

ISSN: 2667-5889

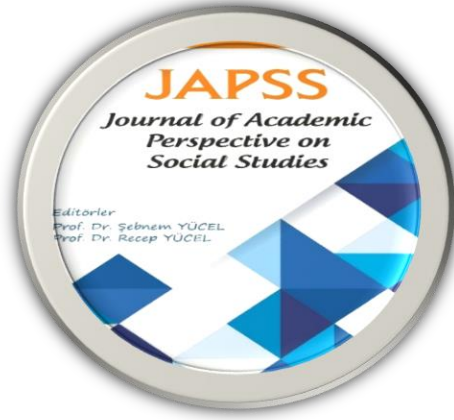
JAPSS

*Journal of Academic
Perspective on
Social Studies*

Editörler

Prof. Dr. Şebnem YÜCEL
Prof. Dr. Recep YÜCEL





JAPSS

JOURNAL OF ACADEMIC PERSPECTIVE ON SOCIAL STUDIES

SOSYAL ÇALIŞMALAR ÜZERİNE AKADEMİK PERSPEKTİF DERGİSİ

Sayı: 1 • Nisan 2023

Issue: 1 • April 2023

ISSN: 2667-5889

<http://dergipark.gov.tr/japss>
e-posta: www.journalaposs@gmail.com

Dergi Ofis Adresi (Office Address)

Prof. Dr. Şebnem YÜCEL
Selçuk Üniversitesi
Sağlık Bilimleri Fakültesi, Konya

JAPSS, uluslararası hakemli, açık erişimli bilimsel bir dergidir.

Baş Editörler (Chief Editors)

Prof. Dr. Şebnem YÜCEL, Prof. Dr. Recep YÜCEL

Editör Kurulu (Editorial Board)

Prof. Dr. Şebnem YÜCEL, Selçuk University, Turkey
Prof. Dr. Recep YÜCEL, Kırıkkale University, Turkey
Prof. Dr. Sandeep Kumar GUPTA, AMET University, AMET Business School, Chennai, India
Prof. Dr. Sayonara de Fátima TESTON, University of West Santa Catarina, Brazil
Prof. Dr. Andrea BENCSIK, NJ. Selye University, Komarno, Slovakia
Prof. Dr. Patrick ZAWADZKI, University of West Santa Catarina, Brazil
Prof. Dr. Nadiia P. REZNIK, National University of Life and Environment Science of Ukraine, Ukraine
Prof. Dr. Suzete Antonieta LIZOTE, University of Itajai Valley, Brazil
Prof. Dr. Akbar VALADBİGI, Elmi-Karbordi University, Jahad-e Daneshgahi, Sanandaj, Iran
Prof. Dr. Arceloni Neusa VOLPATO, UNIFACVEST University Centre, Brazil
Prof. Dr. Valeriia Y. PROKOPENKO, V.N. Karazin Kharkiv National University, Ukraine
Prof. Dr. Sir Bashiru AREMU, Crown University Intl Chartered Inc., Argentina, USA, Nigeria
Prof. Dr. Beatriz Lucia Salvador BIZOTTO, UNIFACVEST University Centre, Brazil
Prof. Dr. Madhur GUPTA, StXavier's College (Management), Banglore, India
Prof. Dr. Camilia Susana FALER, University of West Santa Catarina, Brazil
Prof. Dr. BasheerYousif Ismail, Duhok Politechnic University, Department of Accounting, Iraq
Prof. Dr. Ni Made Eka MAHADEWI, Bali Tourism Polytechnic (Management), Indonesia
Prof. Dr. Shikha KAPOOR, Amity University, Noida, India
Prof. Dr. Md. Zahir Uddin ARIF, Jagannath University, Dhaka, Bangladesh
Prof. Dr. Md. Iryna MIHUS, Krok University, Kyiv, Ukraine
Prof. Dr. Afsun Ezel ESATOĞLU, Ankara University, Turkey
Prof. Dr. Iryna Mihus, Scientific Center of Innovative Researches, Estonia
Assoc. Prof. Dr. Irmantas Rotomskis, Mykolas Romeris University, Lithuania
Dr. Praveen Kumar SHARMA, Jaypee Institute of Information Technology, India
Dr. Neringa Povilaitienė, Šiaulių Valstybinė Kolegija, Lithuania

Temel İletişim [Primary Contact]

Assoc. Prof. Dr. Demet AKARÇAY ULUTAŞ
demetakarcay@gmail.com
+90332 444 12 51-7460

Assoc. Prof. Dr. Erhan KILINÇ
erhank23@hotmail.com
+90 554 125 46 53

Lecturer Fatih SÜNBÜL
fatihsunbul@kilis.edu.tr
+90 553 305 83 70

Teknik İletişim [Technical Contact]

Lecturer Fatih SÜNBÜL
fatihsunbul@kilis.edu.tr
+90 553 305 83 70

JAPSS'İN TARANDIĞI İNDEKSLER



Journal of Academic Perspective on Social Studies is an international peer-reviewed journal which is published one times a year. Special or additional issues may also be published if necessary. The articles cannot be cited partly or entirely without showing resources.

The responsibility about scientific and grammatical issues is belong to authors.

The papers sent to the journal are reviewed by two referees and after their approval, they will be sent to edit before being published.

Writing & Publishing Policies can be found in the journal's website.

All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, stored or introduced into a retrieval system without prior written permission.

Sosyal Çalışmalar Üzerine Akademik Perspektif Dergisi yılda bir kez yayınlanan uluslararası hakemli bir dergidir. Gerek duyulduğunda özel veya ek sayı çıkarılabilir. Dergide yer alan yazılar kaynak gösterilmeksizin kısmen ya da tamamen iktibas edilemez. Bu dergide yayınlanan çalışmaların bilim ve dil sorumluluğu yazarlarına aittir.

Dergimize gönderilen çalışmalar, alanında uzman iki ayrı hakem tarafından incelendikten sonra uygun görülenler yayınlanmaktadır.

Yazım kurallarına ilişkin bilgilere dergimizin web adresinde yer verilmiştir. Bu derginin tüm hakları saklıdır. Önceden yazılı izin almaksızın hiçbir iletişim ve kopyalama sistemi kullanılarak yeniden kopyalanamaz, çoğaltılamaz ve satılamaz.

**JOURNAL NAME: JOURNAL OF ACADEMIC PERSPECTIVE ON SOCIAL STUDIES
(JAPSS)**

AIMS AND SCOPE:

The objective of Academic Perspective Journal on Social Studies (JAPSS) is to share understanding by exploring new practices, perspectives and also promoting social policies and strategies through advancing theoretical background.

Journal of Academic Perspective on Social Studies (JAPSS) publishes original empirical and theoretical studies in the field of social sciences (it includes many social science branches such as educational sciences, theology, communication, geography, history, linguistics, Turkish language, anthropology, philosophy, philology, musicology, fine arts, cinema, psychology, sociology, archeology, economy, international relations, social work, political science, international studies, tourism, tourist guiding, business management, econometrics, applied statistics, law, public administration and management sciences.) that analyze, research, discuss and promote humanities-related social policies or practices based on individuals, families, societies, organizations, countries.

DERGİ ADI: SOSYAL ÇALIŞMALAR ÜZERİNE AKADEMİK PERSPEKTİF DERĞİSİ

AMAÇ VE KAPSAM

Sosyal Çalışmalar Üzerine Akademik Perspektif Dergisi (JAPSS), sosyal çalışma alanında yeni uygulamaların, bakış açılarının ve aynı zamanda teorik bilgi donanımıyla desteklenen sosyal politikaların ve stratejilerin paylaşılmasını amaçlamaktadır.

Sosyal Çalışmalar Üzerine Akademik Perspektif Dergisi (JAPSS), sosyal bilimler (eğitim bilimleri, ilahiyat, iletişim, coğrafya, tarih, dilbilim, Türk dili, antropoloji, arkeoloji, felsefe, müzikoloji, güzel sanatlar, sinema, psikoloji, sosyoloji, sosyal hizmet, ekonomi, uluslararası ilişkiler, siyaset bilimi, turizm, turist rehberliği, ekonometri, uygulamalı istatistik, hukuk, kamu yönetimi ve yönetim bilimleri gibi birçok sosyal bilim branşını içerir) alanında bireylere, ailelere, toplumlara, kuruluşlara, ülkelere dayanan beşeri bilimlerle ilgili sosyal politikaları veya uygulamaları analiz etme, araştırma, tartışma ve teşvik etme ile ilgili özgün nitelikte ampirik ve teorik çalışmaları yayımlar.

PUBLISHING POLICIES OF JOURNAL

1. Journal of Academic Perspective on Social Studies (JAPSS) is an international, free peer-reviewed journal, in which studies are published annually in English, German and Turkish. Special or additional issues may also be published if necessary. Journal of Academic Perspective on Social Studies (JAPSS) publishes original empirical and theoretical studies in the field of social sciences (it includes many social science branches such as management sciences, healthcare management, communication, philosophy, psychology, sociology, social work, economy, international relations, political science, tourism, law and public administration) that analyze, research, discuss and promote humanities-related social policies or practices based on individuals, families, societies, organizations, countries.

2. All rights of the articles decided to be published in JAPSS are transferred to the journal during the publishing process. The copyright transfer of the articles is taken by filling in and signing the form presented on the journal website. Publications of the authors who do not send this form cannot be published.

3. At JAPSS, the studies are taken into consideration together with the Plagiarism Report (iThenticate, Turnitin). The plagiarism rate should be less than 15%. If a plagiarism report is not included or the plagiarism rate is high, the editor has the right to reject the article directly.

4. All legal, economic and ethical obligations of the articles sent to JAPSS belong to the authors. The articles sent to JAPSS to be published should not have been published in any media before and it should not be in the process of publication evaluation when added to the system. In addition, the symposium papers can be published provided that the place of presentation, meeting and the date are recorded and the full text version is not published elsewhere. However, the responsibility of any problem likely to arise from this publication activity belongs to the author. Besides, Ethical Committee approval must be obtained for studies on clinical and experimental human and animals requiring an Ethics Committee decision, this approval must be stated in the article and must be submitted as an appendix at the end of the article. Publications that do not meet this requirement are not acceptable.

5. Articles that do not comply with the Style Guidelines in the Author Guidelines tab of JAPSS may not be considered.

6. Journal Refereeing and Evaluation Process: Double-blind review method is applied in our journal. The referees are not informed about who the submitted article belongs to, and the author(s) are not informed about the identities of the reviewers. All evaluation processes and referee reports are stored in a digital archive. Articles in which the referees give negative reports are not published and are not returned to their author(s); administrative and judicial responsibility cannot be accepted in this regard. In the articles, the referees' correction requests are sent to the author(s) for necessary changes. The authors take into account the requests, suggestions and warnings of the referees and the editor. However, the authors can object to the referee's decisions and the issues they disagree with by stating their reasons. In this case, the opinion of another referee is sought. In cases where one of the referee's reports is positive and the other is negative, the article is sent to a third referee. It is the author's responsibility to submit the corrected article text to the journal within the specified time. Editor(s) have the authority to make minor non-essential corrections in the articles to be published. Referee opinions only express opinions to the editors in making the final decision. The final decision belongs to the editors.

In our journal, the evaluation process of the articles is carried out according to the following points:

- Articles in accordance with scientific ethical rules; It is evaluated by the editor and/or the members of the editorial board in terms of purpose, scope, method and writing principles. After the pre-check by the journal editors, articles are evaluated In our journal.
- The articles that are suitable for evaluation are primarily directed to two referees who are suitable for the field with their scientific studies, to be evaluated without specifying the identity of the author (blind refereeing).
- Within 7 days, the referee has the right to accept or reject the evaluation task. The referee who accepts the assignment is given 15 days to evaluate the article. The speed of the evaluation process of the articles is the responsibility of the referee.
- If both referees give the opinion " publishable ", the articles are published in the volume and number to be determined by the editorial board of the journal as soon as possible.
- In case one of the referees gives a positive opinion and the other a negative opinion; the article is sent to a third referee. In this case, the publication of the article depends on the report of the third referee.
- The articles are not returned whether they are published or not. The authors have to take into account the criticisms and suggestions of the referees regarding the corrections of the article they sent.
- It is the author's responsibility to deliver the corrected article text to the journal within the specified time. When necessary, the corrected text can be re-examined by the referees. The authors are not informed about the identities of the referees, and the referees are not informed about the authors and the article (Blind Refereeing).
- Referee evaluation reports are stored in the journal's digital archive.

SUBMISSION GUIDELINES

1. Articles must be written in the Microsoft Word Programme and the page structure must be created as follows:

Paper Size	A4 Vertical
Top Margin	3 cm
Bottom Margin	3 cm
Left Margin	3 cm
Right Margin	3 cm
Font	Times News Roman
Font Style	Normal
Type Size	(Head line) 12
Type Size	(Regular Text) 11
Type Size	(Footnote Text) 9
Type Size	(Abstract) 10
Paragraph Spacing	6 nk
Line Spacing	1
2. The abstract should be no more than 250 words and should have the following subsections.
 - **Summary** (which should contain details of the context for the article and methods/approached)
 - **Findings** (which should contain the key findings)
 - **Applications** (which should contain details of impact and application to Professional practice)
3. Full articles should be a maximum of 8000 words.
4. Manuscripts should have 3-5 keywords under the abstract.
5. The manuscripts should follow APA reference style.
6. The manuscripts that are not appropriate for submission guidelines cannot be include in peer review process.

DERGİ YAYIM İLKELERİ

1. Sosyal Çalışmalar Üzerine Akademik Perspektif Dergisi (JAPSS), yıllık olarak İngilizce, Almanca ve Türkçe dillerinde çalışmaların yayınlandığı uluslararası, ücretsiz hakemli bir dergidir. Gerekli durumlarda özel ya da ek sayılar yayınlanabilmektedir. JAPSS, ulusal ve uluslararası düzeyde bilimsel nitelikteki çalışmaları yayınlanarak sosyal bilimler ve yönetim bilimleri alanına katkıda bulunmayı amaçlamaktadır. Sosyal Çalışmalar Üzerine Akademik Perspektif Dergisi (JAPSS), sosyal bilimler (yönetim bilimleri, sağlık yönetimi, iletişim, felsefe, psikoloji, sosyoloji, sosyal hizmet, ekonomi, uluslararası ilişkiler, siyaset bilimi, turizm, hukuk ve kamu yönetimi gibi birçok sosyal bilim branşını içerir) alanında bireylere, ailelere, toplumlara, kuruluşlara, ülkelere dayanan beşeri bilimlerle ilgili sosyal politikaları veya uygulamaları analiz etme, araştırma, tartışma ve teşvik etme ile ilgili özgün nitelikte ampirik ve teorik çalışmaları yayımlar.

2.JAPSS’da yayınlanmasına karar verilen çalışmaların bütün hakları yayın sürecinde dergiye devredilmektedir. Makalelerin telif hakkı devri, dergi internet sayfasında sunulan form doldurulup imzalanmak suretiyle alınır. Bu formu göndermeyen yazarların yayınları basılamaz.

3.JAPSS’da çalışmalar, İntihal Raporu (IAuthenticate, Turnitin) ile değerlendirilmeye alınmaktadır. İntihal raporunun %15'den az olması gerekir. İntihal raporu eklenmediği veya intihal oranının yüksek olması takdirde editör makaleyi direkt reddetme hakkına sahiptir.

4. JAPSS'e gönderilen yazıların tüm yasal, ekonomik ve etik yükümlülükleri yazarlarına aittir. Yayınlanmak üzere JAPSS'a gönderilen yazıların daha önce herhangi bir mecrada yayınlanmamış olması ve sisteme eklendiğinde yayın değerlendirme sürecinde olmaması gerekmektedir. Ayrıca sempozyum bildirimleri, sunum yeri, toplantı ve tarihi kaydedilmek ve tam metni başka bir yerde yayımlanmamak kaydıyla yayımlanabilir. Ancak bu yayın faaliyetinden kaynaklanabilecek sorunların sorumluluğu yazarına aittir. Ayrıca klinik ve deneysel insan ve hayvanlar üzerinde Etik Kurul kararı gerektiren çalışmalar için Etik Kurul onayı alınmalı, bu onay makalede belirtilmeli ve makale sonunda ek olarak sunulmalıdır. Bu şartı sağlamayan yayınlar kabul edilmez.

5.JAPSS’ın yazım kuralları sekmesinde yer alan Yazım İlkeleri’ne herhangi bir açıdan uygunluk arz etmeyen yazılar değerlendirilmeye alınmayabilir.

6. Dergi Hakemlik ve Değerlendirme Süreci: Dergimizde, çift kör hakemli değerlendirme (double-blind review) yöntemi uygulanmaktadır. Gönderilen makalenin kime ait olduğu hakkında hakemlere; makaleyi değerlendiren hakemlerin kimlikleri hakkında ise yazar(lar)a ve başka kişilere bilgi verilmez. Tüm değerlendirme süreçleri ve hakem raporları, dijital arşivde saklanmaktadır. Hakemlerin olumsuz rapor verdiği makaleler yayımlanmaz ve yazar(lar)ına geri verilmez; bu konuda idarî ve adlî sorumluluk kabul edilmez. Makalelerde hakemlerin düzeltme istekleri, gerekli değişiklikler için yazar(lar)ına gönderilir. Yazarlar, hakemlerin ve editörün istek, öneri ve uyarılarını dikkate alırlar. Ancak, yazarlar, hakem kararlarına ve katılmadıkları hususlara gerekçelerini belirterek itiraz edebilirler. Bu durumda başka bir hakemin görüşüne başvurulur. Hakem raporlarından birinin olumlu, diğerinin olumsuz olduğu durumlarda, makale üçüncü bir hakeme gönderilir. Belirtilen süre içinde, düzeltilmiş makale metni dergiye göndermenin sorumluluğu yazara aittir. Dizinleme kriterleri gereğince, Editör/Editörler, yayımlanacak makalelerde, esasa yönelik olmayan küçük düzeltmeler yapma yetkisine sahiptir. Hakem görüşleri editörlere son kararı vermede sadece görüş belirtir. Son karar editörlere aittir.

Dergimizde, makalelerin değerlendirme süreci, aşağıda belirtilen hususlara göre yapılmaktadır:

- Bilimsel etik kuralları gereği makaleler; amaç, kapsam, yöntem ve yazım ilkeleri açısından editör ve/veya yayım kurulu üyeleri tarafından değerlendirilir. Dergi editörlerince, ön kontrol aşaması sonrasında, dergimizde makaleler değerlendirmeye alınır.
- Değerlendirmeye alınan makaleler, yazarının kimliği belirtilmeksizin (kör hakemlik) değerlendirilmek üzere, bilimsel çalışmaları ile alana uygun öncelikle iki hakeme yönlendirilir.
- 7 gün içinde hakemin değerlendirme görevini kabul edip etmeme hakkı vardır. Görevi kabul eden hakeme, makaleyi değerlendirmek için 15 günlük süre verilir. Makalelerin değerlendirilmesi sürecinin hızı, hakemin sorumluluğundadır.
- İki hakemin de "Yayınlanması Uygun" görüşü bildirmesi halinde, makaleler, en kısa sürede dergi yayım Kurulunun belirleyeceği cilt ve sayıda yayımlanır. Aksi halde makaleler dergide yayımlanmaz.
- Hakemlerden birinin olumlu, diğerinin olumsuz görüş bildirmesi durumunda; makale üçüncü bir hakeme gönderilir. Bu durumda makalenin yayımlanması üçüncü hakemin raporuna bağlıdır.
- Makaleler yayımlansın veya yayımlanmasın iade edilmez. Gönderdikleri makale hakkında yazarlar, hakemlerin düzeltmeleri ile ilgili olarak eleştiri ve önerilerini dikkate almak zorundadırlar.
- Belirtilen süre içinde, düzeltilmiş makale metnini dergiye ulaştırmak yazarın sorumluluğundadır. Gerektiğinde, düzeltilmiş metin, hakemlerce tekrar incelenebilir. Hakemlerin kimlikleri hakkında yazarlara, yazarlar ve makale hakkında da hakemlere bilgi verilmez (Kör Hakemlik).
- Hakem değerlendirme raporları dergi dijital arşivinde saklanır.

YAYIN GÖNDERME KURALLARI

1. Makaleler Microsoft Word Programında yazılmalı ve sayfa yapısı aşağıdaki gibi oluşturulmalıdır:

- Kağıt Boyutu: A4 Dikey
Üst Kenar Boşluğu: 3 cm
Alt Kenar Boşluğu: 3 cm
Sol Kenar Boşluğu: 3 cm
Sağ Kenar Boşluğu: 3 cm
Font: Times News Roman
Yazı Tipi Stili: Normal
Tür Boyutu (Başlık): 12
Tür Boyutu (Normal Metin): 11
Tür Boyutu (Dipnot Metni): 9
Tür Boyutu (Özet): 10
Paragraf Boşluğu: 6 nk
Satır Aralığı: 1

2. Özet 250 kelimedenden fazla olmamalı ve aşağıdaki alt bölümlere sahip olmalıdır.

- Özet (makale içeriğinin detaylarını içermeli ve yöntemlerle / ele alınmalı)
- Bulgular (anahtar bulguları içermesi gerekir)
- Uygulamalar (mesleki uygulamaların ayrıntıları ve içeriği gerekir)

3. Tam makaleler en fazla 8000 kelime olmalıdır.

4. Anahtar kelimeler; özetin altında 3-5 anahtar kelimeye sahip olmalıdır.

5. Yazılar APA referans stilini izlenmelidir.

6. Gönderme yönergeleri için uygun olmayan yazılar, hakem incelemesine dahil edilemez.

MAKALELER/ ARTICLES

2023 Yılı, Sayı: 1 Makaleleri (2023 Year, Issue: 1 Articles)

Sağlık Turizminde Yaşlı Bakımının Yeri
(The Place Of Elderly Care in Health Tourism)
Derleme/ Review (01-12)

**Sağlık Kurumlarında Muhasebe Departmanlarının Etik Anlayışlarının İç
Müşterilere Sundukları Hizmetin Kalitesi Üzerindeki Etkisi**
(The Effect Of Ethical Understandings Of Accounting Departments In Health Institutions
On The Quality Of Service Provided To Internal Customers)
Araştırma/ Research (13-37)

**Sınıf Öğretmenlerinin İş Stresinin Psikososyal Risk Faktörlerine Göre İncelenmesi:
İğdir Tuzluca Örneği**
(Examination Of Class Teachers' Work Stress According To Psychosocial Risk Factors:
The Case Of İğdir Tuzluca)
Araştırma/ Research (38-53)

The Impact of Selfawareness Life Skills on Effective Leadership in The Digital Age
(The Impact Of Selfawareness Life Skills On Effective Leadership In The Digital Age)
Araştırma/ Research (54-64)

The USA And Russia Political Relationship After The 9/11 Attack
(11 Eylül Saldırısı Sonrası ABD ve Rusya Siyasi İlişkisi)
Derleme/ Review (65-74)

Practice of Queueing as A Categorical Imperative For A Fair Society
(Adil Bir Toplum İçin Kategorik Bir Zorunluluk Olarak Sırada Durma Uygulaması)
Derleme/ Review (75-83)

**Öğrenci Memnuniyeti ve Tavsiye Etme Durumu Arasındaki İlişkinin İncelenmesi:
Bir Vakıf Üniversitesi Örneği**
(Examining The Relationship Between Student Satisfaction And Advice: A Foundation
University Example)
Derleme/ Review (84-92)



JOURNAL OF ACADEMIC PERSPECTIVE ON SOCIAL STUDIES (JAPSS)

SOSYAL ÇALIŞMALAR ÜZERİNE AKADEMİK PERSPEKTİF DERGİSİ

E-ISSN: 2667-5889	https://dergipark.org.tr/tr/pub/japss	Paper Type: Review, Makale Türü: Derleme
Sayı:1, Nisan 2023	Issue:1, April 2023	Received Date / Geliş Tarihi: 13.06.2022 Accepted Date / Kabul Tarihi:16.06.2022
SAĞLIK TURİZMİNDE YAŞLI BAKIMININ YERİ ◆◆◆ THE PLACE OF ELDERLY CARE IN HEALTH TOURISM		
Atıf/ to Cite (APA): Kaya, N. ve Derse, B. (2023). Sağlık Turizminde Yaşlı Bakımının Yeri, Journal of Academic Perspective on Social Studies, (1), 01-12.		Nazlı KAYA¹ Bülent DERSE²
DOI: https://doi.org/10.35344/japss.1130072		

ÖZ

Sağlık turizminin gelişim göstermesinde çok farklı nedenlerin etkili olduğu görülmektedir. Dünya da yaşanan küreselleşme süreci, sağlık sistemlerinde yaşanan problemler, yaşlıların ve kronik hastaların başka yerlerde tedavi olma isteklerinin varlığı, yaşlı nüfusun fazla olması gibi faktörlerin önemi artmaktadır. Sağlık turizminde kişiler hizmet alımına karar verirken birçok faktörü bir arada değerlendirmektedirler. İnsanlar için istedikleri sağlık hizmetini almada sadece ekonomik faktörler ve hastane kalite standartları etkili olmamaktadır. Bazen kültür gezisi, bazen sadece yaşadıkları yere yakın olması bazen de güvendikleri yakınlarından aldıkları tavsiye ve yönlendirmeler karar vermeleri konusunda etkili olmaktadır. Sağlık turizmi hizmetlerinden faydalananlar içerisinde yaşlı nüfusun arttığı belirtilmektedir. Yaşlıların sağlık turizmi hizmetlerine yönelik karar verme sürecinde de bireysel tercihlerinin yanı sıra başka faktörler tercihlerini etkilemektedir. Yaşlı nüfusun kendine özgü ihtiyaçları ve beklentilerini karşılamak için farklılaşan hizmet sunumları olduğu görülmektedir. Bu çalışmada yaşlı bakımı ve yaşlıların ihtiyaç ve beklentileriyle sağlık turizmi arasında ilişkiyi inceleyen çalışmalara yer verilecektir. Ayrıca yaşlı bakımında uygulanabilir, kaynak yönetimine katkı sağlayabilecek sağlık turizmi hizmetleri için öneriler sunulmaya çalışılacaktır.

Anahtar Kelimeler: Sağlık turizmi, yaşlı turizmi, yaşlı bakım

ABSTRACT

According to literature there are many different reasons are effective in the development of health tourism. The importance of factors such as the globalization process experienced in the world, the problems experienced in health systems, the desire of the elderly and chronic patients to be treated elsewhere, and the large number of elderly population is increasing. In health tourism, people evaluate many factors together when deciding on service procurement. Only economic factors and hospital quality standards are not effective in getting the health service they want for people. Sometimes a cultural trip, sometimes just being close to the place where they live, and sometimes the advice and guidance they receive from their trusted relatives are effective in their decision making. It is stated that the elderly population is increasing among those benefiting from health tourism services. In the decision-making process of the elderly regarding health tourism services, besides their individual preferences, other factors affect their preferences. It is seen that there are differentiating service offerings to meet the unique needs and expectations of the elderly population. Studies examining the relationship between elderly care and the needs and expectations of the elderly and health tourism will be included in this study. In addition, suggestions for health tourism services that can be applied in elderly care and contribute to resource management will be tried to be presented.

Keywords: Health tourism, elderly tourism, elderly care

¹ Doktora Öğrencisi., Marmara Üniversitesi, nazlikaya2411@gmail.com ORCID ID:0000-0002-1557-6294

² Öğr. Gör., İstanbul Okan Üniversitesi, bulent.derse@gmail.com, ORCID ID: 0000-0002-9633-5344

1. GİRİŞ

Yaşlanma, hastalıktan bağımsız olarak meydana gelen anatomik veya fizyolojik fonksiyon değişiklikleriyle birlikte yaşta kronolojik bir artış anlamına gelir. Yaşlanma fizyolojik bir durum olup, kişide enerji düşüşünün gerçekleşmesi ile ortaya çıkmasıdır. Yani anne karnında başlayan ve ölüme kadar devam eden durdurulması mümkün olmayan durum olarak ifade edebiliriz (Güleç, 2011:23). Dünya Sağlık Örgütüne göre; kişinin fonksiyonlarında azalma, çevresel faktörlere uyum sağlayamama, organizmanın üretkenliğinin azalması olarak yaşlılık tanımlanabilir (Bilir, 2018:13-31). Tüm bunlar göz önünde bulundurularak verilecek sağlık hizmetlerinde yaşlılıkla ilgili planlamalar kaçınılmaz olacaktır.

Bilgiye erişimin ve ülkelerarası geçişlerin kolaylaşması ile insanlar sağlık hizmetlerini istedikleri ülkedeki hizmetlerden faydalanarak alabilmektedirler. Nüfus oranlarında yaşanan değişimle birlikte ülkeler yaşlı bakımına ilişkin hizmetleri sağlık sigortaları kapsamına almakta ve yurt dışından alınacak hizmetleri de bu kapsama dâhil ederek çözüm üretmeye çalışacakları öngörülmektedir. (Tontuş, 2022: 2-25). Sağlık turizmi de yaşlı bakımıyla ilgili alternatif bir yol olarak görülebilmektedir. Ancak yaşlı nüfusun beklentilerinin artan teknoloji, sağlık sigortalarının sunduğu imkânlar, ülkelerde ki nitelikli insan gücü ve tesisler değişmesine neden olmaktadır.

Sağlık turizminin öncelikli amaçları arasında; sağlık kurumlarında tedavi olmak için bekleme sürelerinin kısaltılması, hizmete hızlı erişilebilirlik, sağlık harcamalarının azaltılması, kaynak ve hizmet paylaşımı gibi nedenler yer almaktadır (Kılınç ve Koçarslan, 2022). Hastaların sağlık hizmeti beklentilerinin artması, ihtiyaçlarının farklılaşması ve sağlık hizmetlerinden beklentilerin çeşitlilik göstermesi ile birlikte sağlık turizminde sunulan hizmetlerin kapsam ve içerikleri daha fazla öneme sahip olmaktadır. Yaşanan bu süreç içerisinde sağlık turizminin ülkelere olan ekonomik katkısı da hizmet sunucuları tarafından takip edilmektedir. Ülkeler arası rekabeti sürekli arttıran bu pazar ülkeler içinde yüksek beklentiler oluşturmaktadır. Sağlık turizmi sunan ülkeler sürekli paylarını arttırma politikaları geliştirmektedirler. Ülkeler sağlık politikalarını belirlerken sağlık turizmi konusunda ki potansiyellerini her geçen gün daha ön plana çıkartıp sağlık turisti sayısını arttırmayı hedeflemektedirler. Bu gelişmeler ışığında dünya da yaşan demografik değişimin önemli bir faktör olduğu ve sağlık turisti sayısının bu değişimlerden etkileneceği öngörülmektedir. Ülkelerin sahip oldukları farklı imkânlar, ulaşılabilirlik açısından mesafeler ve sağlık turistinin kendini en rahat edeceği, ihtiyaçlarının karşılanacağını bilmesi karar sürecini etkilemektedir.

2. SAĞLIK TURİZMİ

Bireyleri turistik amaçlı seyahat etmeye sevk eden sebeplerden biri de hiç şüphesiz sağlıktır. Bu sebepler kişinin kaybettiği sağlığını geri kazanması veya varolan sağlığını uzun süre korumak için turistik amaçlı seyahatler olabilmektedir (Akdu, 2009; Öztürk ve Yazıcıoğlu, 2002: 9).

Sağlık turizmi; sürekli kalınan bir yerden başka bir yere ülke içinde veya ülke dışı ayrımı yapılmadan ihtiyaç duyduğu bir sağlık hizmeti alma sebebiyle yapılan seyahatler olarak tanımlanabilir. Sağlık turizmi sadece tedavi amaçlı hastanelere gidilen bir turizm türü olarak görülmemelidir. Sağlıklı bir hayat sunan her türlü turizmi sağlık turizmi olarak kabul etmek gerekli olsa da genel hatlarıyla sağlık turizmi içerisinde aşağıdaki başlıklar yer almaktadır (Sağlık Bakanlığı, 2011: 6):

1. Medikal Turizm: Sağlık kurumlarında tanı, tedavi ve cerrahi işlemler yapılmaktadır.
2. Termal Turizm: Termal imkanlara sahip tesislerde dinlenme ve rehabilitasyon gibi hizmetlerin sunulması olarak düşünülebilir.
3. Yaşlı Turizmi: 3. Yaş Turizmi olarak da bilinmektedir. Özellikle yaşlılara yönelik sağlık hizmetleridir.

4. Engellilere Yönelik Turizm: Geriatri tedavisi merkezlerinde ve sosyal aktivitelerle birlikte uzun süreli konaklamalı olarak sunulan hizmetlerdir.

Sağlık turizmi Dünyada uygulanan neoliberal politikaların sonucu olarak; politik açıdan en çok üzerinde durulan, dünya pazarı alanında kendine yer edinmiş ve getirisi yüksek bir alan olarak serbest piyasa işleyişinde önemi artmıştır. Sağlık turizmi sağladığı gelir kaynağı ile ülkelerin önemli gelir kaynakları arasında yer almaktadır (Aslanova, 2011). Ülkemizde özellikle 2003 yılında sağlıkta dönüşüm programı ile sağlık turizmi gelişmiştir. Özel ve kamu sektörleri arasında işbirliği yapılarak Sağlık Bakanlığı koordinasyonunda sağlık turizmi yapılmaya başlanmıştır (Sağlık Bakanlığı, 2011: 6).

Sağlık turizminin pek çok çeşidi vardır, uluslararası sağlık turizmi içinde en çok medikal turizm ve wellness turizmi öne çıkan turizm türleridir. Özellikle medikal turizm, yarattığı katma değer nedeniyle hem gelişmiş hem de gelişmekte olan ülkelerin ekonomi programlarına dahil ettiği bir turistik hizmet çeşididir. Medikal turizm içerisinde en sık tercih edilen sağlık hizmet türleri içerisinde yaşlı bakımında yer aldığı görülmektedir (Tablo 1). Ülkeler ekonomik büyüme hedeflerini gerçekleştirmek için medikal turizme yatırım sayısını arttırmak ve bu alanlarda gelişmeyi planlamaktadırlar (Tontuş, 2022: 2-25).

Tablo 1: Sağlık Turizminde Talep Edilen Medikal Sağlık Hizmetleri

Ortopedi	• Kalça, Diz, Bel ve Omurga
Kanser Tedavisi	• Teşhis, Cyberknife, Kök Hücre
Kalp İşlemleri	• Anjiyoplasti, Bypasslar, Kapakçık Değişimleri, Kök Hücre
Nakiller	• Karaciğer, Böbrek, Akciğer
Diş Tedavisi	• İmplantlar, Venerler, Kronlar
Bariatrik Cerrahi	• Mide Kelepçesi, Gastrik Bypass, Tüp Mide
Alternatif	• Akupunktur, Önleyici, Homeopati, Yöresel
Kök Hücre Tedavileri	• Alzheimer, ALS, Parkinson, Felç, Kalp
Estetik Cerrahi	• Yüz Germe, Göğüs İmplantları, Düzeltici
Kısırlık Tedavileri	• Tüp Bebek, Doğurganlık, Hormonal Bozukluklar
Rehabilitasyon ve Geriatrik	• Akut ve Kronik Durumlar, Geriatrik Bakım

Kaynak : Tontuş H. Ö. (2022.) *Sağlık turizmi nedir?. Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü. Sağlık Turizmi Dairesi Başkanlığı.*

Teknolojinin gelişmesi, ulaşım olanaklarının gelişmesi, insan ömrünün uzaması, turizm bilincinin oluşması, kentleşmenin artması gibi nedenlerle insanlar giderek çeşitli turizm faaliyetlerine katılmaktadırlar. Bunlar turizmin gelişimini etkileyen temel faktörler olmakla birlikte sağlık turizminin gelişmesine de katkı sağlamaktadır (Ergüven,2018: 377-386).

Dünyaca ünlü sağlık merkezlerinde veya popülerliğiyle ünlü doktorlara muayene olmak için birçok insan kendi ülkesinin, bölgesinin veya şehrinin dışına sağlık turizmi amaçlı seyahat etmektedirler. Bireyler medikal hizmet dışında kendini iyi hissetmek ve sağlığını korumak amacıyla değişik kaplıcaların ve spor merkezlerinin olduğu bölgelere de seyahat etmektedirler. Birçok büyük otel bu seyahat amaçlarını göz önünde bulundurarak spor merkezleri, fitness salonları, kaplıca gibi hizmetler de vermektedir. Ayrıca bireyler kilo vermek, diyet yapmak, formda kalmak ve rahatlamak amacıyla bu faaliyetlere katılım sağlamaktadırlar (Kahraman ve Türkay, 2006: 43-44).

Turizmin günümüzde pazar payı giderek artmakta ve içinde sağlığın da dâhil olduğu çok geniş bir yelpazede taleplerin çeşitlendiği görülmektedir. Bu çeşitlenen taleplerin ortaya çıkmasının en önemli nedeni tüketicilerin, daha istekli ve daha gelişmiş bir turist kitlesine dönüşmesi olarak ifade edilebilir. Bu bilinçli tüketici profili sadece kendisine sunulan temiz yatak, rahat ulaşım, iyi organizasyon gibi

temel hizmetler ile yetinmemektedir. Yeni tüketiciler bireyselleştirilmiş ihtiyaçlara yönelik niş hizmetleri de talep etmektedirler. Bu hizmetlerin başında da giderek bir yaşam felsefesine dönüşen sağlığı koruma ve sürdürmeye yönelik faaliyetler yer almaktadır (Yalçın, 2006: 26).

Sağlık ve turizm hizmetlerinin tamamının hastanın hizmet alımına başladığı andan, hizmetin tamamlanıp sona erdiği ana kadar eş zamanlı olarak yürütülmesi önemli noktaların başında gelmektedir. Vize, pasaport, uçak bileti ve nakil işlemlerinin profesyonel kişiler tarafından bir düzen içerisinde sürdürülebilmesi, buna uygun şekilde planlamaların zamanında ve sorunsuz gerçekleştirilebilmesi istenmektedir. Sağlık hizmetlerinin kapsamının net olarak belirtilmesi, hekimle tanı ve tedavi süreçlerinin detaylı şekilde hastalara aktarılabilmesi, tedavi sonrası süreçlerinde detaylı şekilde hastalara aktarılması konusunda hastane ve sağlık turizmi uzmanlarının işbirliği gerektirmektedir.

Ladan (2013) çalışmasında sağlık turizminin; tatilin yüksek seviyedeki medikal hizmetlerle sunulması ve bunun olumlu bir şekilde tasarlanarak pazarlanması olduğunu belirtmektedir. Olumsuzluklar çağrıştıran medikal hizmetler, daha çok uzun vadeli hizmetler olarak görülmektedir. Sağlık turizmi bunu daha planlı, hızlı ve kısa süreli olarak sunma noktasında olumlu bakış açısı sunmaktadır.

Sağlık turizminin gelişimi kıtadan kıtaya ve ülkeden ülkeye farklılık gösterebilmektedir. Bu bağlamda hala gelişmekte olan ülkelerdeki gelir düzeyi yüksek kişilerin gelişmiş ülkelere giderek sağlık hizmeti almaları yanında; gelişmiş ülkelerdeki yüksek nitelikli sağlık hizmetleri olmasına karşın, bekleme sürelerinin çok olması, gelişmekte olan ülkelere göre tedavilerinin maliyetlerinin çok yüksek olması gibi sebeplerden dolayı iki yönlü bir sağlık turizmi hareketi olduğu gözlemlenmektedir. Son yıllarda gelişmiş ülkelerden gelişmekte olan ülkelere yapılan sağlık turizmine Hindistan iyi bir örnek olacaktır. Sağlık alanında bir beyin göçünden de söz edilebilir. Özellikle İngilizce konuşulan ülkelere Hindistan'a doğru bir hareket söz konusudur. Dünya standartlarında alınan eğitim yine Batı standartlarındaki teknoloji ile birleştirilip buna tatil unsuru da eklenince, birçok gelişmiş ülke vatandaşı sağlığına geri kavuşmak öncelikli hedef olmak üzere sağlığını korumak ve artırmak amacıyla sağlık turizmine katılmaktadır (Ergüven, 2018: 377-386.).

Prinz (2018) çalışmasında, sağlık turizminde önemli olan daha büyük, daha yeni, daha konforlu tesislerden çok, insanlar için daha cazip ve onlara daha çok hitap eden, gerçekçi, özgün ve sürekliliği olan ürün ve hizmetleri sunan tesisler öne çıkacaktır. Bu durumda insanlara ulaşılması, onlara bir yaşam kalitesi ve yaşam tarzı sunulması ve başka insanlarla bir araya gelme fırsatı oluşturulması gerekmektedir. Bu da sağlık turizminin geleceği için belirleyici olacaktır.

3. YAŞLANMA VE YAŞLILIK

Yaşlanma, hastalıklardan bağımsız olarak meydana gelen anatomik veya fizyolojik fonksiyon değişiklikleriyle birlikte yaşın kronolojik olarak artması anlamına gelir. Biyolojik olarak yaşlanmayı çok çeşitli moleküler ve hücre hasarın zamanla birikmesinin etkisi olarak tanımlayabiliriz. Bu durum fiziksel ve zihinsel kapasitede zamanla bir düşüşe, fazlalaşan hastalık riskine ve sonuç olarak ölüme yol açabilmektedir (Bölüktaş, 2019:7-8).

Yaşlanma kavramı genel olarak fizyolojik bir durumdur ve kişilerde enerji azalması olarak ifade edilir. Bu durumun anne karnından başlayıp ölüme kadar devam eden ve durdurulamaz bir süreç olarak ifade edilmesi de yaşlılık olarak tanımlanmaktadır (Güleç, 2011:23).

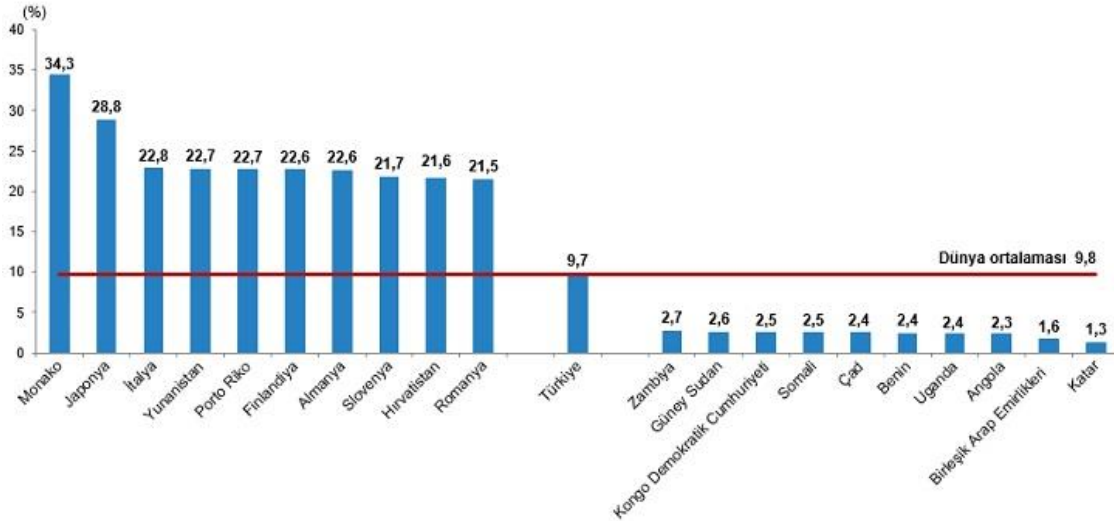
Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ) yaşlılığı; hayati fonksiyonlarda sürekli azalma, tüm organizmanın üretkenliğinde azalma, çevresel faktörlere uyum yeteneğinde azalma olarak tanımlamıştır. Yaşlanmaya ait net bir başlangıç yaşı belirtilmese de yapılan bilimsel sınıflandırmada 65 yaş genellikle emeklilik yaşıdır ve kişiler sosyal güvenlikten faydalanmaya başladığı için bu yaş ekonomik ve sosyal hayatın

başlangıcı olarak da kabul edilmektedir. DSÖ yaşlılığı; 65 - 74 yaş arası genç yaşlılık, 75 - 84 yaş arası orta yaşlı, 85 yaş ve üzeri ileri yaşlılık olarak sınıflandırmaktadır (Bilir, 2018:13-31).

