi’nde, aynı başlıkla “poster bildiri” olarak sunulmuştur.

** Doç. Dr.; Balıkesir Üniversitesi/İlahiyat Fakültesi/Din Psikolojisi Bilim Dalı,
e-posta: mustafakoc@balikesir.edu.tr

Abstract: This empirical study aims to indicate the relationship between demographic characteristics and self-monitoring in the adulthood. In order to measure the dependent and independent variables for these purposes, 'Personal Inquiry Form' and 'Self-Monitoring Scale' measures are used. A questionnaire was applied to a population of 600 adults randomly selected among the professionals from different private and public sectors in Bursa. The collected raw data have been processed to describe the relationship between self-monitoring and demographic characteristics based on the differences using parametrical statistical analysis methods such as Pearson Moment Correlation Analysis, t-Test and One Way Analysis of Variance. It is concluded that women are found to have higher level of self-monitoring than men. In addition, other demographic variables such as age, socio-economic level are found to be meaningful with respect to their impact on self-monitoring.

Keywords: Adulthood, Self Psychology, Demographic Variables, Self-Monitoring.

GİRİŞ

Benlik psikolojisi ve sosyal psikoloji literatüründe önemli yere sahip olan kavramlardan biri olarak 'kendini izleme/self-monitoring' terimi, Türk psikoloji literatüründe "kendini izleme; kendini ayarlama; kendini denetleme; izlenim ayarlamacılığı" gibi Türkçe kavramsallaştırmalarla isimlendirilmiştir (Ayvaşık ve ark., 2000; Bacanlı, 2004; Snyder, 1994). Ancak bu araştırmanın metin bütünlüğünü korumak amacıyla yukarıdaki çevirilerden 'kendini izleme' kavramı tercih edilmiştir. Semantik içeriği bağlamında daha çok sosyal ilişkilerdeki benlik sunumuyla ilişkili bir kavram olan kendini izleme, bireyin ötekilerle kurmuş olduğu sosyal ilişkilerde dış çevreden kendisinin görünmesini istediği gibi sunma çabasını ve değerini ifade etmektedir. Benliğin sosyal bir ögesi olarak da bilinen kendini izleme, her bireyin bir kişi olarak kendi kişisel değerini bulunduğu sosyal ortama göre düzenleme ve bu bağlamda izlenim oluşturup sunma çabasına vurgu yapmaktadır.

Bu görgül araştırma özelinde bağımlı değişken olarak operasyonelleştirilen kendini izleme, konuya ilişkin benlik psikolojisinin yanı sıra özellikle sosyal psikoloji merkezli yapılan teorik ve ampirik araştırmaların temelini oluşturur. Bireylerin başkalarına empatik yönelimleri kadar kendilerini ortaya koymaları da önemli olduğu için sosyal etkileşimlerde bireyler bazen kendilerini olduklarından farklı şekillerde sunma ihtiyacı hissedebilirler. Sosyal psikolog Snyder (1974) tarafından ortaya atılan teorinin anahtar kavramı olan kendini izleme, bireylerin karşısındaki kişilere göre kendilerini ayarlamaları ve düzenlemeleri için gösterdikleri benlik yanılışmasına vurgu yapmaktadır.

Kendini izleme sürecinde, bireyler arasında durumsal ve eğilimsel özellikler açısından farklılıklar olduğu belirtilmektedir. Genel olarak sosyal etkileşim süreçlerinde bireyler, kendilerini izleyerek içinde buldukları sosyal bağlama göre ayarlamaya çalışırlar. Ancak, bireylerden bazılarında sözü edilen bu izleme ve düzenleme durumunun düzeyi yüksek iken; bazılarında daha düşük bir düzeyde olabilmektedir. Tam da bu noktada, konuyla ilgili literatürde bireylerin kendilerini izleme ve ortama göre ayarlama düzeylerinin yüksek ya da düşük olması her zaman istenen bir durum mudur yoksa istenmeyen bir benlik tipolojisi ve/veya örüntüsü müdür? Şeklinde bir tartışmanın yapıldığı da görülmektedir. Dolayısıyla kişisel beklentilerine göre kendilerini izleyerek çok fazla düzenleme ihtiyacı hisseden bireyler, bu tepkilerle kendileri olmak istemedikleri bir tipolojiyle kendilerine yabancı bir 'sahte' benlik ortaya çıkarabilirler.

Bireyler, sosyal etkileşim sürecinde karşılarındaki kişilerde istedikleri izlenimi oluşturabilmek amacıyla birtakım roller oynamak için çeşitli 'maskeler' kullanırlar. Söz konusu bu sosyal içerikli maskeler, bireyler için zamanla birer benlik özelliği haline dönüşme riski taşıyabilir. Çünkü onlar, sosyal ortamlarda farklı amaçlarla çeşitli roller oynamak durumunda kalabilirler. İşte bu sosyal psikolojik arka plandan hareketle 'kendini izleme' kavramı, 1972 yılında sosyal psikolog Mark Snyder tarafından, hazırladığı doktora tezi sonucunda ortaya atılmıştır (Snyder, 1972). Kendini izleme kavramının popüler oluşu ise daha çok yine onun 1974 yılında yayımlanmış olduğu "Self-Monitoring of Expressive Behavior" isimli makalesiyle olmuştur (Snyder, 1974). Daha sonraki yıllarda özellikle sosyal psikoloji alanında popülerleşen bu kavrama ilişkin, konuyla ilgili oluşturulan psikoloji literatüründe çeşitli açılardan ciddi eleştiriler de yapılmıştır (Bacanlı, 1997: 113-119).

Benlik sunumu bağlamında psikolog Goffman (1959) ve arkadaşlarına göre, herkesin paylaştığı bir yaşam şekli olmasına rağmen günlük yaşamdaki deneyimler, kişiler arasında bazı farklılıkları içerir. Bu çerçevede kişilik özelliklerine bağlı olarak genelde sosyal imgelerinin daha bilincinde olan bazı bireyler, benlik sunumu taktiklerini daha çok kullanırken; bazıları ise, bu türden taktiklere başvurmadan kendilerini doğrulamayı tercih edebilirler (Goffman, 1959: 11'den akt. Bacanlı, 1997: 20-21; Araz, 2005: 99). İşte benlik sunumuna ilişkin bu perspektifi bir çıkış noktası olarak gören sosyal psikolog Snyder, bireyler arasındaki farklılıkları kendini izleme olarak adlandırdığı benlik özelliğiyle açıklamaya çalışmıştır. Bu kapsamda kendini izleme kavramıyla o, bireyin, kişisel davranışına rehberlik etme noktasında, dışsal/durumsal bilgilere dikkat etmesini ve bu bilgileri kullanmasını vurgulamıştır (Araz, 2005: 99). Öte yandan kendini izleme kavramına ilişkin yapılan araştırmaların en ilgi çekici yönü

ise, adı geçen bu kavram aracılığıyla sosyal psikoloji ile benlik ve kişilik psikolojisi arasında önemli kesişme/kavuşma noktalarının ortaya çıkmış olmasıdır.

Kendini izleme kavramı, ortaya konulan benliğin değişebilirliğini; bir başka ifadeyle bireylerin çeşitli benliklerinin olabileceğini vurgular. Dolayısıyla çeşitli durumlarda farklı benlikler ortaya konulabileceğini vurgulayan benlik kuramları sınıfında değerlendirilebilir. Adı geçen kavrama ilişkin geliştirilen bu yaklaşım, bu yönüyle benliğin çoğulluğu düşüncesine yani sosyologların benlik konusundaki görüşlerine yakın bir perspektif sunar. Bu benlik görüşlerinin temelinde ise, 'bireylerin, başkalarında bıraktıkları izlenimlerini dikkatle yönlendirerek, onların kendileri hakkındaki düşüncelerini aktif bir şekilde etkilemeye çalıştıkları' ana fikri yer alır.

Yukarıda sözü edilen benlik kuramlarının başında, ünlü psikolog W. James'in, bireylerin birden fazla benliğe sahip oldukları yaklaşımı gelir. Dolayısıyla modern psikoloji tarihindeki kendini izleme kavramının düşünsel temellerini James'e kadar götürmek mümkündür. Çünkü kendini izleme yaklaşımı, bazı bireylerin birden fazla benliğe sahip oldukları düşüncesini kabul ederek, davranış planında bu bireyleri tespit ve teşhis olanağı da sunar. Öte yandan kendini izleme kavramının diğer düşünsel temelini ise, sembolik etkileşimci akım oluşturur. Modern psikoloji tarihinde ortaya atılan bu yaklaşımlardan hareketle sosyal psikolog Snyder, kavramla ilgili yaptığı araştırmalarda, kendilerini ortaya koyan bireylerin kendilerini anlatan davranış ve sözel olmayan duyuşsal dışavurumlarını, ortama göre çeşitli derecelerde ayarlayabildiklerini saptamıştır (Bacanlı, 1997: 22-23).

Kuramsal olarak Snyder'in ortaya attığı bu kendini izleme teorisinin oluşumunda Cooley'in "ayna benlik" kavramı (1902) ve Goffman'ın "tiyatro gibi hayat" (1956) benzetmesinin etkili olduğu görülmektedir. Öte yandan bir benlik yapısı olmasının yanı sıra bir sosyal beceri ve bir kişilik özelliği olduğu da vurgulanan kendini izlemenin aynı zamanda kişiler arası yönelim kuramı olarak da görülebileceği belirtilmiştir. Kendini izleme, bir ölçüde başkalarının duygu ve düşüncelerini merkeze alarak çoğu zaman geçici kişisel tutum ve davranışlar üretme yönelimidir. Bu sebeple, bireyler neden kendilerini başkalarına göre düzenleme ihtiyacı hissederler sorusunun basit ve tek bir cevabı yoktur. Bazen karşısındaki kişiye olan saygıları ve karşısındaki kişiyi kırmak istememelerinden dolayı, bazen de kendilerini olduğundan farklı göstermek istemelerinden dolayı kendilerini izleyip düzenleme ve ayarlama ihtiyacı hissedebilirler (Snyder, 1974; Snyder, 1994; Bacanlı, 1997'den akt. Kapıkıran, 2009: 83-84).

Özellikle son çeyrek yüzyılda, kendini izleme kavramı, akademik anlamda teorik olarak önemli bir araştırma alanı olmaktan öteye geçerek, pratik psikoloji bağlamında ampirik olarak da müşteri davranışları ve reklam endüstrisinde ilgi odağı haline gelmiştir. Dolayısıyla bir yanda psikologlar, pedagoglar ve psikiyatrlar, diğer yandan gittikçe genişleyen bir halk kitlesi, kendini izleme terimi altında toplanan sosyal psikolojik olgulara ve sorunlara popüler düzeyde de olsa ilgi duymaya başlamıştır. Bu bağlamda kavramla ilişkili yapılan araştırmalarda, kendini izleme düzeyinin 'uyum sağlama, benlik saygısı, çecikilik, sosyal farkındalık, öz farkındalık, beden dili, dürüstlük, öğrenme' gibi benlik ve kişilik psikolojisi değişkenleriyle ilişkili olduğu yönünde güçlü ve anlamlı bulgular elde edilmiştir. Ayrıca özellikle son dönem Türk psikoloji çalışmalarına bakıldığında ise adı geçen kavramın 'iç-güdümlü ve dış-güdümlü dindarlık' bağlamında din psikolojisi (Koç, 2009), 'ahlaki davranış' bağlamında ise ahlak psikolojisi (Kapıkıran, 2007) ekseninde çalışıldığı gözlenmiştir.

Bu araştırmada, bağımsız değişken olarak operasyonelleştirilen ikinci olgu ise 'demografik özellikler'dir. Kuşkusuz psikoloji, sosyoloji ve antropoloji araştırmalarında demografik özelliklere ilişkin yapılan bilimsel analizler, üzerinde çalışılan evrenin ve/veya popülasyonun sağlıklı bir şekilde tanımlanıp anlaşılmasında önemli bir bileşen oluşturmaktadırlar (Marshall, 1999: 139-140). Dolayısıyla demografik özellikler/değişkenler, bir anlamda bağımlı değişken olarak kurgulanan psikolojik olguya ilişkin ortaya çıkacak sonuçları, ciddi biçimde belirleyici ve sınırlayıcı metodolojik bir güce ve psiko-sosyo-antropo-teolojik fonksiyona da sahiptirler. Bu açıdan bakıldığında, 'cinsiyet ve yaş' gibi her bir demografik faktör, üzerinde çalışılan örnekleme özel olduğu için aynı zamanda biriciktir.

Benlik psikolojisi ve sosyal psikoloji literatüründe, 'demografik özellikler', kendini izleme kavramının ilişkili olduğu önemli değişkenlerden kabul edilmektedirler. Bu nedenle konuya ilişkin yapılan alan araştırmalarında, "bireyin sahip olduğu 'cinsiyet, yaş, sosyo-ekonomik düzey ve medeni durum' gibi demografik özelliklerin, kendini izleme düzeyi üzerinde anlamlı bir psikolojik etkisi olduğu' tezinden hareket edilmiştir. Bu kapsamda -bu araştırma verilerini dikkate alarak- genelde tüm gelişim dönemlerinde, özelde ise yetişkinlik dönemindeki sahip olunan demografik özelliklerin, kendini izleme düzeyine olumlu ve/veya olumsuz anlamda katkı yaptığını öngörmek mümkündür.

Öte yandan konuyla ilgili oluşturulan literatürdeki kendini izleme kavramına ilişkin yapılan alan araştırmalarında, 'etkili davranış, liderlik davranışları, duygu durum, kişilik, okul başarısı ve arkadaşlık ilişkileri' başta olmak üzere bireylerin kendini izleme düzeylerini etkileyen ve/veya bundan etkilenen pek çok faktörden/değişkenden söz etmek mümkündür. İşte bu kapsamda görül-

düğü gibi kendini izleme kavramının, psiko-sosyo-antropolojik bağlamda ilişkili olduğu değişkenler arasında 'demografik özellikler' olgusunun önemli bir yere sahip olduğu söylenebilir.

Yukarıda kısaca söz konusu iki olguya yönelik açıklaması yapılan bu teorik arka plandan hareketle betimsel/descriptive ve ortaya çıkarıcı/exploratory nitelik taşıyan bu görgül çalışma, tarama modellerinden ilişkiyel tarama türünde yapılmış bir alan araştırmasıdır (metodolojik arka plan için bkz. Karasar, 1995: 76-87). Söz konusu bu metodolojik özelliğinden hareketle çalışma, -tespit edilebildiği kadarıyla- Türk benlik psikolojisi literatüründe daha önce sınırlı sayıda operasyonelleştirilmiş bir konu olarak; "yetişkinlik dönemindeki bireylerin, sahip oldukları '(a) cinsiyet, (b) yaş, (c) sosyo-ekonomik düzey, (d) eğitim düzeyi, (e) medenî durum ve (f) meslek grubu' gibi demografik özelliklerin, ilişki ve farklılık temeli bağlamında kendini izleme düzeyleri üzerindeki sosyal psikolojik etkilerini tespit etmek" amacıyla yapılmıştır.

YÖNTEM

Örneklem

Araştırmanın örneklemini, öğretmen, doktor, avukat, din görevlisi ve serbest meslek olmak üzere 5 tür meslek grubundaki 475 denekten oluşmaktadır. Anket uygulaması aşamasında, cinsiyet ve yaş gibi demografik değişkenlerin homojen dağılımına mümkün olduğu ölçüde dikkat edilmeye çalışılmıştır. Uygulama sonucunda değerlendirmeye alınan 600 adet anket formundan 125 adedi, gerek geri dönüşümün tam olarak sağlanamaması, gerekse bazı anket formlarının tamamının veya büyük bir kısmının cevapsız olması nedeniyle değerlendirilmeye alınmamıştır. Dolayısıyla yukarıdaki ön görülen bu örneklem tablosu göz önünde bulundurulduğunda, araştırmada psikometrik değerlendirmeye alınan kota örneklem sayısı, genel toplam itibariyle 475 denek olarak saptanmıştır. Bu sebeple işlem ve analizler, verilerin toplanması ve incelenmesi sonucunda istatistiksel değerlendirmeye alınan bu sayı üzerinden yapılmıştır.

Araştırmada kullanılan örneklemin demografik özelliklerine frekans değerleri/tablolari açısından bakıldığında ise ampirik uygulamaya katılan deneklerin cinsiyetlerine göre dağılımları şöyledir: Erkeklerin oranı % 53 (253), kadınların oranı % 47 (222)'dir. Elde edilen veriler cinsiyet faktörü açısından genel olarak değerlendirildiğinde, çalışmaya esas olan örneklem grubundaki erkeklerin, oran olarak kadınlardan daha fazla oldukları görülmüştür.

Örneklem olarak kullanılan katılımcıların yaşlara göre dağılımları ise şöyledir: 25-30 yaş arası katılımcıların oranı % 29.69 (141), 31-35 yaş ile 36-40 yaş arası katılımcıların oranı birbirlerine eşit olarak % 20 (95) ve 41-45 yaş arası katılımcıların

oranı ise % 30.31 (144)'dir. Katılımcıların yaşlarına ilişkin elde edilen frekans değerlerine genel olarak bakıldığında, çok az bir farkla en yüksek oranı 41-45 yaş grubunun oluşturduğu tespit edilmiştir. Arkasından bunu 25-30 yaş grubu izlemiştir. Ayrıca 31-35 yaş grubu ile 36-40 yaş grubunun birbirine eşit oranda oldukları saptanmıştır. Dolayısıyla çalışmanın sınırlandırıldığı yetişkinlik dönemi açısından örneklemin yaş profiline bakıldığında katılımcıların çoğunluğunun, ilk yetişkinlik dönemi ile orta yetişkinlikten son yetişkinliğe geçiş dönemini yaşayanlardan oluştuğunu söylemek mümkündür. Ayrıca yaş aralığı 25 ile 45 arasında değişen örneklemin yaş ortalaması ise 35.69 olup standart sapması 6.72'dir.

Öte yandan örneklem grubunun sosyo-ekonomik düzeylerine göre istatistiksel dağılımlarına bakıldığında, ankete katılan deneklerin konuyla ilgili kişisel/öznel algıları esas alınarak elde edilen sosyo-ekonomik düzeylerine göre dağılımları şöyledir: Üst düzeydeki deneklerin oranı % 4 (21), ortanın üstünde bir sosyo-ekonomik düzeye sahip deneklerin oranı % 26 (123), orta düzeydeki deneklerin oranı ise % 63 (298)'dir. Bunun yanı sıra yine sosyo-ekonomik açıdan ortanın altı düzeyine sahip olan deneklerin oranı % 5 (25) iken, alt düzeyde yer alan deneklerin oranı ise % 2 (8) olarak saptanmıştır. Dolayısıyla sosyo-ekonomik düzey bağlamında genel tabloya bakıldığında, ankete katılan örneklem grubunun büyük çoğunluğunun orta düzeyde bir sosyo-ekonomik yapıya sahip olduğu görülmüştür. Söz konusu bu düzeyi ise sırasıyla ortanın üstü ve altı ile üst düzey grupları izlemiştir. Konuyla ilgili olarak alt düzeydeki grubun en düşük değere sahip denekler oldukları tespit edilmiştir.

Bunun yanı sıra araştırmada, eğitim düzeyi değişkeni olarak en düşük düzeyden en yüksek düzeye kadar Türk eğitim sisteminde halen aktif olarak yer alan çeşitli seviyelerdeki eğitim düzeyleri kullanılmıştır. [Not: Araştırmanın anket formunda adı geçen değişkenle ilgili yer alan soru ve cevap şıkları için bkz. a.b. Veri Toplama Araçları]. Bu bağlamda örnekleme oluşturan grubun eğitim düzeylerine ilişkin dağılımları şöyledir: İlkokul ve ortaokulu da kapsayan ilköğrenim düzeyindeki katılımcıların oranı % 1 (5), liseyi kapsayan ortaöğrenim düzeyindeki katılımcıların oranı % 11 (50), yüksekokul ve üniversiteyi kapsayan yükseköğrenim düzeyindeki katılımcıların oranı % 81 (385), master ve doktora kapsayan lisansüstü düzeydeki katılımcıların oranı ise % 7 (35)'dir. Elde edilen veriler genel olarak değerlendirildiğinde, ankete katılan örneklem grubunun oldukça önemli bir bölümünün yükseköğrenim düzeyinde oldukları saptanmıştır. Bu durumun sebebinin ise örneklemin meslek gruplarının yüksek öğrenim gerektirmesi olduğu söylenebilir. Söz konusu bu betimsel tabloyu, sırasıyla ortaöğrenim ve lisansüstü düzeydeki katılımcıların takip ettiği görülmüştür. İstatistiksel olarak eğitim düzeyi en düşük grubun ise ilköğrenim düzeyindeki katılımcılar olduğu belirlenmiştir.

Ankete katılanların medenî durumlarına göre dağılımları da şöyledir: Bekârların oranı % 24 (112), evlilerin oranı % 73 (350) ve dulların oranı ise % 3 (13)'dür. Medenî durum faktörü bağlamında genel tabloya bakıldığında, ankete katılan örneklem grubunun büyük çoğunluğunun evlilerden oluştuğu gözlenmiştir. Öte yandan bekârların diğer çoğunluğunu oluşturduğu örneklem grubunda medenî durumla ilgili en düşük orana ise dulların sahip olduğu tespit edilmiştir.

Öte yandan ankete katılan deneklerin meslek gruplarına göre dağılımları da şöyledir: Öğretmenlerin oranı % 21.3 (101), doktor, avukat ve din görevlilerinin oranları % 21 (100) ve serbest meslek olarak çalışanların oranı ise % 15.7 (74)'dir. Dolayısıyla meslek grupları bağlamında bakıldığında ankete katılan örneklemde çok az bir farkla öğretmenlerin daha fazla olduğu; buna karşın en düşük meslek grubunun ise serbest meslek olduğu görülmüştür. Araştırmada yer alan meslek gruplarından doktor, avukat ve din görevlilerinin de birbirlerine eşit oranlarda oldukları saptanmıştır.

Veri Toplama Araçları

Araştırmanın anket uygulamasına ilişkin veri toplamak amacıyla kullanılan ölçme araçları hakkındaki psikometrik değerlendirmeler ise şöyledir:

- a. Kişisel Bilgi Formu: Öncelikle anket formunun birinci bölümünde, demografik değişkenler bağlamında sınıflandırma türü ölçek kullanılarak deneklere ilişkin demografik bilgiler toplamak amacıyla 'kişisel bilgiler' formu yer almıştır. Bu kapsamda sırasıyla 'cinsiyet, yaş, sosyo-ekonomik düzey, eğitim düzeyi, medenî durum ve meslek grubu' olmak üzere toplam 6 adet demografik değişkenin niteliğini saptamak amacıyla çeşitli sorular sorulmuş ve deneklerden alınan cevaplar nicelleştirilerek psikometrik analizleri yapılmıştır.

Söz konusu bu formda, bağımsız değişken olarak tasarlanan demografik değişkenlerle ilgili yer alan anket soruları ise şöyledir:

1. ['Cinsiyet' değişkeni]- Cinsiyetiniz nedir?: [] 1) Erkek, [] 2) Kadın.
2. ['Yaş' değişkeni]- Kaç yaşınızdasınız?: ... {istatistiksel açıdan sürekli değişken olarak değerlendirildiği için anket formunda yaş aralıkları verilmeden, direkt deneklerin kendi yaşlarını yazmaları istenmiştir. Ancak daha sonraki istatistiksel analiz sürecinde ise "[] 1) 25-30 yaş arası, [] 2) 31-35 yaş arası, [] 3) 36-40 yaş arası, [] 4) 41-45 yaş arası" şeklinde bir kategorizasyon yapılarak değerlendirmeye alınmıştır.

3. ['Sosyo-ekonomik düzey' değişkeni]- Sosyo-ekonomik düzeyiniz nedir?: [] 1) Üst, [] 2) Ortanın üstü, [] 3) Orta, [] 4) Ortanın altı, [] 5) Alt.
 4. ['Eğitim düzeyi' değişkeni]- Eğitim düzeyiniz nedir?: [] 1) İlköğretim (İlkokul & Ortaokul), [] 2) Ortaöğretim (Lise), [] 3) Yükseköğretim (Y.Okul & Üniversite), [] 4) Lisansüstü (Master & Doktora).
 5. ['Medeni durum' değişkeni]- Medenî durumunuz nedir?: [] 1) Bekâr, [] 2) Evli, [] 3) Dul.
 6. ['Meslek grubu' değişkeni]- Meslek grubunuz nedir?: [] 1) Öğretmen, [] 2) Doktor, [] 3) Avukat, [] 4) Din Görevlisi, [] 5) Serbest Meslek.
- b. Kendini İzleme Ölçeği: Bu çalışmada, orijinali Snyder (1974) tarafından 'Self-Monitoring Scale-SMS' adıyla geliştirilen ölçeğin Bacanlı (1990) tarafından Türkçe'ye uyarlanmış formu kullanılmıştır (Snyder, 1974: 526-537; Briggs ve ark., 1980: 679-685). Adı geçen ölçeğin psiko-lengüistik açıdan Türkçe çevirisi ile psikometrik açıdan Türk kültürüne uyarlanması kapsamında geçerlik ve güvenilirlik çalışmaları ise ilk olarak "Kendini Ayarlama Ölçeği" adıyla Bacanlı tarafından yapılmıştır. Türk örneklem üzerinde yapılan psiko-lengüistik çalışmaları sonucunda ölçek maddeleri kısaltılmış ve toplam 20 maddeye düşürülmüştür. Dolayısıyla araştırmacı tarafından maddelerin bazıları çıkartılmış; bazıları da yeniden düzenlenmiştir. Bu içerik kapsamında oluşturulan 20 maddelik ölçek, biçim olarak ise orijinalindeki gibi 'doğru / [D] - yanlış / [Y]' temeline dayanan zorunlu seçme tekniğine göre 'evet-hayır' şeklinde yanıtlanan ikili cevap kategorisine sahiptir (Bacanlı, 2004: 63-72).

Birikimli ölçek formatında toplam 20 madde olarak hazırlanan bu ölçekte yer alan madde seçenekleri 'doğru [D] / yanlış [Y]' şeklinde düzenlenmiştir. Bu şekildeki bir düzenlemeye göre, maddelerin 13'ü doğru, 7'si yanlış yönünde puanlanmaktadır. Dolayısıyla bu ölçeğin puanlama sistemine bakıldığında, her uygun bir cevap için verilen puanların aritmetik toplamı, katılımcıların kendini izleme puanı olarak alınmaktadır. Adı geçen ölçekte, kendini izleme olgusunun maksimum düzeyine ilişkin gerekli olan cevap anahtarı şu şekildedir: 1. D; 2. Y; 3. D; 4. D; 5. D; 6. D; 7 D; 8. Y; 9. D; 10. Y; 11. D; 12. D; 13. D; 14. Y; 15. Y; 16. Y; 17. Y; 18. D; 19. D; 20. D; (bkz. Bacanlı, 2004: 72). Böylece, kendini izleme ölçeğinin puanlaması yapılırken her doğru cevabın puan değeri 1'dir. Bu noktada ölçeğin puan ranjı 0-20 aralığındadır. Yani diğer bir ifadeyle katılımcılar, uygulamada kullanılan bu kendini izleme ölçeğinden en düşük 0 (0 x 20 = 0), en yüksek 20 (1 x 20 = 20) puan alabilirler (Bacanlı, 1990: 80; Bacanlı, 2004: 69).

Yukarıdaki bu puanlama sisteminden hareketle adı geçen bu ölçekten alınan puanlar yükseldikçe katılımcıların kendini izleme düzeyleri yükselmekte; puanlar düştükçe de katılımcıların kendini izleme düzeyleri düşmektedir. Bu bağlamda genel olarak adı geçen ölçekten 13 ve yukarı puan alanlar, kendini izleme düzeyi yüksek; 6 ve aşağı puan alanlar da kendini izleme düzeyi düşük bireyler olarak değerlendirilmektedirler.

Öte yandan söz konusu ölçeğin bu çalışma için yapılan güvenilirlik analizleri sonucunda ise Cronbach Alpha güvenilirlik katsayısı [α] = 0.75 ve Guttman Split-Half katsayısı [r] = 0.79 olarak saptanmıştır.

İşlem

Öncelikle yukarıda içeriğiyle ilgili psikometrik bilgi verilen ölçekler, biçim olarak uygulanan anket formatına uygun bir şekilde dönüştürülmüştür. Geline bu süreçte, ilk olarak evren ve örneklem bölümünde adı geçen meslek gruplarından alt evren olarak alınan yaklaşık yirmişer kişilik deneme örneklem gruplarına 2006 yılında anket uygulanmıştır. Bu örnek uygulama sonuçları, konuyla ilgili bilim ve istatistik uzmanları/danışmanları tarafından değerlendirilip geçerlik ve güvenilirlik analizleri yapıldıktan sonra 2007 yılında esas uygulamaya geçilmiştir. Anketin uygulanması, dönüş oranını artırmak amacıyla bizzat araştırmacı tarafından gerçekleştirilmiştir. Anket uygulamasında yer alan katılımcıların, anket formunu ortalama süre olarak 25-30 dakika arasında doldurdukları gözlenmiştir.

Araştırmanın anket uygulamasına ilişkin elde edilen psikometrik verilerin çözümlü noktasında ise 'demografik özellikler bağımsız değişkenleri ile kendini izleme bağımlı değişkeni' arasındaki ilişki ve farklılıklara bakılmıştır. Dolayısıyla temel değişkenler arasındaki istatistiksel ilişkilerin ve farkların anlamlı olup olmadıklarını saptamak amacıyla parametrik istatistiksel analiz tekniklerinden "Pearson Moment Korelasyon Analizi Tekniği (daha geniş bilgi için bkz. Topsever, 1991: 118-128; krş. Tarkun, 1996: 237-249), Tek Yönlü Varyans Analiz Tekniği" ile "t Testi Analiz Tekniği" kullanılmıştır. [Açıklamalar: Tek Yönlü Varyans Analizi / One Way Analysis of Variance-ANOVA: Tek bir bağımsız değişkenin düzeyleri, grupları ya da kategorilerinin istatistiksel olarak analiz edildiği tekniktir. İlişkisiz ya da bağımsız iki veya daha fazla örneklem grubuna ait ortalamalar arası farkın anlamlı olup olmadığını test etmek üzere kullanılan parametrik bir istatistiksel analiz tekniğidir (Köklü, 2002: 133-134); t Testi / t Test: Psikometrik ölçüm sonucu elde edilmiş iki ayrı ortalama arasındaki farklılaşmanın anlamlı olup olmadığını araştırmanın t dağılımına dayalı bir istatistik test etme yoludur. Örneklemelerin bağımsız/ilişkisiz ve bağımlı/

ilişkili olmasına göre çeşitleri vardır (Köklü, 2002: 128-129; krş. Karasar, 1995: 236-237). Not: Bu anket uygulamasında 'Bağımsız Grup t Testi' kullanılmıştır].

Metodolojik bağlamda sonuç olarak, her alan araştırmasında olduğu gibi bu çalışmada da bazı bağımlı ve bağımsız değişkenler kullanılmıştır. Dolayısıyla araştırma deseni kapsamında bu ampirik çalışmada, sırasıyla 'cinsiyet, yaş, sosyo-ekonomik düzey, eğitim düzeyi, medenî durum ve meslek grubu' bağımsız değişken; 'kendini izleme' ise bağımlı değişken olarak kurgulanmıştır.

BULGULAR

Demografik özellikler ile kendini izleme arasındaki ilişki ve farklılığın istatistiksel olarak analiz edildiği bu ampirik çalışmada, aşağıda sırasıyla deneklerin 'cinsiyet, yaş, sosyo-ekonomik düzey, eğitim düzeyi, medenî durum ve meslek grubu' gibi demografik özellikleri ile kendini izleme arasındaki ilişki ve farklılıklarına yönelik elde edilen bulgulara yer verilmiştir (Bu çalışmadaki 'demografik özellikler-kendini izleme' ilişkisine yönelik veri sonuçları ve çözümlenmeleri için bkz. Koç, 2008: 137-138, 142-143, 149-150, 156, 161-162, 167).

Tablo 1. Cinsiyete göre kendini izleme düzeyinden alınan puanların istatistiksel değerleri ve farklılaşmaya ilişkin sonuçlar [bağımsız grup t testi]

C i n s i y e t	K e n d i n i İ z l e m e			
	Sayı [n]	Ortalama Puan	Standart Sapma	Standart Hata
Erkek	253	8.65	3.19	0.20
Kadın	222	8.79	3.43	0.23
T o p l a m	475	8.72	3.31	0.21
Bağımlı Değişken	sd	t	p	Standart Hata
Kendini İzleme	473	0.44	0.65	0.38
Ö z e t : Cinsiyet & Kendini İzleme Düzeyi = $p > .05$				

Konuyla ilgili yukarıdaki Tablo-1'de yer alan istatistiksel veriler nitel olarak çözümlendiğinde; cinsiyet değişkeni kapsamında kendini izleme düzeyinden alınan puanların ortalamalarına bakıldığında, uygulamaya katılan örneklem grubunun cinsiyetlerine göre kendini izleme düzeyleri arasında önemli derecede anlamlı bir farklılık olmadığı ($t = 0.44$; $p > .05$) gözlenmiştir. Ancak katılımcıların konuya ilişkin aldıkları puanların ortalamaları dikkate alındığında kadınların aldıkları puanların ortalaması ($\bar{x} = 8.79$), erkeklerin aldıkları puanların ortalamasından ($\bar{x} = 8.65$) çok az oranda da olsa daha yüksektir.

Tablo-2: Yaşa göre kendini izleme düzeyinden alınan puanların istatistiksel değerleri ve farklılaşmaya ilişkin sonuçlar [tek yönlü anova]

Yaş	Kendini İzleme					
	Sayı [n]	Ortalama Puan	Standart Sapma	Standart Hata		
25-30 yaş arası	141	9.36	3.39	0.28		
31-35 yaş arası	95	8.30	2.91	0.29		
36-40 yaş arası	95	8.53	3.22	0.33		
41-45 yaş arası	144	8.48	3.45	0.28		
T o p l a m	475	8.72	3.30	0.15		
Bağımlı Değişken	Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p
Kendini İzleme	Gruplar Arası	85.46	3	28.48	2.63	0.04*
	Grup İçi	5092.29	471	10.81		
	T o p l a m	5177.76	474			
Ö z e t : *Yaş & Kendini İzleme Düzeyi = p <.05						

Konuyla ilgili yukarıdaki Tablo-2’de yer alan istatistiksel veriler nitel olarak çözümlendiğinde; yaş değişkeni bağlamında kendini izleme düzeyinden alınan puanların ortalamalarına bakıldığında, 25-30 yaş grubunun aldığı puan ortalaması ($\bar{x} = 9.36$) en yüksek, 31-35 yaş grubunun aldığı puan ortalaması ($= 8.30$) ise en düşüktür. Diğer yaş gruplarından 36-40 yaş grubunun aldığı puan ortalaması ($\bar{x} = 8.53$) ile 41-45 yaş grubunun aldığı puan ortalaması ($\bar{x} = 8.48$) da, en yüksek ve en düşük puan ortalamasına sahip yaş gruplarının arasında yer almaktadır. Dolayısıyla konuyla ilgili yapılan istatistiksel analize göre de zaten anket uygulamasına katılan örneklem grubunun yaşlarına göre kendini izleme düzeyleri arasında önemli derecede ($F = 2.63$; $p <.05$) anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür. Ayrıca gruplar arasındaki farklılıkların kaynağına ilişkin yapılan post-hoc analizinde ise söz konusu durumun özellikle ilk yetişkinlik dönemi ile orta yetişkinlik dönemi arasındaki farklılıktan kaynaklandığı saptanmıştır. Buna göre bireyin gelişim çizgisi üzerinde ilk yetişkinlik döneminde yüksek olan kendini izleme düzeyinin, orta yaşla birlikte dalgalanmalı bir düşüş profili gösterdiği ifade edilebilir.

Tablo-3: Yaş ile kendini izleme düzeyi arasındaki ilişki [pearson korelasyon]

Değişkenler	n	r	p
Yaş & Kendini İzleme	475	-.113	0.01*
Ö z e t : *Yaş & Kendini İzleme Düzeyi = p <.05			

Konuyla ilgili yukarıdaki Tablo-3’de yer alan istatistiksel veriler nitel olarak çözümlendiğinde; yaş ile kendini izleme düzeyi arasında negatif yönde önemli düzeyde anlamlı bir ilişki ($r = -.113$; $p <.05$) tespit edilmiştir. Buna göre katılım-

caların yaşları yükseldikçe kendini izleme düzeyleri düşmekte; yaşları düştükçe de kendini izleme düzeyleri yükselmektedir.

Tablo-4: Sosyo-ekonomik düzeye göre kendini izleme düzeyinden alınan puanların istatistiksel değerleri ve farklılaşmaya ilişkin sonuçlar [tek yönlü anova]

Sosyo-Ekonomik Düzey	Kendini İzleme				Standart Hata	
	Sayı [n]	Ortalama Puan	Standart Sapma	Standart Hata		
Üst	21	9.23	3.50	0.76		
Ortanın Üstü	123	9.08	3.22	0.29		
Orta	298	8.43	3.27	0.18		
Ortanın Altı	25	9.44	3.47	0.69		
Alt	08	9.99	4.07	1.43		
T o p l a m	475	8.72	3.30	0.15		
Bağımlı Değişken	Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p
Kendini İzleme	Gruplar Arası	71.19	4	17.79	1.63	0.16
	Grup İçi	5106.56	470	10.86		
	T o p l a m	5177.76	474			
Ö z e t : Sosyo-Ekonomik Düzey & Kendini İzleme Düzeyi = p >.05						

Konuyla ilgili yukarıda yer alan Tablo-4'deki istatistiksel bulgular nitel olarak analiz edildiğinde; sosyo-ekonomik düzey değişkeni kapsamında kendini izleme düzeyinden alınan puanların ortalamalarına bakıldığında, örneklem grubunda yer alan katılımcıların sosyo-ekonomik düzeylerine göre kendini izleme düzeyleri arasında önemli derecede anlamlı bir farklılık olmadığı ($F = 1.63$; $p >.05$) saptanmıştır. Ancak katılımcıların konuya ilişkin aldıkları puanların ortalamaları dikkate alındığında orta derecede bir sosyo-ekonomik düzeye sahip olanların puan ortalaması ($\bar{x} = 8.43$) en düşük, alt derecedeki sosyo-ekonomik düzeye sahip olanların puan ortalaması ($\bar{x} = 9.99$) ise en yüksektir. Diğer sosyo-ekonomik düzeylerdeki katılımcılardan ortanın üstünde bir sosyo-ekonomik düzeye sahip olanların puan ortalaması ($\bar{x} = 9.08$), ortanın altındaki sosyo-ekonomik düzeye sahip olanların puan ortalaması ($\bar{x} = 9.44$) ve üst sosyo-ekonomik düzeye sahip olanların puan ortalaması ($\bar{x} = 9.23$) da en yüksek ve en düşük puan ortalamasına sahip katılımcılar arasında yer almaktadır.

