

ISSN 1015 • 3918



**ANKARA ÜNİVERSİTESİ
ECZACILIK FAKÜLTESİ
DERGİSİ**

**JOURNAL OF FACULTY OF PHARMACY
OF
ANKARA UNIVERSITY**

**Cilt / Vol : 31
Sayı/No : 2
Yil / Year : 2002**



**ANKARA ÜNİVERSİTESİ
ECZACILIK FAKÜLTESİ
DERGİSİ**

**JOURNAL OF FACULTY OF PHARMACY
OF
ANKARA UNIVERSITY**

**Cilt/Vol : 31
Sayı/No : 2
Yıl/Year: 2002**

Ankara - 2002

ANKARA ÜNİVERSİTESİ ECZACILIK FAKÜLTESİ DERGİSİ
(Ankara Ecz. Fak. Derg.)

Sahibi: Prof. Dr. Seçkin ÖZDEN
Editör : Prof. Dr. Feyyaz ONUR

Danışma Kurulu:

Asuman KARAKAYA	(Ankara Üniversitesi, Ankara, Türkiye)
Peter J. HOUGHTON	(Kings College, Londra, İngiltere)
John S.DAVIES	(University of Wales, Swansea, İngiltere)
Diana ANDERSON	(University of Bradford, Bradford, İngiltere)
Peter Christian SCHMIDT	(Eberhard-Karls Universitaet, Tubingen, Almanya)
Muzaffer TUNCEL	(Anadolu Üniversitesi, Eskişehir, Türkiye)
Yusuf ÖZTÜRK	(Anadolu Üniversitesi, Eskişehir, Türkiye)
Ayşegül DEMİRHAN ERDEMİR	(Uludağ Üniversitesi, Bursa, Türkiye)
İhsan ÇALIŞ	(Hacettepe Üniversitesi, Ankara, Türkiye)
Toru OKUYAMA	(Meiji Pharmaceutical University, Tokyo, Japonya)
Muhammad Iqbal CHOUDARY	(University of Karachi, Karachi, Pakistan)
Thomas J.SCHMIDT	(Universitaet Dusseldorf, Dusseldorf, Almanya)
Jack WOOLLEY	(Leicester University, Leicester, İngiltere)
Henk TIMMERMANN	(Vrije Universiteit, Amsterdam, Hollanda)
Sevil AŞICI	(Ege Üniversitesi, İzmir, Türkiye)
Meral TORUN	(Gazi Üniversitesi, Ankara, Türkiye)
Esin ŞENER	(Ankara Üniversitesi, Ankara, Türkiye)
Maksut COŞKUN	(Ankara Üniversitesi, Ankara, Türkiye)
Nurşin GÖNÜL	(Ankara Üniversitesi, Ankara, Türkiye)
Nurten ALTANLAR	(Ankara Üniversitesi, Ankara, Türkiye)

Ankara Üniversitesi Eczacılık Fakültesi Dergisi farmasötik bilimler alanındaki önemli gelişmeleri içeren orijinal araştırmalar, derlemeler ve kısa bildiriler için uluslararası bir yayın ortamıdır. Bu dergi yılda 4 sayı yayınlanır. Yayımlanan yazıların sorumluluğu yazar(lar)ına aittir. Dergiye gönderilen makalelerin daha önce tamamen veya kısmen başka bir yerde yayınlanmamış veya yayını için başka bir yere başvuruda bulunulmamış olması gereklidir. Makaleler derginin arka sayfalarında yer alan yazım kurallarına uymalıdır.

Bu dergi, Chemical Abstracts (CA), Excerpta Medica Database (EMBASE), Medicinal Aromatic Plants Abstracts (MAPA) ve Türk Tıp Dizini 'nde indekslenmektedir.