Her insan dünyanın her ülkesinde uzun ve sağlıklı bir yaşam sürme fırsatına sahip olmalıdır. Yine de, içinde yaşadığımız ortamlar sağlığı destekleyebilir veya ona zararlı olabilir. Çevreler, davranışlarımız ve sağlık risklerine (örneğin, hava kirliliği veya şiddet) maruz kalmamız, hizmetlere erişimimiz (örneğin, sağlık ve sosyal bakım) ve yaşlanmanın getirdiği fırsatlar üzerinde oldukça etkilidir. Nüfus içinde 60 yaş ve üstü kişilerin sayısı ve nüfusa oranı artmaktadır. 2019 yılında 60 yaş ve üstü insan sayısı 1 milyardı. Bu sayının 2030 yılına kadar 1,4 milyara, 2050 yılına kadar ise 2,1 milyara yükseleceği tahmin edilmektedir. Artış hızının yüksek olduğu ifade edilirken önümüzdeki yıllarda bu oranların daha da yükseleceği hatta özellikle gelişmekte olan ülkelerde yükseleceği belirtilmektedir. Küresel nüfustaki bu tarihsel olarak önemli değişim, toplumların tüm sektörlerde yapılandırılma biçimine adaptasyonlar gerektirmektedir. Örneğin, ulaşım, şehir ve konut planlaması, sosyal ve sağlık bakım, ulaşım, konut ve şehir planlaması. Dünyayı daha yaşlı dostu hale getirmek için çalışmak, değişim gösteren demografik yapımızın acil ve önemli yönü olarak görülmektedir (WHO, 2022).

Türkiye İstatistik Kurumu'nun (TÜİK) nüfus tahminlerine göre 2021 yılı için dünya nüfusunun 7 milyar 831 milyon 718 bin 605 kişi, yaşlı nüfusun da 764 milyon 321 bin 142 kişi olduğu tahmin edilmektedir. Aşağıdaki şekilde ülkelerin yaşlı nüfus oranları gösterilmektedir. Türkiye, 167 ülke arasında 68. sırada yer almaktadır (Şekil 1).

Şekil 1: Yaşlı nüfus oranının en yüksek ve en düşük olduğu 10 ülke, 2021

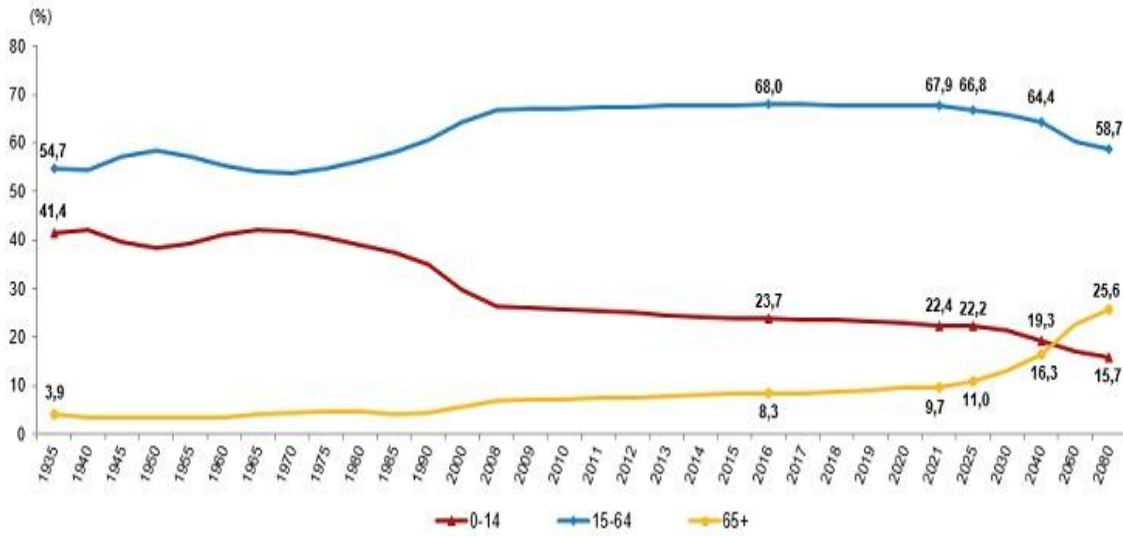


Kaynak: Türkiye İstatistik Kurumu, *İstatistiklerle Yaşlılar (2021)*.

Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK)'nin *İstatistiklerle Yaşlılar (2021)* raporuna göre; yaşlı nüfus olarak kabul edilen 65 yaş ve üstü grubun toplam nüfusa oranı giderek giderek artmaktadır. Aşağıdaki yer alan şekilde de görüldüğü gibi 1935-2080 yılları arasında yaşlı nüfusun düzenli bir şekilde arttığı ve sonrasında da bu artışın devam edeceği tahmin edilmektedir (Şekil 2). Nüfus projeksiyonlarına göre yaşlı nüfus oranının;

- 2025 yılında %11,
- 2030 yılında %12,9,
- 2040 yılında %16,3,
- 2060 yılında %22,6,
- 2080 yılında %25,6 olacağı öngörülmektedir (TÜİK, 2022).

Şekil 2: Yaş grubuna göre nüfus oranı, 1935-2080



Kaynak: Türkiye İstatistik Kurumu, *İstatistiklerle Yaşlılar* (2021).

Yaşın ilerlemesiyle birlikte duyuşsal-algılama becerilerindeki ve genel yeteneklerdeki azalmaya bağılı günlük yaşamsal aktivitelerinde başarı oranı azalma gösterebilir. Günlük yaşamsal aktivitelerini gerçekleştirmekte zorlanan kişiler, zamanla başka insanlara bağımlı olabilmekte ve hizmete ihtiyaç duyabilmektedir. Bu noktada yaşlıya ihtiyacı olan konularda hizmet etmek gerekir. Yaşlıların günlük yaşam aktivitelerini gerçekleştirmelerini engelleyen faktörlerin belirlenmesi ve buna yönelik hizmetlerin sunulması yaşlı kişilerin güçlenmesinde faydalı olacaktır. Ancak yaşlıları engelleyen faktörlerin ortaya çıkartılmasında yaşlılık dönemine özgü özelliklerin bilinmesi gerekmektedir. Bu faktörlerden biri de yaşlı kişilerin fiziksel özelliklerini iyi bilmek ve yaşlı kişileri tanımaktır (Çavuş, 2013:10).

Toplam nüfus içindeki yaşlı sayısının artması, yaşlı nüfusa yönelik verilecek sağılık hizmetlerini de beraberinde gündeme taşımaktadır. Dünya nüfusunun demografik yapısının değışmesiyle birlikte sağılık hizmetlerinde sıkıntılar yaşanmakla birlikte emeklilik yaşına gelindiğinde sağılık hizmetlerine duyulan ihtiyaç artış göstermekte ve bu artış 75 yaş üzerindeki nüfusta daha da artmaktadır (Büken ve Büken, 2003:75-79).

2050 yılında yaşlı nüfus oranının yüzde 50'ye ulaşacağı tahmin edilmektedir. Yaşanacak olan değışime karşı ülkelerin yaşlı bakımı sağılayacak sektörde yeterli istihdam olanaklarının olmaması bir sorun olarak karşılına çıkabilecektir. Bu durumda önemli çözümlerden birisi yaşlı bakımının sınır ötesindeki hizmet sağılayıcılarından sağılanması gerektiğı ve bu durumun da sağılık turizmi için önemli bir pazar oluşturacağı belirtilmektedir (Tontuş, 2022: 2-25).

Türkiye medikal, termal sağılık, yaşlı ve engelli turizmi olarak 4 farklı başlıkta tanımlanan sağılık turizminin tüm alanlarında hizmet sunma imkanlarına sahip olan nadir ülkelerden birisi olarak görülmektedir. Türkiye'de yaşlılara sunulan sağılık bakım hizmetleri kurumları; Geriatri Hastaneleri, Subakut Bakım Üniteleri, Son Dönem Hastaneleri, Gündüz Hastaneleri, Bakım Evleri, Evde Bakım Hizmetleri, Yaşlılara Sunulan Sosyal Hizmetler olarak sıralayabiliriz (Gürer vd., 2019:1-6).

4. SAĞLIK TURİZMİNDE YAŞLI BAKIM

Dünya'da yaşlı sağılığı turizminin, sağılık turizmi içindeki oranı tam olarak belirlenememiştir. Kardiyovasküler hastalıklar, kanser ve kronik hastalıklar, osteoporozla bağılı hastalıklar yaşlılık

döneminde sık rastlanılan hastalıklardır. Yaşlılarda bu hastalıkların fazla olduğu göz önünde bulundursak, sağlık turizmi içinde yaşlı sağlığı turizmi fazla olduğu düşünülmektedir. 2013 yılında Avrupa Birliği ülkelerinde ikamet eden 65 yaş üstü kişilerin %47'si turistik amaçlı seyahat yapmış, bu kişilerin çoğunluğu ülke içinde seyahat etmeyi tercih etmiştir; yurtdışına gitmeyi tercih edenlerse daha çok Akdeniz iklimine sahip olan ülkelerden İspanya ve Yunanistan'ı tercih etmiştir (Bölüktaş, 2020:7; Global Wellness Tourism Economy, 2018:14-16).

Vücudun doğal iyileşme sürecine ve yaşam kalitesine katkı sağlayacak, ayrıca kronik hastalığı olan bireylerin, yaşlıların ve engellilerin sağlık ihtiyaçlarının karşılanmasına katkı sağlayacak alternatif/tamamlayıcı yaklaşımlar, kaplıcalar, hamam-sauna, çamur banyosu, masaj, detoks, egzersiz, kültürel geziler de dahil olmak üzere wellness turizmi kapsamındaki teknikler, meditasyon, müzik terapi, denge egzersizleri, stres yönetimi, beyin-vücut uygulamaları, yoga vb. etkinlikler ve bireylerin hayata tutunma arzusu gibi nedenler yaşam kalitelerini arttırdığı düşünülmektedir (Bölüktaş, 2020:6; Global Wellness Tourism Economy, 2018:16).

Yaşlı turizmüne olan talebin her geçen yıl artacağı ve bu nedenle tedavi ve bakım hizmeti veren kurumların yanı sıra yaşlı sağlığı turizmüne yönelecek kurumların da bu konudaki hazırlıklarını kısa zamanda tamamlamaları gerekmektedir. En başta hastaneler, yaşlı bakım evleri ve sağlık turizminde kullanılacak tüm tesisler yaşlı dostu olarak yeniden tasarlanmalı, yaşlı bakım hizmeti veren kuruluşlarda bireyler için koridorlarda tutunma yerleri, sandalye ve koltuklar kolçaklarla donatılmalı, geceleri düşmelerini önlemek için odaların kenarlarında yönlü aydınlatma olmalı, odalar sade olmalı ve kalabalık olmamalıdır. Sınır ötesi emeklilik hayatı olarak adlandırılan sistemli yaşlı sağlık şehirlerinin planlanması; yaşlıların yoğun olarak iskân edildiği güney kıyılarımızda, yaşlı turizmde yaşlılara uygun konutların yanı sıra sosyal ve sağlık hizmetlerini karşılayacak komplekslerin yapımı ve bir sistemin kurulması önemli bir hedefler arasına alınmalıdır (Bölüktaş,2020:11).

Yaşlı nüfusun kendine özgü ihtiyaçları ve beklentilerini karşılamak için kurumların hizmet sunumlarını değiştirerek veya geliştirerek uyumlu hale gelmeye çalıştıkları görülmektedir. Sağlık turizmi içerisinde de yaşlı nüfusun ihtiyaçlarını doğru şekilde tespit edip beklentileri karşılayacak şekilde çözümler üretilmeye çalışılmaktadır. Üretilmeye çalışılan çözümler içerisinde, sayılarının gittikçe daha fazla arttığını gördüğümüz yaşlı dostu hastane modellerini örnek verilebilir.

Yaşlı nüfusun oranında yaşanan artışlara paralel olarak sağlık turizminde de yaşlı nüfus giderek artmaktadır. Yaşlıların sağlık turizmi hizmetlerine yönelik karar verme sürecinde bireysel tercihlerin yanı sıra başka faktörlerde tercihlerini etkilemektedir. Aile üyelerinden gelen öneriler ve çeşitli sağlık profesyonellerinden (birinci basamak veya aile hekimleri, hemşireler ve diğer sağlık personeli dahil) alınan resmi veya gayri resmi tavsiyeler, yaşlılar arasında karar verme sürecini etkileyebilmektedir. Ayrıca kamu veya özel sağlık kuruluşlarındaki referans sosyal gruplarından ve arkadaşlarından, hastalardan alınan geri bildirimler dikkate alınmaktadır. Pazarlama yöntemleri olarak kamu ve özel medya sunucuları, TV, radyo, internet ve gazete reklamları belirli bir dereceye kadar katkıda bulunmaktadır. Hastalar sağlık turizminden faydalanmak konusunda son kararlarını verirken içsel, kültürel ve etnik değerlere dayalı olarak düşünebilmektedir, bu yüzden pazarlama aşamasında kültürel belirleyiciler göz ardı edilmemelidir. (Correia, 2002:19-27). Dünya genelinde yaşlı turistler, sağlıklı ve aktif yaşlanma kavramlarını benimsemektedir. Sağlıklarının ve yaşamsal aktivitelerini gerçekleştirebilecek yeteneklerinin korunması konusunda daha fazla sorumluluk almaktadırlar (Stewart vd., 2003:115-21; Roman vd., 2008:97-109).

Dünya Sağlık Örgütü'ne (DSÖ) göre sağlıklı yaşlanma ilkeleri, kişisel, sosyal, ekonomik ve davranışsal özelliklerin yanı sıra sağlık ve sosyal bakım hizmetlerini ve yeterli fiziksel çevreyi içermektedir. Bakıma ihtiyaç duyan yaşlılar, hem bakım hizmetlerinden faydalanabildikleri hem de kendilerini daha aktif ve

iyi hissedecekleri yerlere gitmeyi tercih edebilmektedirler. Bu nedenle sağlık turizminin modern sağlıklı aktif yaşlanmanın ve yaşlı bakımının önemli bir ayağı haline geldiğini bilmek önem taşımaktadır (Tomasovic vd.,2015:306).

Kişilerin bir sağlık turizmi hizmetini seçerken farklı nedenlerle motivasyonları olabilmektedir. Sağlığın iyileştirilmesi çoğu durumda birincil motivasyon olarak bilinmektedir, fakat boş zamanlarının değerlendirilmesi ve evden uzakta yeni bir çevrenin keşfi de önemli motivasyonlar olarak ifade edilmektedir (Hall, 2011:5-15; Mardh, 2002:34-47). Sağlık tesislerinin, konaklama ve boş zaman kapasitelerini bütünleştiren, turizm tesisi ortamında kullanıcı çıkarlarını ve isteklerini karşılayacak hizmetleri bütüncül olarak sunulmasına ihtiyaç duyulmaktadır.

Yaşlı bireyler (65+ yaş), sağlık turizmi alanının dağılımını etkileyen belirli özellikler sergilemektedir. Çoklu morbidite ve fonksiyonel yetersizlik insidansının yüksek olması bu yaş grubundaki ayırt edici özelliklerdir. Bu nedenlerle yaşlı nüfus, genç nüfusa kıyasla sağlık turizmi içinde farklı unsurlara ve çeşitli hizmetlere ihtiyaç duymaktadır. Bu nedenle heterojen yaşlı nüfusun kendi içinde farklılıklar ortaya çıkacaktır. (Tomasovic vd.,2015:306). Bazı yaşlıların aynı anda sahip oldukları diğer hastalıklarının olması ya da fiziksel kapasite farklılıklarına sahip olmaları yaşlı bakım hizmetleri içerisinde alt uygulama alanlarının oluşmasına neden oluşturmaktadır. Bu durum yaşlı turizminin birden fazla alt başlığa ayrılmasına neden oluşturmaktadır. Ülkemizin sağlayabileceği olanaklar göz önüne alındığında şu başlıklar altında gruplama yapılabilir (Tontuş, 2022: 2-25):

-Sağlıklı yaşlı bakımı: Moral ve motivasyon amacıyla veya bir süreliğine ortam değişikliğini amaçlayan yaşlılara sunulan hizmetleri ifade etmektedir.

-Kronik hastalıklara sahip yaşlı bakımı: Kronik hastalıklara sahip yaşlılar için sunulan hizmetleri kapsamaktadır.

-Rehabilitasyon ve tedavi öncelikli yaşlı bakımı: Profesyonel sağlık bakım hizmetlerine bir süreliğine ihtiyacı olan yaşlıları kapsamaktadır.

-Palyatif (termal dönem) yaşlı bakımı: Hastaların ve hasta yakınlarının yaşam kalitelerinin artırılması ve kişilerin olabildiğince iyi şartlarda yaşaması için yardımcı olmaktadır.

Avrupa'da özellikle yaşlı nüfus ortalamasındaki hızlı artış, beraberinde yaşlı bakım maliyetlerini ciddi oranda artmasına sebep olmuştur. Sosyal güvenlik kurumları artan maliyetler karşısında maliyetleri azaltmak için ihtiyaç duyulan sağlık hizmetlerinin yurt dışından temin edilmesini hatta bu konularda teşvik edilecek uygulamalar başlatmıştır. Kuzey Avrupa ülkelerinde özellikle nörolojik bozukluklar ileri yaş grubunda ciddi oranlarda artmaktadır. Özellikle yaşlı nüfusta bakımı zor olan Alzheimer gibi hastalıkların maliyetleri fazla olması nedeniyle, ülkelerin bu konularda yeni çözüm arayışı içinde olmasını sağlamıştır (Aktepe, 2013:170-188).

Yaşlı nüfusun artmasıyla beraber kronik hastalıklar ve engellilik gibi sorunlar, ülkelerin sağlık sistemleri üstünde ağır ekonomik yük oluşmasına sebep olmuştur, bu yükü azaltmak için batıdaki ülkelerin birçoğunda cepten ödemeler arttırılmıştır ayrıca sigorta kapsamında olan bazı hizmetler kapsam dışına çıkarılmıştır. Örneğin ABD'de sağlık hizmetlerinin büyük bir kısmı kamu hizmeti kapsamında çıkarılmış ve özel sektör çok daha büyük bir oranda hizmet vermektedir. Bu durum bireyler üzerindeki sağlık harcamaları yükünü oldukça arttırmıştır. Sağlık hizmeti alıcıları bu yükü azaltma ve daha kaliteli sağlık hizmetine ulaşma amacıyla arayışa girmiştir. Bu alanda arayış sağlık hizmeti veren ülkeler için ulusal ve uluslararası rekabet gücüne sahip sağlık turizmi sektörünün ortaya çıkmasını sağlamıştır. Sağlık yolcuları için önemi giderek artan bir destinasyon olarak Türkiye'nin olumlu nitelikleri arasında doktorların uzmanlığı ve duyarlılığı, klinik tesisleri, işlemin sonucundan genel memnuniyet ve Türkiye'nin genel izlenimleri yer almaktadır. Olumsuz nitelikler arasında hemşireler ve asistanlar,

yemek, trafik ve çeşitli hizmet boşlukları dahil olmak üzere doktor olmayan personel ile iletişim ile ilgili zorluklar yer almaktadır (Ozan Rafferty vd., 2014:1-15).

Kuzey Amerika'daki sağlık turizmi destinasyonları, ileri yaş ve varlıklı tüketicilere hizmet konusunda önemli bir rol oynamaktadır. Nüfusun bu kesimi daha uzun yaşıyor ve yaşam tarzı tercihlerine bağlı olarak emeklilik yıllarını sağlıklı bir şekilde geçirme fırsatına sahiptirler. Tek katılımcılara arkadaşlık, eğlence ve öğrenme şansı sunan sosyal programlarla birleştirilmiş uygun fiyatlı eğitim programlarının tanıtılmasıyla sağlık turizmi destinasyonları, sağlığı korumak için zaman, para ve motivasyona sahip genişleyen bir tüketici pazarına ulaşabilir (Pollock ve Peter, 2000:165-173).

Sağlık turizmi tesislerinin yalnızca bir kısmı, ileri yaşlılar için tasarlanmış tıbbi temelli programlar sunmaktadır. Bu özelleştirilmiş programlar, özellikle kardiyovasküler hastalıklar, kanser, diyabet, hipertansiyon, artrit ve osteoporoz ile ilgili kronik hastalıkları ele almak için diyet ve egzersiz içermektedir (Griffin, 1995:4-9). Yaşlı bakım hizmeti birçok farklı hizmet ve uygulama gerektirmektedir. Yaşlı bakımı; yaşlıların geriye kalan günlerini geçirmek için planlama yapılması ve sadece temel ihtiyaçlara yönelik hizmetlerin sunulması olarak değerlendirmem gerekmektedir. Yaşlılık nedeniyle ortaya çıkan durumların hafifletilmesi, fiziksel aktivitelerinin artırılması ve aktif olarak hayatlarını devam edebilmelerine olanak sağlayacak hizmetlerin tamamını ifade etmektedir.

5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Yaşlılar kimseye ihtiyaç duymadan ve profesyonel bakım hizmeti almadan hayatlarına devam edebilmeyi istemektedirler. Fakat yaş ilerledikçe insanlar günlük yaşamsal aktivitelerinin bile bazılarını kendi başlarına gerçekleştiremez hale gelmektedirler. Kendi başlarına yemek yiyememek, kıyafetlerini değiştirememek gibi günlük yapılan işlerden örnekler verilebilir. Ayrıca ileri yaş ile birlikte artan hastalık ve sakatlık durumları yaşlıların uzman desteği almasını zorunlu hale getirebilmektedir.

Nüfusun istihdam edilmeyen bir bölümünü desteklemek için daha fazla kaynağa ihtiyaç duyulmaktadır. Ayrıca yaşlanan nüfusun ekonomik büyümede bir azalmaya neden olduğu ileri sürülmektedir. Daha yavaş bir ekonomik büyüme, özellikle işgücü tamamen hareketli değilse, tam istihdamı sürdürmek için de sorunlar yaratacaktır (Yu vd.,2021:134-143). Nüfus oranlarında yaşanan değişimle birlikte ülkeler yaşlı bakımına ilişkin hizmetleri sağlık sigortaları kapsamına almakta ve yurt dışından alınacak hizmetleri de bu kapsama dahil ederek çözüm üretmeye çalışacakları öngörülmektedir. Yatırım planlamaları içerisinde bu şartlara göre oluşturulması hazırlıklı olmaya olanak sağlayabilecektir (Tontuş, 2022: 2-25).

Emeklilik fonları ile ilgili yapılacak çalışmalarla fonların kapsamının genişletilmesi, daha çok yaşlıların sağlık bakım hizmetlerinden faydalanabilmesi açısından önemli olacaktır. Ayrıca yaşlıların sahip oldukları sigorta kapsamına göre diyabet, hipertansiyon, astım gibi kronik hastalıklara sahip olup bakıma ihtiyacı olan kişilerin buldukları yerlerin dışında hizmet alabilmelerine olanak sağlayacaktır.

İleri yaş bakım ve rehabilitasyon amaçlı bakım hizmetleri talebine yönelik çalışmalarda genellikle gelişmiş ülke örneklerine yer verildiği görülmektedir. Ancak yaşlı bakımına yönelik ihtiyaçların yalnızca gelişmiş ülkelere ait olmadığını anlaşılması önemli bir husustur. Çünkü bakım hizmetinin sağlık hizmetleri içerisinde kaliteli şekilde yaşlı nüfusun tamamı için erişilebilir olması gerekmektedir. Bu hizmetlerin sunumu için genç nüfusa sahip olan ülkelerin önemli avantaja sahip oldukları ifade edilmektedir.

Çin'de ileriye dönük potansiyel bir çözüm yolu olarak, yaşlanan nüfus kırsal alanlarda tatile yönlendirilmeye çalışılmaktadır, çünkü; turizm Çin'in yoksulluğu azaltma programının bir parçası olarak görülmektedir. Tıbbi tesisleri arazinin daha pahalı olduğu kentsel alanlarda inşa etmeye çalışmak yerine

kırsal alanlarda oluşturarak maliyetler düşürülmekte ve bu tür inşaatlar kırsal alanlarda potansiyel bir istihdam kaynağına dönüştürülmektedir (Yu vd., 2021:134-143).

Yurt dışından çok fazla tıbbi hizmet kullanımının olması ülkelerin kendi sağlık sistemlerini etkileyebilir. Bu etkinin tıbbi hizmetlerin fiyatlarının düşmesi, sınır ötesi sağlık hizmetlerine olan talebin artması gibi sonuçları olabilir. Bu durumda kırsal alanlarda yaşlılar için teşvik edici sağlık turizmi ve tatil paketleri oluşturularak bu bölgelere teşvik edilmesi kırsaldan kentsel bölgelere göçün önlenmesine katkı sağlayabilir. Ayrıca yaşlıların buldukları ülke içerisinde yer değiştirerek hizmetlere erişim sağlamasına imkan verebilir.

Yaşlı bakımında sunulan hizmetlerin en temelinde yaşlıların yeterli beslenme, giyim, uygun barınma, sağlık ve uzun süreli bakım hizmetleri de dahil olmak üzere acil ve gelecekteki ihtiyaçlarını yönetme ve karşılama becerisi yer almalıdır.

Yaşlı bakım alanında eğitim almış kişilere dil eğitimi ve destekleyici farklı eğitimler sunarak sağlık turizmi alanında yaşlı bakım uzman sayısının artırılmasına olanak sağlanabilecektir. Tomasovic'e göre (2015) yaşlıların sağlık turizmi hizmetleri arasında seçim yaparken karar vermelerini etkileyen faktörlerin uygun şekilde karakterize edilmesi ve sıralanması multidisipliner bir yaklaşım gerektirir. Bu yaklaşım, halk sağlığı ve tıbbi teşviklerin sinerjik bir kombinasyonunu içermeli ve gerontoloji ve turizm ait yönleri birlikte içermelidir.

Ülkelerin ulusal programlarında yaşlı bakımına yönelik konulara ve uzun dönemde artması beklenen talebe nasıl çözümler üretileceğine yönelik çalışmalara yer verilmesi önemli görülmektedir. Bu çalışmaların içerisinde sınır ötesi sağlık hizmetlerine yönelik boyutlarının olması ülkelerin yaşlı bakımına yönelik hizmetlerinin aksamaması açısından gerekli görülmektedir. Ayrıca yaşlı bakımına yönelik hizmetler için sorun oluşturabilecek istihdam, kaynak yönetimi, nitelikli iş gücü ihtiyacına sağlık turizminin bir çözüm aracı olarak görülmesinin katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

- Akdu, S. A. (2009). *Sağlık turizmi kapsamında medikal turizm ve Türkiye'deki uygulamalar üzerine bir araştırma; İstanbul ve Ankara örneği*. Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Aktepe, C. (2013). *Sağlık turizminde yeni fırsatlar ve Türkiye'de yerleşik sağlık işletmelerinin pazarlama çabaları*. İşletme Araştırmaları Dergisi, 5(1), 170-188.
- Aslanova K. (2013). *Türkiye'de sağlık turizmi ve sağlık turizmi hukuku*. Avrasya Uluslararası Araştırmalar Dergisi, 3:129-145.
- Bilir, N. (2018). *Yaşlılık tanımı, yaşlılık kavramı, epidemiyolojik özellikler. Yaşlılık ve Solunum Hastalıkları*. Ertürk A, Bahadır A, Koşar F Serisi (ed): TÜSAD Eğitim Kitapları, İstanbul, 13-31.
- Bölüktaş, R. P. (2020). *Türkiye'nin yaşlı sağlığı turizmi için fırsatları*. İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 8(16), 1-15.
- Büken, N. Ö., & Büken, E. (2003). *Yaşlanma olgusu ve tıp etiği*. Geriatri, Turkish Journal of Geriatrics, 6(2), 75-79.
- Correia A. (2002). *How do tourist pick? Conceptual framework*. Turizam, 50: 19-27.

- Çavuş, F.Ö. (2013). *Yaşlılara Yönelik Evde Bakım Hizmetlerinin Değerlendirilmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Ergüven, M. H. (2018). *Ülkelerin sağlık hizmeti standartlarının sağlık turizmine etkisi*, Jass Studies-The Journal of Academic Social Science Studies. 71: 377-386.
- Global Wellness Tourism Economy, (2018). November. https://globalwellnessinstitute.org/wpcontent/uploads/2018/11/GWI_GlobalWellnessTourismEconomyReport.pdf. Erişim Tarihi:10.05.2022
- Griffin, N. (1995) *The spa industry*. *Spa Management*, July–August, 4–9.
- Güleç, D. (2011). *Sağlık turizmi kapsamında antiaging uygulamaları ve yaşlı bakımı: türkiye değerlendirmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Gürer, A., Çırpan, F. K., & Özlen, N. A. (2019). *Yaşlı bakım hizmetleri*. *Journal of Health Services and Education*, 3(1), 1-6.
- Hall CM. (2011) *Health and medical tourism: a kill or cure for global public health?* *Tourism Rev*,66(1-2):4–15.
- Kahraman, N, Türkay O. (2006). *Turizm ve çevre*, 2. Baskı. Ankara: Detay Yayıncılık.S:43-44.
- Kılınç, H ve Koçarslan, H. (2022). *Sağlık turizminde elektronik ağızdan ağıza pazarlamanın bölgesel güven ve seyahat niyeti üzerine etkisi: yabancı hastalar üzerine bir araştırma*. *Journal of Academic Perspective on Social Studies*, (1), 43- 65.
- Ladan, K. (2013). *Mvdtperspektive für den gesundheitstourismus am praxisbeispiel von beautytravels 24 und bühlerhöhe*. University of Applied Sciences, Bac heloarbeit: Hochschule Mittweida.
- Mårdh P-A.(2002) *What is travel medicine? Content, current position, tools, and tasks*. *J Travel Med*, 34–47.
- Ozan-Rafferty, M. E., Johnson, J. A., Shah, G. H., & Kursun, A. (2014). *In the words of the medical tourist: an analysis of Internet narratives by health travelers to Turkey*. *Journal of Medical Internet Research*, 16(2), e2694.
- Öztürk, Y, Yazıcıoğlu İ. (2002). *Gelişmekte olan ülkeler için alternatif turizm faaliyetleri üzerine teorik bir çalışma*. Gazi Üniversitesi Turizm ve Ticaret Dergisi, 2:9.
- Pollock A, Williams P. (2000). *Health tourism trends: closing the gap between health care and tourism*. CAB International, 165-173.
- Prinz, N. (2018). *Gesundheitstourismus im zeitalter von digitalisierung und demographischer wandel - ein- und ausblicke aus der sicht der praxis*, Heise, P. Michaela A.G(Ed.) (2018): *sport- und gesundheitstourismus 2030: wie die "generation plus" den markt verändert*, Springer Gabler: Wiesbaden, 193- 212.
- Roman B, Carta L, Martínez-González MA, Serra-Majem L. (2008). *Effectiveness of the mediterranean diet in the elderly*. *Clin Interv Aging*, 3(1):97–109.
- Stewart KJ, Turner KL, Bascher AC, DeRegis JR, Tayback M, Ouyang P.(2003). *Are fitness, activity, and fatness associated with health-related quality of life and mood in older persons?* *J Cardpulm Rehabil*, 23:115–21.

TC. Sağlık Bakanlığı(2011), *Sağlık turizmi ve turist sağlığı uygulama rehberi*, 6.

Tomasovic' Mrcela N et al.(2015). *When elders choose: Which factors could influence the decision-making among elderly in the selection of health tourism services?*. Med Hypotheses, 306.

Tontuş H. Ö. (2022.)*Sağlık turizmi nedir?*. Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü. Sağlık Turizmi Dairesi Başkanlığı. <https://shgmturizmdb.saglik.gov.tr>. S.2-25 (Erişim Tarihi 01.06.2022).

Türkiye İstatistik Kurumu (2022). Yaşlılar Raporu. <https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Istatistiklerle-Yaslilar-2021-45636#:~:text=T%C3%9C%C4%B0K%20Kurumsal&text=Ya%C5%9F%C4%B1%20n%C3%BCfus%20olarak%20kabul%20edilen,9%2C7'ye%20y%C3%BCkseldi>. Erişim Tarihi: 25.05.2022.

World Health Organization. (2022).*Yaşlanma ve yaşlılık*. <https://www.who.int/news-room/factsheets/detail/ageing-and-health>. Erişim Tarihi: 25.05.2022.

Yalçın P. (2006). *Türkiye 'de sağlık turizminde altyapı oluşturulma gereği ve sağlık kurumlarına yönelik bir araştırma*. Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Yu P, Wang X, Ryan C. (2021) *Chinese seniors holidaying, elderly care, rural tourism and rural poverty alleviation programmes*. Journal of Hospitality and Tourism, 26;134-143.



**JOURNAL OF ACADEMIC PERSPECTIVE ON
SOCIAL STUDIES (JAPSS)
SOSYAL ÇALIŞMALAR ÜZERİNE AKADEMİK PERSPEKTİF
DERGİSİ**

E-ISSN: 2667-5889

<https://dergipark.org.tr/pub/japss>

Paper Type: Research, Makale Türü: Araştırma

Sayı:1, Nisan 2023

Issue:1, April 2023

Received Date / Geliş Tarihi: 06.06.2022

Accepted Date / Kabul Tarihi:30.06.2022

**SAĞLIK KURUMLARINDA MUHASEBE DEPARTMANLARININ ETİK
ANLAYIŞLARININ İÇ MÜŞTERİLERE SUNDUKLARI HİZMETİN KALİTESİ
ÜZERİNDEKİ ETKİSİ ¹**

**THE EFFECT OF ETHICAL UNDERSTANDINGS OF ACCOUNTING
DEPARTMENTS IN HEALTH INSTITUTIONS ON THE QUALITY OF SERVICE
PROVIDED TO INTERNAL CUSTOMERS**

Atf/ to Cite (APA): Öz, M. Kazak, G.. ve Kazak, M. (2023). Sağlık Kurumlarında Muhasebe Departmanlarının Etik Anlayışlarının İç Müşterilere Sundukları Hizmetin Kalitesi Üzerindeki Etkisi Journal of Academic Perspective on Social Studies, (1), 13-37.

**Murat ÖZ²
Gülşah KAZAK³
Mustafa KAZAK⁴**

DOI: <https://doi.org/10.35344/japss.1126535>

ÖZ

Sağlık kurumlarında sunulan ürün hizmettir. Hizmetin eş zamanlı tüketilmesi, soyut ve heterojen olması, müşteri memnuniyet ve beklentilerinin değişken olması gibi sebeplerden dolayı sunulan hizmetin verimliliğinde en önemli öge kalite olmaktadır. Kalite kavramının temelinde müşterinin beklentilerinin zamanında, istenilen güvenilirlikte, doğru bir şekilde karşılanabilmesi yer almaktadır. Hizmette kalitenin sunulmasında etik kurallara uygun bir şekilde davranılması müşteri doyum düzeyini de olumlu etkileyecektir. Muhasebe tüm müşterilerine bilgi aracılığı yapmakta, üretilen bilgilerin standartlara uygun olup olmadığını denetleyen bir kontrol görevi üstlenmekte ve ürettiği bilgilerle geleceğe ilişkin tahminlerde bulunarak, planlama noktasında bir öngörme aracı olmaktadır. Sağlık kurumlarında muhasebe departmanlarının etik anlayışlarının iç müşterilere sundukları hizmetin kalitesi üzerindeki etkisinin incelenmesi için çalışmada 14 kişi ile görüşme yapılmıştır. Katılımcıların 6'sı muhasebe departmanında görev yapmakta olan bireylerden, 8 katılımcı ise muhasebe biriminden hizmet alan iç müşterilerden oluşmaktadır. İç müşterilerin muhasebe departmanı personelinin hizmet sunumundan memnun oldukları ve etik davrandıkları görüşü hakimdir. Muhasebe departmanı personelinin ise kendi işlemlerinde etik davrandıklarını, hizmet kalitesini sundukları düşünmekte olup, iç müşterilerden gelen bilgiye güven konusunda hassas davrandıklarını belirtmişlerdir. Her iki grup katılımcıda bu kavramlara ilişkin eğitimin üzerinde durarak hizmet içi eğitimler verilmesi gerektiğini savunmuşlardır.

Anahtar Kelimeler: Etik, İş Etiği, Sağlık, Hizmet, Hizmet Kalitesi, Müşteri, Muhasebe.

ABSTRACT

The product offered in health institutions is service. Quality is the most important element in the efficiency of the service offered, due to reasons such as the simultaneous consumption of the service, its intangible and heterogeneous nature, and the variable customer satisfaction and expectations. The basis of the concept of quality is to meet the expectations of the customer on time, with the desired reliability and accurately. Acting in accordance with ethical rules in providing quality in service will also positively affect the level of customer satisfaction. Accounting mediates information to all its customers, undertakes a control task that monitors whether the produced information complies with the standards, and becomes a forecasting tool at the point of planning by making predictions about the future with the information it produces. In order to examine the effect

¹ 11.03.2021 tarih 01-2021/14 sayılı Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Bilimsel Araştırma ve Yayın Etik Kurulu Kararı
² Doç. Dr., Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü.muratoz@kmu.edu.tr- ORCID ID: 0000-0003-4955-3848
³ Doktorant, Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı- gulshahkazak42@gmail.com- ORCID ID: 0000-0002-1972-0820
⁴ Öğr. Gör. Dr., Afyonkarahisar Sağlık Bilimleri Üniversitesi Bolvadin SHMYO-Yönetim ve Organizasyon Bölümü- mustafa.kazak@afsu.edu.tr- ORCID ID: 0000-0002-7593-9050

of the ethical understanding of accounting departments in health institutions on the quality of the service they provide to internal customers, 14 people were interviewed in the study. Six of the participants are individuals working in the accounting department, and 8 participants are internal customers who receive service from the accounting department. There is a prevailing opinion that the accounting department personnel of internal customers are satisfied with the service delivery and behave ethically. The accounting department personnel, on the other hand, think that they act ethically in their own transactions, that they provide service quality, and that they are sensitive about trusting the information received from internal customers. Both groups of participants emphasized the training on these concepts and argued that in-service training should be given.

Keywords: Ethics, Business Ethics, Health, Service, Service Quality, Customer, Accounting.

1. Giriş

Müşteri memnuniyeti, müşteri sadakati oluşturulması gibi süreçlerde kalite kavramının önemi sıkça vurgulanmaktadır. Garvin (1984: 24) kalite kavramını müşteri tercihlerini karşılayan hizmet ve müşteri beklentilerin soyut olarak karşılanabilmesi olarak ifade etmektedir. Tanım üretim temelli somut değerler için biraz sığ kalsa da Garvin'e göre birçok standardı karşılayabilecek durumda olmakta ve kaliteyi bu tanım bazında felsefi yaklaşım, ekonomide üretim temelli yaklaşım, ekonomi, pazarlama ve operasyonel yönetim de kullanım temelli yaklaşım ve operasyonel yönetimde üretici bazlı ile değer bazlı yaklaşımlar altında değerlendirilmesi gerektiğini belirtmektedir.

Sanayi devriminden sonra önemi vurgulanmaya başlayan kalite kavramı, II. Dünya Savaşı sonrasında ortaya konulan toplam kalite yönetimi anlayışıyla üretim sektöründe daha ön planda tutulmuştur. 1980'li yıllardan sonra pazarda hizmetin öneminin artması ile hizmet sektörünün ön plana çıkması sonucu "hizmet kalitesi" kavramı üzerinde yoğunlaşmıştır (Banar ve Ekeril, 2010: 40).

Hizmet kalitesi genel olarak müşterinin almış olduğu ürün ya da hizmet karşılığındaki beklentileri ve algılarının sonuçları olarak ifade edilmektedir. Müşterinin deneyimsel olarak aldığı hizmet karşılığındaki vermiş olduğu tepki ile kalite ölçümünün doğru orantılı olduğu düşüncesi, kavramın temelini oluşturmaktadır (Maister, 1984: 6-8).

Hizmet "tüketicilerin ve endüstriyel kullanıcıların ihtiyaçlarını karşılayan soyut görevler" olarak tanımlanmaktadır (Mucuk, 2017: 305). Hizmet, ürün gibi somut bir fiziki özelliğe sahip değildir. Hizmetin soyut yönlü olması dolayısıyla alınan hizmetin çıktısının değerlendirilmesi de zordur. Dolayısı ile hizmet tüketici tarafından fiziki bir özelliğe sahip olmadan alınan faaliyetler ya da faydalar olarak nitelendirilmektedirler. Bundan dolayı hizmetin "soyut olması, değişken ve heterojen olması, eş zamanlı tüketilmesi, dayanılmaz ve stoklanamaz olması, kullanıcılara belli araçlarla ulaştırılması ve sahipliliğinin olmaması" gibi temel özellikleri bulunmaktadır (Akdoğan, 1983: 125; Altunışık, Özdemir, Torlak, 2016: 296, Öztürk, 2019: 4).

Hizmet kalitesinde verilen hizmet karşılığında alınan hizmetin kalitesi de sektörlerde değişkenlik göstermektedir. Tüm sektörler için önemli olan hizmet kalitesi anlayışı, sağlık sektöründe de hassasiyet gösterilmesi gereken konular içerisinde yer almaktadır.

Sağlık sektörünün temelinde insan ve insan ihtiyaçlarının olması, diğer hizmet işletmelerine nazaran daha çok iş kolunu içerisinde bulundurarak karmaşık bir yapıya sahip olması, kesintisiz olarak hizmet sağlamak zorunda bir yapıya sahip olmaları, yoğun hizmet süreci içerisinde hata götürmeyen bir yapıya sahip olması bu sektörde hizmet veren hem özel hem kamu işletmelerini kaliteli hizmet sunulması gerektiren başlıca kurumlardan yapmaktadır (Biçer, İlman ve Biçer, 2019: 6).

Sağlık sektöründe ürün hizmet, çıktı ise kaliteli hizmet sunmaktır. Soyut bir kavram olan hizmetin çıktısını karşılayan kalite ise müşteri memnuniyeti, müşteri sadakati gibi müşteri beklentilerinin karşılanması olarak ifade edilmektedir. Bu kavramlarda ortak olan "müşteri" olmaktadır.

Kalite kavramında kalite türlerinden birisi de “sosyal (etik)” yani bir “güven” kalitesidir (Çiçek, 2019: 41). Hizmet kalitesi ile müşteri beklentilerinin soyut olarak karşılanabilmesi müşteri memnuniyetini oluştururken, bu hizmetin sunulması sırasında etik olmayan davranışların sergilenmesi ve uygulanması müşteri memnuniyetsizliğine yol açacaktır (Varinli, 2004: 51).

Hizmette kaliteyi sağlayabilmek ve etik davranışlar sergileyerek müşteri memnuniyetinin oluşmasını dağlamak adına Rust ve Oliver (1994) tarafından hizmet kalitesi boyutlarının kavram haline dönüştürülmesi önerilmiştir. Rust ve Oliver hizmet kalitesi boyutlarını “müşteri-işletme çalışanı arasındaki etkileşimi, hizmetin sunulduğu çevre ve çıktı” olarak üç bileşenli bir model altında önermişlerdir. Abu (2004), yaptığı araştırma neticesinde her ülkenin kendine özgü kalite boyutlarına sahip olması gerektiğini ve her ülke için hizmet kalitesi boyutlarına bakma gereğinin bulunduğunu savunurken, Wang ve Yang (2004), bu boyutları; “dikkat / yardım, güvenilirlik, kullanım kolaylığı, güvenlik ve ürün / hizmet portföyü” olarak belirtmektedir.

Hizmet kalitesinin boyutları hususunda tüm dünya literatüründe çok fazla çalışma bulunmakta olup, genel itibarı ile hizmet kalitesinin boyutları çalışmalarda Parasurman, Zeitham ve Berry tarafından ortaya çıkarılan beş boyutta ele alınmaktadır. Bu boyutlar, “güvenilirlik, karşılık (tepki) verebilmek, güvence, örgütün kendini müşterinin yerine koyabilmesi (duygudaşlık) ve fiziksel varlıklar” olarak belirtilmektedir. Oluşturulan bu beş boyut yapılan araştırma sonucunda ortaya konulan on hizmet boyutundan türetilmiştir (Öztürk, 2019: 186).