Tablo-5: Eğitim düzeyine göre kendini izleme düzeyinden alınan puanların istatistiksel değerleri ve farklılaşmaya ilişkin sonuçlar [tek yönlü anova]

Eğitim Düzeyi	Kendini İzleme				Standart Hata
	Sayı [n]	Ortalama Puan	Standart Sapma	Standart Hata	
İlköğrenim	05	10.2	2.68	1.20	
Ortaöğrenim	50	9.26	3.40	0.48	
Yükseköğrenim	385	8.57	3.24	0.16	
Lisansüstü	35	9.37	3.79	0.64	
T o p l a m	475	8.72	3.30	0.15	

Bağımlı Değişken	Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p
Kendini İzleme	Gruplar Arası	48.88	3	16.29	1.49	0.21
	Grup İçi	5128.87	471	10.88		
	T o p l a m	5177.76	474			

Ö z e t : Eğitim Düzeyi & Kendini İzleme Düzeyi = p >.05

Konuyla ilgili yukarıdaki Tablo-5’de yer alan istatistiksel veriler nitel olarak çözümlendiğinde; eğitim düzeyi değişkeni bağlamında kendini izleme düzeyinden alınan puanların ortalamalarına bakıldığında, üzerinde çalışılan örnekleme yer alan katılımcıların eğitim düzeylerine göre kendini izleme düzeyleri arasında önemli derecede anlamlı bir farklılık olmadığı ($F = 1.49$; $p >.05$) gözlenmiştir. Fakat katılımcıların konuya ilişkin aldıkları puanların ortalamaları dikkate alındığında ilköğretim düzeyindeki ilkokul ve ortaokul mezunu olanların puan ortalaması ($\bar{X} = 10.02$) en yüksek, yükseköğretim düzeyinde ön lisans ve lisans derecesiyle üniversite mezunu olanlar ($\bar{X} = 8.57$) ise en düşüktür. Diğer eğitim düzeylerindeki katılımcılardan ortaöğretim düzeyinde lise mezunu olanların puan ortalaması ($\bar{X} = 9.26$) ile üniversite mezunu olup aynı zamanda lisansüstü derecesine sahip olanların puan ortalaması ($\bar{X} = 9.37$) da en yüksek ve en düşük puan ortalamasına sahip katılımcılar arasında yer almaktadır.

Tablo-6: Medenî duruma göre kendini izleme düzeyinden alınan puanların istatistiksel değerleri ve farklılaşmaya ilişkin sonuçlar [tek yönlü anova]

Medenî Durum	Kendini İzleme				Standart Hata	
	Sayı [n]	Ortalama Puan	Standart Sapma			
Bekâr	112	09.60	3.51		0.33	
Evli	350	08.35	3.11		0.16	
Dul	13	10.92	4.19		1.16	
T o p l a m	475	08.72	3.30		0.15	
Bağımlı Değişken	Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	p
Kendini İzleme	Gruplar Arası	198.05	2	99.02	9.38	0.00*
	Grup İçi	4979.70	472	10.55		
	T o p l a m	5177.76	474			
Ö z e t : *Medenî Durum & Kendini İzleme Düzeyi = p < .01						

Konuyla ilgili yukarıdaki Tablo-6'da yer alan istatistiksel veriler nitel olarak çözümlendiğinde; medenî durum değişkenine göre kendini izleme düzeyinden alınan puanların ortalamalarına bakıldığında, evlilerin aldığı puan ortalaması ($\bar{X} = 08.35$) en düşük, dulların aldığı puan ortalaması ($\bar{X} = 10.92$) ise en yüksektir. Bunun yanında bekârların aldığı puan ortalaması ($\bar{X} = 09.60$) da evliler ile dullar arasında yer almaktadır. Dolayısıyla konuyla ilgili yapılan istatistiksel analize göre de zaten üzerinde çalışılan örnekleme de yer alan katılımcıların medenî durumlarına göre kendini izleme düzeyleri arasında oldukça önemli derecede ($F = 9.38$; $p < .01$) anlamlı bir farklılık olduğu saptanmıştır. Ayrıca gruplar arasındaki farklılıkların kaynağına ilişkin yapılan post-hoc analizinde ise söz konusu bu durumun dullar, evliler ve bekârlar arasındaki farklılıktan kaynaklandığı gözlenmiştir. Buna göre medenî durum açısından başta dullar olmak üzere bekâr yetişkinlerin kendini izleme düzeylerinin, evlilerden daha yüksek olduğu ifade edilebilir.

Tablo-7: Meslek grubuna göre kendini izleme düzeyinden alınan puanların istatistiksel değerleri ve farklılaşmaya ilişkin sonuçlar [tek yönlü anova]

Meslek Grubu	Kendini İzleme					
	Sayı [n]	Ortalama Puan	Standart Sapma	Standart Hata		
Öğretmen	101	7.98	2.94	0.29		
Doktor	100	9.47	3.35	0.33		
Avukat	100	9.14	3.56	0.35		
Din Görevlisi	100	7.92	2.86	0.28		
Serbest Meslek	74	9.22	3.54	0.41		
Toplam	475	8.72	3.30	0.15		
Bağımlı Değişken	Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p
Kendini İzleme	Gruplar Arası	212.39	4	53.09	5.02	0.00*
	Grup İçi	4965.36	470	10.56		
	Toplam	5177.76	474			

Ö z e t : *Meslek Grubu & Kendini İzleme Düzeyi = $p < .01$

Konuyla ilgili yukarıdaki Tablo-7’de yer alan istatistiksel veriler nitel olarak çözümlendiğinde; meslek grubu değişkenine göre kendini izleme düzeyinden alınan puanların ortalamalarına bakıldığında, doktorların aldığı puan ortalaması ($\bar{X} = 9.47$) en yüksek, din görevlilerinin aldığı puan ortalaması ($\bar{X} = 7.92$) ise en düşüktür. Diğer meslek gruplarındaki katılımcılardan öğretmenlerin puan ortalaması 7.98, avukatların puan ortalaması 9.14 ve serbest meslek grubunda çalışanların aldığı puan ortalaması ise 9.22 olarak bulunmuştur. Dolayısıyla konuyla ilgili yapılan istatistiksel analize göre de zaten uygulamaya katılan örneklem grubunun meslek gruplarına göre kendini izleme düzeyleri arasında oldukça önemli derecede ($F = 5.02$; $p < .01$) anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca gruplar arasındaki farklılıkların kaynağına ilişkin yapılan post-hoc analizinde ise söz konusu bu durumun din görevlileri ile öğretmenler ve doktorlar arasındaki farklılıktan kaynaklandığı belirlenmiştir. Bu durumda meslek grupları açısından başta din görevlileri olmak üzere öğretmenlerin kendini izleme düzeylerinin, diğer meslek gruplarından daha düşük olduğu ifade edilebilir.

YORUM VE TARTIŞMA

Anket uygulaması sonucundan elde edilen bulguların yorumlanıp tartışılmaya çalışıldığı bu son bölümde, yetişkinlerin ‘cinsiyet, yaş, sosyo-ekonomik düzey, eğitim düzeyi, medenî durum ve meslek grubu’ gibi demografik özellikleri ile sahip oldukları ‘kendini izleme düzeyleri’ arasındaki ilişki ve farklılığa yönelik yapılan yorumlara yer verilmiştir. Bu bağlamda konuyla ilgili

genel olarak oluşturulan temel hipotez; “yetişkinlik döneminde sahip olunan cinsiyet, yaş, sosyo-ekonomik düzey, eğitim düzeyi, medenî durum ve meslek grubu gibi demografik özellikler ile kendini izleme arasında anlamlı bir ilişki ve farklılık vardır” şeklinde kurgulanmıştır. Dolayısıyla araştırmanın bu bölümünde, elde edilen istatistiksel analiz sonuçlarından hareketle konuyla ilgili kurgulanan bu temel hipotezin doğrulanıp doğrulanmadığı tartışılmış ve yorumlanmaya çalışılmıştır.

◆ Cinsiyete göre kendini izleme arasındaki farklılığa ilişkin elde edilen sonuçlar:

Ankete katılan yetişkinlerin cinsiyetleri ile kendini izleme düzeyleri arasında önemli derecede anlamlı bir farklılık olmadığı ($p > .05$) tespit edilmiştir (bkz. Tablo-1). Konuyla ilgili olarak bu uygulamanın sınırları çerçevesinde cinsiyet değişkeninin yetişkinlerin kendini izleme düzeyleri üzerinde belirleyici bir demografik faktör olmadığı belirlenmiştir. Bu sonuç, Bacanlı (1990) ve Altıntaş (1991) tarafından yapılan araştırma bulgularıyla da örtüşmektedir (Bacanlı, 1990: 91; Altıntaş, 1991: 44).

Yukarıda konuya ilişkin iki değişkenden kendini izleme düzeyine yönelik elde edilen istatistiksel veriler çözümlendiğinde, ‘demografik özellikler ve kendini izleme değişkenleri’ kapsamında geliştirilen genel hipotezin “cinsiyet” değişkeni özelinde doğrulanmadığı gözlenmiştir.

Ancak her ne kadar cinsiyet açısından kendini izleme düzeyi arasındaki farklılaşmalar anlamlılık düzeyine ulaşmasa da, ortaya çıkan istatistiksel tablo incelenmeye değer görünmektedir. Dolayısıyla elde edilen ortalama puanlara farklılık temelinde bakılarak genel bir psikolojik değerlendirme yapılması gerekirse; yetişkin kadınların kendini izleme düzeylerinin, yetişkin erkeklerden daha yüksek olduğu söylenebilir. Yani cinsiyet farklılığı temelinde kadınların, kurmuş oldukları sosyal ilişkilerde, ortama göre kendilerini ayarlama ve kendilerini olduklarından farklı olarak ortamın gereklerine uygun bir şekilde sunma eğilimleri çok az oranda da olsa daha yüksektir. Fakat yine de cinsiyet faktörünün yetişkin bireyin kendini izleme düzeyi üzerinde nasıl rol oynadığına ilişkin kesin bir değerlendirmede bulanabilmek için özellikle sosyal psikoloji, benlik ve kişilik psikolojisi ile kültürel antropoloji alandaki konuyla ilgili farklı örneklem grupları ve değişik kültürler çerçevesinde karşılaştırmalı olarak çalışmaların yapılması gerekir. Daha sonra ise yapılan bu çalışmalar, toplumsal cinsiyetle ilgili geliştirilen kuramlar çerçevesinde meta-analiz yöntemi kullanılarak değerlendirilmelidir.

◆ Yaş ile kendini izleme arasındaki ilişkiye ve farklılığa yönelik elde edilen sonuçlar:

Örneklem grubunda yer alan yetişkinlerin yaş grupları ile kendini izleme düzeyleri arasında önemli derecede ($p < .05$) anlamlı bir ilişki ve farklılık olduğu saptanmıştır (bkz. Tablo-2 & Tablo-3). Yaş değişkeni ile kendini izleme düzeyleri arasındaki ilişki ve farklılığa yönelik elde edilen verilerden hareketle genel bir psikolojik çözümleme yapılması gerekirse; gelişim çizgisi üzerinde ilk yetişkinlik döneminde yüksek olan kendini izleme düzeyinin, orta yaşla birlikte dalgalanmalı bir düşüş gösterdiği söylenebilir. Yani saptanan negatif korelasyon bağlamında ilişki temeline dayalı bir başka ifadeyle yetişkin bireylerin yaşları yükseldikçe kendini izleme düzeyleri düşmektedir.

Yukarıda konuyla ilgili iki değişkenden elde edilen istatistiksel bulgular incelendiğinde, 'demografik özellikler ve kendini izleme değişkenleri' kapsamında geliştirilen temel hipotezin "yaş" değişkeni özelinde tam olarak desteklendiği görülmüştür.

Bu saha araştırmasından yaş ile kendini izleme arasındaki ilişki ve farklılığa yönelik elde edilen veriler, Reifman ve ark. (1989) ile Sparacino ve ark. (1983) tarafından yapılan araştırma bulgularıyla örtüşmektedir (Reifman ve ark., 1989: 245-246; Sparacino ve ark., 1983: 365-375). Yani adı geçen bu çalışmalarda da, yetişkinlerin yaşları yükseldikçe kendini izleme düzeylerinin düştüğü tespit edilmiştir. Bunun yanı sıra literatürde bu tablodan farklı sonuçların ulaşıldığı araştırmalara da rastlanılmaktadır (ayrıntılı bilgi için bkz. Sara & Rodgers, 1982: 127-137; Ündal, 1996: 68-70; Öztemel, 2000: 54-56; Pledger, 1992: 329-338).

Öte yandan bu araştırma sonucunda, yetişkin bireylerin yaşları yükseldikçe kendini izleme düzeylerinin düşmesi, sosyal benliklerinin gelişimsel profiline hareketle yorumlanabilir. Benlik bilincinin temel boyutlarından biri olan sosyal benlik (Budak, 2000: 687), bir yandan ötekilerin yetişkine yönelik tepkileriyle şekillenirken; bir yandan da başkalarının bu sosyal benlik yoluyla yetişkine yönelik tepkilerini şekillendirir. Genel anlamda yetişkinin ötekilere sunduğu/sergilediği kişisel özellikler ve oynadığı sosyal rollerin toplamı olarak tanımlanan sosyal benlik gelişiminden hareketle yetişkin bireylerin yaşları ilerledikçe yaşamış oldukları sosyalleşme süreçlerinde daha doğal ve maske-siz ilişkilere yöneldikleri söylenebilir. Kuşkusuz yetişkin bireyin bu 'kendisi olma' sürecinde artan yaşa paralel olarak benlik yapılarının özellikle psikolojik boyutlarındaki çatışma düzeylerinin düşmesinin de etkisi olabilir.

- ◆ Sosyo-ekonomik düzeye göre kendini izleme arasındaki farklılığa ilişkin elde edilen sonuçlar:

Örnekleme yer alan yetişkinlerin sosyo-ekonomik düzeyleri ile kendini izleme düzeyleri arasında önemli derecede anlamlı bir farklılık olmadığı ($p > .05$) saptanmıştır (bkz. Tablo-4). Konuyla ilgili elde edilen bu sonuç, Bacanlı (1990) tarafından yapılan araştırma bulgularıyla çelişmektedir (Bacanlı, 1990: 91-92).

Yukarıda konuyla ilgili iki değişkenden elde edilen istatistiksel veriler çözümlendiğinde, 'demografik özellikler ve kendini izleme değişkenleri' bağlamında geliştirilen genel hipotezin "sosyo-ekonomik düzey" değişkeni özelinde doğrulanmadığı gözlenmiştir.

Elde edilen ortalama puanlara farklılık temelinde bakılarak genel bir psikolojik analiz yapılması gerekirse; kendini izleme düzeyi düşük yetişkinler, rollerini tek bir benlik kavramı içinde bütünleştirerek yerine getirirlerken, kendini izleme düzeyi yüksek yetişkinlerin topluma girdikleri etkileşimler, çok boyutlu olup oynadıkları roller kadar benlik edinebilmektedirler. Zira sembolik etkileşimci sosyal psikologlara göre de zaten bireyin toplumda oynadığı sosyal roller kadar, bir diğer ifadeyle girdiği etkileşim tipleri kadar benlik çeşitleri vardır.

Bu çalışmada, orta düzeyden üste doğru çıktıkça ve alta doğru indikçe yetişkinlerin kendini izleme düzeylerinde periyodik bir yükselme olduğu tespit edilmiştir. Öncelikle sosyo-ekonomik açıdan orta düzeyden üste doğru olası yükselme nedenlerine bakıldığında, kendini izleme düzeyi yüksek ve düşük olan yetişkinlerin kendilerini ortaya koyuş biçimlerinde strateji farklılıkları olduğundan söz edilebilir. Bu çerçevede, sosyo-ekonomik düzeyleri yükseldikçe yetişkinlerin kendini izleme düzeylerinin yükselme olasılığının artması, iki grubun benlik algılarındaki farklılıktan kaynaklanabilir. Ayrıca sosyo-ekonomik düzey kapsamında ekonomik olanaklara paralel olarak kültürel yönden ileri düzeyde olan yetişkinlerin daha fazla ikili ilişkilere girerek formaliteler ve resmiyetle/bürokrasiyle daha fazla karşılaşacak olmaları onları, kendini izleme düzeyi yüksek olmaya yönlendirebilir. Konuyla ilgili özetle, sosyo-ekonomik düzeyleri bağlamında yetişkinlerin refah seviyelerine göre kendini izleme düzeylerinin de dalgalanmalı bir seyir izlediği ifade edilebilir (Bacanlı, 2004: 90-92).

◆ Eğitim düzeyine göre kendini izleme arasındaki farklılığa ilişkin elde edilen sonuçlar:

Anket uygulamasına katılan yetişkinlerin eğitim düzeyleri ile kendini izleme düzeyleri arasında önemli derecede anlamlı bir farklılık olmadığı ($p > .05$) görülmüştür (bkz. Tablo-5). Konuyla ilgili elde edilen bu sonuç, Öztemel (2000) tarafından yapılan araştırma bulgularıyla uyumludur (Öztemel, 2000: 71-72).

Yukarıda konuyla ilgili iki değişkenden elde edilen istatistiksel bulgular incelendiğinde, 'demografik özellikler ve kendini izleme değişkenleri' kapsamında geliştirilen genel hipotezin "eğitim düzeyi" değişkeni özelinde desteklenmediği görülmüştür.

- ◆ Medeni duruma göre kendini izleme arasındaki farklılığa ilişkin elde edilen sonuçlar:

Örneklem grubunda yer alan yetişkinlerin medenî durumları ile kendini izleme düzeyleri arasında oldukça önemli derecede ($p < .01$) anlamlı bir farklılık olduğu saptanmıştır (bkz. Tablo-6). Dolayısıyla medenî durum değişkenine göre kendini izleme düzeyleri arasındaki farklılığa ilişkin elde edilen verilerden hareketle kısaca genel bir değerlendirme yapılması gerekirse; medenî durum açısından başta dullar olmak üzere bekârların kendini izleme düzeyleri, evlilerden daha yüksektir.

Yukarıda konuyla ilgili iki değişkenden elde edilen istatistiksel veriler çözümlendiğinde, 'demografik özellikler ve kendini izleme değişkenleri' kapsamında geliştirilen genel hipotezin "medenî durum" değişkeni özelinde tam olarak doğrulandığı gözlenmiştir.

Bu çalışmadan medenî durum ve kendini izleme arasındaki farklılığa ilişkin elde edilen veriler, Lafcı (1999) ile Öztemel (2000) tarafından yapılan araştırma bulgularıyla örtüşmemektedir. Yani adı geçen bu alan araştırmalarında, kendini izleme düzeyi ile medenî durum arasında anlamlı bir ilişki ve farklılık tespit edilememiştir (Lafcı, 1999: 57-58; Öztemel, 2000: 77-78).

Öte yandan bu saha araştırması sonucunda medenî durum açısından evlilerin kendini izleme düzeylerinin başta dullar olmak üzere bekâr yetişkinlerden daha düşük olması; evli yetişkin bireylerin, bekârlara ve özellikle de dullara göre kendi sosyal benlik gelişimleri bağlamında kurmuş oldukları kişilerarası ilişkilerde daha doğal ve maskesiz ilişkiler kurmalarına bağlanabilir. Çünkü evliler ile bekârlar ve dulların iletişimde buldukları sosyal çevre birbirilerine göre az da olsa sosyal çeşitlilik gösterebilir. Elde edilen istatistiksel sonuçtan hareketle gelinen bu noktada, dulların kendini izleme düzeylerinin neden daha yüksek olduğu sorusu ön plana çıkmaktadır. Konuyla ilgili ortaya çıkan bu tablodaki özellikle dulların kendini izleme düzeylerinin, evli ve bekârlara göre daha yüksek çıkması sonucu da, yukarıda dul yetişkinlere ilişkin olarak tartışması yapılan 'sosyal yalıtım' kavramıyla yorumlanabilir. Şöyle ki, sosyalleşme sürecinde içinde yaşadıkları Türk toplumunda dulların üzerlerinde hissettikleri sosyal baskı sonucunda, sosyal yalıtım durumuyla karşı karşıya kalma riskinden söz edilebilir. İşte böylesi istenmeyen bir durumla karşılaşmamak için dulların kurmuş oldukları kişilerarası ilişkilerde kendilerini olduklarından farklı bir şekilde sunma eğilimleri yükselebilir.

- ◆ Meslek grubuna göre kendini izleme arasındaki farklılığa ilişkin elde edilen sonuçlar:

Üzerinde çalışılan örnekleme yer alan yetişkinlerin meslek gruplarına göre kendini izleme düzeyleri arasında oldukça önemli derecede ($p < .01$) anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir (bkz. Tablo-7). Dolayısıyla başta din görevlileri olmak üzere öğretmenlerin kendini izleme düzeyleri, diğer meslek gruplarından daha düşüktür. Özetle bu araştırma çerçevesinde, başta din görevlileri olmak üzere öğretmenlerin, özellikle doktor ve avukatlara göre kendi sosyal benlik gelişimlerine bağlı olarak kişilerarası sosyal ilişkilerde, daha samimi ve daha doğal bir biçimde maskesiz ilişkiler kurdukları ifade edilebilir.

Yukarıda konuyla ilgili iki değişkenden elde edilen istatistiksel bulgular incelendiğinde, 'demografik özellikler ve kendini izleme değişkenleri' kapsamında geliştirilen genel hipotezin "meslek grubu" değişkeni özelinde tam olarak desteklendiği görülmüştür.

Bu alan araştırmasından meslek grubu ve kendini izleme arasındaki farklılığa ilişkin elde edilen veriler, Lafcı (1999) ile Ündal (1996) tarafından yapılan saha çalışması bulgularıyla önemli ölçüde paralellik göstermektedir (Lafcı, 1999: 54-56). Ündal tarafından yapılan bu alan araştırmasındaki meslek grupları, Holland'ın meslekî kişilik tipolojisi esas alınarak oluşturulmuştur (Ündal, 1996: 10-11, 55-58). Yani adı geçen bu araştırmalarda da, kendini izleme düzeyi ile örneklemelerine alınan çeşitli meslek grupları arasında anlamlı bir ilişki ve farklılık saptanmıştır. Ulaşılabildiği kadarıyla Türk psikoloji literatüründe yapılan incelemelerde, meslek grupları olarak konuyla ilgili oluşturulan örneklemelerde 'din görevlisi' bulunduran ilk yerli alan araştırması bu çalışmadır. Öte yandan sosyal psikoloji literatüründe her iki değişken arasında anlamlı bir ilişki bulamayan çalışmaların yanı sıra, cinsiyet farklılıkları temelinde çeşitli meslek grupları ile kendini izleme düzeyleri arasındaki ilişki ve farklılıklara yönelik yerli ve yabancı araştırmalar da yapılmıştır (Bacanlı, 1990: 93-96; Ündal, 1996: 33-36; Öztemel, 2000: 26-37).

Her meslek grubu, diğer meslek gruplarından temelde bazı farklı sosyal davranış kalıpları gerektirmektedir. Bu davranış kalıpları içerisinde ilgili meslekte çalışan yetişkinlerin, belli bazı benlik ve kişilik özelliklerine sahip olmaları da gerekir. İşte bu nedenle her mesleğin gerektirdiği kişilik özellikleri birbirinden farklıdır. Dolayısıyla bu farklılıklar nedeniyle bazı meslekler, diğerlerine göre görece daha fazla kendini izleme becerisi gerektirebilir.

Bazı meslek grupları, içinde buldukları ortama göre tutum ve davranışlarını ayarlayabilen kendini izleme düzeyi yüksek yetişkinlere çeşitli avantajlar sağlar. Örneğin; kendini izleme düzeyi yüksek olan bir avukat, mesleği gereği iletişimde bulunduğu kişi/müvekkil ve yakınlarının isteklerine göre daha kolay tutum ve davranışlarda bulunabilir. Nitekim bu çalışmada da avukatlar,

doktorlar ve serbest meslek grubunda çalışan yetişkinlerin, din görevlileri ve öğretmenlere göre kendini izleme düzeylerinin daha yüksek olduğu bulunmuştur. Burada din görevlilerinin kendini izleme düzeylerinin en düşük düzeyde olması, bizzat çalıştıkları din hizmetleri alanının her şeyden önce 'ya olduğun gibi görün ya da görüldüğün gibi ol' yaşam felsefesinden hareketle psiko-sosyo-teolojik içerikli samimiyet ve adanmışlık gerektirmesine yüklenebilir (ayrıca krş. Bacanlı, 2004: 87-90)

Öte yandan Choi (1991) tarafından konuyla dolaylı biçimde ilgili olarak yapılan bir çalışmada ise kendini izleme düzeyi yüksek ve düşük olan Hıristiyan din adamlarının/rahiplerin resmî olan ile samimi olan durumlara ilişkin benlik sunumlarına yönelik davranışları incelenmiştir. Benlik sunumu davranışlarının '(a) dikkat çekici kimlik rolü [salient role-identity] ve (b) tutum' şeklinde ele alındığı araştırmada; kendini izleme düzeyi yüksek rahiplerin, kendilerini resmî olan ve olmayan durumlarda dikkat çekici kimlik rolüyle; kendini izleme düzeyi düşük rahiplerin ise, kendilerini tutumlarıyla daha kolay ortaya koydukları saptanmıştır. Bunun yanı sıra kendini izleme düzeyi yüksek ve düşük rahiplerin benlik sunumu farklılıkları, resmî olan durumlarda daha baskın bir şekilde ortaya çıkmıştır.

Bu araştırmadan elde edilen sonuçlara özet olarak bakıldığında, "yetişkinlik döneminde sahip olunan cinsiyet, yaş, sosyo-ekonomik düzey, eğitim düzeyi, medenî durum ve meslek grubu gibi demografik özellikler ile kendini izleme arasında anlamlı ilişki ve farklılık" olacağı öngörüsünden hareketle oluşturulan genel ve temel hipotezi test etmek amacıyla yapılan istatistiksel analizler sonucunda: (a) kadınların kendini izleme düzeylerinin, yetişkin erkeklerden daha yüksek olduğu; (b) gelişim çizgisi üzerinde ilk yetişkinlik döneminde yüksek olan kendini izleme düzeyinin, orta yaşla birlikte dalgalanmalı bir düşüş gösterdiği; yani saptanan negatif korelasyon bağlamında ilişki temeline dayanan bir başka ifadeyle, yetişkin bireylerin yaşları yükseldikçe kendini izleme düzeylerinin düştüğü; (c) orta düzeyden üste doğru çıktıkça ve alta doğru indikçe yetişkinlerin kendini izleme düzeylerinde periyodik bir yükselme olduğu; (d) ilköğrenim düzeyinden üste doğru çıktıkça kendini izleme düzeylerinde periyodik bir azalma gözlenmiş, söz konusu bu azalma lisanüstü düzeyde tekrar yükselmiştir. Dolayısıyla eğitim düzeyleri bağlamında yetişkinlerin kendini izleme düzeyinin de dalgalanmalı bir seyir izlediği; (e) medenî duruma göre başta dullar olmak üzere bekârların kendini izleme düzeylerinin evlilerden daha yüksek olduğu; (f) meslek grupları açısından başta din görevlileri olmak üzere öğretmenlerin kendini izleme düzeylerinin, diğer meslek gruplarından daha düşük olduğu saptanmıştır.

Yetişkin örneklem kullanılarak demografik özellikler ile kendini izleme arasın-

daki ilişki ve farklılık temeline dayanan ilişkilerin incelendiği bu görgül araştırmanın sonuçlarıyla ilgili gelinen bu son noktada; sonuçların, gerek toplum/kamu yararı gerekse bilim tarihi için daha sağlıklı ve geniş biçimde değerlendirilebilmesi amacıyla genelde sosyal bilimcilere özelde ise psikologlara şu önerilerde bulunulabilir:

- ◆ Bu araştırmada operasyonelleştirilen kendini izleme olgusunu değerlendiren ölçme aracının yanı sıra bundan sonraki çalışmalarda, adı geçen bu kavramı ve kavramla ilgili diğer benlik kavramlarını psikometrik olarak değerlendiren çok boyutlu farklı ölçme araçları kullanılmalıdır.
- ◆ Ayrıca bu araştırmada, örneklem grubu olarak gelişim dönemlerinden yetişkinlik dönemi üzerinde çalışılmıştır. Konuyla ilgili bundan sonraki görgül araştırmalarda aynı değişkenlerin ilişkilerini içeren çocukluk, ergenlik ve yaşlılık gibi diğer gelişim dönemleri de mutlaka ele alınıp analiz edilmelidir.

Sonuç olarak, demografik özellikler ile kendini izleme ilişkisine yönelik konuyla ilgili oluşturulan yerli ve yabancı literatür incelendiğinde, araştırmaların önemli bir kısmında söz konusu bu iki olgu arasında birbirinden farklı sonuçlar elde edilmiştir. Bu sebeple, demografik özellikler ile kendini izleme arasındaki psiko-sosyo-antropolojik ilişkiye yönelik daha net ve açık değerlendirmelerde bulunabilmek için konuyla ilgili yerli ve yabancı alan çalışmalarının sürekli olarak yapılmasında yarar vardır.

KAYNAKLAR

- Altıntaş, M. (1991). *Kendini ayarlama becerisi ve arkadaşlık ilişkileri*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ankara: Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Araz, A. (2005). *Kişilerarası ilişkilerde benlik sunumu*. İstanbul: Varlık Yayınları
- Ayvaşık, H. B. ve ark. (2000). *Psikoloji terimleri sözlüğü: İngilizce-Türkçe*. Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayınları.
- Bacanlı, H. (1990). *Kendini ayarlama becerisinin çeşitli değişkenlerle ilişkisi*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Ankara: Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Bacanlı, H. (1997). *Kendini ayarlamanın psikolojisi*. İstanbul: Milli Eğitim Bakanlığı Yayınları.
- Bacanlı, H. (2004). *Sosyal ilişkilerde benlik: Kendini ayarlamanın psikolojisi*. (2. baskı). İstanbul: Milli Eğitim Bakanlığı Yayınları.
- Briggs, S. R. ve ark. (1980). An analysis of the Self-Monitoring Scale. *Journal of Personality and Social Psychology*, 38, 679-685.
- Budak, S. (2000). *Psikoloji sözlüğü*. Ankara: Bilim ve Sanat Yayınları.
- Choi, E. J. (1991). *Salient role-identity, attitude and self-presentation: Self-monitoring and situation as moderators*. Dissertation Abstracts International Number-A 52/05.
- Cooley, C. A. (1902). *Human nature and its social order*. New York: Scribner's.
- Goffman, E. (1956). *The presentation of self in everyday life*. Edinburgh: University of Edinburgh Social Sciences Research Centre.
- Goffman, E. (1959). *The presentation of self in everyday life*. New York: Anchor.
- Kapıkıran, N. A. (2007). Üniversite öğrencilerinde ahlaki davranışın empatik eğilim ve kendini ayarlama açısından incelenmesi. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 3 (28), 33-47.
- Kapıkıran, N. A. (2009). Öğretmen adaylarının empatik eğilim ve kendini ayarlama açısından incelenmesi. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 26, 81-91.
- Karasar, N. (1995). *Bilimsel araştırma yöntemi*. (7. baskı). Ankara: 3A Araştırma-Eğitim-Danışmanlık Ltd.
- Koç, M. (2008). *Yetişkinlik döneminde dindarlık ile benlik kavramı değişkenleri arasındaki ilişki*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Bursa: Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Koç, M. (2009). Dindarlık ile kendini izleme ilişkisi üzerine bir araştırma. *Akademik Araştırmalar Dergisi*, 41, 127-144.
- Köklü, N. (2002). *Sosyal bilimler için açıklamalı istatistik terimleri sözlüğü*. Ankara: Nobel Yayınları.
- Lafçı, S. (1999). *Bazı mesleklere göre kendini ayarlama becerileri arasındaki farklar*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Bursa: Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Marshall, G. (1999). *Sosyoloji sözlüğü*. (çev. O. Akınhay & D. Kömürcü). Ankara: Bilim ve Sanat Yayınları.
- Öztemel, K. (2000). *Kendini ayarlama becerilerini algılamaları farklı öğretmenlerin rehberlik anlayışlarının bazı değişkenler açısından incelenmesi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Pledger, L. M. (1992). Development of self-monitoring behavior from early to late adolescence. *Adolescence*, 27 (106), 329-338.
- Reifman, A. ve ark. (1989). Self-monitoring and age. *Psychology and Aging*, 4 (2), 245-246.
- Sara, N. G. & Rodgers, F. A. (1982). Presentation of self by educational administrators: A study in self-monitoring. *Journal of Educational Administration*, 20 (2), 127-137.
- Snyder, M. (1972). *Individual differences and the self-control of expressive behavior*. (Ph.D. Dissertation), Stanford University. [Dissertations Abstracts International, 33, 4533A-4534A; University Microfilms No: 73-4598].
- Snyder, M. (1974). Self-monitoring of expressive behavior. *Journal of Personality and Social Psychology*, 30 (4), 526-537.
- Snyder, M. (1994). İzlenim ayarlamacılığı / self-monitoring. (içinde) A. Dönmez (çev.), *Hitler isteseydi: Sosyal psikoloji yazıları* (ss. 152-165). Ankara: Gündoğan Yayınları.
- Sparacino, J. ve ark. (1983). Self-monitoring and blood pressure. *Journal of Personality and Social Psychology*, 44 (2), 365-375.
- Tarkun, E. T. (1996). Alternatif Korelasyon Teknikleri. *Marmara Üniversitesi Atatürk Eğitim Fakültesi Dergisi*, 8, 237-249.
- Topsever, Y. (1991). *Psikolojide araştırma, deney ve analiz*. İzmir: Ege Üniversitesi Basımevi.
- Ündal, A. (1996). *Kendini ayarlama becerisinin Holland'ın meslekî kişilik tiplerine göre çeşitli değişkenler açısından incelenmesi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

ON DOKUZUNCU YÜZYILIN EN ÖNEMLİ
PIYANO YORUMCULARINDAN SİĞİSMUND
THALBERG VE LOUIS MOREAU
GOTTSCHALK'IN MÜZİK KARIYERLERİ VE
PIYANO ÇALMA STİLLERİNİN ARASINDAKİ
BENZERLİKLER VE FARKLILIKLAR

The Similarities and the Differences of the Music
Careers and the Interpretations Between the
Most Important Piano Virtuosis of the Nineteenth
Century, Sigismund Thalberg and Loius Moreau
Gottschalk

Gönderim Tarihi: 25.01.2013

Kabul Tarihi: 28.12.2015

Melin MOLLA*

Öz: Bu makalede, on dokuzuncu yüzyılın en ünlü piyano virtüözleri Sigismund Thalberg ile Louis Moreau Gottschalk'ın müzik kariyerleri, piyano çalma stilleri, özellikleri ve en önemli eserleri yorumculuk açısından incelenmiştir. Ayrıca ikisini karşılaştırarak müzik tarihindeki önemleri, piyanist- virtüöz- besteci kimliklerinden yola çıkarak benzerlikler ve farklılıkları ortaya konmuştur.

Anahtar Kelimeler: Piyanist Virtüöz, Thalberg, Gottschalk, Yorum.

Abstract: This article researches the music careers, playing styles, playing specialities and interpretations of the most important pieces of Sigismund Thalberg and Loius Moreau Gottschalk the two most famous piano virtuosos of the nineteenth century. In addition, by comparing the two virtuosos to each other, their similarities and differences in music history as pianist/ virtuoso/ composer are being put forward

Keywords: Pianist, Virtuoso, Thalberg, Gottschalk, Interpretation.

*Doç. Dr., Mimar Sinan Güzel Sanatlar Üniversitesi/Devlet Konservatuarı/Piyano Arp Gitar Ana Sanat Dalı, e-posta: melinmolla@hotmail.com

GİRİŞ

On dokuzuncu yüzyılın başından itibaren piyano en popüler ve sevilen enstrümanların başında yer alırken, piyanist de en tanınan ve beğenilen müzisyenlerin arasındadır. Sanat çevrelerinde piyanist yorumcu iyi bir hayat sürüp, çok iyi para ve saygınlık kazanan, özellikle üst sınıfın tercih ettiği bir meslek haline gelir. Bu yüzyılda büyük piyanistler yaşamış, devamlı yeni piyano besteleri yazılıp çalınmıştır. Müzisyenlerin büyük çoğunluğu Avrupa kökenlidir, fakat birçoğu Amerika kıtasında da tanınır. On dokuzuncu yüzyılda ün yapmış her piyanist virtüöz kendi başına bir efsanedir. Usta piyanist yorumcuların büyük kısmı aynı zamanda bestecidir ve eserlerini kendileri için yazmışlardır. Kompozisyonlarında kendi çalış stillerini, fiziki ve müzikal özelliklerini ortaya koymuşlardır. Aktif konser hayatlarından zaman bulup piyano öğretmenliği de yapan bu usta müzisyenler, çok başarılı öğrenciler yetiştirmişlerdir.

Bu yazıda, on dokuzuncu yüzyılın önemli piyanist yorumcuları sayılan Sigismund Thalberg ve Louis Moreau Gottschalk'ın özelliklerini ve yaşam felsefelerini tanıtmak istedim. Thalberg, yorumcu olarak Franz Liszt'in en büyük rakiplerinden biri iken, Gottschalk Chopin'in gölgesinde, onun en büyük hayranı ve taklitçisidir. Amacım, bu iki piyanistin hayatları, kariyerleri, çalış stilleri ve en önemli eserlerini karşılaştırıp yüzyılın müzik felsefesini de bir piyanist yorumcu gözünden incelemektir.

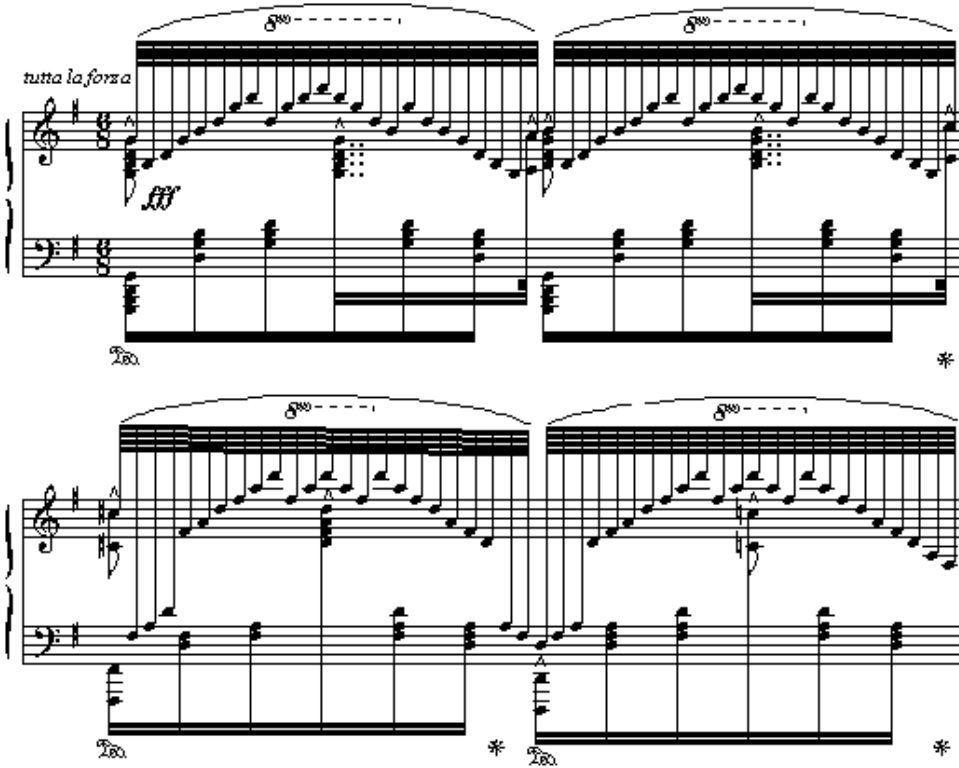
SİGİSMUND THALBERG (1812- 1871)

İsmi, dünya müzik tarihinde Franz Liszt'in en büyük rakibi olarak geçer. İsviçre doğumlu olan Thalberg, Almanya ve Avusturya'da piyanist ve besteci olarak tanınır, olgun ve disiplinli, tekniğe çok önem veren bir piyanist olarak ün yapar. 1812 yılında Cenevre'de Kont Moritz von Dietrichstein ve Kontes von Wetzler' in gayrimeşru çocuğu olarak dünyaya gelir. Anne babası onu en iyi okullarda okuması için çok çaba gösterir. 10 yaşındayken Viyana'da iyi bir diplomat okuluna yazdırılır, aynı zamanda yoğun müzik derslerine de başlamış olur. Saray operasının baş fagotçusu olan Mittag'tan müzik temel bilgisi dersleri, Simon Sechter'den müzik teorisi ve Johann Nepomuk Hummel'den piyano dersleri alır.



