



# Journal of EBOR

Economics, Business & Organization Research

*Vol:2 - Issue:1*

*June 2020*



**e-ISSN 2687-5942**

E-ISSN 2687-5942

Economics Business and Organization Research

Yıl: 2 Sayı: 1 2020  
Year: 2 Number: 1 2020

Sahibi / Owner  
Mehmet GÖKERİK

Baş-Editör / Editor in Chief  
Mehmet GÖKERİK

Editör Yardımcısı / Associate Editor  
Osman TÜZÜN

Economics Business and Organization Research Dergisi; Haziran ve Aralık aylarında olmak üzere yılda iki kez yayınlanan, uluslararası, hakemli, bilimsel bir dergidir. Dergide yayınlanan tüm yazıların sorumluluğu yazarlarına aittir. Dergide yer alan metinler izin alınmadan kısmen veya tamamen herhangi bir şekilde basılamaz ve çoğaltılamaz. Editör Kurulu dergiye gönderilen yazıları yayımlayıp yayımlamamakta serbesttir. Gönderilen yazılar iade edilmez. Dergide yayımlanan yazılar kaynak gösterilmeden kullanılamaz.

Yazışma Adresi / Correspondence Address

Karabük Üniversitesi, İşletme Fakültesi, İşletme Bölümü  
78000 Karabük/TÜRKİYE

Tel: (0370) 418 64 27

Web-adresi: <https://dergipark.org.tr/tr/pub/ebor>

E-posta: [eborjournal@gmail.com](mailto:eborjournal@gmail.com)

KARABÜK

2020

### ***EDİTÖR KURULU / EDITORIAL BOARD***

<b>Dr. Öğr. Üyesi Erhan AYDIN</b>	<b>Uşak Üniversitesi</b>
<b>Doç. Dr. Emir ÖZEREN</b>	<b>Dokuz Eylül Üniversitesi</b>
<b>Dr. Mushfiqur RAHMAN</b>	<b>University of Bradford</b>
<b>Dr. Adnan ul HAQUE</b>	<b>University of Wales Trinity Saint David</b>
<b>Doç. Dr. Ozan BÜYÜKYILMAZ</b>	<b>Karabük Üniversitesi</b>

### ***DANIŞMA KURULU / ADVISORY COMMITTEE***

<b>Prof. Dr. Recep KÖK</b>	<b>Dokuz Eylül Üniversitesi</b>
<b>Doç. Dr. Saim KAYADİBİ</b>	<b>International Islamic University Malaysia</b>
<b>Doç. Dr. Selim ŞANLISOY</b>	<b>Dokuz Eylül Üniversitesi</b>
<b>Dr. Öğr. Üyesi Üzeyir AYDIN</b>	<b>Dokuz Eylül Üniversitesi</b>
<b>Dr. Öğr. Üyesi Timuçin YALÇINKAYA</b>	<b>Dokuz Eylül Üniversitesi</b>
<b>Dr. Öğr. Üyesi Elif AY YALÇINKAYA</b>	<b>Dokuz Eylül Üniversitesi</b>
<b>Dr. Öğretim Üyesi Mehmet ÇETİN</b>	<b>Dokuz Eylül Üniversitesi</b>
<b>Dr. Fatih CEYLAN</b>	<b>Uşak Üniversitesi</b>

## *İÇİNDEKİLER*

### **Araştırma Makaleleri**

	<b>Sayfa No</b>
DOĞRUDAN YABANCI YATIRIMLAR VE EKONOMİK BÜYÜME ARASINDAKİ İLİŞKİ: TÜRKİYE ÖRNEĞİ TODA-YAMAMOTO NEDENSELLİK YAKLAŞIMI	6-20
<b>Çiğdem KARIŞ, Dilek TANDOĞAN</b>	
YEREL KAMUSAL MALLARA YÖNELİK BİREYSEL TALEPLERİ ETKİLEYEN EKONOMİK RASYOLAR: SOSYO-EKONOMİK VE SOSYO-DEMOGRAFİK ÖZELLİKLER	21-36
<b>Sevilay Ece GÜMÜŞ ÖZUYAR</b>	
TÜKETİCİ DAVRANIŞLARINDA BİLİŞSEL UYUMSUZLUK: KAVRAMSAL BİR İNCELEME	37-51
<b>Okan ELÜSTÜN</b>	
İŞ-AİLE ÇATIŞMASI, AİLE-İŞ ÇATIŞMASI VE İŞ STRESİ ARASINDAKİ İLİŞKİ: ÜNİVERSİTE PERSONELİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA	52-69
<b>Havva SAYILDI, Ozan BÜYÜKYILMAZ</b>	
ÖĞRENEN ORGANİZASYONLAR MODA MI, YOKSA BİR YÖNETİM MODELİ Mİ?	70-81
<b>Murat ŞENGÖZ</b>	

## *CONTENTS*

### **Research Articles**

	<b>Page Number</b>
THE RELATIONSHIP BETWEEN FOREIGN DIRECT INVESTMENTS AND ECONOMIC GROWTH: THE CASE OF TURKEY TODA-YAMAMOTO CAUSALITY APPROACH	6-20
<b>Çigdem KARIS, Dilek TANDOĞAN</b>	
ECONOMIC RATIONALS AFFECTING INDIVIDUAL DEMANDS FOR LOCAL PUBLIC GOODS: SOCIO-ECONOMIC AND SOCIO-DEMOGRAPHIC CHARACTERISTICS	21-36
<b>Sevilay Ece GUMUS OZUYAR</b>	
COGNITIVE DISSONANCE IN CONSUMER BEHAVIOR: A CONCEPTUAL ANALYZING	37-51
<b>Okan ELUSTUN</b>	
RELATIONSHIP BETWEEN JOB-FAMILY CONFLICT, FAMILY- JOB CONFLICT AND JOB STRESS: A RESEARCH ON UNIVERSITY STAFF	52-69
<b>Havva SAYILDI, Ozan BUYUKYILMAZ</b>	
IS THE LEARNING ORGANIZATION A FASHION, A MANAGEMENT MODEL, A GOVERNMENT PRACTICE?	70-81
<b>Murat SENGOZ</b>	

Article Type: Research

**Citation:** Karış, Ç. ve Tandoğan, D. (2020). Doğrudan Yabancı Yatırımlar ve Ekonomik Büyüme Arasındaki İlişki: Türkiye Örneği TODA-YAMAMOTO Nedensellik Yaklaşımı. *Economics, Business and Organization Research*, 2(1), pp. 6-20

## DOĞRUDAN YABANCI YATIRIMLAR VE EKONOMİK BÜYÜME ARASINDAKİ İLİŞKİ: TÜRKİYE ÖRNEĞİ TODA-YAMAMOTO NEDENSELLİK YAKLAŞIMI

Çiğdem KARIŞ<sup>1</sup>  
Dilek TANDOĞAN<sup>2</sup>

Öz

Bu çalışmada, Türkiye’de doğrudan yabancı yatırımlar ile ekonomik büyüme arasındaki ilişki incelenmiştir. Söz konusu ilişki Toda-Yamamoto nedensellik sınaması yardımıyla 1980-2018 dönemi için yıllık değişkenler kullanılarak araştırılmıştır. Elde edilen bulgulara göre ekonomik büyümeden doğrudan yabancı yatırımlara doğru tek yönlü bir nedensellik ilişkisi tespit edilmiştir. Bu sonuçtan hareketle ekonomik büyümenin doğrudan yabancı yatırımların bir nedeni olduğu ifade edilebilir.

**Anahtar Kelimeler:** Doğrudan Yabancı Yatırımlar, Ekonomik Büyüme, Toda-Yamamoto Nedensellik Sınaması, Türkiye

### THE RELATIONSHIP BETWEEN FOREIGN DIRECT INVESTMENTS AND ECONOMIC GROWTH: THE CASE OF TURKEY TODA-YAMAMOTO CAUSALITY APPROACH

#### Abstract

This study is to determine the relationship between foreign direct investments and economic growth in Turkey. The relationship in question is researched by using annual variables for the 1980-2018 periods with the help of Toda-Yamamoto causality testing. According to the findings acquired, there is a unidirectional causality from economic growth to foreign direct investment. According to this result, it can be stated that investments to economic growth is a reason foreign direct investments.

**Keywords:** Foreign Direct Investments, Economic Growth, Toda-Yamamoto Causality Test, Turkey

<sup>1</sup>**Sorumlu Yazar:** Trabzon Üniversitesi, Vakıfkebir Meslek Yüksekokulu, [cigdemkaris@trabzon.edu.tr](mailto:cigdemkaris@trabzon.edu.tr)  
ORCID ID: 0000-0002-7534-0494

<sup>2</sup>Trabzon Üniversitesi, Turizm ve Otelcilik Meslek Yüksekokulu, [dtandogan@trabzon.edu.tr](mailto:dtandogan@trabzon.edu.tr)  
ORCID ID: 0000-0002-8242-1970

Received: 24.02.2020

Accepted: 28.02.2020

Published Online: 30.06.2020

## 1. GİRİŞ

Ülkeler ekonomik büyümenin sağlanması ve sürdürülmesi açısından çeşitli politikalar oluşturmakta ve uygulamaktadırlar. Birçok faktör ekonomik büyümeyi etkilemektedir. Söz konusu faktörlerden biri olan doğrudan yabancı yatırımlar (DYY) sermaye ihtiyacı, teknolojik yenilikler, bilgi transferi, rekabet avantajı ve beşeri sermaye katkısı vb. ile ev sahibi ülkenin ekonomisine sağladığı katkılar nedeniyle ekonomik büyümeyi etkileyen önemli faktörler arasında yer almaktadır.

DYY gelişmiş ülkelerde mevcut olan ileri teknolojinin gelişmekte olan ülkelere aktarılmasında kilit rol oynamaktadır. DYY, iç sermayeyi teşvik ederek beşeri sermayeyi ve ev sahibi ülkedeki yerli yatırımların verimliliğini artırmaktadır. Diğer uluslararası sermaye kaynaklarına kıyasla DYY, öncelikle ev sahibi ülkeye nispeten daha istikrarlı bir fon akışı sağladığı, üretken kapasitenin artırılmasına yardımcı olduğu ve istihdamı ve ticareti artırdığı için önemli avantajlar sunmaktadır (Iamsiraroj ve Ulubaşoğlu, 2015: 200). Bununla birlikte, DYY aracılığıyla ileri teknolojik bilgi, teknoloji ve yönetim becerilerinin yabancı firmalardan yerli firmalara yayılabileceği ve yerel firmaların verimliliğinin artırılabilceği ileri sürülmektedir. (Balasubramanyam vd.,1996: 95; Athukorala, 2003: 28; Makki ve Somwaru, 2004: 795; Zilinske, 2010: 332-333; Iamsiraroj ve Ulubaşoğlu, 2015: 200; Samantha ve Haiyun, 2017: 70).

Neo-klasik büyüme modeli DYY'nin yatırımları ve/veya verimlilikleri artırarak ekonomik büyümeyi teşvik edeceğini ileri sürmektedir. İçsel büyüme modeli ise DYY'nin teknolojilerin gelişmiş ekonomilerden ev sahibi ülkelere dağıtılmasıyla büyümeyi teşvik ettiğini savunmaktadır (Borensztein vd., 1998: 116).

İçsel büyüme modelleri çerçevesinde, DYY'nin ekonomik büyümeyi etkilediği üç kanal bulunmaktadır. İlk olarak, DYY yeni girdi ve teknolojiler getirerek ev sahibi ülkede sermaye birikimini arttırmaktadır (Barro, 1990; Lucas, 1988; Dunning, 1993; Blomstrom vd., 1996; Borensztein vd., 1998). Teknoloji yayılımı ve sermaye oluşumu ekonomik büyümede rol oynayan etkenler arasında öne çıkmaktadır ve DYY'ler ileri teknolojilere erişim için ana kanallardan biri olarak görülmektedir. Romer (1993), yabancı yatırımların teknoloji ve yönetim ile ilgili teknik bilginin daha yoksul ülkelere transferini kolaylaştırabileceğini belirtmektedir. İkincisi, DYY'ler emek ve yönetici eğitimi yoluyla ev sahibi ülkede bilgi ve beceri seviyesini yükseltebilir (De Mello, 1996, 1999). Üçüncüsü, DYY giriş engellerini aşarak ve mevcut firmaların pazar gücünü azaltarak ev sahibi ülke endüstrisindeki rekabeti artırabilmektedir (Öztürk, 2007: 82).



Diğer yandan ekonomik büyümenin DYY girişlerini çekmede önemli bir unsur olabileceği de belirlenmiştir. Zira ekonomik büyüme yatırım yapan yabancı firmaların stratejik kararlarında önemli bir bileşen olarak öne çıkmaktadır (Öztürk, 2007: 84). Bir ülkeye yönelik ekonomik büyüme beklentileri yabancı yatırımcılar açısından söz konusu ülkeyi daha cazip hale getirecektir. Daha hızlı büyüyen bir ekonomi, yavaş büyüyen veya hiç büyümeyen bir ekonomiden daha yüksek kar fırsatları sunacaktır. Dolayısıyla ekonomik büyüme, DYY'nin önemli bir belirleyicisi olacaktır (Carkovic ve Levine, 2002: 45).

Diğer yandan DYY ve ekonomik büyüme arasındaki nedensellik ilişkisi açısından 4 ana hipotez bulunmaktadır. Bunlar sırasıyla DYY Öncülüğünde Büyüme, Piyasa Büyüklüğü, Geribildirim ve Yansızlık hipotezidir. DYY öncülüğünde büyüme hipotezine göre, DYY girişleri sermaye stokunu ve ihracatı artırarak, beşeri sermaye oluşumuna katkıda bulunarak, yeni iş fırsatları yaratarak ve teknoloji transferini kolaylaştırarak ev sahibi ülkelerde ekonomik büyümeyi teşvik edebilmektedir (Borensztein vd., 1998; De Gregorio, 2003; De Mello, 1997). Bununla birlikte, DYY girişleri teknoloji transferi ve verimlilik yoluyla bir ülkenin ekonomik performansını artırabilir (Dunning, 1993; Blomstrom vd., 1996; Borensztein vd., 1998; Shakar ve Aslam, 2015). DYY öncülüğünde ekonomik büyüme hipotezinin aksine, piyasa büyüklüğü hipotezinde ise, ev sahibi ülkede yeni yatırım fırsatları yaratan hızlı bir ekonomik büyümenin daha büyük DYY girişlerine neden olabileceği ileri sürülmektedir (Mah, 2010; Rodrik, 1999). Yüksek ekonomik büyüme oranları yabancı yatırımcılarda daha yüksek karlılık beklentisi meydana getirecektir. Bu durum ise, DYY girişlerini artıracaktır. Yüksek ekonomik büyüme oranları, hem yerli hem de yabancı yatırımlarda toplam talep seviyesinin artmasına neden olacaktır. Bununla birlikte daha iyi ekonomik performans, daha iyi altyapı tesisleri ve kar elde etmek için daha büyük fırsatlar olduğu düşüncesini oluşturacaktır. Bunların bir sonucu olarak pazar büyüklüğü arttıkça, alıcı ülkelere DYY girişi de artacaktır (Sunde, 2017: 438). Geribildirim hipotezine göre ise, DYY ve ekonomik büyüme arasında çift yönlü bir nedensellik ilişkisi bulunmaktadır (Seetanah ve Khadaroo, 2007: 2-3). Ülkelerin sahip olduğu piyasa büyüklüğü hızlı ekonomik büyümeye neden olacak, bu ise DYY girişini ve sonrasında ise karlılık seviyelerini yükseltecektir. Bununla birlikte, toplam talepteki artış ekonomik büyümeyi artıracaktır. Dolayısıyla bu iki değişken arasındaki karşılıklı bağımlılık DYY ile ekonomik büyüme arasında olumlu geribildirim şeklinde kendini gösterecektir (Sunde, 2017: 438). Son olarak, DYY ve ekonomik büyüme arasında herhangi bir ilişki olmayabilir. Bu durum yansızlık hipotezi olarak adlandırılmaktadır (Yalta, 2013: 335).

1980'li yıllarda serbest piyasa ekonomisine geçen Türkiye, DYY girişlerini teşvik etmek

amacıyla politikalar uygulamıştır. Dolayısıyla çalışmada söz konusu dönem dikkate alınarak Türkiye’de DYY ve ekonomik büyüme arasındaki ilişkinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda çalışma beş bölüm olarak düzenlenmiştir. Çalışmanın giriş bölümünde DYY ve ekonomik büyüme arasındaki ilişkiye yönelik teorik bilgiler yer almaktadır. İkinci bölümde ise söz konusu iki değişken arasındaki ilişkiyi inceleyen ampirik çalışmaların bir özeti verildikten sonra; üçüncü ve dördüncü bölümde veri seti ve ekonometrik yöntem ile ekonometrik bulgular sunulmuştur. Son bölümde ise çalışmadan elde edilen sonuçlar doğrultusunda değerlendirmelerde bulunulmuştur.

## 2. LİTERATÜR

Literatürde DYY ve ekonomik büyüme arasındaki ilişkiyi inceleyen çok sayıda çalışma bulunmaktadır. Bununla birlikte DYY’nin ekonomik büyüme üzerindeki etkisi bakımından literatürde yer alan çalışmalarda farklı sonuçların olduğu belirlenmiştir. Tablo 1’de söz konusu çalışmaların bir özeti sunulmuştur.

**Tablo 1: Literatür Özeti**

Yazar	Ülke	Dönem/Yöntem	Bulgular
Balasubramanyam vd. (1996)	46 gelişmekte olan ülke	1970-1985 Panel Veri Analizi	DYY→+EB
Reisen ve Soto (2001)	44 gelişmekte olan ülke	1986-1997 Panel Veri Analizi	DYY→+EB
Aslanoğlu (2002)	Türkiye	1975-1995 Granger Nedensellik	DYY Ø EB
Carkovic ve Levine (2002)	72 gelişmiş ve gelişmekte olan ülke	1960-1995 Dinamik Panel Veri Analizi	DYY’nin EB’yi etkilemediği tespit edilmiştir
Choe (2003)	80 ülke	1970-1995 Panel Veri Analizi	DYY↔EB
Hermes ve Lensink (2003)	67 az gelişmiş ülke	1970-1995 Panel Veri Analizi	DYY→+EB
Dritsaki vd.(2004)	Yunanistan	1960-2002 Johansen-Juselius Eş Bütünleşme, Hata Düzeltme Modeli ve Granger Nedensellik	DYY ve EB uzun dönemde ilişkili DYY→EB
Hansen ve Rand (2004)	31 gelişmekte olan ülke	1970-2000 Panel Veri Analizi	DYY↔EB
Chowdhury ve Mavrotas (2005)	Şili, Malezya ve Tayland	1969-200 Toda-Yamamoto Nedensellik	EB→DYY (Şili) DYY↔EB (Tayland ve Malezya)
Khody ve Sohrabian (2005)	25 ülke	1975-2002 Panel Veri Analizi	DYY Ø EB
Naveed ve Shabbir (2006)	23 gelişmiş ülke	1971-2000 Panel Veri Analizi	DYY Ø EB

Okuyan ve Erbaykal (2007)	9 gelişmekte olan ülke	1970-2006 Toda-Yamamoto Nedensellik	EB→DYY (Brezilya, Meksika, Malezya, Güney Kore, Tayland ve Türkiye) DYY→EB (Hindistan) DYY↔EB (Singapur ve Endonezya)
Öztürk ve Kalyoncu (2007)	Türkiye ve Pakistan	1975-2004 Engle-Granger Eş Bütünleşme, Granger Nedensellik	DYY ve EB uzun dönemde ilişkili (Türkiye ve Pakistan) DYY→EB (Türkiye) DYY↔EB (Pakistan)
Ajaga ve Nunnenkamp (2008)	ABD	1997-2001 Johansen-Juselius Eş Bütünleşme, Toda- Yamamoto Nedensellik	DYY ve EB uzun dönemde ilişkili DYY↔EB
Alagöz vd.(2008)	Türkiye	1992-2007 Granger Nedensellik	DYY Ø EB
Türkcan vd. (2008)	23 OECD ülkesi	1975-2004 Panel Veri Analizi	DYY→+EB
Kahramanoğlu (2009)	Türkiye	1970-2002 ve 2002-2008 Granger Nedensellik	EB→DYY (1970-2002, 2002-2008)
Ayaydın (2010)	Türkiye	1970-2007 Johansen-Juselius Eş Bütünleşme, VAR Nedensellik	DYY ve EB uzun dönemde ilişkili DYY→EB
Ekinci (2011)	Türkiye	1980-2010 Johansen-Juselius Eş Bütünleşme, Granger Nedensellik	DYY ve EB uzun dönemde ilişkili DYY↔EB
Yılmaz vd. (2011)	Türkiye	1980-2008 Engle-Granger Eş Bütünleşme, Granger Nedensellik	DYY ve EB uzun dönemde ilişkili DYY→EB
Ludosean (2012)	Romanya	1991-2009 VAR Analizi	EB→+DYY
Çeştepe vd. (2013)	Türkiye	1974-2011 Toda-Yamamoto Nedensellik	DYY Ø EB
Suliman ve Elian (2014)	Ürdün	1980-2009 Johansen-Juselius Eş Bütünleşme, VECM	DYY ve EB uzun dönemde ilişkili DYY→EB
Özgür ve Demirtaş (2015)	Türkiye	1992:Q1-2013:Q3 Johansen-Juselius Eş Bütünleşme, Kısıtsız VAR	DYY ve EB uzun dönemde ilişkili DYY→EB
Kahveci ve Terzi (2017)	Türkiye	1984-2015 Sims ve DL- VAR Nedensellik	EB→DYY
Çütü ve Kan (2018)	Türkiye	1970-2016 Engle-Granger Eş Bütünleşme, Toda- Yamamoto Nedensellik	DYY ve EB uzun dönemde ilişkili DYY Ø EB
Sokang (2018)	Kamboçya	2006-2016 Çoklu Regresyon Analizi	DYY→+EB

Najeh ve Walid (2019)	Tunus	1980-2015 ARDL	DYY→+EB (Uzun ve Kısa Dönem)
Dinh vd. (2019)	30 Gelişmekte olan ülke	2000-2014 Panel Veri Analizi	DYY→+EB (Uzun Dönem) DYY→-EB (Kısa Dönem)

Not: Yukarıdaki tabloda DYY ve EB sırasıyla doğrudan yabancı yatırımlar ve ekonomik büyüme değişkenini; (→+); pozitif etkiyi, (→-); negatif etkiyi, (Ø); değişkenler arasında istatistiki açıdan anlamlı bir ilişki bulunmadığını, (→); tek yönlü nedensellik ilişkisini ve (↔), çift yönlü nedensellik ilişkisini ifade etmektedir.

Literatürde yer alan çalışmalar incelendiğinde, kullanılan yöntemlerin ve ele alınan dönemlerin farklı olduğu görülmektedir. Yapılan ampirik çalışmaların çoğunda DYY'nin ekonomik büyümeyi pozitif etkilediği görülmektedir.

DYY'nin ekonomik büyümeyi pozitif etkilediğini belirleyen çalışmalardan biri olan Balasubramanyam vd. (1996), ihracatı teşvik eden politikalar izleyen ve yüksek eğitimli beşeri sermayeye sahip olan ülkelerde, DYY'nin ekonomik büyüme üzerindeki etkisinin daha güçlü olduğunu ortaya koymuşlardır. Hermes ve Lensink (2003) ise finansal gelişme düzeyi yüksek olan ülkelerde DYY'nin ekonomik büyümeyi olumlu etkilediği sonucuna ulaşmışlardır.