Öztürk (2019: 186-187) bu on hizmet boyutunu;

“*güvenilirlik*; işletmenin yerine getirdiği işlemlerinde tutarlı olması, *karşılık vermek*; zamanında hizmet sunumu, *yetkinlik*; yerine getirilen hizmette gerekli olan bilgi ve yeteneğe sahip olunması; *nezaket*; müşteri ilişkilerinde işletmenin kibar, saygılı, dostça olması, *ulaşılabilirlik*; işletme ile müşteri arasında kolay iletişim kurulabilmesini, *iletişim*; müşteri istek ve ihtiyaçlarını anlayabilme, şikâyetlerini her yönü ile dinleme ve anlaşılır bir dilde müşteriyi bilgilendirme, *itibar (kredibilite)*; dürüst olma, müşteri çıkarlarını kendini onların yerine koyarak hissedip, onların çıkarlarını gözetebilme, *güvenlik*; işletmede sağlanabilecek finansal, fiziki güvenlik, mahremiyet kavramları gibi hususlara dikkat edilmesi, *müşteriyi anlamak*; müşterinin ihtiyaçlarını anlamak *fiziksel varlıklar*; hizmetin sunulduğu fiziksel ortamlar” olarak ifade etmektedir.

Hizmet kalitesi adına ifade edilen bu özelliklerin sağlanmasında sağlık dahil tüm işletmelerin ve çalışanlarının iş etiğine sahip olmaları önemlidir. Etik insanın doğasında bulunan bir dürtü olup, insanın aklı ile aldığı kararları temel almaktadır. Etik kavramı aklı temel alan bir yaklaşım olmasından dolayı ahlak kavramının teolojik yaklaşımından da bu yönü ile ayrılmaktadır. Köken olarak iki kavramın yoğunlaştıkları yön ise insan davranışlarıdır. İşletmelerin yaşayan organizmalar olarak görülmesi, mekanik bir araç olması, sosyal bir sistemi oluşturması ve işletmelerin gerçekleştirdikleri faaliyetlerinin tüm toplumu etkileyen yönün bulunması dolayısıyla, etik açıdan ele alınmasını zorunlu hale getirmektedir (Ünal ve Nardalı, 2010: 2-8).

İş etiği kavramı bireylerin normal yaşamında gösterdikleri ahlaki yaklaşımların ve toplumsal değerlerin dışında, kişinin iş yaşamında, işletme ya da kurum ortamında hem bireyin hem de işletme ya da kurumların uyması gereken, iş yaşamında bireylerin davranışlarına yön veren, davranışlarını şekillendiren ve tüm çalışanlara (yöneticiler dahil) yol gösteren, rehberlik eden standart, kural ve prensiplerin bütünüdür (Saygılı, 2009: 48). Bununla beraber iş etiği kavramı “bireylerin normal yaşamında gösterdikleri ahlaki yaklaşımların ve toplumsal değerlerin dışında, kişinin iş yaşamında, işletme ya da kurum ortamında hem bireyin hem de işletme ya da kurumların uyması gereken, iş yaşamında bireylerin davranışlarına yön veren, davranışlarını şekillendiren ve tüm çalışanlara

(yöneticiler dahil) yol gösteren, rehberlik eden standart, kural ve prensiplerin bütünüdür (Saygılı, 2009: 48).

İş etiği ile aslında bireylerin hem kendi kişisel yaşamlarında taşıdıkları ahlaki değerleri, hem de toplum içerisinde kurulan düzen adına uyulan ahlaki kuralların iş ortamında da yaşatılması amaçlanmaktadır. Bu amaca göre iş etiği ile iş dünyasında kurallar oluşturulmuştur. Tıpkı bireylerin olduğu gibi işletmeler ve kurumlar da kendi kişilikleri gereğince kendilerine etik değerler belirleyerek, etik kurallar uygulamaktadır.

Çalışma gereği hizmet kalitesi ve etik kavramları sağlık kurumlarında muhasebe mesleği açısından değerlendirilmektedir. Bu açıdan muhasebe meslek mensuplarının toplum üzerindeki etkisini göz önünde bulundurmanız önem arz eder. Çünkü muhasebe tüm kurum ve kuruluşlar için hem kendi iç müşterilerine, hem de dış müşterilerine bilgi aracılığı yapmakta, üretilen bilgilerin standartlara uygun olup olmadığını denetleyen bir kontrol görevi üstlenmekte ve ürettiği bilgilerle geleceğe ilişkin tahminlerde bulunarak, planlama noktasında bir öngörme aracı olmaktadır (Sevilengül, 2016:11). Dolayısı ile ürettiği bilgiler noktasında tarafsız ve güvenilir olmak durumundadırlar.

Muhasebe mesleğinde etik ile ilgili başka bir bakış açısına göre; muhasebe mesleğinde etik “meslek mensubu olan kişinin bağımsızlığını, kendi kendini kontrolünü ve dürüstlüğü ifade ettiği” yönündedir. Bu ifadeyi açıklarsak, muhasebe mesleğini uygulayan kişi ve birimlerin “müşterilere, halka ve diğer uygulamacılara yüksek standartlara bağlanmış ahlaki davranışlarla hizmet edilmesi” olarak ifade edilmektedir. Burada belirtilen hizmet ile bu mesleğin uygulayıcılarının “uzmanlıkta yeterli sorumluluğa ulaşmış, güvenilirliğini sağlamış, doğru ve tarafsız olma vasıflarına sahip kişiler” olması gerekliliğidir. Çünkü tüm toplumun, kurumların, devletin muhasebe mesleğini yerine getirenlerden doğru bilginin sunulmasına yönelik beklentisi bulunmakta ve bu mesleğin yürütücülerinin aynı zamanda denetim işini de üstlenmelerinden dolayı sorumlulukları daha da fazla olmaktadır (Aymanıkuy, Sarioğlan, 2005: 29).

Muhasebe çalışanlarının hizmet verdiği alanlar iç müşteri ve dış müşteri olarak ifade edilmektedir. Burada iç müşteri bir şirketin çalışanları, dış müşteri ise işletmenin tüketicileridir (Etezadı, 2016: 7). İç müşteri, işletmenin ürettiği tüm ürün ya da hizmetlerin üretiminde doğrudan ya da dolaylı olarak görev alan işletmenin tüm çalışanları olup, aynı zamanda da işletmenin birer müşterisi konumundadırlar (Ceylan, 2013:20).

İç müşteri memnuniyeti, dikkat, dostluk ve çözüm arayan dış müşteriye de yansır. Bu nedenle, bir işletmenin müşteri memnuniyeti sağlarken memnun bir iç müşteri yaratması gerekir. Genel olarak, iç müşteri memnuniyetinin elde edilmesi, dış müşteri memnuniyetinden daha kolaydır. İç müşterilerle görüşme ve fikir alışverişi yapma imkânı olmasından dolayı, iç müşterilerin dış müşterilere göre ihtiyaç ve taleplerin tanımlanması daha kolaydır (Etezadı, 2016: 7-8).

Hizmet kalitesinde etik açıdan müşteri memnuniyetinin karşılanmasındaki önemli hususlardan birisi de meslek mensuplarının ve müşterilerin birbirlerine karşı davranış biçimleridir. İş davranışı olarak ele alınan bu değer “etik olarak, yasa dışı olandan, etik olarak zorunlu olana veya iyi olana kadar uzanan bir çizgi” şeklinde ifade edilebilir (Erdemir ve Kazak, 2021: 363) .

Araştırmada bir kamu sağlık kurumunda görev yapmakta olan muhasebe mensupları ve muhasebe mensuplarının hizmet verdikleri iç müşterilerin hizmet kalitesi ve etik kavramlarına yönelik düşünceleri irdelenmiştir. Ayrıca muhasebe mensuplarının iç müşterilere sundukları hizmet ile hizmeti alanların karşılıklı düşünceleri çapraz sorularla hizmet kalitesi ve etik davranışlara yönelik tutumları nitel görüşmelerle irdelenmiştir. Çalışmanın bundan sonraki bölümlerinde literatür taramasına yer verilip, araştırmanın yöntemi bulguları değerlendirilerek, sonuç bölümü oluşturulmuştur.

2. Literatür Tarama

Sağlık sektöründe verilen hizmetin temel bileşen unsuru “insan”dır. Özellikle yoğun ve stresli çalışma ortamı, insan canının emanet edilmesi hususunda hata riskinin çok düşük olduğu bu sektörde verilen hizmet daha da önemli bir hal almaktadır. Ayrıca bu ortamda çalışan personelin birbirlerine sundukları hizmet ve bu hizmet sunumunda etik kurallara dikkat edilmesinin de ehemmiyeti oldukça büyüktür.

Literatürde sağlık kurumlarında hizmet kalitesine ve etik kavramlarına ilişkin birçok çalışma yer almaktadır. Çalışma konusuna ilişkin yapılan literatür taramasına göre hizmet kalitesi ve etik kavramlarının sağlık kurumları açısından yoğun olarak hemşirelik hizmetleri üzerinde yapıldığı görülmektedir.

İştar Işıklı (2018) sağlık kurumlarında çalışanların meslek etiğine yönelik görüşlerinin alınması ve yaşamış oldukları etik sorunların tespit edilmesine yönelik 41 sağlık personeli ile nitel araştırma yöntemlerinden derinlemesine mülakat tekniği kullanarak en fazla karşılaşılan etik sorunun hasta ve yakınları ile olan iletişim sıkıntıları olduğuna yönelik sonuca ulaşmıştır.

Biçer ve Yurtsal (2021) kamu hastanesinde tedavi gören müşteriler (hastalar) için, ilgili hastanelerdeki hizmet kalitesi boyutlarının memnuniyete olan etkisini ölçmek üzere yaptıkları çalışmalarında kamu hastanelerinde, devlet yatırımlarının etkisiyle hastaların olumlu düşüncelerinin olduğu, yeni yapılan hastanelerde hasta memnuniyet düzeyinin yüksek olduğunu tespit etmişlerdir.

Sezer , Durmuş ve Beşik (2020) özel sağlık kuruluşundan hizmet almış bireylerin sağlık hizmetine yönelik hizmet kalitesi algısını belirlemeyi amaçladıkları çalışmalarında, SERVPERF Ölçeği kullanarak anket yöntemi ile topladıkları veriler sonucunda katılımcıların çalışmanın yapıldığı özel sağlık kuruluşuna ilişkin hizmet kalitesi algısı düzeylerinin yüksek olduğu, söz konusu hastanenin, hastaların aldıkları hizmetten ne düzeyde memnun olduklarını dikkate alarak yapı ve süreçlerini izlemesi ve biçimlendirmesi gerektiğini ortaya koymuşlardır.

Baş Kayhan ve Özmen, (2015) ise bir Devlet Hastanesinde hizmet sunan ve alan taraflar açısından sağlık hizmet kalitesinin SERVQUAL Ölçeği kullanarak anket uygulaması ile değerlendirmişlerdir. Araştırma sonucunda hizmet sunanların ve alanların algıladıkları hizmet kalitesi düzeyinin, beledikleri hizmet kalitesi düzeyinden düşük olduğu görülmüştür.

Güngören , Orhan ve Kurutkan (2013) çalışmalarında hastanelerde oluşabilecek etik sorunlar ile JCI tarafından belirlenen ve denetlenen kalite standartları arasında nasıl bir ilişki olduğunu incelemiş ve kaliteli bir sağlık hizmetine ulaşmayı hedefleyen her bir sağlık işletmesi için etik değerler konusunda farkındalık oluşturabilmeyi amaçlamışlardır.

Uçar (2005) askeri sağlık kurumlarında sunulan sağlık hizmetlerini etik boyutunda incelemiştir. Çalışma sonucunda etik konularda istenilen düzeye ulaşabilmek için tüm sağlık kurumlarında olduğu gibi askeri sağlık kurumlarında da personele iletişim becerileri kazandırma ve hasta hakları konusunda eğitim verilmeli yönünde çıkarımda bulunmuştur.

Yeşildağ ve Ulusoy (2021) hastanede yatarak tedavi gören hastaların algıladığı hizmet kalitesinin değerlendirilmesi amacıyla SERVPERF Ölçeği kullanılarak anket yöntemi ile veri toplayarak araştırma yapmışlardır. Sonuç olarak; Trabzon ilinde hastanede yatan hastaların, hizmet kalitesi algılarının yüksek olduğu, algılanan hizmet kalitesinin bazı sosyo demografik özelliklere göre farklılık gösterdiği belirlenmiştir.

Çaklı (2021) çalışmada sağlık sektöründeki toplam kalite yönetimi kavramının anlaşılması ve kaliteli hizmet anlayışında sadece hizmet sunumunu kullanan kişilerin memnuniyetleri değil aynı zamanda sağlık çalışanlarında da kalite algısının oluşturulması ile sağlık hizmetine etkilerinin neler olduğunun ölçülmesi de amaçlanmıştır. Sonuç olarak çalışanların TKY algısına tam katılımı, yetkilerini tam kullanmaları, eğitim düzeyleri sağlık sektöründe kalite algısının oluşması ve bilincin gelişip sürekliliğinin sağlanmasında önem teşkil ettiği belirtilmiştir.

Deniz ve Büyük (2017) sağlık hizmetlerinde hastaların kalite algısını değerlendirmişlerdir. Kalite boyutunun en önemli boyutunun personel olduğunu, tesis boyutunun ise en düşük boyut olduğunu tespit etmişlerdir.

Literatür taramasında incelenen makalelerde sağlık kurumlarında hizmet kalitesi ve etik kavramlarına ilişkin çalışmalarda, bu kurumlardaki muhasebe departmanlarının iç müşterilere (personel) verdikleri hizmet kalitesinin etik boyutu ile incelenen bir çalışmaya rastlanılmamıştır.

3. Yöntem

Araştırma Afyonkarahisar ilinde faaliyet gösteren Afyonkarahisar Sağlık Bilimleri Üniversitesi ve Üniversite Hastanesi'nde görev yapmakta olan muhasebe departmanı çalışanları ve bu departmanın hizmet verdiği diğer departman çalışanları üzerinde amaca uygun bir şekilde derinlemesine mülakat ile görüşme yapılmıştır. Araştırma deseni olarak durum çalışması kullanılmıştır. Çalışma Mart 2021 ile Haziran 2021 tarihleri arasında görüşme yöntemi ile gerçekleştirilmiştir.

Çalışmada katılımcılara yöneltilecek olan sorular Bişgin, Ünlüer ve Üyümez,(2020), Çelik, (2018), Sayım ve Usman (2016), Soydal (2008)'in yayınlarından faydalınalarak hazırlanmıştır.

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Muhasebe tanımı gereği kâr amacı güden ya da gütmeyen tüm özel ve kamu işletmelerinde, iç ve dış müşterilere bilgi aktarımını sağlayan bilgi sistemleridir. Bilgi üreten sistemler olması dolayısı ile hizmet sektöründe de yer alan mesleğin uygulanmasında etik düzenlemelere oldukça fazla önem verilmektedir. Etik, bir değer sistemi olup, değer ise insanlar tarafından oluşturulan ve geliştirilen kavram olarak birbirleri ile ilişkilidir. Bu kavramlar doğası gereği statik özelliğe sahiptir. İnsanlar tarafından uygulanması ve geliştirilmesi kavramlara dinamik bir yapı kazandırmaktadır. Toplumsal yapıda değerlendirildiğinde etik kuralların en çok meslek mensupları tarafından uygulandığı, bireylerin ise kendi aralarında ahlaki kurallara uyduğu gözlemlenmektedir.

Muhasebe mesleğinin uygulanma sürecinde, bir işletmenin finans bilgilerinin tüm işlemlerinin kaydının tutulması ve aynı zamanda bilgi aktarımı açısından iç ve dış müşteriden gelen bilgilere göre hareket etmesi, meslekte etik ve kalite kavramına olan önemi de arttırmaktadır.

Sağlık kurumları içerisinde değerlendirildiğinde muhasebe mesleğinin müşterileri işletme içi ve dışı müşteriler olmaktadır. Özellikle iç müşteri hizmet kalitesini değerlendirirken, örneğin yöneticiler, muhasebeden aldığı raporlar karşılığında tüm işletmenin geçmiş ve gelecek planlarını yapabilmek isterken, personel; özlük haklarının hesaplanmasını, zamanında maaş işlemlerinin yapılmasını beklemektedir.

Bu eksenle bakıldığında muhasebe mesleğinin uygulanmasında hizmette kalite ve etik bileşenlerine mutlaka dikkat edilmeli olmasından dolayı, çalışmamızda bu kapsamda müşteri kavramları, hizmet ve hizmet kalitesi kavramları, etik ve meslek etiği kavramları derinlemesine açıklanmak istenmiş olup, araştırma sorularına istinaden sağlık kurumlarında çalışmakta olan muhasebe departmanı çalışanları ile iç müşterilerle görüşme yapılarak araştırma güçlendirilmek istenmiştir.

3.2. Araştırmanın Kısıtları

Araştırma Afyonkarahisar ili Afyonkarahisar Sağlık Bilimleri Üniversitesi ve Üniversite Hastanesi'nde görev yapmakta olan muhasebe çalışanları ve diğer departman çalışanlarından oluşan toplam 14 kişi ile mülakat yapılarak betimsel analiz ile katılımcıların verdikleri yanıtlara göre değerlendirilmiştir.

3.3. Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Araştırma, nitel bir çalışmadır. Araştırmada nitel araştırma desenlerinden durum analizi yaklaşımı kullanılmıştır. Nitel araştırma, probleme ilişkin konuyu probleme dayalı sosyal alan içerisinde ve sosyal olgulara bağlı olarak gerçekçi ve bütünsel bir şekilde sorgulayıcı, yorumlayıcı ve problemi anlama işi içerisinde irdelemeyi ve konuyu anlamının ön plana koyulduğu bir yöntemdir (Yıldırım ve Şimşek, 2011; Baltacı, 2019; 369).

Araştırmada kullanılan durum çalışması ise; Yıldırım ve Şimşek'e (2011) göre bir olguyu ya da bir olayı araştırmacının kontrolü olmadan, temelinde "nasıl, niçin" sorularını barındıran bir yöntem olarak ele alınmaktayken, Merriam (2013) probleme yönelik ele alınan olgu ya da olayı birden fazla unsurla ele alarak ayrıntılı bir biçimde incelemek, birbirleri ile etkileşimini ortaya koyarak değerlendirme olarak belirtmektedir.

Araştırmanın amacına uygun olarak olasılıklı olmayan örneklem yöntemlerinden amaçlı örnekleme, amaçlı örnekleme yöntemlerinden kazara (kolay ulaşılabilir) örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Amaçlı örnekleme "derinlemesine araştırma yapabilmek amacıyla çalışmanın amacı bağlamında bilgi açısından zengin durumların seçilmesi" (Büyüköztürk, 2012: 9) olarak belirtilmektedir. 2021 yılının pandemi süreci olmasının etkisiyle kazara örneklem yöntemi kullanılması tercih edilmiştir.

Çalışmanın evrenini sağlık hizmetinde görev yapmakta olan muhasebe departmanı çalışanları ve bu departmandan hizmet alan iç müşteriler oluşturmaktadır. Çalışmanın yüz yüze görüşülerek mülakat tekniği ile yapılmış olması dolayısıyla, araştırmanın örneklemini Afyonkarahisar ili Afyonkarahisar Sağlık Bilimleri Üniversitesi'nde görev yapmakta olan muhasebe departmanı çalışanları ve iç müşterilerden oluşturmuştur.

3.4. Araştırma Verilerinin Toplanması

Araştırmada muhasebe çalışanlarının iç müşterilerden etik ve hizmet kalitesi yönünden beklentileri ve iç müşterilerin etik ve hizmet kalitesi yönünden muhasebe çalışanlarından beklentileri nelerdir? sorularına cevap bulunması ve sağlıkta hizmet kalitesi ve etik kavramları hakkındaki görüşlerini incelemesi amaçlanan çalışmada veriler görüşme tekniği kullanılarak elde edilmiştir. Nitel yöntemlerin içerisinde en güçlü tekniklerden birisi olan görüşme tekniği ile katılımcıların konu ile ilgili kavramları nasıl tanımladıklarını ve bu kavramları nasıl algıladıklarını anlaşılabilir (Ertaş ve Çelik, 2018: 24).

Araştırmada sorulacak soruların hazırlanmasında katılımcıların hizmet kalitesi ve etik kavram bilgisi ve kavram içerikleri ile ilgili sorular ile birlikte, departmanların birbirleri bilgi edinme süreci, kurumun hizmet kalitesi ve etik kavramlarına ilişkin görüşleri, bu konular hakkında verilen eğitimlerin yeterliliği, katılımcıların bu kavramlara ilişkin yasal ve sosyal beklentileri ile kurumun verdiği eğitimler ile uygulamalarının yeterli olup olmadığı ve kavramlara ilişkin uygulanması ile yapılması gereken hususlar hakkında sorular birebir sözel olarak katılımcılara iletilmiştir.

Araştırma kapsamında görüşmecilerden önce, araştırma grubu içerisinde olan dört kişi ile pilot uygulama yapılmıştır. Pilot çalışma sonucunda, görüşme soruları tekrar gözden geçirilerek gerekli düzeltmeler yapılmıştır. Pilot çalışma sonrasında araştırma kapsamında katılımcılarla görüşmelere başlanmıştır. Her bir katılımcı ile ayrı ayrı kendi odalarında ve sessiz bir ortam oluşturularak her biri ortalama 10-40 dakika arası süren on dört katılımcı ile farklı günlerde görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Öncelikle katılımcılara araştırmanın amacı açıklanmıştır. Sonrasında araştırmayı yapabilmek adına belirlenen katılımcılarla yüz yüze olacak şekilde ve ses kaydı yapılmasına onay verildikten sonra ve sorulardan önce araştırma süresince yapılan kayıttaki bilgilerin bilimsel amaçla kullanılarak, bu bilgilerin farklı amaçlarla kullanılmayacağı yönünde bilgilendirme yapılmıştır.

3.5. Araştırma Verilerinin Analizi

Katılımcılarla yapılan görüşmeler neticesinde sorulan sorulara yönelik alınan cevaplar neticesinde yargıda bulunmaktan kaçınılarak katılımcıların cevapları üzerine durulmasına dikkat edilmiştir. Görüşme metinleri tek tek ve ayrıntılı bir biçimde incelenerek, toplanan veriler analiz edilmiştir. Özellikle araştırma konusu kapsamında ele alınması gereken ifadeler odaklanılmıştır. Bu ifadelerden çalışma içerisinde alıntılar yer almaktadır. Bu şekilde veriler de bir indirgeme işlemi yapılmıştır. Katılımcıların yalnızca kendilerine ait görüşleri değerlendirilmiştir. Araştırma kapsamında olmayan ifadeler çalışmaya dâhil edilmemiştir.

Katılımcılar muhasebe çalışanları ve diğer çalışanlar olarak iki gruba ayrılmış, her iki gruba birbirleri ile ilişkilendirilebilen farklı sorular yöneltilirken, kavram bilgisi soruları her iki gruba da sorulmuştur. Muhasebe departmanında görev yapmakta olan 6 personel, diğer departmanlarda görev yapmakta olan 8 personel olmak üzere toplamda 14 katılımcı araştırma grubuna dahil edilmiştir.

Çalışma hizmet kalitesi ve etik olmak üzere iki temadan oluşmaktadır. Katılımcılara yöneltilen sorular kategorileri oluşturmakta, katılımcıların verdikleri cevaplara göre ise kodlar oluşturulmuştur.

Tablo 1: Katılımcıların Bilgi Listesi

Katılımcı No	Cinsiyet	Yaş	Eğitim Düzeyi	Sağlık Sektöründe Hizmet Süresi	Departman
M1	Erkek	44	Yüksek lisans	2 yıl	Muhasebe
M2	Erkek	32	Lisans	2 yıl	Muhasebe
İM3	Kadın	56	Ön Lisans	21 yıl	Diğer
İM4	Kadın	45	Doktora	25 yıl	Diğer
M5	Erkek	44	Lisans	18 yıl	Muhasebe
İM6	Erkek	26	Ön Lisans	2,5 yıl	Diğer
İM7	Kadın	41	Lisans	2 yıl	Diğer
İM8	Kadın	33	Lisans	2,5 yıl	Diğer
M9	Erkek	36	Yüksek lisans	1 yıl	Muhasebe
İM10	Kadın	24	Lisans	1 yıl	Diğer
M11	Erkek	37	Lisans	18 yıl	Muhasebe
İM12	Erkek	33	Yüksek lisans	9 yıl	Diğer
İM13	Kadın	47	Ön Lisans	5 yıl	Diğer
M14	Kadın	45	Lisans	10 yıl	Muhasebe

Katılımcıların hizmet süreleri çalıştıkları kurumun 2018 yılından itibaren kurulmasından dolayı sağlık sektörü bazında 1-2 yıl arasında hizmet sürelerine sahip oldukları belirtilmiştir. Katılımcıların yarısının 1-3 yıl arası hizmet süresine sahip olmasının temel nedeni çalışmanın yapıldığı Afyonkarahisar Sağlık Bilimleri Üniversitesinin 18 Mayıs 2018 tarihinde kurulmuş olmasıdır.

Tablo 2: Katılımcıların Demografik Bilgileri

Demografik Değişkenler	Sayı (n)	Yüzde (%)
Cinsiyet	Kadın	7 50
	Erkek	7 50
	Toplam	14 100
Yaş	25-35	5 35,714
	36-45	7 50
	46-55	1 7,143
	56 ve üstü	1 7,143
	Toplam	14 100
Öğrencim Durumu	Ön Lisans	3 21,43
	Lisans	7 50
	Yüksek Lisans	3 21,43
	Doktora	1 7,14
	Toplam	14 100
Kurumdaki Görevi	Muhasebe Departmanı	6 50
	Diğer	8 50
	Toplam	14 100

Tablo 1 ve 2’de görüldüğü üzere, katılımcıların %50’si kadın, %50’si erkek bireylerden oluşmaktadır. Katılımcıların yaş aralığı 24-56 yaş aralığındadır. Katılımcıları yaklaşık %43’ü 41-49 yaş aralığında, %50’si 24-40 yaş aralığında olup, %7’si 50 yaş üstüdür. Öğrenim durumu değişkeni incelendiğinde ise katılımcıların %50’si lisans mezunu, %21’i Yüksek lisans, %7’si doktora ve %21’i önlisans mezunudur. Katılımcıların mesleki hizmet süresi değişkenini incelendiğinde %50’si 1-3 yıl arasında hizmet yılına sahipken, %36’sı 10 yılı aşkın süre sağlık sektöründe hizmet süresine sahip olduğu ifade edilmiştir.

3.6. Araştırmanın Temaları

Çalışmanın bu bölümünde, araştırma kapsamında katılımcılarla gerçekleştirilen yarı yapılandırılmış görüşmeler neticesinde temalar oluşturularak, iç müşteri olarak katılan katılımcılara görüşme sıralarına göre iç müşterilere İM, muhasebe departmanlarında görev yapmakta olan katılımcılara M kodu kullanılarak 1-14 sayıları arasında kodlar verilerek tablo halinde sunulmuştur. Aynı zamanda araştırma kapsamında görüşmeciye yöneltilen sorulara ilişkin verilen yanıtların ifadeleri yer almaktadır.

Araştırma sonucunda, sağlık kurumlarında muhasebe departmanlarının etik anlayışlarının iç müşterilere sundukları hizmetin kalitesi üzerindeki etkisi konusu kapsamında muhasebe ve iç müşterilere yöneltilen sorular ekseninde 2 tema (etik, hizmet kalitesi) belirlenerek, katılımcılara sorulan sorulara yönelik temalar altında kategoriler oluşturulmuştur. Kategorilerin içerisinde oluşturulan kodlara ilişkin incelemeler yapılmış ve tablo olarak düzenlenmiştir. Ayrıca tüm katılımcıların hizmet kalitesi ve etik kavramı ile çalışmanın yapıldığı kuruma yönelik kurumun etik ilkeler ve hizmet kalite politikasına ilişkin sorular irdelenmiştir. Son olarak da temalar dışında katılımcıların sağlık kurumlarında muhasebe uygulamalarının daha etkin ve verimli olmasına yönelik düşünceleri sorularak, önerilere katkı sağlanacağı düşünülmüştür.

3.6.1. Hizmet Kalitesi Teması

Hizmet kalitesi teması altında ilk olarak tüm katılımcıların hizmet kalitesi kavram ve içeriği hakkında düşünceleri kavram tanımına ilişkin irdelenmiştir.

Tablo 3. Kategori Hizmet Kalitesi Kavram Bilgisine Yönelik Tablo

		Hizmet Kalitesi Kavramı			
		Muhasebe		Diğer	
		Kavram Bilgisi		Kavram İçeriği	
		Yeterli	Yetersiz	Yeterli	Yetersiz
Katılımcı Kodları	M1	√			
	M2		√		
	İM3				√
	İM4			√	
	M5		√		
	İM6				√
	İM7				√
	İM8				√
	M9		√		
	İM10			√	
	M11		√		
	İM12			√	
	İM13			√	
	M14		√		

Tablo 3’de hem kurumun iç müşterileri hem de muhasebe personelinin hizmet kalitesi kavramına ilişkin düşünceleri kavram tanımına göre incelenerek yeterli yetersiz olarak kodlanmıştır. Yapılan görüşme neticesinde iç müşterilerin muhasebe çalışanlarına göre hizmet kalitesi kavramına ilişkin bilgi düzeylerinin ve farkındalıklarının daha fazla olduğu ortaya konulmuştur.

Tablo 4. Kategorilere Göre Oluşturulan Kodlarda İç Müşteri İle Muhasebe Departmanı Çalışanları Arasında Bilgi Alışverişinin Nasıl Sağlanması

Kodlar	Kategori													
	İç müşteri ile muhasebe departmanı çalışanları arasında bilgi alışverişinin sağlanması													
	M1	M2	İM3	İM4	M5	İM6	İM7	İM8	M9	İM10	M11	İM12	İM13	M14
Doğrudan Görüşme			X										X	
Resmi Yazışma	X					X				X		X		
Telefon-Görüşme									X					X
Resmi Yazışma-Görüşme-Telefon				X			X	X			X			
Telefon-Mail		X			X									

Muhasebe departmanlarının sunduğu en önemli hizmetlerden birisi bilgi aktarımıdır. Günümüz hizmet kalitesi anlayışında şeffaflığın, ulaşılabilirliğinin ve zamanın önemi göz önünde bulundurularak katılımcılara bilgi alışverişlerinin nasıl sağlandığına yönelik soru yöneltilmiştir. Katılımcıların cevapları ise her kanaldan istenilen zamanda bilgi alışverişinin sağlanabildiği yönünde olumlu bir dönüş olmuştur.

İM3: “Direkt muhasebe ile ilgilenen arkadaşlarla birebir görüşebiliyoruz”.

İM12: “Yazışmalar resmi kanallar üzerinden yazışma üzerinden olurla ya da onayla yapılıyor”.

M11: “Yüz yüze iletişim oluyor, telefonla oluyor. Onun dışında bizde satın alma olduğu için firmalar illa ki ziyaretlere falan geliyor. Bunlarla ilgili işte kendi ürünlerini tanıtıyorlar ya da işte satın alma ile ilgili teknik şartnamelerde değişiklik talep ediyorlar. Bununla ilgili yüz yüze iletişim kuruyoruz”.

M14: “Birebir gidip görüşebiliyoruz, telefonla irtibat kuruyoruz”.

Tablo 5. Kategorilere Göre Oluşturulan Kodlarda İç Müşteri İle Muhasebe Departmanı Çalışanları Arasında Bilgi Alışverişinin Doğruluğu ve Güvenilirliği

Kodlar	Kategori													
	İç müşteri ile muhasebe departmanı çalışanları arasında bilgi alışverişinin doğruluğu ve güvenilirliği													
	M 1	M 2	İM 3	İM 4	M 5	İM 6	İM 7	İM 8	M 9	İM1 0	M1 1	İM1 2	İM1 3	M1 4
Güvenilir							X						X	
Doğru ve Güvenilir									X			X		
Doğru/ Mevzuata Uygun			X											
Sistem/ Mevzuata Uygun						X		X		X				
Belge Kontrol/Teyit	X	X		X	X						X			X

Tablo 5 de hem iç müşterilerin muhasebeden aldıkları bilginin doğruluğu ve güvenilirliği hakkında ki düşünceleri, hem de muhasebe departmanlarında çalışan personele iç müşterilerden gelen bilginin doğruluğu ve güvenilirliği hakkındaki düşünceleri sorulmuştur.

İç müşteriler tarafında genel itibari ile muhasebe departmanları tarafından üretilen bilginin doğru, güvenilir ve mevzuata uygun olduğu belirtilmiştir. İç müşterilerden bazıları (İM6,İM8,İM10) kamuda muhasebe işlemlerinin sistem üzerinden yapılması dolayısıyla hata olamayacağını, kamuda şeffaflığın olduğunu ve bu yüzden işlemlerin mevzuata uygun olduğunu belirtirken, eğer hata varsa bunun sistemsel genel bir hata (İM6) ya da bu hatanın veri girişinden oluşabileceği (İM12) katılımcılar tarafından belirtilmiştir. İç müşteri katılımcılarından yalnızca (İM4) birisi muhasebe tarafından aktarılan bilginin belgeleri ile inceleyerek teyidini yapması gerektiğini belirtmiştir. Bu katılımcının yönetimde olmasının bu düşüncesi etkisi olduğu düşünülmektedir.

Muhasebe departmanı çalışanları tarafından ele alındığında ise neredeyse tüm meslek mensupları belge incelemesi yapmadan ve bilgiyi araştırarak teyit etmeden gelen bilginin doğruluğuna güvenmediklerini ifade etmişlerdir.

M1: “Aksini ispatı ettirene kadar tüm bilgilerin doğruluğunu kabul ediyoruz. Ama gönderilen tüm bilgi ve belgeleri ulaşılabildiğimiz her kaynaktan kendimiz tekrar teyit etme ihtiyacı duyuyoruz.”

İM8: “Sistem üzerinden alıyoruz zaten sistem üzerinden aldığımız için de şuan bir sıkıntı yaşadığımızı düşünmüyorum. Mevzuata uygun benim gördüğüm kadarıyla bir sıkıntı yok.”

Tablo 6. Kategorilere Göre Oluşturulan Kodlarda Muhasebe Departmanı Çalışanlarının İç Müşterilere Verdiği Bilginin Anlaşılabilirliği

Kodlar	Kategori													
	İç müşteri ile muhasebe departmanı çalışanları arasında bilginin anlaşılabilirliği													
	M1	M2	İM3	İM4	M5	İM6	İM7	İM8	M9	İM10	M11	İM12	İM13	M14
Eğitim										X				
Yetersiz bilgi			X										X	
Memuriyet						X		X				X		X
Yeterli Bilgiye Sahip Olma				X			X							
Dili Yalınlaştırma	X	X			X				X		X			

Tablo 6’da oluşturulan kategoride iç müşterilere muhasebe departmanlarından verilen bilginin anlaşılabilirliği hakkındaki düşünceleri belirtmeleri istenirken, muhasebe departmanlarında çalışan personele de iç müşterilere verdikleri bilginin karşı taraf tarafından anlaşılması hakkındaki düşüncelerinin belirtmeleri istenildi.

Muhasebe departmanları çalışanlarının genel olarak verdikleri cevaplar muhasebeye ait terimlerin iç müşteri tarafından anlaşılmadığı için, muhasebe dili ile değil de dili karşı tarafın anlayacağı şekilde yalınlaştırıldığı belirtildi.

İç müşteriler tarafından (İM3,İM13) bazıları aldıkları bilginin yetersiz olduğunu düşündüklerini belirtirken, bazı iç müşteriler (İM8,İM12,İM14) zaten memuriyetin içerisinde uzun zamandır muhasebesel işlemlerle uğraştıkları için bu dili anlayabildiklerini, bazıları (İM4, İM6, İM7) muhasebe çalışanının yeterli bilgiye sahip olduğu takdirde kendilerine doyurucu bilgiyi verebildiklerini belirtirken, diğer katılımcılar ise kendilerinin bu alanda eğitim veren bölümlerden mezun olmalarından (İM10) dolayı muhasebe diline yabancı olmadıklarını belirtmişlerdir.

İM10: “Ben sağlık yönetimi bölümü mezunuyum. Ama yönetim gibi bir programdan mezun olmayan hiç alakasız kişilerde bu birimlerde çalışmakta. Ben kendi açımdan baktığımda bunların derslerini aldım bir şekilde bunlar hakkında bilgiye sahibim. Evet ben bu konuda diyebilirim ki ben anlayabiliyorum ya da yeterli bir sonuç elde edebiliyorum”.

İM6: “Normalde dediğiniz gibi muhasebenin temel bir dili vardır ama kamu kurumlarında çalıştığımız için bu temel dil aslında yani şöyle söyleyeyim muhasebeci olarak herkes muhasebeci olarak işlem yapmadığından dolayı kişilerin anlayabileceği şekilde görüşme yapıldığından dolayı sorun ortadan kalkıyor”.

M2: “Bizim iç paydaşlarımız çok dile hakim değiller açıkçası yani bu yönde çok zorluk çekiyoruz biz. Ama elimizden geldiği kadar da bu terimleri açıklamak için çaba sarf ediyoruz”.

Tablo 7. Kategorilere Göre Oluşturulan Kodlarda Muhasebe Departmanı Çalışanlarının İç Müşterilere Verdiği Bilginin Zamanında Sunulması

Kodlar	Kategori							
	İç müşteri ile muhasebe departmanı çalışanları arasında bilginin zamanında sunulması							
	İM3	İM4	İM6	İM7	İM8	İM10	İM12	İM13
Talep Edilen Anda	X					X	X	
Online İşlem								X
Zamanında Sunum		X	X	X	X			

Bu kategoride yöneltilen soru, muhasebe departmanı çalışanlarının iç müşterilere verdikleri bilginin istenilen zamanda sunulmasının hizmet kalitesini ölçmeye ilişkin yöneltilmiştir. İç müşterilerin çoğunluğu muhasebe departmanlarından istedikleri bilgiyi talep ettikleri zamanda sunulduğunu ifade etmişlerdir. Ayrıca artık işlemlerin online olarak sunulmasından kaynaklı bazı bilgilerin muhasebe departmanlarından talep yerine kendilerinin de ulaşabildiklerinden dolayı daha hızlı bir işlem süreci oluşturduğu da belirtilmiştir.

İM13: “Ulaşılabilir. Artık birçok işlem online olduğu için hani özellikle bu e-devlet uygulamasına yüklendiği için oradan, oradan olmazsa bile kurumun belli başlı programları aracılığıyla ulaşılabilir”.

İM8: “Gayet pratik hızlı hatta daha da erken işleri yürütüyorlar”.

Tablo 8. Kategorilere Göre Oluşturulan Kodlarda Muhasebe Departmanı Çalışanlarının İç Müşterilerin Kişisel Bilgilerinin Gizliliğinde Etik Uygunluk

Kodlar	Kategori					
	Muhasebe departmanı çalışanlarının iç müşterilerin kişisel bilgilerinin gizliliğinde etik uygunluk					
	M1	M2	M5	M9	M11	M14
Paylaşım Yok			X		X	
Etik Uygunluk		X		X		X
Olası Değil	X					

Bu kategoride yöneltilen soru, muhasebe departmanı çalışanlarının iç müşterilere verdikleri hizmet neticesinde şahsi bilgilerinin saklanması, finansal bilgi içeren belgelerin güvenliği hususlarına etik kurallara uygun davranış göstermelerinde sadece muhasebe departmanlarında çalışan personele sorulmuştur. Muhasebe personeli genel olarak hiçbir özel bilginin üçüncü taraflarla paylaşılmadığını, bu hususta etik kurallara uygun davrandıklarını belirtmişlerdir. Sadece bir muhasebe mensubu tamamıyla etik kuralların uygulanabildiğini düşünmediğini ifade etmiştir.

M1: “Bu noktada etik kurallardan önce biliyorsunuz kişisel verilerin korunması kanunu kapsamında yasal çizilmiş çerçevenin uygulanması. Bu alanda bile eksiklerin olduğu günümüzde etik kuralların uygulanmasının çok olası olduğunu düşünmüyorum”.

M5: “Bizde firmaların kişisel bilgileri ile ilgili çok bir kayıt tutmayız bizlerde tuttuğumuz tek şey firmanın adı iletişim bilgileridir. Yani onları da hiç kimse ile paylaşmayız yani herhangi bir idare şu ürünü kaç paraya kimden aldınız yönelttiği zaman bile bütün tekliflerde en düşük olanını seçeriz yani firmaların kişisel bilgilerini paylaşmayız belki de o zaman farklı verecekler biz bunu bilemeyiz yani”.

Tablo 9. Kategorilere Göre Oluşturulan Kodlarda Sağlık Kurumlarında Muhasebe Uygulamalarında Etkinlik Ve Verimlilik

Kodlar	Kategori													
	Sağlık kurumlarında muhasebe uygulamalarında etkinlik ve verimlilik													
	M1	M2	İM3	İM4	M5	İM6	İM7	İM8	M9	İM10	M11	İM12	İM13	M14
Eğitim		X	-	X			-	-		X			X	X
Etkin Denetim			-				-	-				X		
Sistemsel			-			X	-	-	X					
İşleme Göre			-				-	-			X			
Mevzuat	X		-		X		-	-						

Hizmet kalitesi temasına ilişkin son kategoride her iki grup katılımcıya muhasebe işlemlerinin daha etkin ve verimli olması için neler yapılabileceği konusunda görüşlerini ifade etmeleri istenmiştir. Üç katılımcı bu soruya herhangi bir fikirleri olmadığını beyan etmiştir. Diğer katılımcıların çoğunluğu bu alanda eğitimler verilmesi gerektiğini belirtmişlerdir. Diğer katılımcılardan ikisi (İM6,M9) sistemsel sorunların giderilmesi gerektiğini belirtirken, diğer iki katılımcı (M1, M5) mevzuatlarda düzenleme yapılabileceğini önermişlerdir.

M1: “Devlet muhasebe sistemi ilk tek düzen muhasebe sisteminin arasındaki uyumsuzlukların öncelikle çözümlenmesi ortak bir tablolama ve raporlama anlayışının hesap kodları dahilinde hesapların işleyişine kadar tümleştirilmesi, kamu kurumları dışındaki yararlanıcılarında bunların anlayabileceği ölçüde raporlanmasının sağlanması gerekiyor.

İM6: “Muhasebe uygulaması birden fazla program ya da modüller kullanımının ya da her kamu kuruluşu ya da her çalışma alanlarında farklı yöntemler kullanıldığından dolayı sorunlar bu yüzden çıkmakta. Bunlar toplu ve bir yerde birleştirilirse sorunlar ortadan kalkacaktır”.

M2: “Bu süreç etkili olabilmesi için bizim strateji geliştirme başkanlığı ve muhasebe servisi olarak öncelikle birlikte çalıştığımız arkadaşların diğer departmanlardaki mutemetler olsun öncelikle belli bir eğitimden geçmesi gerektiğini düşünüyorum. Bu konuda çok sıkıntı yaşıyoruz. Bilgi alışverişinde özellikle bazen aynı dili konuşmadığımızı düşünmeye başlıyorum belli bir şeyden sonra”.

3.6.2. Etik Teması

Tablo 10. Kategori Etik Kavram Bilgisine Yönelik Tablo

		Hizmet Kalitesi Kavramı			
		Muhasebe		Diğer	
		Kavram Bilgisi		Kavram İçeriği	
		Yeterli	Yetersiz	Yeterli	Yetersiz
Katılımcı Kodları	M1	√			
	M2	√			
	İM3			√	
	İM4			√	
	M5		√		
	İM6			√	
	İM7				√
	İM8				√
	M9		√		
	İM10			√	
	M11		√		
	İM12			√	
	İM13			√	
	M14	√			

Tablo 10’de hem kurumun iç müşterileri hem de muhasebe personelinin etik kavramına ilişkin düşünceleri kavram tanımına göre incelenerek yeterli yetersiz olarak kodlanmıştır. Yapılan görüşme neticesinde katılımcıların çoğunluğunun etik kavramına ilişkin bilgi düzeylerinin ve farkındalıklarının olduğu ortaya konulmuştur.