14 yaşındayken büyük başarı göstererek sarayda salon piyanisti olarak sahneye çıkar, iki sene sonra ilk besteleri sahnede tanıtılır. Yeteneği daha küçük yaşlarında belli olur. 1829 yılında ilk Viyana konseri çok başarılı geçer. Yakışıklı, yetenekli ve aristokrat duruşu ile çok beğeni toplar. Uluslararası kariyeri 1830'da, İngiltere ve Almanya'ya yaptığı ilk turneler ile başlar, daha sonra Avrupa'nın birçok kentinde konser verir. Bir yandan da piyano eğitimine Paris'te J.P. Pixis ve Frédéric Kalkbrenner, Londra'da İgnaz Moscheles ile devam eder. Artık piyanist –yorumcu kariyeri parlak bir şekilde devam eder. Piyano tekniği çok sağlam, göz kamaştırıcıdır. Ona " Arpçı" demelerinin sebebi ise, kendi kendine geliştirdiği özel bir teknik olur. O tekniği şu şekilde açıklayabiliriz: orta rejister'de başparmaklar tarafından çalınan bir melodiyi pesten tize ve tizden pese olabildiğince arpejler ile donatılarak çalınması, sanki üç el ile çalınan bir pasaj görünümündedir. Bu fikri Thalberg, arpçı Paris Alvers'den alır. Hiç kimse, iki el ile böyle bir şeyi çalınabileceğine inanmaz. Tekniği, aslında basit bir şey olmasına rağmen, çok zormuş gibi bir etki yaratıp öyle duyulmasına sebebiyet verir (Tablo 1).

Tablo 1.



1836 da Thalberg ilk defa Paris'te konser verir. Liszt de o sırada sevgilisi Kontes d'Agoult ile Paris'te konser seyahatindedir. O zamanlar Paris ikiye bölünmüştür: Liszt'çiler ve Thalberg'çiler. Liszt, "Gazete Musicale" de bir makalesi ile Thalberg'in kompozisyonlarını eleştirir. Bu eleştiri, Liszt ve ünlü besteci Fétis'in aralarının bozulmasına ve kavgaya dönüşmesine sebep olur. Fétis, Thalberg'in bestelerini çok beğenen ve her zaman arkasında olan bir bestecidir. Thalberg ve Liszt kompozisyonları, "Gazete Musicale" de Berlioz tarafından da incelenir. Berlioz, açık bir şekilde Liszt'in tarafını tutar. Liszt de kendi fikirlerini değişik makalelerde ortaya koyar, bir taraftan da çok konser verir. Thalberg ve Liszt arasındaki çekişme, Kontes de Belgijoso onuruna verilen bir konserle noktlanır. Orada kontese hediye olarak bestelenen "Hexameron" adlı eserin içinde altı piyano virtüözü, aynı zamanda bestecinin yazacağı birer çeşitleme bulunması ön görülür. Bu altı besteci arasında; Pixis, Herz, Czerny ve Chopin yanısıra, Thalberg ve Liszt de var. Ortak bir çalışmanın neticesinde aralarındaki buzlar bir nebze olsun erimiş olur. Bu tarihi konserden itibaren Thalberg için "altın" zamanlar başlar. Ünü tüm Avrupa'ya yayılır. 1843 yılında ünlü opera yıldızı Luigi Lablache' nin kızı ile evlenir. 1855 yılında Brezilya ve Havanna'da konserler verir. Daha sonra birkaç seneliğine Amerika'ya yerleşip, konserlerinin yanı sıra yoğun bir şekilde piyano dersleri verir. Böylece Amerika'da konser veren ve ünlenen sayılı piyano sanatçılarından biri olur. Avrupa turneleri de çok başarılı bir şekilde devam eder.

1856 yılında New York'da ilk defa çalar ve iki sene içinde sadece New York'ta 56 konser, bazen günde üç konser olacak şekilde verir. Müzikseverler onun özel tekniğini merak ettiği için Thalberg genelde kendi bestelerini çalar. 1858'de kendine İtalya'nın Napoli şehrinde bir villa satın alır, 1863'de de bir şarap malikanesi sahibi olur. Bu malikanede ömrünün sonuna kadar kalıp, 1871'de vefat eder. Thalberg, son yıllarında piyano çalmak istemediği için evinde kesinlikle piyano bulundurmamıştır.

Thalberg ve Liszt, birbirleriyle rekabet eden ve piyano çalma sanatını en fazla geliştiren, hatta devrim yaratan, on dokuzuncu yüzyılın en önemli piyanistleri olarak müzik tarihine geçmiştir. Mendelssohn, klasik bir yorumcu ve besteci olarak, Thalberg'in sahne öncesi soğukkanlılığına hayrandı. 30 Mart 1840 tarihli bir mektubunda Thalberg'i Liszt ile karşılaştırır. Bu yazı çok zekice, iki sanatçıyı da derinlemesine analiz eden bir belge niteliğindedir: "Thalberg tarafından çalınan

"Donna del Lago" Fantazisi, en ince ve seçilmiş efektler ile gitgide çoğalan teknik zorluklar ile doluydu; bunları çalarken Thalberg o kadar kendinden emin ve büyük ustalıkla çalışıyordu ki herkes ona hayran kaldı. Bir taraftan güçlü elleri, bir taraftan da ince ayarlı parmak tekniği herkeste aynı anda bulunan

özellikler değildir. Liszt ise daha esnek; parmaklarının değişik yapısını gösteren, eserin müzikalitesini fazlasıyla ön planda tutan ve ortaya çıkaran biri olarak karşımıza çıkıyor. Müziği ta parmaklarının ucuna kadar derin hisseden, parmaklarını bir müzik düşüncesinin iletkeni olarak gören Liszt, bu farklılığı ile ancak Thalberg gibi birinci sınıf bir piyanistle yarışabiliyordu “ (Kaiser: 1972, 53).

İnsan olarak Thalberg çok sevilen bir kişidir. Hayranlarından biri ona çiftlik, başka biri Viyana'dan şık bir ev hediye edecek kadar çok değer görür. Thalberg, kendine çok iyi bakan, davranışları kusursuz olan bir erkektir. Gösteriş ve aşırılıklar onu pek alakadar etmez. Parmaklarının kuvveti, çevikliği ve esnekliğine çok güvenip, bu özelliklerini eserlerinde ustaca bir şekilde kullanır. *Fortissimo*'ları hiçbir zaman sert ve kırıcı değildir. Çok eşit duyulan gamlar, kuş ötüşünü andıran mükemmel triller ve keskin akorlardan oluşan kusursuz bir teknik geliştirir. En zor pasajları, vücudunu hiç hareket ettirmeden, çok kolaymış gibi çalmak, Thalberg'in sahip olduğu en özel yetenekleri arasında yer alır. O, sandalyede dimdik ve sakin durup, mimikleri de soğukkanlıdır.

Piyano tuşesi ile ilgili bir yazısında Thalberg; piyanoda bir melodiyi çalarken, parmaklar tuşları fazla bastırarak değil, fakat tuşlara yakın, hissederek, enerji ile basılması gerektiğini yazar. Melodi yumuşak ve tatlı ise, parmaklar tuşları yoğurmuşçasına, “ kemiksiz” bir el tarafından çalınmışçasına “ kadife” bir dokunuşla elde edilmesi gerektiğine inanır. Böylece Thalberg, piyanodan istediği şekilde bir ses ayarlayabiliyordu ve Liszt onun için “piyanistler arasında keman sesi çıkarabilen tek kişi” olarak nitelendirir (Lorenz: 1979: 67).

Dönemin en iyi kadın piyanistlerinden biri olan Clara Schumann; Thalberg'in mükemmel tuşesi ve çalış netliğinden çok ders alınabileceğini söyler. Fakat, daha duygusal ve ince ruhlu olan Clara Schumann, Thalberg'in “ şiirsellik” konusunda daha fazla çalışması gerektiğini ifade eder. Başka bir piyanist yorumcu olan Halle, Thalberg'in çalışması çok güzel, ama soğuk ve tekdüze olduğunu söyler. Sonuç olarak çalış netliği konusunda birçok piyanist hemfikirdir. Hans von Bülow, Thalberg'in çalışmasını çok beğendiğini, şiirsel ve özenle hazırlanmış olduğundan bahseder.

Thalberg, konserlerinde genellikle kendi yazdığı müziği, dönemin en meşhur Rossini, Meyerber, Donizetti, Verdi, Weber veya Mozart operalarının parafrazlarını çalar. Bu parafrazların en başarılı olanlardan bir tanesi, “Grande Fantasia sur des motifs de l'opera Don Pasquale de Donizetti”dir. Kendi kompozisyonlarında şaşırtıcı virtüözitesini en iyi şekilde kullanabilmiştir. Thalberg, yaptığı bu kadar gösterişe rağmen, stilini ve tüm teknik becerileri klasik piyano eğitimine borçludur. Onu Beethoven yorumlarken dinleyen birkaç dostu, ne

kadar sade, klasik ve çok etkileyici bir şekilde çaldığını söyler. Piyanist Fetis, parlak Clementi tekniğini Hummel ve Mozart'ın güzel şarkı söyleme sanatıyla birleştirebildiği için Thalberg'e hayrandır. Thalberg'in ustalığı, müzikte cümle yapısı ve ifadesinin hiçbir zaman pasaj tekniğine zıt olmamasıdır, tam tersine, bunlar birbirini mükemmel bir şekilde tamamlar. Hız ve kuvveti, "bel canto" ile birleştirir. En önemli eserlerinden sayılan "L'art du chant applique au piano" nun içindeki opera arylarının piyano düzenlemelerini öğrencilerine pedagojik repertuar olarak kullanır.

Robert Schumann, Thalberg'i ne kadar sevmese de, dergisinde "Neue Zeitschrift für Musik" eserleri "Fantasie und Variationen op.12 über das Thema von Norma", "Caprice" op.15, "Nocturnes" op.16, "Variationen" op.17 ve "Scherzo" op.31 için övgü ile bahseder. Ne var ki bu övgülere rağmen yine de eserleri çok değerli sayılmamıştır. Ne op.5 olan Piyano Konçertosu, ne de op. 56 olan Piyano Sonatı gereken ilgiyi görmemiştir. Küçük formlarda olan "Nocturnes", "Romances sans paroles", "Etud ve Ballade" op.76 daha ilginç olmasına rağmen en başarılı kompozisyonları uzun Fantezileridir. Ne kadar Potpuri olarak gözükseler de, çok ustaca ve etkileyici bir biçimde bestelenmişlerdir. Ünlü opera arylarını temel unsur olarak kullandığı için, Thalberg, piyano eserlerini büyük opera sanatçılarının edasıyla yorumlar.

LOUIS MOREAU GOTTSCHALK (1829- 1869)

Gottschalk'ın ismi müzik literatüründe Liszt, Thalberg, Herz ve her şeyden önce Chopin' inki ile beraber anılmaktadır. Chopin ve Gottschalk birbirine çok benzer, zayıf, küçük, fakat aristokrat görünümlüdür. İkisi de ekzotik ezgiler besteler: Chopin mazurkalarını, Gottschalk da Plantage (pamuk tarlası bölgesinin) şarkılarını. İkisi de olağanüstü piyanistlerdir. Geç yaşlarında Gottschalk kendini "yaşlanmış Chopin'lerden biri" olarak görür. Çok bakımlı, alçakgönüllü ve sempattir. İfadeli, zarif çalışı, Chopin'in tuşesine çok benzeyen tonundan dolayı hayranları epey fazladır. Çalma tarzı da Chopin'inki ile aynıdır. Piyano virtüözü olarak onu Liszt ve Thalberg arasında bir yerde değerlendirilebilir. Gottschalk'ın amacı, güzel ve özel bir ton elde etmektir: ince, kırılğan ve yumuşak çalışı müzikseverleri büyülemiştir.



Gottschalk, Amerikan bir besteci ve piyanisttir. 1829 yılında New Orleans'da doğar. Babası İngiliz, annesi ise New Orleans'da yaşayan Fransız göçmen kızıdır. Henüz dört yaşındayken Gottschalk müzik yeteneğini gösterir. Beş yaşında piyano derslerine kilise orgçusu Francois Letellier ile başlamıştır. O kadar başarılıdır ki, yedi yaşında bir kilise ayininde hocasının yerine org çalabilmiştir. Gottschalk, her harika çocuk gibi gelişir. On iki yaşında New Orleans ona verebilecek her türlü bilgiye sahiptir. Hocası ona sağlam bir piyano eğitimi alması için Paris'e gitmesini öğütler. Ailesi de bu tavsiyesini dinleyip Paris'e doğru yol alır. Fakat, Paris konservatuarının giriş sınavında piyano hocası olan Pierre Zimmerman on üç yaşındaki Gottschalk'a piyano çaldırmamıştır. Vahşi Amerika'da büyüyen bir çocuk asla iyi bir piyanist olamaz, diye düşünür. Ona Amerika'ya tekrar dönmeyi ve mekanikçi olmayı tavsiye eder. Aile, bu şok edici durum karşısında oğullarına Paris'te özel hocalar tutar: Charles Halle, daha sonra Camille Stamaty. Kompozisyon derslerini de Pierre Maleden'den alır. Halle, Gottschalk'a pek fazla şey öğretmemiştir, ama Stamaty, sert ve otoriter tutumuyla çocuğu gerçekten heyecanlandırmaya başarmıştır. Ayrıca sınıfta büyük bir rakibi vardır: yedi yaşındaki Camille Saint – Seans. Amerikan taşrasında büyüyen bir çocuk için Saint- Saens bir çeşit örnek olmuştur. Bu rekabet fazlasıyla işe yarar. 2 Nisan 1845 yılında Stamaty, öğrencisi Gottschalk'a ilk defa “ Salle Pleyel” de Chopin'in mi minör piyano konçertosunu çaldırır. Salonda çok elit seyirciler bulunmakta olup aralarında dönemin en usta yorumcu ve bestecilerinden Chopin ve Kalkbrenner de vardır. Gottschalk, konçertonun yanısıra bir de Liszt ve Thalberg'in bazı opera transkripsiyonlarını çalar. Chopin onu çok beğenir, sanatçı odasına gidip elini sıkar ve bir gün, piyanistlerin en büyüğü olacağını söyler. Zaman Chopin'in ne kadar haklı olduğunu gösterir. Gottschalk'ın geniş potansiyeli üstün bir piyanist olma yolundaki şanslarını çok yükseltmiştir. Fakat, kariyeri çok ümit verici başlamasına rağmen, çalışma tembelliği ve disiplinsizliği onu daha yukarılara taşımaya izin vermemiştir.

Zenci folklorü ve latin Amerika şarkılarından yararlanarak yazdığı piyano eserleri epey ilgi görür. 1848 yılında eseri “ Polka de Salon” çok popüler olur.” La France Musicale” gazetesi “ Bamboula'yı kim tanımaz” (Tablo 2) diye retorik bir deyimle Gottschalk'a uzun bir yer ayırır. Fakat en iyi bestesi diyebileceğimiz “ “Le bananier”, 1848 de yazdığı parçalar ile “ Louisiana” üçlüsü oluşturup Avrupa'da çok meşhur olur. Egzotik ezgileri büyük beğeni toplar ve Gottschalk'ın ismi bir daha Avrupa müzik çevrelerinde hayranlıkla telaffuz edilir. Profesyonel piyanist olarak ilk sahneye çıkışı 17.Nisan 1849 da “ Salle Pleyel”de olur. Kreol(Fransız kökenli amerikan göçmenlerinin şarkıları) ve Amerikan besteleri ile Gottschalk Paris müzik severlerini çıldırtır. Virtüözite-

si ve besteleriyle eleştirmenler onu Chopin ile kıyaslar. 1850 yazında İsviçre ve Fransa güneyinde çok başarılı konserler verir. Sadece Paris'te 1850/51 sezonunda 75 konser verir. Alexandre Gorla, Alfred Jaell, Josef Wieniawski ve Emile Prudent gibi ünlü piyanistlerin programlarında sürekli Gotschalk besteleri vardır ve sanatçının popülaritesi daha da pekişir. Gottschalk şansını bir de İspanya'da denemek ister. Kraliçe İkinci İsabella Gottschalk'a hayran olur. Onun etkisiyle Gottschalk konserleri için birçok ispanyol tarzında parça besteler ve İspanyolların idolü olur. Kendi ülkesine dönmeden önce Fransa' da da çok başarılı konserler verir.

Bu zamanlarda konserlerinde sadece kendi müziğini değil, değişik bestecilerin eserlerini de yorumlar, ama bir süre sonra sadece kendi bestelerini çalmıştır. Beethoven Appassionata Sonatını en iyi yorumlayan piyanistler arasındadır. Bunun yanında Bach, Liszt, Thalberg ve Chopin' in bestelerini sıklıkla çalar. Gottschalk doğal yeteneğine güvenip ne yazık ki çalışmaya pek zaman ayırmaz. On yedi yaşında hocası Stamaty'den artık ders almamış ve buna ihtiyaç da hissetmemiştir. Gottschalk, nota repetisyonları ve hızlı figürleri rahatlıkla çalan piyanistlerindendir. Eserlerinde pedalları bol kullanıp, klavyenin üst kısmını tercih etmiştir. Hızlı, " quasi Glissando" pasajlarını çok kullanmıştır. Piyano çalışındaki tonu çok net ve parlaktır, ama dolu değildir. Gottschalk, piyanoyu Liszt gibi orkestra olarak görmez, ona samimi bir arkadaş gibi, içten ve sıcak yaklaşır. Çalışı ritmik açıdan çok canlı, etkileyici ve zariftir.

Avrupa'daki başarıları hız kesmeden Gottschalk Amerika'ya döner. Burada birkaç özel konserden sonra ilk olarak New York'taki " Niblo- Saal" da çalar. Fakat bu konser; Fransa, İspanya ve İsviçre'de yaptığı konserler gibi çok başarılı olmaz. Ekim 1853'de Gottschalk'ın babası vefat eder, bu da kariyerinde önemli bir dönüm noktası olur. Altı kardeşinin geçimini sağlamak için konserlerini çoğaltıp daha iyi para kazanmaya yönelir. Üç yıl boyunca Amerika'yı boydan boya gezip konserler verir. 1857 yılında beş seneliğine Küba' ya yerleşir. Piyano çalışı artık eskisi gibi parlak ve etkileyici değildir. Özellikle klasik bestecileri yorumlarken, müzik eleştirmenlerinin kötü sözlerine maruz kalır. Birkaç başarısız konser ardından Güney Amerika'ya gitmeye karar verir.

Haiti, St. Thomas, Puerto Rico, Jamaika, Venezuela, Guyana, Brezilya, Martinique ve Matouba adası, ziyaret ettiği ve konserler verdiği yerler arasındadır. Gottschalk için biraz dinlenme ve enerji depolama zamanı gelmiştir. 1860 yılında büyük bir Küba turnesine çıkar. Konserleri çoğunlukta başarılıdır, ama ertesi sene Havana'da bir festivalde kötü bir konser verir ve bu konserden itibaren Gottschalk için ekonomik zorluklar başlar. New York'a dönüp konser için ciddi hazırlıklara başlar. 1862- 64 yılları arasında değişik çevrelerde bin beşyüz den fazla konser vermiştir. 1865 yılında San Francisco'da kendini gös-

terir. Burada genç ve güzel bir hanımla karşılaşır ve aşk yaşar, fakat bir süre sonra ilişkileri bir skandala dönüşür ve Gottschalk Amerika Birleşik Devletleri'nden ayrılmak zorunda kalır. Panama ve Uruguay'dan sonra Rio de Janeiro'da konserler ve piyano dersleri verir. Bir konserinde kendi kompozisyonu olan “Morte”yi çalarken birden fenalaşır ve ateşi yükselir. Tijuca'ya taşınır ve kısa bir süre sonra orada, 40 yaşında hayata veda eder. 1870 yılında naaşı Greenwood-Friedhof Brooklyn mezarlığına defnedilir.

Tablo 2



Son yıllarında Gottschalk Avrupa ve özellikle Paris'e gitmeyi ve orada konser vermeyi çok ister ama bir türlü isteği gerçekleşmez. Kendini artık Tausig, Rubinstein yada Bülow gibi piyanistlere rekabet edecek biri olarak yeterli görmemiştir. Konserlerine gelen insanları kendi kompozisyonları ve özel çalışı ile memnun edebilmiş, fakat büyük çapta bir yorumcu ve piyanist olamamıştır.

En başarılı eserleri, zenci folkloründen ve Latin Amerika ezgilerinden oluşan piyano parçalarıdır denilebilir (Tablo 3).

Tablo 3

Copyrighted Material
À Mr Ernest Lubeck

SOUVENIR DE PORTO RICO

MARCHE DES GIBAROS

LOUIS MOREAU GOTTSCHALK
(1859)

Moderato ma con moto (♩ = about 100)

Piano *pp*

(2e.)

misterioso

p bien rythmé



THALBERG VE GOTTSCHALK

Thalberg ve Gottschalk'ı karşılaştırmak enteresandır, çünkü ikisi de birer salon virtüöz- piyanistidir, fakat birçok yönlerinde apayrı kişilikler sergilemişlerdir. İkisinin de piyano ve müzik eğitimi çok parlak olup, aristokrat ve sevilen kişilerdir. Karakter yapıları ve zarif, nazik çalışlarıyla özellikle bayanlar tarafından hayranlıkla izlenmişlerdir. İkisinin de ailesi zengin ve varlıklı olup, küçük yaşlarından itibaren kariyer yapabilmişlerdir. Gençliklerinde Avrupa, Amerika ve Latin Amerika'da uzun turneler gerçekleştirip, hayatları boyunca konserler verebilmişlerdir.

Thalberg, repertuarını özel tekniğini genelde müzikseverler tarafından çok merak edildiği için kendi bestelerinden oluşturmuştur. Gottschalk'ın konser programı ise çoğunlukla Beethoven, Bach, Liszt, Thalberg ve Chopin'in eserlerinden oluşur. Gottschalk çok iddialı programlar çalmayı seven biri olarak performansını birçok kez şov'a dönüştürmüştür. Bis olarak da seyirciyi kendi salon besteleriyle keyiflendirmiştir. Thalberg'in eserleri seçilmiş, ince efektler ile doludur. Teknik zorlukları ve süsleme çeşitliliği göz kamaştırır. Gottschalk ise eserlerinde zengin zenci folkloründen ve Latin Amerika şarkılarından yararlanıp, onların daha sakin karakter yapılarını ortaya çıkarır. Tango ve Rumba ritimlerini kullanarak folklorik piyano parçaları besteler. Özellikle Paris seyircisi onun kreol eserlerine tutkundur. Eserleri " Le bananier" ve Amerikan ezgileri olan " Le mancenillier" tüm Avrupa'da tanınıp beğenilir.

Thalberg, çalışmada netliğe çok önem veren klasik bir piyanisttir. Buna karşın Gottschalk'ın çalışması daha çok klasik-romantik karışımı olarak nitelendirilebilir. İki piyanist de çok gösterişli çalmayı sever. Thalberg'in gücü şiirsellik ve özende iken, Gottschalk'ın çalışması ince ruhlu, ritmik ve görkemlidir. İkisi de olağanüstü bir tekniğe sahiptir. Thalberg, kusursuz tekniğini şarkısal bir stil ve esneklik ile parlaklık ve eşitlik kazanmıştır. Gottschalk ise tam bir doğal yetenektir: çok az çalışarak olağanüstü sonuçlar elde etmiştir. Çalışmada Chopin etkisi ve çizgisi açıkça görülebilir.

İki müzisyenin tuşe kültürleri çok farklıdır. Thalberg daha çok parmaklarının kuvveti ve çevikliği için uğraşırken, Gottschalk'ın hafif tuşesi, özellikle klavyenin üst bölümünde belli olmuştur. Thalberg çalarken hiç vücut hareketleri yapmazken, Gottschalk ellerini kafa hizasına kadar kaldırıp çok dikkatli bir şekilde çekiç gibi klavyeye indirir. Thalberg yaşlandıkça virtüöz çalışmasına daha parlaklık kazandırırken, Gottschalk tam tersine yaşı ilerledikçe müzikaliteye daha fazla önem verir.

SONUÇ

On dokuzuncu yüzyılda, romantik dönemin başlaması ve piyanonun çalgı olarak yaygınlaşması ile beraber iyi bir piyano eğitimi almak çok önem kazanmıştır. “Piyano öğretmeni” ve “Piyano yorumcusu” meslekleri toplumun en gözde, en saygın meslekleri arasında yer almıştır. Doğal olarak iyi bir piyano eğitimi alan çocukların amaçları birer piyanist virtüöz olabilmektir. Yüzyılın en parlak piyanistlerinden Sigismund Thalberg ve Louis Moreau Gottschalk’ın sağlam müzik ve piyano eğitimleri erken yaşta kariyerlerine başlamalarına izin vermiştir. İlk sahne deneyimlerini birer harika çocuk olarak yapıp zamanla kendilerini geliştirerek, dönemin popüler müziklerinden etkilenip kendi eserlerini de bestelemişlerdir. Bu eserlerin amacı, sahnede kendi çalış tarzlarını ortaya koyup seyircilere hoşça vakit geçirtmek, zaman zaman şaşırtmak ve biraz da gösteriş yapmaktır.

Thalberg, ömrünün sonuna kadar çok düzenli ve disiplinli çalışıp, piyano tekniğini sürekli geliştirmiştir. Dünya müzik tarihinde olağanüstü piyanist besteci Ferenc Liszt’in en büyük ve tek rakibi olarak isim yapmıştır. Gottschalk ise, doğal yeteneğine güvenip, uzun süreli çalışmayı hep reddetmiştir. Tembelliği ve biraz da şımarıklığı kariyerine zarar vermiştir. Gottschalk oldukça genç, kırk yaşında vefat ederken, Thalberg elli dokuz yaşında hayata veda etmiştir.

KAYNAKLAR

- Kaiser, J. (1972), *Grosse Pianisten in unserer Zeit*, München
Lorenz, P. (1979) , *Grosse Pianisten dreier Jahrhunderte*, Wien
Schonberg, H. (1965) , *Die grossen Pianisten*, Bern

FİYATLANDIRMA DAVRANIŞLARI EKSENİNDE KONAKLAMA PİYASASI ÜZERİNE BİR İNCELEME¹

A Study on Accommodation Market with the
Speciality of Pricing Conducts

Gönderim Tarihi: 17.09.2015

Kabul Tarihi: 28.12.2015

Eray POLAT*

Ali Kemal GÜRBÜZ**

Öz: Son yıllarda, Türkiye'nin turizm gelirlerindeki artış, turist sayısındaki artışın gerisinde yer almaktadır. Bu durumda ilk akla gelen olasılıklardan birisi konaklama piyasasındaki ortalama fiyat düzeyinin düşük olmasıdır. Bu nedenle, ortalama fiyat düzeyini yükseltmek için en başta yapılması gerekenlerden birisi konaklama piyasasında fiyatların nasıl ve neye göre oluştuğu hakkında bilgi sahibi olmaktır. Bu tespiti yapmak, bir sorun olarak görülen düşük fiyatları yükseltme konusunda çözüm üretmeyi kolaylaştıracağından oldukça önemlidir. Bu çalışmanın amacı, konaklama işletmelerinin fiyatlandırma yaparken yöresel koşulları mı yoksa dünya (ya da ulusal) koşulları mı daha çok dikkate aldıklarını saptamak ve bu yolla konaklama işletmelerinin piyasa yapısı hakkında, özellikle rekabet koşulları açısından bilgi sahibi olmaktır. Araştırmada ilgili literatür taranarak konaklama piyasasının rekabet düzeyi hakkında ve fiyatlandırmanın piyasa yapısı ile ilişkisi üzerine değerlendirmeler yapılmıştır. Ayrıca çalışmanın amacına bağlı olarak Antalya ve Kapadokya bölgelerindeki konaklama işletmelerinin fiyatlandırma davranışlarını tespit etmek için anket uygulaması yapılmıştır. Araştırma sonucunda, Antalya gibi dünyada benzerleri fazla olan yörelerdeki konaklama işletmeleri açısından dünya fiyatlarının yöresel fiyatlardan daha önemli olduğu ve bu işletmelerin, Kapadokya gibi nadir yörelerde bulunan konaklama işletmelerine kıyasla daha rekabetçi bir piyasada çalıştıkları saptanmıştır. Nâdir yörelerde bulunanlar açısından ise yöresel fiyatların öneminin daha fazla olduğu saptanmıştır. Ayrıca çalışma-

¹ Bu çalışma, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nde, Prof. Dr. Ali Kemal GÜRBÜZ danışmanlığında yürütülerek Eray POLAT tarafından hazırlanan "Konaklama İşletmelerinde Fiyatlandırma Davranışlarını Belirleyen Faktörler ve Yöresel Fiyatlar ile Dünya Fiyatlarının Fiyat Belirlemedeki Nispi Önemleri Üzerine Bir İnceleme" isimli Yüksek Lisans tezinden üretilmiştir.

*Arş. Gör., Balıkesir Üniversitesi/ Turizm Fakültesi/Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı,
e-posta: erpolat@yahoo.com

**Prof. Dr., Balıkesir Üniversitesi/ Turizm Fakültesi/Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı,
e-posta: akemalgurbuz@hotmail.com

da böyle bir kıyaslama olmaksızın da, nadir olmayan yöreler açısından piyasa ortamının başlı başına rekabetçi olarak görülmesi gerektiğine işaret edilmektedir. Bunun bir sonucu olduğu belirtilen diğer bir saptama ise, konaklama piyasasının genel olarak da rekabetçi bir karakterde olduğudur.

Anahtar Kelimeler: Konaklama Piyasası, Fiyatlandırma Davranışları, Piyasa Yapısı.

Abstract: In recent years, the increasing of Turkey's tourism income gets behind the increasing of tourist arrivals. In this situation, one of the possibilities that come to mind first is that accommodation market has a low average price level. Therefore, the first thing to do for rising this price level is to have information about how accommodation market's prices consist of and which factors influence them. To do this determination, it is crucial to find a solution about raising the low price level to be seen a problem. The purpose of the research is to determine that the managers of the accommodation enterprises pay attention to either the local accommodation prices or the global ones while determining the price. By this way, we expect to have knowledge about accommodation market structure especially in the matter of rivalry conditions. In the research, the assessments are done about accommodation market's rivalry level and the relationship of pricing with market structure by searching related literature. Likewise, a survey is arranged at Antalya and Kapadokya destination to determine accommodation enterprises' pricing conduct based on the purpose of the research. At the end of the research, it has been found out that global prices are more important than local ones for the accommodation enterprises located in areas that have several counterparts around the world and these enterprises work in a more competitive market compared with the ones in the exceptional areas like Antalya. It has been determined that local prices are more important for the establishments in the exceptional areas like Kapadokya. It is also pointed out that market atmosphere should be considered independently competitive in terms of unexceptional areas without such a comparison. Another result indicated to be one of the consequences of this assessment is that accommodation market has a competitive character in general.

Keywords: Accommodation Market, Pricing Conducts, Market Structure.

GİRİŞ

Son yıllarda Türkiye'yi ziyaret eden turist sayısında hızlı bir gelişim görülürken, turizm gelirleri söz konusu olduğunda gelişim hızının yavaşladığı görülmektedir. Zaman zaman Türkiye'nin ucuz ülke olduğu yolunda duyulan şikâyetler de bu olgunun bir başka tarzda ifadesi sayılabilir. Bu durumda ilk aklı gelen, turizm sektörünün önemli bir kısmını oluşturan (Sharpley, 2006: 58) konaklama piyasasındaki fiyatlar olmaktadır. Yani Türkiye'nin ucuz ülke

olduğunun söylenmesi ilk planda konaklama piyasasındaki ortalama fiyat düzeyinin düşük olması olasılığını akla getirmektedir. Buna göre ortalama fiyat düzeyini yükseltmek için en başta yapılması gerekenlerden birisi konaklama piyasasında fiyatların nasıl ve neye göre oluştuğu hakkında bilgi sahibi olmaktır. Bu konuda belirli bir müdahale tarzının imkan dahilinde olup olmadığı da ancak bu tür bir bilgilenme sonrasında ortaya çıkabilir. Bu tespiti yapmak, bir sorun olarak görülen düşük fiyatları yükseltme konusunda çözüm üretmeyi kolaylaştıracağından oldukça önemlidir.

İşletmelerde fiyatlandırma kararlarında işletme içi (işletmenin pazarlama hedefleri, maliyet yapısı vs.) ve işletme dışı (piyasa yapısı, talep durumu, piyasadaki rekabet vs.) olmak üzere birçok faktör etkilidir (Yıldız ve Kuşluyan, 1995: 242; Kuşluyan, 1997: 12; Collins ve Parsa, 2006: 93). Fiyatlandırma da hangi faktörlerin öne çıktığı meselesi, piyasanın yapısı (rekabetçi bir piyasa – rekabetçi olmayan piyasa) ile sıkı bir ilişki içerisindedir. İşletmelerin fiyatlandırma kararlarını verirken nelere dikkat ettiklerine bakmak, piyasanın yapısı hakkında önemli ipuçları içermektedir. Zira piyasa yapısı fiyatlandırma davranışlarına yön vermektedir. Konuya tersinden bakılarak da firmaların fiyatlandırma davranışlarının tespitinden hareketle, piyasanın genel yapısı hakkında saptamalar yapmanın da mümkün olduğu –bir bakıma– söylenebilir. Bu bağlamda, konaklama işletmelerinin fiyat saptarken yöresel konaklama fiyatlarına mı, yoksa sektör genelindeki konaklama fiyatlarına mı daha çok dikkat ettiklerinin özel bir önemi bulunmaktadır. Bu çalışmada da işletmelerin fiyatlandırma kararlarında yöresel fiyatları mı yoksa sektör genelindeki koşulları mı daha çok dikkate aldıklarını tespit ederek konaklama işletmelerinin piyasa yapısını ortaya koymak amaçlanmıştır.

Bu kapsamda yapılan çalışma üç bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde konaklama piyasası hakkında literatür bilgileri özetlenerek genel bir çerçeve çizilmiştir. Bu bölümde okuyucunun, ekonomi bilimindeki piyasa modellerini daha önceden bildiği varsayılmış ve bu modellere ayrıca değinilmemiştir. İkinci bölümde fiyatlandırmanın piyasa yapısı ile ilişkisi üzerine bir değerlendirme yapılmıştır. Bu bölümde fiyatlandırma yöntemleri, fiyatlandırmanın hangi faktörlerin etkisi altında yapıldığı gibi konulara girilmeden fiyatlandırmanın piyasa yapısı ile ilişkisine odaklanılmıştır. Çalışmanın son bölümünde ise anket uygulamasının sonuçları ortaya konulmuş ve bulgular değerlendirilmiştir.

KONAKLAMA PİYASASI

Konaklama işletmeleri turistin en temel gereksinimleri olan, geceleme, dinlenme ve yeme-içme gibi ihtiyaçları karşılaması nedeniyle turistik ürünün en önemli kısmını oluşturmaktadır. Bu durum konaklama piyasasının, turizm piyasasında önemli bir büyüklüğe ulaşmasına yol açmıştır (Sharpley, 2006: 58).

Konaklama piyasası denildiğinde akla binlerce işletmenin bulunduğu bir piyasa gelmektedir². Ancak ülke genelindeki konaklama piyasasını bir bütün olarak değerlendirmek yerine daha küçük bölgelere odaklanmak ve bu bölgelerin kendine has özelliklerine göre yorum yapmak daha doğru sonuçlar verebilir. Çünkü bütünü oluşturan bu küçük birimler, diğer parçalardan farklı özellikler gösterebilmekte ve farklı piyasa koşullarına sahip olabilmektedir. Örneğin³ Antalya yöresi ağırlıklı olarak, alternatifi çok kolay bulunabilecek olan deniz-kum-güneş turizmine ev sahipliği yaparken, Kapadokya yöresi eşine nadiren rastlanabilecek peribacaları ile özel bir turizm deneyimi sunmaktadır. Bu nedenle Antalya'da bulunan bir konaklama işletmesi, sunduğu ürünün alternatifi diğer yörelerde kolayca bulunabildiğinden sadece kendi yöresindeki rakipler ile yarışmamakta; sınırları çok geniş olan bir piyasadaki rakipler ile yarışmaktadır. Bu durum işletmelerin birbirine olan bağımlılıklarını azaltmakta ve birbirlerinin davranışlarından etkilenme ihtimallerini düşürmektedir. Buna karşın Kapadokya, özelliklerini ikame edebilecek başka bir yörenin bulunabilme olasılığının çok düşük olması nedeniyle daha dar ölçekli, rekabetin daha az olduğu ve işletmelerin birbirlerinin davranışlarından etkilenme ihtimalinin daha fazla olduğu bir piyasa olarak düşünülebilir. Bu nedenle herhangi bir işletme fiyatını düşürdüğünde bundan öncelikli olarak aynı yöredeki diğer işletmelerin etkilenebileceği söylenebilir. Çünkü fiyat indiren işletmeye yönelebilecek talebi, yine söz konusu yöreye gelen turistler oluşturacaktır. Bu nedenle bu piyasa küçük ölçekli olarak düşünülebilir. Bu bakımdan konaklama işletmelerini buldukları yörelerin özel koşullarına göre değerlendirmek, daha yerinde bir davranış olacaktır (Carvell ve Herrin, 1990: 27; Sinclair, ve Stabler, 1997: 71-72; Shaw ve Williams, 2004: 85; Enz vd., 2008: 231).

Konaklama işletmelerini kendi yörelerindeki koşullara göre değerlendirme gerekliliği, ulaşım maliyetleri söz konusu olduğunda da açığa çıkmaktadır (Sinclair, ve Stabler, 1997, 71; Gürbüz, 1998, 74). Denilebilir ki, bir turist gönderen merkezden herhangi bir tatil yöresine ulaşmak için katlanılması gereken ulaşım giderleri fazla ise, yani ulaştırma giderleri turistin seyahat bütçesinde

²Türkiye' de faaliyette olan turizm belgeli konaklama tesislerinin sayısı için bkz., <http://yigm.kulturturizm.gov.tr/TR,9860/turizm-belgeli-tesisler.html>, 27.01.2015.

³Bu örneğin oluşturulmasındaki temel yaklaşım için bkz. Sinclair ve Stabler, 1997: 72; Gürbüz, 1998: 73; Shaw ve Williams, 2004: 85; İçöz, 2005: 8; Gürbüz, 2007: 15; Enz vd, 2009: 327.