Web adresi: www.pharmacy.ankara.edu.tr/journal

Yazışma adresi:

Prof. Dr. Feyyaz ONUR
Ankara Üniversitesi, Eczacılık Fakültesi, Analitik Kimya Anabilim Dalı,
06100 Tandoğan - Ankara, *e-mail:* onur@pharmacy.ankara.edu.tr
Tel: (0312) 212 68 05 , *Fax :* (0312) 213 10 81

Editör Yardımcıları:

- Doç. Dr. Gülbin ÖZÇELİKAY *e-mail:* gozcelik@pharmacy.ankara.edu.tr
- Doç. Dr. İlkey YILDIZ ÖREN *e-mail:* oren@pharmacy.ankara.edu.tr

JOURNAL OF FACULTY OF PHARMACY OF ANKARA UNIVERSITY
(*J. Fac. Pharm. Ankara*)

Published by : Prof. Dr. Seçkin ÖZDEN
Editor : Prof. Dr. Feyyaz ONUR

Editorial Board:

Asuman KARAKAYA	(Ankara University, Ankara, Turkey)
Peter J. HOUGHTON	(Kings College, Londra, U.K.)
John S.DAVIES	(University of Wales, Swansea, U.K.)
Diana ANDERSON	(University of Bradford, Bradford, U.K.)
Peter Christian SCHMIDT	(Eberhard-Karls Universitaet, Tübingen, Germany)
Muzaffer TUNCEL	(Anadolu University, Eskişehir, Turkey)
Yusuf ÖZTÜRK	(Anadolu University, Eskişehir, Turkey)
Ayşegül DEMİRHAN ERDEMİR	(Uludağ University, Bursa, Turkey)
İhsan ÇALIŞ	(Hacettepe University, Ankara, Turkey)
Toru OKUYAMA	(Meiji Pharmaceutical University, Tokyo, Japan)
Muhammad Iqbal CHOUDARY	(University of Karachi, Karachi, Pakistan)
Thomas J.SCHMIDT	(Universitaet Dusseldorf, Dusseldorf, Germany)
Jack WOOLLEY	(Leicester University, Leicester, U.K.)
Henk TIMMERMANN	(Vrije Universiteit, Amsterdam, The Netherlands)
Sevil AŞICI	(Ege University, İzmir, Turkey)
Meral TORUN	(Gazi University, Ankara, Turkey)
Esin ŞENER	(Ankara University, Ankara, Turkey)
Maksut COŞKUN	(Ankara University, Ankara, Turkey)
Nurşin GÖNÜL	(Ankara University, Ankara, Turkey)
Nurten ALTANLAR	(Ankara University, Ankara, Turkey)

Journal of Faculty of Pharmacy of Ankara University is an international medium for the publication of original research reports, reviews and short communications on relevant developments in pharmaceutical sciences. This journal is published quarterly. All the articles appeared in this journal are published on the responsibility of the author(s). The manuscript submitted to the journal should not be published previously as a whole or in part and not be submitted elsewhere. The manuscripts should be prepared in accordance with the requirements specified at the end of the issue.

This journal is indexed in Chemical Abstracts (CA), Excerpta Medica Database (EMBASE), Medicinal Aromatic Plants Abstracts (MAPA) and Turkish Medical Index

Web address : www.pharmacy.ankara.edu.tr/journal

Editorial correspondence:

Prof. Dr. Feyyaz ONUR

Ankara University, Faculty of Pharmacy, Department of Analytical Chemistry,
06100 Tandoğan- Ankara, TURKEY, *e-mail:* onur@pharmacy.ankara.edu.tr
Tel: +90 312 212 68 05, *Fax :* + 90 312 213 10 81

Editorial assistants:

- Assoc. Prof. Dr. Gülbin ÖZÇELİKAY *e-mail:* gozcelik@pharmacy.ankara.edu.tr
- Assoc. Prof. Dr. İlkey YILDIZ ÖREN *e-mail:* oren@pharmacy.ankara.edu.tr