Ekonomik büyümenin DYY'yi pozitif etkilediğini tespit eden çalışmalardan olan Ludosean (2012), söz konusu pozitif etkinin Romanya'da 1991-2009 döneminde (ekonomik ve finansal krizlerin etkisiyle 1992, 1999 ve 2009 yılları hariç) ekonomik büyümedeki artış ile ülkenin serbest piyasa ekonomisine geçiş yapması ve 2004 yılında AB'ye üye olması yabancı yatırımcılar tarafından ekonomik istikrarın bir göstergesi olarak değerlendirilip, yatırım yapmak için olumlu olması şeklinde belirtilmiştir. Bununla birlikte, literatürde bu iki değişkenin ilişkisiz olduğunu belirleyen çalışmalarda mevcuttur.

### 3. VERİ SETİ VE EKONOMETRİK YÖNTEM

Çalışmada Türkiye'de DYY ile ekonomik büyüme arasındaki ilişki 1980-2018 dönemi için Toda-Yamamoto (1995) nedensellik sınaması yardımıyla araştırılmıştır. Tablo 1'de kullanılan değişkenlere ait açıklamalar yer almaktadır.

**Tablo 1: Değişkenlere Ait Açıklamalar**

Değişken Adı	Değişken Tanımı	Kaynak
Ineb	Reel GSYH	Dünya Bankası (WB)
Indyy	Doğrudan Yabancı Yatırım Net Girişleri (GSYH%)	

Not: Değişkenlerin başında yer alan ln, logaritmik dönüşümü ifade etmektedir.

Toda-Yamamoto nedensellik sınavasında serilerin aynı dereceden bütünleşik olmaları aranmaksızın seviye değerlerinin yer aldığı Vector Autoregressive (VAR) sistemi tahmin edilerek gerçekleştirilmektedir. VAR sistemi, bilgi kriterleri yardımıyla belirlenen uygun gecikme uzunluğu (k) ve kullanılan değişkenlerin birim kök testleri yardımıyla belirlenen maksimum durağanlık derecesinin (dmax) belirlenmesinin ardından (k+dmax) boyutunda tahmin edilir. Tahmin edilen VAR(k+dmax) sisteminde k gecikme katsayıları grup olarak sıfıra eşitlenerek  $H_0$  hipotezi MWALD testi yardımıyla sınanarak nedensellik ilişkisinin olup olmadığına karar verilir.

Değişkenler arasındaki nedensellik ilişkisinin tespitinde kullanılan Toda-Yamamoto nedensellik sınavası Denklem (1) ve Denklem (2)'de yer alan VAR sistemi yardımıyla araştırılmıştır.

$$\begin{aligned}
 lneb_t = & \beta_0 + \sum_{i=1}^k \alpha_{1i} lneb_{t-i} + \sum_{i=k+1}^{k+d_{max}} \alpha_{2i} lneb_{t-i} + \sum_{i=1}^k \rho_{1i} lndyy_{t-i} \\
 & + \sum_{i=k+1}^{k+d_{max}} \rho_{2i} lndyy_{t-i} + \varepsilon_{1t}
 \end{aligned} \tag{1}$$

$$\begin{aligned}
 lndyy_t = & \delta_0 + \sum_{i=1}^k \lambda_{1i} lndyy_{t-i} + \sum_{i=k+1}^{k+d_{max}} \lambda_{2i} lndyy_{t-i} \\
 & + \sum_{i=1}^k \varphi_{1i} lneb_{t-i} \\
 & + \sum_{i=k+1}^{k+d_{max}} \varphi_{2i} lneb_{t-i} + \varepsilon_{2t}
 \end{aligned} \tag{2}$$

Denklem (1) ve (2)'de yer alan modelde lneb ile lndyy arasında bir nedensellik ilişkisinin olup olmadığına MWALD sınavası ile karar verilmektedir. (1) ve (2) numaralı denklemler için boş hipotezler sırasıyla  $H_0=\rho_{1i}=0, i=1,\dots,k$ ;  $H_0=\varphi_{1i}=0, i=1,\dots,k$  şeklinde kurularak k gecikmeleri için MWALD sınavasına tabi tutularak nedenselliğe karar verilmektedir. Buna göre hesaplanan MWALD test istatistiği k serbestlik dereceli  $\chi^2$  tablo değerinden büyük ise boş hipotez reddedilerek nedensellik ilişkisinin varlığına karar verilmektedir.

#### 4. EKONOMETRİK BULGULAR

Toda-Yamamoto (1995) nedensellik testinin ilk aşamasında  $d_{max}$ 'ı belirleyebilmek için değişkenlerin birim kök testleri yapılmaktadır. Tablo 2'de  $lneb$  ve  $lndyy$  değişkenlerinin Genişletilmiş Dickey-Fuller (ADF) birim kök testi sonuçları yer almaktadır.

**Tablo 2: ADF Birim Kök Testleri Sonuçları**

Değişkenler	Seviye		Farkında	
	c	c ve trend	c	c ve trend
$lneb$	0.037062 (0)	-2.395484 (0)	-6.495117 <sup>a</sup> (0)	-4.201005 <sup>b</sup> (3)
$lndyy$	-2.832531 <sup>c</sup> (0)	-4.159721 <sup>b</sup> (0)	-8.208024 <sup>a</sup> (0)	-8.095104 <sup>a</sup> (0)

Not: Parantez içindeki değerler Akaike Info Criterion (AIC) göre seçilmiş gecikme uzunluklarını göstermektedir. a,b ve c sırasıyla %1 , %5 ve %10 düzeyinde anlamlılık seviyesini göstermektedir

Tablo 2'de yer alan ADF birim kök testi sonuçları  $lneb$ 'nin birinci farkında,  $lndyy$ 'nin ise seviyesinde durağan olduğunu ortaya koymaktadır. Buna göre  $d_{max} = 1$  olarak tespit edilmiştir.

Diğer yandan  $lneb$  ve  $lndyy$ 'nin seviye değerlerinin yer aldığı VAR sistemi oluşturularak sistemin uygun gecikme uzunluğu belirlenmiştir. Uygun gecikme uzunluğu Final Prediction Error (FPE), Akaike Information Criterion (AIC), Schwarz Information Criterion (SIC) ve Hannan-Quin Information Criterion (HQ) bilgi kriterlerinden yararlanılarak hesaplanmıştır. 5 gecikme için gerçekleştirilen VAR sisteminden elde edilen bilgi kriter değerleri Tablo 3'te sunulmuştur.

**Tablo 3: VAR Sistemi Uygun Gecikme Uzunluğu Tahmin Sonuçları**

Gecikme	FPE	AIC	SC	HQ
0	0.057102	2.812807	2.902593	2.843427
1	0.000486*	-1.955303*	-1.685945*	-1.863444*
2	0.000665	-1.873737	-1.424807	-1.720639
3	0.017185	-1.651499	-1.022998	-1.437162
4	0.000816	-1.461662	-0.653588	-1.186085
5	0.000912	-1.372325	-0.384680	-1.035510

Not: \* Optimal Gecikme Uzunluğunu Göstermektedir.

Tablo 3'ten görüldüğü üzere  $k=1$  olarak belirlenmiştir. VAR (1) sisteminin ters köklerinin birim çember içinde yer aldığı ve sistemin istikrar koşulunu sağladığı Ek 1'de görülmektedir. Dolayısıyla VAR ( $k+d_{max}$ )=VAR(1+1=2) olarak Seemingly Unrelated Regression [Görünürde

İlişkisiz Regresyon] (SUR) yöntemi ile tahmin edilmiştir. VAR (2) sisteminin SUR yöntemi tahmin sonuçları Tablo 4'te görülmektedir.

**Tablo 4: Toda-Yamamoto Nedensellik Sınaması Sonucu**

VAR (1+1=2)					
Boş Hipotez	$\chi^2$ Tablo Değeri	Prob Değeri	Karar	Sonuç	Değerlendirme
$H_0 = \rho_{11} = 0$	0.015189	0.9019	$H_0$ reddedilemez	Indyy $\Theta$ lneb	lneb $\rightarrow$ Indyy
$H_0 = \varphi_{11} = 0$	7.193730	0.0073	$H_0$ reddedilir	lneb $\rightarrow$ lneb	

Not:  $\rightarrow$ ; nedenselliğin yönünü,  $\Theta$ , nedensellik ilişkisinin olmadığını göstermektedir.

Tablo 4'ten görüldüğü üzere MWALD sınaması sonucu, Indyy'den lneb'ye doğru bir nedensellik ilişkisi yoktur şeklinde kurulan  $H_0$  hipotezinin reddedilemediğini göstermektedir. Diğer yandan lneb'den Indyy'ye doğru doğru nedensellik yoktur şeklinde kurulan  $H_0$  boş hipotezi de %1 anlamlılık düzeyinde reddedilerek lneb'den Indyy'ye doğru tek yönlü bir nedensellik ilişkisi olduğu tespit edilmiştir. Sonuçlar lneb'den Indyy'ye doğru tek yönlü bir nedensellik ilişkisinin varlığını ortaya koymuştur.

## 5. SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

DYY'ler teknoloji transferi, verimlilik artışı, sermaye oluşumu, yeni üretim süreçleri ve teknikleri ve rekabet üstünlüğü yoluyla ülkelerin ekonomik büyümelerinde önemli bir rol oynamaktadır. Sağladığı ekonomik faydalar nedeniyle, ülkeler DYY'leri çekmek için yabancı yatırımcılara cazip yatırım fırsatları sunmakta ve bir dizi politikaları yürürlüğe koymaktadırlar. DYY'lerin ekonomik büyümeyi teşvik ettiği yönündeki yaygın inancın etkisiyle ülkeler daha fazla yabancı yatırımı çekmek için birbirleriyle rekabet etmektedirler. Bu bağlamda DYY ve ekonomik büyüme arasındaki ilişkinin belirlenmesi ülkelerin uygulayacağı politikalar açısından önem kazanmaktadır.

Çalışmada Türkiye'de DYY ve ekonomik büyüme arasındaki ilişki 1980-2018 döneminde yıllık veriler kullanılarak Toda-Yamamoto nedensellik sınaması yardımıyla araştırılmıştır. DYY; Doğrudan yabancı yatırım net girişleri (GSYH %) ile ekonomik büyüme; Reel GSYH ile temsil edilmiştir. Elde edilen bulgulara göre ekonomik büyümeden DYY'ye doğru tek yönlü bir nedensellik ilişkisi belirlenmiştir. Ekonomik büyümeden DYY'ye doğru tek yönlü nedensellik ilişkisi Chowdhury ve Mavrotas (2005); Okuyan ve Erbaykal (2007);

Kahramanoğlu (2009) ve Kahveci ve Terzi (2017)'nin bulguları ile benzerlik göstermektedir.

Elde edilen bulgular değerlendirildiğinde ekonomik büyümenin, ülkeye gelen DYY miktarını artırmada istikrar ortamının önemi ve etkisini ortaya koyduğu ifade edilebilir. Şöyle ki yatırımcılar istikrarlı ortamda kar beklentilerinde güven duyacak bu durum da yatırım kararlarına olumlu yansıtılabilecektir.

Sonuç olarak ekonomik büyüme, DYY girişine neden olacağı için yabancı yatırımcılara daha fazla teşvik ve ayrıcalık sunmak yerine, yüksek büyüme performansının sağlanması açısından daha önemli olabilecek yurtiçi uygulamalara öncelik verilmesi gerektiğini ifade etmek mümkündür.

### **Kaynakça**

- Ajaga, E. & Nunnenkamp, P. (2008). Inward FDI, Value Added and Employment in US States: A Panel Cointegration Approach. *Kiel Working Paper*, 1420.
- Alagöz, M., Erdoğan, S. & Topallı, N. (2008). Doğrudan Yabancı Sermaye Yatırımları ve Ekonomik Büyüme: Türkiye Deneyimi 1992-2007. *Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(1), 79-89.
- Aslanoğlu, E. (2002). The Structure and the Impact of Foreign Direct Investment in Turkey. *Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, XVII(1), 31-50.
- Athukorala, P. (2003). The Impact of Foreign Direct Investment for Economic Growth: A Case Study in Srilanka. *9th International Conference on Sri Lanka Studies*, 92, 1-21.
- Ayaydın, Hasan. (2010). Doğrudan Yabancı Yatırımlar ile Ekonomik Büyüme Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Türkiye Örneği. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 26 (1), 133-145.
- Balasubramanyam, V. N., Salisu, M. & Sapsford, D. (1996). Foreign Direct Investment and Growth in EP and IS Countries. *The Economic Journal*, 106(434), 92-105.
- Barro, R. (1990). Government Spending in a Simple Model of Endogenous Growth. *Journal of Political Economy*, 98(5), 103-125.
- Blomstrom M., Lipsey, R.E & Zejan, M. (1996). Is Fixed Investment the Key to Economic Growth?. *Quarterly Journal of Economics*, 111, 269-276.
- Borensztein, E., Gregorio, J & Lee, J. (1998). How Does Foreign Direct Investment Affect Economic Growth. *Journal of International Economics*, 45(1), 115-135.



- Carkovic, M. & Levine, R. (2002). Does Foreign Direct Investment Accelerate Economic Growth?. *U of Minnesota Department of Finance Working Paper*, [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=314924](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=314924).
- Choe, J.I. (2003). Do Foreign Direct Investment and Gross Domestic Investment Promote Economic Growth?. *Review of Development Economics*, 7, 44-57.
- Chowdhury, A. & Mavrotas, G. (2005). FDI and Growth: A Casual Relationship. WIDER Research Paper, NO: 2005/25. <https://www.econstor.eu/bitstream/10419/63432/1/500782083.pdf>.
- Çeştepe, H., Yıldırım, E. & Bayar, M. (2013). Doğrudan Yabancı Yatırım, Ekonomik Büyüme ve Dış Ticaret: Toda-Yamamoto Yaklaşımıyla Türkiye'den Nedensellik Kanıtları. *Akdeniz İİBF Dergisi*, 27, 1-37.
- Çütçü, İ. & Kan, E. (2018). Doğrudan Yabancı Sermaye Yatırımlarını Etkileyen Faktörler: Türkiye Örneği. *Sakarya İktisat Dergisi*, 7(3), 1-21.
- De Gregorio, J. (2003). The Role of Foreign Direct Investment and Natural Resources in Economic Development. *Central Bank of Chile Working Paper*, 196, 1-21.
- De Mello, L.R. (1996). *Foreign Direct Investment, International Knowledge Transfers, Endogenous Growth: Time Series Evidence*. Department of Economics, University of Kent, U.K.
- De Mello, L. R. (1997). Foreign Direct Investment in Developing Countries and Growth: A Selective Survey. *Journal of Development Studies*, 34 (1), 1-34
- De Mello, L. R. (1999). Foreign Direct Investment-Led Growth: Evidence From Time Series and Panel Data. *Oxford Economic Papers*, 51, 133-151.
- Dinh, T. T-H., Vo, D. H., Vo, A. T. & Nguyen, T. C. (2019). Foreign Direct Investment and Economic Growth in Short and Long Run: Emprical Evidence from Developing Countries. *Journal of Risk and Financial Management*, 12(176), 1-11.
- Dritsaki, M., Dritsaki, C. & Adamopoulos, A. (2004). A Causal Relationship between Trade, Foreign Direct Investment and Economic Growth for Greece. *American Journal of Applied Sciences*, 1 (3), 230-235.
- Dunning, J.H. (1993). *Multinational Enterprises and the Global Economy*. Addison-Wesley Publishing Company, U.K.

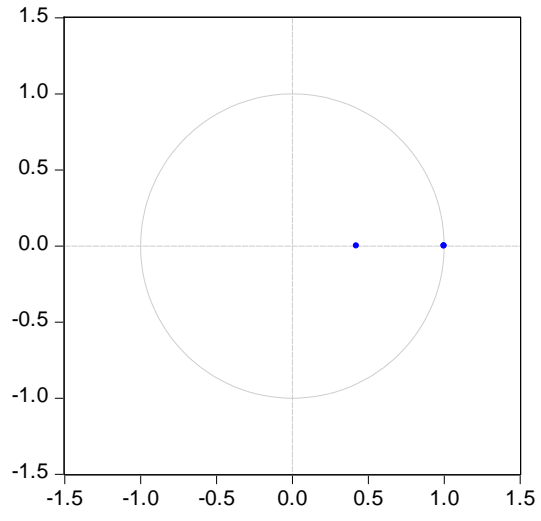
- Ekinci, A. (2011). Doğrudan Yabancı Yatırımların Ekonomik Büyüme ve İstihdama Etkisi: Türkiye Uygulaması (1980-2010). *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 6 (2), 71-76.
- Hansen, H. & Rand, J. (2004). On the Causal Links Between FDI and Growth in Developing Countries. *The World Economy*, 29(1), 21-41.
- Hermes, N. & Lensink, R. (2003). Foreign Direct Investment, Financial Development and Economic Growth. *Journal of Development Studies*. 40(1), 142-163.
- Iamsiraroj, S. & Ulubaşoğlu, M. A. (2015). Foreign Direct Investment and Economic Growth: A Real Relationship or Wishful Thinking. *Economic Modelling*, 51, 200-213.
- Kahramanoğlu, İ. E. (2009). Uluslararası Doğrudan Yatırımların Ekonomik Büyümeye Etkisi ve Ülkelerin Hazmetme Kapasitesi-Türkiye Örneği. *Hazine Müsteşarlığı Uzmanlık Tezi*, 6800.
- Kahveci, Ş. & Terzi, H. (2017). Türkiye'de Doğrudan Yabancı Yatırımlar ve Ekonomik Büyüme Arasındaki İlişkilerin Nedensellik Analizleri ile Testi. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 49, 135-154
- Kholdy, S. & Sohrabian, A. (2005). Financial Market, FDI and Economic Growth: Granger Causality Tests in Panel Data Model. *Working Paper*, California State Polytechnic University.
- Lucas, R. E. (1988). On the Mechanics of Economic Development. *Journal of Monetary Economics*, 22(1), 3-42.
- Ludosean, B. M. (2012). A VAR Analysis of the Connection between FDI and Economic Growth in Romania. *Theoretical and Applied Economics*. XIX, 115-130.
- Mah, J. (2010). Foreign Direct Investment Inflows and Economic Growth of China. *Journal of Policy Modeling*, 32, 155–158.
- Makki, S. S. & Somwaru, A. (2004). Impact of Foreign Direct Investment and Trade on Economic Growth. *American Journal of Agricultural Economics*, 86(3), 795–801.
- Najeh, B. & Walid, A. (2019). The Impact of FDI on Economic Growth in Tunisia: An Estimate by the ARDL Approach. *MPRA Paper*, NO: 91465.
- Naveed, A. & Shabbir, G. (2006). Trade Openness, FDI and Economic Growth: A Panel Study. *Pakistan Economic and Social Review*, 44(1), 137-154.

- Okuyan, H. A. & Erbaykal, E. (2007). Gelişmekte Olan Ülkelerde Doğrudan Yabancı Yatırımlar ve Ekonomik Büyüme İlişkisi. *Ekonomik Yaklaşım*, 19(67), 47-58.
- Özgür, I. M. & Demirtaş, C. (2015). Finansal Gelişme ve Doğrudan Yabancı Yatırımların Ekonomik Büyüme Üzerine Etkileri: Türkiye Örneği. *NWSA Social Sciences Status*, 10(3), 76-91.
- Öztürk, İ. (2007). Foreign Direct Investment - Growth Nexus: A Review of the Recent Literature. *International Journal of Applied Econometrics and Quantitative Studies*, 4-2, 79-98.
- Öztürk, İ. & Kalyoncu, H. (2007). Foreign Direct Investment and Growth: An Empirical Investigation Based on Cross-Country Comparison. *Economia Internazionale*, 60 (1), 75-82
- Reisen H. & Soto, M. (2001). Which Types of Capital Inflows Foster Developing-Country Growth?. *International Finance*, 4 (1), 1-14.
- Rodrik, D. (1999). *The New Global Economy and Developing Countries: Making Openness Work*. Policy Essay. No:24. Overseas Development Council, Washington, DC.
- Romer, P. (1993). Idea Gaps and Object Gaps in Economic Development. *Journal of Monetary Economics*, 32(3), 543-573.
- Samantha, N. & Haiyun, L. (2017). The Impact of FDI on the Economic Growth of Sri Lanka: An ARDL Approach to Co-Integration. *International Journal of Innovation and Economic Development*, 3(5), 70-82.
- Seetanah, B. & Khadaroo, A. J. (2007). Foreign Direct Investment and Growth: New Evidence from Sub-Saharan African Countries. [https://www.researchgate.net/publication/272922997\\_Foreign\\_Direct\\_Investments\\_and\\_Economic\\_Growth\\_in\\_SubSaharan\\_African\\_Countries\\_A\\_Comparative\\_Analysis\\_between\\_Landlocked\\_Countries\\_and\\_Countries\\_Having\\_Access\\_to\\_the\\_Sea](https://www.researchgate.net/publication/272922997_Foreign_Direct_Investments_and_Economic_Growth_in_SubSaharan_African_Countries_A_Comparative_Analysis_between_Landlocked_Countries_and_Countries_Having_Access_to_the_Sea).
- Shakar, S. A. & Aslam, M. (2015). Foreign Direct Investment, Human Capital and Economic Growth in Malaysia. *Journal of Economic Cooperation & Development*, 36(1), 103-132.
- Sokang, K. (2018). The Impact of Foreign Direct Investment on the Economic Growth in Cambodia: Empirical Evidence. *International Journal of Innovation and Economic Development*, 4(5), 31-38.

- Suliman, A. H. & Elian, M. I. (2014). Foreign Direct Investment, Financial Development and Economic Growth: A Cointegration Model. *The Journal of Development Areas*, 48(3), 219-243.
- Sunde, T. (2017). Foreign Direct Investment, Exports and Economic Growth: ADRL and Causality Analysis for South Africa. *Research in International Business and Finance*, 41, 434-444.
- Toda, H.Y. ve Yamamoto T. (1995). Statistical Inference in Vector Autoregressions with Possibly Integrated Processes. *Journal of Econometrics*, 66, 225-250.
- Türkcan, B., Duman, A. & Yetkiner, I. H. (2008). How Does FDI and Economic Growth Affect Each Other? The OECD Case. *International Conference On Emerging Economic Issues In A Globalizing World*, İzmir, 21-40.
- Yalta, A. Y. (2013). Revisiting the FDI-led growth Hypothesis: The case of China. *Economic Modelling*. 31, 335-343.
- Yılmaz, Ö., Kaya, V. & Akıncı, M. (2011). Türkiye’de Doğrudan Yabancı Yatırımlar ve Ekonomik Büyümeye Etkisi (1980-2008). *Atatürk Üniversitesi İİBF Dergisi*, 23 (3-4), 13-30.
- Zilinske, A. (2010). Negative and Positive Effects of Foreign Direct Investment. *Economics and Management*, 15, 332–336.