önemli bir yer tutuyorsa, yöreler birbirlerinin alternatifi olmaktan çıkarak o yöredeki işletmeler açısından piyasa daralır. Günümüzde de, özellikle uzun mesafeli seyahatlerde ulaşımın hala önemli bir maliyet unsuru olması (Crouch, 1992: 649; Dwyer vd., 2000: 9), piyasayı daraltan bir unsur olarak görülmektedir. Eski yıllarda ulaşım giderlerinin fazla olması sebebiyle piyasalar daha yöreseldi. Ancak günümüzde ulaşım giderlerinin azalması ve turist bütçesinde daha az yer kaplaması, konaklama piyasasının coğrafi anlamdaki ölçeğini genişletmiş ve turist gönderen merkeze farklı uzaklıktaki destinasyonları bile birbirlerine rakip haline getirmiştir (Medlik ve Airey, 1979: 85; Gürbüz, 1998: 74). Dolayısıyla piyasalar giderek daha rekabetçi bir yapıya bürünmüştür. Buradan, ulaştırma giderlerinin boyutunun konaklama piyasasındaki rekabetin düzeyine etki ettiği söylenebilir.

Diğer taraftan konaklama piyasası, giriş için yüksek sabit sermaye yatırımları gerektiren bir piyasadır (Medlik ve Airey, 1979: 87; Moon ve Sharma, 2014: 75). Çünkü bir konaklama işletmesi toprağın değerli olduğu bir bölgede⁶, ciddi miktarda inşaat maliyetlerine katlanılarak kurulmaktadır. Tablo 1'de de bu iki unsurun toplamının ciddi bir büyüklüğe ulaştığı görülmektedir. Sabit sermayeyi temsil eden bu unsurlar aynı zamanda mobilitesi düşük birer unsur olarak değerlendirilebilir. Yani bir otel binasını yaptıktan sonra bu binayı başka bir şekilde kullanabilmek oldukça zordur. Şehir otelleri bu bakımdan biraz daha şanslı olsa da, yine de bir otel binası mobilitesi düşük olan bir yatırımdır.

Tablo 1: Otel Yatırım Maliyetleri ve Dağılımları

Maliyet Kalemi	60 Odalı Ucuz Motel (%)	100 Odalı Otel (Üç Yıldızlı) (%)
Toprak	14,1	11,4
İnşaat	63,4	62,8
Teçhizat ve ekipmanlar	16,9	17,1
Diğer	5,6	8,6

Kaynak: Hughes, 1986: 160.

Sayılan bu maliyet kalemleri kalite sınıflamasının kabul görmüş şekli olan yıldız sistemi ile ilgili olarak değerlendirmek yerinde olacaktır. Çünkü yıldız sayısı arttıkça – özellikle dört ve beş yıldızlı otel grubunda – lüks ve kalite derecesi artmakta, dolayısıyla gereken sabit sermaye miktarı da artmaktadır. Bir-iki-üç yıldızlı otellerde ise lüks derecesi daha az olduğundan sabit sermaye

⁴Nitekim Newell ve Seabrook (2006: 279), yaptıkları çalışmada, kurulması düşünülen bir otelin yer aldığı bölgenin, yatırım yapmada çok önemli bir karar aşaması olduğunu ortaya koymuşlardır. Detaylı bilgi için bkz. a.g.e.

miktarı da düşmektedir. Bu husus ise kuşkusuz piyasaya girişi etkilemektedir (Okumus vd., 2010: 57). Buna göre dört ve beş yıldızlı oteller ile bir-iki-üç yıldızlı otellerin iki ayrı grup olarak ayrı birer piyasayı temsil ettiği düşünülebilir. Nitekim Eadington ve Redman (1991: 49) ile Chung (2000: 136) bir-iki-üç yıldızlı otel grubundaki rekabetin diğer gruptaki rekabete göre daha yoğun olduğunu belirtmektedir. Gürbüz (2007a: 3), piyasanın kendi içerisinde gruplara ayırmanın yerinde bir davranış olduğunu belirtmekle birlikte, hala deniz-kum-güneş turizminin ağırlıkta olması nedeniyle konaklama piyasasındaki rekabetin genel olarak yoğun olduğunu ifade etmektedir. Matovic (2002: 23) ise konaklama piyasasını yıldız sayısına göre gruplara ayırmadan, piyasanın geneline bakarak yaptığı değerlendirmede, piyasadaki yoğunlaşmanın çok ciddi boyutlarda olmadığını ve bu nedenle konaklama işletmelerinin davranışlarının birbirini çok fazla etkilemediğini ifade ederek piyasadaki rekabetin yoğun olduğunu belirtmektedir. Barutçugil (1982: 113) ve Gürbüz (1992: 11) de yine piyasadaki rekabetin üst düzeyde olduğunu ifade etmektedirler. Özetle denilebilir ki, literatürde konaklama piyasasındaki rekabetin gruplara ayrılarak incelenmesi konusunda fikir birliği bulunmamasına rağmen, sektörün tümü açısından rekabet düzeyi bahis mevzuu olduğunda üst düzey bir rekabetten bahsedilmektedir.

Ürün farklılaştırma olgusu da bir piyasadaki rekabet düzeyine etki etmektedir. Ürün farklılaştırma olgusunun çok ciddi boyutlarda olması, piyasadaki fiyat rekabetini sınırlandıran bir faktördür (Smith, 1956: 6). Diğer bir ifadeyle, bir piyasada ürün farklılaştırmanın fazla olması, piyasaya girişi zorlaştıran ve rekabeti azaltan bir faktördür (Comanor, 1967: 639). Konaklama piyasasındaki yoğun rekabetçi ortam, ürün farklılaştırmasının yoğunluğuna rağmen söylenmektedir. Bu durum bir çelişki olarak görülebilir. Ancak ürünler ne kadar farklı ise rekabetin şiddetinin de o derece azalacağı söylenece de, çok firmanın varlığı nedeniyle piyasanın yine de “rekabetçi” olarak görülmesi mümkündür. Başka piyasalardan farklı olarak konaklama piyasasında sunulanın “hizmet” olması nedeniyle ürünü farklılaştırmak çok zor değildir (Matovic ve McCleary, 2003: 59). Eğer konaklama piyasasında ürün farklılaştırma, imalat piyasalarındaki gibi aynı zamanda zor da olsaydı, bu durum ayrıca “piyasaya giriş engeli” sayılabilirdi. Fakat konaklama piyasasında bunun kolay olması, ürün farklılaştırma farklı fiyatlara imkân vermesi yönünden rekabetin şiddetini azaltsa da, girişi zorlaştıran bir faktör olmadığı için rekabetin şiddetinde bir azalmaya yol açmamaktadır.

Ürün farklılaştırma olgusunun bir-iki-üç yıldızlı işletmelerde daha az önem taşıdığı ifade edilebilir (Gürbüz, 1998, 71). Bu işletmelerde fiyat rekabeti daha çok öne çıkmaktadır ki, zaten yukarıda bu duruma işaret edilmişti. Dört ve

beş yıldızlı işletmelerde ise ürün farklılaştırma işlevi daha maliyetli ve tüketici açısından daha algılanabilir olabilmektedir. Üst düzey beklentiler ile bu işletmelere gelen turistleri (Fernandez ve Bedia, 2004: 773) tatmin edebilmek için yapılabilecek farklılaştırmalar maliyetli olabilmektedir. Dolayısıyla bu maliyetler piyasaya girişi nispeten zorlaştırabilmekte ve rekabetin azalmasına neden olabilmektedir.

Tüm burada söylenenlerin ışığında konaklama piyasasındaki rekabet düzeyi ile ilgili olarak denilebilir ki; konaklama piyasası kendi içerisinde gruplara ayrılarak incelendiğinde farklı durumlar söz konusu olsa da, konaklama piyasası çok sayıda firmanın –genel manada– birbirleriyle rekabet halinde olduğu, rekabetçilik düzeyi üst düzeyde olan bir piyasadır.

FİYATLANDIRMANIN PİYASA YAPISI İLE İLİŞKİSİ

Ekonomi biliminin ilgi alanında önemli bir yer tutan fiyat, kaynakların sektörler arası dağılımını sağlamanın (Sahut, 2009: 2; Zengin ve Şen, 2009: 76; Kozak, 2010: 176; Lancaster ve Massingham, 2011: 160; Mucuk, 2012: 154) yanı sıra, aynı piyasa içerisindeki firmaların piyasadaki durumlarına etki eden önemli bir unsurdur (Kotler vd, 1999: 682; Forman ve Hunt, 2005: 134; Hunt ve Forman, 2006: 387; Kotler ve Armstrong, 2013: 59). Ayrıca ekonomi bilimine göre bir ürünün talebini etkileyen en önemli değişkenin fiyat olması (Crouch, 1992: 643) nedeniyle ekonomistler, ürünlerin nasıl fiyatlandırılacağı konusu üzerinde önemle durmaktadırlar (Keane, 1997: 117). “Marjinal analiz” adı verilen kurala göre, kârını maksimum kılmak isteyen bir firma marjinal maliyetlerini (MM) marjinal gelirlerine (MG)⁵ eşitleyecek şekilde fiyat belirlemeye çalışmaktadır (Lancaster ve Massingham, 2011: 160). Ancak bu kural bir fiyatlandırma yöntemi olmaktan ziyade, çok çeşitli faktörleri göz önüne alarak maksimum kâra ulaşmış bir işletmenin bilerek ya da bilmeyerek gerçekleştirdiği bir durumdur. Bir başka deyişle; bir firmanın seçtiği herhangi bir fiyatlandırma yöntemi ile esas yapmaya çalıştığı MM=MG eşitliğini sağlayabilmektir. Her firmanın bu kurala uygun davranması rekabetin ön şartlarından birisidir. Çünkü bu kurala uyulduğu takdirde, benzer ürün sunan ve dolayısıyla talep ve maliyet eğrileri benzer olan firmaların fiyatları da birbirine yakın olacaktır. Aynı zamanda MM=MG eşitliğini sağlayan bir firma kârını maksimum kılmış ve mümkün olan en düşük fiyatı seçmiş olacaktır (Gürbüz, 1998: 55).

⁵MM kavramı, üretimdeki bir birimlik değişmeye karşın, toplam maliyetteki değişmeyi ifade ederken, MG satılan son birim nedeniyle toplam gelirdeki değişmeyi ifade etmektedir. Örneğin, iki birim satılan bir ürünün toplam maliyeti 100 TL olduğu bir durumda, üçüncü birimin üretilmesi ile toplam maliyet 160 TL olursa, üçüncü birimin MM’i 60 TL olacaktır. MG kavramı için de benzer bir örnek verilebilir. İki birim satılan ürün ile 100 TL gelir elde eden bir firma, üçüncü birimi sattığında geliri 140 TL oluyorsa, MG’i 40 TL olacaktır.

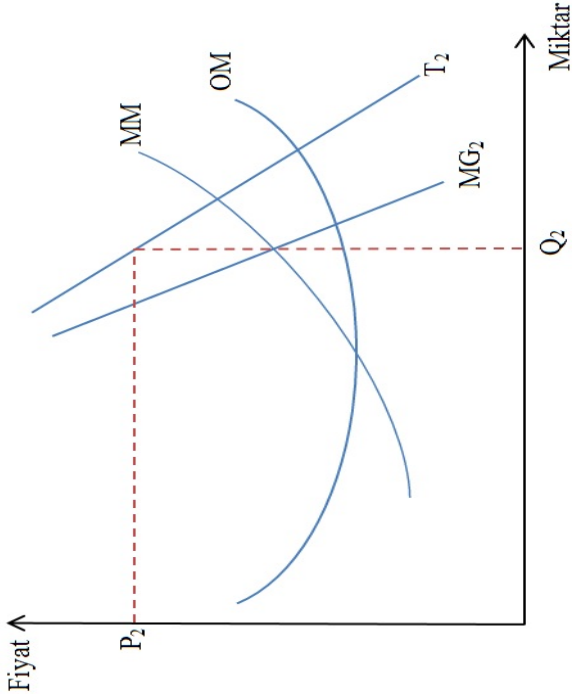
Piyasadaki rekabet yapısını belirleyen kriterler ile firmaların fiyatlandırma davranışlarına yön veren $MM=MG$ şartı arasındaki bağıllık, aşağıda yer alan Şekil 1 yardımıyla açıklanacaktır⁶. Aşağıdaki grafiklerde temsili bir firmanın talep, MG , MM ve ortalama maliyet eğrileri gösterilmiştir. Ortalama maliyet eğrisi, faaliyet hacmi arttıkça önce —sabit maliyetlerden birime düşen payın azalması ve ölçek ekonomileri gibi nedenlerle— alçalmakta, tam kapasite faaliyet hacminin üzerine çıkıldıktan sonra ise azalan verimler kanunu⁷ sebebiyle yükselmektedir. Buna bağlı olarak MM eğrisi de benzer davranış sergilemektedir. İlgili literatürde, firmanın nasıl bir piyasada çalıştığına (ya da ürettiği ürünün ne olduğuna) atıf yapılmayıp, genelleme yapıldığından faaliyet hacminin tam kapasite faaliyet hacmini aşabileceği hesaba katılarak, ortalama maliyet eğrisinin bir noktadan sonra yükseleceği varsayılmaktadır. Burada da buna uygun olarak ortalama maliyet ve MM eğrileri, faaliyet hacmi arttıkça önce azalan, sonra da artan eğriler olarak çizilmiştir. Bu noktada, konaklama işletmeleri için tam kapasite düzeyinin aşamayacağı, dolayısıyla ortalama maliyet ve MM eğrilerinin yükselen bir kısmının konaklama işletmelerinde bulunmayacağı belki ileri sürülebilir. Fakat öyle olup olmaması, aşağıdaki analizin sonucunu etkilememektedir.

Şekil 1-a ile Şekil 1-b arasındaki fark, birincisinde firmanın talep eğrisinin (T_1) ve dolayısıyla MG eğrisinin daha yatık oluşudur. Bunun nedeni Şekil 1-a'daki firmanın daha rekabetçi bir piyasada bulunmasıdır. Şekil 1-a'daki firma kâr maksimizasyonu koşulu olan $MM=MG$ eşitliğini P_1 fiyatında elde etmektedir. Maliyet yapısı Şekil 1-a'daki firma ile aynı olan, buna karşılık talep ve MG eğrileri daha dik olan Şekil 1-b'deki firma ise maksimum kârı P_2 fiyatında gerçekleştirmektedir ($P_2 > P_1$). Kısacası talep eğrisi daha yatık olan bir firmada kârı maksimum kılan fiyatın daha düşük olduğu, şekillerde açıkça görülmektedir. Bu analiz, piyasadaki rakipleri çoğalan bir firmanın yüksek olan fiyatını sürdürme yolunu seçmeyeceğini, rakiplerin çoğalmasının fiyatını düşürmeye yönelteceğini kanıtlamaktadır.

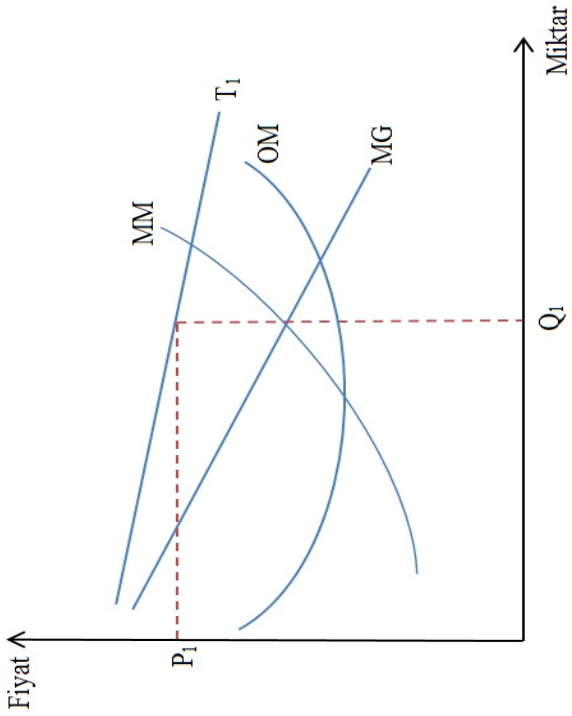
⁶Örnekte geçen MM ve MG eğrilerinin şekli ve daha detaylı bilgi için bkz. Dinler, 2013 s. 159-178.

⁷Genellikle bir firma, üretim faktörlerinden tümünü sabit tutup, sadece birini artırdığında, artırılan faktörün verimi, önce artarken, belirli bir üretim düzeyinden sonra azalmaya başlamaktadır ki, buna azalan verimler kanunu adı verilmektedir. Detaylı bilgi için bkz. Dinler, 2013, s.145; Dinler, 2002, s.124.

Şekil 1. Rekabetçi Piyasada ve Rekabetçi Olmayan Piyasada Firma Dengesi



b) Rekabet Düzeyi Az Piyasadaki Firma Dengesi



a) Rekabet Düzeyi Yüksek Piyasadaki Firma Dengesi

Daha önce, Antalya gibi daha çok deniz-kum-güneş turizminin ağırlıkta olduğu bir yörede hizmet veren bir konaklama işletmesinin, rakiplerin çok olduğu, dolayısıyla rekabetin yoğun olduğu bir piyasada bulunduğu belirtilmişti. Bu durumda bu işletmelerin talep eğrileri Şekil 1-a'da gösterilen T_1 eğrisi gibi olabilir. Bu durumdaki konaklama işletmesinin fiyat yükseltme arzularının daha az olacağı söylenebilir. Çünkü bu işletme fiyat belirlerken sadece kendi yöresindeki işletmeleri değil, çok geniş bir coğrafyadaki işletmelerin varlığını dikkate almak durumundadır. Buna bağlı olarak firmanın talep eğrisinin daha yatık olduğu (piyasanın daha rekabetçi olduğu) söylenilebilir. Örneğin Akdeniz çanağında yer alan Türkiye, İspanya ve Yunanistan gibi ülkeler deniz turizmi anlamında birbirine benzer ürünler sunmakta ve rakip olarak görülmektedir (İçöz, 2005: 61). Bu nedenle bir ülkenin turizm konusundaki herhangi bir davranışı diğer ülkeleri derinden etkilemektedir. Örneğin 1998 yılında İspanya ve Yunanistan KDV oranlarında indirim yaparak turistler açısından ucuz ülkeler konumuna gelmiş ve önemli ölçüde talep artışı sağlamışlardır. Diğer ülkeler ise bu durumdan ciddi oranda etkilenmişlerdir.

Kapadokya yöresi gibi benzerine nadiren rastlanan yörelerde ise rekabetin daha az yoğunlukta olabileceği önceki kısımda ifade edilmişti. Bu yörelerdeki işletmelerde talep eğrisi Şekil 1-b'de yer alan T_2 eğrisi gibi olabilir. Çünkü Kapadokya nadir özellikleri sebebiyle ziyaret edilen ve söz konusu özelliklerin başka herhangi bir yörede bulunmadığı bir yöredir. Bu yöre esasen söz konusu nadir özellikleri sebebiyle ziyaret edilmektedir. Bu nedenledir ki, başka yörelerde çalışan konaklama işletmelerinin, Kapadokya'da çalışan konaklama işletmelerinin ürününe göre oldukça farklı olduğu ve onların bir anlamda, Kapadokya'da çalışan işletmelerin rakibi olmaktan çıkmış oldukları söylenilebilir. Bu demektir ki, nadir bir yörede bulunan bir konaklama işletmesinin rakipleri, kendisiyle aynı yörede bulunan konaklama işletmeleriyle sınırlıdır. Bir başka deyişle, bu işletmelerin rakiplerinin daha az sayıda olduğu bir piyasada çalıştıkları şeklinde bir değerlendirme yapılabilir. İşte bu nedenlerle Kapadokya gibi nadir yörelerde çalışan bir işletmenin talep eğrisinin, Antalya gibi örnekleri dünyanın birçok yerinde bulunabilecek bir yörede çalışan bir işletmenin talep eğrisine nazaran daha dik bir konumda olacağı ifade edilebilir. Bu ifade, nadir bir yörede çalışan bir işletmenin içerisinde çalıştığı piyasanın rekabet düzeyinin daha az olacağını söylemekle aynı ifadedir.

YÖNTEM

Araştırmanın Amacı

Bu çalışmanın amacı, konaklama işletmelerinin fiyatlandırma yaparken yöresel koşulları mı yoksa dünya (ya da ulusal) koşulları mı daha çok dikkate aldıklarını saptamak ve bu yolla konaklama işletmelerinin piyasa yapısı hakkında, özellikle rekabet koşulları açısından bilgi sahibi olmaktır.

Veri Toplama Yöntemi

Veri toplama yöntemi olarak anket tekniği tercih edilmiştir. Araştırmada kullanılan anket formu araştırmacılar tarafından hazırlanmış olup iki bölümden oluşmaktadır. İlk bölüm, ankete katılan konaklama işletmelerinin özelliklerini tespit etmeye yönelik sorulardan oluşurken; ikinci bölüm, çalışmanın amacına yönelik olarak beşli Likert ölçeğine (1=tamamen katılmıyorum; 5=tamamen katılıyorum) göre hazırlanan sorulardan oluşmaktadır. Hazırlanan sorular konaklama işletmelerinin yöneticilerinin fiyatlarını saptarken yöresel fiyatlara mı yoksa küresel fiyatlara mı daha çok dikkat ettiklerini anlamamızı sağlayacak tarzdadır.

Araştırma Antalya ve Kapadokya'da yürütülmüştür. Antalya'nın özelliği, birçok yöreyle benzerlik gösteren bir yöre oluşudur. Kapadokya ise tatil turistlerinin seyahat amaçları baz alındığında bazı özel yönleri olan bir bölgedir. Bu iki yörenin seçilmesindeki mantık şudur: Bir yöreye çok benzeyen ya da bu yöreyle aynı fonksiyonu gerçekleştiren başka yöreler yoksa veya bunların sayıları az ise, bu yörede çalışan işletmeler için yöresel rakiplerin fiyatları küresel rakiplerin fiyatlarına göre daha önemli olmalıdır. Bu durumda, yörelerin her birinde farklı sonuçlarla karşılaşılması muhtemeldir. Örneğin Antalya dünyada alternatifi çok olan bir yöredir ve özellikle buradaki işletmelerin yöresel rakiplerine göre fiyatlandırma yapma olasılığının zayıf çıkması beklenebilir. Bu sonuç, yukarıda konaklama piyasası hakkında yaptığımız bazı saptamaların (birbirlerine benzeyen yörelerdeki işletmelerin daha çok işletmenin olduğu, daha rekabetçi bir ortamda çalışmaları) teyit edilmesi anlamına gelecektir. Bu beklenti gerçekleştiğinde ise, Antalya'ya benzeyen yöreler dünya turizminin ağırlıklı kütlesini oluşturduğundan konaklama piyasasının oldukça rekabetçi olduğu gibi genel bir yargıda bulunulması mümkündür. Fakat Antalya'da bile işletmeler yöresel fiyatlara daha çok dikkat ettiklerini söylüyorlarsa, birbirinin alternatifi gibi görünen birçok yörenin aslında birbirinin alternatifi olmadıkları ve turistlerin her yöreyi farklı olarak algıladıkları şeklinde bir yargıda bulunmak da mümkün hale gelecektir.

Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini Antalya ve Kapadokya'da bulunan konaklama işletmeleri oluşturmaktadır. 2013 yılı itibariyle bakanlık belgeli olmak üzere, Antalya ilinde 710, Kapadokya'da ise 54 işletme belgeli konaklama tesisi (külturturizm.gov.tr/) bulunmaktadır.

Kapadokya'da, işletmelerin az sayıda olması nedeniyle evrenin tamamına ulaşılmaya çalışılmış ancak dağıtılan anketlerin 35 tanesinden geri dönüş alınmıştır. Antalya'da ise evrenin tamamına ulaşılamayacağından kolayda örnekleme metodu ile örneklem seçme yoluna gidilmiştir. Bu kapsamda örneklem sayısının 254 olması gerekmektedir (Altunışık vd., 2010: 135). Ancak dağıtılan 260 anketten sadece 45 tanesinden geri dönüş alınmıştır. Böylelikle araştırmanın örneklem kitlesini toplamda 80 konaklama işletmesi oluşturmaktadır.

BULGULAR ve YORUMLAR

Anketin birinci bölümünde işletmelerin özellikleri ele alınmıştır (Tablo 4).

Tablo 4. Araştırmaya Katılan Konaklama İşletmelerinin Özellikleri

Bulunduğu Bölge	n	%	Cinsi	n	%
Antalya	45	56,25	5 yıldız	29	36,25
Kapadokya	35	43,75	4 yıldız	9	11,25
			3 yıldız	10	12,50
			Butik	32	40
Ankete Katılan Yöneticinin Pozisyonu				n	%
İşletme sahibi				18	22,5
Genel Müdür / Genel Müdür Yrd.				19	23,75
Önbüro Müdürü / Rezervasyon Şefi / Resepsiyon Şefi				24	30
Satış - Pazarlama Müdürü				5	6,25
Yiyecek - İçecek Müdürü				4	5
Diğer (Muhasebe Md./Gece Md./Operasyon Md./Odalar Bölümü Md.)				10	13
Fiyatlandırmayı Yapan Birim				n	%
Firma sahibi /sahipleri				28	35
Genel Müdür ve Genel Müdür Yrd.				18	22,5
Pazarlama / Satış Yöneticisi				16	20
Yönetim Kurulu				15	18,75
Diğer				3	3,75

Tablo 4'de görüldüğü üzere ankete, Antalya'dan 45, Kapadokya'dan 35 konaklama işletmesi katılmıştır ve bu işletmelerin büyük bir kısmını (%76,25) butik

oteller ve beş yıldızlı konaklama işletmeleri oluşturmaktadır. Ayrıca, ankete en fazla oranda (%30) önbüro müdürü/rezervasyon şefi/resepsiyon şefi katılım gösterirken, en az oranda (%4) yiyecek-içecek müdürü katılım sağlamıştır.

Araştırma kapsamında konaklama işletmelerinde fiyatlandırmanın hangi yönetici kontrolünde olduğu da sorulmuştur. Buna göre konaklama işletmelerindeki fiyatlandırma konusunda ağırlıklı olarak firma sahibi/sahipleri sözsahibidir (%35).

Likert Ölçeği Ortalamaları ve Bulgulara Genel Bir Bakış

Daha önce belirtildiği gibi anket sonucunda Antalya'da bulunan konaklama işletmelerinin küresel fiyatları, Kapadokya'da bulunan işletmelerin ise yöresel fiyatları daha fazla önemsemesi beklenmektedir. Bu durumun daha rahat görülebilmesi için 5'li Likert ölçeği ortalamaları (1:Kesinlikle Katılmıyorum; 5:Kesinlikle Katılıyorum anlamındadır) her iki bölge için aşağıda yer alan Tablo 5'de ayrı ayrı verilmiş ve değerlendirmeler buna göre yapılmıştır.

Dikkat edilirse her soru, bireysel turistler ile acenta (ya da tur operatörü) kullanan turistler açısından ayrı ayrı sorulmuştur. Bunun sebebi şu şekilde ifade edilebilir. Literatürde tur operatörlerinin turistlerin karar sürecinde önemli bir etkiye sahip olduğu, hatta turistlerin tercihlerini değiştirebildikleri (Bastakis vd., 2004: 152) dile getirilmektedir. Buna göre bir yöreye bireysel olarak gelenlerin yöreyi farklı gördükleri için geldikleri; acentayla gelenlerin ise yöreyi farklı gördükleri için değil, acenta onları o yöreye götürdüğü için geldikleri söylenebilir. Benzer sebeplerle örneğin bir yöredeki işletmeler fiyatlarını değiştirmedikleri halde fiyatlar dünya genelinde düşmüşse, acenta müşterilerine çalışan işletmelerin bundan etkilenme derecesiyle, bireysel müşterilere çalışan işletmelerin etkilenme derecesi farklı olmalıdır. Acentalar kendi kârlarını artırmak için daha ucuz başka yerlere müşterileri hemen yönlendirebilirler. Başka yerlerin de "o destinasyonla aynı" olduğuna müşterilerini inandırabilirler. Oysa bireyler belli bir destinasyonu kendileri seçmişse, fiyatların değişmesi onların fikirlerinin kolayca değişmesine sebep olmayabilir. Bütün bu ve buna benzer sebeplerle her soru acente müşterileri ve bireysel müşteriler açısından ayrı ayrı sorulmuştur.

Tablo 5. Sorulara Göre Likert Ortalamaları ve Standart Sapma

Sorular	Antalya	St. Sapma	Kapadokya	St. Sapma
1. Fiyatımızı belirleyeceğimiz zaman, sektörün genelinde konaklama fiyatları düşmemiş olsa bile, bizimle aynı yörede bulunan başka otellerin, acentelere önerdikleri fiyatların düşmesi , bizim acente müşteri hacmimizi önemli ölçüde etkiler.	2,73	0,96	3,80	0,71
2. Fiyatımızı belirleyeceğimiz zaman, sektörün genelinde konaklama fiyatları düşmemiş olsa bile, bizimle aynı yörede bulunan başka otellerin, bireysel (acente kullanmayan) müşterilere önerdikleri fiyatların düşmesi, bizim bireysel müşteri hacmimizi önemli ölçüde etkiler.	2,60	0,88	3,97	0,70
3. Fiyatımızı belirleyeceğimiz zaman, bizim yöremizdeki otellerin fiyatları düşmemiş olsa bile, sektörün genelinde acentelere önerilen konaklama fiyatlarının düşmesi, bizim acente müşteri hacmimizi önemli ölçüde etkiler.	3,64	0,77	2,28	0,78
4. Fiyatımızı belirleyeceğimiz zaman, bizim yöremizdeki otellerin fiyatları düşmemiş olsa bile, sektörün genelinde bireysel müşterilere önerilen konaklama fiyatlarının düşmesi, bizim bireysel müşteri hacmimizi önemli ölçüde etkiler.	3,40	0,68	2,22	0,84
5. Acentelere uygulayacağımız fiyatlarımızı saptarken, bizimle aynı yörede bulunan otellerin fiyatlarından çok, genel olarak tüm konaklama sektöründeki fiyatları göz önüne almamız daha önemlidir.	3,55	0,81	2,22	0,84
6. Bireysel müşterilerimize uygulayacağımız fiyatlarımızı saptarken, bizimle aynı yörede bulunan başka otellerin fiyatlarından çok, genel olarak tüm konaklama sektöründeki fiyatları göz önüne almamız daha önemlidir.	3,40	0,78	2,08	0,81

Bulgular, bu düşüncede literatür bilgileri (Olalı ve Timur, 1988: 266) ile uyumlu olacak şekilde gerçeklik payı olabileceğini göstermektedir. Örneğin Antalya'daki işletmelerin ilk dört soruya verdikleri cevapların ortalamaları ile Kapadokya'daki işletmelerin 3.ve 4.soruya verdikleri cevapların ortalamaları, bireysel müşterilerin acente müşterileri kadar –deyim yerindeyse– “mobil” ya da “akışkan” olmadıklarını genellikle göstermektedir. Benzer şekilde, 5. ve 6.sorudaki ortalamalardan, bireysel müşterilerin sektör genelindeki fiyatlara acentelerden daha az dikkat ettikleri anlaşılmaktadır. Kapadokya'daki işletmelerin 1. ve 2.soruya verdikleri cevapların ortalaması bunlara zıt bir davranış

sergilemekle birlikte, genel manzara belirttiğimiz tarzdadır. Bütün bunlar, bireysel turistlere yönelik çalışan işletmeler için “yöresel” bir piyasa ortamının ötekilere göre nispi olarak daha ağır bastığı anlamında yorumlanabilir.

Öyle anlaşılmaktadır ki, piyasadaki yöreselliğin dozu bireysel müşterilere yönelik olarak çalışan işletmeler için daha fazla olmakla birlikte (nispi anlamda) arada çok büyük farklar da gözlenmemektedir. O halde tur operatörlerinin müşterileri etkileme güçleri hakkında literatürde dile getirilen fikirlere ihtiyatlı yaklaşmamız gerekmektedir. Öyle görünmektedir ki, tur operatörlerini (bu ankette “acente” ile “tur operatörü” kavramları birbiriyle özdeş olarak kabul edilmiştir) müşterilerin bir temsilcisi gibi kabul etmek ve asıl belirleyici olanın müşterilerin fikirleri ve istekleri olduğunu, tur operatörlerinin ise müşteri isteklerine uyum sağlamaya çalıştığını kabul etmek gerekmektedir.

Buradan çıkan ikincil bir sonuç, piyasanın yapısının (bir anlamda yöreselliğin dozunun) konaklama işletmelerinin bireylere yönelik mi çalıştığı yoksa acentelere yönelik mi çalıştığı meselesinden çok fazla etkilenmediğidir. O halde aşağıdaki kısımlarda bundan böyle, –analizleri daha basit bir hale getirmek amacıyla– bunlardan sadece bir tanesine bakmanın yeterli olacağı düşünülebilir. Acente ile çalışmak günümüzde konaklama piyasasına damgasını vuran bir özellik olduğundan, bundan böyle aşağıdaki kimi kısımlarda sadece acentelerle ilgili sorular değerlendirilecektir.

Çalışmanın önceki bölümlerinde, “nadir” sayılabilecek yörelerde çalışan işletmeler için piyasanın daha dar ve daha az işletmenin çalıştığı, diğer bir deyişle “yöreselliğin” daha belirgin ve rekabet düzeyinin daha düşük olduğu bir piyasa olarak değerlendirilmesi gerektiği belirtilmişti. Kapadokya, Antalya ile kıyaslandığında şüphesiz “nadir” bir yöredir ve Tablo 5’deki sonuçlar belirttiğimiz bu görüşlere genellikle uygun bir görünüm sergilemektedir. Zira Antalya’daki yöneticiler yöresel fiyatların değişmesinin müşteri hacimlerini etkileyeceği fikrine Kapadokya’daki yöneticiler kadar katılmamaktadır. 1. ve 2. sorunun cevaplarında bunu görmek mümkündür. Bunun yanı sıra sektörün genelindeki fiyatları daha önemli gördüklerini de 3. 4. 5. ve 6.sorularda izlemek mümkündür. Farklı soruların birbiriyle tutarlılığı, bir anlamda anketin güvenilir olduğunu ve soruların iyi anlaşıldığını göstermektedir.

Aşağıdaki kısımda ortalamaların anlamlı derecede farklılık gösterip göstermediğini anlamak için “t testi” yapılmıştır (Tablo 6). Fakat bu yapılırken yukarıda belirtilen bazı gerekçeler nedeniyle sadece acente müşterileri ile ilgili sorular değerlendirilmiştir.

Tablo 6. t Testi Sonuçları

Sorular	t değeri
1.Soru	-5,4536
3.Soru	7,69
5.Soru	7,078

Kritik t değeri: 1,96

1.soru, 3.soru ve 5.soru için hesaplanan t değerleri %5 anlamlılık düzeyinde hem tek yönlü hem de iki yönlü test açısından anlamlı sonuçlardır. Yani Antalya ve Kapadokya'daki Likert ortalamaları birbirinden anlamlı derecede farklıdır.

Bu sonuçlara göre Antalya'da çalışan işletmelerin Kapadokya'ya kıyasla, yöre dışına taşan geniş ve dolayısıyla daha rekabetçi bir piyasada çalıştıklarını söylemek yerinde olacaktır. Peki, acaba Antalya ile Kapadokya'yı birbiriyle karşılaştırmaksızın, Antalya'daki ortamın rekabetçi, Kapadokya'daki ortamın ise az rekabetçi olduğunu birbirinden bağımsız olarak söylemek mümkün müdür?

Bir yöreyi başka bir yöre ile karşılaştırmadan rekabetçi olduğunu veya olmadığını söylemek için bir "eşik" değere ihtiyacımız vardır. Yani acaba Likert ortalaması hangi değerden anlamlı olarak farklı ise piyasaya "rekabetçidir" veya "rekabetçi değildir" denilebilir? Eşik değer ne olması gerektiği ile ilgili olarak literatürde genellikle kabul edilen bir rakam bulunmadığından, böyle bir değerlendirmenin yapılması güçtür. Çünkü kabul edilen herhangi bir eşik değer "subjektif" nitelikte olacaktır. Yine de subjektif olarak "3" gibi (1 ile 5'in tam ortası) bir değer eşik olarak kabul edilirse böyle bir analiz yapılabilir. Elbette ki, bu durumda eşik değer subjektif olduğundan, analizin sonuçlarına da ihtiyatlı yaklaşmak gereklidir. Sadece bir "deneme" niteliğinde olduğunu akıldan çıkarmamak kaydıyla bu tip bir analiz de yapmış bulunmaktayız. Bununla ilgili t testi sonuçları aşağıdaki Tablo 7'de gösterilmiştir.

Buradaki yaklaşım da öncekilerde olduğu gibi tek yönlü test mantığına uygundur. Buna göre bu sonuçların tümü %5 anlamlılık düzeyinde anlamlı sonuçlardır. Bu sonuçlara göre özellikle 1. 3. ve 5.soru göz önüne alındığında denilebilir ki, Antalya'da işletmeler yöresel fiyatlardan çok, sektörün genelindeki fiyatlardan etkilenmektedirler ve onları daha çok önemsemektedirler. Buna göre Antalya gibi yörelerdeki işletmelerin rekabetçi bir ortamda çalıştıkları söylenebilir. Kapadokya için de bunun tam tersini söylemek mümkündür.

Tablo 7. t Testi Sonuçları

Sorular	Ortalama	St. Sapma	Hayali Ortalamaların Örneklem Dağılımının St. Sapması	t değeri
Antalya Soru 1	2,73	0,96	0,1447	-1,8659
Soru 3	3,64	0,77	0,1161	5,5125
Soru 5	3,55	0,81	0,1221	4,5045
Kapadokya Soru 1	3,80	0,71	0,1218	6,5682
Soru 3	2,28	0,78	0,1338	-5,3812
Soru 5	2,22	0,84	0,1441	-5,4129

Kritik t değeri: 1,645

SONUÇ

Piyasada oluşan fiyatların ekonomide kaynakların etkin dağılımını sağlamak, bir başka deyişle, hangi mal ve hizmetlerin ne kadar üretileceği konusunda girişimcilere bir çeşit sinyal vazifesi görmek gibi önemli bir işlevi bulunmaktadır. Gerek fiyatların piyasada ne düzeyde oluşacağı, gerekse işletmelerin fiyatlandırma yaparken nelere dikkat ettikleri gibi konuların, piyasanın yapısıyla da (piyasadaki rekabetin karakteri ve düzeyi) yakın bir ilişkisi bulunmaktadır.