İÇİNDEKİLER/CONTENTS

	Sayfa
<i>Orjinal Makaleler/Original Articles</i>	
Gülbin ÖZÇELİKAY • İlaç sanayiinde çalışan tıbbi mümessiller üzerinde bir örgütsel iletişim araştırması • A research of organizational communication on medical representatives who work in drug industry.	51
Özlem TEMİZ- ARPACI, İlkay YILDIZ- ÖREN, Esin AKI- ŞENER, İsmail YALÇIN, Betül TEKİNER- QSARs of some antibacterial active benzoxazoles against <i>B.subtilis</i> • Bazı antibakteriyal etkili benzoksazollerin ftukife'e karşı kantitatif yapı-etki ilişkileri.	73
Ali DİŞLİ, Yılmaz YILDIRIR, Ahmet YAŞAR - Galaticat, a new diterpene from <i>Sideris Galatica</i> • <i>Sideris Galatica</i> 'dan yeni bir diterpen; Galaticat.	83
<i>Derlemeler/Reviews</i>	
Canan KUŞ, Mehmet ALP - Sistemik mantar enfeksiyonlarının tedavisinde yeni hedefler ve yeni bileşikler - New targets and new compounds for the treatment of systemic fungal infections.	91

İLAC SANAYİİNDE ÇALIŞAN TIBBİ MÜMESSİLLER ÜZERİNDE BİR ÖRGÜTSEL İLETİŞİM ARAŞTIRMASI

A RESEARCH OF ORGANIZATIONAL COMMUNICATION ON MEDICAL
REPRESENTATIVES WHO WORK IN DRUG INDUSTRY

Gülbin ÖZÇELİKAY

Ankara Üniversitesi Eczacılık Fakültesi, Eczacılık İşletmeciliği Anabilim Dalı,

06100 Tandoğan ANKARA-TÜRKİYE

ÖZET

İletişim, insan ilişkilerinin merkezinde yer alması nedeniyle, birçok alanda olduğu gibi, örgütlerin işleyişinde de en kritik noktalardan biri olarak karşımıza çıkmaktadır.

Örgütsel iletişim, örgütün amaçları doğrultusunda işleyişini sağlamak için, gerek örgütü meydana getiren çeşitli bölüm ya da gruplar, gerekse örgüt ile çevresi arasında sürekli bilgi ve düşünce alışverişine olanak sağlayan toplumsal bir süreç olarak tanımlanır.

Bu araştırmada ilaç sanayiinde çalışan tıbbi mümessillerin örgütiçi iletişimi tanımlayan değişkenlerin nasıl algılandığı ve değerlendirildiği ölçülmüştür.

Bu durumu belirlemek amacı ile Ankara'da bölge müdürlüklerinde çalışan ve gönüllü olarak katılan 7 ilaç firmasından 190 tıbbi mümessile anket uygulanmıştır.

Araştırma sonuçlarına göre tıbbi mümessiller sorun ve önerilerini iletmek amacı ile bölüm yöneticilerine rahatlıkla ulaşabilmektedirler. Örgüt içi haberleşme telefon, fax, internet ve toplantılar aracılığı ile yapılmaktadır. Çalışanların kurum içi gelişen olaylardan orta düzeyde haberdar oldukları belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: İletişim, Örgütsel İletişim, Tıbbi Mümessil, İlaç Sanayii.

ABSTRACT

Communication is the most critical point in the function of organizations because it is an important factor for relationship among the people.

Organizational communication can be defined as a social process, which aims to facilitate continuing exchange of knowledge and thoughts either in between departments of the organization or with the organization and its surrounding, in order to ensure that the organization to be working straight for organisational goals.

In this research, it has been examined how medical representatives working for drug industry perceive and evaluate the variables which describes communication of interorganization. For this aim, 190 volunteers who work as medical representatives in directorship of region in Ankara have answered the questionnaire.

In conclusion, medical representatives easily reach to division managers for their suggestions and problems. Communication of interorganization is provided by means of telephone, fax, internet and meetings. It has been concluded that medical representatives are moderately informed about topics of interorganization.

Key Words: Communication, Organizational communication, Medical Representative, Drug Industry.