## Ek 1: AR Karakteristik Polinomunun Ters Kökleri

Inverse Roots of AR Characteristic Polynomial



**Article Type:** *Research*

**Citation:** *Ozuyar, S. E., G.,. (2020). Economic Rationals Affecting Individual Demands for Local Public Goods: Socio Economic and Socio-Demographic Characteristics. Economics, Business and Organization Research, 2(1), pp. 21-36*

**ECONOMIC RATIONALS AFFECTING INDIVIDUAL DEMANDS FOR LOCAL PUBLIC GOODS: SOCIO-ECONOMIC AND SOCIO-DEMOGRAPHIC CHARACTERISTICS\***

**Sevilay Ece GUMUS OZUYAR<sup>1</sup>**

**Abstract**

The role of the local governments in the provision of public services to cities, districts and villages is vital since they are the first point of interaction of citizens, as pointed out by the subsidiarity. Due to these positions that directly affect and directly reach citizens, they are not only evaluated as providers of goods and services, but are also considered as institutions that evaluate the social perceptions of citizens. Citizens' perceptions about the delivery of goods and services are important in terms of determining the quantity and quality of these goods and services. Based on the fundamental utilitarian understanding that individuals will want to consume more than the goods they are satisfied with, or less to consume goods that are not satisfied, the subject of this study is an individual satisfaction-based goods-service demand analysis. The aim of this paper is to reveal the socio-demographic and socio-economic profiles of satisfaction for local public goods and services in terms of citizen satisfaction in Turkey. In this paper, multinomial logistic regression and chi-square test are employed. According to the findings, satisfaction level of municipality service in Turkey increases when overall life satisfaction, income level satisfaction, expectations from future and living in cities are increases. Moreover, females and singles are more likely dissatisfied with overall local public services. Also, education and satisfaction from municipal services have an inverse relationship; which shows that as the level of education increases, dissatisfaction increases.

<sup>1</sup>**Corresponding Author:** Uşak Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Maliye Bölümü, [sevilay.gumus@usak.edu.tr](mailto:sevilay.gumus@usak.edu.tr) / [sevilaycegegumus@gmail.com](mailto:sevilaycegegumus@gmail.com) ORCID ID: 0000-0002-1957-3648

**Received:** 27.03.2020

**Accepted:** 15.04.2020

**Published Online:** 30.06.2020

**Key words:** *Life Satisfaction, Local Governments, Municipalities, Local Public Services, Stated Preference*

**Jel Codes:** *H11, H41, E69, H72*

\*Very first version of this paper was presented at First Asia-Pacific Conference on Global Business, Economics, Finance and Social Sciences, earned best presentation award and published at the conference proceedings. This version of the study has been significantly rectified and modified.

## **YEREL KAMUSAL MALLARA YÖNELİK BİREYSEL TALEPLERİ ETKİLEYEN EKONOMİK RASYOLAR: SOSYO-EKONOMİK VE SOSYO-DEMOGRAFİK ÖZELLİKLER**

### **Öz**

Yerel yönetimlerin şehirlere, bölgelere ve köylere kamu hizmetlerinin sağlanmasındaki rolü, sübsidarity kavramının işaret ettiği üzere vatandaşların ilk etkileşim noktası oldukları için hayati önem taşımaktadır. Vatandaşları doğrudan etkileyen ve doğrudan ulaşan bu pozisyonlar nedeniyle, sadece mal ve hizmet sağlayıcıları olarak değerlendirilmemekle kalmaz, aynı zamanda vatandaşların sosyal algılarını değerlendiren kurumlar olarak da değerlendirilirler. Vatandaşların mal ve hizmet sunumu hakkındaki algıları, bu mal ve hizmetlerin niceliğini ve kalitesini belirlemek açısından önemlidir. Bireylerin memnun oldukları mallardan daha fazlasını ya da memnun olmayan malları tüketmek isteyecekleri temel faydacı anlayışa dayanarak, bu çalışmanın konusu bireysel memnuniyet temelli bir mal-hizmet talep analizidir. Bu çalışmanın amacı ise Türkiye'de vatandaş memnuniyeti açısından yerel kamusal mal ve hizmetlerinden memnuniyetin sosyodemografik ve sosyo-ekonomik profillerini ortaya koymaktır. Bu sebeple, multinominal lojistik regresyon ve ki-kare testi kullanılmıştır. Bulgulara göre, genel yaşam memnuniyeti, gelir düzeyi memnuniyeti ve gelecekte beklenenleri yüksek olan kişiler ile şehirlerde yaşayan bireylerin Türkiye'deki belediye hizmetlerinden memnuniyeti yüksektir. Ayrıca kadınlar erkeklere göre, bekarlarda evli bireylere göre yerel kamusal mal ve hizmetlerinden daha az memnuniyet sergilemektedirler. Ayrıca belediye hizmetlerinden memnuniyet ile eğitim arasında da ters bir ilişki görülmüştür; ki bu eğitim seviyesi yükseldikçe memnuniyetsizliğin arttığını göstermektedir.

**Anahtar Kelimeler:** *Yaşam Memnuniyeti, Yerel Yönetimler, Belediyeler, Yerel Kamusal Mallar, Tercih Açıklatma*

## **1. INTRODUCTION**

Local governments are public legal entities that structure a significant and indispensable element of public administrations in all countries. Yet, in their simplest form, they are intermediaries between citizens and governments in the delivery of public goods and services. Local administrations can either procure the public goods and services offered by the central government to citizens, but also produce and deliver goods and services to the citizens in cooperation with central governments. Additionally, in this mediation activity, the local government can actually produce goods and services by itself by the funds or the grants it receives from the central government or by the revenues it has generated based on the power of the political decision-making mechanism to collect it.

The questions of what criteria these goods and services are going to be produced and delivered, what extent these goods and services is going to meet the needs of the citizens and what the performance relationship is between the resources used for the goods and services offered and the quantities produced have always been some of the fundamental questions of public finance. For a long time, it was thought that the best and perhaps the only way of answering these questions was to examine policy makers and their decisions. Yet, researches over the past few decades have shown that classical economists were right theoretically if the hedonic adaptation of individuals are ignored. Based on the idea that the preferences and demands of individuals are affected by psychological elements, this study seeks to investigate socio-demographic and socio-economic characteristics affect citizens' preferences and demands for local public goods and services in Turkey via using multinomial logit regression analysis and chi-square test.

## **2. BACKGROUND AND THEORY**

One of the most basic duties of the public is the provision of goods and services that will meet the demands and needs of its citizens, which is the reason for its existence. However, the structural characteristics of these goods and services, such as being subject to common consumption, non-excludability and non-rivalry create a deviation in the behavior of rational and self-interested individuals who participate in financing. In this context, individuals refrain from explaining their preferences for public goods by hoping that other individuals who explain their preferences will bear the cost of these goods (Samuelson, 1954: 388-389; Clarke, 1971: 17, 19). Failure in correct revelation of preferences or demands creates an additional burden for individuals who are under the obligation to bear the cost by making a right and honest preference statement, and this results in a delivery performance of goods below the optimal



level (Stiglitz, 2000: 130-131; Trogen, 2005: 198-199). Therefore, it can be said that the emergence of individual preferences and demands plays a vital role in the correct functioning of the whole process, from effective resource allocation to the delivery of public goods and services in desired quantities.

Until the late 1970s, many economists adopted the opinion of Due and Friedlaender (1973: 158) that "*the main problem with public goods is that there is no way to determine preferences*". As the theories of "*revealed preferences*" and "*stated preferences*" claim that it can be determined how and in what way individuals show their attitude towards the goods either in public or in private sector, intellectual changes have started to be made to determine individual preferences. Nowadays, there are many methods or mechanisms in the literature that aim to enlighten personal preferences. One of these methods is the methodology of life satisfaction that employs the stated preferences theory.

Life satisfaction approach identifies demand characteristics by revealing individual preferences for public goods and services through satisfaction surveys. It is assumed that individuals do not behave strategically since neither the real purpose of asking "*how much you are satisfied with the specific goods or services*" are told nor they are not asked directly or indirectly either to pay for the public goods and services offered to them or to declare their willingness to pay for them. The idea of not adopting any strategic behavior means a sort of strong pre-acceptance that the life satisfaction approach can be used to determine preferences and subsequently the demand (Frey et al, 2004; Van Praag and Ferre-i-Carbonell, 2008; Graham and Lora, 2010).

Citizen surveys have been employed now by an increasing number of city administrators or other government officials all around the world for several purposes such as measuring the outcomes of their service provision efforts ( Miller and Miller, 1991; Stipak, 1979; Van Ryzin, 2004), understanding preferences and demands (Duffy, 2000; Welsch, 2003; Li, 2008; Schlapfer, 2015; Gumus-Ozuyar, 2017), obtaining citizen feedbacks about public services (Miller and Miller, 1991; Anderson, 1998), legalizing their management decisions or performances through satisfaction and expectations (Oliver, 1980; James, 2009; Layard and O'Donnell, 2015; Harris et al., 2016) and getting an idea on social trust to the government (Levi, 1998; Van de Walle and Bouckaert, 2003; Morgenson, 2012; Martinez et al., 2015) etc. Also institutions structured on service satisfaction approach based on citizen surveys are formed in many countries. UK's Citizen's Charter (1991), France's Charte des Services Public (1992), Belgium's Charter of the user of Public Services (1993) are the intermediaries to set standards

of service delivery between government and citizen (Van de Walle, 2018: 228).

In addition, countries determine their own public policies by using the method of life satisfaction directly. The European Union also uses citizens' service satisfaction and expectations in order to understand the demands and needs of citizens correctly, to meet the changing demand for goods and services, to distribute resources according to these elements and to restructure the trust in governments (EUPAN, 2008: 8). European Social Survey and European Barometer are some of the citizens surveys employed to conduct satisfaction analyses. Dayton, Ohio has used citizen surveys annually since 1974 (Stipak, 1980: 523). Government Accounting Standard Board (1994), International City/Country Management Association (2002) and National Academy of Public Administration (1999) in the United States have used in order to measure their service delivery performances and re-design the processes.

### **3. DATA**

The source of data used in this study is 2004-2012 Life Satisfaction Survey of Turkish Statistical Institute. The conducted survey comprises questions of happiness, satisfaction and expectation levels of individuals as well as of individuals' socio-demographic and socio-economic characteristics. General structure of the satisfaction questions are given in Appendix Table A1. Appendix Table 2 and Appendix Table A3 present the sample characteristics and the summary statistics respectively.

Apart from the missing data, surveys of 52,792 (23,739 female and 29,053 male) people are used to perform the 8-year analysis. In detail, female population is greater than male population each year and an increase in attendees with higher education can be seen. Although participants are mostly working in the private sector, unemployment level has not been changed substantially. Since sample size and subjects are selected very carefully but randomly to reflect all citizens of Turkey as well as public thought, these details become crucial to monitor changes in society's structure.

In used data, life satisfaction and income satisfaction has been scaled from 1 (very satisfied) to 5 (very dissatisfied), but since only satisfaction and dissatisfaction answers lure our attention, extreme answers are eliminated. Additionally, even though satisfaction levels of local public goods and services differ from 1 to 4 as 1 (satisfied), 2 (dissatisfied), 3 (no idea) and 4 (municipality does not have such a service), we only focus on the affection relation between satisfied and dissatisfied as it can be seen in the tables. Answers to the questions on expectations (definition can be found at Appendix) are coded between 1 (very hopeful) and 4 (very hopeless)

and codes of socio-demographic or socio-economic replies differ based on what the question consists of.

#### **4. METHODOLOGY**

As indicated in introduction, in this paper, the socio-demographic factors that affect the citizens' preferences and demands for local public goods are investigated. For this purpose, refuse and waste services, city water services, public transportation services of Turkish municipalities are chosen to conduct the analyses.

Seven hypotheses are tested;

*H<sub>01</sub> = Turkish urbanities are more likely satisfied with public services produced by Turkish municipalities*

*H<sub>02</sub> = Females are more dissatisfied with Turkish municipality services than males*

*H<sub>03</sub> = Marital status does affect public service satisfaction significantly*

*H<sub>04</sub> = People happy with their life mostly happy with municipality services*

*H<sub>05</sub> = People who expects better services in future (hopeful people) are more likely the people who satisfy with local public services*

*H<sub>06</sub> = Unemployed citizens do not satisfy with municipality services*

*H<sub>07</sub> = Satisfaction of income level regardless income level's itself has a positive relation with municipal services*

In order to find answers for the hypotheses, multinomial logit regression and chi-square test will be applied. Multinomial logistic regression test is conducted since categorical dependent variables and multiple independent variables are employed and since it is desired to estimate the probabilities of different findings of a class on the dependent variable depending on the set of independent variables.

#### **5. MODEL**

In the literature (Oliver, 1980; Welsch, 2003; Van Ryzin, 2004; Roch and Poister, 2006; James, 2009; Levinson, 2009) satisfaction functions include all individual and environmental elements that may affect the goods and services. Based on this point, the general model has been established as follows.

Local Public Goods-Services' Satisfaction (LPGS) =  $\alpha + \gamma \ln G_i + X_i' \beta + \varepsilon_i$

$LPGS_i$  = i's satisfaction with the delivery of local public goods-services

$\ln G_i$  = Derivative form of income to find marginal effects

$X_i'$  = Socio-demographic, socio-economic characteristics, expectations (including hidden effects) of i

$\alpha, \gamma$  = Coefficients

$\varepsilon_i$  = Error term

Satisfaction levels of the local services are taken as dependent variable, and reference category is chosen as the first category, satisfied. Individuals who responded as "no idea" and "municipality does not have such a service" are excluded from the analysis<sup>1</sup>.

## 6. FINDINGS

Results can be seen in Table 1.

**Table 1:** Satisfaction analysis of local public goods and services

	Refuse and Waste Services (dissatisfaction)			Mains Water Services (dissatisfaction)			Public Transportation Services (dissatisfaction)		
	B	Wald	$\chi^2$	B	Wald	$\chi^2$	B	Wald	$\chi^2$
Intercept	-0.98** *	111,75	199,47	-0.98** *	114,45	195,95	-0.15** *	190,88	435,50
Year	-0.04** *	48,14	154,39	-0.05** *	86,04	189,07	-0.02** *	8,78	270,17
Income	-0.04	0.13	51,35	0.001	0.001	4,54	0.06** *	22,82	100,78
Urbanite	-0.34** *	78,68	537,89	-0.20** *	25,56	569,21	0.05	1,06	1847
Female	0.15	18,55	24,21	0.17** *	25,50	26,44	0.09	6,34	20,74
Single	0.49**	35,28	58,08	0.45**	30,38	49,73	0.60**	47,24	99,86

<sup>1</sup> In this regard, these individuals are considered as the lost data, and the amount of the lost data is 5387 people. When the year-by-year distributions of the loss data groups are analyzed; It is understood that the variables do not show the normal distribution in any of the analysis years. Normality tests of the lost data are carried out with the Shapiro-Wilk W test. It has been understood that the distributions of the data used for analysis after the missing data are removed show a similar distribution with the lost data. For this reason, it can be said that excluding lost data from analysis does not jeopardize the health of the analysis. Fitstat statistics are examined. There are two diagnostic tests that should be examined in the logit and probit regression models. These are multicollinearity and model specification tests. Since there is no model specification error in logit and probit regression, it is thought that regression analysis can be carried out safely since the heteroscedasticity cannot be searched.

	*			*			*		
Married	0.40** *	29,75	70,79	0.42** *	33,79	81,33	0.27** *	11,61	25,85
Divorced	0.02	0.03	3,50	0.01	0.002	9,21	0.09	0.40	1,12
Separate	0.26	2,23	3,46	0.35**	4,08	4,27	0.04	0.04	0.71
Education	0.13** *	100,5 8	123,3 6	0.12** *	93,63	105,4 9	0.18** *	194,9 1	195,9 6
Unemployed	- 0.14** *	15,76	27,25	- 0.16** *	19,12	25,25	- 0.20** *	26,58	49,34
Happiness from Income	- 0.21** *	45,61	48,22	- 0.16** *	26,99	29,04	- 0.39** *	120,8 2	134,6 7
Satisfaction in Life	- 0.27** *	42,71	51,76	- 0.30** *	54,58	64,62	- 0.28** *	40,54	60,96
Expectations	- 0.35** *	91,79	94,08	- 0.38** *	115,7 2	121,7 3	- 0.40** *	106,6 3	110,6 4

Refuse and waste services satisfaction moderately rises each year compared to the dissatisfaction. Similarly, dissatisfied citizens who live in cities are 0,711 times more than satisfied urbanites. In other words, people appreciate municipalities' refuse and waste services in urban societies more than people who live in country side.

Moreover, according to the analysis females are more dissatisfied on these services than males. If marital status of sample society is taken into account, it is seen that dissatisfaction level of refuse and waste services is higher than the satisfaction level. Yet, the most dissatisfied unit is found to be singles whereas divorced subjects are relatively satisfied in this group.

Unsurprisingly, education and satisfaction are inversely correlated. Accordingly an increase in education causes a decrease in satisfaction. Based on the refuse and waste services data, it has been figured out that the service dissatisfied people have 1,136 times greater educational level than the service satisfied people. On the other hand, individuals who are satisfied in life are more likely to be and significantly dissatisfied with municipalities' such services; and who are hopeful from the future on service provisions are mostly satisfied people.

If the situation is evaluated in terms of income, no major changes due to income level have been observed. But, when it comes to the satisfaction on income, then it can be observed that people who are satisfied with their income are less dissatisfied with municipality services. Lastly socio-economic characteristics and unemployment reflect that unemployed people are generally happy or satisfied with these services.

For mains water, when income level and time are considered, no significant changes in correlation between satisfaction and dissatisfaction have been detected. Nevertheless, city water services' satisfaction level exhibits very small changes for each year. As another sociodemographic factor, living in urban or country side significantly and directly affects satisfaction from city water services and as it expected people who live in cities are more satisfied with mentioned service. Also, satisfied urbanites are greater than dissatisfied urbanites.

Similar to refuse and waste services, females, singles and married subjects' dissatisfactions are higher than their satisfactions. Although divorced people seem relatively neutral on mains water services, their decisions are not significant at all. Apart from these, it has been figured out that higher education level is directly proportional to dissatisfaction level.

Life satisfaction level positively affects people's thoughts on city water service. In other words, people who are happier in their life are more likely to be satisfied with city water services. Also, hopeful subjects are generally happy and satisfied with these services. When income level influences satisfaction and dissatisfaction of this kind of services indifferently, citizens satisfied with their income level seem satisfied with city water services.

Since there are no big differences observed between low income levels and high income levels in terms of provided services, such a similar pattern in unemployment period is expected when their low income are taken into consideration at the time. However, unemployment level does actually affect the satisfaction level from mains water services. Unemployed people are less dissatisfied with mains water services.

Satisfaction of municipalities' public transportation services slightly differentiates year by year, so it will not be assessed. Dissatisfied subjects who live in cities are 1,051 times more than urban satisfied citizens. Scilicet, urbanites are more dissatisfied than those who are satisfied. As it is mentioned in the other two services, dissatisfied female attendees increase, and female beneficiaries are more dissatisfied with public transportation services than male beneficiaries. However, for public transportation service, being female is neither a strong nor a significant factor.

Being single or being married becomes important in terms of public transportation service satisfaction when the others are not remarkably important. Single and married citizens' dissatisfaction levels of public transportation services are higher than their satisfaction levels. In addition, education level still has an inverse relationship with the satisfaction level.

Even though income is not an important indicator of reflecting the link between

satisfaction and dissatisfaction levels of public transportation services of local governments, satisfaction of income level actually is; and it means that income satisfaction positively affects public transportation satisfaction.

## **7. RESULT AND DISCUSSION**

For the analyzed services, satisfaction level rises each year very moderately compared to dissatisfaction level, yet this alteration might be ignored since the probabilities are really close to each other. Also, in both three analyses urbanites generally seem more appreciative of the services of municipalities than people living in country-sides. However, when it comes to public transportation, one of the bleeding wound becomes evident. In recent days, many urbanites complain about public transportation quality and quantity especially in big cities. And obviously, this survey verifies this information by reflecting "urbanites' dissatisfactions increase compared to their satisfactions". Ladies seem more dissatisfied with stated services. This information is enormously important for Turkish municipalities since in traditional role of Turkish life women control the needs of the house and form everything related to it. So, female dissatisfaction of the services is not only a single person's concern but a whole family's for all reasons. Furthermore, very surprisingly single attendees are mostly dissatisfied with the services. Since the sample reflects Turkey in general, it becomes even more interesting. Sociologically, Turks believe that singles are generally happy or satisfied even with little things. There is a quote saying that "There is no sovereignty like bachelorhood". It has been figured out that higher education level is directly proportional to dissatisfaction level for almost every given service. So, if one district has more intellectual residents than the other, governors must better be more careful since satisfaction can fluctuate very easily and not serving appropriately may cause a risk on re-election. It is also important in terms of performance criterion. If residents of these districts are generally intellectual, administrators may re-design their objectives because basic services such as waste services may not satisfy residents as a free-theater event. 2014 and 2017 Local Elections of Turkey were very instructive in this respect. Because districts where residents are more educated or intellectual gave their votes to the political parties who place a great emphasis on green field or at least show their attitudes towards such a tendency. This cannot be a solid fact to explain or support our main idea, yet can be a proper example for it.

Another sociologic element is life satisfaction. This type of satisfaction level is found to have a positive relationship with satisfaction of local public services. In other words, people who are happy and satisfied with their life are less likely dissatisfied with municipality services.

Besides, people who are hopeful for getting better public services will more likely appreciate municipality public services.

As one of the socio-economic characteristics chosen for this study, income level does not cause a significant change between satisfaction and dissatisfaction of the stated services. However, income satisfaction level is a very important gauge for this alteration. Scilicet, people who are happy with their income are more likely to be happier and satisfied with local public services. Lastly socio-economic characteristic, unemployment, reflects that unemployed people are generally happy or less dissatisfied with the discussed services.

So, from the constituted hypotheses  $H_{02}$ ,  $H_{04}$ ,  $H_{05}$ ,  $H_{07}$  are verified while  $H_{06}$  is falsified without a need of any extra comment.  $H_{01}$  can also be confirmed except public transformation services and  $H_{03}$  may be accepted if "*live separately*" and "*divorced*" options are removed from marital status group. In the Public Financial Management and Control Law No. 5018 of Turkey, accepted in 2003 and become effective as of 2005, public institutions are forced to form strategic programs. According to the Law article 9 quotes that "*Public institutions form their strategic plans with participatory methods in order to measure, to monitor and to evaluate development plans and programs, structured based on the fundamental principles...*". Also, the Law mentions that all strategic plans and programs must be structured for the future within the frame of objective goals, gaugeable performance and achievable targets.

Whereas, the Law requires achievable, gaugeable targets, goals and performances we suggest Turkish municipalities to re-set their strategic performance goals, performance target etc. by employing life satisfaction survey as an indicator since these surveys reflects citizens satisfaction and dissatisfaction levels from a certain public goods or services as well as expectations from the services. If municipalities keep insists to disregard people's declarations, they may not be able to meet the expectations and needs of their citizens and they may confront with not re-electing and other consequences such as unexpected social movements like Istanbul protests shaken the total political system.

## **REFERENCES**

- Anderson, E. W. (1998). Customer satisfaction and word of mouth. *Journal of Service Research*, 1(1), 5-17.
- Clarke, E. H. (1971). Multipart pricing of public goods. *Public Choice*, 11(1), 17-33.
- Due, J.F. Friedlaender A.F. (1973). *Government Finance: Economics of the Public*



Sector, UK: Irwin Inc.

Duffy, B. (2000). Satisfaction and Expectations: Attitudes to public services in deprived areas, London School of Economics Centre for Analysis of Social Exclusion (CASE Paper No. 45).

European Public Administration Network (EUPAN). (2008). *Customer Satisfaction Management*.[http://www.eupan.eu/files/repository/20101215131727\\_EU\\_Primer\\_English\\_FINAL\\_LR.pdf](http://www.eupan.eu/files/repository/20101215131727_EU_Primer_English_FINAL_LR.pdf)

Frey, B. S., Luechinger, S., & A. Stutzer (2004). Valuing public goods: the life satisfaction approach, Institute Center for Economic Studies Munich (Working paper 1158).

Graham, C. & Lora E. (Eds) (2010). Paradox and Perception: Measuring quality of life in Latin America. Washington DC: Brooking Institution Press.