Konaklama piyasasının ne derece rekabetçi bir piyasa olduğu tartışmasının kendine özgü bazı yönleri bulunmaktadır. Dünyada ve her ülkede çok sayıda konaklama işletmesinin bulunduğu açıktır. Fakat bu işletmeler normal olarak aynı yöreye yığılmamış, farklı yörelere dağılmışlardır. Bir ülkede ya da dünyada çok sayıda konaklama işletmesi bulunsan bile herhangi bir yörede bunların ancak çok az bir kısmı bulunmaktadır. Konaklama piyasasının rekabetçi karakterde bir piyasa olup olmadığı, bu noktada “yöresel bir piyasa olup olmadığı” tartışmasında düğümlenmektedir. Çünkü yöresel piyasa “daha az sayıda işletme” demektir ve bir piyasanın rekabet düzeyi ölçütlerinin başlıcalarından birisi, piyasadaki firma sayısıdır. Çeşitli turistik yörelerin birbirine olan benzerlikleri ne kadar az ise, yöreler birbirlerinin tatil alternatifi olmaktan o derece çıkar ve dolayısıyla farklı yörelerde bulunan konaklama işletmeleri de birbirlerinin rakibi olmaktan o derece çıkarlar. Böyle bir durumda, “bütüncül” bir konaklama piyasasının varlığından söz edilemez ve aynı zamanda, her konaklama işletmesinin piyasada daha az rakibi var demektir. Dolayısıyla, piyasadaki rekabetin düzeyi de daha düşük demektir. Fakat yörelerin birbirine benzerliği söz konusu ise bütün bunların tersi geçerlidir.

Farklı yöreleri birbirinin alternatifi olmaktan çıkartan bir başka faktör, turistin her ayrı turistik yöreye ulaşım giderinin de farklı olabilmesidir. Fakat ulaşım harcamalarının turistin tatil bütçesi içerisindeki oransal payı azaldığı ölçüde yöresel piyasaların ortadan kalkarak birbirleriyle giderek bütünleşeceklerini ve böylece daha geniş, tek bir piyasaya dönüşeceklerini söyleyebiliriz. Nitekim günümüzde konaklama piyasasının eski yıllara nazaran daha rekabetçi bir karaktere sahip olduğu söylenilebilir.

Rekabetçi piyasa kavramı, “geniş piyasa” (ya da “yöresel olmayan piyasa”) kavramı ile özdeş olduğuna göre, rekabetçi bir piyasada bulunan konaklama işletmesi fiyatını saptarken dikkat edeceği husus, yöredeki rakiplerin fiyatlarından ziyade, sektörün genelindeki fiyatlar olsa gerektir. Bunu tersinden söylemek de mümkündür. Konaklama işletmesi yöneticilerinin fiyat saptarken aynı yöredeki rakiplerin fiyatlarına mı, yoksa sektör genelindeki fiyatlara mı daha çok dikkat ettiklerine bakmak, konaklama piyasasının rekabet düzeyi hakkında bilgi sahibi olmanın bir yoludur. Çalışmada yapılan anket uygulaması ile tam da bu amaçlanmıştır.

Anket, Antalya ve Kapadokya olmak üzere iki ayrı turistik yörede gerçekleştirilmiştir. Görülmüştür ki, Antalya’da bulunan konaklama işletmeleri yöresel fiyatlardan çok sektör genelindeki fiyatlarla, Kapadokya’da bulunan konaklama işletmeleri ise sektör genelindeki fiyatlardan çok, kendileriyle aynı yörede bulunan işletmelerin fiyatlarıyla ilgilenmektedirler. Bunun sebebi, Kapadokya yöresinin başka yörelere olan benzerlik derecesinin, Antalya’nın başka yörelere olan benzerlik derecesine kıyasla çok daha az olması, bir başka deyişle, Kapadokya’nın “nadir” bir yöre olmasıdır. Dünyada peribacaları ve kaya kiliseleriyle ünlü olan Kapadokya’ya benzeyen çok az yöre bulunmasına, hatta belki de hiç bulunmamasına rağmen, özellikleri bakımından Antalya’ya benzeyen yöre sayısı Türkiye’de ve dünyada çok daha fazladır.

Bu saptama, Antalya gibi yörelerdeki işletmelerin “sadece Kapadokya gibi nadir yörelerdeki işletmelere kıyasla” daha rekabetçi bir ortamda çalıştıkları anlamında bir saptamadan ibaret de değildir. Yani, Antalya’daki işletmelerin, Kapadokya ya da başka herhangi bir yöreyle kıyaslanmaksızın da rekabetçi bir ortamda çalıştıklarını söylemek de mümkündür. Çünkü üçüncü bölümdeki analizin sonuçları buna işaret etmektedir. Benzer şekilde, Kapadokya’daki işletmelerin de, Antalya ile kıyaslanmadan çok yoğun bir rekabet ortamının bulunmadığı bir piyasa ortamında çalıştıkları söylenebilir.

Dünyada Kapadokya dışında, nadir sayılabilecek başka turistik yöreler de şüphesiz ki bulunmaktadır. Fakat birbirine benzer yörelerin sayısının çokluğu (özellikle Antalya gibi temelde “deniz-kum-güneş” olgusunu temsil eden ve

turizmin ana gövdesini oluşturan yöreler) göz önüne alındığında konaklama piyasasının genelinde rekabetçi karakterde olduğunu söyleyebiliriz.

Şüphesiz ki, “deniz-kum-güneş faktörü nerelerde varsa, oralar hep birbirine benzemektedir” tarzında düz bir mantık doğru değildir. Çünkü piyasa ekonomisinde en doğru karar vericiler, tüketicilerdir. Yörelerin birbirine benzeyip benzemediğinin kriteri ise “hepsinde güneşin bulunması” gibi kalıpsal özellikler değil, bu yörelerin turistlerin gözüne nasıl göründükleridir. Örneğin deniz-kum-güneş her yörede bulunsa bile, her yörenin yine de turistin gözünde farklı olması mümkündür. Bunu söylemek aynı zamanda, konaklama piyasasının yöresel bir piyasa olduğu ve rekabetin düzeyi düşük bir piyasa olduğunu söylemekle aynı şeydir. Eğer ankette Antalya’daki konaklama işletmelerinin de yöresel fiyatları daha çok önemsedikleri gibi bir sonuç ortaya çıksaydı, böyle bir sonucun tam da bunu ifade ettiği söylenebilirdi ve konaklama piyasasına “rekabetçi” denmesi oldukça güç olurdu. Fakat ankette bunun tersine bir sonuç çıkmıştır. İşte buna dayanarak, görünüşte hepsi de Antalya’ya benzeyen turistik yörelerin birbirlerine gerçekte de (turistlerin gözünde de) büyük ölçüde benzedikleri ve buna paralel olarak Antalya gibi yörelerde bulunan konaklama işletmelerinin rekabetçi bir ortamda çalıştıkları söylenebilmektedir. Ayrıca bu tür yörelerin sayısının oldukça fazla olması konaklama piyasasının genelinin rekabetçi bir karaktere bürünmesine de olanak tanımaktadır.

Yapılan bu çalışmanın bazı sınırlılıkları bulunmaktadır. En büyük sınırlılık alan araştırmasının sadece Antalya ve Kapadokya bölgelerinde oldukça sınırlı bir örneklem kitlesi ile yürütülmüş olmasıdır. Bir diğer sınırlılık ise konaklama piyasasının sadece fiyatlandırma davranışları ekseninde incelenmesidir. Gelecek çalışmalara, örneklem kitlesinin büyütülerek alan araştırmasının yapılması ve konaklama piyasasının başka kriterler eklenerek incelenmesi önerilebilir.

KAYNAKLAR

- Barutçugil, İ.S. (1982). *Turizm İşletmeciliği*. Bursa: Uludağ Üniversitesi Yayınları.
- Bastakis, C., Buhalis, D. ve Butler, R. (2004). The perception of small and medium sized tourism accommodation providers on the impacts of the tour operators' power in Eastern Mediterranean. *Tourism Management*, 25, 151-170.
- Carvell, S. A. ve Herrin, W. E. (1990). Pricing in the Hospitality Industry: An Implicit Markets Approach. *Hospitality Review*, 8(2), 27-37.
- Chung, K. Y. (2000). Hotel room rate pricing strategy for market share in oligopolistic competition - eight-year longitudinal study of super deluxe hotels in Seoul. *Tourism Management*, 21, 135-145.
- Collins, M. ve Parsa, H.G. (2006). Pricing strategies to maximize revenues in the lodging industry. *International Journal of Hospitality Management*, 25, 91-107.
- Comanor, W.S. (1967). Market Structure, Product Differentiation and Industrial Research. *The Quarterly Journal of Economics*, 81(4), 639-657.
- Crouch, G. I. (1992). Effect of Income and Price on International Tourism. *Annals of Tourism Research*, 19, 643-664.
- Dinler, Z. (2002). *Mikro Ekonomi*. (14. Baskı). Bursa: Ekin Kitapevi.
- Dinler, Z. (2013). *İktisada Giriş*. (19.Baskı). Bursa: Ekin Basım Yayın Dağıtım.
- Dwyer, L., Forsyth, P. ve Rao, P. (2000). The price competitiveness of travel and tourism: A comparison of 19 destinations. *Tourism Management*, 21, 9-22.
- Eadington, W.R. ve Redman, M. (1991). Economics and Tourism. *Annals of Tourism Research*, 18, 41-56.
- Enz, C., Canina, L. ve Liu, Z. (2008). Competitive Dynamics and Pricing Behavior in US Hotels: The Role of Co-location. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 8(3), 230-250.
- Enz, C., Canina, L. ve Lomanno, M. (2009). Competitive Pricing Decisions in Uncertain Times. *Cornell Hospitality Quarterly*, 50(3), 325-341.
- Fernandez, M.C.L. ve Bedia, A.M.S. (2004). Is the hotel classification system a good indicator of hotel quality? An application in Spain. *Tourism Management*, 25, 771-775.
- Forman, H. ve Hunt, J.M. (2005). Managing the influence of internal and external determinants on international industrial pricing strategies. *Industrial Marketing Management*, 34, 133- 146.

- Gürbüz, A. K. (1992). Konaklama Sektörünün İşletme Ölçeği Yönünden Özellikleri ve Turizm Politikası Açısından Değerlendirilmesi. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bursa.
- Gürbüz, A.K. (1998). *Turizmin Ekonomik Analizi*. (1. Baskı). Balıkesir: Alem Basım – Yayım.
- Gürbüz, A.K. (2007). Konaklama Piyasasında Düşük Fiyat Olgusu Üzerine Bazı Değerlendirmeler: Analitik Bir Yaklaşım. I. *Ulusal Türkiye Turizmi Kongresi*, 7-8 Eylül, Sakarya.
- Hughes, H. L. (1986). *Economics for Hotel and Catering Students*. London: Hutchinson & Co Ltd.
- Hunt, J. M. ve Forman, H. (2006). The role of perceived risk in pricing strategy for industrial products: a point-of-view perspective, *Journal of Product & Brand Management*, 15(6), 386–393. 387;
- İçöz, O. (2005). *Turizm Ekonomisi*. (3. Baskı). Ankara: Turhan Kitabevi.
- Keane, M.J. (1997). Quality and Pricing in Tourism Destinations. *Annals of Tourism Research*, 24(1), 117-130.
- Kotler, P. ve Armstrong, G. (2013). *Principles of Marketing*. (9th Edition). New Jersey: Pearson Prentice-Hall.
- Kotler, P., Armstrong, G., Saunders, J. ve Wong, V. (1999). *Principles of Marketing*. (2th Edition). New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kozak, N. (2010). *Turizm Pazarlaması*. (3. Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Kuşlivan, S. (1997). Konaklama Sektöründe Pazarlama Karar Değişkeni Olarak Fiyatlandırma Kararını Etkileyen Faktörler. *Pazarlama Dünyası*, 11(61), 11-18.
- Lancaster, G. ve Massingham, L. (2011). *Essentials of Marketing Management*. London: Routledge.
- Matovic, D. (2002). The Competitive Market Structure of the U.S. Lodging Industry and its Impact on the Financial Performance of Hotel Brands. Unpublished Doctoral Thesis, Faculty of the Virginia Polytechnic Institute and State University, USA.
- Matovic, D. ve McCleary, K.W. (2003). Marketing in the Next Decade: A Qualitative Study of the U.S. Hotel Industry. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 14(2), 47-65.
- Medlik, S. ve Airey, D.W. (1979). *Profile of the Hotel and Catering Industry*. London: Heinemann.

- Moon, J. ve Sharma, A. (2014). Factors Influencing Fixed Assets Investments In The U.S. Hospitality Industries. *The Journal of Hospitality Financial Management*, 22, 75–88.
- Mucuk, İ. (2012). *Pazarlama İlkeleri*. (19. Baskı), İstanbul: Türkmen Kitabevi.
- Newell, G. ve Seabrook, R. (2006). Factors Influencing Hotel Investment Decision Making. *Journal of Property Investment & Finance*, 24(4), 279 – 294.
- Okumus, F., Altınay, L. ve Chathoth, P. (2010). *Strategic Management for Hospitality and Tourism*. UK: Elsevier.
- Olalı, H. ve Timur, A. (1988). *Turizm Ekonomisi*. İzmir: Ofis Matbaacılık.
- Sahut, J. M. (2009). The Impact of Internet on Pricing Strategies in the Tourism Industry. *Journal of Internet Banking and Commerce*, 14(1), 1-8.
- Sharpley, R. (2006). *Travel and Tourism*. London: Sage Publications Inc.
- Shaw, G. ve Williams, A. (2004). *Tourism and Tourism Spaces*. London: Sage Publications Inc.
- Sinclair, M.T. ve Stabler, M. (1997). *Economics of Tourism*. London: Routledge.
- Smith, W.R. (1956). Product Differentiation and Market Segmentation as Alternative Marketing Strategies. *Journal of Marketing*, 21(1), 3-8.
- T.C. Başbakanlık Mevzuatı Geliştirme ve Yayın Genel Müdürlüğü. (2015). Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik, <http://mevzuat.basbakanlik.gov.tr/Metin.Aspx?MevzuatKod=3.5.20058948&MevzuatIliski=0&sourceXmlSearch=tur>, 27.01.2015.
- T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı. (2015). Turizm Belgeli Tesisler. <http://yigm.kulturturizm.gov.tr/TR,9860/turizm-belgeli-tesisler.html>, 27.01.2015.
- Yıldız, R. ve Kuşluyan, S. (1995). Kapadokya’da Konaklama Sektöründe Zararlı Fiyat Rekabeti Sorunu ve Çözüm Önerileri. *Hafta Sonu Semineri II: Kapadokya’nın Turistik, Kültürel Potansiyeli ve Pazarlama Sorunları*, Erciyes Üniversitesi Nevşehir Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu. ss. 240-262. Ankara: Özkan Matbaacılık.
- Zengin, B. ve Şen, L. M. (2009). Turizm İşletmelerinin Pazarlamasında Fiyat (Price). (Editörler, C. Avcıokurt, Ş. Demirkol ve B. Zengin). *Turizm İşletmelerinin Pazarlamasında 7P ve 7C*. İstanbul: Değişim Yayınları.

OKUL YÖNETİCİLERİNİN EĞİTİM YÖNETİMİ BİLGİ SİSTEMLERİNE İLİŞKİN GÖRÜŞLERİ: MEMNUNİYET, ALGILANAN FAYDA VE GÖREVE UYGUNLUK ARASINDAKİ İLİŞKİ

School Administrators' Opinions Regarding to
Educational Management Information Systems:
The Relationship Among Satisfaction, Perceived
Usefulness and Task Fit

Gönderim Tarihi: 10.10.2014

Kabul Tarihi: 09.07.2015

Mustafa SAMANCIOĞLU*
Murat BAĞLIBEL**
Zehra KESER ÖZMANTAR***
Hakan ÇETİN****

Öz: Bu araştırmanın amacı, okul yöneticilerinin kullanmakta oldukları Eğitim Yönetimi Bilgi Sistemlerinden (EYBS) memnuniyet düzeylerini ve bunu etkileyen bazı faktörleri incelemektir. Bu amaçla 142 okul yöneticisine, araştırmacılar tarafından geliştirilen EYBS Değerlendirme Anketi uygulanmıştır. Toplanan verilerin analizinde betimsel istatistik ve regresyon analizi yöntemleri kullanılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre, okul yöneticilerinin kullanmakta oldukları EYBS'lere yönelik memnuniyet düzeyleri yüksektir. Ayrıca okul müdürleri, EYBS'yi oldukça faydalı ve görevlerine uygun bulmaktadırlar. Araştırmanın ortaya koyduğu bir diğer sonuca göre ise, yöneticilerin EYBS'den duydukları memnuniyet ile algılanan fayda ve göreve uygunluk arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğudur. Bu iki değişken de memnuniyetle pozitif korelasyona sahiptir. Regresyon analizi sonucunda, okul yöneticilerinin EYBS'den duydukları memnuniyetin %26'sının faydalılık ve göreve uygunluk faktörlerinden kaynaklandığı tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Eğitim Yönetim Bilgi Sistemleri, Okul Yöneticisi, Fayda, Göreve Uygunluk.

* Yrd.Doç.Dr., Gaziantep Üniversitesi/Eğitim Fakültesi/ İlköğretim Bölümü,
e-posta: msamancioglu@gantep.edu.tr

** Yrd.Doç.Dr., Gaziantep Üniversitesi/ Eğitim Fakültesi/ Eğitim Bilimleri Bölümü,
e-posta: mbaglibel@gantep.edu.tr

*** Yrd.Doç.Dr., Gaziantep Üniversitesi/ Eğitim Fakültesi/ Eğitim Bilimleri Bölümü,
e-posta: zehrakeser@hotmail.com

**** Yrd.Doç.Dr., Akdeniz Üniversitesi/İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi/ Ekonometri Bölümü,
e-posta: hakanc@akdeniz.edu.tr

Abstract: The aim of this study was to examine the level of school administrators' satisfaction with Education Management Information Systems (EMIS) and some factors affecting it. For this aim, EMIS Evaluation Questionnaire, developed by the authors, was conducted to 142 school administrators. In the analysis of data, descriptive statistics and regression analysis methods were used. The results showed that school administrators are very satisfied with EMIS, and consider that it is very useful and appropriate to their tasks. Another result of the study revealed that there is a positive and significant relationship among school administrators' satisfaction with EMIS, usefulness and task fit. These two variables have a positive correlation with the satisfaction. According to the results of the regression analysis, 26 % of the level of school administrators' satisfaction with the EMIS results from EMIS' usefulness and task fit factors.

Keywords: Education Management Information System(EMIS), School Administrator, Usefulness, Task Fit.

GİRİŞ

Toplumsal yapıdaki değişimler yönetimin kontrolündeki kaynakları da değiştirmiştir. Tarım toplumlarındaki kas gücü sanayi devrimiyle yerini makinelere bırakmıştır. Makineleşme, insanların fiziksel güç kaynağı olarak, hayvanların dışında kendilerine yardımcı arama çalışmalarının bir sonucudur. Benzer şekilde bilgi toplumlarındaki bilgisayar sistemleri de insanların zihinsel faaliyetlerde kendilerine yardımcı aramalarının sonucudur denebilir. Günümüzün teknoloji dünyası artık yönetim fonksiyonlarının her birinde bilgisayarlardan yararlanmayı amaçtan öte bir zorunluluk haline getirmiştir (Gökçen, 2007).

Bilgi işlem teknolojilerinin kullanımı ve internetin icadı oldukça güçlü olan bu araçları kişilerin ve kurumların ulaşımına açmıştır. Küreselleşme hızı 20. yüzyılın son çeyreğinde çok daha artmış ve rekabet daha çok bilgiye bağımlı hale gelmiştir. Bilgiye bağımlı böyle bir ortamda varlığını sürdürebilmek, örgütsel yapı ve algılarda hızlı değişimleri gerektirmektedir. Bu dönüşümler ekonomik, politik, kültürel, eğitim, iletişim ve diğer pek çok açıdan toplumları ve organizasyonları etkilemekte; onları geleneksel yaklaşım ve tanımların ötesine geçen yeni yollar bulmaya zorlamaktadır. Bu dönüşümlerin başarısı (özellikle kamusal) organizasyonların görev tanımlarını, çalışma ve karar alma mekanizmalarını yeniden yapılandırmasıyla; teknik ve yasal alt yapılarının ve politikalarının bilgi toplumunun gereklilikleri doğrultusunda geliştirilmesiyle yakından ilişkilidir (OECD, 2004).

Belirtilen bu değişim ve dönüşüm Yönetim Bilgi Sistemleri (YBS) kavramının doğmasına neden olmuştur. YBS'nin gerekliliği ve yararları konusunda hem-

fikir olunmasına rağmen tanımı konusunda aynı şeyi söylemek mümkün değildir. Dolayısıyla net bir tanım yapmadan önce kavramı oluşturan yönetim, bilgi ve sistem kavramlarının aralarındaki ilişkiden bahsetmek gerekmektedir.

Babu vd. (1997), bilgiyi kullanıcı tarafından işlenmiş ve anlamlandırılmış veri olarak tanımlamaktadır. Bilgiye tek başına sahip olmak, gücü elinizde bulundurduğunuz anlamına gelmemektedir. Onu yönetebilmek ve bunu teknoloji ile birleştirmek 21. yüzyılın en önemli yönetim becerileri arasındadır. Bu noktada yöneticilerin karar verme, planlama ve denetim gibi farklı yönetsel aşamalarda ihtiyaç duyacakları verilere doğru, kesin ve zamanında ulaşmalarına yardımcı düzenekler geliştirilmiştir. Sistem ise, ortak bir amacı gerçekleştirmek için birlikte çalışan bileşenler dizisidir. Çınar (1997) bilgi sistemini, kurum yönetici ve denetçilerinin ihtiyaç duydukları bilgiyi sağlayan bütünlük süreçleri olarak tanımlamaktadır.

Yönetim bilgi sistemi ile ilgili tanımlara bakıldığında, YBS'nin bir kurumun kaynakları ve faaliyetleri hakkındaki verilerin toplanmasını, saklanmasını, iletilmesini ve işlenmesini sağlayan bir yapı olduğu görülmektedir (Wokocha ve Adebayo, 2012). Orbach (2004)'a göre, YBS, verilerin kurumdaki karar vericilerin kullanabileceği yönetsel bilgiye dönüştürülmesine imkân sağlar. Argyris (1991)'e göre, yönetim bilgi sistemi, yöneticilerin sorumlu olduğu etkinlikleri yönetebilmek, zamanında ve etkili kararlar verebilmek için ihtiyaç duydukları bilgiyi, iç ve dış kaynaklardan toplamak için çeşitli resmi aşamaları kullanan sistemlerdir. O'Brien (1990)'a göre yönetim bilgi sistemleri bir örgütteki yöneticilerin ve karar vericilerin ihtiyaçları için düzenlenmiş veritabanı yönetim sistemi anlamına gelmektedir. Özetle, yönetim bilgi sistemleri, yöneticilerin etkili karar verebilmeleri için, ihtiyaç duydukları bilgiyi sağlamak üzere tasarlanmış bilgi sistemleridir (Bayrakçı, 2007).

LİTERATÜR TARAMASI

Eğitim Yönetimi Bilgi Sistemi

Günümüzde eğitim kurumları ve bir bütün olarak eğitim sistemleri hızla büyümekte ve karmaşık hale gelmektedir. Bu durum politikacılar, planlayıcılar, karar vericiler ve her düzeydeki yöneticiler için zorluklar meydana getirmektedir. Bu zorluklarla baş edebilmek ve eğitim sistemlerinin hedeflerini gerçekleştirebilmek için, eğitimde otorite ve karar vericilerin çok farklı kaynaklardan gelecek farklı türde anlık ve güncel verilere ihtiyacı vardır (Cassidy, 2005; Sultana, 2002). Bir başka ifadeyle, değişen bilgi taleplerine cevap verebilmek için yöneticilerin; karar verme sürecini destekleyen, geçerli verilerin zamanında toplanmasını ve analiz edilmesini sağlayan sistemleri kullanmaları gerekmektedir (Wako, 2003).

Günümüzde öğrencilere sunulan eğitimin kalitesinin artırılması için anlamlı, güvenilir, kesin ve güncel veri ve bilginin sağlanması gerekliliği daha da önem kazanmıştır (Cassidy, 2005). Çünkü eğitim sistemlerinin odağı, çıktılarının kalitesinin yükseltilmesine doğru kaymaktadır. Bu kalite artışı da sonuç odaklı bir yönetim yaklaşımıyla kapsamlı, güvenilir ve anlamlı verilere istenildiği anda erişilebilmesi ve kullanılabilmesi ile mümkün olabilecektir (Sultana, 2002). Bu noktada eğitim kalitesinin yakından izlenmesi, kurumsal bilginin toplanması, işlenmesi, analizi, sunumu ve kullanımına ilişkin yapı ve süreçleri kapsayan bilgi yönetim sistemleri karşımıza çıkmaktadır (Billeh, 2001). Eğitim yönetimi bilgi sistemleri (EYBS), planlama, kaynakların dağıtımını, izleme, politika geliştirme ve karar verme süreçlerini geliştirmek amacıyla, eğitim sisteminden verileri toplamak ve analiz etmek için tasarlanmış sistemlerdir (UNESCO, 2010).

EYBS'nin evrensel kabul görmüş tek bir tanımı yoktur. Moses (2001)'e göre, EYBS her seviyedeki eğitim yöntemini desteklemek için zamanında, uygun maliyetli ve kullanıcıya uygun bilgi sağlamak amacıyla insanları, süreçleri ve teknolojiyi bir araya getiren kapsamlı bir sistemdir. Etkili bir EYBS, sadece karar vermek için gerekli verilerin neler olduğunu değil, aynı zamanda bu bilgiyi kimin kullanacağı, nasıl kullanacağı ve bu sürecin nasıl destekleneceğini de belirtmelidir. İnsan, süreç ve teknolojilerin tümünü içeren bir yapı kurulduğunda bilginin akış hızında beklenen gerçek hız artışı sağlanabilir ve dolayısıyla karar verme hızında artış gözlenebilir.

Haddad (2012)'a göre, EYBS eğitim yönetiminin her kademesine destek olmak için güncel, düşük maliyetli, etkin ve kullanıcıya uygun bilginin sağlanması amacıyla insanları, süreçleri ve teknolojiyi bir araya getiren kapsamlı bir sistemdir. Hua ve Herstein (2003) ise; EYBS'nin, eğitim hiyerarşisinin her kademesinde verilecek kararlarda kullanılmak için okullarla ve eğitim-öğretimle ilgili (binalar, öğretmenler, öğrenme etkinlikleri ve değerlendirme sonuçları gibi) veri ve bilgilerin düzenli olarak paylaşıldığı, birleştirildiği, analiz edildiği ve yayınlandığı resmi ve bütünlük süreçler, prosedürler ve işbirliği anlaşmaları dizisini kapsadığını ifade etmektedir.

Eğitim Yönetimi Bilgi Sistemlerinin Gelişim Süreci

Eğitim sistemlerinin mevcut durumlarını tespit etmek ve karar verme sürecini desteklemek amacıyla kullanılacak veri ve bilgilerin kalitesini artırma çabaları uzun yıllardan beri mevcuttur. Eğitimde bilgisayar tabanlı bilgi yönetim sistemleri kullanımı 1980'lerin ortalarında başlamıştır (Cassidy, 2005; Visscher vd., 2003). Bu sistemler çoğunlukla bakanlık merkez teşkilatlarında ve ilgili

birimlerde (teftiş kurumları gibi) rutin yönetsel ve idari işlevlerin bilgisayar ortamına aktarılması çabalarından ibarettir. Bununla birlikte, eğitim sistemlerinin performanslarını izleme ve değerlendirmeye destek olmak ve etkin eğitim politikalarının tasarlanması için daha geniş kapsamlı ve bütünlük bilgisayar tabanlı eğitim yönetim bilgi sistemlerinin geliştirilmesi bazı ülkelerde 1980'lerin sonları gibi erken sayılabilecek tarihte başlamıştır. Bu sistemlerin güçlendirilmesi ve yaygınlaştırılması çalışmaları 1990'lar ve 21. yüzyıl boyunca devam etmiştir. Günümüzde ise, eğitimsel verilerin gerekliliği ve kalitesine, bilgi sistemlerinin bilgisayar ortamına taşınmasına, karar verme kültürünün ampirik bilgileri daha çok kullanacak yönde değişim göstermesinin gerekliliği vurgulanmaktadır (Cassidy, 2005). Etiyopya, Nepal, Pakistan, Somali, Sri Lanka, Yemen, Endonezya, Botsvana, Yeni Gine, Gambiya, Kamboçya, Filipinler, Nijerya ve Hindistan gibi gelişmekte olan pek çok ülkenin eğitim bakanlıkları kendi EYBS'lerini kurmuşlardır (Çınar, 1997; Ellison, 2004).

Eğitim Yönetimi Bilgi Sistemlerinin Kullanım Alanları ve Yararları

Eğitim sistemlerinin yönetiminde kararları bilgiye dayalı olarak vermenin amacı etkin izleme ve değerlendirme, bütçeleme ve planlama, politika araştırma ve analiz sistemleri aracılığıyla eğitimde erişimi, etkinliği, verimliliği, eşitliği ve kaliteyi artırmaktır. EYBS gerekli bilgileri sağlayan ve bu bilgilerin kullanımını teşvik eden bir ortam oluşturarak, kararların bilgiye dayalı olarak verilmesini mümkün kılmaktadır. Bütünlük veri ve bilgi sistemleri eğitim sisteminin her kademesinde eğitim yönetimi işlevlerine verdikleri destek ile EYBS'nin tam da merkezinde yer almaktadır (Hua ve Herstein, 2003).

Bilgi teknolojileri, eğitim yöneticisinin örgütsel kaynakları verimli ve etkili bir şekilde yönetmesine yardımcı olarak tüm yönetsel süreçlerde kullanılabilir (Çınar, 1997). Carrizo, vd.(2003)'a göre, bilgi sistemi bir eğitim sisteminin yönetim, planlama ve değerlendirmesinin temelini oluşturmaktadır. Eğitim yönetimi sürecinde bilgi sistemi farklı aktörleri ve paydaşları, mevcut durum, iç ve dış verimlilik, pedagojik ve kurumsal faaliyetler, performans, sorunlar ve ihtiyaçlar gibi konularda bilgilendirmelidir. EYBS üzerinde yapılan araştırma sonuçları EYBS'ni etkin kullanan ülkelerde eğitim yönetimi süreçlerinde büyük hız ve kapasite artışı sağlandığını göstermektedir (Burchfield, vd. 1994).

Son yıllarda, toplumlarda demokratikleşme hareketleri tüm kamu kurumlarının hesap verebilirlik bağlamında kaynakları nasıl kullandıklarıyla ilgili bilgiler sunmaları yönündeki baskıyı artırmaktadır. Bu durum özellikle velilerin okullardan verimlilik ve çıktılarının kalitesi ile ilgili beklentilerinin yüksek olduğu, eğitim sektöründe daha da belirginleşmektedir (Cassidy, 2005; Crouch,

vd. 2001; Powell, 2006). Hesap verebilirlik denetiminin rolünü artıran yasalar ve öğretime ilişkin kararların veriye dayalı olarak verilmesi yönünde talepler YBS'lerin kullanımına ilgiyi artırmıştır (Breiter ve Light, 2006; Powell, 2006). Bu bağlamda, hükümetler okulları daha hesap verebilir (bütçe yönetimi, kendi hedeflerini belirleme ve izleme aracılığıyla) ve daha sorumlu hale getirdiği gerekçesiyle EYBS'nin kullanılmasına daha fazla kaynak ayırmaktadırlar (Vischer, vd., 2003).

Eğitim sistemlerinin iç verimliliğini artırmak amacıyla da yönetim bilgi sistemlerine ihtiyaç vardır. Özellikle üst düzeydeki eğitim yöneticileri atıl bulunan kaynakları belirlemek ve kaynakları doğru alanlara yönlendirerek eğitim sisteminin iç verimliliğini artırmak için doğru ve kesin bilgiye gereksinim duymaktadırlar (Crouch, vd., 2001). Sürekli reformlara konu olan eğitim sistemlerinin, zaten kıt olan kaynakları nasıl kullandıklarını izlemek için de yönetim bilgi sistemlerin ihtiyacı bulunmaktadır (Cassidy, 2005).

McGinn ve Welsh (1999)'e göre, bilgi işlem teknolojilerinin ortaya çıkışı özellikle merkezi yapıda olmayan eğitim sistemleri üzerinde yüksek derecede denetim sağlanmasını mümkün hale getirmiştir. Girdilerden daha çok çıktılara (kalite) vurgu yapan yeni yönetsel değerler karar vermede yerel kapasitenin güçlendirilmesine verilen önemi artırmaktadır. Cassidy (2005) eğitim sistemlerinde yönetim ve karar verme adem-i merkezileştikçe, toplumun ve özellikle ailelerin okullara daha çok müdahil olmaya başladığını böylelikle eğitimin daha anlamlı, daha güvenilir, kesin ve güncel bilginin değerinin arttığını vurgulamaktadır. UNESCO (2006), modern, merkezileştirilmemiş eğitim sistemlerinin gereksinim duyduğu uyumlu bir yönetimi için güvenilir bir EYBS'nin kurulmasının çok önemli olduğunu ifade etmiştir. Powell (2006)'a göre, eğitimde adem-i merkezileşme süreci sonucunda, yerel ve merkezi yönetim birimleri kendi planlarını yapabilmek, uygulayabilmek ve bütçelerini oluşturabilmek için dağınık halde bulunan eğitimsel veriye daha çok ihtiyaç duyar hale gelmişlerdir.

EYBS'nin kullanımı için bir diğer sebep de değişen liderlik yaklaşımlarıdır. Crouch, vd. (2001), hükümetlerin değişen liderlik anlayışının bir sonucu olarak EYBS'yi istediklerini ifade etmektedir. Bu yeni liderlik anlayışı politika girişimleri konusunda anlık güncellemeler ve bilgilendirmeleri talep etmektedir. Cassidy(2005)'ye göre, eğitimde eşitliği sağlamak hükümetlerin hedefleri arasındadır. Eşit eğitim sisteminin kurgulanabilmesi için de farklı yerlerde, farklı okullarda eğitim alan öğrenci gruplarının gelişimlerinin izlenmesi ve karşılaştırılması yönünde veri ve bilgilere ihtiyaç vardır.

EYBS okul ve eğitim yöneticilerine, yönetimin farklı süreçlerinde yardım sağlayabilirler. Boone ve Kurtz (1999) yönetim bilgi sistemlerinin daha çok yönetimin karar verme sürecinde kullanıldığını vurgulamışlardır. Çınar (1997)'a göre, hızlı değişen bir toplum ve dinamik bir çevrede bulunan eğitim yöneticisi, vereceği kararlarda olayları, değişimin yönünü ve niteliğini dikkate almalıdır. Yönetici karar vereceği konuda yeterli bilgiye sahip olmalı ve mümkün olan bütün seçenekleri değerlendirmelidir. Leblebici (1996)'ye göre, kararların kalitesini belirleyen en önemli unsur bilginin nitelik ve niceliğidir. Yönetim bilgi sistemleri, karar alma sürecine yoğun ve nitelikli bilgi sağlayarak, kararların kalitesinin artırılmasına yardımcı olabilmektedir.

Deneyimli eğitim yöneticileri, eğitim politikalarını düzenleyenler ve karar vericiler, karar alırken, sonuçları değerlendirirken ve kaynakların verimli ve etkin bir şekilde dağıtımını aşamalarında detaylı, ulaşılabilir ve güncel bilginin öneminin farkındadırlar. Kaliteli veri ve bilgi olmadan, ulusal ve yerel seviyedeki yöneticiler öğrencilerin ve eğitim kurumlarının ihtiyaçlarını karşılayacak doğru ve etkin kararlar veremeyecektir (Cassidy, 2005). Anlamli bilginin hazır bulunmasının kararlar için bir gereklilik olduğu düşüncesi, YBS kullanımının temel varsayımıdır (Breiter ve Light, 2006).

Eğitim Yönetimi Bilgi Sistemlerinin Kullanımını Etkileyen Faktörler

Crouch (2001)'ne göre, mevcut uygulamalara bakıldığında, EYBS genelde okul seviyesinde veriler içeren merkezi veri tabanları olarak sınırlı bilgi içermektedir. Bunlar (1) Öğrenci verileri (sicil kayıtları, yaş, cinsiyet gibi demografik bilgiler, ders notları vb.), (2) Öğretmen verileri (atama bilgileri, deneyim vb.), (3) Okul envanter (konum, derslik sayısı, donanımlar vb.) verileridir. Ancak EYBS genelde çok daha derinlemesine ve çeşitli bilgiler sunan performans verileri, okul finans bilgileri, maliyet muhasebesi, materyal temini (ders kitapları vb.), kurum içi yönetimsel girişimlerin izlenmesi (özel projeler, kuruma özgü faaliyetler) gibi bilgileri içermektedir. Haddad (2012)'a göre, EYBS'nin elbette teknik bir boyutu vardır. Ama EYBS temelde bilginin kullanımı ile ilgilidir. EYBS'nin doğru şekilde işletilebilmesi bir yönüyle destek personelinin sistemi etkin kullanmasıyla ilgilidir.

EYBS'nin doğru ve etkin işletilmesinde "faydalılık (usefulness)", "kullanım kolaylığı (easy of use)" ve "iş/görev ile uyumluluk (Task-fit)" olmak üzere üç faktör ön plana çıktığı görülmüştür (Davis, 1989; Goodhue ve Thompson, 1995). Faydalılık; bireyin, bir sistemi/teknolojiyi kullanmasıyla iş performansının arttıracağına olan inanç düzeyidir. Kullanım kolaylığı ise; bireyin belirli bir sistemi zorlanmadan ve çaba harcamadan kullanılabilirliğine ait inanç dü-

zeyidir (Davis, 1989). Birey, ilgili teknolojinin yaptığı işlere faydalı olduğunu ve performansını arttıracığını düşündükçe, bu teknolojiyi kullanma ve kabul etmesi daha kolay olmaktadır. Benzer şekilde, kullanımının kolaylığı hakkında olumlu görüşlere sahip olunan bir teknolojinin de, bireyler tarafından benimsenmesi kolaylaşmaktadır. Bir teknolojinin faydalı ve kullanımının kolaylığının yanında, bireyin gerçekleştirdiği iş ve görevlerle de uyumlu olması önemlidir. Üçüncü faktör olan iş/görev ile uyumluluk ise; bir teknolojinin, bireye işiyle ilgili gerçekleştirdiği görevlerde yardımda bulunma derecesi olarak tanımlanmaktadır. Bir başka deyişle, bireysel yetenekler, görev gereklilikleri ve teknolojinin işlevselliği arasındaki uyum olarak ifade edilebilmektedir (Goehue ve Thompson, 1995).

Türk Eğitim Sisteminde Kullanılan Eğitim Yönetimi Bilgi Sistemleri

Milli Eğitim Bakanlığı (MEB), merkez, il ve ilçe teşkilatları, okullar ve bakanlığa bağlı birimlerle Türkiye'deki en büyük kamu kuruluşudur. Yaklaşık bir milyon öğretmen yetmiş beş bin okulda yirmi beş milyon öğrenciye hizmet vermektedir (MEB, 2014). Birçok Avrupa ülkesinin nüfusundan fazla olan bu oluşumun katı bir merkezi ve hiyerarşik yapıya sahip olan Türk eğitim sisteminde tüm kararlar, politikalar, planlar ve operasyonlar merkezi olarak karar verilmekte ve uygulanmaktadır.

MEB tüm faaliyetlerinde, yönetim bilgi sistemlerinin yaygınlaştırılması için yoğun çalışmalar yürütmektedir. Bu kapsamda İl ve İlçe Milli Eğitim Müdürlükleri Bilgi Sistemi (İLSİS), e-okul, Karar Destek Sistemleri (KDS) ve uzaktan eğitim portalları (Açık Öğretim Lisesi, Açık İlköğretim Okulu) çok sayıda web tabanlı YBS uygulaması geliştirilmiştir. 2006 yılında ise tüm bu sistemler "Millî Eğitim Bakanlığı Bilişim Sistemleri (MEBBİS)" adı altında birleştirilmiştir (Bayrakçı, 2007).