Tablo 11. Kategorilere Göre Oluşturulan Kodlarda Yasal Yükümlülükler Açısından İç Müşteriler Ve Muhasebe Çalışanlarının Birbirlerinden Beklentileri

Kodlar	Kategori													
	Yasal yükümlülükler açısından iç müşteriler ve muhasebe çalışanlarının birbirlerinden beklentileri													
	M1	M2	İM3	İM4	M5	İM6	İM7	İM8	M9	İM10	M11	İM12	İM13	M14
Hatasız İşlem										X		X		
Zamanında							X						X	
Kanun ve yönetmelikler uygun			X			X								
Gizli ve Güvenilir				X										
Mevzuata Hakim							X							
İletişim										X				
Belgelerle Doğru Bilgi		X			X									X
Çözüm Üreten								X						
Engelleyici olmama	X													

Etik teması altında her iki gruba da birbirlerinden yasal olarak beklentileri hakkındaki düşünceleri istenmiştir. Genel olarak iç müşterilerin muhasebe departmanı çalışanlarından işlerini zamanında yaparak, zamanında, gizlilik içerisinde, kanun ve yönetmeliklere uygun bir şekilde doğru bilgiyi edinmek olduklarını ifade etmişlerdir. Aynı zamanda iç müşteriler muhasebe departmanlarındaki personelin mevzuata hakim ve bilgi sahi olmaları da gerektiğini belirtmişlerdir.

Muhasebe personeli tarafından bakıldığında ise, muhasebe personelinin yasal yükümlülükten önce kendilerinden hizmet talep eden iç müşterilerin kendileri ile iletişim kurmanın önemli olduğunu vurgulamışlardır. Bununla birlikte iç müşterilerin kendilerine sundukları bilgilerin belgelerle ispatlı ve doğru bilgi olmasını beklediklerini ifade etmişlerdir. İç müşterilerinde muhasebeye dair işlemler konusunda bilgi edinmelerini ve kendi işleri ile ilgili çözüm üretebilmeleri gerektiğini belirtirken, iç müşterilerin muhasebe departmanlarının mali mevzuat gereği işlemlerini yapsalar dahi kendi çıkarları doğrultusunda hareket etmek istediklerini ve onlara engel teşkil etmemelerini talep ettiklerini ifade etmişlerdir.

M11: “Güler yüzlü olmalarını iletişimde kolaylık olabilmesi için isimleri ile hitap etmelerini yasal olarak pek birşey beklemediğim yok”.

İM13: “İşlemlerin zamanında yapılması. Zaten mali konularda zaman çok önemli. Her şey tarih aralığıyla düzenlenmiş. Örneğin maaş 15’inde alınacaksa 15’inde alınmalı. 16’sına sarkmamalı. Tam gününde yapılmalı”.

M1: “İç paydaşlarımız. Müşteri kavramını ben çok benimsemiyorum ama genellikle literatürde böyle geçiyor. Bizden öncelikle beklenen özellikle mali mevzuatın sahaya yansıtılması ve kişilerin kendilerine göre haklı oldukları çıkarlarına ilişkin artı değerlendirilmesi noktasında engelleyici olmamamızı önerilerine mevzuat sebebiyle olmaz demememizi bekliyorlar. Ama biz mevzuat yapıcı değil sadece uygulayıcıyız. Bu nedenle herkesi memnun edemiyoruz. Bunun da bilincindeyiz”.

Tablo 12. Kategorilere Göre Oluşturulan Kodlarda Muhasebe Departmanı Çalışanlarının Sağlık Kurumlarında Muhasebe İşlemlerinde Etik Sorunlar

Kodlar	Kategori					
	Muhasebe departmanı çalışanlarının sağlık kurumlarında muhasebe işlemlerinde etik sorunlar					
	M1	M2	M5	M9	M11	M14
İdare					X	
Kodlar						X
Gelir	X					
Sorun Yok		X	X			
Program				X		

Muhasebe departmanında görev yapmakta olan personel sağlık kurumlarında muhasebe işlemlerinde oluşabilecek etik sorunlar hakkındaki düşüncelerini ifade etmeleri istenmiştir. Genel olarak tüm katılımcılar yapılan işlem ve süreçlerde etik problem olmadığını ifade etmişlerdir. Eğer bir sorun ortaya çıkacaksa bunu idarenin vermiş olduğu karardan olabileceği ifade edilmiştir. Veri girişlerinde hata yapılamayacağını, sistemde her girişin yerinin belli olduğundan dolayı yanlış yere girmenin de zor olduğunu belirtmişlerdir. Bunun yanında eğer etik sorun yaşanırsa bunun sürekli değişen muhasebe kodlarından, gelir getirici faaliyetlerde etik kuralların uygulanmamasından kaynaklanabileceği, ya da bazı işlemlerin yapılmasında sistemin izin vermemesi halinde idarenin kararı ile farklı bir yoldan sisteme işlenmesinden oluşabileceği ifade edilmiştir.

M9: “Var tabi var. Örneğin doçentlik unvanını alınca 4800 ek göstergeyi biz sistemde arka planda yapıyoruz. Normalde verilemiyor. Ama üst amir diyor ki hocaya ek gösterge verilsin hak etmiş. Ama

kadrosu yok yani bunun ne kadar etik olduğunu düşünüyorum yani çünkü sistemde izin vermiyor. Arka yoldan yapıyoruz kaydediyoruz sırf o ek göstergeyi alsın diye. Programsal olarak sıkıntı var öyle bir şey olsa programdan da verirdi yani bu konu üzerinde düşünüyorum yani ne kadar etik uyguluyoruz bunu sorguluyorum yani”.

M5:” Bizde şu an etik bir sorunun olması mümkün değil yani bizdeki işler akçeli işler olduğu için yok şu şöyle yapılırsa daha iyi olur bu böyle yapılırsa daha iyi olur. Dediğim gibi her firma ile eşit mesafedeyim gerek içerdeki olsun gerek dışardaki mevzuat hükümleriyle birebir çalıştığımız için etik bir sorun da yaşamıyoruz yani”.

M14: “Var olduğunu düşünüyorum. Genelde satın alma işlemlerinde. Mesela muhasebe biriminde gelir gider ekonomik kodlarının 3-4 yılda bir değişmesi. Onlar bizi zor duruma sokuyor”.

Tablo 13. Kategorilere Göre Oluşturulan Kodlarda Muhasebe İşlemlerinde Etik Kurallara Sorun

Kodlar	Kategori							
	Muhasebe işlemlerinde etik kurallara sorun							
	İM3	İM4	İM6	İM7	İM8	İM10	İM12	İM13
Kişisel Özellik			X					X
Mevzuat						X		
Gayri Resmîlik		X					X	
Sorun Yok	X			X	X			

Muhasebe çalışanlarına yöneltilen muhasebe işlemlerinde etik sorunlara ilişkin düşüncelerini iç müşterilerinde ifade edilmesi istenerek karşılaştırma yapılmıştır. İç müşterilerden bazıları (İM3,İM7,İM8) sorun olmadığını yönünde fikir beyan etmezken, zaten bir mevzuat var olmasından dolayı buna uygun davranıldığı da (İM10) belirtilmiştir. Bazı katılımcılarımız (İM6,İM13) muhasebe departmanında görev yapan personelin karşılıklı iletişim konusunda kendini üstün görme ya da kendi oluşturdukları sorunları işle bağdaştırdıklarını ifade etmişlerdir. Bazı katılımcılarımızda (İM4,İM12) muhasebe departmanında görev yapan katılımcımız gibi sistemde yapılamayan bir işlemi gayri resmi yollarla yapılmasını ya da satın alma işlemlerin alınan ürün yerine farklı ürün faturalandırılması gibi yollara başvurulmasının etik sorun teşkil edeceğini ifade etmişlerdir.

İM13: “Muhasebe departmanlarında çalışan insanlarda şöyle bir kişisel özellik var. Belki sonradan geliyor bilemiyorum. Hani sanki parayı kendi elinde tutuyormuşçasına insanlara yaklaşım konusunda biraz yukarıdan bakma insani ilişkiler konusunda karşısındakini hor görme küçük görme davranışı var genel manada. Yasal olarak bunu daha ileriye taşıyamıyorlar insani ilişkiler boyutunda kalıyor. Çok profesyonel değiller yaptıkları iş konusunda”.

İM4: “Harcamaların yada kalemlerin farklı bir şekilde kullanılması örneğin bir kalem alacaklar ama kalem yerine gidip başka şeyler adına faturalandırma yapılabiliyor. Bunlara dikkat ediyorum. Özellikle onlara dikkat ediyorum kalemlerin gerçekteki alımını, faturaların gerçeği yansıtmasını ve birkaç kişi ile görüşülüp alınmasına, bir alım olduğunda birkaç yerden proforma olarak gerçek bilgi mi deyip kararlaştırıyorum, araştırıyorum”.

İM6: “Çalışanlar arasında kendi oluşturduğu sorunları işi ile bağdaştırmadığı sürece herhangi bir işlem geciktirme iş yapmama gibi bir sorun olmaz varsa etik ile bağlantılı olarak bu kişilerin işlerini art niyetli olarak yapmazsa sıkıntı o zaman çıkar”.

Tablo 14. Kategorilere Göre Oluşturulan Kodlarda Muhasebe İşlemlerinde Etik Kurallara Uygunluk

Kodlar	Kategori							
	Muhasebe işlemlerinde etik kurallara uygunluk							
	İM3	İM4	İM6	İM7	İM8	İM10	İM12	İM13
Yönetmelik					X	X		
Sistem								X
Gizlilik							X	
Etik Uygunluk	X	X	X	X				

Muhasebe çalışanlarının kendi işlemlerindeki etik sorunlara karşı düşüncelerini karşılaştırma amaçlı iç müşterilere de muhasebe departmanlarında yapılan işlemlerde ve süreçlerde etik sorunlar hakkındaki düşünceleri sorulmuştur. Genel olarak tüm katılımcılar muhasebe departmanlarında yürütülen işlemlerde etik sorun bulunmadığını ifade etmişlerdir. Tüm ifadeler olumlu yönde olup, zaten bu işlemlerde mevzuatlar bulunduğundan bu kurallara uygun işlem yapıldığı, aynı zamanda işlemlerin sistem üzerinden yapılıyor olmasından dolayı hata payının olmadığı bu da güveni oluşturduğunu ifade etmişlerdir. Ayrıca iç müşteriler muhasebe departmanı personeline de güven duydukları da ifadelerinden anlaşılmıştır.

İM6: “Eminim. Etik olarak uygunluğu ve bu güne kadar 26 yıldır bu konuyla ilgili hiçbir sorun yaşamadım”.

İM7: “Etik kurallara uyduklarını düşünüyorum”.

İM8: Zaten Kişisel Verilerin Korunması ‘ydı yanılmıyorsam. Kişisel verilerin korunması, herhangi bir sıkıntımız yok istediğimizde de ekstra biz muhasebeci olduğumuzda dahil bilgi verilmiyor”

Tablo 15. Kategorilere Göre Oluşturulan Kodlarda Muhasebe Departmanı Çalışanlarının Sağlık Kurumlarında Muhasebe İşlemlerinde Etik Düzenleme

Kodlar	Kategori					
	Muhasebe departmanı çalışanlarının sağlık kurumlarında muhasebe işlemlerinde etik düzenleme					
	M1	M2	M5	M9	M11	M14
Oluştukça					X	-
Yaptırım	X					-
Eğitim		X	X			-
Sistem Entegrasyonu				X		-

Muhasebe departmanında görev yapmakta olan personele sağlık kurumlarında muhasebe mesleğinde etik açıdan ne gibi düzenlemeler yapılması gerektiğine yönelik düşüncelerini ifade etmeleri istenmiştir. Katılımcılar bu tarz problemlerin oluştuğu süreçte hangi sorundan kaynaklı etik sorun oluştuysa o an üzerine gidilmesi gerektiğini (M11), etik sorun oluşmasına sebebiyet doğuran olay ve kişiler için mesleğe ara verilmesi gibi yaptırım uygulanması gerektiğini (M1), muhasebe departmanlarında çalışan personelin muhasebe eğitimine sahip olmaları (M5) kendilerinden hizmet

alan iç müşterilerin bu süreçlere ilişkin hizmet içi eğitimi almaları (M2) gerektiğini, programsal açıdan tüm muhasebe işlemlerinde süreçler için gereken işlemlerin kişinin beyanından ve farklı alanlardan yapılması yerine sistemlerin birbirine entegre olması gerektiği (M9) belirtmişlerdir. Bir katılımcı bu soruya ilişkin fikir beyan (M14) etmemiştir.

M2: “Yani ancak şu olabilir mesela bizim çalıştığımız paydaşlarımıza bir hizmet içi eğitim olabilir bununla ilgili özellikle böyle bir durum söz konusu olabilir”.

M9: “Biraz daha sistemleşme robotik olacak ama mesela ek ders programı izin ve görevlendirme program entegre olabilir. Yani bu kişinin beyanını bırakılmalı izinli ve görevli olduğunda direkt ek ders programında o hafta kapatılıp kişinin beyanına ya da hatasında biraz daha tolere edilebilir.”

Tablo 16. Kategorilere Göre Oluşturulan Kodlarda Muhasebe Departmanı Çalışanlarının Kendisinden Hizmet Alan Kişileri Müşteri Olarak Ya da Yasal Yükümlülükleri Olduğu İçin Hizmet Vermeleri

Kodlar	Kategori					
	Muhasebe departmanı çalışanlarının kendisinden hizmet alan kişileri müşteri olarak ya da yasal yükümlülükleri olduğu için hizmet vermeleri					
	M1	M2	M5	M9	M11	M14
İç Müşteri		X				
Yasal Yükümlülük	X			X	X	
İkiside			X			X

Muhasebe departmanında görev yapmakta olan personele hizmet verdikleri kurum içi personelini iç müşteri olarak mı gördüklerini ya da sadece görev bazında yasal yükümlülükleri olduğu için mi hizmet verdikleri yönünde düşünceleri sorulmuştur. Genel itibarı ile bu hizmeti vermelerinin yasal yükümlülükleri olduğu, mevzuat gereği yapmaları gerekli bir iş olduğunu (M1,M9,M11) ifade etmişlerdir. Katılımcıların bir kısmı her ne kadar hizmet vermenin yasal yükümlülükleri olduğunu düşünseler de hizmet verdikleri kişilerin kendileri ile aynı kuruma hizmet veren personel olması dolayısıyla iç müşteri olarak da gördüklerini ifade etmişlerdir.

M5: Şöyle izah edeyim. Şimdi biz burada iş yapmaya çalışıyoruz, bunlar bizim paydaşımız yani öyle düşman olarak da görmüyorum dost olarak da görmüyoruz. Yani bu işin benim için 3 sacayağı vardır benim gözümde biri benim, burada bir işlem yapan biri olarak kastediyorum biri bu ürünü talep eden değerlendiren kısım uzman üyeleri diyeyim. Diğer 3.sac ayağı ise firma yani firma olmazsa ben bu ürünü alamam ben almazsam o yapamaz uzman üye olmazsa biz zaten bir şey yapamayız üçümüz ortağız yani bu konu da çözüm ortağıyız bunlar kısaca böyle demiş olayım.

M14: Aslında her ikisi olarak da düşünüyorum ben. Sadece yasal olarak değil ama ikisi içinde geçerli olduğunu düşünüyorum. Tek başına yeterli olduğunu düşünmüyorum.

SONUÇ

Sağlık kurumlarının verdiği hizmetin temelini insan ihtiyaçlarının oluşturması, kurumun karmaşık yapısı dolayısıyla içerisinde çok fazla alanı barındırması, yoğun iş temposu personelin kendi içerisindeki hareketliliği arttırmanın yanında, birbirlerinden aldıkları hizmetin verimliliği de yoğun iş temposunda önemli olmaktadır. Özellikle zamanla yarışın bulunduğu bu kurumlarda kurum içinde verilen hizmetin sunumunda da zaman ve işlevselliği ön plana çıkarmaktadır. Aynı zamanda hizmetin sunumunda etik kurallara riayet etmek de hizmet kalitesi seviyesinin tamamlayıcı rolünü

oluşturmaktadır. Bu durumda hizmet veren ve alan olarak personel aynı zamanda kurumun birer iç müşterisi olmakta ve müşteri memnuniyeti kavramı burada da ortaya çıkmaktadır.

Çalışmanın özünde özellikle bu kurumlarda yoğun iş temposu içerisinde hizmet veren birimlerden biri olan muhasebe departmanlarının verdikleri hizmetin kalitesi ve sunulan hizmetteki etik anlayışları hem iç müşteri perspektifinden hem muhasebe personeli perspektifinden değerlendirilmeye çalışılmış, aynı zamanda kurumun hizmet kalitesi ve etik kavramlarına ilişkin iç müşterilerine bilgi aktarımı değerlendirilmeye çalışılmıştır.

Çalışmanın diğer çalışmalarla desteklenerek sonuçların karşılaştırılması hususunda benzer denklikte çalışma bulunması oldukça zor olmuştur. Katılımcıların hizmet kalitesi kavramına ilişkin, iç müşterilerin muhasebe departmanı personeline göre daha fazla bilgi sahibi oldukları görülmektedir. Etik kavramına ilişkin tüm katılımcıların kavram hakkında uyulması gereken kurallar, mevzuata uygun hareket etme olarak ifade ettikleri görülmektedir.

Literatürde yapılan bazı çalışmalarda sağlık kurumlarında iç müşterilerin etik ve meslek etiği kavramlarına ilişkin verilen ifadelerinde “uyulması gereken kurallar” (İştar Işıklı, 2018; Utlı, 2016), kurumlarda etik politikalarının oluşturularak yazılı ve resmi yollardan bu kuralların meslek etiği gereği uygun hareket edilerek işlemlerin yürütülmesi gerektiği (Yardan ve Us, 2014) belirtildiği görülmektedir. Yani çalışanlar meslek etiğinin uygulanabilmesi adına kurallara uymak, işini doğru yapmak, dürüstlük, mahremiyet, eşit yaklaşımın benimsenmesine yönelik kavramların üzerinde durdukları sonuçlarına ulaşılmıştır (İştar Işıklı, 2018). Bu çıkarımlar yapılan çalışma ile örtüşmektedir.

Özellikle muhasebe departmanlarından hizmet alan iç müşterilerin muhasebe departmanı çalışanlarından işlerini zamanında yaparak, gizlilik riayet ederek, kanun ve yönetmeliklere uygun bir şekilde doğru bilgiyi edinmeyi bekledikleri görülmektedir. Meslek etiği hususu altında değerlendirebileceğimiz yasal sorumluluk ve mevzuata uygunluk hususunda ise çalışmada muhasebe departmanı çalışanlarının hizmet verme hususunda yasal sorumlulukları olmasının öncelik oluşturduğu çalışma sonuçlarında ortaya konulmuştur.

Literatürde benzer çalışmalar irdelendiğinde sağlıkta hizmet kalitesi ve etik kavramlarına ilişkin çalışmaların sonuçlarında her kurum için bu kavramların istenilen seviyeye ulaşılması, işlevselliğinin artırılması ve uygulanabilmesi adına hizmet içi eğitim verilmesi gerektiği (Sarıhan ve Yarar, 2021; Utlı, 2016; Uçar, 2005; Altındış ve Ergin, 2018), verilen eğitimler sonrasında oluşabilecek eğitim eksikliğinin giderilmesi (Bigubey, 2015) etik konusunda her türlü alınan eğitimlerin hizmet kalitesini arttırdığı (Güngören, vd., 2013) belirtilmiştir.

Etik ile ilgili eğitim alan personellerin etik duyarlılıklarının yüksek olduğu (Aydoğan ve Ceyhan, 2018), etik ilkelere uyulmasının hizmet kalitesini arttıracacağı (Utlı, 2016; Güngören, vd., 2013) yapılan bazı çalışmalarla da desteklenmektedir

Çalışmada çıkan sonuçlarda bu yöndedir. Katılımcıların hizmet kalitesi ve etik kavramlarının uygulanması adına sağlık kurumlarında muhasebe uygulamalarında etkinlik ve verimlilik oluşabilmesinde eğitim alınması gerektiği düşüncesi hakimdir. Eğitimle birlikte sistemsel oluşan problemlerin çözülmesi, mevzuatla ilgili bazı problemlerin düzenlenmesi gerekliliği belirtilmiştir.

Kurumlarda hizmet kalitesine ilişkin standartların belirlenerek benimsenmesinin ve oluşturulan rehberlerin yaygın kullanımı kalitenin artırılmasında önemli bir kriter olmaktadır (Bigubey, 2015; Akalın, 2002). Çalışmanın yapıldığı katılımcı grubunda katılımcıların büyük çoğunluğunun kurumun etik ilkeleri ve hizmet kalite politikası hakkında bilgi sahibi olmadıkları görülmektedir. Bunun sebeplerinden birisi kurumun yeni yapılanmasından dolayı henüz tam manasıyla oluşturdukları etik ilke ve hizmet kalitesi politikalarının olmadığı olduğu ifade edilmiş olup, diğer sebep olarak da

kendilerine bu hususlarda hizmet içi eğitim verilmediği olarak belirtilmiştir. Çalışmada özellikle personelin istedikleri bilgiye erişimde tüm iletişim kanallarının açık olduğu da ifade edilmektedir.

Fakat çıkan sonuçlara ilişkin personelin birbirleriyle ve departmanlar arasında kurdukları iletişim sürecinin doğru kurulmasına ilişkin olumsuz bir çıkarım da bulunmaktadır. Dolayısıyla iletişim kurma gibi, kurumun oluşturduğu politikaları, kuralları, uygulanan yönetmelikler gibi birçok hususta alınacak eğitimlerin hizmet kalitesini artırabileceği düşünülmektedir.

Bu sonuçlara ve literatürdeki çalışmalar ışığında sağlık kurumlarında ortaya çıkan temel sonuç kurum tarafından personelin hem kavramlara ilişkin, hem de kurum politikaları, uygulanan mevzuatlar, yasal süreçlere ve prosedürlere uyulmamasında uygulanabilecek yaptırımlara, karşılıklı nasıl iletişim kurulması gerektiğine kadar birçok açılarından düzenli eğitim verilmesi yönündedir. Ayrıca kurumun hizmet kalitesi ve etik politikalarının oluşturulması ve bu politikalara uygunluğun denetlenmesi de önem arz etmektedir.

Çalışma bir kamu kurumunda yapılmıştır. Dolayısıyla genel itibari ile kamu kurumlarında çalışan personelin çoğunluğun kendi mezuniyet alanları ile bağdaşmayan departmanlarda görevlendirilmelerinin sorun teşkil ettiği, özellikle muhasebe çalışanlarının alanlarında eğitim görmüş çalışanlardan oluşması gerektiği çıkarılan sonuçlar arasında değerlendirilmiştir.

Ayrıca kurumun kendi politikalarının oluşturulması ve organizasyonlarda iyi bir oryantasyon eğitimi ile personelin bu konuda bilgilendirilmesi, hizmet içi eğitimlerle personelin desteklenmesi ile hizmet kalitesini artabilecek ve bu alanda yasal mevzuatlara uygun etik davranışlarda sergileneceği çıkan sonuçlarla da desteklenmektedir.

Çalışmanın karşılaştırılabilirliği adına özel sağlık kuruluşlarında da yapılması literatürü zenginleştireceği düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

- Abu, N.K. (2004), "Service Quality Dimensions: A Study On Various Sizes Of Grocery Retailers - A Conceptual Paper", Proceeding Of Ibbc, Pp. 633-642.
- Akalın, H.E. (2002), Yoğun Bakımda Hizmet Kalitesi. *Yoğun Bakım Dergisi*. 35-38.
- Akdoğan, M. (1983). Pazarlama Yönetim Fonksiyonları Açısından Hizmet Pazarlaması. *Erciyes Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi* (5), 123-139.
- Altındış, S, ve Ergin, A. (2018). Kalite Bağlamında Sağlık Personeli Eğitimi. *Sakarya Tıp Dergisi*. 157-169.
- Altunışık, R., Özdemir, Ş., ve Torlak, Ö. (2016). *Pazarlama İlkeleri Ve Yönetimi* (Cilt 2.Baskı). İstanbul: Betabasım Yayım Dağıtım.
- Aydoğan, A, ve Ceyhan, Ö. (2018). Acilde Çalışan Sağlık Personelinin Etik Duyarlılıkları. *Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*. 182-189.
- Aymankuy, Y., ve Sarıoğlan, M. (2005). Muhasebe Meslek Mensuplarının Meslek Etiğine Yaklaşımları Ve Balıkesir İl Merkezinde Bir Uygulama. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 23-45.
- Baltacı, A. (2019). Nitel Araştırma Süreci: Nitel Bir Araştırma Nasıl Yapılır? *Ahi Evran Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* , 368-388.

- Banar, K., ve Ekerşil, V. (2010). Muhasebe Meslek Mensuplarının Hizmet Kalitesi: Sunulan Hizmetlerin Kalitesi İle Müşteri Memnuniyeti İlişkisi Eskişehir Uygulaması. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(1), 39-60.
- Baş Kayhan , C., ve Özmen, D. (2015). Hizmeti Sunan Ve Alan Taraflar Açısından Sağlık Hizmet Kalitesinin Değerlendirilmesi. *Sağlıkta Performans Ve Kalite Dergisi*, 13-36.
- Biçer, D., İlman , E., ve Biçer, E. (2019). Sağlık Kurumlarında Hizmet Kalite Algısı Üzerine Meta Analiz Çalışması. *S.C.Ü. İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi*, 20(2), 1-26.
- Biçer, E., ve Yurtsal, K. (2021). Hastanelerde Hizmet Kalitesi Ve Müşteri Memnuniyeti Algısı. *Journal Of Graduate School Of Social Sciences*, 751 - 773.
- Bigubey, Ö. (2015). Sağlık Sektöründe Çalışanların Hizmet Kalite Standartlarına İlişkin Algıları (Bursa`Da Bir Devlet Hastanesi Örneği). Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme ABD Sağlık Kurumları İşletmeciliği Yüksek Lisans Tezi.
- Bişgin, A., Ünlüer, S., ve Üyümez, M. (2020). Muhasebe Meslek Mensupları ile Mükelleflerin Beklentileri Ve Sorunları: Nitel Bir Çalışma. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İibf Dergisi*, 625 – 648.
- Büyüköztürk, Ş. (14, 5 2012). *Örnekleme Yöntemleri*. 11 09, 2021 Tarihinde Chrome-Extension://Oemmndcbldboiebfnladdacbfmadadm/Http://Cv.Ankara.Edu.Tr/Duzenleme/Kisise/1/Dosyalar/21082015162828.Pdf Adresinden Alındı
- Ceylan, U. (2013). Devre Tatil Sisteminde Müşteri Memnuniyetine Etki Eden Faktörler: Kütahya Ve Afyonkarahisar İllerinde Bir Araştırma. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Ve Otelcilik Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi.
- Çaklı, İ. Ö. (2021). Sağlık Sektöründe Toplam Kalite Yönetimi Donabedian Kalite Özellikleri Ve Sağlık Çalışanlarının Hizmet Kalitesi Üzerine Etkisi. *Journal Of Behavior At Work*, 1-15.
- Çelik, Ö. (2018). Hastanelerde Uygulanan Sağlıkta Kalite Standartlarının Sağlık Hizmet Kalitesi Üzerindeki Etkisinin Belirlenmesi: Konya Örneği. *Selçuk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi*. Konya.
- Çiçek, E. (2019). *Hizmet Kalitesi Vevatandaş Memnuniyeti Belediye Hizmetleri Üzerine Bir Değerlendirme* (Cilt 1.Baskı). Konya: Eğitim Yayınevi.
- Deniz, N., ve Büyük, K. (2017). Sağlık Hizmetlerinde Hastaların Kalite Algılarının Değerlendirilmesi. *Alkan Ve Yakın Doğu Sosyal Bilimler Dergisi*, 52-70.
- Erdemir, N.K., ve Kazak, M. (2021). Muhasebe Meslek Mensuplarının Haksız Rekabet Algıları Üzerine Karaman İlinde Bir Araştırma . Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 363-376.
- Ertaş, H., ve Çelik, Ö. (2018). Sağlıkta Kalite Standartları Üzerine Nitel Bir Değerlendirme. *Sağlık Yönetimi Dergisi*, 18-40.
- Etezadı, F. (2016). The Effect Of Personalized Customer Services On Customer Perceived Value And Brand Loyalty. İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsümü İşletme Yönetimi Abd Yüksek Lisans Tezi.
- Garvin, D. A. What Does 'Product Quality' Really Mean. *Sloan Management Review* , 26 (1), 25-43.

- Güngören , M., Orhan, F., ve Kurutkan , N. (2013). Mikro Rekabetçilikte Yeni Yaklaşımlar Hastanelerde Oluşan Etik İklimin Kalite Ve Akreditasyon Açısından Değerlendirilmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18(1), 221 - 241.
- İştar Işıklı, E. (2018). Hastane Çalışanlarının Meslek Etiği Hakkındaki Görüşlerinin Ve Etik Sorunlarının İncelenmesi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 17(66), 861 - 873.
- Maister, D. H. (1984). Quality Work Doesn't Mean Quality Service. *The American Lawyer*.
- Merriam, S. B. (2013). Nitel Araştırma: Desen Ve Uygulama İçin Bir Rehber (3. Baskıdan Çeviri, Çeviri Editörü: S. Turan). Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Mucuk, İ. (2017). Pazarlama İlkeleri. (21. Baskı). İstanbul: Türkmen Kitapevi.
- Öztürk, S. A. (2019). *Hizmet Pazarlaması Kuram, Uygulama Ve Örnekler* (Cilt 17. Baskı). Bursa: Ekin Basım Yayın Dağıtım.
- Parasuraman, A., Valarie, A. Z., ve Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implications For Future Research. *Journal Of Marketing* , 49 (4), 41-50.
- Rust, R. T., Oliver, R. L. (1994), *Service Quality: New Directions İn Theory And Practice*, Ca: Sage, Thousand Oaks.
- Sarıhan, M., ve Yarar, O. (2021). Sağlık Sektöründe Yönetmelik Kaygıları. *Avrupa Bilim ve Teknoloji Dergisi*, 267-282.
- Sayım, F., ve Usman, Ö. (2016). Muhasebe Meslek Mensuplarının Etik Algısı -Yalova Örneği-. *Uluslararası Yönetim İktisat Ve İşletme Dergisi*, 247-261.
- Saygılı, G. (2009). İşletmelerde Kurumsal Yönetim Bağlamında Kurumsal Etik Yönetimi. Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi
- Sevilengül, O. (2016). *Genel Muhasebe* (Cilt 18. Baskı). Ankara: Gazi Kitapevi.
- Sezer , C., Durmuş , A., ve Beşik , M. (2020). Özel Sağlık Kuruluşlarında Hizmet Alan Bireylerin Kalite Algılarının Belirlenmesi: Bir Servis Uygulaması. *Sakarya Üniversitesi İşletme Enstitüsü Dergisi*, 2(2), 93 - 98.
- Soydal, İ. (2008). Web Bilgi Sistemlerinde Hizmet Kalitesi. *Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Bilgi Ve Belge Yönetimi Anabilim Dalı Doktora Tezi*. Ankara.
- Uçar, M. (2005). Askeri Bağlamda Sağlık Hizmetlerinin Etik Boyutu. *Tsk Koruyucu Hekimlik Bülteni*, 4(1), 37 - 45.
- Utlu, N. (2016). Hastane Ortamında Hemşirelerin Etik Yaklaşımı ve Etik İnkilemler. *Journal of Istanbul Aydın University*, 17-35.
- Ünal, A., ve Nardalı, S. (2010). İşletme Ve Pazarlama Etiğine Giriş. C. Ay, B. Kartal, & S. Nardalı İçinde, *Pazarlamada Etik Yaklaşımlar* (S. 2-28). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Varinli, İ. (2004). Hizmet İşletmelerinde Çalışanların Etik Olmayan Davranışlara İlişkin Değerlendirmeleri Otel İşletmelerinde Bir Uygulama. *Ege Akademik Bakış Dergisi* , 44-53
- Wang, Y., Po-Lo, H., ve Yang, Y. (2004). An Integrated Framework for Service Quality, Customer Value, Satisfaction: Evidence from China's Telecommunication Industry. *Information Systems Frontiers*. 325-340.
- Yardan, E., ve Us, N. (2014). Hastane Çalışanlarının Kurum İçi Politik Davranışlar Ve Etik İklim Algılamaları. *Journal of Productivity*. 77-88.

Yeşildağ , A., ve Ulusoy, H. (2021). Hastanede Yatan Hastaların Algıladığı Hizmet Kalitesinin Değerlendirilmesi: Trabzon İli Örneği. *Uluslararası Sağlık Yönetimi Ve Stratejileri Araştırma Dergisi*, 91 - 106.

Yıldırım. A., ve şimşek. H. (2011). Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri. Seçkin Yayınları.



T.C.
KARAMANOĞLU MEHMETBEY ÜNİVERSİTESİ
BİLİMSEL ARAŞTIRMA VE YAYIN ETİK KURULU KARARLARI

Toplantı Tarihi	Toplantı Sayısı	Karar Sayısı
11.03.2021	01	01-14

Üniversitemiz Bilimsel Araştırma Yayın Etik Kurulu Prof. Dr. İbrahim YILMAZ başkanlığında 11.03.2021 Perşembe günü saat 15.00'de toplanarak aşağıdaki kararı almıştır.

KARAR 01-2021/14. Üniversitemiz Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı Doktora Programı 180413202 numaralı öğrencisi Gülşah KAZAK'ın "Sağlık Kurumlarında Muhasebe Departmanlarının Etik Anlayışlarının İç Müşterilere Sundukları Hizmetin Kalitesi Üzerindeki Etkisi" başlıklı makale çalışması için derinlemesine mülakat yöntemine ait gerekli izinlerin alınması kaydıyla fikri, hukuki ve telif hakları bakımından sorumluluğu başvuran kişiye ait olmak üzere etik olarak uygun olduğuna oy birliği ile karar verildi.

(e-imza)
Prof. Dr. İbrahim YILMAZ
Başkan

(e-imza)
Prof. Dr. Fevzi KILIÇEL
Başkan Yardımcısı

(e-imza)
Prof. Dr. Nermi ŞARLAK
Üye

(e-imza)
Prof. Dr. Ali ŞAHİN
Üye

(e-imza)
Prof. Dr. Ali AYATA
Üye





**JOURNAL OF ACADEMIC PERSPECTIVE ON
SOCIAL STUDIES (JAPSS)
SOSYAL ÇALIŞMALAR ÜZERİNE AKADEMİK PERSPEKTİF
DERGİSİ**

E-ISSN: 2667-5889

<https://dergipark.org.tr/pub/japss>

Paper Type: Research, Makale Türü: Araştırma

Sayı:1, Nisan 2023

Issue:1, April 2023

Received Date / Geliş Tarihi: 11.08.2022

Accepted Date / Kabul Tarihi:25.08.2022

**SINIF ÖĞRETMENLERİNİN İŞ STRESİNİN PSİKOSOSYAL RİSK FAKTÖRLERİNE
GÖRE İNCELENMESİ: İĞDIR TUZLUCA ÖRNEĞİ¹**

**EXAMINATION OF CLASS TEACHERS' WORK STRESS ACCORDING TO
PSYCHOSOCIAL RISK FACTORS: THE CASE OF İĞDIR TUZLUCA**

Atf/ to Cite (APA): Doğmuş, I. ve Yıldırım, S. (2023). Sınıf Öğretmenlerinin İş Stresinin Psikososyal Risk Faktörlerine Göre İncelenmesi: İğdir Tuzluca Örneği, Journal of Academic Perspective on Social Studies, (1), 38-53.

**İşlay DOĞMUŞ²
Sait YILDIRIM³**

DOI: <https://doi.org/10.35344/japss.1160874>

ÖZ

Bu çalışmanın amacı İğdir ilinin Tuzluca ilçesine bağlı köy ve ilçe merkezinde çalışan sınıf öğretmenlerinin iş stres düzeylerini incelemektir. Aynı zamanda bu öğretmenlerin cinsiyet, yaş, medeni durum, memleket ve çalışma yılına göre iş stres düzeyleri karşılaştırılmıştır. Yapılan bu çalışmada nicel araştırma kapsamında Tuzluca ilçe merkezinde görev yapan 60 ve Tuzluca ilçesine bağlı köylerde görev yapan 62 olmak üzere toplam 122 sınıf öğretmeni dâhil edilmiştir. Nitel araştırma kapsamında ise İlçe merkezinden 5 ve köylerden 5 olmak üzere 10 katılımcı ile nitel görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Araştırmada veriler Kişisel Bilgi Formu, Yarı Yapılandırılmış Nitel Görüşme Formu ve İş Stresi Ölçeği yoluyla elde edilmiştir. İş Stresi Ölçeğinden elde edilen veriler değerlendirilirken SPSS 22.0 programı kullanılmıştır. Gruplar arasındaki farklılıkları elde ederken T- testi ve Anova analizi kullanılmıştır. Bunların yanında betimsel istatistikler ve faktör analizinden de verilerin analiz aşamasında yararlanılmıştır. Nitel ve Nicel boyutta yapılan analizler sonucunda; sınıf öğretmenlerinin çalıştığı konum, cinsiyet, yaş, medeni durum, memleket ve çalışma yılı iş stres düzeylerini anlamlı düzeyde farklılaştırmaktadır. Öyle ki merkezde çalışmak ve yaş ile birlikte çalışma yılının da artması iş stresi için koruyucu faktör olarak görülmüştür. Bunun yanında, erkeklerin ve evli sınıf öğretmenlerinin iş stres puanları daha düşük bulunmuştur. Coğrafi olarak yakınlık ve benzer kültürel özelliklere sahip olmak da iş stresi düzeyini düşürmektedir. Sonuç olarak köyde görev yapan sınıf öğretmenlerinin iş stres düzeyi, ilçe merkezinde çalışanlara göre daha yüksek olduğu bulunmuştur. Aynı zamanda çalışmaya katılan öğretmenlerin orta düzeyde iş stresi yaşadığı elde edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: İş Stresi, Eğitim, Toplumsal Değişim, Öğretmenlik.

ABSTRACT

The purpose of this study is to examine the work stress levels of classroom teachers working in the village and district center of Tuzluca district of İğdir province. At the same time, the levels of work stress among these teachers were compared by gender, age, marital status, hometown, and working year. In this study, a total of 122 classroom teachers, 60 working in Tuzluca town center and 62 working in the villages of Tuzluca district, were included within the scope of quantitative research. Within the scope of the qualitative research, qualitative interviews were conducted with 10 participants, 5 from the district center and 5 from the villages. In the research, the data were obtained through Personal Information Form, Semi-Structured Qualitative Interview Form and Work Stress Scale. The SPSS 22.0 program was used while evaluating the data obtained from the Work Stress Scale. T-test and Anova analysis were used to obtain the differences between the groups. Additionally, descriptive statistics and factor analysis were also used during the data analysis. As a result of qualitative and quantitative analyzes; the position, gender, age, marital status, hometown and working year of the classroom teachers significantly differentiate their work stress levels. So much so that working in the center, as well as the rise in working years with age, were found to be protective factors against work stress. Furthermore, males and married classroom teachers were shown to

¹ Bu çalışma Doç. Dr. Sait YILDIRIM danışmanlığında İğdir Üniversitesi İSG Anabilim Dalı programında savunulmuş olan yüksek lisans tezinden üretilmiştir.

² Uzman, İğdir Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Fakültesi İş Sağlığı ve Güvenliği Anabilim Dalı, isilaydogmus@gmail.com, ORCID ID <https://orcid.org/0000-0002-2100-0849>

³ Doç. Dr. İğdir Üniversitesi Fen Edebiyat Fakültesi Psikoloji Bölümü Sosyal Psikoloji Anabilim Dalı, saityildirim.erz@gmail.com, ORCID ID <https://orcid.org/0000-0002-6044-2447>

have lower work stress levels. The degree of work stress is also reduced by being geographically close and having similar cultural characteristics. As a result, it was found that classroom teachers working in the village experienced higher levels of work stress than those working in the district center. At the same time, it was found that the teachers who took part in the study were under moderate work stress.

Keywords: Job Stress, Education, Social Change, Teaching

1. GİRİŞ

Günlük hayat koşuşturması içinde bireyler birçok zorlukla karşı karşıya kalmaktadır. Bireylerin aynı anda birden fazla işle uğraşması, özel hayatın karmaşık hale gelmesi kişide zorluk ve baskı oluşturmaktadır. Bireyin zorluk ve baskılara karşı gerçekleştirdiği uyum süreci “*stres*” olarak nitelendirilmiştir. (Palmer ve Cooper, 2021: 23-27). Stres kavramı günlük hayatta kişilerin karşısına sıkça çıkan bir kavramdır. Bireylerin sağlık durumunu etkileyen stres, iş durumunu da etkilemektedir. Stres türleri, kaynakları, sonuçları ve başa çıkma teknikleri ile çalışanların yaşadığı stres üzerine birçok çalışma yapılmıştır. Stres, türleri ve kaynakları açısından birçok şekilde ele alınmıştır. Genel olarak bakıldığında yaşam ile mücadele ifadesi olarak kullanılan stres, olumlu ve olumsuz stres diye iki farklı şekilde ele alınmıştır. Olumlu stres, bireyin yaşamda kalmasını sağlayan yapıcı stres olarak da nitelendirilen harekete geçirici strestir. Olumsuz stres ise bireyde uzun süreli ve yoğun bir şekilde görülürken bireyde birçok probleme sebep olan strestir (Yüksel, 2014: 114-115).

Stres yaşayan mesleklere bakıldığında stresli meslekler arasında öğretmenlik mesleği yer almaktadır (Farley ve Chamberlain, 2021: 305-310). Eğitim-öğretim süreci içerisinde amaçlara ulaşmakta öğretmenlere büyük görev ve sorumluluklar düşmektedir ancak, bu görev ve sorumlulukların yerine getirilmesinde stres, engel teşkil etmektedir (Altınok, 2009: 516). Öğretmen stresinin kaynaklarına bakıldığında; uygun olmayan fiziki koşullar, öğrencilerin disiplinsiz davranışları, idarecilerin destek olmaması, istenilmeyen tayinler, destek olmayan veliler ve toplumun eleştirileri olarak sıralanmaktadır (Balaban, 2000: 189). Etkili bir eğitim-öğretim süreci için öğretmen stresi, ele alınması gereken önemli bir meseledir.

2. TEMEL KAVRAMLAR

2.1. Stres

İlk defa 1950 yılında Hans Selye tarafından kullanılan stres kelimesi, günlük yaşamda yoğun olarak karşılaşılan bir kavramdır. Çağın getirdiği sanayileşme ve kentleşme ile birlikte bireyler, bir takım sıkıntılarla karşılaşmakta ve bu duruma uyum sağlamakta zorlanmaktadır. Birey, fiziki ve sosyal çevreden gelen olumsuzluklara karşı gerginleşir. Bu yeni duruma uyum sağlaması için bedensel ve psikolojik olarak olduğundan daha fazla çaba göstermesi gerekir. Bu durumda ortaya çıkan gerginliğe stres olarak tanımlanmaktadır. Stres durumunda bireyin karşılaştığı tehdit ve zorlanmalar, bireyde tepkisel davranışları ortaya çıkarmaktadır. Burada birey “*Savaş veya kaç!*” tepkisini göstermektedir. Üstesinden gelebileceğine inandığı durumlarla savaşırken, başa çıkamayacağı durumlarda bireyin konudan uzaklaştığı görülmektedir (Yüksel, 2014: 110-112). Stres nedenlerine bakıldığında genel olarak kaynak tüketimi, farklılaşma gösterme ve uyum sağlama olmak üzere ele alınırken bireyin maruz kaldığı olay ve durumlar bilişsel ve duyuşsal olarak anlamlandırılan yaşantılar, stres faktörü olarak algılanmaktadır. Gündelik yaşantıda karşılaşılan her durum stres verici bir potansiyele sahiptir. Farklılık gösteren durumlar, olayın üstesinden gelinirlik düzeyine göre stres seviyesinin değişmesinde ortaya çıkmaktadır (Taylor vd., 2015: 462-463). Stres, tamamen olumsuz olarak görülen bir etken değildir. Bireyin hayatta kalması ve harekete geçmesi için güdüleyici bir durum olarak yapıcı özelliği de ön plana

çıkartılabilir. Stresin performansı arttırması ve motivasyonu sağlaması başarıyı beraberinde getirmektedir (Rowshan, 2003: 11).