Gümüş-Özuyar (2017). Türkiye’de Adalet Hizmetleri Talebinin Belirleyicileri: Yaşam Memnuniyeti Yöntemi İle Bir Uygulama 2004-2012. Yayımlanmamış Doktora Tezi. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Harris, L.C., Fisk, R.P., & Sysalova, H. (2016). Exposing Pinocchio customers: investigating exaggerated service stories. *Journal of Service Management*, 27(2), 63-90.

James, O. (2009). Evaluating the Expectations Disconfirmation and Expectations Anchoring Approaches to Citizen Satisfaction with Local Public Services. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 19(1), 107-123.

Layard, R., & O’Donnell, G. (2015). How to make policy when happiness is the goal. *World Happiness Report* (Eds. J. Helliwell, R. Layard & J. Sachs). New York: UN, 77-81.

Levi, M. (1998). A State of Trust. *Trust and Governance* (Eds. M. Levi & V. Braithwaite), New York: Russell Sage Foundation, 77-101.

Levinson, A. (2009). Valuing Public Goods Using Happiness Data: The Case of Air Quality. *The National Bureau of Economic Research* (Working Paper No: 15156). Cambridge

Li, H. (2008). Satisfaction with Local “Public Goods” and Services: The Effects of Household Income and Privatization in Southern California. Yayımlanmamış

- Doktora Tezi. Faculty of the Graduate School University of South California, USA.
- Martinez, L., Short, J., & Otiz, M. (2015). Citizen satisfaction with public goods and government services in the global urban south: A case study of Cali, Colombia. *Habitat International*, 49(2), 84-91.
- Miller, T.I & Miller, M (1991). *Citizen Surveys: How to do them, How to use them, what they mean*, Washington DC: International City/Country Management Association.
- Morgenson, F.V. (2012). Expectations, Disconfirmation, and Citizen Satisfaction with the US Federal Government: Testing and Expanding the Model. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 23(2), 289-305.
- Oliver, R. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469.
- Roch, C. H. & Poister, T. H. (2006). Citizens, Accountability, and Service Satisfaction. *Urban Affairs Review*, 41(3), 292-308.
- Samuelson, P. A. (1954). The Pure Theory of Public Expenditure. *The Review of Economics and Statistics*, 36(4), 387-389.
- Schläpfer, F. (2015). Stated preferences for public services: A classification and survey of approaches. *Journal of Economic Surveys*. Early view, DOI: 10.1111/joes.12140
- Stiglitz, J. (2000). *Economics of Public Sector*, New York: W. Norton & Company.
- Stipak, B. (1979). Citizen Satisfaction with Urban Services: Potential Misuse as a Performance Indicator. *Public Administration Review*, 39(1), 46-52.
- Stipak, B. (1980). Local Governments' Use of Citizen Surveys. *Public Administration Review*, 40(5), 521-525.
- Trogen, C.P. (2005). Public Goods Theory of Public Goods. *Handbook of Public Sector Economics* (Ed D. Robbins), Florida: Taylor & Francis Group, 169-232.
- Van de Walle, S. & Bouckaert, G. (2003). Public Service performance and Trust in Government: The Problem of Causality. *International Review of Administrative Sciences*, 8(9), 891-913.

- Van de Walle, S. (2018). Explaining Citizen Satisfaction and Dissatisfaction with Public Services. The Palgrave Handbook of Public Administration and Management in Europe (Eds. E. Ongaro & S. Van Thiel), London: Palgrave Macmillan, 227-24.
- Van Praag, B. M. S. & Ferrer-i-Carbonell A. (2008). Happiness Quantified: A Satisfaction Calculus Approach. Oxford: UK. Revised & Paperback edition: Oxford University Press
- Van Ryzin, G. (2004). The Measurement of Overall Citizen Satisfaction. Public Performance & Management Review, 27(3), 9-28.
- Welsch, H. (2003). Environment and Happiness: Valuation of air pollution in ten European countries. German Institute for Economic Research (Discussion Paper 356), Berlin.

## APPENDIX

<i>Appendix A1</i>
<b>Survey Questions for Key Variables</b>
<b>Satisfaction</b>
How satisfied are you with the performance of your local authority's listed services?
Refuse and Waste Services
Mains Water Services
Public Transportation Services
<b>Expectation</b>
Thinking about the future public services delivery, how hopeful are you?
Very Hopeful
Hopeful
Hopeless
Very Hopeless

<i>Appendix A2</i>									
<b>Total Numbers for Each Year</b>									
	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
Individuals	5513	5748	5372	5425	5371	6266	5858	6351	6887
Female	2999	3090	2959	3005	2937	3482	3287	3460	3833
Male	2514	2658	2413	2420	2434	2784	2571	2891	3054
City	4552	4717	4361	4343	4358	5256	4962	5404	5821
Rural	961	1031	1011	1082	1013	1010	896	947	1066
Single	938	995	843	817	857	1035	870	988	982
Married	4132	4291	4125	4149	4050	4643	4439	4768	5227
Divorced	77	72	86	93	108	42	26	153	443
Spouse died	341	369	296	344	335	397	384	410	232
Live separately	25	21	22	22	21	149	139	32	0
Illiterate or not going to school	977	1070	976	959	838	1001	884	947	1019
Graduate from primary school	2373	2443	2234	2307	2171	2532	2348	2503	2545
Graduate from secondary school	589	609	655	581	667	772	713	810	859
Graduate from high or vocational school	1045	1083	984	1041	1060	1193	1161	1257	1392
Graduate from college or open-college(digital)	505	504	495	507	599	256	252	270	306
Graduate from university	24	39	28	30	36	459	439	497	641
Having a degree of master or doctorate	0	0	0	0	0	52	61	67	125
Unemployed	3633	3693	3428	3489	3389	3787	3556	3690	4024
Public Sector employee	439	427	420	392	416	441	423	420	557
Private Sector employee	1441	1628	1524	1542	1566	2038	1841	2213	2276
Total Local Public services	5513	5748	5372	5425	5371	6266	5858	6351	6887

<b>Appendix A3</b>					
<b>Descriptive Statistics</b>					
	<b>N</b>	<b>Minimum</b>	<b>Maksimum</b>	<b>Mean</b>	<b>Std.Deviation</b>
Year	52791	1	9	5.17	2.620
Income	52791	1	14	3.11	1.428
Urbanite	52791	0	1	0.83	0.376
Female	52791	0	1	0.55	0.497
Single	52791	0	1	0.16	0.364
Married	52791	0	1	0.75	0.430
Divorced	52791	0	1	0.02	0.143
Separate	52791	0	1	0.01	0.090
Education	52791	1	7	2.75	1.392
Unemployed	52791	0	1	0.62	0.486
Happy with income level	52791	0	6	0.45	0.557
Life Satisfaction	52791	0	1	0.84	0.371
Expectation	52791	0	1	0.70	0.460
Refuse and Waste Services	52791	1	4	1.27	0.526
Mains Water Services	52791	1	4	1.28	0.542
Public Transportation Services	52791	1	4	1.65	1.002

**Article Type:** Research

**Citation:** Elüstün, O. (2020). *Tüketici Davranışlarında Bilişsel Uyumsuzluk: Kavramsal Bir İnceleme*. *Economics, Business and Organization Research*, 2(1), pp. 37-51

## TÜKETİCİ DAVRANIŞLARINDA BİLİŞSEL UYUMSUZLUK: KAVRAMSAL BİR İNCELEME

**Okan ELÜSTÜN<sup>1</sup>**

### Öz

Psikoloji çalışmalarında ele alınan bilişsel uyumsuzluk teorisi, günümüzde özellikle tüketici davranışları faaliyetlerinde araştırılmaya başlanmıştır. Tüketicilerin özellikle satın alma sürecinde yaşadığı bu durum, zaman içerisinde işletmelerin müşteri kaybetme riskleri nedeniyle önemli bir konu haline gelmiştir. Kişilerin iç ve dış dünyasındaki bilişsel çelişkiler, şahıslara bu durumu sorgulaması gerektiğini hissetmiştir. Herhangi bir ürünü almak isteyen tüketicinin iki farklı ürün arasında kalması, dikkatini çeken ürünü aldıktan sonra tahmin ettiği fayda/performansı deneyimleyemediğinde, ilk ürünü almadığına yönelik yaşayacağı pişmanlık bilişsel uyumsuzluğu tetiklemektedir. Bu çalışmada, bilişsel uyumsuzluk kavramı, gelişimi ve süreçleri mevcut literatür ele alınarak incelenmektedir.

**Anahtar Kelimeler:** *Bilişsel Uyumsuzluk, Çelişki, Tüketici Davranışı.*

<sup>1</sup>**Sorumlu Yazar:** Strateji ve İş Geliştirme Uzmanı, OYAK Savunma ve Güvenlik Sistemleri A.Ş.,  
[uelustun@oyaksgs.com.tr](mailto:uelustun@oyaksgs.com.tr) ORCID ID: 0000-0002-9950-5118

**Received:** 09.01.2020

**Accepted:** 28.03.2020

**Published Online:** 30.06.2020

## **Cognitive Dissonance in Consumer Behavior: A Conceptual Analyzing**

### **Abstract**

The theory of cognitive dissonance discussed in psychology studies has started to be investigated especially in consumer behavior activities. This situation, especially experienced by consumers during the purchasing process, has become an important issue in time due to the risks of losing customers. The cognitive contradictions in the internal and external worlds of individuals felt that they should question the situation. The fact that the consumer who wants to buy a product between two different products cannot experience the expected benefit / performance after receiving the product that attracts their attention triggers the regret that he / she will not receive the first product. In this study, the concept, development and processes of cognitive dissonance are examined by considering the existing literature.

**Keywords:** *Cognitive Dissonance, Contradiction, Consumer Behavior.*

## 1. GİRİŞ

Rekabetin en yoğun yaşandığı günümüzde üreticiler; üretim kapasitesi problemlerine teknolojik yöntemler ile çare bulmuşlardır fakat artan rekabet ile birlikte hedeflenen müşteri sayılarına ulaşamamaktadırlar. Sadece satış odaklı başarı yakalayamayan firmalar, tüketicilerin satın alma süreçlerinde, kararlarını pozitif yönde etkileyecek hizmetler sunmaya başlamışlardır. Üreticiler açısından devrim niteliğinde olan bu değişim, tüketiciler açısından ilk zamanlarda ekstra fayda olarak algılansa da günümüzde bilgi alma kaynaklarının yöntem ve miktarındaki inanılmaz artışı nedeniyle bilgi karmaşasına dönüşmektedir. Yaşanan karmaşadan dolayı tüketici davranışlarındaki çelişkiler artmış, üreticilerin ise bu çelişkileri azaltacak yöntemler geliştirerek, mevcut ve potansiyel müşterilerini kaybetme riskini minimize etme ihtiyaçları ortaya çıkmıştır.

Tüketicilerin satın alma süreçlerinde yaşadığı çelişki durumu psikolojik olarak rahatsızlık veren bir durumdur ve Leon Festinger' in ortaya çıkardığı Bilişsel Uyumsuzluk Teorisi ile ele alınmaktadır. Festinger'e göre bir kişinin herhangi bir inancı farklı bir inancının tam tersi ise bu ikisinin arasında bilişsel çelişki vardır (Festinger, 1957).

Genelde yüksek derecede tüketici belirsizliği içeren durumlarda, tüketici açısından önemli veya pahalı ürünlerde ortaya çıkan bilişsel çelişki, "alıcı pişmanlığı" olarak da tanımlanmaktadır (Koller ve Salzberger, 2007: 220).

Kassarjian ve Cohen (1965: 55-63) yapmış oldukları çalışmada tütün ürünlerinin akciğer kanserine yol açtığı bir raporu kullanarak, tütün ürünü kullanan ve kullanmayanlar arasında raporun inandırıcılığını ölçmüşlerdir. Çalışma neticesinde tütün ürünlerini kullananlar, bahsi geçen rapora inanmama eğiliminde ve bilişsel çelişkiyi azaltmak adına kendi düşüncelerini "sınırlarımı yatıştırıyor", "işlerime daha iyi konsantre olmamı sağlıyor" gibi yanıtlarla destekledikleri Kassarjian ve Cohen tarafından gözlemlenmiştir.

İki faktörlü bir ölçek geliştiren Montgomery ve Barnes (1993: 204-216) ise, tüketicilerin satın alma sonrası yaşadığı bilişsel çelişkiyi ölçmüşlerdir. Çalışmada satın almadan önce tüketicilerin; satış elemanı tarafından ikna edilmesi, gezilen mağaza sayısı ve nadir satın alma sıklığının satın alma sonrası çelişkiyi arttırdığını tespit etmişlerdir.

Zaman içerisinde gerek psikolojik, gerekse tüketici davranışlarında üzerinde birçok çalışmalar yapılan bilişsel uyumsuzluk teorisi, paydaşların davranışlarını anlamak ve rahatsız oldukları durumları analiz ederek tedbirler geliştirme açısından şirketlerin üzerinde önemle durduğu bir kavram haline gelmiştir.



Bu çalışmada bilişsel uyumsuzluk kavramı, gelişimi ve süreçleri günümüze dek yapılmış araştırmalar incelenerek değerlendirilmektedir. Bilişsel uyumsuzluk teorisinin tanımı ve tanımın kronolojik gelişimi 1'inci bölümü takip eden 2'nci bölümde ele alınmıştır. 3' üncü bölümde satın alma süreçlerinde yaşanan uyumsuzluk hakkında yapılan literatür taraması derlenerek yorumlanmıştır. 4' üncü bölümde ise satın alma kararlarında yaşanan bilişsel uyumsuzluğun sonucu değerlendirme ve yorumlar neticesinde açıklanmaya çalışılmıştır.

## 2. BİLİŞSEL UYUMSUZLUK KAVRAMI

Çoğunlukla, insanlar gündelik hayatlarında dışarıdan gelen talimatlar ve kurallar (kanuni, ahlaki vb.) çerçevesinde hareket etmektedir. Kişiler kendi düşünce ve faaliyetlerini genelde tutarlı/uyumlu bulmaktadır. Akıllara gelecek tüm kurallara uymak; uyulan bu kuralların, kurala uyan kişi tarafından gayet normal olması, insanların düşüncelerinde kendilerine göre tutarlı/uyumlu olduklarını gösteren en büyük örnektir (Odabaşı, 1983: 202).

Festinger' in 1957 senesinde yayımladığı “ A Theory of Cognitive Dissonance” adlı kitabında bilişsel uyumsuzluk kavramının kökenini psikoloji bilimine dayandırmıştır. Festinger bilişsel uyumsuzluğu; kişinin herhangi biri veya kendisi hakkındaki fikri ve bilgisinin, yine kendi düşüncelerindeki farklı fikirler ve bilgiler ile uyuşmaması olarak tanımlamıştır. Kişinin o dönemdeki psikolojik rahatsızlığının sebebinin de, bu uyumsuzluk olduğunu savunmuştur (Kağıtçıbaşı, 2013: 170).

Diğer seçeneklerin bulunduğu bir ortamda herhangi bir alternatif seçmek zorunda kalınması sonucu meydana çıkan kaygı hissi de bilişsel çelişki olarak tanımlana bilinir (Kim, 2011). Uyumsuzluk kuramında, kişinin düşüncelerindeki iki ayrı bilgi ögesi genelde uyumsuz ilişki içindedir ve ayrı ayrı ele alınan bu iki öge birbirlerini takip ederek uyumsuzluğu otomatik olarak azaltmaya çalışır (Festinger, 1957).

Özellikle satın alma süreci sonrasında tüketicilerde beliren rahatsızlık ve çelişki durumu bireyin tercihlerini net olarak belirlemesini veya ürün seçenekleri arasında yapacağı tercihi zorlaştıra bilmektedir (Tormala ve Litt, 2010: 585). Çelişki içerisindeki tüketiciler genel olarak satın almaya karar verdiği ürünü birçok farklı perspektifte değerlendirir. Örneğin tüketici anlık satın alma işlemlerinin kapsamlı düşünülmeden yapıldığını veya satış görevlisinin bir yalancı olup olmadığını düşünür (Simonson, 1992: 106).

Kuramcıların görüşlerine göre bahsedilen çelişki istenilmeyen bir durumdur. İnsan düşüncesinde; bu tip çelişkilere maruz kalmak tedirginliğe sebep olmaktadır. Yukarıda da bahsedildiği gibi, kişi kendisini tutarlı algılamaya çalıştığı gibi etrafındaki şahıslarında durumu

böyle algılaması gerektiğini düşünmektedir. Kişinin gerginliği yaratma nedeni böylelikle sadece kendi kendisine değil, diğer insanların etkileriyle de oluşmaktadır. Toplum içinde istikrarlı veya güvenilir diye tanımlanan kişilerin genelde düşünce ve davranışlarında tutarlı olan insanlar, aksi durumlarda ise ikiyüzlü veya dengesiz olan insanlar olarak tarif edilmektedir (Eken, 2011:26).

### **3. BİLİŞSEL UYUMSUZLUK KAVRAMININ GELİŞİMİ**

Zaman içerisinde bilişsel uyumsuzluk kavramı, özellikle 1990' lı yıllardan günümüze kadar çeşitli teoriler ile güçlenmiştir.

Matthew Rabin (1994) insanların kendi değer yargılarına aykırı davrandıklarında kendilerini kötü hissettiklerine dikkat çekmiştir. Genelde rasyonalist insanların değer yargılarından ziyade maddi çıkarlarını gözetecek faaliyette bulunabilmeleri buna örnek olarak gösterilebilir. Bu duruma rağmen insanların kendi ahlaki değerlerini sorgulamasına neden olabilmektedir. Bu çelişkinin bilişsel uyumsuzluk kavramından kaynaklandığı öne sürülmüştür. Yani insanlar genel olarak ahlak dışı olarak tabir ettikleri faaliyetleri, aslında ahlaki olduğu konusunda kendilerini ve çevrelerini ikna etme çabasında olacaktır. Böyle bir durumda eğer bütün bireylerin inançları diğer kimselerin de inançlarını etkiliyorsa davranış kalıpları yeni ahlak anlayışlarının oluşumunu tetikleyecektir. Ahlak yoksunluğu toplum üzerindeki baskısını arttırarak, kötü olarak algılanması gereken davranışları ahlaki açıdan uygun olduğu konusunda toplumu etkileyebileceği öne sürülmüştür.

Marcel Zeelenberg (1999) çalışmasında, pişmanlık beklentisinin belirsizlik altındaki karar verme üzerine etkilerini ele almaktadır. Pişmanlık, hayal edilen iyi durum veya bu hayal esnasında verilen farklı kararların bilişsel temelli duygusudur. Araştırmacı, büyük oranda reddedilen alternatiflerin sonuçlarına bağlı olan karar sonrasında yaşanan pişmanlık deneyimini, karar vericilerin reddedilen alternatifler hakkında geri bildirimde bulunmalarını bekleyip beklemeyeceklerini araştırmıştır. Ayrıca çalışmasında meydana çıkabilecek pişmanlığın riskten kaçınma alternatiflerinin arttıracağını da savunmuştur.

McKimmie (2003) bilişsel uyumsuzluk teorisinde bahsedilen normatif bilgilerin ne zaman uyumsuzluk sürecine etki edeceğini ve kimliğe bağlı uyumsuzlukları azaltma stratejilerini incelemiştir. Bu kapsamda grup üyelerinin desteklediği veya desteklemediği koşullar altında kişilerin ikiyüzlülük duygularını uyarlamayı hedeflemişlerdir. Yazarların öngörüldüğü gibi, gruptan destek almayan katılımcıların tutum değişikliği ve düşük grup tanımlama seviyeleri yoluyla uyumsuzluğu azaltma konusunda en büyük ihtiyacı gösterdikleri tespit edilmiştir.

Maertz vd. (2009) göçmenleri ele alarak, tutumları ve değerleri ile uyuşan kültürel davranışları benimsemekten veya bunlardan kaçınmaktan kaynaklanan bilişsel uyumsuzluğa odaklanmıştır. Göçmenler üzerinde yapılan çalışmalarda uyumsuzlukların azaltılmasında veya uyumsuzluk deneyimlerinde kullanılan tarzların, göçmen üzerinde yaratılan erken ayrılma ve uyum sonuçlarını meydana çıkarmıştır.

Bu araştırmalar bilişsel uyumsuzluk kavramının sosyolojik boyutlarıyla ele almakla birlikte, duygu ve biliş ile davranışlar arasındaki tutarsızlık durumunda ortaya çıktığını öne sürmektedir (Taşar ve Dedeoğlu, 2019: 120).

#### **4. TÜKETİCİ DAVRANIŞLARINDA BİLİŞSEL UYUMSUZLUK**

Herhangi bir atılımda bulunmadan veya bir satın alma kararı almadan önce tüketici, önündeki iki ya da daha fazla ürünü değerlendirmekte ve dolayısıyla bilişsel uyumsuzluk yaşamaktadır (Odabaşı ve Barış, 2002: 389). Dolayısıyla tüketici davranışlarındaki bilişsel uyumsuzluk, insanların tüketime dayalı deneyimlerine dayanmaktadır. Tüketimde akademik anlamda değerlendirilmeye başlanan bilişsel uyumsuzluk sürecinin çıkış noktası, müşteri tatmini çalışmaları olduğu değerlendirilmektedir.

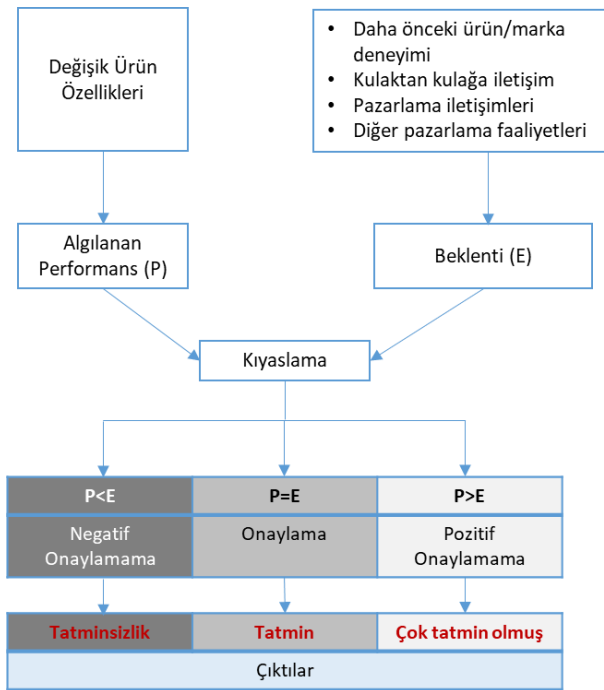
##### **4.1. Tutum ve Beklentilerin Onaylanmaması**

Müşterinin tatmin değerlendirmesini etkileyen tutumların bilişsel, duygusal ve davranışlar olarak üç bileşeni vardır. Ürünlere yönelik olarak; sahip olunan bilgiler bilişsel, duygusal tepkilerde duygusal ve gözlemlenen tüm davranışlar davranışsal öğeyi oluşturmaktadır. Böylelikle tüketicinin davranış, düşünce ve duygularının şahısların tutumlarını etkilediği ortaya çıkmaktadır. Tutum gözlenebilen bir davranış değil, hazırlayıcı bir eğilimdir (Kağıtçıbaşı, 1988). Bir nesne veya fikre karşı şahısların daha derinden ve kalıcı, eylem yaklaşım ve değerlendirmeleri de tutum olarak tanımlanabilir (Tek, 1997:205-217). Böylelikle tüketiciyi bir ürünü satın almaya / tercih etmeye yönelten faktörler, karar süreci boyunca oluşan bilişsel ve duygusal öğeler tüketici tatminine yönelik etkili olabilecektir (Özer, 1999).