Bu kapsamda geliştirilen ilk sistem 1999 yılında kullanıma açılan İLSİS'tir. İLSİS, personel, özlük, atama, istatistik, arşiv ve belge yönetimi, bütçe, envanter ve taşınır mallar, özel kurumlar, devlet kurumları, izleme ve denetim, yatırım ve tesisler gibi modüllerden oluşmaktadır ve MEB İl ve İlçe Müdürlüklerinin rutin işlerini hızlı, güvenilir ve basit bir şekilde yürütmeleri için tasarlanmıştır (<http://www.meb.gov.tr/Stats/apk2002ing/apage49-63.htm>).

MEBBİS kapsamındaki diğer bir sistem ise, Eylül 2007 tarihinde kullanıma açılmış olan, okul ve öğrencilerle ilgili işlemleri kapsayan E-Okul sistemidir. E-okul, okul yöneticilerine işlerini daha pratik ve güvenli bir şekilde yapabilecekleri web tabanlı bir sistemdir. Sistemle öğrencilerin kayıt ve devamsızlık takipleri, ders programları, öğrenci, sınav takvim ve sonuçlarının takibi, veli

ve öğretmenlerle iletişim gibi işlemler gerçekleştirilebilmektedir (<http://e-okul.meb.gov.tr>). Diğer kamusal YBS'lere uyum sağlayan bu sistem okul yöneticileri için büyük kolaylıklar sunmaktadır. Örneğin, öğrencilere ait bilgiler nüfus bilgileri veritabanı olan MERNİS'ten, öğretmen, yönetici ve okullara ait veriler İLSİS'ten alınmaktadır. Böylece verilerin tekrar tekrar girilmesi zorunluluğu ortadan kalkmış ve verilerin hızlı, ekonomik ve tutarlı olması sağlanmıştır. E-okul sayesinde, yazılım kaynaklı maliyet ve sorunlar azaltılmış, kırtasiye işlemleri ortadan kaldırılmış, iletişim hızı artmış, velilere bilgiye ulaşım imkânı sağlanmış, bilgiye erişim kapsamı genişlemiş, işlemlerin mevzuata uygunluğu teminat altına alınmıştır.

E-mezun sistemi ise, mesleki orta öğretim kurumlarının mezunlarını izleme ve değerlendirme amacını taşımaktadır. Mezunların bilgi ve becerilerinin iş gücü piyasasına uygunluğuna ve istihdam oranlarına ilişkin geri bildirimler alınabilmektedir (emezun.meb.gov.tr). Diğer bir YBS olan, Karar Destek Sistemi (KDS), merkez ve taşrada karar verme konumundaki yöneticilere eğitim sistemi ile ilgili bilgi ve istatistiklere erişim imkânı sağlamaktadır (<http://ekds.meb.gov.tr>). E-yatırım sistemi, yöneticiler eğitim kurumlarının bina ve donanım gereksinimlerinin elektronik ortamda izlenmesi ve yatırım karar ve planlarının bu güncel ve sürekli verilere dayalı olarak yapılabilmesi amacını taşımaktadır (<http://e-yatirim.meb.gov.tr>). Bunlara ek olarak MEB, eğitimcilerin ve öğrencilerin ihtiyaçlarını gidermeye yönelik olarak bir takım (<http://aol.meb.gov.tr>, egitim.gov.tr gibi) web portallarını kullanıma sunmuştur.

MEB'in kendi bünyesinde EYBS kullanımı ile ilgili attığı adımlara ek olarak bazı yasal düzenlemeler de EYBS kullanımını bir yerde zorunluluk haline getirmiştir. Çünkü Türkiye'de 5018 Sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanununun 9'ncü maddesine dayanarak hazırlanan Kamu İdarelerinde Stratejik Planlamaya İlişkin Usul ve Esaslar Hakkındaki Yönetmeliğin yürürlüğe girmesiyle stratejik planlama süreci resmi olarak başlamıştır. Yasa gereğince kamu idareleri; ilgili mevzuat ve benimsedikleri temel ilkeler çerçevesinde geleceğe ilişkin misyon ve vizyonlarını oluşturmak, kalkınma planı, orta vadeli program ve faaliyet alanı ile ilgili diğer ulusal, bölgesel ve sektörel plan ve programlara uygun olarak orta ve uzun vadeli amaçlarını, temel ilke ve politikalarını, hedef ve önceliklerini, performans ölçütlerini, bunlara ulaşmak için izlenecek yöntemler ile kaynak dağılımını içeren stratejik planlarını hazırlamakla yükümlüdürler. Yasaya göre, tüm kamu kurumlarında olduğu gibi MEB ve bağlı kuruluşların kamu idarelerinin; ilgili mevzuat ve benimsedikleri temel ilkeler çerçevesinde geleceğe ilişkin misyon ve vizyonlarını oluşturmaları, stratejik amaçlar ve ölçülebilir hedefler saptamaları, performanslarını önceden belirlenmiş olan göstergeler doğrultusunda ölçmeleri ve bu sürecin izleme

ve değerlendirmesini yapmaları amacıyla katılımcı yöntemlerle stratejik plan hazırlamaları gerekmektedir. Bütçelerin ve kaynak kullanımının okullar tarafından yapıldığı bir planlamada sağlıklı veriler elde etmek ve bunları doğru bir şekilde kullanabilmek için yalnızca MEB uygulamaları değil, her okulun kendi içinde de EYBS kullanma ihtiyacı ortaya çıkmaktadır.

Amaç

Bu araştırmanın amacı; okul yöneticilerinin eğitimde kullanılan yönetim bilgi sistemlerinden duydukları memnuniyet düzeylerini ve bu memnuniyeti etkileyen faktörleri belirlemektir. Bu amaçla aşağıdaki alt problemlere cevap aranmıştır:

1. Okul yöneticileri eğitim yönetimi bilgi sistemlerinden ne kadar memnundur; onları ne kadar faydalı ve görevlerine uygun bulmaktadır?
2. Fayda ve göreve uygunluk değişkenleri ile eğitim yönetimi bilgi sistemlerinden duyulan memnuniyet arasında anlamlı ilişki var mıdır?

Önem

EYBS, eğitim sisteminin farklı unsurları ve eğitim kurumları ile toplum arasındaki iletişime olumlu katkı sağlamaktadır (Hua ve Herstein, 2003). Araştırmacılar, eğitimde kullanılan bilgi sistemlerinin doğru tasarlanması ve etkin bir şekilde kullanılabilmesi için, bu sistemlerin oluşturulması, uygulanması, kullanımı süreci ve etkileri üzerine araştırmalar yapılması gerekliliğini vurgulamaktadırlar (Visscher, vd., 2003).

Eğitim sistemlerinde okulların başarılı bir şekilde yönetilmesi etkili politikaların geliştirilmesi ve sistemin somut veri ve bilgi aracılığıyla sürekli izlenmesine bağlıdır. Bu nedenle hükümetler, eğitimsel verileri toplamak, işlemek, bütünleştirmek, analiz etmek ve raporlamak amacıyla EYBS geliştirmekte ve bunlara çok miktarda kaynak ayırmaktadırlar (Koofti, 2007). Okulların çoğunda yönetim bilgi sistemleri kullanılıyor olmasına rağmen, bu sistemlerin kullanımına ilişkin kapsamlı deneysel araştırmaların sayısı oldukça azdır. Bununla birlikte, EYBS'ni okul ölçeğinde en çok kullanan okul yöneticilerin söz konusu sistemlere ilişkin görüşlerini inceleyen yeterince çalışma yoktur. Yapılacak çalışmaların ortaya koyacağı bulgular, gerek eğitime finansman sağlayanlar gerekse eğitim politikaları geliştirenler için önemli veriler sunacağı düşünülmektedir (Infodev, 2012). Ayrıca bu çalışmanın, Türkiye'de hızlı gelişmelere konu olan EYBS ile ilgili az sayıdaki çalışmadan birisi olması açısından önemli olduğu düşünülmektedir.

YÖNTEM

Bu araştırma, betimsel bir çalışma olup, genel tarama modeline göre yapılandırılmıştır. Genel tarama modeli, çok sayıda elemandan oluşan bir evrende, evren hakkında genel bir yargıya varmak amacıyla, evrenin tümü ya da ondan alınacak bir grup, örnek ya da örneklem üzerinde yapılan tarama modelidir (Karasar, 2003). Bu çalışmada da Gaziantep ili ilköğretim okullarında görev yapan okul yöneticilerinden oluşan evrenden örneklem alma yoluna gidilerek bu okul müdürlerinin konu hakkındaki görüşlerini olduğu gibi ortaya koyulmaya çalışılmıştır. Araştırma problemine cevap arama sürecinde veriler katılımcılara uygulanan ölçek yoluyla toplanmıştır.

Araştırmanın katılımcılarını, 2011-2012 eğitim-öğretim yılında, Gaziantep ili merkez ilçelerinde bulunan ilköğretim okulları arasından rastgele seçilmiş 50 okulda görevli okul yöneticileri (müdür ve müdür yardımcıları) oluşturmaktadır. Çalışma kapsamında hazırlanan 210 ölçek formu belirlenen 50 okula dağıtılmış ve bunların 175 tanesi geri dönmüştür. Verilerin analizi ise geçerli sayılan 142 form üzerinden gerçekleştirilmiştir.

Çalışma Grubu

Tablo 1’de katılımcılarının cinsiyeti, yaş aralığı, eğitim düzeyi ve görevlerine ilişkin frekans (N) ve yüzde (%) değerleri verilmiştir.

Tablo 1. Katılımcıların Profili

	N	%		N	%
Cinsiyet			Görev		
<i>Kadın</i>	5	3,5	<i>Müdür</i>	39	27,5
<i>Erkek</i>	137	96,5	<i>Müdür Yard.</i>	103	72,5
Yaş			Eğitim		
<i>35 ve daha az</i>	32	22,5	<i>Ön lisans</i>	30	21,1
<i>36-40 yaş</i>	35	24,6	<i>Lisans</i>	107	75,4
<i>41-45 yaş</i>	21	14,8	<i>Lisansüstü</i>	5	3,5
<i>46-50 yaş</i>	12	8,5	Toplam	142	100
<i>51-55 yaş</i>	24	16,9			
<i>56 ve üzeri</i>	18	12,7			
Toplam	142	100			

Çalışmaya katılan yöneticilerin %27,5’inin (N= 39) okul müdürü, geriye kalan %72,5’inin ise (N= 103) müdür yardımcısı olduğu görülmektedir. Tablo 1’e baktığımızda katılımcıların %96,5 (N= 137) gibi oldukça önemli bir kısmının erkek yöneticiler olduğu görülmektedir. Çalışma kapsamında okulların rastgele seçildiği göz önünde bulundurulduğunda, il genelindeki kadın okul yöneticisi

sayısının oldukça az olduğu söylenebilir. Katılımcıların yaşlarına bakıldığında %61,9'nun (N= 88) 45 yaş ve altında olduğu, buna karşın %12,7'sinin ise (N= 18) 56 ve daha üzeri yaşta olduğu görülecektir. Eğitim durumları bağlamında, okul yöneticilerinin %75,4 gibi büyük oranının (N= 107) lisans, sadece %3,5'inin ise (N= 5) lisansüstü eğitime sahip olduklarını ifade etmişlerdir.

Veri Toplama Araçları

Araştırma verilerinin toplanması aşamasında araştırmacılar tarafından geliştirilen EYBS Değerlendirme Anketi (EYBSDA) kullanılmıştır. Anketin madde havuzu oluşturulurken "Teknoloji Kabul Modeli" (Davis, 1989, 1993), "IS Başarı Modeli" (DeLoneve ve McLean, 1992, 2003) ve "Görev-Teknoloji Uyumu" (Goodhue ve Thompson, 1995; Goodhue, 1998) ölçeklerinden maddeler alınmıştır. Toplam 19 maddeden oluşan denemelik ölçekten, güvenilirlik analizi aşamasında düşük madde toplam korelasyon katsayısına sahip olan 1,2,3 ve 16,17, 18. maddeler çıkarılmıştır. Bu işlem sonunda Cronbach's Alpha güvenilirlik katsayısı 0.89 olan 13 maddelik güvenilir bir ölçek elde edilmiştir. Ölçekteki alt faktörleri belirlemek için temel bileşenler analizi ve Varimax rotasyonu kullanılarak açımlayıcı faktör analizi yapılmıştır. KMO değeri ,91 olarak hesaplandığı için örneklem büyüklüğünün "mükemmel" (Çokluk,Şekercioğluve Büyüköztürk, 2012) olduğunu, Barlett Küresellik Testinin yüksek ve anlamlı (Ki-kare = 786.704, $p < 0,001$) çıkması ise verilerin çok değişkenli normal dağılımı gösterdiğini ortaya koymuştur. Bu durumda geçerli bir faktör yapısı elde edilmiştir. Faktör analizi sonucunda toplam varyansın %54'ünü açıklayan 2 faktörlü bir yapı elde edilmiştir. Faktörlerdeki maddelerin içerikleri dikkate alındığında 1. Faktör: Faydalılık ve 2. Faktör: Göreve Uygunluk olarak isimlendirilmiştir. Ölçek 5'li Likert şeklinde derecelendirilmiştir. Cevap aralığı "1: Kesinlikle Katılmıyorum" ve "5: Kesinlikle Katılıyorum" arasında oluşturulmuştur. Katılımcıların EYBS'den duydukları memnuniyet düzeyleri ise "Görevim gereği kullandığım yönetim bilgi sistemlerinden memnunum" ifadesine katılma dereceleri ile ölçülmüştür. Ayrıca katılımcılardan kullandıkları sistemlere ait memnuniyet düzeyleri de "1: Hiç memnun değilim" ile "5: Çok memnunum" arasında puanlamaları istenmiştir.

Verilerin Analizi

Bu araştırmada bağımsız değişkenler ile bağımlı değişken arasındaki ilişkiyi belirlemek için standart çoklu regresyon analizi kullanılmıştır. Regresyon analizinde ilk olarak varsayımlar test edilmiştir. Bu kapsamda bağımsız değişkenler arası ikili korelasyon kat sayıları 0,8'dan küçük (0,46 ile 0,49 arasında) ve istatistiksel olarak anlamlı, VIF < 10, CI < 30 ve TV > 0,10 olduğu için değişkenler arasında çoklu bağımlılık problemi bulunmadığı görülmüştür (Coakes, 2005:

169; Çokluk, vd., 2012: 35-38). Ayrıca, uç değerlerin analizden çıkarılması için Mahalanobis uzaklık değerleri kullanılmış, iki bağımsız değişken ($df= 2$) ve $p=0,001$ için kritik ki-kare değeri olan 13.82'den daha büyük olan uç değerler analizden çıkarılmıştır (Coakes, 2005:174; Çokluk, vd. 2012: 15). Son olarak, Normal P-P ve Saçılma Diyagramı Matrisi incelenerek doğrusallık ve normallik varsayımlarının sağlandığı sonucuna varılmıştır (Çokluk vd., 2012:18,29).

BULGULAR

Bu bölümde araştırma sorularını cevaplamak amacıyla toplanan verilerin analizinden elde edilen bulgulara ve bu bulgularla ilgili yorumlara yer verilmiştir.

Birinci Alt Probleme İlişkin Bulgular

Araştırmanın birinci alt problemi olan “Okul yöneticilerinin eğitim yönetimi bilgi sistemlerinden ne kadar memnun; onları ne kadar faydalı ve görevlerine uygun bulduklarını” belirlemek için, değişkenlere ait, ortalama ve standart sapma değerleri hesaplanmış ve Tablo 2’de gösterilmiştir.

Tablo 2. Memnuniyet, Algılanan Fayda ve Göreve Uygunluk için Ortalama ve SS Değerleri

Değişken	Ort.	SS	N
Memnuniyet	4,16	0,90	142
Fayda	4,48	0,48	142
Göreve Uygunluk	4,22	0,57	142

Tablo 2’deki veriler incelendiğinde, çalışmaya katılan okul yöneticilerinin, EYBS’den memnuniyet düzeylerinin yüksek ($M= 4,16$; $SS= 0,90$) olduğu görülmektedir. Ayrıca, yöneticiler, EYBS’ni yüksek düzeyde faydalı ($M= 4,48$; $SS= 0,48$) ve yine yaptıkları göreve yüksek düzeyde uygun ($M= 4,22$; $S.S.= 0,57$) olduğunu ifade etmişlerdir. Burada okul yöneticilerinin EYBS’den duydukları memnuniyete ilişkin görüşlerindeki sapmanın oransal büyüklüğü dikkat çekmektedir. Buna göre okul yöneticileri arasında EYBS’den duyulan memnuniyet genel olarak yüksek olsa da, fikir birliğinin düşük olduğu ve görüşlerinin farklılık gösterdiği söylenebilir.

İkinci Alt Probleme İlişkin Bulgular

Araştırmanın ikinci alt problemi olan “Fayda ve göreve uygunluk değişkenleri ile eğitim yönetimi bilgi sistemlerinden duyulan memnuniyet arasında anlamlı ilişki var mıdır?” sorusuna cevap aramak için standart çoklu regresyon analizi yapılmıştır.

Tablo 3. Çoklu Regresyon Analizine İlişkin Veriler

	B	S.H.	β	T	p
(Sabit)	0,107	0,614		0,174	0,861
Fayda	0,407	0,191	0,219	2,121	0,035
Göreve Uygunluk	0,529	0,163	0,334	3,232	0,001

$$R= 0,513 \quad R^2= 0,263 \quad F(2.139)= 24,881 \quad p= 0,000$$

Tablo 3'teki bulgulara göre çoklu regresyon analizi sonucunda elde edilen modelin istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmüştür. Yani fayda ve göreve uygunluk değişkenleri, EYBS'den duyulan memnuniyet arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki vardır ($R^2= 0,263$; $F(2.139)= 24,881$; $p= 0,000$). Buna göre, Fayda ve Göreve Uygunluk bağımsız değişkenleri, EYBS'den duyulan memnuniyetinin %26'sını açıklamaktadır. Daha açık bir ifadeyle, okul yöneticilerinin kullandıkları EYBS'den duyulan memnuniyetinin %26'sı, kullanım kolaylığı ve göreve uygunluktan kaynaklanmaktadır.

Bağımsız değişkenlerin ağırlıklarını ve anlamlılığı incelediğinde, göreve uygunluk ($B= 0,529$; $p=0,001$) ve fayda ($B= 0,407$; $p= 0,035$) bağımsız değişkenlerinin her ikisi de memnuniyetin istatistiksel olarak anlamlı yordayıcısıdır. İki bağımsız değişkenden göreve uygunluk ($\beta= 0,334$), algılanan faydadan ($\beta= 0,219$) görece daha güçlü bir yordayıcıdır. Yani EYBS'nin göreve uygunluğu, memnuniyeti daha çok etkilemektedir. Bağımsız değişkenlerin standardize edilmiş katsayılarının (β) pozitif olması ise, bu iki değişken ile memnuniyet arasında pozitif ilişki bulunduğu anlamına gelmektedir. Yani, EYBS'nin göreve uygunluğu ve kullanım kolaylığı yükseldikçe, yöneticilerin memnuniyeti de artmaktadır.

SONUÇ VE TARTIŞMA

Araştırmada ulaşılan sonuca göre, okul yöneticileri, EYBS'den oldukça memnun, faydalı ve yaptıkları göreve uygun olduğunu düşünmektedir. Araştırmanın bir diğer sonucu ise, fayda ve göreve uygunluğun, EYBS'den duyulan memnuniyeti olumlu etkilemesidir. Alanyazında yer alan araştırmalar, algılanan faydanın kullanıcıların bilgi sistemlerinden memnuniyetini etkileyen faktörlerden biri olduğunu ortaya koymaktadır (Calisir ve Calisir, 2005; Zrivan, vd., 2005).

EYBS, eğitim örgütlerinin işlevlerini yerine getirebilmesi için gereken bilgilerin depolanmasını, erişilmesini, işlenmesini ve iletilmesini sağlayan, bu bilgileri ilgili yönetim kademelerine sunarak yönetim süreçlerini destekleyen örgütsel bilgi sistemidir (Çınar, 1997). Bu açıdan bakıldığında, Türkiye gibi öğrenci sayısının fazla olduğu okulların yoğunlukta olduğu bir ülkede EYBS eğitim yöneticilerinin

işlerini büyük oranda kolaylaştıran bir uygulama olduğu söylenebilir. Haddad (2012)'a göre diğer kamusal hizmetlerle karşılaştırıldığında, eğitim sistemi daha geniş ve karmaşıktır. Ülke geneline yayılmış çok sayıda okul, öğretmen ve yönetici, toplam nüfusun %30'una kadar bir bölümünü oluşturan her yaşta öğrenciyi içerir. Ne açıdan bakarsanız bakın, böyle bir sistem girdi, süreç ve çıktı kalitesini yönetmek ve korumak için muazzam büyüklükte bir sistemdir. Bundan daha küçük ve daha az karmaşık bir organizasyonda bile, çoğu eğitim sistemlerinin kullanmakta olduğu (klasik) yönetim tekniklerini kullanmak, kısa sürede işlerin çığırından çıkmasına sebep olacaktır. Bu sebeple büyük kurumlar prosedürlerini yeniden yapılandırmak ve yönetim başta olmak üzere, üretim, dağıtım, eğitim gibi süreçlerinde teknolojinin imkanlarından faydalanılmaktadır (Haddad, 2012).

Bayrakçı (2007)'ya göre EYBS, eğitim yönetimine, yönetimin tüm kademelerinde uygun, doğru, kullanışlı bilgileri zamanında ve en uygun maliyetle etkin olarak sağlamak amacıyla insanları, süreçleri ve teknolojiyi bir araya getiren kapsamlı sistemlerdir. Araştırma sonuçlarıyla paralel olarak, Visscher, vd. (2003)'ne göre bilgi sistemleri, okul müdürlerinin işlerini pek çok yönden oldukça olumlu şekilde etkilemiştir. EYBS okul yöneticilerinin işlerindeki tekdüzeliği kırmakta, yöneticiler için çok sık tekrar edilen rutin işler için harcanan zamanı kısaltmakta, işleri kolaylaştırmakta ve yönetim işlerine genel olarak yardımcı olmaktadır. Wokocha ve Adebayo (2012)'ya göre, planlama, organize etme, yöneltme ve denetim gibi yönetsel işlevlerin etkili bir şekilde yürütülmesi için anlamlı bilginin zamanında hazır olması hayati öneme sahiptir. Bu bilgilerin doğru bir şekilde toplanması, depolanması ve yeniden kullanılmasında EYBS okul yönetim süreçlerinde yoğun olarak kullanılmakta ve araştırmaya katılan okul müdürleri de EYBS'nin göreve uygunluğu açısından yüksek düzeyde memnuniyet belirtmektedirler.

ÖNERİLER

21. yüzyılın yönetsel yapılanmasında katma değer yaratan kurumlar maddi ve beşeri kaynaklara sahip olanlardan ziyade bu kaynakları etkili, verimli ve ekonomik kullananlar olmaktadır. Yönetim bilgi sistemleri de hangi sektörde kullanılırsa kullanılsın bu katma değeri yaratmada büyük rol oynamaktadır. Ayrıca eğitim seviyesinin yükselmesiyle vatandaşların hak ve sorumluluklarının farkında olmaları ve kamu kaynaklarının kullanımına ilişkin şeffaflığı zorunlu kılmıştır. Özellikle 5018 Sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu okul yöneticileri üzerindeki toplum baskısı ve beklentilerinin artmasına neden olup hesap verebilirliği daha ciddi bir boyuta taşımıştır. Bu durum EYBS'nin kullanımının öneminin altını bir kez daha çizmiş olup uygulayıcıların dikkatine sunulması gereken bir husus olarak ortaya çıkmıştır.

Wako (2003)'ya göre değişen ihtiyaçlara cevap verebilmek için, yöneticiler, karar alma sürecinde destekleyici olan geçerli (doğru ve güncel) verilerin zamanında toplanması ve analiz edilmesini sağlayacak uygun sistem ve prosedürlere daha fazla ihtiyaç duymaya başlamışlardır. Bu aşamada EYBS daha karmaşık ve değişim hızının yüksek olduğu dinamik bir ortamda bulunan okul yöneticilerinin hızlı karar verme ve dinamik çevreye uyum sağlamalarına yardımcı olmaktadır (Çınar, 1997). İlerleyen yıllarda EYBS'nin okul yönetim süreçlerine daha fazla dahil olması öngörüsünden hareketle araştırmada ulaşılan sonuçların, EYBS'den memnun olma, faydalı ve yapılan göreve uygun bulma yönünde artacağı düşünüldüğünden bu konuda sistemin kullanıcıları konumunda olan kişilerin sayısını arttırarak farkındalık ve bilinç düzeyini arttırmak gerekmektedir.

Haddad (2012: 10)'a göre, çoğu eğitim kurumları ve eğitim sistemleri basit yönetim ve istatistiki bilgi sistemleri kullanmaya başlamışsa da bu sadece bir başlangıçtır. Türk eğitim sisteminde de okul müdürlerinin EYBS günlük yönetsel eylemlerine dahil etmeleri, daha belirli bir şekilde, yönetimde teknoloji kullanımı, eğitim sistemleri ve eğitim kurumlarının etkinliğine ve verimliliğine destek olabilir. Yönetim süreci açısından okul seviyesinde ele alındığında, öğrenci ve personel işlemleri ile okuldaki hizmetlerin yönetiminde teknoloji zorunludur. Sistem seviyesinde ise, kadro ve ödeme işlemlerinin otomasyonu, iletişim ve bilgi toplama, analiz etme ve kullanma gibi faaliyetlerde bilgisayar teknolojilerinin desteği kritik öneme sahiptir. Dolayısıyla EYBS alt yapısını güçlendirmek için ciddi yatırımların yapılması gerekmektedir.

Araştırmacılara öneriler:

Eğitimdeki teknolojik gelişmeler ve çeşitli yeniliklerin eğitim yönetimini ve dolayısıyla EYBS'leri de etkilemesi kaçınılmaz bir durumdur. Bu bakımdan, benzer çalışmaların tekrarlanması ve kullanıcıların memnuniyet düzeylerinin periyodik olarak incelenmesinin önemli olduğu düşünülmektedir.

Bu araştırmanın ortaya koyduğu dikkat çekici bir husus, katılımcıların EYBS'ye ilişkin memnuniyet düzeyleri arasında görece olarak büyük farklılıkların olmasıdır. Memnuniyetteki bu farklılığın nedenlerinin (bireysel, teknik ve kurumsal) araştırılmasının alana katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Diğer yandan bu çalışmada, iki bağımsız değişkenin EYBS'lerden duyulan memnuniyetle ilişkisi incelenmiştir. EYBS'lerden duyulan memnuniyeti etkileyen faktörleri ve bu faktörlerin memnuniyetle ilişkilerini inceleyen çalışmalar, hızla yaygınlaşmakta olan EYBS'nin geliştirilmesinde yol gösterici olabilecektir.

KAYNAKLAR

- Argyris, C. (1991). Management Information Systems: The Challenge to Rationality and Emotionality. *Management Science*, 291.
- Babu, A. R., Singh, Y. P., & Sachdeva, R. K. (1997). *Establishing A Management Information System*: in: Swanson, B.E. etal (eds); Improving Agricultural Extension. A reference manual. Rome: FAO.
- Bayrakçı, M. (2007). Türkiye’de Eğitim Yönetimi Bilgi Sistemleri ve Uygulamada Karşılaşılan Sorunlar. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 395-420.
- Billeh, V. (2001). Educational management and information systems and decision making. In V. Billeh & E. Abd-El Mawgood (Eds.), *Education Development Through Utilization of Technology*. Beirut: Unesco Regional Office & United Arab Emirates: Ministry of Education and Youth.
- Boone, L. E., & Kurtz, D. L. (1999). *Contemporary Business*. Orlando: The Dryden Press-Harcourt Brace College Publishers.
- Breiter, A., & Light, D. (2006). Data for School Improvement: Factors for designing effective information systems to support decision-making in schools. *Educational Technology & Society*, 9(3), 206-217.
- Burchfield, S. A., Easton, P. A & Holmes, D. R. (1994). The Development of an Educational Management Information System Model for Educational Efficiency Analysis, and its Adaptation in Bostwana. In S. A. Burcfield (Ed.) *Research for Educational Policy and Planning in Bostwana*. Gaborone: Macmillan.
- Carrizo, L., Sauvageot, C., & Bella, N. (2003). *Information tools for the preparation and monitoring of education plans*. Paris: Unesco.
- Cassidy, T. (2005). Education Management Information System (EMIS) Development in Latin America and the Caribbean: Lessons and Challenges. Retrieved from http://41.89.160.5/chisimba/usrfiles/context/lpe803/EMIS_-_What_is_it_4.pdf
- Coakes, S. J. (2005). *SPSS: analysis without anguish : Version 12.0 for Windows*. Australia : John Wiley & Sons Publishing.
- Crouch, L., Enache, M., & Supanc, P. (2001). Education Management Information Systems (EMIS): Guidelines for Design and Implementation. *TechKnowLogia, January/February*,. Retrieved from http://www.techknowlogia.org/TKL_Articles/PDF/233.pdf

- Calisir, F., & Calisir, F. (2004). The relation of interface usability characteristics, perceived usefulness, and perceived ease of use to end-user satisfaction with enterprise resource planning (ERP) systems. *Computers in Human Behavior*, 20(4), 505-515.
- Çınar, İ. (1997). Eğitim Yönetimi Bilgi Sistemleri. *Eğitim Yönetimi*, 3(3), 289-298.
- Çokluk, Ö., Şekercioğlu, G. ve Büyüköztürk, Ş. (2012). *Sosyal bilimler için çok değişkenli istatistik: SPSS ve LISREL uygulamaları*. Ankara: Pegem Yayıncılık.
- Davis, F.D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly* 13(3), 319-340.
- Davis, F.D. (1993). User acceptance of information technology: System characteristics, user perceptions and behavioral impacts. *International Journal of Man-Machine Studies* 38, 475-487.
- DeLone W.H, & McLean E.R. (1992). Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable. *Information Systems Research*, 3(1), 60-95.
- DeLone W.H, & McLean E.R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4).
- Ellison, R. (2004). A practical guide to working with Education Management Information Systems.
- Goodhue, D. L. & Thompson, R. L. (1995). Task-Technology Fit and Individual Performance *MIS Quarterly*, 19(2), 213-236.
- Goodhue D.L. (1998). Development and Measurement Validity of a Task-Technology Fit Instrument for User Evaluations of Information Systems. *Decision Sciences*, 29(1), 105-138.
- Gökçen, H. (2007). *Yönetim Bilgi Sistemleri*. Palme Yayıncılık. Ankara
- Haddad, W. D. (2012). ICTs for Education A Reference Handbook, Part 1: Decision Makers Essentials Available from http://www.ictinedtoolkit.org/user/pdfs/ICTs_for_Education_Essentials.pdf
- Hua, H., & Herstein, J. (2003). Education Management Information System (EMIS): Integrated Data and Information Systems and Their Implications In Educational Management. Paper presented at the *Annual Conference of Comparative and International Education Society*, March 2003.
- Infodev. (2012). Education Management Information Systems (EMIS) Case Studies and Lessons Learned. from <http://www.infodev.org/en/Project.5.html>

- Karasar, N. (2003). *Bilimsel Araştırma Yöntemi*. Nobel Yayın Dağıtım. Ankara.
- Koofi, A. A. (2007). A Study of How an Education Management Information System (EMIS) can be Effectively Implemented in the Ministry of Education in the Kingdom Of Bahrain *The Braided Learning E-Journal*. Retrieved from <http://www.mirandanet.ac.uk/ejournal/uploads/590/EMIS.pdf>
- Leblebici, D. N. (1996). *Çağdaş Kamu Yönetiminde Enformasyonun Yeri ve Enformasyon Sistemleri*. Unpublished Yayınlanmamış Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- McGinn, N., & Welsh, T. (1999). *Decentralization of Education: Why, When, What and How?* Paris: IIEP/UNESCO.
- MEB (2014). *Millî Eğitim İstatistikleri. Örgün Eğitim 2013-2014*. T.C. Millî Eğitim Bakanlığı Strateji Geliştirme Başkanlığı.
- Moses, K. D. (2001). Education Management Information System: What Is It and Why Do We Not Have More of It. *TechKnowLogia, January/February*,. Retrieved from http://www.techknowlogia.org/TKL_Articles/PDF/221.pdf
- OECD. (2004). e-Transformation Turkey Project: Turkish Case for e-Government. Paper presented at the *Meeting of Senior Officials from Centres of Government On Using New Tools for Decision-Making: Impacts on Information, Communication and Organisation*.
- O'brien, J. A. (1990). *Management Information Systems – A Managerial End User Perspective*. U.S.A.: Richard D. Irwin, Inc.
- Orbach, E. (2004). *The Capacity of Nigerian Government to deliver Basic Education Services: African Human Development Working Paper Series*.
- Powell, M. (2006). *Rethinking Education Management Information Systems: Lessons from and Options for Less Developed Countries*.
- Sultana, R. G. (2002). An EMIS for Palestine – The Education Management Information System in The West Bank And Gaza Strip. *Mediterranean Journal of Educational Studies*.
- UNESCO. (2006). Data collection and education management information systems (EMIS) *Guide book for planning education in emergencies and reconstruction*. Paris: Unesco.
- UNESCO. (2010). Management Capacity, *Guidebook for planning education in emergencies and reconstruction* (pp. 153-154). Paris: Unesco.

- Visscher, A., Wild, P., Smith, D., & Newton, L. (2003). Evaluation of the implementation, use and effects of a computerised management information system in English secondary schools. *British Journal of Educational Technology*, 34(3), 357-366.
- Wako, T. N. (2003). Education Management Information Systems (EMIS): An overview Available from <http://www.educationcaribbean.com/eDocs/ICT4E/EMIS.pdf>
- Wokocha, C., & Adebayo, E. (2012). A Guide to Establishing Management Information System in Tertiary Institutions in Nigeria. *European Scientific Journal*, 8(14), 63-78.
- Zrivan, M., Pliskin, N., & Levin, R. (2005). Measuring user satisfaction and perceived usefulness in the ERP context. *Journal of Computer Information Systems*, 45(3), 43-52.

TURİST REHBERLİĞİ ALANININ BİBLİYOMETRİK PROFİLİ (ULUSAL TURİZM KONGRELERİ BİLDİRİLERİ)

Bibliometric Profile of Tourist Guiding Area
(National Tourism Congress Papers)

Gönderim Tarihi: 15.11.2015

Kabul Tarihi: 27.12.2015

Seda ŞAHİN*

Ayşen ACUN**

Öz: Bu çalışmada 1990-2015 yılları arasında gerçekleştirilen Ulusal Turizm Kongresi Kitaplarında yer alan turist rehberliği alanında yapılan çalışmalar çeşitli parametreler çerçevesinde değerlendirilmiştir. Bu kapsamda çalışmanın amacı, turist rehberliği alan yazının genel özelliklerini ortaya koymaktır. Elde edilen bildirilere ilişkin bilgiler istatistik analiz paket programına yüklenerek, verilerin sıklık ve yüzde analizleri yapılmıştır. Yapılan incelemeler sonucunda turist rehberliği alanında en fazla bildirinin 15. Ulusal Turizm Kongresinde yayımlandığı ortaya çıkmıştır. Yazar sayısı incelendiğinde iki yazarlı çalışmaların ağırlıkta olduğu belirlenmiştir. Bildirilerde en fazla kullanılan anahtar kelimelerin “turizm” ve “turist rehberi” olduğu belirlenmiştir. Birinci ve ikinci yazarların çalıştığı kurumun Balıkesir Üniversitesi olduğu ortaya çıkmıştır. Bildirilerde en fazla çalışılan konu ise eğitimidir.

Anahtar Kelimeler: Turist Rehberliği, Bibliyometri, Ulusal Turizm Kongreleri.

Abstract: Studies on tourist guiding in the books of National Tourism Congresses between 1990 and 2015 have been evaluated within the scope of several parameters. In this context, the purposes of this study are to reveal general features of tourist guiding literature and make it easier for the researchers of this area to be studied. Frequency and percentage analysis of collected data were conducted after they were loaded to statistical analysis package software. As a result of the analysis, it was obvious that the highest number of papers were published in the 15th National Tourism Congress. With regards to the number of writers, works with two authors were the majority. The most frequently used key words in the papers were “tourism” and “tourism guiding”. The first and second writers were found to

* Yard. Doç. Dr., Balıkesir Üniversitesi/Turizm Fakültesi/Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı,
e-posta: ssen@balikesir.edu.tr

** Balıkesir Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü/Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı.

be working at the University of Balıkesir and the most studied subject was education in the papers.

Keywords: Tourist Guiding, Bibliometric, National Tourism Congress.

GİRİŞ

Kongre bir veya birden fazla günle sınırlandırılmış bir program çerçevesinde, uzmanlık gerektiren bilimsel alanlarda veya meslek kollarında, belirli bir konuda bilgi alışverişini amaçlayan ve özellikle toplanılan yerin dışından gelen kişilerin de katılımı ile meydana gelen toplantıdır. Kongreleri ulusal ve uluslararası kongreler olarak ikiye ayırmak mümkündür. Ulusal kongrelerde kongreye katılan kişilerin büyük çoğunluğu kongrenin yapıldığı ülkenin vatandaşlarıdır. Ulusal kongreler uluslararası kongrelere göre daha kısa sürede yapılır ve çoğunlukla bir veya üç gün sürmektedir (Aymankuy, 1997).

Ulusal turizm kongreleri dünyada ve Türkiye'deki gelişmeler ve eğilimler doğrultusunda yerel, ulusal ve uluslararası düzeyde turizmi geliştirmeye yönelik politik, ekonomik ve işletmecilik konularının ortaya konulması, sorunlarının belirlenmesi ve çözüm önerilerinin oluşturulmasına katkı sağlamak amacıyla yapılır (Çakıcı, 2009). Ulusal turizm kongreleri ülkemiz turizmi başta olmak üzere dünya turizminin güncel ve gelecekle ilişkili sorunlarının akademik ve sektörel düzeyde tartışılabilmesinin sağlanmasına, turizm alanında çalışma yapan akademisyenler ile uygulamacıların işbirliğine dayandığı için önem arz etmektedir (erciyes.edu.tr).

Ulusal Turizm Kongreleri ilk kez 1990 yılında Dokuz Eylül Üniversitesi Aydın Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu tarafından düzenlenmiştir. 1990-1998 yıllarında dokuz dönem aralıksız devam eden kongre, 1999 yılında çeşitli nedenlerle kesintiye uğramıştır. On yıllık aranın ardından, 2009 yılında 10. Ulusal Turizm Kongresi Mersin Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu ev sahipliğinde gerçekleştirilmiştir. En son 16. Ulusal Turizm Kongresi (2015) Çanakkale On Sekiz Mart Üniversitesi bünyesinde gerçekleştirilmiştir. 17. Ulusal Turizm Kongresi 2016 yılında Muğla Üniversitesi düzenlenecektir. Ulusal Turizm Kongreleri kapsamında hazırlanan ve bildiri kitaplarında yer alan çalışmaların toplam sayısı 860'dır. Ulusal Turizm Kongrelerinin gerçekleştirildiği yıllar, düzenleyen kurum, düzenlenen yer ve sunulan bildiri sayısına ait bilgiler Tablo 1'de yer almaktadır.