Stres, her canlının mutlak olarak yaşadığı psikolojik bir durumdur. Stresi olumsuz hale getiren durumlar, stresörlere verilen tepkilerin uzun süreli ve şiddetli olmasıdır (Tarhan, 2019: 21-24). Stres belirtilerine baktığımızda; fiziksel belirtiler, psikolojik belirtiler ve davranışsal belirtiler olarak incelenmektedir. Bireyin stres ile karşılaştığında gösterdiği fizyolojik tepkiler, fiziksel belirtilerdir. Fiziksel belirtilerin başlıca olanlarına bakıldığında; “*yorgunluk, sinirlilik, aşırı terleme, baş ağrısı, titreme, kalp hastalıkları, ülser vb.*” gibi fiziksel tepkiler görülmektedir (Taborsky vd., 2021: 40-42). Bireyin olası bir stres karşısında stresörlere baş edebilmesi için gösterdiği duygusal tepkiler, psikolojik tepkilerdir. Psikolojik belirtilerin başlıca olanlarına bakıldığında; “*öfke kontrolü, kaygı, panik, depresyon, unutkanlık, uyku bozukluğu vb.*” gibi psikolojik tepkiler görülmektedir (Özdemir, Tarım, 2022; Paşa, 2007: 62-70). Fiziksel ve Psikolojik tepkilere nazaran çevreden de fark edilebilen tepkiler, davranışsal tepkilerdir. Bu tepkiler ise “*sosyalleşmeden kaçınmak, öfke nöbetleri, aşırı davranışsal hareketlilik ya da hareketsizlik, odaklanma problemi vb.*” gibi davranışsal tepkilerdir (Özel ve Karabulut, 2018: 52).

21.yüzyıl modern hayatın bir parçası olan stres, çağın insanlarında ağır bedellere neden olmaktadır. Bireyler, uzun ve şiddetli strese maruz aldığında ağır psikolojik ve fizyolojik etkilere sebep olmaktadır. Stres, her bireyde farklı tepkilerle ortaya çıkarken aynı bireyde farklı zamanlarda farklı tepkilerle de ortaya çıkmaktadır. Stres düzeyi, bireydeki tepkiler üzerinde etkilidir. Hafif düzeydeki stres, bireye motivasyon ve yaratıcılık konusunda katkı sunarken stres düzeyi arttıkça başarı ve dikkat seviyesi düşmekte dolayısıyla iş kazalarına sebep olmaktadır. Burada stresin sadece bireysel olarak değil örgütsel olarak sonuçlarından söz etmek de mümkündür (Sabuncuoğlu ve Tüz, 1995: 148-154).

2.2. Stresin İlişkili Olduğu Diğer Kavramlar

Literatür incelendiğinde stresin kaygı, engelleme, tükenmişlik, rol belirsizliği ve çatışması, iş doyumu, psikolojik sağlık ve kültürleşme kavramlarıyla ilişkisi ele alınmaktadır. Kaygı kavramı ve stres, genel olarak birlikte ele alınırken bu kavramların temeline inildiğinde kaygı belirsiz bir temele sahiptir. Stresin nedenleri kolaylıkla betimlenmektedir (Craske vd., 2011: 370). Stres ve kaygı tepkilerinde farklılıklar mevcuttur. Bu farklılıklar strese genel olarak endişe ve üzüntü ile ortaya çıkarken kaygıda önü alınamayan korku olarak görülür (Miller and Massie: 389-389). Stres sebebiyle ortaya çıkan endişe ve üzüntünün kontrol edilememesi sebebiyle meydana gelen psikolojik zorluk, tükenmişliği beraberinde getirir. Tükenmişliğin tanımına bakıldığında, özel hayat ve iş arasında yoğun olarak ortaya çıkan stresin kontrol altına alınmadaki yetersizlik yaşama olarak tanımlanmaktadır (Dolgun, 2010: 287). İş hayatında tükenmişlik ile ilgili yapılan araştırmalarda öncelikle sağlık çalışanları ve daha sonrasında polislik ve öğretmenlik mesleklerinde dikkat çekmiştir. Tükenmişliğin nedenleri araştırıldığında iş stresi ve iş doyumu ile ilişkisi görülmüştür (Gündüz, 2005: 153-154). İş doyumu kavramına baktığımızda ise, kişinin yaptığı işten aldığı tatmin ile ifade edilmektedir. İşe gösterilen özveri ile ilişkilendirilen iş doyumu, kişinin yaptığı iş ile ilgili iyi oluşunu de etkilemektedir (Ceyhun, 2009: 40-42).

Modern zamanın insanı var olabilmek için birtakım ihtiyaçlara sahiptir. Bu ihtiyaçların karşılanması sırasında içten ve dışarıdan kaynaklı hedefe ulaşamama durumu söz konusu olmaktadır. Bu durum, engellenme olarak tanımlanmaktadır. Engellenme ile karşılaşan birey, bazı davranış bozukluğu ve düşünce karmaşası yaşamaktadır (Norwood, 2018:7). Engellenme durumunda birey, bu engellerin üstesinden gelebilmek için bir takım hedef ve davranış analizi yapmaktadır. Stres tepkisi olarak adlandırılan “savaş ya da kaç!” tepkisi engellenme durumunda da bireyin algıladığı duruma adaptasyonu sağlamaktadır (Dasinger ve Gibson, 2022: 2-3). Gerekli uyumu sağlayamayan birey, psikolojik sağlamlığı sarsan yaşantılarla karşı karşıya kalmaktadır. Psikolojik dayanıklılığı yüksek olan bireylerin stres karşısında daha dirençli oldukları ve bu süreci daha sağlıklı atlattığı görülmektedir (Deveci, 2017:

48). Bu sebeplerle stres kelimesi, literatürde yapılan araştırmalarda engellenme ve psikolojik sağlamlık kavramlarıyla birlikte ele alınabilmektedir.

Her bireyin günlük hayatta sahip olduğu birçok rol mevcuttur. Sanayileşmenin de getirdiği roller ile birey, rol çatışması yaşamaktadır. Kişiye yüklenen rollerin yerine getirilmesinde karşılaşılan sıkıntılar ile birey stresle karşı karşıya kalmaktadır. Özellikle kişinin belirlenen rolleri yerine getirirken; farklı roller üstlenmesi, farklı topluluklarla çalışması ve kimi zaman kuralların yok sayılması bireyde rol çatışmasına sebep olmaktadır (Baltaş ve Baltaş, 2014: 89). Çatışmanın ortaya çıkarmış olduğu stres literatürde rol stresi olarak ele alınmaktadır. Bu kavram ayrıca iş doyumu ve tükenmişlik kavramlarıyla ilişkilendirilmiştir.

Bireyin ait olduğu topluluğa dair normlar, değerler o topluluğun kültürünü oluşturmaktadır. 21.yüzyıl toplumlarında sosyal medya ve kitle iletişim araçlarının gelişmişliği ile birlikte farklı kültürler etkileşim içine girmiştir. Farklı kültürler arasında karşılıklı gerçekleştirilen etkileşime ise kültürleşme denilmektedir. Modern zaman içerisinde çokça karşılaşılan kültürel etkileşim literatüre kültürleşme stresi kavramını kazandırmıştır. Kültürleşme stresi kavramı, bireyin kültürel etkileşim ve kazanım prosesinde gösterdiği tepkiler olarak ele alınmaktadır (Sam ve Berry, 2010: 472-475).

2.3. Stres Kuramları

Stres kuramlarına ilişkin alanyazın incelendiğinde 3 ana başlık; psikolojik, fizyolojik ve sosyal temelli kuramlar olarak incelendiği görülmektedir (Akman, 2004: 44). İlk olarak Hans Selye, stresin bedende ortaya çıkardığı fizyolojik etkileri incelemiştir. Fizyolojik kuramlar olarak incelenen etkiler, otonom sinir sisteminde ortaya çıkan tepkilerdir. Bireyin stres karşısında verdiği tepkiler sınıflandırıldığında; alarm, direnç ve tükenme olarak aşamalandırılmıştır. Hans Selye bu süreci “*Genel Uyum Sendromu*” olarak adlandırmıştır (Shadid ve Nauman, 2019: 255).

2.4. İş Stresi

İş stresi genel olarak, çalışanın görevini yerine getirirken kendi kişilik yapısından ya da işin yapısından kaynaklanan uyumsuzluğa verilen tepki olarak tanımlanmaktadır (Şenyiğit, 2004: 104). Yaşamın her alanında olduğu gibi iş yaşantısında da potansiyel stres kaynaklarıyla karşı karşıya kalınması kaçınılmazdır. Her çalışanın stres kaynaklarını algılayışı, etkilenme düzeyleri ve stres durumu sonucunda ortaya çıkan belirtileri farklı olabilmektedir. İş yerindeki stres vericilerden etkilenme derecesi ve tepkilerdeki bireysel farklılıklara rağmen çalışanların iş yaşantısından doyum sağlayabilmesi iş yerindeki stres kaynaklarını kontrol edebilmesiyle ilişkilidir (Ceyhun, 2009: 32).

Strese neden olan etkenleri 3 başlık altında inceleyebiliriz. Bunlar; çevresel stres faktörleri, örgütsel stres faktörleri ve bireysel stres faktörleridir. Çalışan kişinin çalışma ortamı ergonomisi kişinin fizyolojisini ve psikolojisini yakından etkilemektedir. Çalışma ortamındaki gürültü, aydınlanma, ısınma ve havalandırma sistemleri, işyerindeki fiziksel çevre şartlarına girmektedir. Bu gibi olumsuzluklar kişide iş stresine neden olmaktadır. Gürültü, aydınlık ve ısınma gibi faktörler çevresel faktörlere örnektir (Öztürk, 2008: 20). Bireyler çalışma ortamında kendilerini rahat hissetmek istemektedir. Çevreden gelen ışık, ses gibi etkenler dikkati etkilediği gibi iş verimini de etkilemektedir. Dolayısıyla çevresel faktörlerin stres üzerindeki etkisinden bahsedilmektedir. Ortamdaki uyarıcıların aşırı uyarılma gerçekleştirilmesi ile kişide fizyolojik ve psikolojik birtakım sorunlar ortaya çıkmaktadır.

Zorlama ve baskı altında ortaya çıkan stres, ciddi sağlık sorunlarına sebep olmaktadır. Gününün çoğunu işte geçiren bireylerde, stres kaynağının iş kaynaklı mı yoksa iş dışı mı olduğunun ayırımını yapmak zordur. Yapılan araştırmalarda sağlık sorunlarının çoğunun temelinde stres görülmektedir. Stresin yüksek düzeyde görüldüğü meslek grupları araştırılmış ve polis, doktor gibi meslek gruplarının yüksek

düzye stresin yaşandığı görülmüştür. Stresin olmadığı bir meslek grubu bulmak çok zordur (Tekkoyun, 2008: 12). Her mesleğin içinde bulunduğu koşullara stres düzeyi değişmektedir. Yüksek stres yaşayan meslekler vardır fakat hiç stresin olmadığı bir çalışma hayatından bahsetmek pek mümkün görülmemektedir. Çalışma yaşamındaki organizasyon, bireylerde farklı sebepler ortaya çıkarmaktadır. Örgütsel stres kaynaklarında 3 ana başlık altında incelemek mümkündür. Bu başlıklar; Görev yapısına ilişkin, yetke yapısına ilişkin ve üretim yapısına ilişkin stres kaynakları olarak ele alınmaktadır. Bu ana başlıklar altında; aşırı iş yükü, sorumluluklar, kişiler arası iletişim, iş monotonluğu gibi etkenler incelenmektedir (Ok, 2006: 15-16).

Stres faktörlerinden olan bireysel faktörlerin kaynağında çalışanın bedensel, psikolojik ve kişisel durumları etkili olmaktadır. Bireyde var olan fiziksel ve biyolojik yapı, sağlık durumları, ekonomik durum, yaşama beklentisi ya da içinde bulunduğu psikolojik dönem kaynaklı bunalım ve krizler stres düzeyini değiştirmektedir (Yıldız, 2013: 6). Her bireyin farklı bir yapıya sahip olması ile durumdan etkilenme düzeyleri farklılık göstermektedir. Bireysel faktörler iki temel kişilik özelliklerine göre ele alınmaktadır.

Stres her bireyi etkilemektedir fakat etki düzeyleri farklılık göstermektedir. Etki düzeyindeki farklılıklara göre bireyler iki grupta toplanmaktadır. Bu iki grup A tipi kişilik ve B tipi kişilik olarak ayrılmıştır. Bu iki grubun çevreyi algılama düzeyleri ve gösterdikleri tepkiler farklılık göstermektedir. A tipi kişilik özelliğine sahip bireylerin streslerini yüksek düzeyde yaşadıkları görülmektedir. Bu tipteki kişiler; benmerkezci, kararlı ve yüksek hedefler koyarak kendilerini sürekli yarış halinde gören kişilerdir. Dolayısıyla üstlerinde daha fazla baskı ve zorluk hissederler. Bu durum da stres düzeylerini arttırmaktadır. B tipi kişilik özelliğine sahip bireyler ise diğerleriyle yarışmak yerine olurlarına bırakma eğiliminde olan kişilerdir. Baskı ve sınırlamaları hissetmeyen bu kişiler, kendi isteklerine ve diğerlerine daha fazla vakit ayırarak iş ile ilgili fazla sorumluluk almak istememektedir. Başkalarının takdir edilmeyi beklemeyerek kusursuza ulaşmak gibi hedefleri yoktur. Çalışma arkadaşlarını rahatlatıcı davranış sergileyen bu kişiler hoşgörülü ve anlayışlıdır (Tekkoyun, 2008: 10-11). Bir işi kusursuz yapma isteğinin ve mükemmeliyetçi yaklaşımın bireydeki stres seviyesine etkisi görülmektedir. Kişilerin işe yaklaşımı farklılaştıkça etkileri de değişmektedir.

2.5. Öğretmenlerin İş Stresi

Eğitimin temel yapı taşlarından biri olan öğretmenlerde de iş stresinden bahsetmek mümkündür. Eğitim sürecindeki etkinliğin büyük bir bölümü öğretmenlere aittir (Karaca, Şenel, 2022). Eğitim sürecini planlaması ve uygulaması üzerine süreç üzerinde büyük bir sorumluluk yüklenmektedirler. Diğer meslek gruplarıyla karşılaştırıldığında öğretmenlik mesleğinde yüksek seviyede stresin yaşandığı görülmektedir. Yaşanılan stres üzerinde birçok etken görülmektedir. Eğitim sisteminin kalitesi, öğrenci-veli-okul ilişkileri ve yüklenen sorumluluk stres üzerindeki başlıca etkenlerdir. Yaşanılan stres sonucunda öğretmenlerin sağlıklarını etkilemesinin yanı sıra eğitim ortamına, öğrencilere, ailelere ve topluma yansımalarını görmek de mümkündür (Gökınar, 2018: 29-30). Toplumda etkili ve göz önünde olan bir meslek olarak üstlenilen sorumluluk ve süreç içerisindeki işleyişler öğretmenleri etkilemektedir.

Öğretmenlerde görülen temel stres kaynakları; öğretmenlere bakanlığın sahip çıkmaması, eğitim sistemindeki kalitenin giderek düşmesi, öğrenci kalitesinin her yıl giderek azalması, kalabalık sınıflar, siyasetin eğitime karışması, eğitime verilen önemin azlığı olarak sıralanmaktadır (Soytürk, 2011: 52-53). Öğretmenlerde görülen stres kaynaklarına bakıldığında öğretmenlerin kendilerine destek bulamadığını ve yalnız bırakıldığı görülmektedir. Nüfus oranlarının artması ve öğretmen atamalarının azalması ile ortaya çıkan kalabalık sınıflar beraberinde fazla iş yükünü getirmektedir. Bu kaynaklara bakıldığında öğretmenlerin örgütsel stresörlerini; rol belirsizliği, rol yükü, rol yetersizliği ve diğerleri

için sorumluluk olarak sıralanabilir. En yüksek stres düzeyi ise kişiler arası etkileşimde görülmektedir (Eskridge ve Coker, 1999: 67).

3. YÖNTEM

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu çalışmanın⁴ temel amacı, Iğdır ilinin Tuzluca ilçesindeki köy ve ilçe merkezinde çalışan sınıf öğretmenlerinin iş stres düzeylerini incelemektir. Araştırmaya katılan öğretmenlerin çalışma konumu, çalışma yılı, yaş, cinsiyet, memleket ve medeni durumlarına göre iş stres düzeyleri karşılaştırılmıştır. Araştırmanın amacı doğrultusunda “Çalışma konumu, cinsiyet, yaş, medeni durum, memleket ve çalışma yılı değişkenlerine göre öğretmenlerin iş stres düzeyleri farklılaşmış mıdır?” sorusuna cevap aranmıştır.

Eğitim-öğretim sürecinde aktif role sahip olan öğretmenler, görev ve sorumluluklarını yerine getirirken bir takım engellerle karşılaşmakta ve dolayısıyla öğretmenlerin stres yaşamalarına sebep olmaktadır. Öğretmen stresine ilişkin literatürde birçok araştırma yapılmıştır. Strese neden olan etkenler; velilerin ilgisizliği, öğrencilerin disipline aykırı davranışları, idarecilerin destek olmamaları, yaşam koşullarının farklılaşması ve zorunlu hizmet görevleri olarak saptanmıştır (Balaban, 2000: 189). Bu çalışmada da öğretmenlerin yaşadığı iş stresi, toplumsal değişim argümanlarına göre incelenmeye çalışılmıştır. Çünkü stres düzeyi öğretmen verimliliği ve motivasyonunu belirlemekte ve bu durum öğrencilerin başarı ve gelişimini belirlemektedir. Öğretmenler arasında çalışma konumunun, memleketin, cinsiyetin, medeni durumun, yaşın ve çalışma yılının stres düzeyleri üstünde nasıl bir farklılaşmaya sebep olduğu araştırılmıştır.

3.2. Araştırmanın Yöntemi ve Modeli

Araştırma, karma araştırma yöntemi ile yapılmıştır. Araştırmaya ilişkin nicel veriler, 2021-2022 eğitim-öğretim yılında Iğdır ilinin Tuzluca ilçesinde görev yapan 76 kadın ve 46 erkek olmak üzere 122 sınıf öğretmenin katılımıyla elde edilmiştir. Bunun yanında nitel veriler ise; yine aynı eğitim-öğretim yılı içerisinde Tuzluca’da görev yapan 5 köy okulu sınıf öğretmeni (3 Kadın, 2 Erkek) ve 5 ilçe merkezi okul sınıf öğretmeni (3 Kadın, 2 Erkek) katılımıyla toplanmıştır. Veriler; Google formlar, yüz yüze ve çevrimiçi ortam görüşmeleri kullanılarak toplanmıştır. Nitel çalışmada, amaçlı örnekleme yöntemi kullanılmış ve veriler betimsel analiz tekniği kullanılarak değerlendirilmiştir. Araştırmanın hipotezlerine ilişkin nicel veriler, SPSS 22.0 programı aracılığıyla test edilmiş ve verilerin analizinde, tanımlayıcı frekans ve aritmetik ortalama istatistiklerin yanında T testi ve Anova analizi yapılmıştır.

3.3. Verilerin Toplanması ve Veri Toplama Araçları

Araştırmaya ilişkin veri toplama süreci öncesinde Iğdır İl Milli Eğitim Müdürlüğü ile Iğdır Üniversitesi’nden gerekli etik kurul ve yasal izinler alınmıştır. Araştırmada; kişisel bilgi formu, iş stresi ölçeği ve araştırmacı tarafından hazırlanan yarı yapılandırılmış nitel görüşme formu kullanılarak veriler toplanmıştır.

Kişisel bilgi formu, öğretmenlerin kişisel ve mesleki niteliklerine göre iş stres düzeylerinin farkını ortaya koymak için kişisel bilgilerini içeren 4, mesleki özelliklerini içeren 2 soru olmak üzere 6 sorudan oluşmaktadır. Nicel verilerin toplanmasında, Özdayı (1990)’nın çevirmiş ve düzenlemiş olduğu “İş Stresi” ölçeği kullanılmıştır. Ölçek, “1=Hiç stres yok; 5=Her zaman stres var” arasında değişen 5’li likert tipi bir yapıya sahiptir. Nitel verilerin toplanmasında, araştırmacı tarafından hazırlanan soru

⁴ Çalışma için etik kurul belgesi alınmıştır.

görüşme formu “rol belirsizliği, tükenmişlik, iş doyumu, iş bölümü, mobbing, kültür çatışması ve kır-kent” değişkenlerini içeren toplam 8 adet açık uçlu sorudan oluşmaktadır.

4. BULGULAR

4.1. Nitel Araştırma

Yarı yapılandırılmış nitel görüşmeye dâhil edilen katılımcıların sosyo-demografik değişkenlerine göre dağılımı tabloda verilmiştir.

	Çalışma Konumu	Yaş	Cinsiyet	Çalışma Yılı	Medeni Durum	Memleket
Öğretmen1	Köy	27	Erkek	2	Bekâr	Karadeniz
Öğretmen2	Köy	28	Kadın	4	Bekâr	Marmara
Öğretmen3	Köy	27	Kadın	4	Evli	Akdeniz
Öğretmen4	Köy	28	Erkek	1	Bekâr	Doğu Anadolu
Öğretmen5	Köy	28	Kadın	3	Evli	Karadeniz
Öğretmen6	Merkez	28	Erkek	5	Bekâr	Doğu Anadolu
Öğretmen7	Merkez	27	Kadın	5	Evli	Ege
Öğretmen8	Merkez	28	Kadın	4	Evli	Marmara
Öğretmen9	Merkez	29	Erkek	5	Bekâr	Ege
Öğretmen10	Merkez	27	Kadın	2	Bekâr	İç Anadolu

Tablo 1. Yarı Yapılandırılmış Nitel Görüşmeye Katılan Öğretmenlerin Sosyo-Demografik Değişkenlerine göre Dağılımı

(Soru 1: Eğitim-öğretim yılı içerisinde mesleki yükümlülükleriniz dışında yapmak durumunda olduğunuz işler var mı? Cevabınız evet ise, bu işler sizin verimliliğinizi nasıl etkilemektedir?)

Kişilerde stres yaratan bir diğer unsur rol belirsizliğidir. Çalışanın iş yerindeki konumunu ve görevini bilmemesinden kaynaklanmaktadır. İş belirsizliğinden kaynaklanan durumlarda kimi çalışanın daha az iş yapmasıyla kimi çalışanın daha çok iş üstlenmesi durumu ortaya çıkmaktadır. Bu durum çalışanlarda aşırı iş yükünü de beraberinde getirmektedir (Kayhan, 2015: 29-30). Öğretmenlerin yaşadığı strese neden olan etkenlerde rol belirsizliği vardır. “Evrak işlerinin yoğunluğu kimi zaman beni bunaltıyor. Takip etmem ve yetiştirmem gereken evraklar olduğunda sıkıntı yaşıyorum. Kâğıt israfının yanında bir şeylerin kanıtının istenmesi beni yoruyor.” (Merkez, 27, Kadın, 2). Öğretmenin eğitim-öğretim faaliyetlerinin yanında evrak işlerinin fazlalığı stres yaşamasında etkili olmaktadır. Ayrıca evrak işlerindeki yoğunluk öğretmenin iş tatminini de etkilemektedir. “Evet. Müdür yetkililik. Derslerle resmi evraklar arasında boğuluyorsun.” (Köy, 27, Kadın, 4) Ayrıca köyde çalışan öğretmenlerin, müdür yetkililiği göreviyle birlikte rol belirsizliğini yaşadığı görülüyor. Evrak işlerinin fazlalığı, öğretmen stresinde dikkat çekici bir durumdur.

4.1.2. İş Doyumu

(Soru 2: Okulunuzun bulunduğu fiziki ortam sizin verimliliğinizi nasıl etkiliyor?)

(Soru 3: Çalıştığınız okulun öğrenci ve veli profili, sizin motivasyonunuzu nasıl etkiliyor?)

İş Doyumu, iş ortamında çalışanın geliştirdiği olumlu ya da olumsuz geliştirilen duygulardır. Çalışanın, iş ve iş ortamına karşı geliştirdiği tutumların bileşkesinden oluşmaktadır ve işten elde edilen maddi kazançla birlikte manevi kazanç da önemlidir (Ceyhun, 2009: 40-42). Kişinin işten duyduğu haz ve olumlu duygular arttıkça işten aldığı doyum da artmaktadır. Rol belirsizliğinin ve rol çatışmasının arttığı ortamlarda kişilerin olumlu duygularında ve iş doyumunda azaldığı yapılan çalışmalarda görülmüştür (Kayhan, 2015: 43-45). “Yeterli materyal ve teknolojik ürünlerin olmayışı, kaynak kitap eksikliği, öğrencilerin yaşadıkları ortamdaki kaynaklı okula olan ilgisizlikleri hem öğretmen hem öğrenciyi fiziksel ve psikolojik açıdan yoruyor.” (Köy, 28, Kadın, 3). Fiziki ortamın ve imkanların kısıtlı olması öğretim faaliyetlerini de kısıtlamaktadır. “Okulumuzun fiziki şartları iyi olup bu durum verimliliğimi olumlu etkilemekte.” (Merkez, 27, Kadın, 5) Fiziki ortamın ve bulunduğu çevrenin imkanları elverişli olduğunda ise eğitim-öğretim faaliyetlerinde kullanılan materyalin fazla ve etkili olması sağlanmaktadır. Eğitim-öğretim faaliyetlerinin etkili olması öğretmenin iş doyumunu arttırırken, kısıtlı imkânlarla eğitim-öğretim faaliyetleri öğretmenleri fiziksel ve psikolojik olarak yorarak iş doyumunu düşürmektedir.

4.1.3. Kır-Kent Değişkeni

(Soru 4: Çalıştığınız okulun iletişim-ulaşım olanakları yeterli mi? Yeterli değilse; bu eksiklik sizin fiziksel, bilişsel ve duygusal durumunuzu nasıl etkilemektedir?)

Kır kavramı, tarımsal ekonomik faaliyetlerin daha etkin olduğu ve nüfus yoğunluğunun düşük olduğu bölgelere verilen addır. Kent kavramı ise nüfus yoğunluğunun daha yüksek ve çeşitli ekonomik faaliyetlerin olduğu bölgeleri tanımlamaktadır. Kırsal alan yerlerin dışında kalan nüfus yoğunluğuna dikkat edilmeden il ve ilçe merkezlerine kent adı verilmektedir. Kentlerde ekonomik faaliyetler ve hizmetler daha çeşitlidir. Kırsal alanlarda bu hizmet ve faaliyetler daha azdır (Çiftçi ve Aydın, 2015: 193-195). Faaliyet ve hizmetlerin daha kısıtlı olması imkânları da kısıtlamıştır. Eğitim-öğretim faaliyetlerine de elde edilebilen kısıtlı imkânlarla devam edilmeye çalışılmaktadır. “Çalıştığımız kurumun ulaşım anlamında uzak olması ve telefonun çekmemesi çok büyük sorun. Bu sorunlar ister istemez motivasyonu düşürmektedir.” (Köy, 27, Erkek, 2). Kısıtlı imkânlar öğretmenlerin stresini arttırırken motivasyonunu da düşürmektedir. “Hayır. Her sene servis ayarlama olayları yoruyor insanı. Okulda internet olmaması ön çalışma gerekliliğini daha fazla arttırıyor.” (Köy, 27, Kadın, 4). Köyde çalışan öğretmenler, okulun ulaşım ve iletişim imkânlarını yeterli bulmamaktadır. İnternet imkânının olmaması eğitim faaliyetlerinde etkilidir. Daha kalıcı ve aktif öğrenme için internet ortamında bulunan etkinliklere ulaşamamak öğretmenlerin daha fazla çalışmasını gerektirmektedir. Bu durum da öğretmenlerin iş doyumunu ve stresi üzerinde etkilidir. “Çalıştığım kurumda akıllı tahta gibi teknolojik aletler bulunmuyor. Böyle olunca daha fazla yorulabiliyorum.” (Köy, 28, Erkek, 1). İnternet ve akıllı tahtalar eğitim faaliyetlerinde güncel eğitim sisteminde aktif bir rol almaktadır. Bu imkânının olmaması da öğretmenlerin eğitim faaliyetlerinde stres yaşamalarına neden olmaktadır. Ders araç-gereçleri için önemli bir yerde olan internet etkeninin yokluğu verimliliği düşürmektedir. Verimliliğin düşmesiyle birlikte öğretilmekte tükenmişlik düzeyinde artış görülmektedir.

4.1.4. Kültür Çatışması

(Soru 5: Bulduğunuz çevredeki değer ve normlara uymada zorluklar yaşıyor musunuz? Cevabınız evet ise; kültürel farklılıklar, kişisel ve iş yaşamınızı nasıl etkiliyor?)

Kişilerin sahip oldukları ve yaşama şeklini belirleyen kültürel değerler, çatışma ve zorluklarda nasıl tepki göstereceklerini belirler. Çatışma durumunda bireyin göstereceği tepkiler; kaçınma, uyum sağlama, güç kullanma, uzlaşma ve işbirliği şeklinde gerçekleşmektedir. Bu tepkiler kişisel tepkiler olsa da çalışma ortamına yansımaktadır (Yalçın ve Erçen, 2004: 201-212). Yapılan araştırmalarda öğretmenlerin iş stresine neden olan sosyo-kültürel etkenlerde veli desteğinin payı yüksek olurken kültür çatışmasının etkisinin düşük olduğu görülmüştür (Karayel, 2017: 7-11). Öğretmenlerin çalışma ortamlarında karşılaştıkları farklı kültürel değerlerin, stres üzerinde olan etkisinin düşük olması yaşadığı yere uyum sağlamakta zorluk yaşamadıkları gözlenmiştir. “İlk zamanlar çevredeki kültür, kendi kültürümden farklı gelse de zamanla alışılıyor ve o ortama göre zamanla ayak uyduruyorsun.” (Köy, 28, Kadın, 4). Öğretmenlerin kendi kültürlerinden farklı bir kültürle karşılaştığında uyum sağlamakta zorluk yaşamadıkları ve kolay adapte oldukları gözlenmiştir. “Tabi ki kültürel farklılıklar var fakat iş ya da kişisel yaşamıma pek etkisi olmadı. Hatta farklı kültür bilmek, tanımak, görmek hoşuma gidiyor.” (Köy, 28, Kadın, 3). Farklı kültürlerle tanışmak öğretmenlerin ilgisini ve dikkatlerini çekmekte ve öğrenmek istemektedirler.

4.1.5. Tükenmişlik

(Soru 6: Eğitim-öğretim yılı içerisinde mesleki verimliliğinizi düşüren etkenler nelerdir?)

(Soru 7: Derslerinize girerken istekli girmediğiniz zamanlar oluyor mu? Cevabınız evet ise nedenini açıklayınız?)

Stresle baş etmekte zorlanıldığı zaman ortaya çıkan etkenlerden biri tükenmişliktir. Tükenmişlik, iş hayatı ve özel hayat arasında yaşanan stresin kontrol edilebilmesindeki yetersizlik olarak tanımlanmaktadır (Dolgun, 2010: 287). Öncelikle sağlık çalışanlarında araştırılan tükenmişlik, zamanla polislik ve öğretmenlik mesleklerinde de dikkat çekmiştir. Öğretmenlerde görülen tükenmişliğin sebeplerine bakıldığında zamanla değişen toplumsal ve teknolojik gelişmeler sonucunda değişen eğitim felsefesi ve politikalar ele alınmıştır. Bu süreçle birlikte bazı olumsuz gelişmeler ve artan gerilim altında çalışma, öğretmenlerin eğitimde verimsizliğine yol açmaktadır. Dolayısıyla eğitimde bozulmalar ortaya çıkarak öğretmenlerin sadece meslek hayatını değil, kişisel hayatını da etkilemektedir (Gündüz, 2005: 153-154). Eğitim sürecinde öğretmenlerin tükenmişliğini etkileyen birçok etken mevcuttur. Bu etkenlerden biri öğrenci ve velilerin ilgisizliğinden kaynaklanmaktadır. “Çocukların velilerden dolayı derslerinin desteklenmemesi ve bu yüzden ilgili velilerin çocukları ilerlerken aynı doğrultuda vurdumduymaz velilerin çocuklarının geriye doğru gitmesi verimliliğimi azaltıyor.” (Merkez, 29, Erkek, 5). Eğitim sürecinin girdilerinden olan veli, öğrenci başarısında önemli bir yere sahiptir. İlgisiz velilerin öğrencilerinde başarı seviyesinin düşük olması ve öğrencinin daha fazla ilgiye ihtiyaç duyması öğretmen üzerindeki sorumluluğu arttırmaktadır. Sorumluluğun artmasıyla yaşanan stres sonucunda öğretmende isteksizlik ve verimsizlik ortaya çıkmaktadır. “En büyük etkenler; öğrencinin derslere ve sorumluluklarına olan ilgisizliği, velinin öğretmenle iş birliği içinde olmayışı.” (Köy, 28, Kadın, 3). Velinin eğitimdeki desteği önemlidir. Ayrıca öğrencinin sorumluluğu ve ilgisizliği de eğitimi etkilemektedir. Öğretmenler, bu durumlarda isteksizliklerini belli etmeyerek derslere devam etmektedirler. “Derslerde öğrenciler için zevkli hale getirmek ve daha iyi öğrenmeleri için herhangi isteksizliği ve mutsuzluğu yansıtmıyorum.” (Köy, 27, Erkek, 2). Öğrencilerin derse ilgisini çekmek ve dersten kopmalarını engellemek için öğretmenler, yaşadıkları duygu durumlarını sınıfın içine yansıtmamaya çalışmaktadır.

4.1.6. İş Bölümü

(Soru 8: Mesai arkadaşlarınız iş verimliliğinizi nasıl etkiliyor?)

Kişilerin diğer kişilerle olan etkileşimi, iş organizasyonunda karmaşık yapılara sebep olabilmektedir. Çalışma ortamındaki organizasyon ve yürütmek mecburiyetinde olunan iş ilişkileri iş stresine kaynaklık edebilmektedir. Etkileşimde bulunulan ortamda strese neden olan genellikle bir başka kişidir (İstengel, 2006: 30). Çalışma hayatında bireysel ilişkiler kurulan iş arkadaşlıkları mevcuttur. Bu ilişkiler iş doyumunu etkileyerek iş yaşamının kalitesinin bir etkenidir. Çalışma arkadaşlarından gelen sosyal ve psikososyal destek bireyin stresini ve gerginliği azaltmaktadır (Kösterelioğlu, 2011: 28-29). “*Olumlu, küçük okulda kardeş gibi olmak her işi birlikte yapma hissi iyi geliyor insana.*” (Köy, 27, Kadın, 4). Kişilerin iş yaşamındaki birliktelikleri destek bulduğunda stresi azaltarak iş verimliliğini arttırmaktadır. “*Mesai arkadaşlarımla çok iyi anlaşıyorum. Onlar motivasyonumu yükseltiyor.*” (Köy, 28, Erkek, 1). İş ilişkilerinin sağlıklı olması kişilerin çalışma hayatında morallerini yüksek tutmasını sağlamaktadır. Zorluklarla karşılaşılsa da birlikte üstesinden gelenebilirlik düşüncesi kişiyi rahatlatarak motivasyonunu arttırmaktadır. “*Büyük okulda genelde rekabet ortamı insanı strese sokuyor ve bir baskı hissediyor üstünde.*” (Merkez, 28, Kadın, 4). İş ilişkilerinde rekabet durumu ve baskılar kişilerde strese sebep olmaktadır. Kalabalık okulda çalışan öğretmenler, iş bölümünde zorluklar yaşadığını belirtmişlerdir. “*Büyük ve kalabalık bir okulda çalışmak daha fazla yorucu geliyor bana. Okul işlerinin genellikle iş yapan öğretmenlere yıkılması ise adaletsizliği ve sıkıntıları getiriyor.*” (Merkez, 27, Kadın, 2). İş ilişkilerinde görev paylaşımının adaletli olmaması kişilerde iş yükünün artmasına sebep olarak stres yaratmaktadır. Öğretmenlerde de öğretmenler odasındaki samimi ilişkiler motivasyonu artırırken, ortamdaki gerilimin varlığı strese sebep olmaktadır.

4.1.7. Yeni Toplumsal Değişimler

(Öğretmelerden elde edilen veriler doğrultusunda farklı alt boyutlarda iş stresini etkileyen unsur “Covid-19” salgını olarak bulunmuştur.)

Tüm dünyada ve Türkiye’de etkili olan Covid-19 Pandemisi, sosyal ve ekonomik yaşamın yanısıra eğitim üzerinde de ciddi etkilere sebep olmuştur. Salgın bir hastalık olan Korona virüsün bulaş oranlarının azaltılması için toplu olarak bulunan ortamlar kapatılmıştır. Bu ortamlardan biri olan eğitim yuvaları okullarda eğitim, uzaktan yapılmaya başlanmıştır. 21.yüzyılda sahip olunan teknolojik imkânlar ile eğitim, televizyon ve internet üzerinden verilmeye başlanmıştır. Canlı dersler ile öğrencilerin çevrimiçi olarak eğitim almaları için öğretmen ve öğrenciler, ekranlar üzerinde etkileşim sağlamıştır. Uzaktan eğitim, öğretmen ve öğrencilerin aynı fiziksel ortamda bulunmadan, çeşitli iletişim teknolojileri ile eğitim faaliyetlerinin yürütüldüğü bir eğitim modelidir. Planlama, kontrol ve değerlendirme aşamaları, uzaktan eğitim sürecinde büyük bir oranda öğrencinin sorumluluğu üzerindedir (Gören, Gök, Yalçın, Göregen ve Çalışkan, 2020: 71). Öğrencilerin sahip olduğu imkânlar burada ön plana çıkmaktadır. Köy okulları ile ilçe merkezindeki okulların sahip olduğu materyal konusundaki farklar azalmıştır, fakat eğitim konusunda bu sefer öğrencinin sahip olduğu imkânların farklılığı ortaya çıkmıştır. Bu süreç içerisinde öğretmen stres etkenleri de değişmiştir. İlgisiz veli ve ilgisiz öğrenci etkeninin artması, fırsat eşitliğinin ortadan kalkması ile öğretmenin görev ve sorumlulukları daha da artarak stres düzeyini etkilemiştir. Köy öğretmenleri ile ilçe merkezindeki öğretmenlerin stres etkenlerinin farklılığının azaldığı söylenebilir. “*Pandemi.*” (Merkez, 28, Erkek, 5). “*İçinde bulunduğumuz Pandemi süreci şu an en büyük etken. Uzaktan eğitimin vermiş olduğu sorumluluk daha fazla ve daha yorucu. Normal süreçte öğrencilerin başarı seviyeleri ve isteksizlikleri beni de isteksiz hale getiriyor.*” (Merkez, 27, Kadın, 2). Pandemi sürecinde öğretmenler, mesleki verimliliklerinin düştüğünü dile getirmiştir. Son dakika gelişmeleri, uygulama sürekliliğinin sağlanamaması gibi nedenlerle de öğretmenlerin sürekli değişen uygulamaları stres düzeyini arttırmaktadır. Eğitim düzeyinin yanı sıra öğretmenler bu süreçte hastalığa yakalanmaktan korkmaktadır. “*Şu an içinde bulunduğumuz salgın süreci çocuk yetişkin hepimizi etkiledi. Uzaktan eğitim sürecinde sınıf katılımı çok az oluyor. Çocuklar eğitimden geri kalıyor. Yüz yüze eğitim yapınca*

da dikkat ediliyor fakat yine de hasta olma endişesi yaşıyorum.” (Köy, 28, Kadın, 4). Velilerin de bulaşma ihtimaline karşı öğrencilerini okula göndermeme durumu mevcuttur. Bu durumda derslerden geri kalan öğrencilerin olması öğretmenler üzerinde bir endişe oluşturarak strese sebep olmaktadır.

4.2. Nicel Araştırma

Nicel araştırmaya 2021-2022 eğitim-öğretim yılında Iğdır ilinin Tuzluca ilçesinde çalışan 122 sınıf öğretmenin hepsine ulaşılmıştır. Elde edilen veriler, normallik varsayımını karşılamıştır. İş stresi ölçeği verilerine ilişkin güvenilirlik analiz sonuçlarında, iç tutarlılık katsayısı olan Cronbach’s Alpha değeri .94 olarak elde edilmiştir. Katılımcıların sosyo-demografik değişkenlerine göre dağılımı tabloda verilmiştir.

Tablo 2. Katılımcıların Sosyo-Demografik Değişkenlerine Göre Dağılımı

Değişkenler		N	%
Çalışma Konumu	İlçe Merkezi	60	49.2
	Köy	62	50.8
Yaş	25-30	70	57.4
	31-35	40	32.8
	36 ve Üstü	12	9.8
Çalışma Yılı	1-4	84	68.9
	5 ve Üstü	38	31.1
Cinsiyet	Kadın	76	62.3
	Erkek	46	37.7
Medeni Durum	Evli	24	19.7
	Bekâr	98	80.3
Memleket	Ege B.	24	19.7
	Marmara B.	20	16.4
	Akdeniz B.	17	13.9
	İç Anadolu B.	18	14.8
	Karadeniz B.	19	15.6
	Doğu Anadolu B.	15	12.3
	Güneydoğu Anadolu B.	9	7.4
Toplam		122	100

Çalışmaya katılan 122 sınıf öğretmenin iş streslerinin ortalaması “orta” düzeyde ($\bar{x}=3.30$) bulunmuştur. Verilere bakıldığında öğretmenler arasında çok düşük ($\bar{x}=1.45$) ve çok yüksek ($\bar{x}=4.61$) seviyede iş stresine sahip olduğu görülmektedir.

Tablo 3. Katılımcıların Çalışma Konumuna Göre T Testi Sonuçları

Çalışma Konumu	N	\bar{x}	Ss	t	P
İlçe Merkezi	60	3.03	.77	-4.200	.000
Köy	62	3.57	.64		

Tablo 3 incelendiğinde çalışma konumuna göre köyde çalışan sınıf öğretmenlerinin, ilçe merkezinde çalışan sınıf öğretmenlerine göre iş streslerinin anlamlı düzeyde farklı olduğu bulunmuştur ($p<.001$). Köyde çalışan sınıf öğretmenlerinin yüksek ($\bar{x}=3.57$), ilçe merkezinde çalışan sınıf öğretmenlerinin ise orta ($\bar{x}=3.03$) düzeyde iş stresinde sahip olduğu bulunmuştur.

Tablo 4. Katılımcıların Çalışma Yılına Göre T Testi Sonuçları

Çalışma Yılı	N	\bar{x}	Ss	t	P
1-4	84	3.64	.52	9.546	.000
5 ve Üstü	38	2.57	.67		

Tablo 4 incelendiğinde çalışma yılı 1-4 arasında olan sınıf öğretmenlerinin, 5 yıl ve üstü olan sınıf öğretmenlerine göre iş streslerinin anlamlı düzeyde farklı olduğu bulunmuştur ($p<.001$). Çalışma yılı 1-4 arasında olan sınıf öğretmenlerinin yüksek ($\bar{x}=3.64$), 5 yıl ve üstü olan sınıf öğretmenlerinin ise düşük ($\bar{x}=2.57$) düzeyde iş stresine sahip olduğu bulgulanmıştır.

Tablo 5. Katılımcıların Cinsiyetine Göre T Testi Sonuçları

Cinsiyet	N	\bar{x}	Ss	t	P
Kadın	76	3.53	.75	4.455	.000
Erkek	46	2.94	.62		

Tablo 5 incelendiğinde kadın sınıf öğretmenlerinin, erkek sınıf öğretmenlerine göre iş streslerinin anlamlı düzeyde farklı olduğu bulunmuştur ($p<.001$). Kadın sınıf öğretmenlerinin yüksek ($\bar{x}=3.53$), erkek sınıf öğretmenlerinin ise orta ($\bar{x}=2.94$) düzeyde iş stresine sahip olduğu bulgulanmıştır.

Tablo 6. Katılımcıların Medeni Durumuna Göre T Testi Sonuçları

Medeni Durum	N	\bar{x}	Ss	t	P
Evli	24	2.66	.75	-5.112	.000
Bekâr	98	3.46	.67		

Tablo 6 incelendiğinde bekâr sınıf öğretmenlerinin, evli sınıf öğretmenlerine göre iş streslerinin anlamlı düzeyde farklı olduğu bulunmuştur ($p<.001$). Bekâr sınıf öğretmenlerinin yüksek ($\bar{x}=3.46$), evli sınıf öğretmenlerinin ise orta ($\bar{x}=2.66$) düzeyde iş stresine sahip olduğu bulgulanmıştır.