Literatürde bulunan birçok tatmin kuramının bilişsel uyumsuzluk kuramına en yakın olanı Beklentilerin Onaylanmaması kuramıdır. Tüketici davranışlarındaki Bilişsel Uyumsuzluk Kuramı, Beklentilerin Onaylanmaması Kuramından farklı olarak geliştirilmesinde önemli rol oynamıştır. Şekil 1’ de ki görselde belirtilen Beklentilerin Onaylanmaması Paradigmasında; değişik ürün özellikleri ile birlikte algılanan performansla, çeşitli iletişim türleri ve deneyimle oluşan beklentinin kıyaslanması ile ortaya çıkan sonuçlar ele alınmıştır. Algılanan performansın beklentinin üzerinde olması pozitif onaylamama/aşırı tatmin, algılanan performansın beklenti ile eşit olması onaylama/tatmin ve algılanan performansın beklentiden düşük olması ile ise

negatif onaylamama/tatminsizlik yaşanmaktadır. Bilişsel uyumsuzluğun ortaya çıktığı nokta ise algılanan performansın beklentilerden düşük olması anında yaşanan tatminsizlik duygusudur.

İnançlar, tutum ve motivasyon gibi psikolojik faktörlerin yanı sıra sosyal sınıf, aile, kültür vb. sosyo-kültürel faktörde satın alma kararlarında tüketiciyi etkileyen birçok etmeden bazılarıdır. Bunlarla birlikte karar süreçlerini etkileyen faktörleri demografik özellikler, eğitim, gelir, yaş vb. gibi de çoğalta biliriz. Bu noktada önem arz eden durum karar öncesi veya sonrası bilişsel durumun diğerinden farklı olup olmadığını meydana çıkarmaktır. Bu fark ortaya çıktığı andan itibaren bilişsel uyumsuzluk yaklaşımı belirtilen süreçleri birbirinden ayırmaya yardımcı olur (Yücel ve Çizel, 2018: 155).

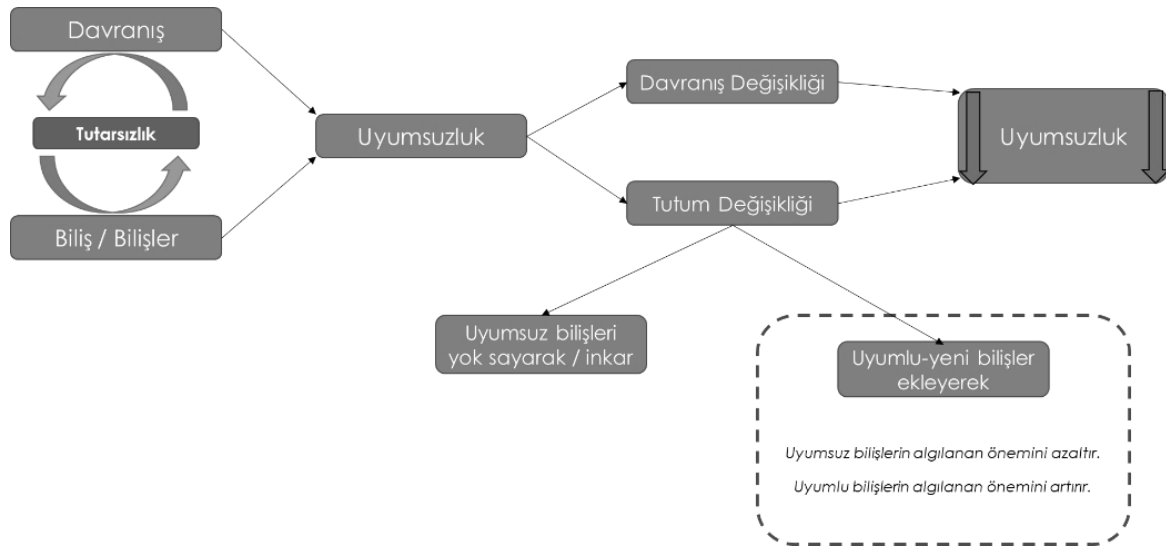


Şekil 1: Hill ve Donna' nun Beklentilerin Onaylanmaması Paradigması (Pettersen, 1993: 452 aktaran Özer 1999)

#### 4.2. Bilişsel Uyumsuzluk Süreci

Kişinin tutum değişiminin pahalı bir eşya aldıktan sonra tatmini ile ilgili bilişsel uyumsuzluk meydana geldiğinde izlenecek yolları Freedman (1993) yılında açıklamıştır. Bir örnek verecek olursak; standartların üzerinde bir ücrete sahip arabanın uzun yol performansının iyi olmadığını dış kaynaklardan öğrenen bireyler genellikle uyumsuzluk yaşarlar. Çünkü tercih edilen arabanın bir takım yönlerinin kötü olduğuna dair bilgi, o arabanın maliyet/fayda seçimi yönünden uyumlu olduğu söylenemez. Böylelikle şahıs, arabanın uzun yolda rahat olmadığını öğrendiğinde kullanımının kolay, ekonomik ve güzel görünümlü olduğunu düşünebilir. Aldığı arabayı sadece evi ve işi arasında kullanacak müşteri mesafenin kısa olduğuna karar vererek

uzun yolda aracın rahatsızlığını göz ardı edebilir. Tercih edilmemiş alternatifin algılanan çekiciliği azalmış veya uyumsuzluğu inkâr etmiş, itibariyle tercih edilen alternatifin algılanan çekiciliği de artmıştır (Seker, 2015: 24). Şekil 2’ de belirtilen süreçte; davranış ve bilişler arasında yaşanan tutarsızlık neticesinde oraya çıkan uyumsuzluğu düşürmenin davranış veya tutum değişikliği olarak iki ayrı alternatifi bulunmaktadır. Tutum değişikliklerinde uyumsuz bilişleri yok saymak/inkâr etmek uyumsuzluğun devam etmesini sağlarken, uyumsuz bilişlerin algılanan önemini azaltmak ve uyumlu bilişlerin algılanan önemini arttırmak uyumlu yeni bilişler ekleyerek uyumsuzluğu azaltmaktadır. Ayrıca davranış değişikliklerinde de uyumsuzluğun azaldığını göstermektedir.



Şekil 2: Bilişsel Uyumsuzluk Süreci (Yücel ve Çizel, 2018: 155)

Bilişsel uyumsuzluk; tüketim ve karar verme süreçleri arasında kalan, olmazsa olmaz bir parça haline gelmiş bir kavramdır. Uyumsuzluk gelecekteki belirsizliklerin neler olacağı konusunda merak ve istek uyandıran safhalarından oluşmaktadır. Uyumsuzluk ilk etapta her ne kadar basit endişe olarak başlasa da zaman içerisinde satın almada firma/marka tercihinin kadar değişime yol açan bir süreçtir. Bu nedenle bilişsel uyumsuzluk süreci satın alma karar aşamaları üzerinden *Alfa*, *Beta*, *Gamma* ve *Delta* olmak üzere dört ayrı aşamada tanımlanmıştır. (Oliver, 1997: 261) . Satın alma karar aşamaları ve belirsizlik unsurları Tablo.1’ de, karar bağılıkları ise Şekil.3’ de gösterilmiştir.

Satın alma süreçlerinde yaşanan bilişsel uyumsuzluk ürünün yüksek riskli oluşu, fiyatının yüksek oluşu ve sıklıkla satın alınmaması durumlarından kaynaklı ortaya çıkmaktadır (Kandemir, 2018:43). Aynı zamanda markalar arasında tüketicinin belirlediği kıstaslar açısından gözle görülür farklılıklar yoksa da bilişsel uyumsuzluğun ortaya çıkması olasıdır.

Tüketicilerin ürün üzerinde yoğun bir bilgi işleme içerisinde olmalarının ana sebebi de tüketicilerin araştırma kabiliyetlerinin, uygun fiyat arzularının veya ödeme kolaylığı sağlayan ürünleri tercih etmeleridir. (Ustaahmetoğlu, 2013: 6).

Tablo 1: Satın Alma Karar Aşamaları ve Belirsizlik Unsurları

<i>Aşama</i>	<i>Tanım</i>	<i>Belirsizlik Odağı</i>	<i>Psikolojik Yanıt</i>
<i>Alfa</i>	<i>Karar Öncesi</i>	<i>Alternatiflerin çekiciliği</i>	<i>Karar çatışması</i>
<i>Beta</i>	<i>Karar sonrası</i> <i>Satın alma öncesi</i>	<i>Vazgeçilen alternatiflere karşı</i> <i>seçilmiş alternatifin çekiciliği</i>	<i>Endişe</i>
<i>Gamma</i>	<i>Satın alma sonrası,</i> <i>edinim öncesi</i>  <i>Edinim sonrası,</i> <i>deneyim öncesi.</i>	<i>Seçilen alternatiflerin</i> <i>performans yeterliliği,</i> <i>vazgeçilen alternatifin çekiciliği</i>	<i>Kendinden /</i> <i>karardan şüphe,</i> <i>Performans endişesi</i>
<i>Delta</i>	<i>Kullanım sonrası</i>	<i>Gelecekteki performans,</i> <i>performans sonrası</i>	<i>Memnuniyet /</i> <i>memnuniyetsizlik,</i> <i>pişmanlık, suçluluk</i>

Kaynak: (Oliver,1997 aktaran Yücel, Çizel, 2018)



Şekil 3: Satın Alma Karar Aşamaları ve Karara Bağlılık (Oliver,1997 aktaran Yücel, Çizel, 2018)

Markaları benzer olarak algılayan tüketicilerde bilişsel uyumsuzluk, riskli veya pahalı bir satın alma sürecinde ortaya çıkabilmektedir. Örneğin herhangi bir tabak satın alan tüketici pahalı veya nadir bir ürün aldığını düşünerek, yüksek risk kararı ile karşılaşacaklarını düşünürler. Aynı zamanda ürün müşterileri hemen hemen tüm tabakların –aynı özelliğe sahip-

fiyat aralığının aynı olduğunu düşünebilirler. Algılanan marka farklılıkları oranının yüksek olmadığından müşteriler, tecrübe yaşamak için ürünü çabuk bir şekilde satın alabilirler. Ürünü kullanmaya başlayan tüketiciler tabakta bulunan desenlerin silindiğini veya tabakta çatlamlar olduğunu görmeleri durumunda bu ürünün dezavantajlarını düşünmeye başlarlar. Aynı süreçte satın almadıkları marka tabakları hakkında olumlu şeyler duyduklarında ise uyumsuzluk yaşamaları kuvvetle muhtemeldir (Kotler ve Armstrong, 2010: 252).

Bilişsel uyumsuzluk yaratan durumlar şöyledir (Odabaşı ve Barış, 2002: 389):

- Bilişsel çelişkinin artması, verilen karar doğrultusunda ürün veya hizmetin olumsuz özelliklerinin artması ile doğru orantılıdır. Bir ihtiyacı karşılamak için herhangi bir ürünü alacak bir kişi; maddi imkânlarının kısıtlı olduğunu varsayarsak, ucuz ürünün pahalısına göre daha kalitesiz oluşundan kaynaklı (sınırlı bütçe dolayısıyla) ucuz ürünün olumsuz özelliklerinden daha kesin haberdar olacaktır.
- Daha büyük çelişkiye neden olan genel sebep, daha cazip seçeneğin seçilmemesinden kaynaklanmaktadır.
- Tercih edilmeyen seçeneklerin sayısındaki artış, çelişkinin artışıyla doğru orantılıdır. Tercih edilmeyen seçeneğin olumlu yönleri de olduğundan, seçenek sayısı çelişkiyi de tetiklemektedir.
- Tercihlerde zaman süresi daraldığında bilişsel çelişki derecesi de artmaktadır. Karar sahibi kişinin ne kadar çelişkide kalacağı ise tercih sonrası hatırlanan detay ve önem ile ilişkilidir.
- Bilişsel çelişkinin büyümesinde en önemli rolü karara verilen önem düzeyi oynar.
- Tesadüfi veya zaruri elde edilen bilgiler bilişsel çelişkiyi tetikleyebilir.
- Tüketici grupları arasında anlaşmazlık yaşanması da bilişsel çelişkiyi tetikleyen faktörlerdendir. Böyle bir süreçte tüketici, kendi fikir ve tutumlarına en yakın grup veya grupları aramaya yönlenebilir.
- Tüketicinin farklı davranışlar sergilemesi zorunluluğunda da çelişki ortaya çıkabilir.
- Çelişkiyi meydana çıkaran en önemli etkenlerin başında değer ve tutumlardır. Sabit değerler veya tutumlar diğerlerine göre daha baskın olabilirler. Sabit değer ve tutumlara ters düşen tercihlerde bilişsel çelişkiye yol açmaktadır.

Yücel ve Çizel (2019) “Bilişsel Uyumsuzluk Ölçeğinin Türkçeye Uyarlanması” çalışmasında, 26 otelde konaklayan 290 müşteri üzerinde (sadece yerli turistler) , 12 soruluk anket uygulamıştır. Müşterilerden toplanan verilerin ölçekleri üç faktörden oluşturulmuştur. Bunlar; duygusal, satın alma da ki akılcılık ve kandırılma endişesidir. Araştırma sonuçlarına

göre bireylerin oldukça önem verdiği tatil tercihlerinde yaşayacakları olası bilişsel uyumsuzluk yani seçim yaptıktan sonra, diğer alternatifi neden seçmediği yönünde yaşayacağı uyumsuzluk, işletmeler açısından müşteri memnuniyeti uğraşlarının başlangıç aşaması sayılmalıdır. Müşterinin uyumsuzluk yaşayacağı anı ne kadar erken tanımlanırsa ilgili firma müşteri güvenini de aynı hızla sağlamış olur ve müşteri memnuniyeti konusunda maksimum başarıya yaklaşmış olur. Aksi yönde yapılacak geç kalmışlık, müşterinin alternatifler içerisinde kaybolmasını ve müşterinin kendine güvenini yitirme ile sonuçlanabilmektedir. Kendi karar ve dolayısıyla düşüncelerine güvenen kişilerin uyumsuzluk yaşama ihtimalleri diğerlerine nazaran daha düşüktür. Uyumsuzluğu azaltmak için kişinin kendine güvenini arttırmak, birçok çalışmada üzerinden geçilmiş ve ispatlanmış bir gerçektir.

Yücel ve Çizel'in (2019) yaptığı çalışmada müşterilerin kafa karışıklığı yaşadığı durumlarda uyumsuzluk veya çelişki seviyelerini müşteri memnuniyeti/memnuniyetsizliği açısından meydana çıkaracak anketler uygulanabileceğini önermişlerdir. Müşteri açısından çelişkinin en alt seviyeye çekilmesi; sözleşme iptalleri, şikâyet, iade talep / davranışları ve en önemlisi yeniden satın alma niyeti düşünüldüğünde müşteri potansiyeli açısından önemli bir husustur. Yaşanacak uyumsuzluk müşteri tarafından ister dile getirilsin ister getirilmesin, bir önce ki alternatifleri arasında bulunan işletme, marka vb. ile ilgili olarak "En başta diğer oteli seçmiş olsaydım, bunlar başıma gelmezdi." düşüncesi olarak hissedilecektir.

## 5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Önemsiz veya önemsiz sonuçları olan kararlar almak bilişsel uyumsuzluğu ortaya çıkarmaz, dolayısıyla tüketicilerin verdiği veya vereceği tüm satın alma kararları da uyumsuzluğa neden olmaz (Oliver, 1997: 251). Günlük gazete satın alımları bu duruma örnek olabilir. Tüketicinin kararının önemi, gönüllü olması ve aldığı karardan geri dönüşünün olmaması durumunda ancak bilişsel uyumsuzluklar ortaya çıkar (Soutar ve Sweeney, 2003: 229).

Bilişsel uyumsuzluk süreci rahatsızlık verici bir psikolojik durum olarak değerlendirildiğinde, şahısların bu durumu minimize etmek veya bu durumdan kurtulmak için çaba harcayacağı yönünde hareket edeceğinin düşünülmesi gerekir (Odabaşı ve Barış, 2002: 391). Aynı zamanda uyumsuzluk halinin güdüleyici bir etkisi olacağından ve bu etkiyi harekete geçirme amacı güden pazarlamacıların rekabet halinde olunan markalar açısından uyumsuzluğu arttırıcı, kendi markalarına yönelik ise uyumsuzluğu azaltıcı stratejileri belirlemesi beklenir.

Bilişsel uyumsuzluk yapılan uygulamalar (anketler) ile ölçüleceği gibi müşteri şikâyetleri de uyumsuzluğun belirtisi olarak ortaya çıkabilmektedir (Keng ve Liao, 2009). İşletmeler ile



tüketicilerin her karşı karşıya gelişlerinde işletmelerin görevi, müşteri ile çıkmaza giren ilişkileri normale çevirerek düzeltmeleridir. Hatta bu krizi fırsata çevirmesi gereken işletmelerin ilişkileri sadece düzeltmekle kalmayarak bu süreci müşteri gözünde değer ve güven yaratacak bir fırsata dönüştürmelidirler. Uyumsuzluk yaşayan müşterinin bu çelişkiyi dışa vurması işletme açısından çok önemlidir ve ayrıca işletmelerinde bu uyumsuzlukları anlayabilmek için müşterileri teşvik etmeleri gerekmektedir (Örnek: Dilek, öneri, şikâyet vb. kutusu). Çok iyi yönetilmesi gereken bir süreç olan bu durum, işletmenin dile getirilen şikâyetlere yönelik duruşunu, müşteri memnuniyet seviyesini ve firmanın müşteri ilişkilerinde benimsediği veya uyguladığı politikaların hayata geçirilmesi ile müşteri memnuniyetini şekillendirecektir. Şikâyette bulunan müşterilerin, şirket çalışanları tarafından önemsendiklerini hissetmeleri ve şikâyette bulunulan problemin en kısa sürede çözüldüğünü görmesi; güvensizlikleri güvene, memnuniyetsizlikleri ise memnuniyete dönüştürebilir (Heung ve Lam 2003: 287).

Pazarlamacıların uyumsuzluğu azaltmaya yönelik olarak müşterilerin olumlu kararlarını destekleyici bilgi akışını sağlama ve dinamik tutma yoluna gitmesi satış sürecinin tamamında önemli bir husustur. Müşterilerin markalar arası farklılıkları ayırt edebilmesi durumunda, iletilecek mesaj markayı üstün kılan özelliklere ve markanın müşteriye kazandıracığı yararlarla odaklanmalıdır (Odabaşı ve Barış, 2002: 390).

Uyumsuzluk yaşama ihtimali, tüketicinin marka tercihi nitelik bakımından çok az ayırt edilebilecek özelliğe sahip markalar arasından hangisini seçerse seçsin olası bir durumdur. Bu tür uyumsuzluğa karşı koymak için, pazarlamacının satış sonrası iletişimi, marka seçimlerinin öncesinde ve sonrasında tüketicilerin kendilerini iyi hissetmelerine yardımcı olmak için kanıt ve destek sağlamalıdır (Kotler ve Armstrong, 2010: 252) . Buna örnek olarak teknolojik ürünler gösterilebilir. Örneğin akıllı telefonların birçok teknik özelliğini veya markalar arası farklılıkları çoğu tüketici tam anlamıyla bilmemektedir. Bu noktada tüketici markaları/ürünleri değerlendirmek için çeşitli yayın organlarından (İnternet, TV, Radyo vb.), çevresindeki kişilerden veya ilgili satış elemanından bilgi edinmeye çalışacaktır. Tüketicilerin aldığı kararın ne kadar doğru olduğunu vurgulayacak reklam stratejileri geliştirmenin, tüketiciye uyumlu/yeni bilişler ekleyerek yaşayacağı bilişsel uyumsuzluğu düşüreceği (Yücel ve Çizel, 2018: 155) değerlendirilmektedir.

## KAYNAKÇA

- Eken, İ. (2011). *Reklamda Absürtlüğün Etkileri: Bilişsel Tepkilerin Yön Verici Rolü*. Bahçeşehir Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, 25-27.
- Festinger, L. (1957). *A Theory of Cognitive Dissonance*. Stanford, California: Stanford University Press.
- Freedman, J. (1993). *Sosyal Psikoloji*, 3. Basım, İmge Yayınları, İstanbul.
- Heung, Vincent C.S. & Lam, T. (2003). Customer Complaint Behaviour Towards Hotel Restaurant Services, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 15(5): 283-289.
- Kağıtçıbaşı, Ç. (1988). *İnsan ve İnsanlar*, İstanbul Matbaası.
- Kağıtçıbaşı, Ç. (2013). *Günümüzde İnsan ve İnsanlar Sosyal Psikolojiye Giriş*, İstanbul, Evrim Yayınevi:
- Kandemir, G. (2018). *Tüketici İlgilenim ve Ürün Bilgi Düzeylerinin Satın Alma Kararları Üzerindeki Rolüne İlişkin Bir Araştırma*. Marmara Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi.
- Kassarjian, H. H. ve Cohen, J. B. (1965). Cognitive Dissonance and Consumer Behavior. *California Management Review*, 8(1), 55-63
- Keng, C. J. & Liao, T. H. (2009). "Consequences of postpurchase dissonance: The mediating role of an external information search". *Social Behavior and Personality: An International Journal*, 37(10): 1327-1339.
- Kim, Y. S. (2011). Application of the cognitive dissonance theory to the service industry. *Services Marketing Quarterly*, 32(2): 96-112.
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2010). *Principles of Marketing*. Pearson Education.
- Maertz Jr, C. P., Hassan, A. & Magnusson, P. (2009). When learning is not enough: a process model of expatriate adjustment as cultural cognitive dissonance reduction. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 108(1): 66-78.
- McKimmie, B. M. (2003). Ben ikiyüzlüyüm, ama diğerleri de öyle: Grup desteği ve bilişsel uyumsuzluğun azaltılması. *Grup Dinamiği: Teori, araştırma ve uygulama*: 214.
- Montgomery, C. & Barnes, J.H. (1993). POSTDIS: A Short Rating Scale For Measuring Postpurchase Dissonance, *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, 6, 204-216

- Odabaşı, Y. & Barış, G. (2002). *Tüketici Davranışları*. MediaCat, İstanbul.
- Odabaşı, Y. (1983). Bilişsel Çelişki Teorisi ve Pazarlamada Kullanılması Alanı. *Erciyes Üniversitesi İİBF Dergisi*. 1983: 202
- Oliver R. L. (1997). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. New York: McGraw-Hill.
- Özer, L. Ş. (1999). "Müşteri Tatminine Yönelik Literatürdeki Kuramsal Tartışmalar." *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*: 159-180.
- Rabin, M. (1994). "Bilişsel uyumsuzluk ve sosyal değişim." *Ekonomik Davranış ve Organizasyon Dergisi*: 177-194.
- Koller, M., Salzberger, T. (2007). Cognitive dissonance as a relevant construct throughout the decision-making and consumption process-an empirical investigation related to a package tour. *Journal of customer behaviour*, 6(3), 217-227.
- Seker, S. E. (2015). *Motivasyon Teorisi (Motivation Theory)*. YBS Ansiklopedi: 22-26.
- Simonson, I. (1992). The Influence Of Anticipating Regret And Responsibility On Purchase Decisions, *Journal of Consumer Research*, 19(1): 105-118.
- Soutar, G. N. & Sweeney, J. C. (2003). Are There Cognitive Dissonance Segments. *Australian Journal of Management*, 28(3): 227-249.
- Taşar, B. & Dedeoğlu, A. Ö. (2019). Tüketimde Bilişsel Uyumsuzluk ve Öncülleri Üzerine Pilot Araştırma. *Ege Stratejik Araştırmalar Dergisi*: 119-128.
- TEK, Ö. (1997). *Pazarlama İlkeleri Global Yönetimsel Yaklaşım Türkiye Uygulamaları*, İzmir, Cem Ofset Matbaacılık.
- Tormala, Z. L. & Litt, A. (2010). Fragile Enhancement of Attitudes and Intentions Following Difficult Decisions. *Journal of Consumer Research*, 37(4): 584-598.
- Ustaahmetoğlu, E. (2013). *Tüketici Karar Türleri ve İlgilenim*. Atatürk Üniversitesi, Açıköğretim Yayınları.
- Yücel, E. & Çizel B. (2019). Bilişsel Uyumsuzluk Ölçeğinin Türkçeye Uyarlanması: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*: 106-120.
- Yücel, E. & Çizel B. (2018). Bilişsel Uyumsuzluk Teorisi Üzerine Kavramsal Bir İnceleme: Satın Alma Perspektifi. *Journal of Yasar University*: 150-163.