Tablo 1. Ulusal Turizm Kongrelerinin (UTK) Gerçekleştirildiği Yıllara Göre Dağılımı

Ulusal Turizm Kongresi	Yıl	Düzenleyen Üniversite	Düzenlenen Yer	Bildiri Sayısı
1. UTK	1990	Dokuz Eylül	Kuşadası/Aydın	32
2. UTK	1991	Dokuz Eylül	Kuşadası/Aydın	35
3. UTK	1992	Adnan Menderes	Kuşadası/Aydın	20
4. UTK	1993	Adnan Menderes	Kuşadası/Aydın	29
5. UTK	1994	Adnan Menderes	Kuşadası/Aydın	12
6. UTK	1995	Adnan Menderes	Kuşadası/Aydın	30
7. UTK	1996	Adnan Menderes	Kuşadası/Aydın	28
8. UTK	1997	Adnan Menderes	Kuşadası/Aydın	23
9. UTK	1998	Adnan Menderes	Kuşadası/Aydın	12
10. UTK	2009	Mersin	Mersin	119
11. UTK	2010	Adnan Menderes	Kuşadası/Aydın	72
12. UTK	2011	Düzce	Akçakoca/Düzce	67
13. UTK	2012	Akdeniz	Antalya	80
14. UTK	2013	Erciyes	Kayseri	81
15. UTK	2014	Gazi	Ankara	112
16. UTK	2015	Onsekiz Mart	Çanakkale	108
Toplam				860

Ulusal Turizm Kongreleri her yıl düzenli yapılmaya başlandığı için, kongre kitapları bir süreli yayın gibi düşünülebilir. Süreli yayınlar bir ülkede bilim düşüncesinin gelişmesine ve bilim kurumlarının oluşmasına önemli katkıda bulunmaktadır. Bilimsel kongrelerde yayımlanan bildiriler alanla ilgilenen yazarlar arasında önemli bir iletişim aracıdır. Bu anlamda, çalışmaların belirli kriterler çerçevesinde yayımlanması ve belirli niteliklere sahip olması, bu iletişimi daha etkin hale getirmektedir (Çakıcı, Yıldırım, Karacaoğlu, 2013: 1431). Bir bilim dalında üretilen yayınların niteliksel ve niceliksel bakımdan incelenmesi, o bilim dalının zaman içerisindeki değişimini tespit etmek bakımından önem teşkil etmektedir (Türktarhan, 2014: 184). Bu nedenle bu çalışmada Ulusal Turizm Kongreleri Bildiri Kitaplarında turist rehberliği alanında yayımlanan bildirilerin çeşitli parametreler çerçevesinde incelenmesi amaçlanmıştır. Bibliyometrik bir çalışma olarak nitelenen bu çalışmanın amacı, turist rehberliği alan yazının genel özelliklerini ortaya koymak ve bu alanda çalışacak araştırmacılara kolaylık sağlamaktır.

İLGİLİ ALAN YAZIN

Bibliyometri, akademik yayınların çeşitli unsurlarının sayısal analizler ve istatistikler yardımıyla incelenmesi ile ilgilenmektedir (Zan, 2012: 15). Bibliyometri kavramı, matematiksel ve istatistiksel yöntemlerin bilimsel iletişim or-

tamlarına uygulanması olarak tanımlanmaktadır (Ünal, 2008: 2; Yalçın, 2010: 206). Bilimsel iletişim, çalışmanın oluşturulması, niteliğinin değerlendirilmesi, ilgililere duyurulması ve gelecekte kullanımı için korunması süreçlerini ifade eden bir yaklaşımı ifade etmektedir (Turan, 2014: 4). Bibliyometrik araştırmalar bilimsel yayınların ve bu yayınların kaynakçalarında bulunan kaynakların ayrıntılı olarak incelendiği çalışmalardır (Al ve Soydal, 2010: 350). Bibliyometrik araştırmalarda belgelerin ya da yayınların belirli özellikleri analiz edilerek bilimsel iletişime ilişkin çeşitli bulgular elde edilmektedir (Al ve Coştur, 2007: 144; Al, Soydal, Yalçın, 2010: 2; Ulu ve Akdağ, 2015: 6). Bir bilim dalıyla ilgili literatürün gerçekçi bir profilini ortaya koyan bibliyografik çalışmalar, yayınların kaydı, tanımı, sınıflaması ve nitel çözümlemesi hakkında bilgi vererek ilgili bilim dalına ait yazılı dokümanlar sağlayan bir yöntemdir (Nergiz, 2014: 213).

Bibliyometri, bilimsel çalışmaların, yazar, konu, atıf yapılan yazar, atıf yapılan kaynaklar gibi verilerin istatistiksel olarak incelenmesi ile ilgilenmekte, elde edilen istatistiksel sonuçlar doğrultusunda belirli bir disipline ait genel yapının ortaya konmasını mümkün kılmaktadır (Zan, 2012: 15). Bu çalışmaların belirli zaman aralıkları ile gerçekleştirilmesi inceleme konusu olan bilim dalı veya disiplindeki gelişme çizgisini ortaya çıkarması bakımından önemlidir. Bu tür çalışmalar sonucu elde edilen bulgular söz konusu bilim dalının zaman içerisinde nasıl geliştiğinin gösterilmesi, sorunların ortaya çıkarılması ve bunları giderebilmek için yapılabilecek düzenlemelerin tartışılmasını sağlaması yönüyle tercih edilmektedir (Çiçek ve Kozak, 2012: 197). Ayrıca, bibliyometri çalışmaları bir bilimsel alanın entelektüel gelişim düzeyinin ortaya konulması açısından da oldukça önemlidir (Evren ve Kozak, 2012: 252). Bibliyometri, karar vericiler, yöneticiler, bir araştırma projesi yürütenler, bilim uzmanları, kütüphaneciler ve bilimsel araştırma yürütenler tarafından sıklıkla başvuru alan bir araştırma yaklaşımıdır (Özel ve Kozak, 2012: 716). Bibliyometri, araştırmaların verimliliğinin değerlendirilmesi ve bir bilgi üretme ve iletişim sistemi olan bilim ve bilimin teknoloji ile karşılıklı etkileşimi üzerine çalışmak amacıyla kullanılabilir (Buzlu, 2015: 45). Kısaca, belgeler ve belgelerle ilgili süreçlerin özelliklerinin, belirli bir biçimde ölçümü bibliyometrinin alanına girmektedir (Kaya, 2014: 40).

Bibliyometri ile ilgili çalışmalar her geçen gün artmaktadır (Al, 2008: 18). Turizmin bir bilgi alanı olarak büyümesi ve bu konuda yayın yapan akademisyen sayısının artması, bilim adamlarının ve yayın kuruluşlarının turizm alan yazınına sağladıkları katkıların incelenmesine duyulan merak, kişiler veya kuruluşların araştırma performansının değerlendirilmesi ihtiyacı bibliyometri yönteminin turizm alanındaki çalışmalar için tercih edilmesinde bir etken olmuştur (Karagöz ve Kozak, 2014: 48; Temizkan, Çiçek, Özdemir, 2015: 395).

Yazarlar, kurumlar dergiler ve disiplinler için bibliyometrik çalışmaların önemini farkındalığı giderek artmış ve bibliyometri hem genel anlamda hem de özellikle turizm alanında son yıllarda daha popüler hale gelmiştir (Evren ve Kozak, 2013: 61). Son yıllarda turizm alanında yapılan bibliyometrik çalışmalarda önemli bir atış gözlenmektedir (Kozak, 1995; Kozak, 1996; İçöz ve Kozak, 1999; Kozak, 2001; Özel ve Kozak, 2012; Çiçek ve Kozak, 2012; Türktarhan ve Kozak, 2012; Zencir ve Kozak, 2012; Çakıcı, Yıldırım, Karacaoğlu, 2013; Evren ve Kozak, 2013; Karagöz ve Yüncü, 2013; Karagöz ve Kozak, 2014; Cevizkaya, Avcıkurt, İlsay, 2014; Turan, 2014; Aydın, 2014; Nergiz, 2014; Kaya, 2014; Türktarhan, 2014; Temzikan, Çiçek, Özdemir, 2015). Turizm alanında gerçekleştirilecek bibliyometrik çalışmalar, turizmin farklı çalışma alanlarına dair kapsamlı bir bakış açısı sağlayacaktır (Özel ve Kozak 2012: 424).

Belirli bir alanda literatürün gelişimini ortaya koymak, gelecek araştırmacılara yol haritası oluşturmak açısından pek çok alanda bibliyometri tekniğinden faydalanılmaktadır (Aydın, 2014: 56). İlgili alan yazın tarandığında turizmle ilgili pek çok bibliyometrik çalışma yapıldığı görülmektedir. Ancak turizmde önemli rol oynayan turist rehberleri hakkında bir tane bibliyometrik çalışmaya rastlanmıştır. Şahin ve Acun (2015), turist rehberliği alanında makaleler ve lisansüstü tezleri inceledikleri çalışmada, üniversiteler arasında en fazla tezin Balıkesir Üniversitesi bünyesinde hazırlandığını, makalelerin 2012 yılında artış gösterdiğini belirlemişlerdir. En fazla makalenin Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisinde yayımlandığını belirtmişlerdir. Hem makale hem de tezlerde en çok çalışılan konuların ise turist rehberliği eğitimi ve turist rehberlerinin rolleri ile ilgili olduğunu belirlemişlerdir. Bibliyometrik bir çalışma olarak nitelenen bu çalışmadan elde edilecek bulguların, turist rehberliği alanında ulusal turizm kongrelerinde yayımlanan bildirilerin genel görüntüsünü sayısal verilerle ortaya koyması bakımından, önemli olduğuna inanılmaktadır.

ARAŞTIRMANIN AMACI

Turizm sektörünün önemli aktörlerinden biri olan turist rehberliği alanın gelişmesi ve bu alana gereken önemin verilmesi hiç kuşkusuz bu alanda yapılacak akademik çalışmalar ışığında olmalıdır. Bu doğrultuda turist rehberliği alanında geçmiş yıllarda yapılan çalışmaların incelenmesi hem bu alanda hangi konularda çalışmalara ihtiyaç duyulduğunun belirlenmesi hem de bu alanda çalışan araştırmacılara araştırma konuları hakkında fikir verebilmesi açısından önemlidir. Türkiye’de turist rehberliği ile ilgili çalışmalar incelendiğinde birçok çalışmanın yapıldığı görülmektedir. Ancak, turist rehberliği alanında yapılan tek bibliyometrik çalışmanın lisansüstü tezleri ve ulusal hakemli dergilerde yayımlanan makaleleri kapsadığı görülmektedir. Bu doğrultuda

çalışmanın amacı, 1990-2015 yılları arasında gerçekleştirilen Ulusal Turizm Kongrelerinde turist rehberliği alanında yayımlanan bildirilerin bibliyometrik özelliklerini ortaya koymaktır. Turist rehberliği alan yazının genel özelliklerini ortaya koymak ve bu alanda çalışacak araştırmacılara kolaylık sağlamak araştırmmanın temel amacıdır. Bu kapsamda, Ulusal Turizm Kongreleri bildiri kitaplarında yer alan turist rehberliği ile ilgili bildirimler içyapı özellikleri (yazar, konu, özet, yöntem, istatistik vb.) açısından incelenmiştir. Bu doğrultuda aşağıdaki sorulara yanıt aranmıştır:

- a) Ulusal Turizm Kongrelerinde turist rehberliği alanında sunulan bildiri sayısı kaçtır?
- b) Bildirilerin sayfa sayısı kaçtır?
- c) Atıf yapılan kaynakların yerli/yabancı olma oranı nedir?
- d) Bildirilerde yazar sayısı kaçtır?
- e) Bildirilere katkı sağlayan yazarların unvanlarına göre dağılımı nasıldır?
- f) Ulusal Turizm Kongrelerine en çok katkı sağlayan kurumlar hangileridir?
- g) Bildirilerin konularına göre dağılımı ne şekildedir?
- h) Bildirilerde kullanılan anahtar kelimeler nelerdir ve sayısı kaçtır?
- i) Alan araştırması olan bildirilerde özet içeriği nasıldır?
- j) Alan araştırması olan bildirilerde giriş içeriği nasıldır?
- k) Alan araştırması olan bildirilerde araştırma yönteminin kapsamı ne şekildedir?
- l) Alan araştırması olan bildirilerde kullanılan geçerlilik ve güvenilirlik analizlerine ilişkin bilgiler ne şekildedir?

Çalışmadan elde edilecek bulguların, turist rehberliği alanında yayımlanan bildirilerin genel görüntüsünü sayısal verilerle ortaya koyması ve bu alandaki boşluğu doldurması açısından önemli olduğuna inanılmaktadır.

ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Çalışmada; 1990-2015 yılları arasında Ulusal Turizm Kongresi kitaplarında yer alan turist rehberliği alanında yazılan bildirimler çeşitli bibliyometrik özellikler dikkate alınarak incelenmiştir. İlgili kongre kitaplarında toplam 860 bildiri bulunmaktadır. Turist rehberliği alanında yazılan bildirilerin toplamı ise; 22'dir.

Araştırmanın evrenini 1990-2015 yılları arasında gerçekleştirilen Ulusal Turizm Kongrelerinde turist rehberliği alanında sunulan 22 bildiri oluşturmaktadır. Bu bildiriler “bildirinin yayımlandığı ulusal turizm kongresi”, “bildirinin yazarları”, “yazarların unvanları”, “yazarların çalıştığı kurumlar”, “bildirinin sayfa sayısı”, “bildiride kullanılan kaynak sayısı”, “bildirinin yazar sayısı”, “bildirinin konusu”, “anahtar kelimeler” ve “yerli ve yabancı kaynak sayısı” gibi parametreler kapsamında incelenmiştir. Söz konusu parametrelere ilişkin verilerin tamamı, istatistik analiz programına aktarılarak yüzde ve sıklık değerleri hesaplanmıştır.

BULGULAR

Bu bölümde öncelikle 1990-2015 yılları arasında yapılan Ulusal Turizm Kongrelerinde turist rehberliği alanında yayımlanan 22 bildirinin bibliyometrik özellikleri incelenmiştir.

Tablo 2’ye bakıldığında 1990-2015 yılları arasında düzenlenen 16 Ulusal Turizm Kongresinden 6 tanesinde turist rehberliği alanında bildiri sunulmuştur. Bu kongrelerde sunulan toplam 535 bildiriden 22 tanesi turist rehberliği alanı ile ilgilidir. 2. Ulusal Turizm Kongresinde yayınlanan toplam 35 bildiriden 1 tanesi (%4,5) turist rehberliği alanıyla ilgilidir. Diğer Ulusal Turizm Kongrelerine bakıldığında, 10. Ulusal Turizm Kongresinde yayınlanan 119 bildiriden 3 tanesi (%13,6), 13. Ulusal Turizm Kongresinde yayınlanan 80 bildiriden 5 tanesi (%22,7), 14. Ulusal Turizm Kongresinde yayınlanan 81 bildiriden 3 tanesi (%13,6) turist rehberliği alanıyla ilgilidir. 108 bildirinin sunulduğu 16. Ulusal Turizm Kongresinde ise, 4 bildiri (%18,2) turist rehberliği alanıyla ilgilidir. Tablo 2 incelendiğinde turist rehberliği alanında en fazla bildirinin (%27,3) 15. Ulusal Turizm Kongresinde yayımlandığı görülmektedir. Diğer yandan, 2009 yılında düzenlenen 10. Ulusal Turizm Kongresine kadar turist rehberliği alanında sadece 1 bildirinin hazırlanmış olması bu alanın yeni gelişiyor olmasından kaynaklanıyor olabilir.

Tablo 2. Turist Rehberliği ile ilgili Bildirilerin Yayımlandığı Ulusal Turizm Kongreleri

Ulusal Turizm Kongresi (UTK)	Toplam Bildiri	Sıklık	Yüzde
2. UTK(1991)	35	1	4,5
10. UTK (2009)	119	3	13,6
13. UTK (2012)	80	5	22,7
14. UTK (2013)	81	3	13,6
15. UTK (2014)	112	6	27,3
16. UTK (2015)	108	4	18,2
Toplam	535	22	100,0

Tablo 3. Turist Rehberliği ile ilgili Yayımlanan Bildirilerin Sayfa Sayısına Göre Dağılımı

Sayfa Sayısı	Sıklık	Yüzde
1-10	5	22,7
11-20	15	68,2
21-30	2	9,1
Toplam	22	100,0

Tablo 3'te bildirilerin sayfa sayıları yer almaktadır. Buna göre 5 bildirinin (%22,7) sayfa sayısının 1-10 arası olduğu, 15 bildirinin (%68,2) 11-20 sayfa arası, 2 bildirinin (%9,1) 21-30 sayfa arası olduğu belirlenmiştir. Belirtilen sayfa aralıklarına göre bildirilerin dağılımı incelendiğinde, sayfa sayılarının 11-20 (%68,2) arasında yoğunlaştığı görülmektedir.

Tablo 4. Turist Rehberliği ile ilgili Yayımlanan Bildirilerin Kaynakçada Kullanılan Yerli ve Yabancı Kaynak Sayısı

Yerli Kaynak	Sıklık	Yüzde	Yabancı Kaynak	Sıklık	Yüzde
1-10	5	22,7	1-10	13	59,1
11-20	9	40,9	11-20	3	13,6
21-30	6	27,3	21-30	3	13,6
31-40	1	4,5	31-40	1	4,5
Kaynakça Yok	1	4,5	Yok	1	4,5
			Kaynakça Yok	1	4,5
Toplam	22	100,0	Toplam	22	100,0

Tablo 4'de bildirilerde kullanılan yerli ve yabancı kaynak sayılarının dağılımı gösterilmektedir. Buna göre, 9 bildiride (%40,9) 11-20 arasında yerli kaynak kullanılmıştır. 6 (%27,3) bildiride 21-30 arasında yerli kaynak kullanılmıştır. 5 bildiride ise (%22,7) 1-10 arası yerli kaynak kullanılmıştır. 1 bildiride (%4,5) 31-40 arası yerli kaynak kullanılırken 1 bildiride (%4,5) kaynakça bulunmadığı belirlenmiştir. Kaynakçası bulunmaya bildiri 2. Ulusal Turizm Kongresinde (1991) sunulmuştur. Kullanılan yabancı kaynakların dağılımı incelendiğinde, 13 bildiride (%59,1) 1-10 arası yabancı kaynak kullanılmıştır. 3 bildiride (%13,6) 11-20 ve 21-30 arası, 1 bildiride (%4,5) 31-40 arası yabancı kaynak kullanıldığı görülmektedir. 1 bildiride (%4,5) yabancı kaynak kullanılmadığı belirlenmiştir. 2. Ulusal Turizm Kongresinde (1991) hazırlanan 1 bildiride (%4,5) kaynakça kısmı olmamasından dolayı yabancı kaynak kullanımı ile ilgili herhangi bir tespit bulunulamazdır.

Tablo 5. Turist Rehberliği ile ilgili Yayınlanan Bildirilerin Yazar Sayılarına Göre Dağılımı

Yazar Sayısı	Sıklık	Yüzde
1 yazarlı	5	22,7
2 yazarlı	13	59,1
3 yazarlı	4	18,2
Toplam	22	100,0

Tablo 5'te bildirilerin yazar sayılarına göre dağılımı yer almaktadır. Buna göre 5 bildiri (%22,7) tek yazarlı, 13 bildiri (%59,1) iki yazarlı, 4 bildiri (%18,2) üç yazarlı hazırlanmıştır. Buna göre bildirilerin çoğunluğunun (%59,1) iki yazarlı olarak hazırlandığı belirlenmiştir.

Tablo 6. Yazarların Akademik Unvanları

Akademik Unvanı	1. Yazar		2. Yazar		3. Yazar	
	Sıklık	Yüzde	Sıklık	Yüzde	Sıklık	Yüzde
Prof. Dr.	2	9,1	-	-	-	-
Doç. Dr.	1	4,5	3	17,6	-	-
Yrd. Doç.	11	50,0	3	17,6	-	-
Öğr. Gör.	5	22,7	5	29,4	1	25,0
Araş. Gör.	1	4,5	4	23,5	1	25,0
Bilim Uzmanı	1	4,5	-	-	-	-
Öğr. Gör. ve Dernek Başkanı	1	4,5	-	-	-	-
Yüksek Lisans Öğrenci	-	-	2	11,8	2	50,0
Toplam	22	100,0	17	100,0	4	100,0

Tablo 6'da ilk yazarlara ilişkin akademik unvanların dağılımı yer almaktadır. 11 bildirinin (%50,0) ilk yazarının yardımcı doçent doktor, 5'inin öğretim görevlisi olduğu belirlenmiştir. 2 bildirinin (%9,1) ilk yazarının profesör doktor, 1 bildirinin (%4,5) ilk yazarlarının doçent doktor, araştırma görevlisi, bilim uzmanı, öğretim görevlisi ve dernek başkanı olduğu belirlenmiştir. Buna göre ilk yazarların akademik unvanları incelendiğinde yardımcı doçent doktorların (%50,0) yoğunlukta olduğu belirlenmiştir. Bu durum yardımcı doçent doktorların akademik yükselme kaygısından kaynaklanan daha çok yayın yapma eğiliminde olmalarından kaynaklanıyor olabilir. İkinci yazarlara ilişkin akademik unvanların dağılımı incelendiğinde ise, 5 bildirinin (%29,4) ikinci yazarının öğretim görevlisi, 4'ünün (%23,5) araştırma görevlisi, 3'ünün (%17,6) doçent doktor, yine 3'ünün (%17,6) yardımcı doçent doktor olduğu belirlenmiştir. 2 bildirinin (%11,8) ikinci yazarı ise yüksek lisans öğrencisidir. Buna göre ikinci yazarların akademik unvanları incelendiğinde öğretim görevlilerinin (%29,4) yoğunlukta olduğu ortaya çıkmıştır. 2 bildirinin (%50,0) üçüncü yazarının yüksek lisans öğrencisi, 1'nin (%25,0) öğretim görevlisi, yine 1'inin

(%25,0) araştırma görevlisi olduğu belirlenmiştir. Buna göre üçüncü yazarların akademik unvanları incelendiğinde yüksek lisans öğrencilerinin (%50,0) yoğunlukta olduğu ortaya çıkmıştır.

Tablo 7’de bildirileri hazırlayan ilk yazarların çalıştıkları kurumların dağılımı yer almaktadır. 5 bildirinin (%22,7) ilk yazarı Balıkesir Üniversitesinde, 4’ü (%18,2) Mersin Üniversitesinde çalışmaktadır. İzmir Katip Çelebi Üniversitesinde, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesinde, Sakarya Üniversitesinde, Osmangazi Üniversitesinde çalışan ilk yazarların ikişer bildiri (%9,1) hazırladığı belirlenmiştir. Dumlupınar Üniversitesinde, Akdeniz Üniversitesinde, Anadolu Üniversitesinde, Yüzüncü Yıl Üniversitesinde, Gazi Üniversitesinde çalışan ilk yazarların birer (%4,5) bildiri hazırladığı belirlenmiştir. İlk yazarların çalıştıkları kurumlar incelendiğinde, Balıkesir Üniversitesi’nde (%22,7) çalışanların yoğunluk kazandığı ortaya çıkmıştır.

Tablo 7. İlk Yazarın Çalıştığı Kurum

İlk Yazarın Çalıştığı Kurum	Sıklık	Yüzde
Balıkesir Üniversitesi	5	22,7
Mersin Üniversitesi	4	18,2
İzmir Katip Çelebi Üniversitesi	2	9,1
Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi	2	9,1
Sakarya Üniversitesi	2	9,1
Osmangazi Üniversitesi	2	9,1
Dumlupınar Üniversitesi	1	4,5
Akdeniz Üniversitesi	1	4,5
Anadolu Üniversitesi	1	4,5
Yüzüncü Yıl Üniversitesi	1	4,5
Gazi Üniversitesi	1	4,5
Toplam	22	100,0

Tablo 8’de bildirileri hazırlayan ikinci yazarların çalıştıkları kurumların dağılımı yer almaktadır. 4 bildirinin (%23,5) ilk yazarı Balıkesir Üniversitesinde, 2’si (%11,8) Mustafa Kemal Üniversitesinde, yine 2’si İzmir Katip Çelebi ve Osmangazi Üniversitesinde çalışmaktadır. Dumlupınar Üniversitesinde, Akdeniz Üniversitesinde, Sakarya Üniversitesinde, Harran Üniversitesinde, Anadolu Üniversitesinde, Mersin Üniversitesinde, Ankara Üniversitesinde çalışan ikinci yazarların birer (%5,9) bildiri hazırladığı belirlenmiştir. İkinci yazarların çalıştıkları kurumlar incelendiğinde, Balıkesir Üniversitesi’nde (%23,5) çalışanların yoğunluk kazandığı ortaya çıkmıştır.

Tablo 8. İkinci Yazarların Çalıştığı Kurum

İkinci Yazarların Çalıştığı Kurum	Sıklık	Yüzde
Balıkesir Üniversitesi	4	23,5
Mustafa Kemal Üniversitesi	2	11,8
İzmir Katip Çelebi Üniversitesi	2	11,8
Osmangazi Üniversitesi	2	11,8
Dumlupınar Üniversitesi	1	5,9
Akdeniz Üniversitesi	1	5,9
Sakarya Üniversitesi	1	5,9
Harran Üniversitesi	1	5,9
Anadolu Üniversitesi	1	5,9
Mersin Üniversitesi	1	5,9
Ankara Üniversitesi	1	5,9
Toplam	17	100,0

Tablo 9'da bildirileri hazırlayan üçüncü yazarların çalıştıkları kurumların dağılımı yer almaktadır. Buna göre, 2 bildirinin (%50,0) üçüncü yazarının Osmangazi Üniversitesinde, 1 bildirinin (%25) üçüncü yazarının Sakarya Üniversitesinde ve yine 1 bildirinin (%25) üçüncü yazarının Ankara Üniversitesinde çalıştıkları ortaya çıkmıştır.

Tablo 9. Üçüncü Yazarların Çalıştığı Kurum

Üçüncü Yazarların Çalıştığı Kurum	Sıklık	Yüzde
Osmangazi Üniversitesi	2	50,0
Sakarya Üniversitesi	1	25,0
Ankara Üniversitesi	1	25,0
Toplam	4	100,0

Tablo 10. Bildirilerin Konularına Göre Dağılımı

Bildirilerin Konularına Göre Dağılımı	Sıklık	Yüzde
Turist rehberliği eğitimi	7	31,8
Turist rehberlerinin performans ve yeterlilikleri	5	22,7
Turist rehberliğinde sorunlar ve engeller	3	13,6
Turist rehberlerine yönelik optimal güzergah denemesi	1	4,5
Turist rehberlerinin rolleri	1	4,5
Turist rehberliği alanın bibliyometrik analizi	1	4,5
Turist rehberlerinin vergilendirilmesi	1	4,5
Turist rehberlerinin efsaneleri kullanım durumu	1	4,5
Tanıtım sorunlarının turist rehberliği açısından değerlendirilmesi	1	4,5
Turistlerin davranış kalıplarının rehberler tarafından değerlendirilmesi	1	4,5
Toplam	22	100,0

Bildirilerin konularına göre dağılımları tablo 10'da yer almaktadır. Bildirilerin konularına göre dağılımları incelendiğinde, 7 bildirinin (%31,8) turist rehberli-

ği eğitimi ile ilgili olduğu, 5 bildirinin (%22,7) turist rehberlerinin performans ve yeterlilikleri ile ilgili olduğu, 3 bildirinin (%13,6) turist rehberliğinde sorunlar ve engeller ile ilgili olduğu ortaya çıkmıştır. Turist rehberlerine yönelik optimal güzergah denemesi, turist rehberlerinin rolleri, turist rehberliği alanının bibliyometrik analizi, turist rehberlerinin vergilendirilmesi, turist rehberlerinin efsaneleri kullanım durumu, tanıtım sorunlarının turist rehberleri açısından değerlendirilmesi, turist davranış kalıplarının rehberler tarafından değerlendirilmesi konularında birer bildirinin hazırlandığı belirlenmiştir.

Tablo 11. Bildirilerdeki Anahtar Kelime Sayısı

Bildirilerdeki Anahtar Kelime Sayısı	Sıklık	Yüzde
2 anahtar kelime	1	4,5
3 anahtar kelime	6	27,3
4 anahtar kelime	9	40,9
5 anahtar kelime	5	22,7
Yok	1	4,5
Toplam	22	100,0

Tablo 11 bildirilerdeki anahtar kelime sayılarının dağılımını göstermektedir. 9 bildiride (%40,9) kullanılan anahtar sayısı 4, 6 bildiride (%27,3) kullanılan anahtar sayısı 3, 5 bildiride kullanılan anahtar sayısı 5'tir. 1 bildiride (%4,5) 2 anahtar kelime kullanıldığı görülürken 1 bildiride (%4,5) anahtar kelimelerin verilmediği belirlenmiştir. Anahtar kelimenin verilmediği bildiri 2. Ulusal Turizm Kongresinde (1991) sunulmuştur. Buna göre, bildirilerde kullanılan anahtar kelime sayısı %40,9'luk oranla 4 anahtar kelimedeki yoğunlaştığı görülmektedir.

Tablo 12'de yazarların kullanmış oldukları anahtar kelimeler verilmiştir. Buna göre birinci anahtar kelimeler incelendiğinde "turizm" 5 kez, "turist rehberi" 3 kez "turist rehberliği" ve "turist rehberleri" 2 kez tercih edilen anahtar kelimeler olmuştur. İkinci anahtar kelimeler incelendiğinde "eğitim", "turist rehberi", "rehberlik" gibi kelimelerin birer kez kullanıldığı görülmektedir. Üçüncü anahtar kelimeler incelendiğinde "turist rehberi" 2 kez, "turizm", "profesyonel turist rehberliği" gibi kelimelerin birer kez tercih edilen anahtar kelimeler olduğu belirlenmiştir. Dördüncü anahtar kelimelerde "meslek", "turist rehberi" gibi kelimelerin, beşinci anahtar kelimelerde ise "en kısa yol hesabı", "kanun" gibi kelimelerin kullanıldığı ortaya çıkmıştır.

Tablo 12. Bildirilerde Kullanılan Anahtar Kelimeler

1. 1. Anahtar Kelimeler	f
Turizm	5
Turist Rehberi	3
Turist Rehberliği, Turist rehberleri	2
Profesyonel Turist Rehberleri, Profesyonel Turist Rehberi, Turizmde Engeller, Turist Tipolojisi, Doğu Anadolu Bölgesi, Engelli Turist, İstanbul, Sosyal Beceri	1
2. 2. Anahtar Kelimeler	f
Eğitim, Turist Rehberi, Turist Rehberliği, Rehberlik, Bibliyometri, Avrupa Kültür Başkenti, Vergilendirme, Stres Yönetimi, Profesyonel Turist Rehberi, Turizm Fakültesi, Seyahat Acentası, Turizm Eğitimi, Hizmet, Paket Tur, Tanıtım, Performans, Algılanan Mesleki Engeller, Destinasyon Sürdürülebilirliği, Cinsiyet Ayrımcılığı, Yetkinlik, Turist Davranış Kalıpları	1
3. 3. Anahtar Kelimeler	f
Turist Rehberi	2
Turizm, Turizm Rehberliği Eğitimi, Profesyonel Turist Rehberliği, Rehberlik, Stres Yönetimi Becerisi, Kalite, Turist Rehber Roller, Graf Teorisi, Hizmet Üreticileri, Mesleki Yeterlilik Kurumu, Profesyonel Turist Rehberi, Rehberlik Eğitimi, Tez, Bölge Tanıtımı, Türkiye, Eğitim, Antalya, Kültürel Arabuluculuk	1
4. 4. Anahtar Kelimeler	f
Meslek, Turist Rehberi, Turizm Rehberliği, Bayan Turist Rehberleri, Kapalı Çarşı, Mesleki Eğitim, Kapadokya, Hizmet Kalitesi Ölçümü, Turizm Rehberliği Eğitimi, Makale, İçerik Analizi, Turist Memnuniyeti, Turlar, Meslek Standartları	1
5. 5. Anahtar Kelimeler	f
En Kısa Yol Hesabı, Kanun, Turizm Rehberliği Eğitimi Alan Öğrenci, Serqual Yönetimi, Eğitim Programları	1

1990-2015 yılları arasında Ulusal Turizm Kongrelerinde turist rehberliği alanında yayımlanan 22 bildirinin 12 tanesi alan araştırması türünde yazılmıştır. Alan araştırmasının çok yaygın kullanılması ve alan araştırması olan bildirimlerde, özet içeriğinin değerlendirilmesinin daha anlamlı olduğu düşüncesiyle, özet içeriği sadece alan araştırması olan bildirimler için yapılmıştır. Tablo 13’de alan araştırması olan 12 bildirinin özet içeriğine ilişkin bulgulara yer verilmiştir.

Tablo 13. Alan Araştırması İçeren Bildirilerde Özet İçeriğine İlişkin Bulgular (n:12)

İçerik	Kategori	Sıklık	Yüzde
Amacın Belirtilmesi	Evet	10	83,3
	Hayır	2	16,7
Araştırma türünün Belirtilmesi	Evet	4	33,3
	Hayır	8	66,7
Veri Toplama Aracının Belirtilmesi	Evet	10	83,3
	Hayır	2	16,7
Evren Tanımı	Evet	1	8,3
	Hayır	11	91,7
Örnekleme Yöntemi	Evet	2	16,7
	Hayır	10	83,3
Temas Yönteminin Belirtilmesi	Evet	2	16,7
	Hayır	10	83,3
Araştırmanın Ne Zaman Yapıldığının Belirtilmesi	Evet	3	25,0
	Hayır	9	75,0
Araştırmanın Nerede Yapıldığının Belirtilmesi	Evet	4	33,3
	Hayır	8	66,7
Analiz Tekniğinin Belirtilmesi	Evet	6	50,0
	Hayır	6	50,0
Ana Bulgulardan Söz edilmesi	Evet	10	83,3
	Hayır	2	16,7
Temel Önerinin Belirtilmesi	Evet	1	8,3
	Hayır	11	91,7
Anahtar Kelimelere Yer Verilmesi	Evet	12	100,0

Tablo 13'e göre 10 (%83,3) bildiride amaç verilirken, 2 bildiride (%16,7) araştırma amacına ilişkin herhangi bir ifadeye yer verilmemiştir. Bildirilerin %66,7'sinde araştırma türü belirtilmemiştir. Bildirilerin %83,3'ünde veri toplama amacı belirtilmiştir. Bildirilerin %91,7'sinde özetle herhangi bir evren tanımına rastlanmamıştır. Söz konusu bildirilerin sadece 2'sinde (%16,7) örnekleme yöntemi hakkında bilgi verilirken, 10 tanesinde (%83,3) bu konu hakkında açıklama bulunmamaktadır. 2 tanesinde (%16,7) temas yöntemi belirtilirken, 10 tanesinde (%83,3) temas yönetimi belirtilmemiştir. Bildirilerin %75'inde araştırmanın ne zaman yapıldığına ilişkin bir bilgi özetle yer almazken, %66,7'sinde araştırmanın nerede yapıldığı belirtilmemiştir. Bildirilerin %50'si analiz tekniğini belirtirken, %50'si analiz tekniği hakkında bilgi vermemiştir. Bildirilerin %83,3'ünde ana bulgulardan bahsedilmiştir. Temel öneriden bahseden özet oranı sadece %8,3'tür. Bildirilerde yer alan özetlerin hepsinde anahtar kelimelere yer verilmiştir.

Tablo 14. Alan Araştırması İçeren Bildirilerde Giriş İçeriğine İlişkin Bulgular (n:12)

İçerik	Kategori	Sıklık	Yüzde
Giriş Bölümünün Varlığı	Evet	12	100,0
Amacın Belirtilme Durumu	Evet	7	58,3
	Hayır	5	41,7
Araştırma Sorularının Varlığı	Hayır	12	100,0
Araştırma Hipotezlerinin Varlığı	Evet	1	8,3
	Hayır	11	91,7

Tablo 14'te alan araştırması içeren 12 bildiriye giriş içeriğine ilişkin bulguların dağılımı verilmektedir. Buna göre bildirilerin hepsinde giriş bölümü vardır. Bildirilerin 7 tanesinde (%58,3) giriş bölümünde amaç belirtilirken, 5 tanesinde (%41,7) giriş bölümünde amaç belirtilmemiştir. Bildirilerin hiçbirinde giriş bölümünde araştırma sorularına rastlanmamıştır. Bildirilerin 1 tanesinde (%8,3) hipotezlere yer verilirken, 11 tanesinde (%91,7) giriş bölümünde herhangi bir hipoteze rastlanmamıştır.

Tablo 15'de alan araştırması içeren 12 bildiriye yöntem içeriğine ilişkin bulguların dağılımı verilmektedir. Bir tane araştırmada yöntem olmadığı için bu bölümde 11 bildiri değerlendirilmeye alınmıştır. Yöntem kısmının bulunmadığı 1 bildiri 2. Ulusal Turizm Kongresinde (1991) hazırlanmıştır. Bildirilerin araştırma türü incelendiğinde 4 tanesinin (%33,3) keşifsel, yine 4 tanesinin (%33,3) tanımlayıcı araştırma türünde yazıldığı belirlenmiştir. Bildirilerin 2 tanesinde (%16,7) yöntem bölümünde araştırma türüne rastlanmamıştır. Bildirilerin 6 tanesinde (%54,5) veri toplama tekniği olarak anket kullanılmıştır. Bildirilerin 9 tanesinde (%81,8) yöntem kısmında anketin ne zaman yapıldığı belirtilirken, bildirilerin 2 tanesinde (%18,2) anketin ne zaman yapıldığı belirtilmemiştir. Bildirilerin 6 tanesinde (%54,5) anketin nerede yapıldığını belirtilmemiştir. Bildirilerin 1 (%9,1) tanesinde tesadüfi olmayan örnekleme yöntemi kullanılırken, 5 tanesinde (%45,5) tesadüfi örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Bildirilerin 5 tanesinde ise (%45,5) yöntem kısmında hangi örnekleme yönteminin kullanıldığı belirtilmemiştir. Tesadüfi örnekleme kullanılan bildirilerde basit tesadüfi örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Tesadüfi olmayan örnekleme kullanılan araştırmada kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Bildirilerin 10 tanesinde (%90,9) yöntem kısmında evren tarifi yapılmıştır. Bildirilerin 7 tanesinde (%63,6) ise örnekleme çerçevesi verilmiştir. Bildirilerin 7 tanesinde (%63,6) örneklem büyüklüğü hesaplanmamıştır. Bildirilerin 3 tanesinde (%27,3) yüz yüze temas yöntemi kullanılmıştır. Bildirilerin 2 tanesinde (%18,2) bırak topka ve karma temas yöntemi kullanılmıştır.