Tablo 7. Katılımcıların Yaş Grubu Değişkenine Göre Anova Analizi Sonuçları

	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Df	Kareler Ortalaması	F	P	Farkın Kaynağı
İş Stresi Ölçeği	Gruplar Arası	17.598	2	8.799	20.215	.000	A> B,C B> C
	Gruplar İçi	51.797	119	.435			
	Toplam	69.395	121				

Not: Katılımcılar yaş değişkenine göre "A=25-30, B=31-35, C=36 ve üstü" şeklinde gruplandırılmıştır.

Tablo 7 incelendiğinde sınıf öğretmenlerinin yaş değişkenine göre iş streslerinin anlamlı düzeyde farklı olduğu bulunmuştur ($F= 20.215, p<.001$). Yaşı 23-30 aralığında olan sınıf öğretmenlerinin yüksek ($\bar{x}=3.59$), 31-35 aralığında olan sınıf öğretmenlerinin orta ($\bar{x}=3.08$) ve 36 ve üstü olan sınıf öğretmenlerinin düşük ($\bar{x}=2.39$) düzeyde iş stresine sahip olduğu bulgulanmıştır.

Tablo 8. Katılımcıların Memleket Değişkenine Göre Anova Analizi Sonuçları

	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Df	Kareler Ortalaması	F	P	Farkın Kaynağı
İş Stresi Ölçeği	Gruplar Arası	26.690	6	4.448	11.979	.000	A> E,F,G B> ,E,F,G C> E,F,G
	Gruplar İçi	42.705	115	.371			
	Toplam	69.395	121				

Not: Katılımcılar yaş değişkenine göre “A= Ege Bölgesi, B=Marmara Bölgesi, C= Akdeniz Bölgesi, D= İç Anadolu Bölgesi, E= Karadeniz Bölgesi, F= Doğu Anadolu Bölgesi, G= Güneydoğu Anadolu Bölgesi” şeklinde gruplandırılmıştır.

Tablo 8 incelendiğinde sınıf öğretmenlerinin memleket değişkenine göre iş streslerinin anlamlı düzeyde farklı olduğu bulunmuştur ($F=11.979, p<.001$). Memleketi Ege ($\bar{x}=3.61$), Marmara ($\bar{x}=3.92$) ve Akdeniz Bölgesi ($\bar{x}=3.65$) olan sınıf öğretmenlerin “yüksek”; İç Anadolu ($\bar{x}=3.22$), Karadeniz ($\bar{x}=2.96$) ve Güneydoğu Anadolu Bölgesi ($\bar{x}=2.61$) olan öğretmenlerin “orta”; son olarak Doğu Anadolu Bölgesi ($\bar{x}=2.54$) olan öğretmenlerin ise “düşük” düzeyde iş stresine sahip olduğu bulgulanmıştır.

5. TARTIŞMA ve SONUÇ

Çalışmada, köy ve ilçe merkezinde çalışan öğretmenlerin stres faktörlerinde farklılıklar ve benzerlikler görülmüştür. Köyde ve merkezde çalışan öğretmenler; ilgisiz veli-öğrenci etkisi, Pandemi süreci ve kültürel uyum başlıklarında benzer düşüncelere sahiptir. Rol belirsizliği, iş doyumu, iş bölümü ve okulun sahip olduğu çevresel-fiziksel etkenler açısından öğretmenlerin stres düzeylerinde farklılıklar gözlenmiştir. Öğretmenlerin iş stresi incelendiğinde ve daha önce yapılan çalışmalara bakıldığında temel etkenin öğrenci ve veli ilgisizliğinin çoğunlukta olduğu gözlenmiştir. Köyde ve ilçe merkezinde çalışan öğretmenler, ilgisiz veli ve öğrencilerin stres düzeylerini arttırdığını söylemektedir. Her iki okul türünde de öğretmenlerin mesleki verimliliğine etki eden faktör, ilgisiz veli-öğrencilerdir. Bu durumun getirmiş olduğu stres ile öğretmenler, mesleki verimsizlik ve tükenmişlik duygusunu yaşamaktadır. Öğretmenlerin bu duygularını sınıf ortamına yansıtmaktan kaçındıkları gözlenmiştir. Pandemi sürecinin etkisiyle uzaktan eğitimde her iki okul türündeki öğretmenler, stres düzeylerinin arttığını belirtmiştir. Öğretmenler arasındaki şartlar, uzaktan eğitimde büyük çoğunlukla eşitlenmiştir. Fakat öğrencilerin sahip olduğu imkânların farklılıkları, öğrencilerin ilgisizliklerinin daha gözle görülür hale gelmesi ile eğitim öğretim faaliyetlerinde aksaklıklar yaşanması stres düzeylerinin artmasındaki önemli etkindir.

Köy ve ilçe merkezinde çalışan öğretmenlerin stres faktörlerinin farklılıklarına baktığımızda ise rol belirsizliği, iş doyumu ve iş bölümü faktörleri dikkat çekmektedir. Buradaki farklılığın ortaya çıkmasında köy okulu ve ilçe merkezindeki okulların imkânları, kadroları ve fiziki koşulları etkilidir. Köy okullarına baktığımızda daha az kişiyle çalışma olumlu etki yaratırken; okulun imkânlarının kısıtlı olması, ulaşım ve iletişim sorunları öğretmenlerde strese sebep olmaktadır. Okul kadrosunun az kişiden oluşması öğretmenler arası birlikteliği arttırmakta ve samimi ilişkilerle sorunlara karşı çözüm üretiminin, iş bölümünün gerçekleştirilmesini sağlamaktadır. Köy okullarının kendi içerisinde oluşan bir fark mevcuttur. Müdür yetkili olarak görev yapan öğretmenler, iş yükünün fazlalığı ve yaşadıkları rol belirsizliği dolayısıyla stres yaşadıklarını ifade etmişlerdir. Ayrıca okulun ulaşım ve iletişim sıkıntıları, fiziki koşulları öğretmen iş yükünü arttırırken, eğitim sürecinin materyal eksikliği sebebiyle verimini düşürmektedir. Buna karşı, merkez okulun sahip olduğu imkânlar, kolay ulaşım ve iletişim ile eğitim-öğretim sürecinde bir zorluk yaşamamaktadır. Öğretmenler, okulun sahip olduğu imkânlarla daha verimlidir ve sıkıntı yaşamamaktadır. Merkez okuldaki öğretmenlerin stres etkeni, kalabalık ortamda çalışmanın vermiş olduğu rekabet ortamıdır. İş bölümündeki dengesizlikler, öğretmenlerin iş

doyumunu düşürmektedir. Farklı bölge ve illerden gelen öğretmenler, görev yaptıkları ilde kültürel farklılıklardan dolayı sıkıntı yaşamamaktadırlar. Farklı kültürlerle tanışmak öğretmenlerin daha çok dikkatini çekmektedir. Bu farklılıklara uyum sağlamakta zorlanmamışlardır. Genel olarak bakıldığında, iş stresinde sosyo-ekonomik yapılar, köyde ve ilçe merkezinde çalışan öğretmenlerde stres farklılıkları oluştururken; kültürel yapılar öğretmenlerde herhangi bir farklılığa sebep olmamaktadır.

KAYNAKÇA

- Akman, S., (2004). Stresin Nedenleri ve Açıklayıcı Kuramlar. *Türk Psikoloji Bülteni*, 34-35: 40-55.
- Altınok, V., (2009). İş Stresinin Ortaöğretim Öğretmenleri Üzerindeki Etkisi. *Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 29 (2), 513-532.
- Balaban, J., (2000). Temel Eğitimde Öğretmenlerin Stres Kaynakları ve Başa Çıkma Teknikleri. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 7(7), 188-195.
- Baltaş, Z. ve Baltaş, A., (2014). *Stres ve Başa Çıkma Yolları*. Remzi Kitabevi, İstanbul, 328.
- Ceyhun, A.T., (2009). *Zihinsel Yetersizliği Olan Çocuklarla Çalışan Öğretmenlerde İş Stresi, Algılanan Sosyal Destek ve İş Doyumunu*. Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Özel Eğitim Anabilim Dalı, Bolu, 209.
- Craske, M. G., Rauch, S. L., Ursano, R., Prenoveau, J., Pine, D. S. and Zinbarg, R. E., (2011). What Is An Anxiety Disorder?. *Focus*, 9(3), 369-388.
- Çiftçi, S, Aydınlı, H., (2015). *Türkiye’de Kır-Kent Kavramlarının Değişen Niteliği ve Mevzuatın Sürece Etkisi*. Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, 14(54), 192-200.
- Dasinger, T. M. and Gibson, D. J., (2022). Perceptions of Mental Health and Need Satisfaction/Frustration Among Rural University Students. *Journal of American College Health*, 1-8.
- Deveci, B., (2017). İş Stresi ve Turizm İşletmelerinde Yapılan Araştırmalara İlişkin Bir Değerlendirme. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(20), 39-53.
- Dolgun, U., (2010). Tükenmişlik Sendromu. Özler, D.E. (ed), *Örgütsel Davranışta Güncel Konular İçinde*. Ekin Yayınları, Bursa, 287- 308.
- Eskridge, D. H. and Coker, D. R., (1999). The Causes and Signs of Stress Experienced By Teachers. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 5, 67-70.
- Farley, A. N. and Chamberlain, L. M., (2021). The Teachers Are Not Alright: A Call for Research and Policy on Teacher Stress and Well-Being. *The New Educator*, 17(3), 305-323.
- Gökpınar, İ., (2018). *Eğitim Yöneticilerinin ve Sınıf Öğretmenlerinin Kişilik Özellikleri ile İş Stres Düzeyi Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi Eğitim Yönetimi ve Denetimi Ortak Yüksek Lisans Programı, İstanbul, 107.
- Gören, S., Gök, F., Yalçın, M., Göregen, F., Çalışkan, M., (2020). Küresel Salgın Sürecinde Uzaktan Eğitimin Değerlendirilmesi: Ankara Örneği. *Milli Eğitim Dergisi, Salgın Sürecinde Türkiye’de ve Dünyada Eğitim*, 69-94.
- Gündüz, B., (2005). İlköğretim Öğretmenlerinde Tükenmişlik. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1(1), 152-166.
- İstengel, A., (2006). *Okul Rehber Öğretmenlerinin Kişilik Özellikleri ve İş Stresleri Arasındaki İlişki Düzeyinin İncelenmesi*. Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı Eğitim Yönetimi ve Denetimi Bilim Dalı, İstanbul, 153.

- Karaca, A. & Şenel, S. (2022). Duygusal Bağlılık İle İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkide Örgütsel Kimliğin Aracı Rolü: Devlet Okullarında Bir Alan Araştırması. *Journal of Academic Perspective on Social Studies*, (1), 19-42.
- Karayel, E., (2017). Birleştirilmiş Sınıf Uygulaması Olan İlkokullarda Görevli Öğretmenlerin Yaşadığı Sorunlar. *Uluslararası Liderlik Eğitimi Dergisi*, 1(1), 26-39.
- Kayhan, S., (2015). *Lise Öğretmenlerinde Stresin Nedenleri*. Yüksek Lisans Tezi, Okan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 85.
- Kösterelioğlu, M. (2011) *İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin İş Yaşam Kalitesi İle İşe Yabancılaşma Arasındaki İlişki*. Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bolu, 190.
- Miller, K. and Massie, M. J., (2006). Depression and Anxiety. *The Cancer Journal*, 12(5), 388-397.
- Norwood, J. M., (2018). *Psychological Uncertainty, Stress, Frustration, and Their Relationship With Counterproductive Workplace Behavior*. Doctoral dissertation, Walden University, 190.
- Ok, İ., (2006). *İş Stresinin İlköğretim Okullarında Okul Yöneticileri Üzerindeki Etkisi: Konya Örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya, 77.
- Özdayı, N., (1990). *Resmi ve Özel Liselerde Çalışan Öğretmenlerin İş Tatmini ve İş Stresinin Karşılaştırmalı Analizi*. Doktora Tezi. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 442.
- Özdemir, B. & Tarım, K. (2022). Psikolojik Sermayenin Duygusal Bağlılık Üzerindeki Etkisinde Duygusal Emegın Aracı Rolü: Öğretmenler Üzerine Bir Araştırma. *Milli Eğitim Dergisi*. 51 (234), 1305-1326.
- Özel, Y. ve Karabulut, A. B., (2018). Günlük Yaşam ve Stres Yönetimi. *Türkiye Sağlık Bilimleri ve Araştırmaları Dergisi*, 1(1), 48-56.
- Öztürk, N., (2008). *Evli Bayan Öğretmenlerde İş-Aile Çatışmasının İş Stresi ve Performansa Etkileri*. Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 100.
- Palmer, S., and Cooper, C., (2021). *Stres Yönetimi: Başarıya Ulaşmak İçin Etkili Stratejiler*. Nova Kitap, İstanbul, 253.
- Paşa, M., (2007). *Stresin Bireysel Performans Üzerindeki Etkileri Ve Bir Uygulama*. Doktora Tezi, Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bursa, 246.
- Rowshan, A., (2003). *Stres Yönetimi*. (Çev.: Şahin Cüceloğlu). Sistem Yayıncılık, İstanbul, 192.
- Sabuncuoğlu, Z. ve Tüz, M., (1995). *Örgütsel Psikoloji*. Ezgi Kitapevi Yayınları, Bursa, 239.
- Sam, D. L. and Berry, J. W., (2010). Acculturation: When Individuals and Groups of Different Cultural Backgrounds Meet. *Perspectives on Psychological Science*, 5(4), 472-481.
- Shadid, A. and Nauman, S., (2019). Job Stress Among ECE Teachers of Karachi. *Journal of Education and Educational Development*, 6(2), 254- 268.
- Soytürk, K., (2011). *Eğitim Yönetiminde Stres*. Akademik Kitaplar, İstanbul, 256.
- Şenyiğit, G., (2004). Çalışma Hayatında Stres. *Verimlilik Dergisi*, (3), 103-120.
- Taborsky, B., English, S., Fawcett, T. W., Kuijper, B., Leimar, O., McNamara, J. M. and Sandi, C., (2021). Towards an evolutionary theory of stress responses. *Trends in Ecology and Evolution*, 36(1), 39-48.
- Tarhan, N., (2019). *Mutluluk Psikolojisi ve Stresle Başa Çıkma*. Timaş Yayınları, İstanbul, 184.
- Taylor, S. E., Peplau, L. A. and Sears, D. O., (2015). *Sosyal Psikoloji*. Çev. Dönmez, A., İmge Yayınları, Ankara, 591.

- Tekkoyun, M., (2008). *Sınıftaki Öğrenci Sayısının İlköğretim Birinci Kademe Öğretmenlerinin Stres ve Kaygısı Üzerine Etkisinin Küçükçekmece İlköğretim Okulları Örneğinde İncelenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 116.
- Yalçın, D, Erçen, A., (2004). Kültür ile Şekillenen Çatışma Tepkileri Üzerine Bir Uygulama. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 13 (2), 201-218.
- Yıldız, B., (2013). *İlkokul ve Ortaokul Öğretmenlerinin İş Stresi, Örgütsel Bağlılık ve İş Doyumuna Yönelik Algılarının İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 121.
- Yüksel, H., (2014). Çalışma Yaşamı ve Stres Kavramı: Durumsal Bir Yaklaşım. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3(3), 109-131.

EK: Etik Kurul Kararı

TC
İĞDIR ÜNİVERSİTESİ
BİLİMSEL ARAŞTIRMA VE YAYIN ETİK KURULU BAŞKANLIĞI


ETİK KURUL KARARI

Toplantı Tarihi: 09.04.2021 Toplantı Sayısı:2021/13


İğdir Üniversitesi Bilimsel Araştırma ve Yayın Etik Kurulu, Prof. Dr. Recep GÜLŞEN başkanlığında toplanarak aşağıdaki kararı almıştır.

Karar: Kurulumuza başvuruda bulunan; İğdir Üniversitesi Fen Edebiyat Fakültesinde görev yapan Dr.Öğr.Üyesi Sait YILDIRIM'ın danışmanı olduğu Yüksek Lisans öğrencisi 2011080001 numaralı Işılay DOĞMUŞ'un yapacağı seminer, tez ve bilimsel çalışmalarında kullanılmak üzere ekte hazırladığı "Öğretmenlerin İş Stresi Nitel Görüşme Soru Formu" ve "İş Stresi Ölçeği" anket ve nitel görüşme sorularının, İğdir Üniversitesi Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Yönergesinin 10/1. maddesi uyarınca, bilimsel araştırma ve yayın etiğine uygun olduğuna karar verilmiştir.

Etik Kurulu Başkanı	Prof. Dr. Recep GÜLŞEN	
Etik Kurulu Üyesi	Prof. Dr. İbrahim DEMİRTAŞ	(İdari İzinli)
Etik Kurulu Üyesi	Prof. Dr. Selahattin ÇELEBİ	
Etik Kurulu Üyesi	Prof. Dr. Genber KERİMLİ	
Etik Kurulu Üyesi	Prof. Dr. Senayi DÖNMEZ	
Etik Kurulu Üyesi	Prof. Dr. Ahmet Emre TEKELİ	
Etik Kurulu Üyesi	Prof. Dr. Şükrü İsmail İPEK	(İdari İzinli)



Bu belge güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır. [Digisistem Adresi: https://www.turkiye.gov.tr/igdir-universitesi](https://www.turkiye.gov.tr/igdir-universitesi)

	JOURNAL OF ACADEMIC PERSPECTIVE ON SOCIAL STUDIES (JAPSS) **** SOSYAL ÇALIŞMALAR ÜZERİNE AKADEMİK PERSPEKTİF DERGİSİ	
	E-ISSN: 2667-5889 https://dergipark.org.tr/tr/pub/japss	Paper Type: Research, Makale Türü: Araştırma
Sayı:1, Nisan 2023	Issue:1, April 2023	Received Date / Geliş Tarihi: 19.10.2022 Accepted Date / Kabul Tarihi:22.11.2022
THE IMPACT OF SELFAWARENESS LIFE SKILLS ON EFFECTIVE LEADERSHIP IN THE DIGITAL AGE		
Atif/ to Cite (APA): Thapa, P, Ahashe, S., Palladino, F., ve Aryal, R. (2023). The Impact of Selfawareness Life Skills on Effective Leadership in The Digital Age, Journal of Academic Perspective on Social Studies, (1), 54-64.		Pramila THAPA¹ Shyam AKASHE² Francesco PALLADINO³ Rishiram ARYAL⁴
DOI: https://doi.org/10.35344/japss.1190883		

ABSTRACT

The primary goal of this study was to look into the impact of self-awareness life skills on effective leadership in the digital age and associated socio-demographic variables on effective leadership. In this study, 429 leaders participated, and data were collected using a quantitative research methodology and convenience sampling techniques. The authorities did not want the names and information of their organization to be made public and preferred to protect privacy. The researchers performed a pilot study, an internal reliability test, a content validity analysis, and a factor analysis. Researchers used regression models and descriptive statistics in this investigation. The results showed that self-awareness and life skills impact effective leadership in the digital age. The data summary value of the regression analysis model shows that the R-value is .477, the R-square is .227, and the adjusted R-square value is .226. Additionally, a positive association between effective leadership and a few socio-demographic factors, including age, marital status, experience, and training, have been found. Evidence suggests that; self-awareness is a crucial trait that helps leader increase productivity in the digital age and that it is a skill that can be acquired.

Keywords: Self- Awareness, Life Skills, Effective Leadership, Digital Era.

1. INTRODUCTION

Self-awareness is an ordinary life skill that leaders and managers must have to maintain, sustain, and retain their effective roles at work. However, new life skills like self-awareness would play an important and vibrant role in maintaining and sustaining work-life balance (Ravindranath, Thomas, and Shareef, 2012). Automation, artificial intelligence, the internet, and social media are new, demanding technologies that greatly impact the job (ILO, 2021). The significance could, however, be both positive and negative (Marsh, E., Vallejo's, E. P., and A. Spence, 2022). Additionally, greater human and material resources are something that all enterprises expect and hope to produce top-notch outcomes. Researchers argued and found that: "technology boosts efficacy and production while lowering human capital at work" and that technology such as telework, automation, and algorithmic management would be a solution in this area (Griep, Y., Vranjes, I., Beckers, D. G. J., & Geurts, S.,2021) Other studies also revealed that the introduction

¹ CEO, Life Skill Education, Institute. Pvt. Lt/ Yeti Health Sciences Academy, Kathmandu, <https://orcid.org/0000-0003-4950-9855>

² Prof. Dr., Dean of International Cooperation and Projects and Professor of Electronics and Communication Engineering at ITM University in Gwalior, India, <https://orcid.org/0000-0003-4573-6815>

³ Dr., Administrative and Legal Nurses in Health Management, Italy, <https://orcid.org/0000-0002-2957-5479>

⁴ Dr., Lecturer, London Metropolitan University, London, England, United Kingdom, <https://orcid.org/0000-0002-0728-8460>,
* Corresponding author: Email pbrrt426@gmail.com

of new technology at work is causing concerns (Lu, Marlow, Kocielnik, & Avrahami, 2018). Another study found that when there are multiple workforces involved, it can be difficult for leaders to demonstrate effective leadership due to a lack of knowledge about each employee's strengths, communication preferences, and motivation (Valickas & Jaktait, 2017), changes in the workplace (Rakovi, Sakal, & Matkovi, 2022), and shifts in the concept of wellbeing (Thomas, Choudhari, Gaidhane, & Quazi Syed, 2022). Self-awareness skills fill and remedy the deficit in this, according to all future research and evidence, and they also encourage reflection and pride in one's job. Because having these skills makes it easier to recognize patterns in one's internal and external environments and act appropriately. It is a personal competency skill that aids in comprehending one's thoughts, feelings, and conduct. It also has its worth and societal conventions. It is a fundamental skill and characteristic of emotional intelligence (Emotional, W. W., & Intelligence, 2002). According to John Mayer, self-awareness means "being cognizant of both our outer attitude and thoughts" (Ott, 1998). According to Goleman, self-awareness is the capacity to identify, evaluate, and acknowledge the effects of one's own emotions. However, as evidence reveals that effective leadership is associated with self-awareness, leaders must produce their best work on the job (Ashley & Reiter-Palmon, 2012; Lojic et al., 2015). This research examined the impact of employees' developing leadership qualities on their ability to self-reflect on their emotional aptitude. This survey comprised 154 respondents and employed a simple random sample process. According to the regression analysis results, self-awareness affected management competencies ($\beta = 0.471$, $t = 3.796$, $p = 0.000$). (Lojic et al., 2015). In the information and digital age, all leaders must learn to read and control their emotions to prevent emotional ripple effects at work. Age, sex, education, experience, and social media are sociodemographic characteristics that are also associated to the life skill of self-awareness. Numerous studies have been undertaken in western nations, but few in Nepal have also focused on academic and health fields. Researchers chose this issue in Kathmandu in a chosen enterprise to examine the impact of SA on EL in the digital era because there is a wealth of evidence suggesting that it is more relevant and reasonable at work and that those with higher levels of self-awareness can perform better at work. It helps to produce successful results in work.

Literature Review and Development of Hypotheses

The success of an organization depends on effective leadership (Matt, 2019). Without it, individuals cannot execute or offer the greatest services, not even close. Leadership is a crucial quality. The past, present, and future have all influenced how leadership concepts have evolved. The industrial revolution and an era of growth gave birth to the earliest leadership theories. The theories relating to leaders and leadership were examined during this historical journey (Paul Kingori, Tom O. Ouna, 2021). The globe has become a little global village due to globalization, with an increasing disagreements and agreements between organizations. Rapid technical advancement, strong customer demands, and dynamic market conditions (Abbas & Asghar, 2010). In the journey of digital transformation (Gupta, 2018), challenges and failures in organizations argue that leadership is at the center of any failure, rejuvenation, or success (Ghazzawi & Cook, 2015). Leadership is always interconnected with social needs, demands, and power (Abbas & Asghar, 2010). With the use of various life skills, these social or organizational requirements, demands, and power can be addressed (Higgs & Rowland, 2010; Tanui, Were, & Clive, 2018). Leadership life skills such as self-awareness are intertwined (Butler, Kwantes, & Boglarsky, 2014). Leaders' power, passion, and performance are determined by their demeanor, disposition, and desire to learn (Holsinger, 2017). Individuals lose enthusiasm, energy for, and engagement at work due to the underappreciated power of soft skills and life skills; however, skills and the future

of work," providing a: human touch" will continue to be valued and demanded (Sakamoto & Sung, 2020). However, there is study has revealed a failure to reach their goals, also raising concerns with evidence to support the idea that changes in performance were caused by inadequate instruction, inadequate training, poor planning, a lack of customer focus, and insufficient monitoring (Mosadeghrad & Ansarian, 2014). Research demonstrates that 70% of organizational changes fall short of their objectives (Abbas & Asghar, 2010). For some high-profile leaders, that level of pressure, in combination with opportunities to behave unethically, has led to their failure. Multiple reasons contribute to a leader's demise, such as greed, insecurity, power, arrogance, narcissism, burnout, depression, and so on (Stark,2014). Other factors that contribute to leadership failure include not understanding the organization's goals, taking issues personally and avoiding accountability, having poor employee relations, and listening without empathy (Valerie, 2021). There are two types of personality: "bright side" (assertiveness, independence) and "dark side" traits (ego-centered, manipulative) have been linked to the manifestation of damaging leadership behaviors. However, detrimental leadership actions are linked to negative outcomes (Webster, 2015). Harmful leadership ideas that work against helping others thrive, overcome obstacles and accomplish desired outcomes (e.g., narcissistic ineptitude, uneducated leadership) (Burns, 2017). Soft skills/ life skills like emotional intelligence can be used to overcome harmful behavior. Self-awareness, self-management, social awareness, and social management are the four skills that make up emotional intelligence. Self-awareness is among the four life skills that are crucial for leaders. Self-awareness allows leaders to develop positively by assisting them in understanding their behavior, personality, emotions, strengths, and shortcomings (Goleman, 2002).Numerous studies have suggested that self-awareness impacts effective leadership(Caldwell & Hayes, 2016; Higgs & Rowland, 2010; Sullivan, 2017). We developed the following hypotheses in light of the findings.

Hypothesis 1: Substantial effect of self-awareness on leadership effectiveness in a digital age.

Hypothesis 2: Selected sociodemographic factors such as age, gender, education level, work experience, training, and social media engagement are linked to effective leadership.

2. MATERIALS AND METHODS

Researchers adopted a quantitative methodology for this study. The data was gathered using online surveys such as; LinkedIn, WhatsApp, and Viber. The study was voluntary, and all information was kept confidential in the questionnaire. The research was cross-sectional and used convenience sampling strategies. The researchers developed the two components of the instruments utilized in the study. The first section comprised socio-demographic information (age, gender, marital status, experiences, qualification, awareness training, and social media engagement). The second section contained 20 leadership and 14 self-awareness assessment items. After consulting many books, publications, and both published and unpublished theses, the researchers created the instruments to assess the study variables. The study was evaluated on a Likert scale of 1 to 5, where 1 represents strongly disagree and 5, strongly agree. Many scholars have done this type of study (Bratton, Dodd, & Brown, 2011; Daniel Goleman, 2002; Goleman, 2017).

Internal Consistency: Researchers used a reliability test, factor analysis, content validity, and a pilot test in this study to examine the reliability and validity. Self-awareness was shown to have a Cronbach's alpha of .747 (N-14), and effective leadership had a value of .801 (N-20). Cronbach's alpha is typically thought to be appropriate in a range of 0.70 or higher. Therefore, internal consistency demonstrated reliability in this study (Fannon, 2018).

Content Validity: The content validity index, or CVI, measures the proportion of items scoring a 3 or 4 on the expert scale. However, we utilized ten experts to assess the content validity of the questionnaire by asking participants to check the boxes that applied to the study's questions and follow the rules. The choices are scales with not-relevant values of 1 and 4, respectively. The researcher multiplied this total by 100 to get a reliability percentage and found that this device has a very high reliability of 90%. Evidence, however, indicated that a score below 70 indicated that the question needed to be reevaluated or was not appropriate for investigation (Singh et al., et al., 2019; Waltz et al., 2005).

Factor Analysis: To evaluate whether KMO values fall between 0.8 and Table1. Researchers used factor analysis. If KMO standards of fewer than 0.6 recommend deficient selection, a remedial deed should be taken. However, the current study, tests by KMO and Bartlett found a .871 value. This finding suggests that the sampling strategy utilized in this study was appropriate

Table1. KMO plus Bartlett's Assessment

The Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.871
	Approx. Chi-Square	1869.888
Bartlett's Test of Sphericity	df	190
	Sig	.000

Pilot test: A pilot test was undertaken by researchers. The pilot test also showed that the tools supported the researchers' commitment to every aspect of the final assessment. However, there were a few suggestions; it was modified as a result.

Descriptive analysis, regression analysis, and SPSS 20 version were all used in this study. In the current study, self-awareness was an independent variable, effective leadership was the dependent variable, and age, sex, education, experience, and marital status were controlled variables. Cochran's Formula was used to get the sample size by calculating the size of the entire research population. 429 people were included in the study since it was determined that the sample size of 422 was adequate for the 45,318 organizations listed in the Kathmandu valley in Nepal Business Directory, 2020. The participants who accepted to participate in the study provided their verbal consent, which was used to carry out the survey. The sample employed in the research did not represent the entire population, and the data collection tool had limitations in this hypothesis. As a result, the study's conclusions cannot be utilized for the entire Nepal population. The study's assumptions focus on how life skills of self-awareness affect leadership effectiveness in the digital age and how they relate to particular businesses in the Kathmandu valley.



Fig 1. Research Model

The Institutional Review Committee at Yeti Health Science Academy approved this study in terms of ethical approval. The National Ethical Review Committee (ERB) of Nepal's Health Research Council has authorized IRC (YHSA).

3. RESULTS

As the first stage of statistical analysis, age, gender, qualification, marital status, experience, social media engagement, and awareness training were examined. These are displayed in Table 2. Most participants (28.7%) are between the ages of 40 and 50; 72.7% are men; 49.% hold master's degrees; 77.6% are married; 65.7% obtained to participate in awareness training, and 61.3% commit 1.5 hours per day to SME at work.

Table 2. The socio-demographic characteristics of the participants

characteristics	Frequency	Percent
Age(Years)		
20- 30	52	12.1
30-40	94	21.9
40-50	123	28.7
50- 60	113	26.3
Above60	47	11
Gender		
male	312	72.7
Female	117	27.3
Qualification		
Bachelor	84	19.6
master	210	49
M.Phil.	12	2.8
PhD	123	28.7
Marital Status		
Single	96	22.4
married	333	77.6
Awareness training		
no	147	34.3
yes	282	65.7
Social Media Engagement (SME) per day (Hours)		
1.5	263	61.3
3.5	111	25.9
4.5	1	0.2
5.5	36	8.4
5.6	1	0.2
7.5	3	0.7
8	14	3.3

Table3. The study's primary goal is to determine how self-awareness influences effective leadership. Researchers have developed a hypothesis (H1) that aims to test this hypothesis. (H1). In the digital age, effective leadership (EL) is significantly influenced by self-awareness (SA). Descriptive statistics and linear regression analysis models were used, and the results are shown in Table 3. R. =

0.477, the R. square = 0.227, and the corrected R. square = 0.226. In this study, it was discovered that Hypothesis (H1) is accepted.

Table3. Summary of the regression model on self-awareness and leadership

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
0.477 ^a	0.227	0.226	0.29987

MEAN SA as a predictor (constant),

Mean leadership is a dependent factor

The means are significantly different, according to the ANOVA test. $P = .0000$ represents the self-awareness value and the calculated value was less than $P = .05$. The finding suggested a statistically significant difference between the groups found using ANOVA ($F = 427$) = 125.638; significant = .000b. As a result, evidence indicated that hypothesis (H1) was significant in this study. Therefore, self-awareness is an important indicator of enhancing one's effectiveness in the information age.

Table4. ANOVA^a Self-awareness and leadership effectiveness in an ANOVA Test

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	11.298	1	11.298	125.638	.000 ^b
Residual	38.397	427	.090		
Total	49.694	428			

a. Mean leadership is the dependent variable.

b. Predictors: MEAN SA, Constant,

To evaluate hypothesis (H2), a regression analysis model was utilized to determine the association between effective leadership and selected demographic factors such as age, gender, education, experiences, marital status, training, and social media engagement. Table 5. In this regression analysis model, the coefficients discovered that age has a beta coefficient of .004, gender has a beta coefficient of -.055, and experience has a beta coefficient of .097, qualification has a beta coefficient of -.013, awareness training has a beta coefficient of .066, and social media engagement has a beta coefficient of -.042. The findings indicated that successful leadership in the study positively correlates with people's age, marital status, experiences, and training. However, Gender, qualification, and social media involvement have not discovered any positive relationships.

Table 5. Summarizes the coefficients for selected socio-demographic variables.

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.377	.093		36.501	.000
Social media engagement(hours)	-.008	.010	-.042	-.839	.402
Experience	.003	.002	.097	1.982	.048
Age	.000	.002	.004	.067	.947
Gender	-.042	.037	-.055	-1.134	.258
Qualification	-.004	.016	-.013	-.242	.809
Marital Status	.006	.044	.008	.144	.886
Awareness Training	.047	.035	.066	1.328	.185

a. Dependent Variable: Mean Leadership

4. DISCUSSION

This study aimed to determine how SA affected EL in the digital era. The investigation concentrated on the connections between the dependent variable EL and the independent variable SA. According to the study, SA and EL have shown a relationship. Being self-aware in everyday life is crucial for a leader to be effective in the information and digital age. Researchers chose self-awareness as a soft skill/life skill in this study, along with the top ten life skills identified by the World Health Organization. However, further evidence suggests the power of EI on SA and management performance (Bratton, Dodd, & Brown, 2011 ;), and provides leadership with a strong platform to build their understanding of the transformation process (Higgs & Brown & Rowland, 2010). For their leadership to be effective (Butler, Kwantes, & Boglarsky, 2014). Self-awareness is evolving into a conscious understanding of one's strengths, weaknesses, preferences, and predispositions. Being self-aware enables the leader first to recognize their own strengths and weaknesses and, as a result, be mindful of how they would react in difficult situations (Sengupta, 2018). In an empirical study, it was found that received self-awareness is individually associated with effective performance and recognizing barriers to achieving personal objectives, self-awareness is essential, but little is understood about the inter-individual approach to this vital part of goal striving. According to research, those who are more self-aware can see more barriers and able to navigate to achieve their objectives (Kreibich, Hennecke, & Brandstätter, 2020); an increasing body of empirical evidence indicates that effective leadership and self-awareness are associated (Ashley & Reiter-Palmon, 2012). Although self-awareness is a powerful skill for performance enhancement, the study enhanced the understanding of the relationship between self-awareness and leadership performance. A leader can have a range of effects on a single employee or a group of millions of individuals (Condon, 2011), while another systematic review study, concluded that SA has become a well-known "buzzword" in management literature. However, there is an overlap in the definitions of self-awareness, self-consciousness, and self-knowledge (Carden, Jones, & Passmore, 2022).

The current study confirmed the hypothesis and demonstrated incredible life skills that can improve leaders' personal competencies. Although it can be learned and developed, there are other factors that

can affect leadership, including age, gender, experience, education
for training, and the use of social media engagement in the digital divide.

Suggestion and future studies

In this current study, researchers claimed that; the findings obtained from this study have advanced the theory and helped us develop suggestions for practitioners and policymakers. When looking at the results of our study, it becomes clear that the levels of self-awareness and effective leadership are not particularly high. Before data was collected for the study, it was assumed that there was a high correlation between self-awareness and effective leadership; however, the findings partially support/medium this assumption. The study's findings contributed to the literature in two significant ways. The first is that there haven't been strong conclusive findings about the relationships between self-awareness and effective leadership. The second factor is the conclusion that; the second factor is the finding of a clear correlation between people's age, marital status, experiences, and education/qualification.

It might be useful to make some recommendations to the organization's owner and managers in light of this investigation. To illustrate them: First, as this study's findings indicated, organizations may create clear, general rules to enable leaders and managers to understand each individual's strengths and weaknesses better.

Today's competitive environment, information age, globalization, and technological advancements force organizations to take action in order to survive. At this moment, individuals should receive various training, self-improvement, and self-evaluation to improve their abilities. In the information/digital era, social media is also one of the important tools for enhancing performance. Even though this study did not reveal any significant results, other evidence suggests it is effective. Regulation of social media engagement and creating of guidelines are essential to improve employee performance.

It would be suitable to provide some ideas for possible future research. Conducting cross-section studies at various points in time, in various regions of Nepal, and with certain organizations, such as the health, education, and banking sectors, will enhance the knowledge. Additionally, a large sample, qualitative analysis, and varied cultural contexts would be ideal for this study to fully understand self-awareness, effective leadership, and associated sociodemographic variables.

5. CONCLUSION

Self-awareness is a crucial life skill for enhancing personal leadership competency, such as boosting confidence, developing professionalism, empowering leadership, understanding emotions, and adjusting to working with colleagues in the information age. Significant levels of self-awareness, according to research, increase leadership effectiveness. Gaining confidence is crucial for a leader if they want to alleviate confidence at work. The best talent in the current and digital era may thus be leadership involvement, excitement, and empowerment at work, supplemented with the use of life skills of self-awareness.

DECLARATION OF CONFLICTING INTERESTS: The authors declared no potential conflicts of interest concerning this article's research, authorship, and/or publication of this article.

FUNDING: The authors received no financial support for the research, authorship, and /or publication of this article

REFERENCES

- Abbas, W., & Asghar, I. (2010). THE ROLE OF LEADERSHIP IN ORGANIZATIONAL CHANGE Relating the Successful Organizational change to Visionary and Innovative Leadership. *Industrial Engineering*, (June), 53.; <http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:326289/fulltext01> [Article]
- Ashley, G. C., & Reiter-Palmon, R. (2012). Self-Awareness and the Evolution of Leaders: The Need for a Better Measure of Self-Awareness. *Journal of Behavioral and Applied Management*, 14(1);<https://doi.org/10.21818/001c.17902>, [Google Scholar]
- Bratton, V. K., Dodd, N. G., & Brown, F. W. (2011). The impact of emotional intelligence on accuracy of self-awareness and leadership performance. *Leadership and Organization Development Journal*, 32(2), 127–149. <https://doi.org/10.1108/01437731111112971> [Google article]
- Burns, W. A. (2017). A Descriptive Literature Review of Harmful Leadership Styles: Definitions, Commonalities, Measurements, Negative Impacts, and Ways to Improve These Harmful leadership Styles. *Creighton Journal of Interdisciplinary Leadership*, 3(1), 33.<https://doi.org/10.17062/cjil.v3i1.53> [Google Scholar]
- Butler, A. M., Kwantes, C. T., & Boglarsky, C. A. (2014). The effects of self-awareness on perceptions of leadership effectiveness in the hospitality industry: A cross cultural investigation. *International Journal of Intercultural Relations*, 40, 87–98;<https://doi.org/10.1016/j.ijintrel.2013.12.007> [Article]
- Caldwell, C., & Hayes, L. A. (2016). Self-efficacy and self-awareness: moral insights to increased leader effectiveness. *Journal of Management Development*, 35(9), 1163–1173. <https://doi.org/10.1108/JMD-01-2016-0011> [Article]
- Carden, J., Jones, R. J., & Passmore, J. (2022). Defining Self-Awareness in the Context of Adult Development: A Systematic Literature Review. *Journal of Management Education*, 46(1), 140–177. <https://doi.org/10.1177/1052562921990065> [Article]
- Condon, R. J. (2011). The relationship between self-awareness and leadership: Extending measurement and conceptualisation. 1–61. file:///C:/Users/dell/Desktop/thesis_fulltext.pdf [Download PDF]
- Daniel Goleman. (2002). *Leadership The Power of Emotional Intelligence*. In Harvard Business School Press. [Download PDF]
- Fannon, D. (2018). The relationship between emotional intelligence and leadership style in educational leaders. *Dissertation Abstracts International Section A: Humanities and Social Sciences*, 1–117. Retrieved from <http://ovidsp.ovid.com/ovidweb.cgi?T=JS&PAGE=reference&D=psyc14&NEWS=N&AN=2018-30339-195> [Download PDF]
- Emotional, W. W., & Intelligence. (2002). A taxonomic study of the genus *Mimopydna* Matsumura, 1924 in China (Lepidoptera: Notodontidae). *Acta Entomologica Sinica*, 45(6), 812–814;<https://www.strategies-for-managing-change.com/support-files/danielgolemanemotionalintelligencenotes.pdf> [Download PDF]
- Ghazzawi, I. A., & Cook, R. (2015). Organizational Challenges and Failures: A theoretical Framework and a Proposed Model. *Journal of Strategic and International Studies*, X(2), 40–62. Retrieved from [Article]
- Goleman, D. (2017). Leadership that gets results. *Leadership Perspectives*, 85–96. <https://doi.org/10.4324/9781315250601-9> [Google Scholar]
- Gupta, S. (2018). Organizational barriers to digital transformation. *Degree Project in Industrial Management*, 75. Retrieved from <http://www.diva-portal.org/smash/record.jsf?pid=diva2%3A1218220&dswid=-9455> [Article]

- Higgs, M., & Rowland, D. (2010). Emperors with clothes on: The role of self-awareness in developing effective change leadership. *Journal of Change Management*, 10(4), 369–385. <https://doi.org/10.1080/14697017.2010.516483>[[Article](#)]
- Holsinger, J. W. (2017). CHAPTER TRAITS, SKILLS, AND STYLES OF LEADERSHIP Learning Objectives. *Leadership for Public Health*, 82–109. [/https://account.ache.org/eweb/upload/HolsingerCarlton_Chapter_3-81ea7b48.pdf](https://account.ache.org/eweb/upload/HolsingerCarlton_Chapter_3-81ea7b48.pdf)[[Download PDF](#)]
- Kreibich, A., Hennecke, M., & Brandstätter, V. (2020). The Effect of Self-awareness on the Identification of Goal-related Obstacles. *European Journal of Personality*, 34(2), 215–233. <https://doi.org/10.1002/per.2234>[[Article](#)]
- ILO. (2021). Global framework on core skills for life and work in the 21st century. Retrieved from www.ilo.org/publns. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/documents/publication/wcms_813222.pdf [[Article](#)]
- Lojic, R., Bazic, M., & Talijan, M. (2015). Impact of emotional intelligence on leadership development. *Vojno Delo*, 67(2), 263–278. <https://doi.org/10.5937/vojdelo1502263l>[[Article](#)]
- Lu, D., Marlow, J., Kocielnik, R., & Avrahami, D. (2018). Challenges and opportunities for technology-supported activity reporting in the workplace. *Conference on Human Factors in Computing Systems - Proceedings*, 2018-April(November). <https://doi.org/10.1145/3173574.3173744>[[Article](#)]
- Marsh, E., Vallejos, E. P., & Spence, A. (2022). The digital workplace and its dark side: An integrative review. *Computers in Human Behavior*, 128, 107118. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2021.107118>[[Article](#)]
- Matt, G. (2019). How to Become a More Effective Leader. *Harvard Business School Online*, 1–36. <https://online.hbs.edu/Documents/How-to-Become-a-More-Effective-Leader.pdf?hsCtaTracking=3c441e6c-aa01-46ff-8786-11e2236022d9%7Ceb269a09-c524-4f81-a88c-97a1cd8e9c10>[[Article](#)]
- Mosadeghrad, A. M., & Ansarian, M. (2014). Why do organisational change programmes fail? *International Journal of Strategic Change Management*, 5(3), 189. [[Article](#)]
- OMS. (2020). Life skills education school handbook: prevention of noncommunicable diseases: approaches for schools;<https://www.universityofgalway.ie/media/healthpromotionresearchcentre/hbscdocs/2020--Lifeskills-education-for-schools---prevention-of-noncommunicable-disease.-Approaches-for-Schools.pdf>[[Download PDF](#)]
- Paul Kingori¹, Tom O. Ouna², P. N. K. (2021). *Journal of Arts & Humanities*. *Journal of Arts & Humanities*, 05(4), 73–83. <https://doi.org/10.18533/journal.v8i2.1582>[[Google article](#)]
- Ravindranath, S., Thomas, R. J., & Shareef, A. (2012). *Sector*. 2(3), 5–7. <https://doi.org/10.9756/BIJAIP.1387>[[Article](#)]
- Ott, C. (1998). What is Emotional Intelligence? Daniel Goleman's Emotional Intelligence Quadrant Self-Awareness Self-Management. *Ohio 4H*, (2002). Retrieved from https://ohio4h.org/sites/ohio4h/files/imce/Emotional_Intelligence_Background.pdf[[Download PDF](#)]
- Raković, L., Sakal, M., & Matković, P. (2022). Digital workplace: Advantages and challenges. *Anali Ekonomskog Fakulteta u Subotici*, (47), 65–78. <https://doi.org/10.5937/aneksub2247065r>[[Google Scholar](#)]
- Sakamoto, A., & Sung, J. (2020). Digital Skills and the Future of Work. In *The State of the Digital Economy in the Commonwealth*. <https://doi.org/10.14217/2b811d84-en>[[Article](#)]

- Singh, S., Bahl, A., & Dhir, A. K. (2019). Strategy and Implementation of Safety Climate Questionnaire for Manufacturing Industries. 6(2), 25–32. <https://www.jetir.org/papers/JETIREM06005.pdf>[[Google article](#)]
- Sengupta, A. (2018). Self-Awareness: An Essential Tool for Effective Leadership. *CSA News*, 63(4), 29–29. <https://doi.org/10.2134/csa2018.63.0425>[[Article](#)]
- Stark, J. (2014). The Top 10 Reasons Leaders Fail, CNBC, Retrieved from <http://www.cnbc.com/id/45292120#>
- Sullivan, P. S. (2017). Scholar commons the relationship of self-awareness to leadership effectiveness for experienced leaders part of the adult and continuing Education and Teaching Commons, curriculum and instruction commons, and the other education commons scholar commons cit. 1–116. Retrieved from <http://scholarcommons.usf.edu/etd><http://scholarcommons.usf.edu/etd/6764>[[Article](#)]
- Tanui, J., Were, S., & Clive, M. (2018). the Relationship Between Self-Management and Effective Leadership in County Governments in Kenya. ... *Journal of Business and Strategic Management*. Retrieved from <https://www.iprjb.org/journals/index.php/EJBSM/article/view/674> [[Article](#)]
- Thomas, N. M., Choudhari, S. G., Gaidhane, A. M., & Quazi Syed, Z. (2022). ‘Digital Wellbeing’: The Need of the Hour in Today’s Digitalized and Technology Driven World! *Cureus*, 14(8), 12–16. <https://doi.org/10.7759/cureus.27743>[[Article](#)]
- Valickas, A., & Jakštaitė, K. (2017). Different generations’ attitudes towards work and management in the business organisations. *Human Resource Management & Ergonomics*, 11(February), 108–119. Retrieved from <https://www.researchgate.net/publication/323014394>[[Google article](#)]
- Valerie,F(2021). What causes leadership failure (and how to avoid it); <https://brilliantio.com/what-causes-leadership-failure/>[[Article](#)]
- Waltz, C.F., Strickland, & Lenz,E.R,(2005).*Measurement in Nursing and Health Research* (3rd ed.) New York: Springer Publishing Co. <https://www.proquest.com/docview/206514304> [[Article](#)]
- Webster, V. J. (2015). The Dark Side of Leadership and Its Impact on Followers. 53(9), 1689–1699. Retrieved from https://research-repository.griffith.edu.au/bitstream/handle/10072/368169/Webster_2016_01Thesis.pdf?sequence=1[[Downlaod PDF](#)]



JOURNAL OF ACADEMIC PERSPECTIVE ON SOCIAL STUDIES (JAPSS)

SOSYAL ÇALIŞMALAR ÜZERİNE AKADEMİK PERSPEKTİF DERGİSİ

E-ISSN: 2667-5889

<https://dergipark.org.tr/tr/pub/japss>

Paper Type: Review, Makale Türü: Derleme

Sayı:1, Nisan 2023

Issue:1, April 2023

Received Date / Geliş Tarihi: 19.08.2022

Accepted Date / Kabul Tarihi:09.12.2022

11 EYLÜL SALDIRISI SONRASI ABD VE RUSYA SİYASİ İLİŞKİSİ

THE USA AND RUSSIA POLITICAL RELATIONSHIP AFTER THE 9/11 ATTACK

Atıf/ to Cite (APA): Eldani, M. ve Eldani, A. (2023). The USA And Russia Political Relationship After The 9/11 Attack, Journal of Academic Perspective on Social Studies, (1), 65-74.