Zeelenberg, M. (1999). Anticipated regret, expected feedback and behavioral decision making. *Journal of behavioral decision making*: 93-106.

Article Type: Research

**Citation:** Sayıldı H., ve Büyükyılmaz O. (2020). İş-Aile Çatışması, Aile-İş Çatışması ve İş Stresi Arasındaki İlişki: Üniversite Personeli Üzerine Bir Araştırma. *Economics, Business and Organization Research*, 2(1), pp. 52-69

## İŞ-AİLE ÇATIŞMASI, AİLE-İŞ ÇATIŞMASI VE İŞ STRESİ ARASINDAKİ İLİŞKİ: ÜNİVERSİTE PERSONELİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA\*

Havva SAYILDI<sup>1</sup>  
Ozan BÜYÜKYILMAZ<sup>2</sup>

### Öz

Bu araştırmada, iş-aile çatışması, aile-iş çatışması ve iş stresi arasındaki ilişkiler incelenmektedir. Araştırmanın amacı, çift yönlü olarak işten ve aileden kaynaklı çatışmanın (iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması) iş stresi üzerindeki etkisini tespit edebilmektir. Belirlenen amaç için araştırma verisi, Karabük Üniversitesi'nde görev yapmakta olan 302 idari personelden anket yoluyla toplanmıştır. Geçerlilik ve güvenilirlik analizlerinin ardından araştırma hipotezleri ise çoklu doğrusal regresyon analizi ile test edilmiştir. Araştırmanın sonucunda gerginlik esaslı iş-aile çatışmasının, zaman esaslı aile-iş çatışmasının ve gerginlik esaslı aile-iş çatışmasının iş stresini artırıcı etkisinin bulunduğu belirlenmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** İş-Aile Çatışması, Aile-İş Çatışması, İş Stresi

**JEL Kodu:** D23

\* Bu çalışma, Havva SAYILDI'nın 2020 yılında Karabük Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü tarafından kabul edilen "İş-Aile Çatışması ve İş Stresinin İşgören Performansına Etkisi Üzerine Bir Araştırma" başlıklı Yüksek Lisans tezinden üretilmiştir.

<sup>1</sup>**Sorumlu Yazar:** Yüksek Lisans Öğrencisi, Karabük Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, [havvasayildi@karabuk.edu.tr](mailto:havvasayildi@karabuk.edu.tr), ORCID ID: 0000-0002-8173-2339

<sup>2</sup> Doç. Dr., Karabük Üniversitesi, İşletme Fakültesi, [ozanbuyukyilmaz@karabuk.edu.tr](mailto:ozanbuyukyilmaz@karabuk.edu.tr), ORCID ID: 0000-0001-5499-1485

**Received:** 22.03.20YY

**Accepted:** 10.04.2020

**Published Online:** 30.06.2020

## **RELATIONSHIP BETWEEN JOB-FAMILY CONFLICT, FAMILY- JOB CONFLICT AND JOB STRESS: A RESEARCH ON UNIVERSITY STAFF**

### **Abstract**

In this study, the relationship between work-family conflict, family-work conflict and job stress are examined. The aim of the study is to determine the effect of work-related conflict and family-related conflict (work-family conflict and family-work conflict) on the employees' job stress. For this purpose, the research data are collected through a questionnaire from 302 administrative staff working in Karabuk University. Following the validity and reliability analyses, the research hypotheses are tested by multiple linear regression analysis. As a result of the study, it is determined that strain-based work-family conflict, time-based family-work conflict and strain-based family-work conflict have an increasing effect on job stress.

**Keywords:** *Work-Family Conflict, Family-Work Conflict, Job Stress,*

**JEL Code:** *D23*

## 1.GİRİŞ

İnsanın yaşamındaki en önemli alanlarını işi ve ailesi oluşturur. İnsanlar hayatlarının büyük bölümünü ailesiyle birlikte veya işyerlerinde geçirirler. Bundan dolayı her iki yaşam alanında da mutlu ve başarılı olmak ister. Ancak bu sayede sahip olduğu yaşantısından tatmin olacağını düşünür. Bu sebeple iş ve aile yaşamını birbirinden ayrı düşünemeyiz. Birbiriyle etkileşim içinde olan bu iki yaşam alanında dengeyi sağlamak oldukça güç ve önemlidir. Tüm bu durumlar değerlendirildiğinde bireyin ailesi ve işindeki rolleri arasındaki etkileşimlerin farklı ve tüm boyutlarıyla incelenmesi gerekliliği hissedilmektedir.

İşgörenler işleri ve ailesi arasında çelişki yaşamakta, ailesine daha fazla zaman ayırmak istemekte iken işyerlerinin kendilerinden beklentilerinin fazla olması sebebiyle bunu istedikleri ölçüde gerçekleştirememektedirler. İş ve ailesi arasında çıkmaza düşen bireyin bu durumu yaşamadaki önemli sebeplerin başında örgütlerin işgörenlerinin ailesine karşı sorumluluklarının olduğunu ve iş yaşamının dışında da bir yaşantısının olduğunu göz ardı etmeleri gelmektedir. Hâlbuki örgütler tarafından işgörenin iş dışındaki yaşamının örgütteki başarı ve faydasını da etkileyebileceği düşünülmelidir. Çünkü örgütlerin başarısında işgören performansı önemli bir faktördür. İşgörenlerin psikolojik ve fiziksel yönden kendilerini sağlıklı ve mutlu hissetmeleri bu iki yaşam alanındaki dengeye bağlıdır. Aksi halde işi ve ailesi arasında kalan birey bu durumundan dolayı strese girecek ve performansı da olumsuz etkilenecektir.

Zamanın hızla aktığı aynı zamanda işgörenlerin işi ve ailesinin beklentilerinin arttığı son yıllarda sahip olunan rolleri dengeleme ihtiyacı tüm bireyler tarafından hissedilmektedir. Fakat insan hayatının bazı dönemlerinde, sahip olduğu bir role diğerlerine göre daha fazla zaman ve enerji ayırmak zorunda kalabilir. Bu da yaşamındaki diğer rollerine daha az zaman ayırmasına sebep olur. Bu durumdan kaynaklı olarak birey rolleri arasında çatışma yaşayacağı için yaşamından alacağı tatmin duygusu azalır.

Kısacası insanlar mutlu ve huzurlu bir yaşama sahip olmak isterler ve bunun da yaşamda sahip oldukları rolleri en iyi düzeyde gerçekleştirebildiklerinde mümkün olacağına inanırlar. İnsan iş dışı yaşamında daha fazla zaman geçirmek ister. Fakat bu istek her zaman gerçekleşmez. Çünkü aile yaşamı kadar iş yaşamı da hayatımızda çok önemli bir yere sahiptir. İnsanlar kendileri ve birlikte yaşadığı kişilerin yaşamını sürdürebilmek için çalışırlar ve yaptıkları iş hem maddi açıdan hem de özgüvenleri açısından oldukça önemlidir. Fakat iş hayatındaki beklentilerin ve işyerinde geçirilen zamanın artması iş-aile çatışmasını ortaya çıkarmakta ve bu durum işgörenlerde stresi tetiklemektedir.

İş yaşamında başarılı olmak için çabalayan bireyin iş rolüne çok fazla ağırlık vermesi aile

yaşamında ve diğer yaşam alanlarında birtakım sorunları beraberinde getirir. Bu kez de işi ve ailesi arasında yaşadığı bu sorunlar işgörende stres oluşturur ve işyerindeki verimliliği ve performansı etkilenir. Diğer bir ifadeyle, insanların iş ve aile yaşamında yaşadığı çatışma ile hissettiği stres durumu birbirleriyle yakından ilişkilidir.

İş-aile çatışması ve iş stresinin arasındaki ilişkiyi konu alan bu çalışmanın amacı, işgörenlerin iş yaşamı ve aile yaşamı arasında yaşadığı çatışmanın iş stresi üzerindeki etkisinin bütün boyutlarıyla incelenmesidir.

## **2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE**

### **2.1. İş-Aile ve Aile-İş Çatışması Kavramı**

İş-aile çatışması bireylerin işi dolayısıyla yüklendiği rolün, aile yaşantısındaki görev ve sorumluluklarıyla uyusamamasından kaynaklanan iş hayatındaki rolü ile aile hayatındaki rolü arasındaki çatışmayı temel alan kavramdır. Bireylerin çoğu zaman iş hayatındaki rolü nedeniyle yerine getirmesi gereken tutum ve davranışları aile yaşamındaki rolü ile çelişmektedir. Bu durum kişi üzerinde bir baskı oluşturarak her iki rolünün gereklerini yerine getirmekte zorluk yaşamasına neden olabilmektedir (Akdoğan ve Aydemir, 2018: 3).

İş yaşamının en önemli özelliği, bireylerin ekonomik kaynak ve statü elde etmesidir. Buna rağmen iş hayatı ile ilgili beklentiler bireyin aile hayatındaki beklentilerle çatışarak iş ve aile ile ilgili davranışlarını gerçekleştirmesini engelleyebilmektedir. Bireyler iş ve aile yaşam alanlarında beklenen düzeni sağlayamadıklarında iş-aile çatışması yaşanması kaçınılmaz olmaktadır (Toraman, 2009: 15-16).

İnsanların zamanlarının büyük bir kısmı iş yerlerinde geçmektedir. Bununla birlikte aile yaşamı ve iş dışındaki yaşamı da bireyin hayatında en önemli yaşam alanlarından. Bu yaşam alanlarında bireylerin taşımak zorunda oldukları rolleri bulunmaktadır. Birbirinden farklı olan bu rolleri dengede tutamamak bireyin yaşamında çatışma yaşamasına sebep olmaktadır. Bu çatışmalar kişinin iş rolünün ailesine karşı olan sorumluluklarını yapmasını engellediğinde iş-aile çatışması yaşamasına sebep olmakta iken ailedeki rolünün işi ile ilgili görevlerini yerine getirmesini engellediğinde ise aile-iş çatışması yaşanmaktadır (Büyükyılmaz ve Akyüz, 2015: 266). İş-aile çatışmasında birey, iş yaşamındaki görev ve sorumluluklarından dolayı aile yaşamındaki sorumluluklarını gerçekleştiremiyorken; aile-iş çatışmasında ailedeki rol beklentileri bireyin işteki sorumluluklarını gerçekleştirmesine engel teşkil etmektedir (Frone vd., 1992: 723-729).

Genel olarak iş-aile çatışması, çatışmaya sebep olan özellikler ve yapısal farklılıklar



içermesi nedeniyle üç grupta incelenmektedir. *Zaman esaslı çatışma*; bireylerin bir rol için ayırdığı zamanın diğer rolün sorumlulukları ve gereklerini yerine getirmeyi zorlaştırması durumunda ortaya çıkmaktadır (Taslak, 2007: 68). Bireyin bir rolü gerçekleştirmek için ayırdığı zaman, diğer rolün görev ve beklentilerini gerçekleştirmesine engel olmakta ve bunun sonucunda çatışma yaşanmaktadır. *Gerginlik esaslı çatışma*; bireyin aile ve iş yaşamından kaynaklı rollerinden birinin oluşturduğu gerilimin diğer rolünü etkilemesiyle ortaya çıkmaktadır. Bu çatışmanın nedeni kişinin aile ya da iş yaşamında yaşadığı hayal kırıklığı, stres, üzüntü, gerginlik gibi duyguların bireyin üzerinde gerilime sebep olarak diğer yaşam alanının rollerini gerçekleştirmesini engelleme durumudur (Harputluoğlu, 2015: 34). *Davranış esaslı çatışma* ise; bireyin bir rolüne ilişkin davranışın diğer rolü ile uyuşmaması durumunda ortaya çıkmaktadır. Birey rolünün gerektirdiği gibi davranmak durumundadır. İş ve aile yaşamının özelliklerinden dolayı farklı davranış biçimleri kabul görmemekte ve iş-aile çatışması yaşanmaktadır (Çarıkçı, 2001: 33).

## 2.2. İş Stresi Kavramı

İş stresi, işgören ve çevresi arasındaki etkileşimden kaynaklı ortaya çıkan gerilimi ifade etmektedir (French ve Caplan, 1970: 383). Herkes tarafından kabul edilen ve bilinen bir gerçek olan iş stresi; insanların zamanlarının büyük bölümünü iş yerinde geçirilmesi sebebiyle insan yaşamında oldukça önemlidir (Gök, 2009: 432).

İş çevresinin birey üzerinde ortaya çıkardığı baskı ile bireyin kapasitesi arasında uyumsuzluğun var olması iş stresi yaşanmasına neden olmaktadır. İşgören iş yerinde kendisinden beklenen bir talebi, bilgi, beceri, yetenek, zaman vb. özellikleriyle karşılayamıyorsa iş stresi ortaya çıkmaktadır. Bu talep ve beklentileri karşılayamamak işgörenin hem kişisel hem de profesyonel yaşamıyla ilgili olan amaçlarına ulaşmasını engellediğinden işgörenin iş stresi yaşamayı kaçınılmaz olmaktadır (Efeoğlu, 2006: 239).

Oldukça evrensel ve şiddetli bir stres türü olan iş stresi iş ortamında birçok sebepten kaynaklanabilir (Aydın, 2008: 19). Bazı işgörenler örgütte kendinden beklenen performansı gösterebilmek için gerekli olan eğitimi almadıkları için ya da içinde buldukları iş ortamında kendi bilgi ve becerilerini kullanamadıklarını düşündüklerinde strese girebilmektedir. İş yaşamında bireyin rolleri arasında çatışmalar bulunması durumu da yüksek oranda stresle sonuçlanabilmektedir (Allen, 1983: 33).

İşle ilgili olumsuz faktörlerin işgörenler üzerinde hem psikolojik hem de fizyolojik sorunlar oluşturduğu ve sağlık durumlarını olumsuz etkilediği görülmektedir. İş stresinin, işe

devamsızlığı, işten ayrılma niyetini ve dolayısıyla iş gücü devri arttığını bilinmektedir. Bunun yanında, işgörenlerin güvenliğini tehdit ederek iş kazalarına sebep olabilmektedir. Ayrıca, iş yaşamında bir işgörende görülen iş stresi diğer işgörenleri de etkileyebilir (Aytaç, 2009: 1-2).

### 2.3. İş-Aile Çatışması, Aile-İş Çatışması ile İş Stresi Kavramları İlişkisi

Kaynakların korunması teorisi, işgörenlerin değerli gördüğü kaynakları (enerji, zaman, duygular) elde etmek, korumak ve arttırmak amacıyla daha fazla çaba sarf ettiğini belirtmektedir (Hobfoll, 1989). Bu teoriye göre işgörenler zor ve sıkıntılı çalışma koşulları ile karşılaştıklarında ise değerli kaynakları kaybetme riski ile karşı karşıya kalabilmektedir. Bunun sonucunda, bir işgörenin daha az kaynağa sahip olması mesleki ve ailevi sorumluluklarını yönetmesinde zorluk çekmesine, böylece iş-aile çatışması ya da aile-iş çatışması yaşamasına neden olabilmektedir (Mansour ve Tremblay, 2016). Hobfoll (2001), işgörenin yaşayacağı kaynak kaybının zihinsel ve fiziksel sağlığın bozulmasına yol açan olumsuz duygular üretebileceği de belirtmektedir. Bu çerçevede, iş-aile çatışmasının ve aile-iş çatışmasının strese neden olabilen yeni bir kaynak kaybı yaratabileceği düşünülmektedir.

İş-aile çatışması ve stres arasındaki ilişki üzerine yapılan araştırmalarda her ne kadar ailede yaşanan stresi inceleyen çalışmalar bulunsa da (Keene ve Quadagno, 2004; Fan vd., 2019), genellikle çalışmaların rollere özgü iş stresine odaklandığı görülmektedir (Bolino ve Turnley, 2005; Efeoğlu ve Özgen, 2007; Zhao ve Ghiselli, 2016; Yavuz, 2018; Mack ve Rhineberger, 2019).

Netemeyer, vd. (2004) tarafından oluşturulan modele göre hem iş-aile çatışması hem de aile-iş çatışması iş stresinin bir öncülüdür. Bu model kapsamında araştırmacılar, iş-aile çatışmasının ve aile-iş çatışmasının iş stresi üzerinde doğrudan etkisi bulunan bir faktör olduğunu ve bu etkinin pozitif yönlü olduğunu belirtmektedir. Benzer çalışmalar ile de iş kaynaklı aile çatışmasının ve aile kaynaklı iş çatışmasının bireyin yaşadığı işyeri stresini artırıcı bir faktör olduğu tespit edilmiştir (Efeoğlu ve Özgen, 2007; Mansour ve Tremblay, 2016; Ismail ve Gali, 2017; Mack ve Rhineberger, 2019). Teorik ve ampirik araştırmalar kapsamında araştırma hipotezleri şu şekilde oluşturulmuştur;

- **H1: İş-aile çatışması arttıkça, işgörenlerin iş stresi artmaktadır.**
  - H1a: Zaman esaslı iş-aile çatışması arttıkça, işgörenlerin iş stresi artmaktadır.
  - H1b: Gerginlik esaslı iş-aile çatışması arttıkça, işgörenlerin iş stresi artmaktadır.
  - H1c: Davranış esaslı iş-aile çatışması arttıkça, işgörenlerin iş stresi artmaktadır.
- **H2: Aile-iş çatışması arttıkça, işgörenlerin iş stresi artmaktadır.**

- *H2a: Zaman esaslı aile-iş çatışması arttıkça, işgörenlerin iş stresi artmaktadır.*
- *H2b: Gerginlik esaslı aile-iş çatışması arttıkça, işgörenlerin iş stresi artmaktadır.*
- *H2c: Davranış esaslı aile-iş çatışması arttıkça, işgörenlerin iş stresi artmaktadır.*

### **3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ**

#### **3.1. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi**

Araştırma, Karabük Üniversitesi idari personelleri üzerinde gerçekleştirilmektedir. Bu kapsamda araştırma evrenini, Karabük Üniversitesi'nde idari olarak görev yapmakta olan bütün işgörenler oluşturmaktadır. Karabük Üniversitesi Personel Daire Başkanlığından alınan bilgilere göre, 2019 yılı Kasım ayı itibariyle üniversitenin toplam idari personel sayısının 463 olduğu belirlenmiştir. Dolayısıyla araştırmanın evreni içerisinde 463 idari personel yer almaktadır.

Araştırmacılar, 463 bireyden oluşan bir evreni temsil eden en küçük örneklem büyüklüğünün 214 kişi olduğunu belirtmektedir. (Altunışık vd., 2005: 127; Sekaran ve Bougie, 2016: 263-264). Belirlenen örneklem büyüklüğüne ulaşabilmek amacıyla kolayda örnekleme yöntemi kullanılarak hazırlanan anket formları 360 idari personele dağıtılmış ve 302 personelden geri dönüş sağlanmıştır. Bu kapsamda araştırmanın örneklemini 302 idari personel oluşturmaktadır.

#### **3.2. Araştırmanın Veri Toplama Yöntemi ve Araçları**

Analizlerin gerçekleştirilmesi amacıyla araştırmada kullanılan veri anket yoluyla toplanmıştır. Uygun ölçekler kapsamında hazırlanan anket formu işgörelere ulaştırılmış ve yüz yüze anket tekniği aracılığıyla uygulama gerçekleştirilmiştir. Araştırmada, iş-aile çatışması, aile-iş çatışması ve iş stresi ile ilgili ölçümler yapılmıştır.

Katılımcıların iş yaşamından kaynaklı ailevi çatışmalarının ve aile yaşamından kaynaklı iş çatışmalarının derecesini belirleyebilmek amacıyla Carlson vd. (2000) tarafından geliştirilen iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması ölçeklerinden faydalanılmıştır. İş-aile çatışması ölçeği 3 boyut ve toplam 9 ifadeden oluşan bir ölçektir. Bu boyutlar, zaman esaslı iş-aile çatışması, gerginlik esaslı iş-aile çatışması ve davranış esaslı iş-aile çatışması şeklindedir. Ölçekte her boyutun ölçümü için 3 ifade yer almaktadır. Benzer şekilde aile-iş çatışması ölçeği içerisinde de 3 boyut ve toplam 9 ifade bulunmaktadır. Aile-iş çatışması boyutları, zaman esaslı aile-iş çatışması, gerginlik esaslı aile-iş çatışması ve davranış esaslı aile-iş çatışması şeklindedir. Yine, ölçek içerisinde her boyutun ölçümü için 3 ifade vardır. İş-aile çatışması ve aile-iş çatışması

ölçekleri Türkçe'ye Erdoğan (2009) tarafından uyarlanmış olup ölçekler Erdoğan (2009) çalışmasından adapte edilmiş şekilde araştırmada kullanılmıştır. Her iki ölçüm de beşli likert ölçeği şeklinde hazırlanmıştır. Katılımcılar, 1-Kesinlikle Katılmıyorum ile 5-Kesinlikle Katılıyorum arasında cevap kodlaması gerçekleştirmektedir. Ölçekler içerisinde ters kodlanmış ifadeler bulunmamaktadır. Dolayısıyla, alınan yüksek skorlar iş-aile çatışmasının ve aile-iş çatışmasının yüksek seviyede algılandığını göstermektedir.

Katılımcıların iş hayatında yaşadığı stresin derecesini belirleyebilmek amacıyla House ve Rizzo (1972) tarafından geliştirilen iş stresi ölçeği kullanılmıştır. İş stresi ölçeği tek boyuttan ve 7 ifadeden oluşan bir ölçektir. Ölçek Türkçe'ye Efeoğlu (2006) tarafından uyarlanmıştır. Araştırmada Efeoğlu (2006) tarafından gerçekleştirilen Türkçe çeviri kullanılmıştır. Ölçüm, beşli likert ölçeği şeklinde hazırlanmıştır. Katılımcılar, 1-Kesinlikle Katılmıyorum ile 5-Kesinlikle Katılıyorum arasında cevap kodlaması gerçekleştirmektedir. Ölçek içerisinde ters kodlanmış ifadeler bulunmamaktadır. Dolayısıyla, alınan yüksek skorlar iş stresinin yüksek seviyede algılandığını göstermektedir.

### **3.3. Araştırmanın Analiz Yöntemi**

Araştırmada öncelikle geçerlilik ve güvenilirlik çalışmaları gerçekleştirilmiştir. Ölçeklerin diğer çalışmalardan adapte edilerek kullanılması nedeniyle geçerlilik doğrulayıcı faktör analizi ile test edilmiştir. Güvenilirliğin test edilmesi amacıyla ise en çok kullanılan yöntem olan Cronbach Alfa ( $\alpha$ ) istatistiğinin hesaplanmasından faydalanılmıştır.

Geçerlilik ve güvenilirlik analizlerinden sonra oluşturulan hipotezlere ilişkin analizler yapılmıştır. Hipotez testlerinde çoklu doğrusal regresyon analizi kullanılmıştır. Doğrulayıcı faktör analizi AMOS programı ile güvenilirlik analizleri ve regresyon analizi ise SPSS programı ile gerçekleştirilmiştir.