Tablo 15. Alan Araştırması İçeren Bildirilerde Yöntem İçeriğine İlişkin Bulgular (n:11)

İçerik	Kategori	Sıklık	Yüzde
Yöntemin Varlığı	Evet	11	91,7
	Hayır	1	8,3
Araştırma Türü	Keşifsel	4	33,3
	Tanımlayıcı	4	33,3
	Alan	2	16,7
	Belirtilmemiş	2	16,7
Veri Toplama Tekniği	Anket	6	54,5
	Görüşme	1	9,1
	Doküman İnceleme	1	9,1
	Karma	3	27,3
Anketin Uygulandığı Zaman	Evet	9	81,8
	Hayır	2	18,2
Anketin Uygulandığı Yer	Evet	5	45,5
	Hayır	6	54,5
Evren Tarifi	Var	10	90,9
	Yok	1	9,1
Örnekleme Çerçevesi	Var	7	63,6
	Yok	4	36,4
Örnek Büyüklüğü	Hesaplanmış	4	36,4
	Hesaplanmamış	7	63,6
Örnekleme Yöntemi	Tesadüfi Olmayan	1	9,1
	Tesadüfi	5	45,5
	Belirtilmemiş	5	45,5
Tesadüfi Olmayan	Kolayda	1	100,0
Tesadüfi Örnekleme	Basit Tesadüfi	5	100,0
Temas Yöntemi	Yüz yüze	3	27,3
	Posta	1	9,1
	İnternet	1	9,1
	Bırak Topla	2	18,2
	Karma	2	18,2
	Belirtilmemiş	2	18,2

Tablo 16’da alan araştırması içeren bildirilerde geçerlilik ve güvenilirlik içeriğine ilişkin bulguların dağılımı verilmiştir. Bu bölümde 12 bildirinin 2 tanesi içerik analizi, 1 tanesi betimsel analiz, 2 tanesi doküman inceleme olduğu için geçerlilik ve güvenilirlik analizleri yoktur. Bu nedenle bu bölümde 7 bildiriye ilişkin bulgular değerlendirilmeye alınmıştır. Bildirilerin 3 tanesinde (%42,9) geçerlik çalışmasına rastlanırken, 4 tanesinde (%57,1) geçerlilik çalışmasına rastlanmamıştır. Geçerlilik çalışması bulunan bildirilerin hepsinde geçerlilik türlerinden faktör analizi kullanılmıştır. Bildirilerin 4 tanesinde (%57,1) güvenilirlik çalışması yapılmıştır. Güvenilirlik çalışması yapılan bildirilerin hepsinde alfa güvenilirlik türü kullanılmıştır.

Tablo 16. Alan Araştırması İçeren Bildirilerde Geçerlilik ve Güvenilirlik İçeriğine İlişkin Bulgular (n:7)

İçerik	Kategori	Sıklık	Yüzde
Geçerlik Çalışması	Evet	3	42,9
	Hayır	4	57,1
Geçerlik Türleri	Faktör Analizi	3	42,9
	Belirtilmemiş	4	57,1
Güvenilirlik Çalışması	Evet	4	57,1
	Hayır	3	42,9
Güvenilirlik Türleri	Alfa	4	57,1
	Belirtilmemiş	3	42,9

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışmada 1990-2015 yılları arasında gerçekleştirilen Ulusal Turizm Kongresi Kitaplarında yer alan turist rehberliği alanında yapılmış çalışmalar çeşitli parametreler çerçevesinde değerlendirilmiştir. 1990-2015 yılları arasında düzenlenen 16 Ulusal Turizm Kongresinde sunulan 860 bildirden 22 tanesi turist rehberliği alanı ile ilgilidir. 860 bildirden sadece 22 tanesinin turist rehberliği alanı ile ilgili olması bu alanın yeni gelişmekte olduğunu ve daha çok çalışma yapılmasına ihtiyaç olduğunu göstermektedir. 22 bildirinin incelendiği çalışmanın sonucunda turist rehberliği alanında en fazla bildirinin 15. Ulusal Turizm Kongresinde (2014) yayımlandığı görülmektedir. Sayfa aralıklarına göre bildirilerin dağılımı incelendiğinde, sayfa sayılarının 11-20 arasında yoğunlaştığı görülmektedir. Bildirilerin yazar sayısına göre dağılımı incelendiğinde iki yazarlı bildirilerin yoğunlukta olduğu ortaya çıkmıştır. İlk yazarların çoğunlukla yardımcı doçent doktorlardan oluştuğu yapılan araştırma sonucu ortaya çıkmıştır. Bu durum yardımcı doçent doktorların akademik yükselme kaygısından kaynaklanan daha çok yayın yapma eğiliminde olmalarından kaynaklanıyor olabilir. Yazarların çalıştığı kurum incelendiğinde ise en fazla yazarın Balıkesir Üniversitesi bünyesinde çalıştığı görülmüştür. Bildirilerde en çok çalışılan konuların turist rehberliği eğitimi ile ilgili olduğu görülmektedir. En fazla kullanılan anahtar kelimelerin turizm ve turist rehberi olduğu çalışma sonunda ortaya çıkan bulgular arasındadır. Konusu turizm olan bilimsel bir toplantıda, anahtar kelime olarak önüne/arkasına herhangi ilave bir kelime veya kavram kullanmadan sadece "turizm" kavramının kullanılması dikkat çekicidir.

Çalışmanın alan araştırması olan bildiriler için yapılan analizler sonucunda bildirilerin çoğunluğunda özetle amaca yer verildiği, çoğunluğa yakın bildiri- de ise özetle evren tarifinin verilmediği ortaya çıkmıştır. Bildirilerin çoğunda

özette örnekleme yöntemine ve temas yöntemine rastlanmamıştır. Yine bildirilerin çoğunluğunda özette araştırmancının ne zaman ve nerede yapıldığına dair bilgiye rastlanmamıştır. Bildirilerin çoğunluğunda ana bulgu verilmiştir. Fakat bildirilerde özet kısmında temel öneriye yer veren çalışma sayısı çok azdır. Turist rehberliği alanında çalışacak araştırmacıların özeti yazarken evren tarifi, örnekleme yöntemi, temas yöntemi, araştırmancının nerede ve ne zaman yapıldığı, temel öneri gibi unsurları dikkate almaları tavsiye edilebilir.

Çalışmanın alan araştırması olan bildirimler için yapılan analizler sonucunda bildirimlerin hepsinde giriş kısmına rastlanmıştır. Bildirimlerin çoğunluğunda giriş bölümünde amaç belirtilmiştir. Alan araştırması olan bildirimlerin giriş kısmında araştırma sorularına rastlanmamıştır. Sadece bir bildirim giriş kısmında hipotezlere yer verildiği belirlenmiştir. Araştırmada yanıt aranan sorulara veya hipotezlere giriş kısmında veya araştırmancının amacı gibi ayrı bir başlık altında verilmesi bildirimlerin daha iyi anlaşılması açısından yararlı olabilir. Eğer hipotezler tercih edilecek olursa yeterli teorik gerekçelendirmenin de yapılması gerekmektedir.

Çalışmanın alan araştırması olan bildirimler için yapılan analizler sonucunda bildirimlerin genellikle keşifsel ve tanımlayıcı araştırma türünde yazıldıkları belirlenmiştir. Anket tekniğinin yoğunlukta kullanıldığı görülmektedir. Bildirimlerin çoğunluğunda anketin ne zaman yapıldığı belirtilmiştir. Bildirimlerde daha çok basit tesadüfi örnekleme yöntemi ve kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Bildirimlerin çoğunluğunda yöntem kısmında evren tarifi yapılmış ve örneklem çerçevesi verilmiştir. Bildirimlerin çoğunluğunda örneklem büyüklüğünün hesaplanmadığı görülmektedir. Özette verilen bilgiler ile araştırmancının yöntem kısmında verilen bilgiler karşılaştırıldığında yöntem bölümünde özette olandan daha fazla bilgiye ulaşılabildiği görülmektedir. Bununla birlikte bu alanda çalışacak olan araştırmacıların anket tekniğinin yanı sıra farklı tekniklere yönelmesi faydalı olabilir.

Çalışmanın alan araştırması olan bildirimler için yapılan analizler sonucunda iki bildiride içerik analizi, bir bildiride betimsel analiz yapıldığı ortaya çıkmıştır. İki bildiride doküman inceleme yöntemi kullanılmıştır. Geriye kalan ve geçerlilik çalışması bulunan bildirimlerin hepsinde faktör analizi yapıldığı belirlenmiştir. Güvenilirlik çalışması yapılan bildirimlerde ise alfa güvenilirlik türü kullanılmıştır. Bu konuda sadece Cronbach alfa katsayısının rapor edilmesi ile yetinilmemelidir. Ölçek kullanılan araştırmalarda, ölçeği ve örnekleme ikiye bölerek hesaplanan Cronbach alfa değerleri de rapor edilmelidir. Hatta ölçek en az 6 maddeden (önerme, ifade, cümle) oluşuyorsa, tek ve çift numaralı ölçek maddeleri için ayrı ayrı Cronbach alfa değerlerinin de belirtilmesinde fayda vardır. Birden fazla ölçek var ise, diğer ölçekler için de bu işlem yinelenmeli ve rapor edilmelidir.



Bu araştırmanın bundan sonra yapılacak çalışmalara ışık tutacağı düşünülmektedir. Turist rehberliği alanında bundan sonra yapılacak çalışmalarda turist rehberliği eğitimi dışındaki meslek etiği, hizmet kalitesi veya çalışma koşulları gibi daha az çalışılmış konulara yönelinmesi faydalı olabilir. Nitel araştırmalara ağırlık verilmelidir. Uygulama alanı olarak hem rehber hem turist hem de işletmelerin seçildiği 2 veya 3 ayaklı çalışmalar yapılabilir. Bu çalışma sadece 1990-2015 yılları arasında düzenlenen Ulusal Turizm Kongreleri ile sınırlı tutulmuştur. Bundan sonra yapılacak araştırmalarda turizm alanındaki tüm kongrelerde yayınlanan bildirelere ilişkin ayrıca, ulusal ve uluslararası dergilerde yayımlanan makalelere ilişkin bibliyometrik çalışmalar da yapılabilir. Yeni çalışmalarda bildiri ve makaleler karşılaştırmalı olarak değerlendirilebilir. Böylece, turist rehberliği yazınının gelişimi daha iyi ortaya konulabilir.

KAYNAKLAR

- Al, U. (2008). *Türkiye'nin Bilimsel Yayın Politikası: Atıf Dizinlerine Dayalı Bibliyometrik Bir Yaklaşım*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Al, U., Coştur, R. (2007). Türk Psikoloji Dergisinin Bibliyometrik Profili. *Türk Kütüphaneciliği*, 21 (2), 142-163.
- Al, U., Soydal, İ. ve Yalçın, H. (2010). Bibliyometrik Özellikleri Açısından Bilig'in Değerlendirilmesi. *Bilig*, Güz, 55: 1-20.
- Aydın, B. (2014). Yükseköğretim Kurulu Tez Merkezinde (YÖKTEZ) Yiyecek İçecek İşletmeciliği Alanında Kayıtlı Bulunan Tezlerin Bibliyometrik Analizi. Kozak, Günlü (Ed). *VII. Lisansüstü Turizm Öğrencileri Araştırma Kongresi Bildiri Kitabı*, 04-05 Nisan 2014, Ankara, 55-70.
- Aymankuy, Y. (1997). *Türkiye'de Geliştirilebilir Turizm Şekli Olarak Kongre Turizmi ve İzmir İl Merkezi Örnek Uygulaması*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Balıkesir Üniversitesi, Balıkesir.
- Buzlu, Ö.M. (2015). *Rekreasyon Araştırmaları ve Rekreasyon Bölümleri İçin Araştırma ve Müfredat Kapsamı Önerisi: Bilimetric Bir Çalışma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Mersin Üniversitesi, Mersin.
- Cevizkaya, G., Avcıkurt, C. ve İlsay, S. (2014). Turizm Alan Yazınında Engelliler ile ilgili Çalışmaların Bibliyometrik Profili (2000-2013). *15. Ulusal Turizm Kongresi*, Gazi Üniversitesi, Ankara, 145- 151.
- Çakıcı, A. C. (2009). "10. Ulusal Turizm Kongresi Sunuş Yazısı", *10. Ulusal Turizm Kongresi*, 21-24 Ekim.
- Çakıcı, C., Yıldırım, O., Karacaoğlu, O. (2013). Ulusal Turizm Kongreleri Bildirilerinin Bibliyometrik Profili. *14. Ulusal Turizm Kongresi*, Kayseri.
- Çiçek, D., Kozak, N. (2012). Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi'nde Yayımlanan Hakem Denetimli Makalelerin Bibliyometrik Profili. Kozak, Yeşiltaş (Ed). *VI. Lisansüstü Turizm Öğrencileri Araştırma Kongresi*, Nisan, Kemer, Antalya, 196-211.
- Evren, S. ve Kozak, N. (2012). Türkiye'de 2000-2010 Yılları Arasında Yayımlanan Turizm Konulu Makalelerin Bibliyometrik Analizi. Kozak, Yeşiltaş (Ed). *VI. Lisansüstü Turizm Öğrencileri Araştırma Kongresi*, Nisan, Kemer, Antalya, 250-266.
- Evren, S., Kozak, N. (2013). Bibliometric Analysis of Tourism and Hospitality Related Articles Published in Turkey. *Anatolia -An International Journal of Tourism and Hospitality Research*. 25 (1), 61-80.

<http://utk14.erciyes.edu.tr/>. Erişim Tarihi: 01.01.2015.

- İçöz, O., Kozak, N. (1999). Turizm İşletmeciliği Dergisinin Turizm Literatürüne Katkısı Hakkında Bir İnceleme. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 10, Eylül-Aralık, 9-17.
- Karagöz, D., Kozak, N. (2014). Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi'nin Bibliyometrik Analizi: Araştırma Konuları ve Kurumlar Arası İş Birliğinin Sosyal Ağ Analizi ile İncelenmesi. *Türk Kütüphaneciliği*, 28(1), 47-61.
- Karagöz, D., Yüncü, R. H. (2013). Sosyal Ağ Analizi ile Turizm Alanında Yazılmış Doktora Tezlerinin Araştırma Konularının İncelenmesi. *Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(15), 206-232.
- Kaya, B. (2014). Annals of Tourism Research Dergisinde 2004-2013 Yılları Arasında Yayımlanan Makalelerin Bibliyometrik Analizi. Kozak, Günlü (Ed). VII. Lisansüstü Turizm Öğrencileri Araştırma Kongresi Bildiri Kitabı, 04-05 Nisan 2014, Ankara, 39-54.
- Kozak, N. (1995). Türkiye'de Yayımlanan Turizm Konulu Makaleler Üzerine Bir İnceleme. *Anatolia Türk Turizm Yazını Araştırmaları III*, Mart.
- Kozak, N. (1996). Dünyada Turizm ve İlgili Alanlarında Yayımlanan Dergiler. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, Mart- Haziran, 80-91.
- Kozak, N. (2001). Türkiye'de Turizm Pazarlaması Literatürünün Gelişim Süreci: 1972-1998 Yılları Arasında Hazırlanmış Lisansüstü Tez Çalışmaları Üzerine Biyo-Bibliyografik Bir İnceleme. *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*: Bahar, 12, 26-33
- Nergiz, H. G. (2014). Türkiye'de Lisansüstü Turizm Tezlerinin Bibliyometrik Profili (1990- 2013). Kozak, Günlü (Ed). VII. Lisansüstü Turizm Öğrencileri Araştırma Kongresi Bildiri Kitabı, 04-05 Nisan 2014, Ankara, 212-221.
- Özel, Ö. H., Kozak, N. (2012). Turizm Pazarlaması Alanının Bibliyometrik Profili (2000- 2010) ve Bir Atıf Analizi Çalışması. *Türk Kütüphaneciliği*, 26(4), 715-733.
- Şahin, Ş., Acun, A. (2015). Turist Rehberliği Alanının Bibliyometrik Profili (Makaleler ve Lisansüstü Tezler). 16. Ulusal Turizm Kongresi, Çanakkale.
- Temizkan, P.S., Çiçek, D., Özdemir, C. (2015). Sağlık Turizmi Konusunda Yayımlanan Makalelerin Bibliyometrik Profili. *International Journal of Human Sciences*. 12(2), 395- 415.
- Turan, A. (2014). Turizm Konulu Yüksek Lisans Tezlerinin Bibliyometrik Özellikleri (1984 2013). Kozak, Günlü (Ed) VII. Lisansüstü Turizm Öğrencileri Araştırma Kongresi Bildiri Kitabı, 04-05 Nisan 2014, 3-15.

- Türktarhan, G. (2014). Türkiye’de Turizm Alan yazınının İncelenmesi: “Sistemik Türkiye Turizm İşletmeciliği Bibliyografyası (1929- 1984)” Üzerine Bir İnceleme. Kozak, Günlü (Ed). *VII. Lisansüstü Turizm Öğrencileri Araştırma Kongresi Bildiri Kitabı*, 04-05 Nisan 2014, Ankara, 183-199.
- Türktarhan, G. ve Kozak, N. (2012). Turizm Yıllığı’nın Bibliyometrik Profili. Kozak, Yeşiltaş (Ed). *VI. Lisansüstü Turizm Öğrencileri Araştırma Kongresi*, Kemer, Antalya, 567-584.
- Ulu, S., Akdağ, M. (2015). Dergilerde Yayınlanan Hakem Denetimli Makalelerin Bibliyometrik Profili: Selçuk İletişim Örneği. *Selçuk İletişim*, 9(1), 5-21.
- Ünal, Y. (2008). *Dergi Kullanım Verilerinin Bibliyometrik Analizi ve Koleksiyon Yönetiminde Kullanımı*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Yalçın, H. (2010). Milli Folklor Dergisinin Bibliyometrik Profili. (2007-2009). *Milli Folklor*, 22 (85), 205-211.
- Zan, U. B. (2012). *Türkiye’de Bilim Dallarında Karşılaştırmalı Bibliyometrik Analiz Çalışması*. Yayınlanmış Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi, Ankara.
- Zencir, E. ve Kozak, N. (2012). Sosyal Bilimler Enstitü Dergilerinde Yayımlanan Turizm Makalelerinin Bibliyometrik Profili (2000-2010). Kozak, Yeşiltaş (Ed). *VI. Lisansüstü Turizm Öğrencileri Araştırma Kongresi*, Kemer, Antalya, 673-682.

BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ DERGİSİ YAZIM VE YAYIN KURALLARI

YAYIN KURALLARI

1. **Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, altı ayda bir (Haziran ve Aralık) yayınlanır. Dergide; **Sosyal Bilimler** ile ilgili/ilişkili bilim dallarını ilgilendiren konulardaki **Türkçe, İngilizce, Almanca ve Fransızca** dillerinde hazırlanmış, özgün ve nitelikli makaleler, kitap tanıtım ve eleştirileri ile örnek olay çalışmaları yayımlanabilir.
2. Derginin yayıncısı, editörü ve yayın kurulu yazarların belirtmiş olduğu görüş ve düşünceler ile doğabilecek etik ihlallerinin sorumluluğunu kabul etmekle yükümlü olmayıp **dergide yer alan makale ve yazıların sorumluluğu yazar(lar)ına aittir.**
3. Dergiye yayımlanmak üzere gönderilen çalışmalar öncelikle şekil/yazım şartları bakımından ön değerlendirmeye alınır. Yazım kuralları itibariyle şartları sağlamayan çalışmalar hakemlere gönderilmez. Şartlara uygun olan çalışmalar, içerik açısından incelenmek üzere **en az iki hakeme gönderilir.** Makaleyi değerlendiren hakemlerin kimlikleri hakkında yazarlara, gönderilen makalenin kime ait olduğu konusunda da hakemlere bilgi verilmez. Hakem raporları gizlidir. Hakemlerden olumlu rapor alamayan makaleler yayımlanmaz ve yazarına iade edilmez; bu konuda idari ve adli sorumluluk kabul edilmez. Hakemler tarafından düzeltme istenen yazılar ise gerekli değişiklikler için yazar(lar)a geri gönderilir. Düzeltilmiş metni belirtilen süre içerisinde dergiye ulaştırmak yazar(lar)ın sorumluluğundadır. Eserin **yayımlanmasına karar verilmesi durumunda** yazarlar **Telif Hakkı Devir Formu**'nu doldurarak haklarını Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi'ne devretmelidirler.
4. Dergide yayımlanacak olan eserler, **daha önce bir başka dergide yayımlanmamış, yayımlanmak üzere gönderilmemiş ya da yayım için kabul edilmemiş olmalıdır.** Herhangi bir bilimsel toplantıda sunulmuş ve yayımlanmamış yazılarda, toplantının adı, yeri ve tarihi belirtilmelidir.
5. Çalışma, editörlere 1 nüsha halinde elektronik ortamda sunulmalıdır. Makalenin elektronik ortamda gönderilebilmesi için, sisteme üye olunmalı ve kullanıcı girişi yapılmalıdır. Kullanıcı girişi yapıldıktan sonra sol Menüde çıkan **"Makale Gönder"** bağlantısı kullanılarak makale sisteme kayıt edilir. **Sisteme kaydedilecek çalışmalarda yazar adları bulunmamalıdır.** Yayımlanmak üzere gönderilen makaleler **ekler ve kaynakça dahil olmak üzere 25 sayfayı geçmemelidir.**

YAZIM KURALLARI

MAKALE BAŞLIĞI*

(Sayfa Ortasına Gelecek Şekilde, 12 Punto, Times New Roman, Kalın, 1 Satır Aralığı, Büyük Harf)

Makalenin İngilizce Başlığı

(Sayfa Ortasına Gelecek Şekilde, 12 Punto, Times New Roman, Kalın, 1 Satır Aralığı, Her Kelimenin İlk Harfi Büyük)

Ad SOYAD 1**, Ad SOYAD 2***, Ad SOYAD 3****, Ad SOYAD 4*****

(Sayfa Ortasına Gelecek Şekilde, Kalın, 12 Punto, Times New Roman, 1 Satır Aralığı, Adın İlk Harfi Büyük, Soyad Tamamen Büyük Harflerle)

ÖZ: İki yana yaslı, 11 punto, Times New Roman, 1 satır aralığı verilerek yazılır. Makalenin özeti araştırmanın amacını, yöntemini ve elde edilen bulguları yansıtacak şekilde, en fazla 300 sözcük olarak, Türkçe ve İngilizce hazırlanmalıdır. **Makalenin dili Türkçe ise "ÖZ," yabancı dilde ise "ABSTRACT" başa gelmelidir.**

Anahtar Kelimeler: Anahtar Kelime 1, Anahtar Kelime 2, Anahtar Kelime 3 (Sola yaslı, 11 punto, Times New Roman, 1 satır aralığı)

ABSTRACT: İki yana yaslı, 11 punto, Times New Roman, 1 satır aralığı verilerek yazılır.

Keywords: Keyword 1, Keyword 2, Keyword 3 (Sola yaslı, 11 punto, Times New Roman, 1 satır aralığı)

ANA BAŞLIKLAR

Ana başlıklar 1 paragraf girintisi verilerek, 11 punto, kalın ve düz olmalı, büyük harfle yazılmalıdır.

Makalelerde problem/çalışmanın konusu, giriş bölümü içinde açıkça belirtilmelidir. Giriş bölümünü sırasıyla yöntem, varsa bulgular, yorum/tartışma ve sonuç ve öneriler bölümleri izlemelidir. Alanlara göre farklı bölümler yer alabilir.

Metin içindeki diğer bütün kısımlar, **11 punto ve tek satır aralıklı olarak**, biçimlendirme bozulmadan yazılmalıdır.

* Eğer hakkında yazılan çalışma bir bildiri, tez veya proje çalışmasının bir kısmı ise buraya o açıklama konulmalıdır. Aksi halde ilk yazara tek yıldız verilerek sadece yazarlarla ilgili bilgilere yer verilir. Çalışma daha önce bildiri olarak sunulmuşsa burada belirtilmelidir. (9 punto, Times New Roman, İki yana yaslı)

** Unvan 1, Kurum veya Üniversite/Fakülte/Bölüm/Anabilim Dalı, e-posta (9 punto, Times New Roman, Sola yaslı)

*** Unvan 2, Kurum veya Üniversite/Fakülte/Bölüm/Anabilim Dalı, e-posta (9 punto, Times New Roman, Sola yaslı)

**** Unvan 3, Kurum veya Üniversite/Fakülte/Bölüm/Anabilim Dalı, e-posta (9 punto, Times New Roman, Sola yaslı)

***** Unvan 4, Kurum veya Üniversite/Fakülte/Bölüm/Anabilim Dalı, e-posta (9 punto, Times New Roman, Sola yaslı)

Alt Başlıklar

Alt başlıklar 1 paragraf girintisi verilerek, 11 punto ve sözcüklerin ilk harfleri büyük olmak üzere kalın olarak yazılmalıdır.

Tablo, Çizelge, Şekil, Grafik Örnekleri

Tablo / Çizelge 1: Tablo / Çizelge / Grafik / Şekil Başlıklarının İlk Harfleri Büyük Olmalıdır

(11 Punto, Times New Roman, Sayfa Ortasına Gelecek Şekilde)

		Xxxx	Yyyy	Zzzz	
Aaaaa	A1.	47	30.3	47	30.3
	A2.	60	38.7	60	38.7
	A3.	48	31.0	48	31.0
Bbbbb	B1.	150	96.8	150	96.8
	B2.	5	3.2	5	3.2
Ccccc	C1	117	75.5	117	75.5
	C2	38	24.5	38	24.5
TOPLAM		155	100	155	100
*Tablo / Çizelge içindeki veriler 11 ile 9 punto arasında verilerin yoğunluğuna göre değişebilir.					

(Kaynak kullanılmış ise 11 punto, Times New Roman ve sayfa ortasına gelecek şekilde yazılmalıdır.

Kaynak Göstermedeki Genel Kurallar

- Kaynak göstermede kesinlikle **dipnot kullanılmamalıdır**.
- Metin içerisindeki **dolaylı alıntılara** atıfta bulunurken sayfa numaraları belirtmek yazar(lar)ın inisiyatifine bırakılmıştır. **Doğrudan alıntılarda** ise sayfa numarası belirtmek ve alıntıyı tırnak içerisinde belirtmek gerekmektedir.
- Aynı yazar veya tüzel kişinin aynı yıl içerisindeki eserlerine atıfta bulunurken (Örn; **Şahin, 2001a, Şahin, 2001b**) şeklinde bir yol izlenir.
- Birden çok kaynağa atıfta bulunurken **sıralama yayım yılına göre** yapılmalıdır. Örnek; (Sancak, 1991: 22; Hancı, 1998: 145; Engin, 2015: 254)
- Çok yazarlı yayınlarda ilk yazar soyadı (Kaplan vd., 1999), **görülemeden bir yayın kaynak gösteriliyorsa** (Raglan, 1973, Ekici, 1988'den), **sözlü kaynak kullanılıyorsa** kaynak kişi bilgileri **Adı, Soyadı, Görüşme Tarihi ve Yeri** bilgilerini içermelidir.
- Yayın tarihi bulunamazsa en son telif hakkı (copyright) tarihi verilir. Tarih bilgisi hiç bir şekilde bulunamıyorsa "tarih yok" anlamına gelen "**t.y.**" kısaltması kullanılır.

- Web kaynaklarına atıf yapılırken (**balikesir.edu.tr, 01.05.2014**) örneğinde olduğu gibi başında <http://www.kismiolmadanveerisimtarhiGunAyYil> belirtilmelidir.

Kaynakçadaki Genel Kurallar

- Kaynaklar **alfabetik** sıraya göre sıralanmalı, aynı yazarın aynı yıl içerisindeki iki veya daha fazla kaynağı için **2000a, 2000b** gibi gösterimler de yine alfabetik sıra ile verilmelidir.
- Yazar sayısı altıdan fazlaysa, ilk altı yazarın adları kaynakçada verilir, altıncı yazardan sonra **“ve diğerleri”** ifadesi kullanılır.
- Kitapların künyeleri verilirken **1. Basım** ise belirtmeye gerek yoktur. İkinci ve sonraki basımlar için **“2. Bs.”** şeklinde kısaltma kullanılır.
- Yayına hazırlayan kişinin adından sonra hazırlayan(lar) yerine (**Haz.**), editör(-ler) yerine ise (**Ed.**) kısaltması kullanılır.
- Dergi ve kitap adları kısaltılmadan **eğik (italik)** olarak yazılır.
- Bildiri kitapları kitap gibi, bildiri kitabından alınan bir bildiri de kitap bölümü gibi belirtilir.
- Tezlerde tezin adından sonra **“yüksek lisans tezi”, “doktora tezi”** ya da **“sanatta yeterlik tezi”** ifadeleri kullanılır. Derecenin verildiği üniversitenin adı ve yeri belirtilir.
- Yasa ve yönetmeliklerde künye girişi yasanın adından yapılır. Yasanın adından sonra ayrıç içinde yasanın kabul tarihi (sadece yıl olarak), künye sonunda ise yasanın yayınlandığı derginin tarihi (gün, ay, yıl olarak) belirtilir.
- Elektronik kaynaklarda temel bilgilerin yanı sıra **erişim tarihi ve erişim adresi bilgileri** de verilir.
- E-kaynaklarda **son güncelleme tarihi** yayın tarihi olarak alınır.
- **Mektup, e-ileti, telefon görüşmesi** gibi kişisel görüşmelerin kaynakçaya eklenmesi gerekmez, görüşmelere metin içinde gönderme yapılır.

KAYNAKÇA (11 Punto, Kalın, Times New Roman)

Kaynaklar APA (American Sociological Association) standartlarına uygun olarak verilmelidir. Kaynakça ve atıflar için bazı örnekler aşağıda verilmiştir.

KİTAP

Kitap - Tek Yazarlı

Kullanım: Soyad, A. (Yayın Yılı). *Kitap Adı*. (Basım). Yayın yeri: Yayınevi.

Örnek: Kurbanoğlu, S. S. (2004). *Kaynak Gösterme El Kitabı*. (2. Bs.). Ankara: Üniversite ve Araştırma Kütüphanecileri Derneği.

Atıf: (Kurbanoğlu, 2004: 25)

Kitap - Çok Yazarlı

Kullanım: Soyad, A., Soyad, B., Soyad, C., Soyad, D., Soyad, E., Soyad, F. ve diğerleri. (Yayın Yılı). *Kitap Adı*. (Basım). Yayın yeri: Yayınevi.

Örnek 1: Akman, Y., Ketenoğlu, O., Güney, K., Kurt, L. ve Tuğ, G. M. (2004). *Bitki Ekolojisi*. Ankara: Palme Yayıncılık.

Atıf 1: (Akman vd., 2004: 57)

Örnek 2: Yalçın, A. ve İplik, F. N. (2007). A Grubu Seyahat Acentalarında Çalışanların Örgütsel Bağlılıklarını Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma, *Selcuk University Social Science Institute Journal*, 18, 483-500.

Atıf 2: (Yalçın ve İplik, 2007: 492)

Kitap – Tüzelkişi Yazarlığı

Kullanım: Tüzelkişi. (Yayın Yılı). *Kitap Adı*. (Basım). Yayın yeri: Yayınevi.

Örnek: Türk Dil Kurumu. (2005). *Türkçe Sözlük* (10. bs.). Ankara: Türk Dil Kurumu.

Atıf: (Türk Dil Kurumu[TDK], 2005: 175) ikinci ve sonraki gösterimlerde sadece (TDK, 2005: ...) şeklinde gösterilir.

Kitap- Yazarı Olmayan

Kullanım: *Kitap Adı*. (Yayın Yılı). Yayın yeri: Yayınevi.

Örnek: Redhouse Çağdaş Türkçe-İngilizce *Sözlüğü*. (1985). İstanbul: Redhouse.

Atıf: (Redhouse, 1985: 32)

Kitap - Çeviri

Kullanım: Soyad, A. (Yayın Yılı). *Kitap Adı* (A. Soyadı, Çev.). Yayın yeri: Yayınevi. (Kaynak yapının yayın yılı).

Örnek: Bloomberg, M. ve Evans, G. E. (1989). *Kütüphane Teknisyenleri İçin Teknik Hizmetlere Giriş* (N. Tuncerve, Çev.). Ankara: Türk Kütüphaneciler Derneği. (Orijinali 1985'te yayımlanmıştır).

Atıf: (Bloomberg ve Evans, 1985/1989: 182)

Kitap İçinde Yayın (Bölüm ya da Makale)

Kullanım: Soyad, A. (Yayın Yılı). Yayın adı. A. Editör (Haz./Ed.). *Kitap Adı* (Yayının sayfa numaraları). Yayın yeri: Yayınevi.

Örnek: O'Neil, J. M., ve Egan, J. (1992). Men's and Women's Gender Role Journeys: Metaphor for Healing, Transition, and transformation. B. R. Wainrib (Ed.), *Gender Issues across the Life Cycle* içinde (ss. 107-123). New York, NY: Springer.

Atıf: (O'Neil ve Egan, 1992)

MAKALE

Bilimsel Dergi Makalesi –Tek Yazarlı

Kullanım: Yazar, A. (Yayın Yılı). Makale Adı. *Dergi Adı*, cilt (sayı), sayfa numaraları.

Örnek: Çakın, İ. (2004). Müteferrika Matbaasının Düşündürdükleri ve Avrupa'da Basımcılığın Etkileri. *Bilgi Dünyası*, 5 (2), 153-167.

Atıf: (Çakın, 2004: 155)

Bilimsel Dergi Makalesi – Çok Yazarlı

Kullanım: Soyad, A., Soyad, B., Soyad, C., Soyad, D., Soyad, E., Soyad, F. vd.. (Yayın Yılı). Makale Adı. *Dergi Adı*, cilt (sayı), sayfa numaraları.

Örnek: Erkan, S., Tuğrul, B., Üstün, E., Akman, B., Şendoğdu, M., Kargı, E. vd.. (2003). Okul Öncesi Öğretmenliği Öğrencilerine Ait Türkiye Profil Araştırması. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 23, 108-117.

Atıf: (Erkan vd., 2003: 112)

Magazin Makalesi – Yazarı Belli

Kullanım: Soyad, A. (Ay yyyy). Makale Adı. *Dergi Adı*, cilt, sayfa numaraları.

Örnek: Kenar, N. (Nisan 2006). Kayıt Dışı İstihdam. *Popüler Yönetim*, 9, 44-47.

Atıf: (Kenar, 2006: 44)

Magazin Makalesi – Yazarı Yok

Kullanım: Makale Adı. (Ay yyyy). *Dergi Adı*, cilt, sayfa numaraları.

Örnek: Yerel Bilginin Küreselleştirilmesi. (Nisan 2006). *Focus*, 12, 14-17.

Atıf: (Yerel bilginin küreselleştirilmesi, 2006: 14)

Gazete Makalesi

Kullanım: Soyad, A. (gg Ay yyyy). Makale Adı. *Gazete Adı*, sayfa numaraları.

Örnek: Bayar, Y. (04 Nisan 2006). İnsanlık Aptallaşıyor mu? *Hürriyet*. s. 14.

Atıf: (Bayar, 2006: 14)

BİLDİRİ

Bildiri – Yayınlanmış

Kullanım: Soyad, A. (Yayın Yılı). Bildiri Adı. A. Editör (Ed.). *Kitap Adı* (sayfa numaraları). Yayın Yeri: Yayınevi.

Örnek: Uçak, N. (2005). Sosyal Bilimlerde Bilginin Üretimi, Erişimi Ve Kullanımı. O. Horata (Haz.). *Sosyal Bilimlerde Süreli Yayınlar ve Bilgi Teknolojileri Sempozyumu: 2 Nisan 2005 – Ankara: Bildiriler* (92-103). Ankara: Yeni Avrasya.

Atıf: (Uçak, 2005: 96)

Bildiri - Yayınlanmamış

Kullanım: Konuşmacı, A. (Ay yyyy). *Bildiri Adı*. Toplantı Adı, Toplantı Yeri' de sunulan bildiri.

Örnek: Tonta, Y. (Şubat 2006). *Bilgi Yönetiminde Son Gelişmeler: Amazoogle, İşbirliği ve Açık Erişim*. Akademik Bilişim '06, Gaziantep'te sunulan bildiri.

Atıf: (Tonta, 2006)

DANIŞMA KAYNAKLARI, RAPOR VE TEZ

Danışma Kaynakları - Sözlük

Kullanım: Soyad, A. (Yayın Yılı). *Yapıt Adı*. (Basım). Yayın Yeri: Yayınevi.

Örnek: Altan, N. (2003). *Bilgisayar Terimleri Ansiklopedik Sözlüğü* (3. bs.). Ankara: Sistem Yayıncılık.

Atıf: (Altan, 2003)

Danışma Kaynakları - Ansiklopedi Maddesi

Kullanım: Soyad, A. (Yayın Yılı). Madde Adı. *Yapıt Adı* (cilt, sayfa). Yayın Yeri: Yayınevi.

Örnek: Ersoy, O. (1973). Kağıt ve Kağıtçılık. *Türk Ansiklopedisi* (c. 21, s. 112-115). Ankara: Milli Eğitim Bakanlığı.

Atıf: (Ersoy, 1973: 113),

Rapor

Kullanım: Soyad, A. (Yayın Yılı). *Rapor Adı* (Rapor No.:). Yayın Yeri: Yayınlayan/Hazırlayan Kuruluş.

Örnek: Devlet Planlama Teşkilatı. (2004). *Devlet Yardımlarını Değerlendirme Özel İhtisas Komisyon Raporu* (Rapor No: DPT: 2681). Ankara: Devlet Planlama Teşkilatı.

Atıf: (Devlet Planlama Teşkilatı[DPT], 2004) ikinci ve sonraki gösterimlerde kısaltma kullanılır.

Tez

Kullanım: Soyad, A. (Yayın Yılı). *Tez Adı*. Tezin Türü, Üniversite Adı, Yer.

Örnek: Zencir, M. B. (2007). *Güzel Sanatlar Alanındaki Kullanıcıların Bilgi Gereksinimleri ve Bilgi Kullanım Özellikleri: Hacettepe Üniversitesi Örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.

Atıf: (Zencir, 2007: 36)

ELEKTRONİK KAYNAKLAR

Elektronik Kaynak - Makale

Kullanım: Soyad, A. (Yayın yılı). Makale Başlığı. *Dergi Adı*, cilt(sayı), sayfa numaraları. gg Ay yyyy tarihinde <http://ağ> adresinden erişildi.

Örnek: Tenopir, C. ve King, D. W. (2001) The Use and Value of Scientific Journals. *Serials*, 14(2), 113-120. 27 Mart 2010 tarihinde <http://uksg.metapress.com/media/> adresinden erişildi.

Atıf: (Tenopri ve King, 2001: 116)

Elektronik Kaynak - Rapor

Kullanım: Soyad, A. (Ay yyyy). *Rapor Adı* (Rapor no). gg Ay yyyy tarihinde <http://ağ> adresinden erişildi.

Örnek: Devlet Planlama Teşkilatı. (Temmuz 2004). *e-Dönüşüm Türkiye Projesi Kısa Dönem Eylem Planı: Değerlendirme Raporu* (Rapor No: 2). 02 Nisan 2006 tarihinde <http://212.175.33.22/kdep/rapor/KDEPHaziran2004.pdf>. adresinden erişildi.

Atıf: (Devlet Planlama Teşkilatı[DPT], 2004) **ikinci ve sonraki gösterimlerde kısaltma kullanılır.**

Elektronik Kaynak – Anonim Ağ Sayfası

Kullanım: *Kaynağın Adı*. (t.y.). gg Ay yyyy tarihinde <http://ağ> adresinden erişildi.

Örnek: *Bilim Etiği ve Bilimde Sahtekarlık*. (t.y.). 04 Nisan 2006 tarihinde <http://www.aek.yildiz.edu.tr/bilim.htm> adresinden erişildi.

Atıf: (Bilim etiği, t.y.)