Mur-hamida ELDANI¹

Abdulhamid ELDANI²

DOI: <https://doi.org/10.35344/japss.1164620>

ABSTRACT

The 9/11 attack in the USA has significantly shaken the world, and it overwhelmingly changed the core of the international system. The incident became a breakthrough in the fight against global terrorism and massive awareness of the threat of nonstate actors. To grasp how a global phenomenon influences states' relationships with one another, this review aims to determine the political relationship between the USA and Russia in the aftermath of the 9/11 attack. This paper argues that Russia and the USA had momentous cooperation in counter-terrorism after the 9/11 incident. However, the anticipated advancement of collaboration did not happen eventually. Both countries only shared common perspectives and grounds against terrorism. Nonetheless, the cooperation of Russia with the USA in line with fighting terrorism was not beneficial to Russia's national interest. Thus, both states' collaborative partnership was shortlived.

Keywords: Russia, USA, 9/11 attack

ÖZ

ABD'deki 11 Eylül saldırısı dünyayı önemli ölçüde sarsmış ve uluslararası sistemin çekirdeğini büyük ölçüde değiştirmiştir. Olay, küresel terörizme karşı mücadelede bir atılım ve devlet dışı aktörlerin tehdidine ilişkin büyük farkındalık olmuştur. Küresel bir olgunun devletlerin birbirleriyle ilişkilerini nasıl etkilediğini anlamak için oluşturulan bu derleme, 11 Eylül saldırısı sonrasında ABD ve Rusya'nın siyasi ilişkisini belirlemeyi amaçlamaktadır. Bu makale, 11 Eylül olayından sonra Rusya ve ABD'nin terörle mücadelede çok önemli bir iş birliğine sahip olduğunu belirtmektedir. Buna karşın, iş birliği beklenen şekilde ilerlememiştir. Her iki ülke de teröre karşı sadece ortak bakış açılarını ve zeminleri paylaşmıştır. Bununla birlikte, Rusya'nın ABD ile terörle mücadele doğrultusunda iş birliği yapması, Rusya'nın ulusal çıkarlarına fayda sağlamamıştır. Böylece, her iki devlet işbirlikçi ortaklık kısa ömürlü olmuştur.

Anahtar kelimeler: Rusya, ABD, 11 Eylül saldırısı

INTRODUCTION

The hijacking of the four planes by the alleged terrorists, stroke hardly to the towers, resulted in the great loose of almost three thousand people. The economic condition of America had also been highly affected. The attack turns out to be a watershed in the global consciousness of terrorism. The terror attack in the USA has been associated with the so-called extremist group headed by Osama Bin Laden (Kapucu et al., 2007). This 9/11 attack has been considered a

¹ Selcuk University, International Relations Faculty, Social Science Institute, Konya, Turkey. Mindanao State University Tawi-Tawi College of Technology and Oceanography, Bongao Tawi-Tawi. eldanimurhamida@gmail.com, <https://Orcid.Org/0000-0001-5183-1144>.

² Mindanao State University Tawi-Tawi College of Technology and Oceanography, Bongao Tawi-Tawi.

breaking point for global security. In the USA, certain acts, such as the *USA Patriot Act*, have been adopted purposely to protect the country against any possible terrorism from migrants or immigrants (Rizvi, 2004). The 9/11 incident inspired several countries to adopt reforms and develop counter-terrorism policies. The attack also forced terrorist organizations to modify their weapons and innovate their attack strategies.

Furthermore, studies and research on terrorism have become ubiquitous and widespread (Demir, 2021). The USA focused on the international terrorist threat as part of the “global war on terror” policy. It targeted both regimes and nonstate actors harboring terrorists (Leffler, 2011). The USA also considered the chances of the country’s increase of military capabilities domestically and even in the Central Asian region (Meena, 2019). The aftermath of the 9/11 attack ushered the modern era of the USA’s vulnerability (Litwak and Litwak, 2007).

On the other hand, Russia asserted its support for the USA after the 9/11 incident (Freeman, 2002). After the attack, President Putin called US leader Bush, and the “40 minutes” call from the Russian Leader to USA's highest official turned out to be the latest phase of both countries’ good relationship (O’loughlin et al., 2004a). President Putin of Russia was the first state leader to call US President Bush to express his condolence to the attack victims and his support in the fight against terrorism (O’Loughlin et al., 2004b; Roberts, 2004). Putin became too expressive and sympathetic to the USA after the attack. He strongly criticized and condemned the attack on Russia’s national television. Russia likewise dedicated a moment of silence to the victims of the 9/11 attacks (O’loughlin et al., 2004a).

West has always been at the core interest of Russia as part of its foreign policy. Thus, Russia’s re-engagement with the West might regain its superpower status. Putin is inclined to Western values, including “personal freedom, the market economy, and international law.” Moreover, Putin made new agendas for partnership, including fighting against terrorism and cooperation in energy matters. After the September 11 attack, Russia wanted to refresh the bad image relationship between Russia and the USA due to the Kosovo war (Tsygankov, 2019). Since 1991, there has been a consistent flux between the USA and Russia. The Cold War's impact led both countries to restrain cooperation (Roberts, 2004). The 9/11 attack became the watershed of the Russian and American relationships and the evolution of Russia. Both states were able to stalemate the hatred in the late 1990s (O’Loughlin et al., 2004b). The aftermath of the terrorist attack had manifested that the disagreements between both states could finally disappear.

Nevertheless, the issues between the USA and Russia continued and reemerged after a brief hiatus or peak of the attack (Kanet, 2009). Determining how a particular global terrorist attack affects states' relationships, this paper aims to examine the political relationship between the USA and Russia after the 9/11 attack. This work begins by discussing the 9/11 incident, the relationship between the USA and Russia before the attack, and the aftermath relationship between both states after the 9/11 attack.

1. The September 11, 2001 Attack

On the 11th day of September 2001, significant atrocities in New York and Washington DC was committed by the Al-Qaeda terrorist organization (Herd, 2002). The melancholy event of

9/11 did not just accidentally happen; it was allegedly planned and well-executed. The hijacking of the American airplane was the beginning of the tragic event. Around 9 am, flight 11 of the American aircraft flew into the upper place of the North Tower. The floors of the said buildings were impassible; many were trapped at that moment, and many civilians were killed and immediately lost their lives. When the jet fueled and caused a fireball, the burning fuel produced smoke. Eyewitnesses surrounded the New York City 911 system. Many noncombatants were trapped on the building's floor, mainly on the 92nd floor. The 911 emergency cannot accommodate due to the massive number of calls. For these reasons, access to information from the twin towers became too challenging (The 9/11 Commission report, 2004). Some people had already begun mobilizing themselves without waiting for further instructions from the Intercom System. Some people in the South Tower were unaware of the occurrence in the other building. While some were conscious that the bomb had exploded and had evacuated the building. The FDNY had started to move for assistance. Many of its officers also saw the plane strike in the North building and instantaneously reported it to their communication dispatchers (The 9/11 Commission Report, 2004).

The terrorist attack created patterns of material and human disasters, economic and even psychological (Sacco et al. 2003). Despite the devastating effects of 9/11, the USA's long-term trajectory did not transform rapidly. However, the event altered America's threat perception of radical Islamism and non-state actors' significance globally (Leffler, 2011).

2. USA-Russia Relationship Before 9/11 Attack

The United States of America has known to be a "revolutionary power." The USA also reached development in economic fields (Graham, 2008). The Americans perceived Cold War's ending as their triumph and the victory of their interest and democracy (Stend, 2015). Meanwhile, when the Soviets disintegrated in 1991, the former empire was divided into '15 newly independent states. Political organizations were adopted by the first leader of the Russian Federation, Boris Yeltsin. Yeltsin has positively transformed the country from political and economic stagnation (Rose et al., 2006). However, for the population of the Soviet Union, it was pretty hard to accept that their kingdom declined due to its "internal weaknesses." Hence, despite Gorbachev's effort to reform the kingdom, his policies and strategies were weak, late, and premature. The economic reform was ruined and ineffective. In 1991, when the coup against Gorbachev occurred, it brought sudden surprise and disappointment to Washington due to Gorbachev and Bush's good working relationship (Stent, 2015). The Soviet leader supported the United Nations (UN) coalition led by the USA to free Kuwait from the occupation of Iraq. Gorbachev similarly supported the US-Soviet arm control efforts. After the coup, Gorbachev was weakest, and the Baltic States declared their independence from the Soviet Federation. As an incoming leader, Yeltsin challenged the authority of Gorbachev and started to appeal to other leaders of the Republic for the suit. Later on, although the coup was unsuccessful, Gorbachev lost the capacity to assert his authority. Hence, in September 1991, he accepted the independence of the Baltic States. On the other hand, Bush was perplexed about whether to support Gorbachev or Yeltsin during those demanding situations. Upon the resignation of Gorbachev, other remaining Republics had also become independent (Stent, 2015).

After the collapse of the Soviet Union, Russia faced some terrible humiliation. The country suffered from socioeconomic dilemmas, and it aimed to “status quo ante” revival in 1991 in line with its international status (Graham, 2008). After Yeltsin, Russia’s transformation continued with the leadership and management of Vladimir Putin. Putin was replaced in the meantime by Medvedev as Russia’s president. However, Putin again won and gained the highest position in the country. The leadership rulings in Russia are Western-inspired which include simulation of institutions coming from the West (Shevtsova, 2012). Putin’s policy focuses on improving the country’s economy. Putin envisioned Russia regaining its former prestige as a superpower (Freeman, 2002). When Putin won the election as the Russian president in 2000, he adopted measures for counter-terrorism. Putin even amended the Federal Law (2006) that included military employment.

Some of Russia’s anti-terror rules were also inspired by the 9/11 attack and resulted in cooperation in the global war against terror. The attack became a justifying factor of Russia’s strategies toward its counter-terrorism campaign in Chechnya (Sjadivera, 2012). Meanwhile, The incident attack yielded the USA’s national security vision which has been redefined by the nature of the 9/11 threat and the country’s reaction (Litwak and Litwak, 2007). Under Boris, the USA and Russia faced differences in stance on the NATO enlargement and the Chechnya crisis. Nevertheless, the USA had recognized the productive progress of their relationship. In the change of leadership of both countries, under Bush and Putin of Russia, both established cooperative relationships, particularly in the post-September 11, 2001 attack in New York. Putin showed unequivocal support to the USA in its fight against terrorism (Aje & Chidozie, 2017).

3. USA & Russia After The 9/11 Attack

After the 9/11 attack, the USA pressured terrorist organizations and the Al-Qaeda group to avoid further attacks on the state's residents and soil. The USA also pulled off success in Libya’s abandonment of nuclear programs. Thus, America considered establishing strong connections and keeping ties with rising states such as China, India, and Russia (Leffler, 2011). The USA’s relationship with the states mentioned above has been closed since the end of the Second World War. Hence, Moscow of Russia also presaged Al-Qaeda’s threat to the USA being the leader of a liberal and international economy (Litwak and Litwak, 2007). In the aftermath of the 9/11 attack, the USA, accelerated intelligence, defense expenditures, and military capabilities. In Central and Southwest Asia, construction of new bases took place, and initiatives on counter-insurgency increased in production. Thus, the Bush administration worried about national security issues (Leffler, 2011). The 9/11 fire up the US administration under Bush. The event triggered sustainable action out of fear. Hence, before the 9/11 attack, the US security policy was taken for granted (Leffler, 2011). The 9/11 attack marked the USA’s advent period of vulnerability and impulsive danger than the past Cold War. The event posed the availability of methods for mass violence and the menaces of non-state actors (Litwak and Litwak, 2007).

The incident of 9/11 attack became a challenge after the Cold War relationship of the USA and Russia. Hence, rather than optimism and warm connections, both countries' ties were considered strained (Roberts, 2004). In the aftermath, Russia aligned itself with the USA.

Russia focused on strategies against the war on terror by enforcing military actions that included invading the terrorists' bases to eliminate the threat (Kennedy-Pipe & Welch, 2005). Russia desired to attain the power to secure and protect its sovereignty. The country envisioned counterbalancing the USA's unilateralism. Russia's participation in the "collective security system" to combat international terrorism was a strategic option to recover influence in the system (Sjadivera, 2012). During the 1999 Second Chechnya conflict, Putin no longer considered the attack a 'civil war' but declared the conflict as international "terrorism." He believed that terrorists in Chechnya received assistance or financial help. This Chechnya incident brought more awareness and consciousness to the US policymakers regarding threats from terrorists. Besides, after the 9/11 attacks, some positive responses came from the USA. It fathomed the Russian struggle against terrorism in Chechnya (Kennedy-Pipe & Welch, 2005). As a result, Russia's perspective on the country's terrorism struggle campaign has received fewer criticisms from the West (Lapidus, 2001).

The common interests of Russia and the USA stand out in the post-9/11 attacks. In the June 2001 meeting of both leaders, Putin assumed both states were allies, and Bush saw Russia as a strong nation-state and could be a 'good partner.' The US president correspondingly argued on bilateral cooperation and ignored the bitter memories of the post-cold war. He considered cooperation in poverty and the energy crisis. Hence, the scenario anticipated a new beginning between the parties (Oleksandr, 2003). During the state meeting in November (2001), America mentioned its ten-year plan, which included reducing the nuclear arsenal of strategic missiles. Due to the strong expression of mutual agreement by Putin, later on, Bush agreed with him. This talk resulted in the initiation of the *START-3* negotiation in Geneva when Bush visited Moscow in May 2002. They agreed that both parties would reduce and limit their nuclear warheads (Shoemaker, 2014). In 2002, Putin called for a meeting and decided on defense policy. He emphasized the threat was not coming from the USA and NATO but from the South. Putin also asserted Russia was no longer the enemy of the USA, and the country no longer needed the "nuclear arsenal." However, Putin wanted the best for his military, so he proposed that money would be for "conventional forces" rather than nuclear weapons. After the 9/11 attack, the concept of a "common enemy" was established in Putin's thinking (Belkin, 2003).

In the 2003 hostage-taking crisis and bombing, Putin decided to end the crisis in the theatre and used gas to terminate the lives of the terrorists. Some innocent lives were spared being hostages. Here, President Bush defended Putin's actions for opting for the tragic measure against terrorism (Kennedy-Pipe & Welch, 2005). In Return, Russia did not contradict the USA's decision to establish bases in Tajikistan as part of its measure in counter-terrorism. Instead, Russia became suspicious and accused Georgia of supporting terrorism in Chechnya. The USA advocated this perception in defense of the country on Iraq intervention (Kennedy-Pipe & Welch, 2005). Russia's experience in fighting the troops in Chechnya triggered feelings of sympathy for the 9/11 attack. The Chechnya incident became one analogy in Russia's insights into the 9/11 attack. As part of Putin's script, he saw the 9/11 attack as a "global version" of the Chechnya terrorist incident (O'loughlin et al., 2004a). Russia also anticipated that the terrorist in Chechnya had something to do with the terrorist in the USA attack; the same thinking with the USA of 9/11 to the Afghanistan group (O'loughlin et al.,

2004a). Islamic fundamentalism was considered to be the enemy of both countries, and this concept has become a similar struggle (Russel, 2005)

Russia has maintained its influence in the former Soviet region, such as Central Asia. These locations were necessary for the USA to pursue its war on terror. Russia was not hesitant about the USA's demand for military bases in Uzbekistan and Tajikistan. Russia was very active and cooperative as it faced the same problem of terrorism in Chechnya (Oleksandr, 2003; Sjadijeva, 2012). Furthermore, the Russian leader committed to backing America and adopted specific measures for aiding the US-led coalition as a counter-terrorism action in Afghanistan (O'loughlin et al., 2004a). Indeed, Putin supported the USA in its fight against the Taliban in Afghanistan (Oleksandr, 2003; Tsygankov, 2019). Russia gave technical assistance during the USA-Afghanistan operation. It opened its air space to the Americans for humanitarian aid. Russia permitted the USA base establishment in former Soviet lands, and the working group for infrastructure elimination that was terrorist-related in Afghan took place (Oleksandr, 2003). As mentioned, the severe cooperation between Russia and the USA after the 9/11 attack was considered remarkable due to Russia's accommodation to the USA to achieve its military action, like in Afghanistan. Russia allowed the USA to exercise its influence on its land as part of its cooperation (Sjadijeva, 2012).

One of the breaking points in the USA-Russia relationship was the USA invasion plan of Iraq (Sjadijeva, 2012). Russia was not sympathetic to the USA's war with Iraq (Oleksandr, 2003). When the USA declared war against Iraq, Russia became part of the "anti-war coalition." Russia recognized the UN's ability to stop the war using force (Tsygankov, 2019). Nevertheless, the USA and Russia did not share a similar stand on Iraq. The crisis had placed Russia in a predicament due to Russia-Iraq's developed relationship. Even during the earlier Soviet era, Iraq has been getting a considerable amount of "military equipment" from the country. The "multibillion-dollar depth" of Iraq to Russia was one of the legacies of both parties' relations in the year 2000-2001 for the sake of developing the oil field in the southern part of Iraq. Russia has publicized its initiative of having a trade agreement between the two nation-states. When America motioned a resolution for Iraq for disarmament, Russia agreed to resume the tasks of weapon inspection by the UN. Russia had also disagreed on any endorsement of military action. Nevertheless, Russia supported the UN resolution in the above statements (Shoemaker, 2014).

The closeness of Russia to the USA manifested in Russia's engagement and cooperation on disputed matters, such as the program on "oil for food." However, Russia faced a dilemma about the unstoppable plan of the USA to attack Iraq in 2002 because Russia was also concerned about the attack's effect on the country's relationship with Iraq and its economic interest. Despite the crisis, the economy of Russia moved forward and gained economic benefits. Russia adopted some strategies, including asking the UN security council for its fair verdicts to prevent the possibility of going to war and trying to prolong the conflict for the sake of the Russian economy. Russia tried to maintain contact with the USA and Iraq leaders. However, the Iraqi leader was quite unsatisfied with the behavior of Russia, and their economic relationship was quite rocky. The USA-Russia relationship had begun to deteriorate due to some ideas and interests contradictions before the USA and Iraq war on the issues, including

the unwanted action of the Russian approach to the UN security council in line with war. Also, the reportedly secret action of Russia in selling “military equipment” to the other party (Iraq) created disappointments (Freeman, 2002).

Putin showed deference by allowing the presence of NATO in Central Asia. However, NATO’s presence caused dissatisfaction among the Russian military. They perceived the presence of the US troops to be horrific. Besides, the KGB and the intelligence services also felt unwilling. Despite some criticisms, others agreed and shared sympathy with the USA. The latter later expressed some possibilities of good cooperation, such as recognizing Russia as no longer a successor state of the Soviets, encouragement for Russia’s membership in the WTO, creating an alliance between Russia and NATO, and pushing for a close relationship with the EU. Likewise, the suggestions for replacing the old ABM treaty with new concessions and support for Russia’s democratization have also been presumed (Carnegie Endowment, 2011). The close cooperation between Russia and Western organizations like NATO after the attack was also subject to skepticism among Russian armies (O’loughlin et al., 2004a). When America withdrew from the ABM treaty, Russia had resistance because the country saw the treaty withdrawal as a mistake. However, Russia was silent and gave no reaction on this issue because the treaty presumably did not harm Russia (Tsygankov, 2019). When Putin visited the USA almost a month after the attack, some published criticisms of the Russian government came out. Some commented, “American war is not our war.” The country’s military intelligence did not agree with Putin’s verdict on closing the “intelligence-gathering” in Cuba after the 9/11 attack. Some perceived Putin’s decision was too much in favor of the USA and that Russia would have nothing to gain in return (Belkin, 2003).

In the change of leadership in the USA and years after the attack, the USA has consistently encouraged Russia’s cooperation with the International Security Assistance Force (ISAF), which was concerned with drug trafficking prevention. Some believed that Russia’s collaboration in this program might be a turning point for the “resettlement” of the relationship between both actors. Moreover, the participation of both parties in the program was seen as an opportunity for fighting terrorism as well as the trafficking of drugs (Koolae, 2015). However, even though Russia and American relations turned out to be on good terms after the attack, the cooperation between the two parties was said to be limited. No further concessions took place or were executed. Besides, at a certain point, both parties’ interests or political agendas were not accomplished, and their cooperation became “incompatible.” Through this, Russia decided to “double-cross” and chose to establish cooperation with other actors such as China. Even before the 9/11 attack, Russian policy was already in the “Western direction.” However, due to the 9/11 attack, Russia’s direction to the West was given attention. As mentioned, the collaboration in international counter-terrorism served as a tool for Russia to resume its political strength. Still, Russia realized that cooperation would not be enough to realize its vision (Sjadijeva, 2012). Also, the policy of both countries to each other has not significantly changed. Before the attack, USA’s unilateralism and the war on terror were feared by Russia. Russia similarly saw the intensified hegemony of America due to Bush’s policy which can strain their ties in the future. Despite both nations’ common ground for counter-terrorism, their cause was not considered an international agenda (Roberts, 2004).

CONCLUSION

Russia and the USA started a new relationship after the September 11, 2001 attack. Both parties shared the same sentiments against terrorism. Both countries' common perspectives and goals of fighting against global terrorism inspired a collaborative ambiance for the USA and Russia. As mentioned, Russia supported the USA's fight against terrorism by offering assistance. Both parties were at their highest peak of military cooperation. The aftermath of the 9/11 attack signaled Russia's opportunity to renew its relationship with Western power, particularly with the USA. Nevertheless, the momentum of their political relationship was short-lived. Russia had not benefited much from working with the USA. The USA did not help Russia in fulfilling its national interest. The anticipated further partnership in other aspects of development did not occur eventually. Hence, the aftermath of the 9/11 attack only intensified common grounds between the USA and Russia against terrorism and is only limited with it.


REFERENCES

- Aje, O. O., & Chidozie, F. (2017). Us-Russia Relations: Challenges And Implications For Global Security. Retrieved from <http://eprints.covenantuniversity.edu.ng/10349/#.XsQ7lGgzbDc>. Accessed Date: 02.20.2020.
- Belkin, A. (2003). Civil-Military Relations in Russia After 9–11. *European Security*, 12(3-4), 1-19.
- Carnie Endowment (2011). U.S.-Russia Relations After September 11, 2001. Retrieved from <https://carnieendowment.org/2001/10/24/u.s.-russia-relations-after-september-11-2001-pub-840>. Accessed Date: 02.12.2020.
- Demir, M., & Guler, A. (2021). A comparison of target types, weapon types, and attack types in suicide-terrorism incidents before and after 9/11 terrorist attacks. *Security Journal*, 1-26.
- Freedman, R. O. (2001). Russian policy toward the Middle East: The Yeltsin legacy and the Putin challenge. *The Middle East Journal*, 58-90.
- Freedman, R. O. (2002). Putin and the Middle East. *Demokratizatsiya*, 10(4), 509-527.
- Gladkyy, O. (2003). American foreign policy and US relations with Russia and China after September 11. *World Affairs*, 166(1), 3-23.
- Graham, T. E. (2008). *US-Russia relations: Facing reality pragmatically*. CSIS. Retrieved from
- Herd, G. P. (2002). *The Russo-Chechen information warfare and 9/11: Al-Qaeda through the South Caucasus looking glass?* *European Security*, 11(4), 110–130. doi:10.1080/09662830208407551
- <https://www.9-11commission.gov/report/911Report.pdf>,
- Kanet. E. (2009). From cooperation to confrontation: Russia and the United States since 9/11. *ACDIS Occasional Papers*.
- Kapucu, N., Garayev, V., & Arslan, T. (2009). Global response to terrorism: Alliance of civilizations. *International Journal of Social Inquiry*, 2(1), 3-15.

- Kennedy-Pipe, C., & Welch, S. (2005). Russia and the United States after 9/11. *Terrorism and Political Violence*, 17(1-2), 279-291.
- Koolae, E. (2015). Changes in Russia-US Relations under Medvedev. *International Studies Journal*, 12(3), 15-42.
- Lapidus, G. W. (2001). Central Asia in Russian and American Foreign Policy after September 11, 2001. *Presentation from the panel discussion on Central Asia and Russia: "Responses to the War on Terrorism," Berkeley, University of California.*
- Leffler, M. P. (2011). 9/11 in retrospect: George W. Bush's grand strategy, reconsidered. *Foreign Affairs*, 33-44.
- Lehti M. (2007) Protégé or Go-Between? The Role of the Baltic states after 9/11 in eu-US Relations, *Journal of Baltic Studies*, 38:2, 127-151
- Lieven, A. (2002). The secret policemen's ball: the United States, Russia, and the international order after September 11. *International Affairs*, 78(2), 253-254.
- Litwak, R. S., & Litwak, R. (2007). *Regime change: US strategy through the prism of 9/11.* JHU Press
- O'loughlin, J., O' Tuathail, G. I., & Kolossov, V. (2004a). A 'risky westward turn'? Putin's 9–11 script and ordinary Russians. *Europe-Asia Studies*, 56(1), 3-34.
- O'Loughlin, J., Tuathail, G. Ó., & Kolossov, V. (2004b). Russian geopolitical storylines and public opinion in the wake of 9–11: a critical geopolitical analysis and national survey. *Communist and Post-Communist Studies*, 37(3), 281-318.
- Rizvi, F. (2004). Debating globalization and education after September 11. *Comparative Education*, 40(2), 157-171.
- Roberts, K. (2004). Empire Envy: Russia-US Relations Post-9/11. *Journal of Military and Strategic Studies*, 6(4), 2
- Rose, R., Mishler, W., & Munro, N. (2006). *Russia transformed: Developing popular support for a new regime.* Cambridge University Press.
- Russell, J. (2005). Terrorists, bandits, spooks, and thieves: Russian demonization of the Chechens before and since 9/11. *Third World Quarterly*, 26(1), 101-116.
- Sacco, K., Galletto, V., & Blanzieri, E. (2003). *How has the 9/11 terrorist attack influenced decision making? Applied Cognitive Psychology*, 17(9), 1113–1127. doi:10.1002/acp.989
- Shevtsova, L. (2012). Russia under Putin: Titanic looking for its iceberg?. *Communist and Post-Communist Studies*, 45(3-4), 209-216.
- Shoemaker, M. W. (2014). *Russia and The Commonwealth of Independent States 2014.* Rowman & Littlefield.
- Sjadijeva, L. (2012). Russian anti-terror policy: the effects of 9-11, the " global war on terror" and the collective security system.
- Stent, A. E. (2015). *The Limits of Partnership: US-Russian Relations in the Twenty-First Century-Updated Edition.* Princeton University Press.
- Sunita, M. (2019). Kazakhstan-The Us Relationship After The 9/11 Attack. *Вестник Казахского национального женского педагогического университета*, (2), 142-150.

The 9/11 Commission report (2004). Final report of the National Commission on Terrorist Attacks upon the United States. National Commission on Terrorist Attacks upon the United States. Washington, DC: Government Printing Ofce, Retrieved from <https://www.9-11commission.gov/report/911Report.pdf>

Tsygankov, A. P. (2019). *Russia's foreign policy: change and continuity in national identity*. Rowman & Littlefield.

	JOURNAL OF ACADEMIC PERSPECTIVE ON SOCIAL STUDIES (JAPSS) *** SOSYAL ÇALIŞMALAR ÜZERİNE AKADEMİK PERSPEKTİF DERGİSİ	
	E-ISSN: 2667-5889	https://dergipark.org.tr/tr/pub/japss
Sayı: 1, Nisan 2023	Issue: 1, April 2023	Received Date / Geliş Tarihi: 22/11/2022 Accepted Date / Kabul Tarihi: 28/12/2022
PRACTICE OF QUEUEING AS A CATEGORICAL IMPERATIVE FOR A FAIR SOCIETY ◆◆◆ ADİL BİR TOPLUM İÇİN KATEGORİK BİR ZORUNLULUK OLARAK SIRADA DURMA UYGULAMASI		
Atıf/ to Cite (APA): Gökçekuyu, E. (2022). Practice of Queueing as A Categorical Imperative For A Fair Society, Journal of Academic Perspective on Social Studies (JAPSS), (1), 75-83.		Ertuğrul GÖKÇEKUYU¹
DOI: https://doi.org/10.35344/japss.1208486		

ÖZ

Alisdair MacIntyre, bir birey ilgilendiren ahlaki felsefik açıdan üç evresi olduğunu savunur. Bunlar, (1) doğum ve ölüm arasındaki bir *telos'a* yönelmiş ömür boyu süren bir arayış içinde olmak, (2) tarihsel ve toplumsal anlamda miras olarak devralınmış ve yalnızca kısmen oluşturulmuş bir kimlik ve (3) ilgili erdemlerin bireyin hayatında uygulanması. Bu üç ahlaki aşamayı işaret ettikten sonra bu makalede Alisdair MacIntyre'nin *After Virtue* isimli kitabında inşa ettiği argümanlar ışığında spesifik bir insan pratiği olan sırada durmanın önemi üzerinde duracağım. Bu makalede bahsi geçen uygulamanın toplumsal hakkaniyete işaret ettiğini ve MacIntyre'in de ifade ettiği gibi anlamlı ve ahlaki bir erdem olduğunu savunuyorum. MacIntyre, moderniteyi, bireyselliği ahlaki yoksunluğundan dolayı eleştirdiği bilinmektedir. Buna göre insan varlığı toplumların bünyesinde çıkmazlar ve umutsuzluklar içinde yoğunlaşmaktadır. MacIntyre'a göre erdemli yaşamak bir felsefi değerdir ve erdemli bir yaşamın çöküşünün, anlaşılabilir ve adaletsiz bir toplumun doğasında var olan bir türevi olduğunu öngörür. Bu makale, sırada durabilmenin erdemli bir duruş olduğunu ve sosyal düzen içinde adalet dağıtıcı bir işlevselliği olduğunu savunan insani eylem olduğunu anlatmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Ahlaki davranış, sırada durma, erdem, hayatın anlamı.

ABSTRACT

Alisdair MacIntyre argues that there are three stages of moral philosophical perspective for an individual. These are, the individual (1) being on a life-long quest towards a *telos* between birth and death, (2) who arrives in an inherited historical and social identity that is only partially constituted and (3) needs to exercise relevant virtues in one's life. Departing from these three moral stages I build on Alasdair MacIntyre's narrative in *After Virtue* with the purpose of focusing and highlighting one specific human practice. This practice is the practice of *queueing* and in this article, I argue that it functions as a signpost for whether *fair treatment* is a shared societal practice that also must hinge on what MacIntyre labels to be an intelligible action. On his turn MacIntyre is known to criticize modernity, individualism as lacking morality making human survival beyond despair. MacIntyre perceives virtues as philosophical values and foresees that the collapse of a virtuous life is an inherent derivative of an unintelligible and unfair society. This article aims to demonstrate that queueing is an intelligible human action that is to be labelled as virtuous social order and a form of distribution of justice.

Keywords: Moral behaviour, queueing, virtue, meaning of life.

1. INTRODUCTION

Pascal Blaise is remembered as to say 'What kind of a truth is this bounded by a chain of mountains and is falsehood to the people living on the other side?' (Hofstede, Hofstede, and Minkov 2005:507). There is another version that provides a better working for the purposes intended in this article which can be found in the book *Mastering Public Administration* narrated as 'There are truths in one country that are

¹ Asst. Prof. Dr., Anadolu University, Faculty of Economics and Administrative Sciences, Department of Political Science and Public Administration, egokcekuyu@anadolu.edu.tr, ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-2135-242X>

falsehoods in another' (Fry and Raadschelders 2013:100). This quote is especially interesting and denotes that nations and countries have different understandings and customs they employ in their daily practices. Countries around the world have varying histories that culminate in different degrees of development and understandings of norms and values. For example, for Max Weber Capitalism as he describes in his *Capitalism and Protestant Ethics* can only exist in Western European countries with a Protestant background (Weber 2005). Weber's rational society has developed the practice of bureaucratization that functions as an underlying activity to routinize administrative work (Fry and Raadschelders 2013:55). Weber's observation of the rational practice creates a sequential order of tasks with the reward of efficiency. Efficiency was a good outcome as it meant cost reduction, time management, neutrality that produced a fear treatment for consumers or citizens for whatever service the individual was waiting for. I am merely referring to Weber's ideal types as they serve the purpose of providing the basis for my next argument. While MacIntyre criticizes the replacement of shared common moral principles by individual personal moral preferences, he makes a valid point that some practices that we human beings have established were actually socially arranged agreements or contracts that benefitted us all as fairness (MacIntyre 2007:193). Weber's rational society that is purely ideal and theoretical serves the same purpose of bringing about a common interest which is a highly desired ethical conduct namely fairness. Countries such as the Netherlands, United Kingdom, Germany as well as Scandinavian countries are known to have a highly developed sense of fairness and a perception toward certain daily practices such as making appointments, time-management, agenda setting for meetings, taking minutes, distribution of labour, team-work, standardized routines, neutrality and of course methods to treat those who wait to be serviced in a just and predictable ways (Weber 2005:10).

MacIntyre's quest of the individual for further meaning in life is remedially existent in Weber's work as connection of the social and the social action of human conduct with the quest to have a purpose and a rational motivation to acquire meaning. Friedrich Nietzsche too -who lived just before Max Weber- is known to have appraised the merits of rational life beyond morality (Nietzsche n.d.). For Nietzsche it was all about rationality which was the awakening contrary to the disease of morality. Nietzsche foresaw a life that was in the light of rationality, an enlightened character as his famous character Zarathustra who after ten years decided to come down from his mountain to show people, they too can become *übermensch*. For Zarathustra man was the rope between the state of being an animal and the state of being an *übermensch*, a superman (Nietzsche n.d.). This where MacIntyre and Nietzsche separate their ways, for Nietzsche's *übermensch* was a dangerous path to take. However, Nietzsche could never know what kind of effect his ideas could have on a totalitarian psychopath (Nehamas 1999). Nietzsche pursued the path of rationality could change humanity to awaken to a better future which would be better than a life spent in a state of sleep. All too understandable up to the point where MacIntyre questions Nietzsche's hard break between rationality and morality.

Other than Nietzsche, Weber's positivistic and hermeneutic approach of rational societies has good outcome the freeing of oneself from emotivism (Fry and Raadschelders 2013:57). According to Weber there are two types of rationalities value rationality (*Wert Rationalität*) and purpose rationality (*Zweck Rationalität*) (Lucke 1990). Of which purpose rationality focuses on consequences or results and actions. In Weber's approach Capitalism for the modern individual is a consequence of moral principles that are highly recognizable in Protestantism. Capitalism for Weber was the highest attainable form of rationality (Fry and Raadschelders 2013:50). As it is well known Weber came up with a unique insight that Protestant ethics was responsible for the inspiration of capitalism. Capitalism not only was a rational and orderly way of employing economic life, but it also incorporated morality, just life, purpose and meaning in the worldly activities of men. It was this idea that constructed the pure or also ideal type that represented the best of both worlds.

For many critics today Weber's ideal types are obviously merely utopian and hardly empirical. However, for Weber such a rational society would be characteristic of hard work which would represent telos and therefore happiness. Weber's pure type of capitalism was built on the idea of the virtue of honest work and a good day's pay (Weber 2005:149). Weber's rational society could be constrained of negative side-effects by the use of self-control and ethical standards that have evolved throughout sequential historical successive steps. This rationality sets itself apart from the emotivism that was in the words of Alasdair MacIntyre problematic as men with certain emotions believed to be able to affect individuals' emotions and sentiments believing that this was the way to go. Weber was also quite aware of what a highly rationalized society would do to a society. Weber did not forget to warn rational societies of his infamous iron cage (Weber 2005:123) of bureaucratization that would cause goal displacement and deviation from character (consistency in human conduct) and good morals to a life of greed and total control and exploitation. From this perspective Weber completes the circle in Nietzsche's character Zarathustra. In other words, a rational society was also gravid of irrationality and could forsake routinization by emotional and charismatic forces that was a constant to the existence of humanity. Routinization was based on a successive sequence of rational steps that had the capacity to bring about social justice and equal distribution as bureaucratic administration had to be blind to the privileged people (Fagundes 2017). In Weber's ideal type there was no place for human passions such as hatred or irrationality such as feelings and emotions. However, the potential danger was always all too prevalent.

2. INTELLIGENCE AS A SIGN OF A RATIONAL SOCIETY

2.1. Critique of Loss of Morality and Its Connection To Intelligence

For MacIntyre criticizes modernity where the last two centuries are fallaciously endowed as the only human history in terms of achievements. This has caused humanity to be concealed from the complete human history and its achievements as the long human history must belong to the wider memory and awareness in order to prevent contextual and existential misinterpretation. For MacIntyre the last two centuries are characteristically categorical of the imperative of rationality and the loss of status of moral judgments and loss of meaning. For MacIntyre this concealment is a result of an emotivist narrative lacking contextual guidance causing moral philosophy to lose its communicative purpose in the world (MacIntyre 2007:60). In truth moral philosophy merely is there to show humans the consequences of their actions (MacIntyre 1998:3). Therefore moral philosophy may not be confused with direct intrusion or interference in human behaviour as for MacIntyre moral philosophy has always been neutral (MacIntyre 1998:3).

MacIntyre make this point because of critics such as Friedrich Nietzsche who criticized moral philosophy as directly meddling with human practice. For Nietzsche moral philosophy needed to be questioned as there was need for *critique* of moral values that grew out and became distortions, a disease, a drug. Nietzsche continued to criticize morality as a taken for granted indisputable fact. So Nietzsche questioned: What if morality was inherent to retrogression and held humanity back? 'So that really morality would be the danger of dangers?' (Nietzsche 2021:11). Again as with Nietzsche for David Hume a hard separation between science and philosophy was necessary. Philosophy for Hume was abstract, ambiguous and attempted to formulate general principles from particular instances. Such abstractions were based on philosophical concepts that were vaguely uttered. For Hume knowledge could only be an effect of a scientific enquiry by individual *experiences* in a world that is identical for every single person (Hume 2017:22–23). The effects in an experientially identical world could not deliver different knowledge, merely differences in interpretation.

For Immanuel Kant this debate comes down to the cultivation of the faculties of the mind. The cultivation of the faculties of the mind corresponds to what Kant calls the doctrine of duties. A duty is

based on the 'elective will' and derived from the inner strength of self-constraint. The doctrine of duty is considered to be systematic and not fragmented pieces of discrete human actions. The human agent can attain *perfection*, which comes down to the ultimate question of happiness. However, for Kant achieving perfection can only be possible through the cultivation of human faculties (Kant 2020:30). This cultivation is described as the gradual elevation of the human being from an animal state to a human state. In this respect for Kant this cultivation is a matter of morality as morality requires the human being to have the *freedom to will* and this elective will is what drives the human being to exercise the appropriate virtues, as virtues can change according to the social role we find ourselves in. MacIntyre does not deviate from this philosophy and he too argues that practice is key to ascertain certain virtues. One such virtue is justice and this virtue can only be achieved by the exercise of other virtues such as temperateness, courage and friendship (MacIntyre 1988:40). These for MacIntyre are justice-sustaining virtues and must be exercised if a community desires to establish social order that brings about an effective good that is inherently a common interest in. Temperateness for MacIntyre is disciplining and transformation of the desires, aversions, and dispositions of the self to enable oneself to achieve excellence in performance and judgement.

As with MacIntyre, Kant perceives rationality to be an outcome of practice of virtues. Therefore, a virtuous life cannot be an outcome of intuition or unsystematic and irrational actions but on the contrary can only be a result of *pure reason*. Kant's pure reason is categorically systematic founded on consistent and sequential order. Kant even goes as far as to argue that such a sequential moral order can be universal as human actions can be cultivated by the practice of virtues. In this respect Kant symbolizes the intellectual turning point in Western history as the one who pushed ontology onto epistemology. Kant's ideas on rationality and morality are still immensely attractive, as Kant does not perceive a hard separation between his *pure reason*, rationality and morality. Kant goes further and argues that a virtuous life is categorically (unconditionally) imperative (necessary) in order to be able to obey our duties (Kant 2020:47). Kant even argues that the human being can only help him/herself, making the individual sole responsible to exercise virtues as a moral duty. The exercise of these virtues taken as a duty cause the good, the social order as individuals learn to be conscientious toward others. Being conscientious does not imply to love others -which according to Kant it is unfortune that our species are not particularly worthy of love (Kant 2020:45)- as such an exercise though a worthy virtue benefits our own cultivation.