## **4. ARAŞTIRMANIN BULGULARI**

Bulgular başlığı altında öncelikle katılımcıların demografik bilgileri incelenmekte, daha sonra ise sırasıyla geçerliliğe ve güvenilirliğe ilişkin araştırmaya ve hipotez testi sonuçlarına yer verilmektedir.

### **4.1. Katılımcıların Demografik Bilgileri**

Analizler kapsamında öncelikle araştırmaya katılan 302 idari personelin cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim durumu ve çalışma süresi açısından dağılımları araştırılmıştır. Bu çerçevede, katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin dağılımı Tablo 1'de gösterilmektedir.

**Tablo 1. Katılımcıların Demografik Dağılımı**

Değişken	Frekans (N)	Yüzde (%)		Frekans (N)	Yüzde (%)
<b>Cinsiyet</b>			<b>Yaş</b>		
Kadın	118	39,1	30 yaş ve altı	58	19,2
Erkek	184	60,9	31-40 yaş arası	154	51,0
<b>Medeni Durum</b>			41-50 yaş arası	72	23,8
Evli	244	80,8	51 yaş ve üstü	9	3,0
Bekar	58	19,2	Cevaplamayan	9	3,0
<b>Çalışma Süresi</b>			<b>Eğitim Durumu</b>		
1 yıl ve altı	7	2,3	Lise ve Altı	24	7,9
2-5 yıl arası	38	12,6	Ön lisans	47	15,6
6-10 yıl arası	131	43,4	Lisans	186	61,6
11-15 yıl arası	50	16,5	Lisansüstü	43	14,2
16 yıl ve üstü	74	24,5	Cevaplamayan	2	0,7
Cevaplamayan	2	0,7	<b>TOPLAM</b>	302	100

Katılımcıların demografik özellikleri Tablo 1'e göre incelendiğinde katılımcıların %60,9'u erkek ve %39,1'i kadın, %19,2'si bekâr ve %80,8'i evli personelden oluşmaktadır. Bu çerçevede katılımcıların çoğunluğunun erkek ve yine çoğunluğunun evli personelden oluştuğu görülmektedir.

Eğitim durumuna göre incelendiğinde katılımcıların %7,9'unun lise ve altı, %15,6'sının ön lisans, %61,6'sının lisans, %14,2'sinin lisansüstü derecesine sahip olduğu görülmektedir. Katılımcıların %0,7'si ise eğitim durumunu cevaplamamışlardır. Dolayısıyla araştırmaya katılan idari personelin çoğunluğu lisans derecesine sahiptir.

Araştırmaya katılan idari personelin yaş dağılımı incelendiğinde %19,2'si 30 yaş ve altı, %51,0'ı 31-40 yaş arası, %23,8'i 41-50 yaş arası, %3,00'ü 51 yaş ve üstü olduğu görülmektedir. Katılımcıların %3'ü ise yaşını belirtmemiştir. Bu kapsamda araştırmaya daha çok 31-40 yaş arası işgörenin katıldığı görülmektedir.

Son olarak katılımcıların çalışma süresi incelendiğinde %2,3'ü 1 yıl ve daha az süredir, %12,6'sı 2-5 yıldır, %43,4'ü 6-10 yıldır, %16,5'inin 11-15 yıldır, %24,5'i 16 yıldan fazla süredir kurumda çalıştığı görülmektedir. Katılımcıların %0,7'si ise çalıştığı süreyi belirtmemiştir. Bu çerçevede çalışma süresi açısından araştırmaya katılan personel dağılımı incelendiğinde 6-10 yıl arası çalışan personelin daha fazla olduğu görülmektedir.

#### 4.2. Geçerlilik Analizi

Araştırmada, ölçeklerin yapısal geçerlilikleri doğrulayıcı faktör analizi (ölçüm modeli) ile belirlenmiştir (Anderson ve Gerbing, 1988: 412; Meydan ve Şeşen, 2011: 21; Byrne, 2016: 6). Bu çerçevede, araştırmada kullanılan tüm ölçeklerin dâhil edildiği ölçüm modeli hazırlanmış

ve tüm değişkenlerin karşılıklı ilişkilerine göre yapısal geçerlilik test edilmiştir.

Geçerlilik analizi kapsamında öncelikle ölçek ifadelerinin faktör yükleri ve t-değeri kapsamında faktör yükünün anlamlılığına bakılmaktadır. İş-aile çatışması ölçeği içindeki faktör yüklerinin 0,711 ve 0,943 arasında, aile-iş çatışması ölçeği içindeki faktör yüklerinin 0,691 ve 0,955 arasında ve iş stresi ölçeği içindeki faktör yüklerinin 0,608 ve 0,884 arasında olduğu belirlenmiştir. Bununla birlikte, t-değerleri incelendiğinde, iş-aile çatışması ölçeği için en düşük değerin 11,283, aile-iş çatışması için en düşük değerin 11,125 ve iş stresi için en düşük değerin 9,921 olduğu saptanmıştır. Elde edilen bulgular kapsamında, tüm faktör yükleri için hesaplanan değerin 0,50'den yüksek ve tüm t-değerlerinin 1,96 yüksek olması nedeniyle bütün faktör yüklerinin 0,01 seviyesinde anlamlı olduğu tespit edilmiştir (Hair vd., 2014: 115).

Bununla birlikte doğrulayıcı faktör analizi kapsamında yapısal geçerliliğin sağlanabilmesi bazı uyum iyiliği değerleri ile belirlenmektedir. Bu kapsamda uyum iyiliği değerlerinin tümü kabul şartını sağlamaktadır ( $\chi^2/sd=1,873$ , GFI=0,892, AGFI=0,859, NFI=0,915, TLI=0,949, CFI=0,958 RMSEA=0,054).

Doğrulayıcı faktör analizi kapsamında elde edilen bulgular, iş-aile çatışması ölçeği için üç boyut 9 ifadeli, aile-iş çatışması ölçeği için üç boyut 9 ifadeli ve iş stresi ölçeği için tek boyut 7 ifadeli yapının geçerli olduğunu göstermektedir.

### 4.3. Güvenilirlik Analizi

Güvenilirlik testinde en fazla kullanılan yöntem Cronbach alfa ( $\alpha$ ) istatistiğinin hesaplanmasıdır. Cronbach alfa istatistiği 0 ile 1 arasında bir değer almakta ve değerin 1'e yaklaşması güvenilirliğin yüksek olduğunu göstermektedir. Araştırmacılara göre, bir ölçeğin güvenilir kabul edilebilmesi için Cronbach alfa değerinin 0,70'in üzerinde olması gerekmektedir (Nunnally ve Bernstein, 1994: 265; Kline, 2016: 92). Araştırmada kullanılan ölçekler için hesaplanan Cronbach alfa değerleri Tablo 2'de sunulmaktadır.

**Tablo 2. Cronbach Alfa Güvenilirlik Değerleri**

Ölçekler	İfade Sayısı	Cronbach Alfa ( $\alpha$ ) Değeri
<b>İş-Aile Çatışması</b>	<b>9</b>	<b>0,882</b>
- Zaman Esaslı	3	0,938
- Gerginlik Esaslı	3	0,863
- Davranış Esaslı	3	0,800
<b>Aile-İş Çatışması</b>	<b>9</b>	<b>0,878</b>
- Zaman Esaslı	3	0,789
- Gerginlik Esaslı	3	0,934
- Davranış Esaslı	3	0,835

<b>İş Stresi</b>	<b>7</b>	<b>0,905</b>
------------------	----------	--------------

Güvenirlilik testleri ile elde edilen bulgular, araştırmada kullanılan ölçeklerin tamamının 0,70'in üzerinde güvenilirlik değerine sahip olduğunu göstermektedir. Dolayısıyla bütün ölçeklerin güvenilir olduğu belirlenmiştir (Nunnally ve Bernstein, 1994: 265).

#### 4.4. Değişkenler Arasındaki İlişkiler

Araştırma hipotezleri test edilmeden önce, araştırma değişkenleri arasındaki ilişkiler kontrol edilmiştir. Bu kapsamda, analizlerde kullanılan değişkenler arasındaki korelasyon değerleri incelenmektedir. Korelasyon analizi ile elde edilen bulgular Tablo 3'de sunulmaktadır.

**Tablo 3. Değişkenler Arasındaki Korelasyon Değerleri**

Değişkenler	Korelasyonlar						
	1	2	3	4	5	6	7
<b>1 Zaman Esaslı İş-Aile Çatışması</b>	1						
<b>2 Gerginlik Esaslı İş-Aile Çatışması</b>	0,586*	1					
<b>3 Davranış Esaslı İş-Aile Çatışması</b>	0,364*	0,442*	1				
<b>4 Zaman Esaslı Aile-İş Çatışması</b>	0,534*	0,505*	0,429*	1			
<b>5 Gerginlik Esaslı Aile-İş Çatışması</b>	0,306*	0,284*	0,325*	0,559*	1		
<b>6 Davranış Esaslı Aile-İş Çatışması</b>	0,297*	0,336*	0,475*	0,452*	0,420*	1	
<b>7 İş Stresi</b>	0,450*	0,665*	0,411*	0,507*	0,364*	0,398*	1

\*p<0,05; \*\*p<0,01; N=302

Tabloya göre bütün iş-aile çatışması boyutları ile bütün aile-iş çatışması boyutları arasında pozitif yönlü ve anlamlı ilişkiler mevcuttur. Ayrıca, iş-aile çatışması boyutlarının tümü ve aile-iş çatışması boyutlarının tümü ile iş stresi arasındaki ilişkiler de pozitif yönlü ve anlamlıdır.

#### 4.5. Hipotez Testleri

Bu araştırma ile Karabük Üniversitesi idari personellerinin algıladıkları iş-aile çatışmasının ve aile-iş çatışmasının iş stresi üzerindeki etkisi belirlenmeye çalışılmaktadır. Amaca uygun olarak test edilmek istenilen hipotezlere ilişkin gerçekleştirilen regresyon analizi bulguları Tablo 4'de verilmiştir.

**Tablo 4. İş-Aile ve Aile-İş Çatışması-İş Stresi İlişkisi**

	İş Stresi
<b>Kontrol Değişkenleri</b>	
Cinsiyet	0,048
Medeni Durum	0,077
Yaş	0,037
Eğitim Durumu	-0,040
Çalışma Süresi	-0,056
<b>Bağımsız Değişkenler</b>	
Zaman Esaslı İş-Aile Çatışması	-0,013
Gerginlik Esaslı İş-Aile Çatışması	<b>0,540**</b>
Davranış Esaslı İş-Aile Çatışması	0,056
Zaman Esaslı Aile-İş Çatışması	0,104
Gerginlik Esaslı Aile-İş Çatışması	<b>0,106*</b>
Davranış Esaslı Aile-İş Çatışması	<b>0,114*</b>
<b>F Değeri</b>	<b>29,866**</b>
<b>R2</b>	<b>0,539</b>
<b>Düzeltilmiş R2</b>	<b>0,521</b>

\*p<0,05; \*\*p<0,01; N=302

Araştırmada ilk hipotez ile işgörenlerin işten kaynaklı olarak aile hayatlarında yaşadıkları çatışmanın iş stresini nasıl etkilediği belirlenmeye çalışılmaktadır. Bu kapsamda iş-aile çatışmasının üç boyutunun iş stresine etkisi test edilmiştir. Analiz sonucunda gerginlik esaslı iş-aile çatışmasının iş stresini arttırdığı (H1b: $\beta=0,540$ , $p<0,01$ ), buna karşılık zaman esaslı iş-aile çatışmasının (H1a: $\beta=-0,013$ , $p>0,05$ ) ve davranış esaslı iş-aile çatışmasının (H1c: $\beta=0,056$ , $p>0,05$ ) iş stresi üzerinde anlamlı bir etkisinin bulunmadığı tespit edilmiştir. Dolayısıyla, işgörenlerin iş hayatlarında yaşadığı sorunları aile hayatına yansıtması, böylece iş hayatında yaşanan gerginliğin aile hayatındaki sorumluluklarını yerine getirilmesini engellemesi, iş stresi yaşama olasılığını arttırmaktadır.

Araştırmada ikinci hipotezi ile işgörenlerin aileden kaynaklı olarak iş hayatlarında yaşadıkları çatışmanın iş stresini nasıl etkilediği belirlenmeye çalışılmaktadır. Bu kapsamda aile-iş çatışmasının üç boyutunun iş stresine etkisi test edilmiştir. Analiz sonucunda, gerginlik esaslı aile-iş çatışmasının (H2b: $\beta=0,106$ , $p<0,05$ ) ve davranış esaslı aile-iş çatışmasının (H2c: $\beta=0,114$ , $p<0,05$ ) iş stresini pozitif yönlü etkilediği belirlenmiştir. Buna karşılık, zaman esaslı aile-iş çatışmasının iş stresi üzerindeki etkisi anlamsızdır (H2a: $\beta=0,104$ , $p>0,05$ ). Dolayısıyla, ailevi rollerini yerine getirirken yaşanan yorgunluk, huzursuzluk ve gerilim gibi duygular sonucu iş rollerinin yerine getirilmesinde yaşanan güçlükler arttıkça işgörenlerin iş



stresi yaşama olasılıkları artmaktadır. Yine benzer şekilde, işgörenlerin aile hayatındaki rol davranışlarının iş hayatındaki rol davranışlarını olumsuz olarak etkilemesi veya engellemesi iş stresini arttıran bir faktördür.

## 5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışma iş-aile çatışmasının ve aile-iş çatışmasının işgörenlerin iş stresini nasıl etkilediğinin belirlenmesi amacıyla gerçekleştirilmiştir. Bu kapsamda Karabük Üniversitesi'nde görev yapmakta olan 302 idari personel üzerinde bir alan çalışması yapılmıştır.

İlk hipotez ile işgörenlerin işleri dolayısıyla aile hayatlarında meydana gelen çatışmanın iş stresini ne şekilde etkilediği belirlenmeye çalışılmıştır. Bu analiz doğrultusunda gerginlik esaslı iş-aile çatışmasının iş stresini artırmış olduğu fakat zaman esaslı iş-aile çatışmasının ve davranış esaslı iş-aile çatışmasının iş stresi ile anlamlı bir etkisinin olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. İşgörenlerin iş yaşamlarında karşılaştıkları sorunları aile yaşamlarına yansıtmasından kaynaklı iş yaşamında yaşadıkları gerginliğin ailedeki rolünü gerçekleştirmesini engellemesi iş stresi yaşama ihtimalini artırmaktadır.

Araştırmanın ikinci hipotezinde ise işgörenlerin aileleri sebebiyle iş yaşamlarında karşılaştıkları çatışmanın iş stresi ile nasıl bir etkileşim içinde olduğu belirlenmeye çalışılmıştır. Aile-iş çatışmasının üç boyutundan gerginlik esaslı aile-iş çatışmasının ve davranış esaslı aile-iş çatışmasının iş stresini pozitif yönde etkilediği, zaman esaslı aile-iş çatışmasının iş stresi üzerine anlamsız bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Aile yaşamındaki rolünü gerçekleştirmeye çalışan bireyin hissettiği olumsuz duygulardan kaynaklı iş rolünü yerine getirmekte güçlük yaşaması iş stresi yaşanması ihtimalini artırmaktadır. Ayı şekilde aile yaşamındaki rollere göre gerçekleştirilen davranışlar iş yaşamındaki rol davranışlarını olumsuz olarak etkilemesi iş stresini artırmaktadır.

Yapılan diğer çalışmalar sonucunda da işten kaynaklanan aile çatışması ve aileden kaynaklanan iş çatışmasının bireyin işyerinde yaşadığı stresi artırdığı görülmektedir. Bununla birlikte işgörenlerin işi ve ailesine karşı sorumlulukları konusunda sorunlar yaşaması, bu problemleri aşma noktasında enerji harcamasını gerektirir. İşgörenler yaşadıkları bu çatışmalarla başa çıkabilmek için çabaladıklarında bu durum daha fazla strese sebep olmakta ve bireyin performansı düşmektedir. Başka bir deyişle, yaşanan yüksek iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması işgörenin verimliliğini ve iş performansını olumsuz etkilemektedir. Bunun sebebi ise çatışmanın aile ve iş yaşamını etkileyerek işgörenin işine gerektiği gibi konsantre

olamamasıdır.

Bu doğrultuda işgörenlerin yaşamış oldukları iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması arttıkça iş stresi artmaktadır. Bu durumun sebeplerinden bir tanesi işgörenlerin iş ve aile rollerini dengede tutamamasıdır. İşgörenlerin iş ve aile alanlarından birine daha fazla yönelmesi, zaman veya enerji gibi kaynaklarını kullanması ihmal edilen ya da yetersiz ilgilenilen alan üzerinde olumsuz sonuçlar doğurmaktadır. Birey ortaya çıkan bu çatışmayı engelleyebilmek ve bu durumla başa çıkabilmek adına daha fazla çaba göstermek zorunda kalacaktır. Bu durumda ise işgörenin enerji veya iş motivasyonu gibi kaynaklarının azalmasına, daha yüksek stres yaşamasına ve düşük performans göstermesine sebep olabilir. Ortaya çıkan bu sonuç hem işgöreni hem de örgütü çok yakından ilgilendirmektedir. İş-aile çatışması veya aile-iş çatışması yaşayan bireyin maruz kaldığı stres sebebiyle örgütte maddi ve manevi kayıplar yaşanmasına neden olabilmektedir.

İşgörenlerin yaşamış oldukları iş-aile çatışması ve aile-iş çatışmasını engelleyebilmek amacıyla her iki yaşam alanındaki rollerin dengede tutularak işgörenin yaşayacağı stresin azaltılmasını sağlayacaktır. Yaşanan bu çatışmaları azaltabilmek veya engelleyebilmek için işgörenin aile bireylerinin birbirlerine karşı anlayışlı olmaları gerekmektedir. Bireylerin yaşadığı roller arası çatışma işgörenler ve örgütler açısından problem oluşturmaktadır. Örgütlerin bu durumu dikkate alarak çözümler üretmesi işgörenlerin işlerini daha düzgün ve sağlıklı olarak yapmalarını sağlayacak buna bağlı olarak işgörenlerin verimlilik ve performansı artacaktır. Ayrıca bu yönde bulunacak çözümler işgörenlerin işine adapte olmalarını sağlayacağından örgütlerin karı, kalitesi, kurumsal itibarı ve işgörenlerin aidiyet duygusu da artacaktır. Örgütler işgörenlerinin iş dışında da bir yaşamı olduğu bilinciyle hareket etmelidir. İşgörenin aile yaşamını ve sosyal yaşamını önemseyen örgütlerin işgörenleri daha mutlu ve örgüte karşı daha bağlı olabilirler. Bu da işgörenlerin performanslarını olumlu yönde etkileyebilir.

Çalışmanın yalnızca Karabük Üniversitesi'ndeki idari personel üzerine yapılması çalışmamızın kısıtlarındandır. Çalışma Karabük Üniversitesi'ndeki tüm personel üzerine veya başka üniversitelerde yapılması halinde farklı sonuçlar alınabilir. Çalışmanın üniversiteler dışındaki kamu kurum ve kuruluşlarında ya da özel sektörde yapılması halinde iş-aile ve aile-iş çatışmasının iş stresine iş etkisi farklı açıdan değerlendirilebilir ve sonuçlandırılabilir.

Çalışma hayatına etki eden en önemli faktörlerden olan iş-aile çatışması birçok araştırmaya konu edilmiş ve çatışmaya neden olan en önemli alanın iş olduğu vurgulanmıştır. Çalışmamızda ise iş hayatının aile hayatına etkisiyle birlikte aile hayatının da iş hayatı üzerinde

etkisi incelenmiş aynı zamanda bu faktörlerin iş stresi üzerine etkisi belirlenmiştir. Bu çerçevede, işgörenlere ve örgütlere fayda sağlamaya yönelik bilgiler verilmiştir. Araştırmada yer alan bilgilerin bu yönde yapılacak farklı çalışmalara katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Daha sonra yapılacak çalışmalarda ise iş-aile çatışmasının nedenleri, katılımcıların demografik özellikleri veya işin yapısal özellikleri nedeniyle yaşanan iş-aile çatışması gibi konular üzerinde araştırmalar yapılabilir.

## **Kaynakça**

Akdoğan, A. A., & Aydemir, C. (2018). İş-Aile Çatışmasının Psikolojik Performans Üzerindeki Etkisi, İşe Yabancılaşma ve Pozitif Psikolojik Sermayenin Aracı Rolü. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 22(Özel Sayı), 1993-2002.

Allen, R. (1983). *Human Stress: Its Nature and Control*. New York: Mc Millan Pub. Co.

Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S., & Yıldırım, E. (2005). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri: SPSS Uygulamalı* (4 b.). İstanbul: Avcı Ofset.

Anderson, J., & Gerbing, D. (1988). Structural Equation Modelling in Practice: A Review and Recommended Two-Step Approach. *Psychological Bulletin*, 103(3), 411-423.

Aydın, İ. (2008). *İş Yaşamında Stres*. Ankara: PEGEM Akademi.

Aytaç, S. (2009). *İş Stresi Yönetimi El Kitabı İş Stresi: Oluşumu, Nedenleri, Başa Çıkma Yolları*. Yönetimi. İstanbul: CASGEM.

Bolino , M., & Turnley, W. (2005). The Personal Costs of Citizenship Behavior: The Relationship Between Individual Initiative and Role Overload, Job Stress and Work-Family Conflict. *Journal of Applied Psychology*, 90(4), 740-748.

Büyükyılmaz, O., & Akyüz, S. (2015). Safranbolu'daki Otel ve Konak Çalışanlarının Algıladığı İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Tatmini Üzerindeki Etkisi. *Akademik Bakış Dergisi*, (52), 265-284.

Byrne, B. (2016). *Structural Equation Modeling with AMOS: Basic Concepts, Applications and Programming* (3 b.). New York: Routledge.

Carlson, D., Kacmar, K., & Williams, L. (2000). Construction and Initial Validation of a Multidimensional Measure of Work-Family Conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 56(2), 249-276.

Çarıkçı, İ. H. (2001). *Banka Çalışanlarının İş ve Aile Rollerinin Çatışması (Bireysel ve Örgütsel*

- Boyutlar*). İstanbul: Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi.
- Efeoğlu, İ. E. (2006). *İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma*. Adana: Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi.
- Efeoğlu, İ. E., & Özgen, H. (2007). İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(2), 237-254.
- Erdoğan, I. (2009). *The Relationship Between Work-Family Conflict, Life Role Salience and Individual Coping Styles: A Gender-Sensitive Study*. İstanbul: Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Fan, W., Lam, J., & Moen, P. (2019). Stress Proliferation? Precarity and Work-Family Conflict at the Intersection of Gender and Household Income. *Journal of Family Issues*, 40(18), 2751-2773.
- French, J., & Caplan, R. (1970). Psychosocial Factors in Coronary Heart Disease. *Industrial Medical Surgery*, 39, 383-397.
- Frone, M. R., Russell, M., & Cooper, L. M. (1992). Prevalence of Work-Family Conflict: Are Work and Family Boundaries Asymmetrically Permeable? *Journal of Organizational Behavior*, 13(12), 723-729.
- Gök, S. (2009). Çalışma Yaşamının Önemli Bir Sorunu: Örgütsel Stres. *Marmara Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 27(2), 429-448.
- Hair, J., Black, W., & Babin, B. (2014). *Multivariate Data Analysis (7 b.)*. Harlow: Pearson New International Edition.
- Harputluoğlu, D. D. (2015). *İşe Tutkunluk ve İş-Aile-İş Çatışmasının İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama*. Çanakkale: Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Hobfoll, S. (1989). Conservation of Resources: A New Attempt at Conceptualizing Stress. *American Psychologist*, 44(3), 513-524.
- Hobfoll, S. (2001). The Influence of Culture, Community and the Nested-Self in the Stress Process: Advancing Conservation of Resources Theory. *Applied Psychology: An*

*International Review*, 50(3), 337-421.

House, R., & Rizzo, J. (1972). Role Conflict and Ambiguity as Critical Variables in Model of Organizational Behavior. *Organizational Behavior and Human Performance*, 7(3), 467-505.

Ismail, H., & Gali, N. (2017). Relationships Among Performance Appraisal Satisfaction, Work-Family Conflict and Job Stress. *Journal of Management ve Organization*, 23(3), 356-372.

Keene, J., & Quadagno, J. (2004). Predictors of Perceived Work-Family Balance: Gender Difference or Gender Similarity? *Sociological Perspectives*, 47(1), 1-23.

Kline, R. (2016). *Principles and Practice of Structural Equation Modeling* (4 b.). New York: The Guilford Press.

Mack, K., & Rhineberger, D. G. (2019). The Influence of Work-Family Conflict On Job Stress Among Two Groups of Community Corrections Staff. *Journal of Crime ve Justice*, 3, 350-363.

Mansour, S., & Tremblay, D.-G. (2016). Work-Family Conflict/Family-Work Conflict, Job Stress, Burnout and Intention to Leave in the Hotel Industry in Quebec (Canada): Moderating Role of Need for Family Friendly Practices As "Resource Passageway. *The International Journal of Human Resource Management*, 29(16), 2399-2430.

Meydan, C., & Şeşen, H. (2011). *Yapısal Eşitlik Modellemesi: AMOS Uygulamaları*. Ankara: Detay Yayıncılık.

Netemeyer, R., Brashear-Alejandro, T., & Boles, J. (2004). A Cross-National Model of Job-Related Outcomes of Work Role and Family Role Variables: A Retail Sales Context. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 32(1), 49-60.

Nunnally, J., & Bernstein, I. (1994). *Psychometric Theory* (3. b.). New York: McGraw-Hill Inc.

Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach* (7. b.). Chichester: Wiley.

Taslak, S. (2007). İş-Aile Çatışmalarının Bireysel ve Örgütsel Sonuçları Üzerine Uygulamalı Bir Araştırma. *Yönetim Dergisi*, (58), 67-75.

Toraman, Ö. (2009). *İş-Aile Çatışmasının Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi*. Denizli: Pamukkale Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayımlanmamış Yüksek

Lisans Tezi.

Yavuz, N. (2018). *İş-Yaşam Dengesi ile İş Stresinin Esnek Çalışma Uygulamaları Bağlamında İncelenmesi*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.

Zhao, X., & Ghiselli, R. (2016). Why Do You Feel Stressed in A "Smile Factory"? Hospitality Job Characteristics Influence Work-Family Conflict and Job Stress. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28(2), 305-326.

**Article Type:** *Research*

**Citation:** *Sengoz M. (2020). Is The Learning Organization A Fashion, A Management Model, A Government Practice?. Economics, Business and Organization Research, 2(1), pp. 70-81*

## IS THE LEARNING ORGANIZATION A FASHION, A MANAGEMENT MODEL, A GOVERNMENT PRACTICE?

**Murat Sengoz<sup>1</sup>**

### Abstract

Learning organization (Senge, 1993); can be determined as, employees to create new knowledge, to share it, to make this information into the organization's knowledge and to solve the problem is expressed as the basis. The purpose of this study is to criticize whether learning organizations have a management model or a fashion of management. The notion of learning organization has started to gain importance especially after the organization theorists have frequently emphasized since the late 1980s. After the mid-1990s, Information Management became popular and became widespread. In this respect, the ambiguity of the relationship between the information processing approach and the learning organization is noteworthy. After all, businesses that cannot collect information from their environment, do not create information, process them or convert them into specific decisions or fail to do so quickly are losing their ties with their environment and losing their harmony with their environment. This study is a qualitative research. In this study, the concept of learning organizations has been critical through secondary data collected through document analysis. All documents and publications used in the research are secondary data sources obtained by literature scanning technique. In the interpretation of the information, especially technical issues were not taken into consideration considering the purpose of the study. Those who can do this can continue their activities successfully in adaptation. As a result of this study, the historical adventure of

<sup>1</sup>**Corresponding Author:** Ministry of Defence, Ankara, Turkey. [murasengoz74@gmail.com](mailto:murasengoz74@gmail.com),  
ORCID: 0000-0001-6597-0161

**Received:** 24.02.2020

**Accepted:** 28.02.2020

**Published Online:** 30.06.2020

stated that organizations can change their behavior and enable them to survive. In this sense, it is advisable to do this with the learning organization. In this study, besides being a fashion term learning organizations and its development as a concept are explained with an eclectic perspective. Essentially, all of the adaptation theories and methods are focused on, but it is for learning organizations, the effects and benefits of organizations on their way of doing business are explained.

**Keywords:** *Knowledge Management, Organizational Learning, Learning Organizations, System Thinking, Critical Approach.*

## **ÖĞRENEN ORGANİZASYONLAR MODA MI, YOKSA BİR YÖNETİM MODELİ Mİ?**

### **Öz**

Öğrenen organizasyonlar (Senge, 1993); çalışanlar için yeni bilgiler oluşturmak ve paylaşmak, bu bilgileri adapte ederek kurumun bilgisine dönüştürmek olarak ifade edilir. Öğrenen örgüt kavramı, özellikle örgüt kuramcılarının 1980'lerin sonlarından itibaren sık sık vurgu yapımlarıyla birlikte önem kazanmaya başlamıştır. 1990'ların ortalarından sonra Bilgi Yönetimi popüler hale gelmiş veya yagınlaşmıştır. Çevrelerinden bilgi toplayamayan, bilgi üretemeyen, bunları işleyemeyen veya belirli kararlara dönüştüremeyen veya hızlı bir şekilde yapamayan işletmeler, çevreleriyle bağlarını kaybetmekte ve çevrelerine uyum sağlayamamaktadırlar. Bunu yapabilenler, çevrelerine uyum sağlamayı ve gelişen durumlara adapte olabilmeyi başararak varlıklarını devam ettirebilmektedirler. Esasen, tüm adaptasyon teorileri ve yöntemleri, ancak öğrenerek çevrelerine uyum sağlayabilen işletmelerin varlıklarını devam ettirebileceklerini vurgulamaktadırlar. Bu çalışma nitel bir araştırmadır. Bu çalışmada, öğrenen organizasyonlar kavramı, literatür analizi yoluyla toplanan ikincil veriler marifetiyle eleştirel bir yaklaşımla ele alınmıştır. Araştırmada kullanılan tüm bilgiler ve yayınlar literatür tarama tekniği ile elde edilen ikincil veri kaynaklarıdır. Bilginin yorumlanmasında, çalışmanın amacı gözönünde bulundurularak özellikle organizasyonların işleyişine dair teknik ayrıntılar gözönünde bulundurulmamıştır. Bu çalışmanın sonucunda öğrenen organizasyonlarının tarihsel serüveni ve kavram olarak gelişimi eklektik bir bakış açısıyla açıklanmıştır. Esasen, tüm adaptasyon teorileri ve yöntemleri, ancak organizasyonların davranışlarını değiştirerek hayatta kalma becerilerine katkı sağlayabilmeleri nispetinde kıymetlidirler. Bu bağlamda, öğrenen organizasyonlar olgusu kuşkusuz örgüt teorisine organizasyonların varlıklarını devam ettirebilmeleri konusunda sağladığı bilgi birikimi ve bakış açısı ile önemli katkılarda



bulunmuştur. Bu çalışmada, öğrenen organizasyonlar olgusunun moda bir terim olmasının yanısıra, yönetim disiplini açısından organizasyon teorisi ve adaptasyon kuramlarına doğrudan ve dolaylı katkıları açıklanmaya çalışılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** *Bilgi Yönetimi, Organizasyonel Öğrenme, Öğrenen Organizasyonlar, Sistem Düşüncesi, Eleştirel Yaklaşım.*

## 1. INTRODUCTION

The idea that the organization is a learning system is actually at the beginning of the century even in the Frederick W. Taylor's Scientific Management approach (Kotter, 2006). However, in the works of Chris and Donald (1978), this concept was first encountered. Later, the concept was shaped by Peter M. Senge (1993). Today, this approach can be adapted to organizations, what organizations learn what they need to learn and how to apply this research is done.

In 1993, there was a description of the learning organizations in the book *The Fifth Discipline*, written by Peter M. Senge. The foundations of this concept were taken with the emergence of the System Theory in 1950s and the development of system thought enabled the organizations to be considered as living organisms. Senge system thought was adapted to the learning process and the information obtained from it was transferred to the business world and the organization discipline learning with the positive results began to be popular in the business world.

In the above-mentioned process, as it affects all modern post and modern management and organization concepts, especially in communication and information technology developments, globalization, human being as an asset has been effective. Nevertheless, it can be stated that the multi-faceted and continuous change in globalization and globalization process has a relatively important place to affect every part of society and therefore the organizations. After the post-cold war period, in the 1980s world order, with the effect of globalization, the enterprises were in search of new structures and operations in order to maintain their existence and to adapt to their environment. At the core of this search was the desire to conceptualize, disseminate and market the secrets of the achievements of the globally successful enterprises. This was in fact a characteristic of the information society (Hara, 2012). Because the point of view of the information society; the main added value in the labor market can only be obtained by selling a new information or a new design. For this reason, enterprises were interested in taking advantage of the opportunities offered by globalization and to new understandings and structures that could adapt to the change environment accelerated by globalization. In this context, it was assumed that human was the most important source of the organizations that formed the secret of superiority in the competition. This process was in fact a necessity of the information society that emerged as a result of the agriculture, industry and post-industrial society evolution. The basic feature of the information society man was that he had the desire and the opportunity to continuous learning and self-development. Learning and

self-development on an individual basis required that the people working in an organization should learn and develop while working. It can be said that it was an expression of a state that was known to be expressed by the learning organization. In fact, it is generally accepted that the distinction between Fayol and its management functions in 1910 is still valid today with small changes (Şengöz, 2019). In this respect, the emphasis on learning organizations can only be a convincing rhetorical development.

The concept of learning organizations is defined by Peter M. Senge. The learning organization is the organization in which people are constantly improving their capacities to achieve the results they desire, the ways of thinking that push the new boundaries, and where people constantly learn to learn together. The emphasis here is basically on the basis of the rhetorical expression that organizations are constantly monitoring the changes in the environment and how they can adapt to developments in the environment, how they can absorb changes, and for that they already have to make the changes needed in organizational structures and processes.

In the ongoing sections of the study, the evolution and development of learning organizations as a management model and basic building stones of the concept will be discussed. Thus, it will be discussed whether the mentioned concept is a fashion term or a management model.

## **2. METHODOLOGY**

Learning organization (Senge, 1993); can be determined as, employees to create new knowledge, to share it, to make this information into the organization's knowledge and to solve the problem is expressed as the basis. The purpose of this study is to criticize whether learning organizations have a management model or a fashion of management. The notion of learning organization has started to gain importance especially after the organization theorists have frequently emphasized since the late 1980s. After the mid-1990s, Information Management became popular and became widespread. In this respect, the ambiguity of the relationship between the information processing approach and the learning organization is noteworthy. After all, businesses that cannot collect information from their environment, do not create information, process them or convert them into specific decisions or fail to do so quickly are losing their ties with their environment and losing their harmony with their environment.

This study is a qualitative research. In this study, the concept of learning organizations has been critical through secondary data collected through document analysis. All documents

and publications used in the research are secondary data sources obtained by literature scanning technique. In the interpretation of the information, especially technical issues were not taken into consideration considering the purpose of the study.

### 3. EVOLUTION OF LEARNING ORGANIZATIONS

The evolution of the learning organizations in the literature is examined in four stages. Knowing organizations, understanding organizations, thinking organizations, learning organizations (Lopez, 2015). When the development process mentioned above is examined; the effects of the learning event on the building blocks of new organizations and their relations with the employees and their environment and their effects on the new management techniques can give us a clue whether the learning organizations are a management philosophy or just a management practice.

When looking at the literature on learning organizations, it is hard not to recall that famous line from Mark Twain: “Many researchers have already cast much darkness upon this subject, and it is probable that if they continue, that we shall soon know nothing at all about it.” Neither the idea of learning nor the idea of organization is entirely clear. Not surprisingly, we do not achieve much more clarity when we connect these ideas in the “learning organization.” Despite this lack of precision, we can get our feet on the ground and find our way. According to the The Public Service Learning Policy Directorate Canada Public Service Agency (2007), here are a few of the better-known definitions:

Senge	Organizations where people continually expand their capacity to create results they truly desire, where new and expansive patterns of thinking are nurtured, where collective aspiration is set free, and where people are continually learning how to learn together.
Pedlar	An organization which facilitates the learning of all its members and continuously transforms itself.
Schon	We must, in other words, become adept at learning. We must become able not only to transform our institutions, in response to changing situations and requirements; we must invent and develop institutions which are ‘learning systems’, that is to say, systems capable of bringing about their own continuing transformation.
Watkins & Marsick	Learning organizations are characterized by total employee involvement in a process of collaboratively conducted, collectively accountable change directed towards shared values or principles.

Jamali, Khoury, &Shayoun (2006)	A type of organization that promotes continual organizational renewal by weaving/embedding a set of core processes that nurture a positive propensity to learn, adapt, and change.
--	--

Knowledge Management: It occurs in response to the change in the environment. Change is not large-scale. Addition to the existing product and service. They believe they know best. Competitiveness is limited. The human element is in the background. It is not a new approach. It is similar to classical management.

Understanding Organizations: 'Organizational culture is tried to be created. It is emphasized that there may be different in manufacturing good instead of single method or understanding in manufacturing good. The human element is important. Employees feel they belong to the institution. It is similar to Neo Classical Management. The organization focus on producing quick solutions to current problems. It sees the change and tries to adapt. Lack of this organization is that it does not address the underlying problem. It is similar to the system approach.

Learning organizations encourages learning. Learning is at the forefront. There is open communication. Constructive dialogue. Measures are taken and seen without any change, rather than seeing and implementing change (Starbuck, 2014). There is a learning philosophy to learn. Typical information society according to adaptation theories; In other words, it means an understanding where value added is gained by invention and new designs, and it is necessary for enterprises to have organizational structures and operations that provide continuous development in order to maintain their existence.

On the other hand, learning is a normal process for units that produce or trade goods or services. It is a corporate behavior to learn from all the basic activities of all organizations, in all organizations, in all periods of history (Cohen, 2014). In business life, learning is not just a pleasant rhetoric, but an important function in an educational institution. For example, one of the principles of business guild, which is the Ottoman Empire's major Employees Chamber, to teach art and crafts to anyone who wants to be foreign, criminal, innocent, Christian and Muslim-is important in showing the importance given to learning. business guild organizations were given such importance in learning that; for example, those who did not take epic business guild were allowed to open a business. Taking allowance meant having a kind of certificate of craftsmanship or vocational training. Here, apprentices were not only equipped with work or

professional knowledge, but also with work, business and professional ethics. The process of acquiring learning and business ethics was so institutionalized and he found himself in the plane of social behavior to the extent that, for example, from an apprentice master, without taking the ranks, without a ceremony, from his master's side to open a shop, the public won't respect him, his shop did not go, and he would not shop. Garvin's (1993) learning organizations are experts in the creation, acquisition and transfer of knowledge, and they change their behavior in accordance with the new knowledge and insights they acquire. Garvin's (1993) study of work and occupational ethics gained within the scope of business guild morality. It is seen that it is a product of an understanding.

#### **4. BUILDING STONES OF LEARNING ORGANIZATIONS**

According to Kim (1993) the building blocks of the learning organization; systematic problem solving, experimenting with new approaches, taking lessons from past experiences, benefiting from the experiences of others and transferring knowledge. I will not enter into the details of the building blocks that Garvin put forward in relation to the way of thinking, equipment and behavior that supports the operations of businesses. What is already expressed is the way in which businesses let their businesses, reasonable and reasonable people to follow in their daily lives.

On the other hand, Peter M.Senge's five disciplines (Senge, 1993) are the personal discipline (personal development and learning discipline), which the basis for the issues is expressed as the building blocks of the learning organizations above. the process is a lifelong discipline), mental models (mental models include awareness of our knowledge of the flow of life, the testing and development stages of them), shared vision (which reflects their own personal visions is a vision that connects people very strongly) learning in teams (the process of developing the group's capacity in the same direction to enable the group members to truly achieve the results they want), which, when considered separately, depend only on learning organizations and is not the principles, principles and practices that make sense of it.

In this context, it may be useful to mention system thinking separately. Senge calls the system thinking as Fifth Discipline. Because this thought constitutes the conceptual framework and world view of the five disciplines and the whole learning organization. Essentially, in order to solve any problem or to make a decision in order to realize a purpose, what is necessary is to reach a rational decision by evaluating all known factors affecting the issue. Of course, in order to make such reasoning, the competence of the individuals who are not only individual but also the process is needed. Thus, the meaning of learning organizations and the reference to learning

is an overriding emphasis on a factor involved in an ordinary mechanism, a disproportionate effort and concern. It can be said that it is a rhetorically produced and developed rhetoric (Smith et al, 2019).

Again, learning organizations refer to; new management practices such as empowerment, outsourcing, benchmarking, business process reengineering-BPR, downsizing, strategic alliances (Baumard and Starbuck, 2011). These are management practices related to organizations that are associated with themselves and with one another (Calhoun et al, 2011), but as a result of eclectic rather than challenging learning.

## **5. CONCLUSION AND DISCUSSION**

Those who can do this can continue their activities successfully in adaptation. As a result of this study, the historical adventure of learning organizations and its development as a concept are explained with an eclectic perspective. Essentially, all of the adaptation theories and methods are focused on, but it is stated that organizations can change their behavior and enable them to survive. In this sense, it is advisable to do this with the learning organization. In this study, besides being a fashion term for learning organizations, the effects and benefits of organizations on their way of doing business are explained.

Human learning and self-development, with a common vision, spreading to the definition of the organization, learning on an organizational basis is a natural consequence of the information age and a necessity and necessity for organizations that want to maintain their existence simply as stated in the adaptation theories (Mahler, 2019). However, this cannot be limited to the learning organization philosophy. This is because rationality refers to the way in which organizations are indirectly able to achieve this in a process in which individuals achieve learning and self-improvement throughout their lives.

Changes in environmental conditions played an important role in the emergence of rhetoric of learning organizations. Changes in globalization, competition and technology have led to the emergence of lean and horizontal organizations with fewer levels (Şengöz, 2019).

In the thinking of learning organizations; the institutionalization of learning means that the enterprise continually tries to improve its products and services in all its aspects. As individuals evolve, employees will feel a renewed commitment to their work and customers will receive better service. This is the starting point of almost all organizational theories and has not changed since Fayol.

What can be said about the learning organization approach in the shortest possible way

may be the mentioning of a practice that is partly differentiated and focused specifically on learning, rather than mentioning ten innovations in this management approach. It can be said that although it is revealed with a different rhetoric (Kırım, 1998), the learning organizations are actually a management practice rather than a new management model.

In fact, to talk about learning organizations as a new management approach is nothing but a presentation of a concept or a practice as if it were a new approach. Indeed, it is not clear what the learning organizations are. Such uncertainties are strangely related to contemporary management approaches and practices (Tutar, 2011). We can say that learning organization is not a management model but a management approach or management philosophy.

All of the characteristics of learning organizations are included in the definition of learning given in the Turkish Language Dictionary. The process of making TDK dictionary conceptual arrangements. 1-Name given to the very continuous effects of exercises and applications. 2-The process of acquiring certain knowledge, skills and insights. 3-Changes in reactions and behaviors, always or in some cases, experiences; as defined. Learning; it is defined as the ability to create reactions and behaviors in response to certain situations and problems, to change them and to acquire new ones. As it is seen, the elements that exist in the definition of learning cover all the characteristics of the learning organizations. Therefore, only one definition is defined.

The discursion created by the management gurus by displacing the concepts, breaking the meaning, and breaking the semantic rules is not enough to make the theories they develop and make the theory a new approach or management (Gérard, 2001). The unnecessary extension of concepts also does not qualify to be efficient and effective.

For all these reasons and according to the methodology of Frankfurt School critical approach theory (Schwab and Starbuck, 2016), management and organization issues are simple, accurate, most contemporary, modern, most modern, throwing aside all the old ones, etc. instead of the opinions and approaches presented in such claims, clarity and measurability in the concepts used, scientific rigor in every stage of the studies, always the use of a robust method, and finally the results to be presented to the opinions of other scientists should be based on the approach of allowing the verifying or verification.



## REFERENCES

- Baumard, P. & Starbuck, W. H. (2011). The International Handbook of Organizational Culture and Climate, p. 521 - 531
- Calhoun, M..A., Starbuck W.H. & Abrahamson, E. (2011). Fads, fashions, and the fluidity of knowledge. In: Easterby-Smith M, Lyles MA (eds). Handbook of Organizational Learning & Knowledge Management. Chichester: John Wiley & Sons, Inc, Pages, 225–48
- Chris, A. & Donald, S. (1978), Organizational Learning: A Theory of Action Perspective Addison-Wesley Series on Organization Development, Addison-Wesley.
- Cohen, S. (2014). Collaboration in the virtual organization, Journal of Organizational Behavior, volume 6, p. 105 – 120.
- Garvin, D.A. (1993), “Building a Learning Organization”, Harvard Business Review, July-August, ss.75-85.
- Gérard, F. (2001). "Peter Senge's learning organization: A critical view and the addition of some new concepts to actualize theory and practice". Journal of Organizational Culture, Communications and Conflict, Handbook of Organizational Learning and Knowledge Management, volume 2, p. 225 – 248.
- Hara, N..(2012). Information Technology Support for Communities of Practice: How Public Defenders Learn About Winning and Losing in Court Journal of American Society for Information Science & Technology, Strategic Organization, Vol. 58, No. 1, pp. 76-87, 2007.
- Kırım, A. (1998), Strategy and Management in the New World, Sistem Yayınevi.
- Kotter, J.P. (2006). Leading change. Boston, MA: Harvard Business School Press
- Kim, D.H. (1993). The link between individual and organizational learning. Sloan Management Review, Fall, 37-50. Lopez, E.S., (2015) The Knowledge Accumulation Process in the Organizations, SSRN Electronic Journal.
- Mahler, J. (2019) Stimulating and Supporting Agency Learning, The American Review of Public Administration, Strategic Organization, 14(12), 321-333. Georgetown University Press.
- Schwab, A. & Starbuck, W.H. (2016). Collegial 'Nests' Can Foster Critical Thinking,

- Innovative Ideas, and Scientific Progress Strategic Organization, 14(2), 167-177. Oxford University Press.
- Senge, P. M. (1993). The art and practice of the learning organization. The new paradigm in business: Emerging strategies for leadership and organizational change. Nicholas Brealey Publishing.
- Smith, M.E., Luis, A. & John, B. (2019). Organizational Learning and the Learning Organization: Developments in Theory and Practice, Chapter 11. Sage Publications.
- Starbuck, W.H. (2014) Five Stories That Illustrate Three Generalizations About Radical Innovations. Oxford University Press.
- Şengöz, M. (2019) Yönetim Felsefesi: Gazi Paşa'nın Perspektifinden Aksiyolojik Liderlik Üzerine Mülâhazalar, Astana Yayınları.
- The Public Service Learning Policy Directorate Canada Public Service Agency (2007), A Primer on the Learning Organization.