The question remains why a cultivated individual is essential. The answer is that a cultivated person has then attained true wisdom and can make one's own existence on earth an end. For Kant nobody should think of another person as a means, but must always place the self and others always as ends (Kant 2020:51). Virtues are from a rational point of view necessary as men have impulses and natural inclinations toward pleasure. If such inclinations are not cultivated and men become indifferent for their negative actions, they are no more than an object such as a table or descend toward the state of an animal. Men are to exercise virtues and combat the hindrances and by fortitude (Kant 2020:12) which is the inner power that is an essential part of moral character that battles against a powerful and unjust opponent. For Kant these natural inclinations that exist in men are unjust but also powerful opponents. The inner power of men is that men have power over pure reason, they are free to make choices and they possess the freedom to will, and the power of conscience an *inner judge* who speaks to the self. This power enables men to pursue the good, the right virtues appropriate to his/her circumstances and possess his/her own end on earth. It is this possession alone that makes men free, healthy, rich and a king (Kant 2020:51). For Kant a superhuman is a person who has all power in heaven and earth and is an ideal person that is all good and free of natural inhibitions, which is therefore just an ideal or a utopian person (Kant 2020:61).

MacIntyre criticizes Nietzsche's philosophy of emotivism, as such emotions in Nietzsche's philosophy may be argued as to refer to objectivity but in truth are merely the author's subjective will. Therefore, Nietzsche is preoccupied with generalizing moral judgment and the nature of morality as dead. MacIntyre criticizes Nietzsche's all enlightened *übermensch* as a dangerous fantasy. For Nietzsche morality is a mere inner moral sentiment that could not be based on human consciousness nor it could be universal as Kant argued. The Enlightenment project of the last two centuries was tasked to challenge moral philosophy and religion by figuring out scientific methods with the consequence of having a objective morality and an intelligent order that would bear good. For Nietzsche such an endeavour would only be possible by an act of destruction of morality. Whether such an endeavour may or may not be objective is a debate that still goes on. However, for MacIntyre Nietzsche was preoccupied with a subjective expression of the personal will. As is the case with *Zarathustra*, whose morality could only be what an individual wishes to create. Therefore, MacIntyre depicts liberal societies of consisting individuals who are complacent and are driven by their selfish passions and inclinations where Kant's legality and jurisprudence remain without the duty to exercise virtues.

For MacIntyre Nietzsche's superhuman is in a constant need to be liked, worshipped and incomparably narcissistic who creates his/her own discrete acts that are unsystematically obeying their own personal desires (MacIntyre 2007:266). Nietzsche depicts the rationally justified autonomous moral subject as a fiction, and settles for the will to replace Kantian reason and become autonomous moral subjects by a superhuman epic act inspired from the individual will. This for MacIntyre is problematic that arises from the Nietzschean philosophy. The implication is a society wherein every individual asserts his/her own morality by his/her own personal taste and preference (MacIntyre 2007:114). This inherently is problematic as the question is who must decide what fairness is.

As is the case with Kant (moral perfection) for Aristotle too excellence is derived from human character that can be attained through human intelligence. To achieve excellence in terms of virtuous life, intelligence or Kant's reason is prerequisite, which is at odds with our modern societal life. For MacIntyre it is against this prerequisite to view the world from purposeless and baseless catchphrases as 'to be good'. In Kant's view the good is a choice of the elective free will that categorically must be possessed by an individual in order to reach moral perfection. MacIntyre questions how one would know the applicability of general rules to particular cases when one commits the self on meaninglessness. Such a meaningless life in Kant's words could be observed with those who complain about meaninglessness and find solace in suicide. The lack of exercise of virtues obligates to enlarge one's faculty of understanding by the acquisition of knowledge, otherwise a contrary state may be described as stupidity. Therefore, stupidity may preclude goodness that is required for a good life for the self and others. However practical intelligence must be preceded by exercise of virtues which then accumulate to knowledge of man as end. Such a knowledge suggests the applicability of goodness being ascertained due to its possessor to be good (MacIntyre 2007:154).

2.2. Human Practice As A Systematic Complex

For MacIntyre human practice has a central position within human societies. Therefore MacIntyre describes practice to be 'any coherent and complex form of socially established cooperative human activity through which goods internal to that form of activity are realized in the course of trying to achieve those standards of excellence which are appropriate to, and partially definitive of, that form of activity, with the result that human powers to achieve excellence, and human conceptions of the ends and goods involved, are systematically extended' (MacIntyre 2007:187). Practices are not simple indiscrete daily activities of human conduct, but must be established in a social context with the higher attribute to add, enrich and complete human action in a systematic way.

Human practice of virtues holds and end in itself and is about the foundation as well as continuation of social order in social communities and institutions such families, urban life and the world (MacIntyre 2007:188). The Aristotelian account of the practices are enmeshed with the exercise of virtues and are essentially of a higher order and teleology. As states above Kant's reservation toward human species can also be found in Aristoteles. Even though practice is a high standard of human existence that could lead to the end of happiness, the flaws in individual character forms an essential part of their writings. Character is defined as the consistency of good practice and taking possession of complete control over moral existence. For Nietzsche men is the rope between ape and *übermensch*. For Kant human species are hardly loveable and must elevate themselves from animal state toward a human state. This socially teleological account for MacIntyre constructs a weakness in virtues and forms a grave danger (MacIntyre 2007:197). For MacIntyre human actions have always revolved around historical events that were achieved that were inherently complex and in a sequence of individual actions. For MacIntyre context is central as all action is supposed to be possible only in sequence and order. Such sequences form the elements for intelligible action and such intelligible action is per definition intelligible if it takes place in a sequence. It is considered by virtue to have an intelligible action and follow a sequence in the appropriate context (MacIntyre 2007:209).

2.3. The Rationale Of Waiting In Line

In this section I come to the question how and why waiting in line is a representation of a social order and is a sign for a just society. Waiting in line is a daily practice that is inherent to human existence. Societies around the world have some form of queueing which requires individuals to line up if one has a desire or wish to receive some type of service. When literature on queueing is studied, it can be observed that queueing is associated with annoyance (LARSON 1987:902). While the practice of queueing seems to be a natural practice for human societies, one can relate to waiting to be serviced whether it be a restaurant, a line to get the first iPhone or movie line, as it requires time and patience. Both time and patience are scarce in our modern 24/7 economies where one is in a constant hurry to be at some engagement. Yet, queueing as a form of practice for example at a bus stop as it happens in many societies is practiced to bring order where individuals need to line up as a respect for individuals who have taken extra effort and measures to get ahead. The order in a queue requires people to step in or step out in an orderly fashion. In highly rationalized communities people employ this sequencing of individuals of lining up to prevent blocking, pushing, cutting in line by distributing a fair treatment for all individuals regardless of what their social or economic status may be.

Therefore, the central question in this article is why some individuals in certain communities adhere to the practice of queueing that is sequential and orderly as described in MacIntyre's definition and why some communities lack the rationale of queueing. All the while it is common sense that irrational acts represent disorder and possess the potential to provoke disdain and retrogression to counteract as in pushing, scolding and even violence. What is then an unintelligible actions? For MacIntyre these are then quoted as 'failed candidates for the status of intelligible action; and to lump unintelligible actions and intelligible actions together in a single class of actions and then to characterize action in terms of what items of both sets have in common is to make the mistake of ignoring this. It is also to neglect the central importance of the concept of intelligibility' (MacIntyre 2007:209).

Waiting in line is not a practice that is without purpose or function. There are in scientific literature theoretical frames such as the 'Queueing Theory', which study the rationale of waiting in line from perspective of efficiency and effectivity (Tadj 1995). Unfortunately, most theories view queueing predominantly from an economic perspective as a necessary practice for people and companies to receive and deliver services and goods in efficient means. The central idea is that companies and people can be efficient in the usage of their time and resources, which are utilized to reduce a great deal of

costs. However, queueing should not only be viewed from an economic dimension, but also from a philosophical angle rooted in a more profound human need. This is the human need to fulfil the quest of fulfilling a good life. As argued in the above paragraphs it all starts with intelligence as a prerequisite for good life and social order. However, for intelligible actions to come into existence other virtues must be exercised. For MacIntyre the pursuance of justice is a virtue and or justice to come into existence individuals are required to exercise of temperateness. Temperateness is the disciplining of individual desires that enable excellent social performance and judgement. In the words of MacIntyre this disciplining also enables individuals to achieve goods more efficiently, making the circle to the economic argument complete. Departing from the above stated philosophical principles, I argue that waiting in line is an intelligible virtue that when exercised will bring about social justice among people. Therefore, the lack of exercise of this virtue will equally flaw social justice as the opposite condition will be irrational, chaotic approximating Hobbes's state of nature.

I started this article with MacIntyre's three stages of moral philosophy of which the first was the life-long quest toward a telos of an individual who inherited a partial historical social identity who is to exercise virtues to be able to complete social telos (Ertugrul Gokcekuyu 2022). Therefore, a quest must take place in order to achieve an intelligent, orderly and just social good life. For the ordinary citizen it is in his/her interest to wait in line as it prevents an unjust act, or provide privileged ones superiority. The historical human quests are filled with social struggles to achieve fairness and justice. Historical events demonstrate the sequencing of acts sometimes fragmented and irrational but for the purpose of fair treatment against privileged groups who cut in line. Societies that have either missed out on the opportunity to struggle for fairness have also missed out on the insight that waiting in line is a rational and just virtue that prevents stagnation making humanity an end instead of means.

For some nations around the world, especially in rational societies such the Netherlands it is an accepted practice to warn those who do not follow the practice of queueing as one is publicly expected to wait for his/her turn. If an individual at some point performs impatience and attempts to be privileged by cutting the line the person will be politely warned to obey his/her duty to exercise the shared practice of fairness. If at an airport a person again attempts to cut a line, the individual will perceive it as a his/her duty to warn to protect the integrity of the line. This warning is not only to protect the line but also the protection of the exercise of virtue. This practice is a categorical one and implies that waiting for one's turn is a functional and a virtues practice in the distribution of justice. The practice must therefore be an effect of a collectively common and shared custom to be imperative for institutionalization. Queueing is an agreement among like-minded people who share this value as a form of equal opportunity and a fair treatment of all individuals without the imposition of a privileged other (Palm 1953:2). The practice stops there where people stop sharing the practice as a common value. In many societies people behave in an irrational way refusing to stand in line or constantly try to impose oneself in front of others. The practice is characteristic of rational behaviour, based on a moral principle which in case of failure of such a practice will also fail human society. People will feel to be treated unequally and will push each other aside attempting to regain his/her right to have waited for its right in that line.

As human action must be part of a complex historical sequence that is comprised of particular intelligent actions, as must the unity of character guarantee human progress and sustainability. On the contrary the lack of character would imply stagnation and chaos. Both the presence of character as well as the lack of it can be traced in human social history. This makes the notion of history fundamental as much as the importance of intelligible action (MacIntyre 2007:204). The ability to queue must be a consequence of intelligible action that must be recognized by its place in a sequence. It is this sequence that provides context and represents a unity of character (MacIntyre 2007:217). It is this united character recognized by others that gives its meaning. Complaining is therefore vicing of a meaningless act, a life that has

become unintelligible, lacking *telos* representing lives to have lost rationality and therefore meaning (MacIntyre 2007:217). Even a seemingly simple act as queueing presupposes accountability and the unity of the character for the constitution of a just social order. Without accountability and exercise of virtues social life would lack meaning and continuity of fairness.

The concepts of intelligibility and accountability therefore precede applicability, without which intelligibility and accountability are bound to fail. MacIntyre recommends therefore for individuals to question what would be good for him/her that would amount for the unity and bring completion of a purposive quest. Since what is the good for one must also be good for the whole society. The systematic reflection of these questions bear answers and provide the moral life with a common unity, which is the sustainability of good life and social order. Virtues therefore are also dispositions that sustain and enable individuals to pursue their quest for the good. Within these quests individuals who exercise virtues must in most times combat inner and outer harms, dangers as well as their personal passions. To overcome these temptations as Kant argued would construct valuable knowledge and personal experience of which virtues to exercise.

3. CONCLUSION

In this section I come to the conclusion that queueing is an outcome of rational quest and the exercise of virtues fairness, and temperateness. Queueing as a social practice is a culmination of the understanding that fair treatment is a public interest and a sign that a society is intelligible. It is important to point out that the practice of virtues according to MacIntyre present variation across nations and circumstances due to their historical development. Nevertheless, queueing in any overcrowded society must be a virtue in order to sustain social order and fair treatment. Queueing therefore cannot be perceived as an ordinary purposeless practice but on the contrary an unconditionally necessary institution.

I have argued that the works of great minds feature terminology as order, sequence and the place of an event in a context have been characterized as parts of rationality and human thinking. Many thinkers and philosophers such as Weber, Nietzsche have occupied themselves with various quests to answer efficiency, purpose and/or happiness of human beings within work, morality and society. I have taken numerous ideas and vocabulary from these great minds to further build on two simple features, intelligible action based on ordered action and the exercise of appropriate virtues. We have seen that for Hume and Nietzsche morality and reason cannot exist side by side. However, MacIntyre who I followed his ideas and Kant perceive pure reason and morality as two sides of a coin and considered both to be imperative for intelligence and sustainable social order and future. I too have argued that the social practice of queueing without the appropriate human willingness to acquire and exercise deems social disorder, stagnation and obstruction of fairness and justice. Waiting in line is a signpost for a society in which individuals practice and exercise fairness as just behaviour and intelligible action.

Especially societies sharing the understanding collectively will practice a deeper understanding and be more sensitive toward fair judgement. Therefore, as MacIntyre pointed out, what is good for one under given circumstances must be fairly good for others. Such a principle might not be the believes or conviction of all individuals as some individuals may believe to be privileged. However, revolutions, and upheavals in the last centuries within the Western civilizations must stand guarantee that all must stand in line to be born, to die and to account for our actions. As argued earlier this perception is likely to come as alien in a society where virtues, morality are disregarded as obsolete, and new vogues are continuously invented as individuals go by personal taste and preference. Societies where individuals refuse to queue or cut in front of others behave irrationally and selfishly (MacIntyre 2007:220). Such a lack of exercise of relevant virtues must lack purpose and the fair distribution of justice. For MacIntyre societies are sustained by inherited traditions and practices (MacIntyre 1988). In this article I have

argued that queueing is an intelligible and essential virtue to be practiced in the light of all preceded arguments as an intelligent tradition must include queueing as a representation of a society that is fair for future (MacIntyre 2007:223).

REFERENCES

- Ertugrul Gokcekuyu (2022). ‘An Analysis of Al-Djurjani’s Definition of Identity – Huwiyya: The Then and Now’. *Alsuna: Journal of Arabic and English Language* 4(2). doi: 10.31538/alsuna.v4i2.1751.
- Fagundes, David (2017). ‘The Social Norms of Waiting in Line’. *Law & Social Inquiry* 42(4):1179–1207.
- Fry, Brian R., and Jos CN Raadschelders (2013). *Mastering Public Administration: From Max Weber to Dwight Waldo*. CQ Press.
- Hofstede, Geert, Gert Jan Hofstede, and Michael Minkov (2005). *Cultures and Organizations: Software of the Mind*. Vol. 2. Mcgraw-hill New York.
- Hume, David (2017). *An Enquiry Concerning Human Understanding*. 1st ed. Ankara: Gece Kitaplığı.
- Kant, Immanuel (2020). *The Metaphysical Elements of Ethics*. Vol. 1. Istanbul: Karbon Kitaplar.
- Larson, Richard Q. (1987). ‘Perspectives Qn Queues: Social Justice and the Psycholqgy of Queueing’.
- Lucke, Doris (1990). ‘Max Weber Revisited’. Pp. 11–22 in *Wertorientierung und Zweckrationalität*. Springer.
- MacIntyre, Alasdair (1988). *Whose Justice? Which Rationality?* NotreDame, Indiana USA: University of Notre Dame Press.
- MacIntyre, Alasdair (1998). *A Short History of Ethics*. 2nd ed. London: Routledge.
- MacIntyre, Alasdair (2007). *After Virtue: A Study in Moral Theory*. University of Notre Dame Press.
- Nehamas, Alexander (1999). ‘Nietzsche and “Hitler”’. *The Southern Journal of Philosophy* 37(Supplement):1–17.
- Nietzsche, Friedrich (2021). *On the Genealogy of Morals*. 1st ed. Karbon Kitaplar.
- Nietzsche, Friedrich. n.d. *Thus Spoke Zarathustra*. Karbon.
- Palm, Conny. (1953) ‘Methods of Judging the Annoyance Caused by Congestion’. *Tele* 4(189208):4–5.
- Tadj, Lotfi (1995). ‘Waiting in Line [Queueing Theory]’. *IEEE Potentials* 14(5):11–13.
- Weber, Max (2005). *The Protestant Ethic and the Spirit of Capitalism*. Routledge.

	JOURNAL OF ACADEMIC PERSPECTIVE ON SOCIAL STUDIES (JAPSS) *** SOSYAL ÇALIŞMALAR ÜZERİNE AKADEMİK PERSPEKTİF DERGİSİ	
E-ISSN: 2667-5889	https://dergipark.org.tr/pub/japss	Paper Type: Research Paper, Makale Türü: Araştırma Makalesi
Sayı:1, Nisan 2023	Issue:1, April 2023	Received Date / Geliş Tarihi: 21.12.2022 Accepted Date / Kabul Tarihi: 18.02.2023
ÖĞRENCİ MEMNUNİYETİ VE TAVSİYE ETME DURUMU ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ: BİR VAKIF ÜNİVERSİTESİ ÖRNEĞİ ◆◆◆ EXAMINING THE RELATIONSHIP BETWEEN STUDENT SATISFACTION AND ADVICE: A FOUNDATION UNIVERSITY EXAMPLE		
Atıf/ to Cite (APA): Karaşin, Y ve Öztirak M. (2023). Öğrenci Memnuniyeti ve Tavsiye Etme Durumu Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Bir Vakıf Üniversitesi Örneği, Journal of Academic Perspective on Social Studies (JAPSS), (1), 84-92.		Yusuf KARAŞİN* Mesut ÖZTIRAK**
DOI: https://doi.org/10.35344/japss.1222440		

ÖZ

Bu araştırmanın amacı, üniversite öğrencilerinin memnuniyeti ile tavsiye etme durumu arasındaki ilişkinin belirlenmesidir. Bu amaç doğrultusunda İstanbul ilindeki bir vakıf üniversitesinde öğrenim gören öğrenciler örneklem olarak seçilmiştir. Araştırma kapsamına alınan öğrencilerin ortak özelliği sağlık hizmetleri meslek yüksekokulu bünyesindeki bir programda öğrenim görmeleridir. Sağlık hizmetleri meslek yüksekokulunda öğrenim gören öğrenci sayısı 990'dır. Araştırmaya dâhil edilen öğrenci sayısı ise 366'dır. Öğrencilere kolayda örneklem yöntemiyle ulaşılmıştır. Araştırmada anket yöntemi kullanılmıştır. Anketler hem online hem de yüz yüze toplanmıştır. Verilerin analizinde IBM SPSS ve AMOS paket programlarından yararlanılmıştır. İlk olarak ankette kullanılan ölçekler geçerlilik-güvenilirlik analizine tabii tutulmuştur. Sonrasında normal dağılım gösterdiği belirlenmiştir. Katılımcılara ilişkin demografik bulgular yorumlandıktan sonra, ölçeklerin doğrulayıcı faktör analizleri ve yol haritaları belirlenmiştir. Araştırma kapsamında kullanılan değişkenler arasındaki ilişkiyi bulmak için korelasyon analizi yapılmıştır. Araştırma sonucunda memnuniyet ile tavsiye etme durumu arasında pozitif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Memnuniyet, Tavsiye Etme, Üniversite Öğrencileri, Vakıf Üniversitesi

ABSTRACT

The aim of this research is to determine the relationship between the satisfaction of university students and their advice status. For this purpose, students studying at a foundation university in Istanbul were selected as a sample. The common feature of the students included in the research is that they study in a program within the vocational school of health services. The number of students studying at the vocational school of health services is 990. The number of students included in the study is 366. Students were reached by easy sampling method. Questionnaire method was used in the research. Surveys were collected both online and face-to-face. IBM SPSS and AMOS package programs were used in the analysis of the data. First, the scales used in the questionnaire were subjected to validity and reliability analysis. Afterwards, it was determined that it showed a normal distribution. After the demographic findings of the participants were interpreted, confirmatory factor analyzes and roadmaps of the scales were determined. Correlation analysis was performed to find the relationship between the variables used in the research. As a result of the research, a positive relationship was determined between satisfaction and advice status.

Keywords: Satisfaction, Advice, University Students, Foundation University

1.GİRİŞ

* Öğr. Gör., İstanbul Gedik Üniversitesi Gedik Meslek Yüksekokulu Tıbbi Hizmetler ve Teknikler Bölümü, yusuf.karasin@gedik.edu.tr, ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-4594-9290>

** Dr. Öğr. Üyesi., İstanbul Esenyurt Üniversitesi, Meslek Yüksekokulu, Dış Ticaret Bölümü, mesutoztirak@esenyurt.edu.tr, ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-4828-7293>

Son yıllarda gerek Türkiye gerekse de Dünya genelinde üniversite ve öğrenci sayısında yaşanan artış üniversite öğrencilerinin memnuniyetinin de önemli hale geldiğinin bir göstergesi olarak değerlendirilmektedir. Öğrencinin eğitim görmekte olduğu bölüm, üniversite, şehir ve ülke gibi faktörler memnun olup, olmama durumunda birinci derecede etkili faktörler olarak ele alınabilmektedir. Bu durumlardan dolayı alanyazında öğrenci, bilhassa da öğrenci memnuniyetinin önemli bir yer edindiği görülmektedir.

Öğrenci memnuniyeti kavramına değinmeden önce memnuniyet kavramını açıklamada yarar görülmektedir. Alanyazın incelendiğinde pek çok memnuniyet tanımının olduğunu görmek mümkündür. 1987 yılında Kotler ve Clarke tarafından alana kazandırılan memnuniyet tanımlaması; bir kişide bir durum karşılandıktan sonra ortaya çıkan his şeklindedir. Memnuniyet, bir hizmetin beklentileri karşılaması sonucunda ortaya çıkan tatmin ve hizmet kalitesidir (Oliver, 1999; Shanahan ve Gerber,2004; Erdoğan,2020).

Memnuniyet ele sadece sonuç olarak değil, süreç olarak da alınmalıdır (Shee ve Wang,2008; Oliver, 1997). Alanyazın incelendiğinde memnuniyet konusunun pekçok farklı alanda incelendiğini görmek mümkündür(Öztırak ve Karaşin,2022; Karaşin ve Şehirli,2022; Karagöz vd., 2022).

Memnuniyet kavramı temel hatlarıyla açıklandıktan sonra memnuniyetin altında değerlendirilebilecek öğrenci memnuniyeti kavramına değinilmekte yarar görülmektedir. Eğitim deneyimlerinin değerlendirilmesindeki kısa vadeli tutumun öğrenci memnuniyeti kavramını açıkladığını iddia eden tanımlama Elliott ve Healy (2001) tarafından alana kazandırılmıştır. Bir başka tanımda ise öğrenci memnuniyeti kavramı, öğrenciler tarafından algılanan öğrenme düzeyi, deneyim kalitesi seviyesi eğitim kurumunun hizmet sağlığındaki algılanan performans düzeyi olarak ele alınmaktadır (Mukhtar vd., 2015).

Hangi seviyede olursa olsun eğitim sürecindeki en temel unsurun öğrenci olduğu unutulmamalıdır. Bu eğitim seviyeleri içerisinde de üniversite seviyesinin yerinin farklı olduğunu söylemek doğrudur. Bu doğruluk alanyazın ile örtüşmektedir. Eğitim gördüğü kurumdan memnun olan öğrenci, öğrenmeye devam etme konusunda motive durumdadır. Bu motivasyon da eğitim görülen kurumun kaliteli çıktılar ortaya koymasına vesile olmaktadır. Bu eğitim kurumlarının da genel olarak üniversiteler olduğu görülmektedir (Keller,2007; Kayıkçı ve Sayın,2010). Öğrenciler üniversitesinin bir girdisi olmaktan öte üniversite ile ilgili kaliteli çıktının sağlanmasındaki roldür (Kayıkçı ve Sayın,2010).

Üniversiteler tarafından sunulan hizmetlerden en çok yararlanan grup öğrencilerdir. Bu grubun beklenti ve bunun neticesinde ortaya çıkan memnuniyet düzeylerinin nesnel araç ve çalışmalarla tespit edilmesi ve izlenmesi son derece önemlidir (Lagrosen vd., 2004)

Tavsiye etme durumunun birkaç farklı şekilde tanımlandığı görülmektedir. Westbrook (1987) tarafından kaleme alınan tanımlama, bir ürün veya hizmet satın alan birisinin bu ürün veya hizmetten birisini satın alma niyetinde olan kişi/kişilere yönelik ürün veya hizmetin faydaları, özellikleri hakkında bilgi aktarma süreci olarak ele alınmaktadır. Bu tanımlamalardan bir başkası olan, bir ürün veya hizmet hakkında olumlu ve olumsuz geri bildirim kişilerin arasında yapılması durumunun tavsiye etme olduğu tanımlaması Harrison(2001) tarafından yapılmıştır. Prayag ve Ryan (2012) ise Harrison(2001)'dan farklı olarak tavsiye etme durumunu sadece olumlu davranışların tavsiye etme durumunu oluşturduğunu savunmaktadır.

Tavsiye etme durumu, bir başka deyişle tavsiye etme niyeti kavramının ilişkisel pazarlama araştırmalarına konu olduğu, bu süreci başarıyla yürüten işletmelerin ise tavsiye edileme durumlarının yüksek olduğu görülmektedir (Leverin ve Liljander, 2006; Takala ve Uusitola, 1996)

Memnuniyeti yüksek olan öğrencilerin eğitim gördüğü kurumlara yönelik tavsiye etme durumlarını daha yüksektir. Bir başka deyişle memnun olan öğrenciler, eğitim gördüğü kurumları başkalarına tavsiye etmektedirler (Ammigan,2019; Öztırak ve Karaşin,2022).

Bu çalışmanın amacı da bir yükseköğretim kurumunda öğrenim görmekte olan öğrencilerin memnuniyeti ile öğrenim görmekte oldukları üniversiteyi başkalarına tavsiye etme durumu arasındaki ilişkiyi ortaya koymaktır.

2.YÖNTEM

2.1. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmacın amacı, bir vakıf üniversitesinde öğrenim gören öğrencilerin memnuniyeti ve tavsiye etme durumu arasındaki ilişkinin tespit edilmesidir.

2.2. Araştırmanın Modeli ve Hipotezi

Araştırmanın modeli Şekil 1'deki gibidir.

Araştırmanın hipotezi ise; üniversite öğrencilerinin öğrenim görmüş olduğu üniversiteden memnuniyeti ile tavsiye etme durumu arasında istatistiksel olarak bir ilişki bulunmaktadır şeklinde kurulmuştur.



Şekil 1.Araştırma Modeli

2.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Bu araştırmanın evrenini, bir vakıf üniversitesinin sağlık hizmetleri meslek yüksekokulu bünyesinde herhangi bir programda öğrenim gören öğrenciler oluşturmaktadır. Bu öğrencilerin sayısı da 990 dır. Araştırma kapsamına ise 366 kişi dâhil edilmiştir.

2.4. Veri Toplama Araçları

Bu araştırmada veri toplama aracı olarak anket kullanılmıştır. Anketler hem online hem de yüz yüze toplanmıştır. Anket 3 bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde katılımcıların demografik bulgularını içeren sorulara yer verilmiştir. İkinci bölümde 4 sorudan oluşan ve memnuniyet düzeyini ölçen sorulara, üçüncü bölümde ise 3 sorudan oluşan ve tavsiye etme durumunu ölçen sorulara yer verilmiştir. Memnuniyet ve tavsiye etme durumu ile ilişkili sorular Saklı (2019)'nın çalışmasından alınmıştır.

2.5. Verilerin Analizi

Tüm istatistiki analizler IBM SPSS ve AMOS paket programları aracılığıyla yapılmıştır. Araştırma kapsamında ilk olarak ölçek puanları hesaplanmış ve puanların normal dağılıma uygunluğunun belirlenmesi adına basıklık ve çarpıklık katsayıları incelenmiştir. Ölçeklerin güvenilirlik katsayıları belirlendikten sonra, katılımcıların demografik bulguları ele alınmıştır. Memnuniyet ve tavsiye etme durumuna ilişkin Doğrulayıcı Faktör Analizleri (DFA) ve Yol Haritası belirlendikten sonra iki değişken arasındaki ilişkiyi ölçmek için korelasyon analizi yapılmıştır.

2.6. Araştırmanın Etik Yönü

Bu araştırmanın etik kurulu İstanbul Esenyurt Üniversitesi Etik Kurulundan alınmıştır. Etik kurul tarihi 15.04.2021, sayısı ise 2021/05-16 dır.

Tablo 1’de araştırmada kullanılan ölçeklerin geçerlilik, güvenilirlik, basıklık ve çarpıklık değerlerini içeren betimsel istatistikler yer almaktadır.

Tablo 1. Ölçeklere Ait Betimsel İstatistikler

	n	Minimum	Maximum	Ortalama	ss	Çarpıklık	Basıklık	Güvenirlilik
Memnuniyet	366	1,00	5,00	2,69	1,23	,154	-1,062	,947
Tavsiye Etme	366	1,00	5,00	2,55	1,35	,381	-1,121	,965

Ölçeklerden elde edilen basıklık ve çarpıklık değerlerinin -3 ile +3 arasında olması ölçeklerin normal dağılıma sahip olduğunu göstermektedir (Groeneveld ve Meeden, 1984; Moors, 1986; Hopkins ve Weeks, 1990; DeCarlo, 1997). Bu araştırma kapsamında da ele alınan hem memnuniyet hem de tavsiye etme durumuna ilişkin ölçeklerin çarpıklık ve basıklık değerinin -3 ile +3 arasında olduğu görülmektedir.

Güvenirlilik (Cronbach alpha) değerinin 0.8-1 aralığında olması araştırmada kullanılan ölçeklerin yüksek güvenirliliğe sahip olduğunu göstermektedir (Nunnally, 1967). Bu araştırma kapsamında ele alınan memnuniyet ölçeğinin güvenirliliği 0,947, tavsiye etmenin ise 0,965 dir. Her iki ölçek de 0.8 ile 1 aralığında değere sahip olduğu için yüksek derecede güvenilirdir.

Tablo 2’de araştırma kapsamına dâhil edilen katılımcılara ait demografik bilgiler yer almaktadır.

Tablo 2. Katılımcıların Demografik Bulguları

		n	%
Cinsiyet	Kadın	284	77,6
	Erkek	82	22,4
Yaş	18-21	264	72,1
	22-29	92	25,1
	30 ve üstü	10	2,7
Öğrenim Görülen Program	Ameliyathane Hizmetleri	40	10,9
	Anestezi	26	7,1
	Çocuk Gelişimi	40	10,9
	İlk ve Acil Yardım	91	24,9
	Sosyal Hizmetler	19	5,2
	Tıbbi Dokümantasyon ve Sekreterlik	32	8,7
	Tıbbi Görüntüleme Teknikleri	101	27,6
Öğrenim Görülen Düzey	Tıbbi Laboratuvar Teknikleri	17	4,6
	1.Sınıf	143	39,1
Öğrenim Türü	2.Sınıf	223	60,9
	1.Öğretim	298	81,4
	2.Öğretim	68	18,6

Tablo 2 incelendiğinde katılımcıların büyük çoğunluğunun kadınlardan oluştuğunu görmek mümkündür (n:284, %77,6). Yaş değişkeni açısından incelendiğinde katılımcıların %72,1 ‘nin 18-21 yaş aralığında

olduğu görülmektedir. Sağlık hizmetleri meslek yüksekokulu bünyesinde eğitim gören öğrencilerin araştırmanın örneklemini oluşturmasından dolayı bu durum olağandır. Araştırmaya 8 farklı programda öğrenim gören öğrenciler alınmıştır. Katılımcıların büyük çoğunluğu Tıbbi Görüntüleme Teknikleri ve İlk ve Acil Yardım programlarında (n:192, %52,5) öğrenim görmektedir. Katılımcıların %60,9 2.sınıfta, %81,4'ü de 1.Öğretimde öğrenim görmektedir.

Memnuniyet ölçeğine ilişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) ve Yol Haritası aşağıdaki gibidir.

Tablo 3.Memnuniyet Ölçeğine İlişkin DFA Sonuçları

Hesaplanan Uyum İndeksleri
$\chi^2/sd =3,63$
GFI=0,99
AGFI=0,95
CFI=0,99
RMSEA=0,08
RMR=0,02

Uyum indekslerinin kabul edilebilir değerleri; $\chi^2/sd <5$, GFI >0.90, AGFI >0.90, CFI >0.90, RMSEA <0.08 ve RMR <0.08 şeklindedir (Munro, 2005; Hooper ve Mullen,2008; Schumacker ve Lomax,2010).

Tablo 3 incelendiğinde memnuniyet ölçeğinin uyum indekslerinin olumlu olduğu görülmektedir.

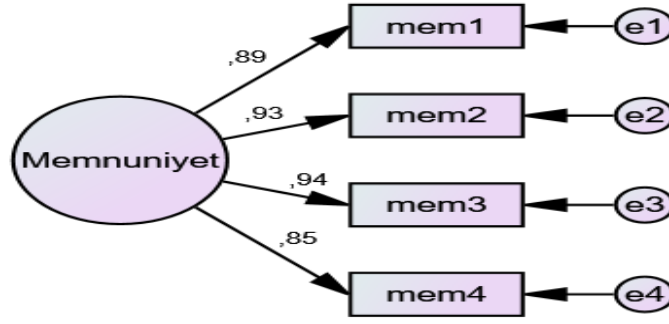
Tablo 4. Tavsiye Etme Ölçeğine İlişkin DFA Sonuçları

Hesaplanan Uyum İndeksleri
$\chi^2/sd =0,01$
GFI= 1,00
AGFI= 1,00
CFI= 1,00
RMSEA= 0,00
RMR= 0,01

Tablo 4 incelendiğinde χ^2/sd değerinin (0,01) 5 ten küçük olduğu, GFI (1) değerinin 0,9 dan büyük olduğu, AGFI (1) değerinin 0,9 dan büyük olduğu, CFI (1) değerinin 0,9 dan büyük olduğu, RMSEA (0,00) değerinin 0,08 den küçük olduğu, RMR (0,00) değerinin 0,08 den küçük olduğu görülmektedir (Munro, 2005; Hooper ve Mullen,2008; Schumacker ve Lomax,2010). Bu da değişkenler arasındaki etkideki DFA'nın uyumlu olduğunu ortaya koymaktadır

Araştırma kapsamında kullanılan memnuniyet ve tavsiye etme ölçeklerine ilişkin yol haritası aşağıdaki (Şekil 2 ve Şekil 3) gibidir.

Şekil 2. Memnuniyet Ölçeğine İlişkin Yol Haritası



Şekil 3. Tavsiye Etme Ölçeğine İlişkin Yol Haritası

Araştırma kapsamında incelenen memnuniyet ve tavsiye etme durumu arasındaki ilişkinin belirlenmesi için korelasyon analizi yapılmıştır. Yapılan analiz Tablo 5'teki gibidir.

Tablo 5. Memnuniyet ile Tavsiye Etme Arasındaki İlişkinin İncelenmesi

		Tavsiye Etme
Memnuniyet	r	,879**
	p	,000

**p<0,01

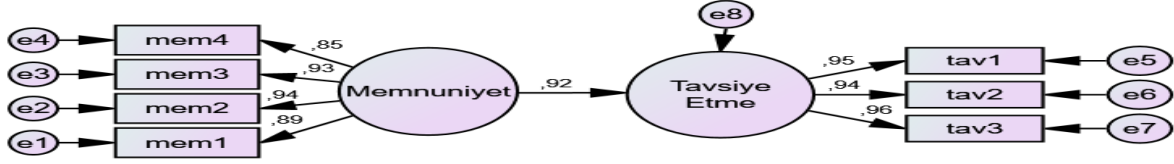
Tablo 5 incelendiğinde memnuniyet ile tavsiye etme arasında istatistiki olarak çok güçlü bir ilişkinin olduğu görülmektedir (p<0,05, r:0,879).

İki değişken arasındaki etkiye ait Doğrulayıcı Faktör Analizi(DFA) sonuçları ve yol haritası aşağıdaki gibidir.

Tablo 6. Değişkenler Arasındaki Etkiye Ait DFA Sonuçları

Hesaplanan Uyum İndeksleri
$\chi^2/sd = 1,60$
GFI = 0,98
AGFI = 0,97
CFI = 0,99
RMSEA = 0,02
RMR = 0,04

Tablo 6 incelendiğinde χ^2/sd değerinin (1,6) 5 ten küçük olduğu, GFI (0,98) değerinin 0,9 dan büyük olduğu, AGFI (0,97) değerinin 0,9 dan büyük olduğu, CFI (0,99) değerinin 0,9 dan büyük olduğu, RMSEA (0,02) değerinin 0,08 den küçük olduğu, RMR (0,04) değerinin 0,08 den küçük olduğu görülmektedir (Munro, 2005; Hooper ve Mullen,2008; Schumacker ve Lomax,2010). Bu da değişkenler arasındaki etkideki DFA'nın uyumlu olduğunu ortaya koymaktadır.



Şekil 4. Memnuniyet- Tavsiye Etme Arasındaki İlişkinin Yol Haritası

Araştırma kapsamında ele alınan memnuniyet ve tavsiye etme arasındaki ilişkinin yol haritası Şekil 4'deki gibidir. Bu iki değişken arasındaki etki sonuçları ise Tablo 7'de yer almaktadır.

Tablo 7. Değişkenler Arasındaki Etki Sonuçları

			Beta	S.E.	C.R.	P
Tavsiye Etme	<---	Memnuniyet	0,916	,041	24,991	***

*p<0,05

Tablo 7 incelendiğinde memnuniyet tavsiye etmeyi olumlu etkilemektedir (p<0,05, Beta: 0,916). Memnuniyette meydana gelen 1 puanlık değişim tavsiye etmede 0,916 puanlık değişime etki etmektedir. Bu etki hem negatif hem de pozitif yön için geçerlidir.

SONUÇ

Alanyazın incelendiğinde memnuniyet ve tavsiye etme durumu arasında bir ilişkinin olduğu ve bu ilişkinin de pozitif yönlü olduğu görülmektedir (Takala ve Uusitola, 1996; Öztürk ve Karaşin, 2022; Saklı, 2019; Ammigan, 2019; Leverin ve Liljander, 2006). Bu çalışmada da alanyazında yer alan çalışmalara benzer sonuçlar ortaya konulmuştur.

Bu araştırmanın vakıf üniversitesi olarak eğitim hizmeti veren bir üniversitede öğrenim gören öğrenciler üzerinde yapılmış olması çalışmayı özgün kılmaktadır. Her ne kadar vakıf üniversitelerinin ana hedefi, eğitim hizmeti verip öğrenci yetiştirmek olsa da öğrencinin memnun olması, öğrencinin başka bir üniversiteye geçiş yapmaması ve başka kişilere de üniversiteyi tavsiye etmesi de hedefleri arasındadır. Bu araştırmanın ilerideki araştırmalara öncülük teşkil etmesi beklenmektedir.

KAYNAKÇA

- Ammigan, R. (2019). Institutional satisfaction and recommendation: What really matters to international students. *Journal of International Students*, 9(1), 262-281.
- DeCarlo, L. T. (1997). On the meaning and use of kurtosis. *Psychological methods*, 2(3), 292.
- Elliott, K. and Healy, M. (2001) Key factors influencing student satisfaction related to recruitment and retention. *Journal of Marketing for Higher Education*, 10 (4), 1-11.
- Erdoğan, A. (2020). Üniversitelerde hizmet kalitesi ile öğrenci memnuniyetinin sadakat ve tavsiye etme niyetine etkisi: Spor bilimleri fakülteleri örneği. Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Groeneveld, R. A., & Meeden, G. (1984). Measuring skewness and kurtosis. *Journal of the Royal Statistical Society: Series D (The Statistician)*, 33(4), 391-399.

- Harrison-Walker, L.J., (2001). The measurement of word-of mouth communication and investigation aof service quality and customer commitment as potential antecedents. *Journal of Service Research*,4, 60–75.
- Hooper, D., Coughlan, J., & Mullen, M. R. (2008). Structural equation modelling: Guidelines for determining model fit. *Electronic journal of business research methods*, 6(1), pp53-60.
- Hopkins, K. D., & Weeks, D. L. (1990). Tests for normality and measures of skewness and kurtosis: Their place in research reporting. *Educational and psychological measurement*, 50(4), 717-729.
- Karagöz, Y., Yalman, F., & Karaşin, Y. Medikal Turizmde Hizmet Kalitesinin Hasta Memnuniyeti Ve Hasta Sadakatine Etkisi: Türk Diasporası Üzerinde Bir Araştırma. *Toros Üniversitesi İİSBF Sosyal Bilimler Dergisi*, 9(17), 1-13.
- Karaşin, Y., & Şehirli, M. (2022). Özel Sağlık Sektöründe Hekim Dışındaki Çalışanların ve Hastaların Hekimden Memnuniyeti ile Hekimin Finansal Sonuçları Arasındaki İlişki. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 24(43), 1140-1152.
- Kayıkçı, K., Sayın, Ö. (2010). Ortaöğretim kurumlarında öğrenim gören öğrencilerin okuldan memnuniyet düzeyleri. *Milli Eğitim*, 187, 207-224.
- Keller, K. L. (2007). *Strategic Brand Management: Building, Measuring, and Managing Brand Equity*. 3rd Edition, Pearson.
- Kotler, P. ve Clarke, R. (1987). *Marketing for Health Care Organization*. New Jersey.
- Lagrosen, S., Seyyed-Hashemi, R. and Leitner, M. (2004). Examination of the dimensions of quality in higher education. *Quality Assurance in Education*, 12 (2), 61–69.
- Leverin, A. and Liljander, V. (2006). Does relationship marketing improve customer relationship satisfaction and loyalty?. *International Journal of Bank Marketing*, 24 (4), 232-251.
- Moors, J. J. A. (1986). The meaning of kurtosis: Darlington reexamined. *The American Statistician*, 40(4), 283-284.
- Mukhtar, U., Ahmed, U., Anwar, S., and Baloch, MA., (2015). Factors affecting the service quality of public and private sector universities comparatively: An empirical investigation. *Researchers World*, 6(3), 132.
- Munro, B. H. (2005). *Statistical methods for health care research (Vol. 1)*. lippincott williams & wilkins.
- Nunnally, J. C. (1967). *Psychometric theory*.
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A Behavioral Perspective On The Consumer*. Irwin, McGraw- Hill 13, Boston, MA.
- Oliver, R. L. (1999). Whence Consumer Loyalty? *Journal of Marketing*, 63, 33-44.
- Öztrak, M., ve Karaşin, Y. Eğitim Amacıyla Türkiye'yi Tercih Eden Yabancı Uyruklu Öğrencilerin Memnuniyeti ve Üniversiteyi Tavsiye Etme Durumunun İncelenmesi: Kütahya Dumlupınar Üniversitesinde Bir Araştırma. *Uluslararası Hukuk ve Sosyal Bilim Araştırmaları Dergisi*, 4(1), 53-65.
- Prayag, G. and Ryan, C. (2012). Antecedents of tourists loyalty to mauritius: the role and influence of destination image, place attachment, personal involvement, and satisfaction. *Journal of Travel Research*, 51 (3), 342–356.

- Saklı, A. (2019). Üniversite ğrencilerinin eğitim gördükleri fakültelerin kalite düzeylerine ilişkin algıları (Sakarya niversitesi rneđi). Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Sakarya.
- Schumacher, R. E., & Lomax, R. G. (2010). A beginners guide to structural equation modeling: SEM. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Shanahan, P. and Gelber, R. (2004). Quality in university student administration: stakeholder conceptions. *Quality Assurance in Education*, 12 (4), 166-74.
- Shee, D.Y., and Wang, Y.S. (2008). Multi-Criteria Evaluation of The Web-Based E-Learning Systems: A Methodology Based On Learner Satisfaction and Its Applications. *Computers & Education*, 50, 894-905
- Takala, T. and Uusitalo, O. (1996). An alternative view of relationship marketing: A framework for ethical analysis. *European Journal of Marketing*, 30 (2), 45-60.
- Westbrook, R. A. (1987). Product/consumption-based affective responses and postpurchase processes. *Journal of Marketing Research*, 24 (3), 258–270.