GİRİŞ VE AMAÇ

İletişimin tek ve geçerli bir tanımını yapmak oldukça güç olmakla birlikte, iki kişinin duygu, düşünce ve bilgilerini paylaşarak birbirlerini anlaması ile ilgili bir süreç olarak tanımlanabilir (1), Örgüt kavramı ise; ortak bir amacı ya da eylemi gerçekleştirmek amacıyla bir araya gelmiş kurumların ya da kişilerin oluşturduğu birlik olarak tanımlanmaktadır (2). Buna göre her an birlikte yaşanan üniversite, belediye, fabrika gibi toplumsal birimler birer örgüt olarak tanımlanabilir. Biçimsel örgüt olarak da adlandırılan bu toplumsal birimlerin oluşması için örgütü oluşturan bireylerin ortak bir amacı, bu bireylerin işbirliği ve iletişim içinde olmaları gerekmektedir (3). İletişim, kişiler arası ilişkinin türünü, örgütleri ve giderek toplumları yaratan ve bir arada tutan adeta bir "harç" işlevi görür. Bir diğer deyişle toplumsal yaşamımız, kişi olarak benliğimizi var etmemiz, başkaları ile birlikte bir işi gerçekleştirebilmek için bir iş grubu içinde düşünce üretmemiz, bunu davranışlarımızla işe dönüştürebilmemiz, ancak iletişimle gerçekleşir (4). Biçimsel örgüt içinde yer alan kişilerin üstleneceği rol ve yerine getireceği görevler bir plan ve program dahilinde tanımlanarak düzenlenir. Bu görevler, kişisel arzuları yerine getirmekten çok örgüt amacını gerçekleştirilmeyi sağlayacak şekilde eşgüdümlü bir şekilde programlanarak dağıtılır (5).

Örgütler açısından iletişimin pek çok işlevinden söz edilebilir. Bunların arasında en önemlisi eşgüdüm işlevidir. Örgütlerde iyi bir iletişim olmadan, örgüt üyelerinin faaliyetleri birbirinden bağımsız ve kopuk bir şekilde gerçekleşeceği için örgütsel amaçlara ulaşmak mümkün olmaz (6).

Örgütsel iletişim biçimsel ve biçimsel olmayan şeklinde iki türlüdür. Biçimsel örgüt yapısı, örgütlenme süreci sırasında planlanarak bilinçli bir şekilde kurulur. Örgüt üyeleri ve diğer ilgililerce resmî olarak tanınan biçimsel örgüt yapısı, mevkileri ve birimleri, bunların hiyerarşik düzeylerini, aralarındaki ilişki ve iletişim kanallarını yansıtır (4).

Örgüt amaçlarına en etkin ve en kısa zamanda ulaşılması, üst basamaklarla alt basamaklar arasında emir ve bilgi akışını sağlayan dikey iletişim kanallarının sağlıklı işlemesine bağlıdır. Bu kanallar yukarıdan aşağıya ve aşağıdan yukarıya olmak üzere iki yönlü çalışır (4).

Örgütün yönetimi ve bunun için gerekli olan otoritenin gerçekleşmesi, yukarıdan aşağıya mesaj iletiminin sağlıklı bir şekilde yapılmasına bağlıdır. Otoriteden kaynaklanan emir ve talimatlar aşağıya doğru inildikçe genişleyen iletişim kanallarından geçerek iş görenlere iletilir. Ancak bu kanallar yalnızca bu tür mesajların iletilmesi için değil, aynı zamanda alt basamakta yer alan iş görenlere gereksinim duydukları konularda bilgi vermek için de kullanılır. Aşağıdan yukarıya doğru iletişim, iş görenlerin yöneticileri ile kurdukları iletişimi kapsar. Bu tür iletişimin temel amacı, yönetimi örgütsel çalışmalarla ilgili olarak bilgili kılmaktır (4).

Biçimsel olmayan iletişim sistemi ise, biçimsel örgüt üyeleri arasındaki kişisel yakınlık ve etkileşim sonucunda ortaya çıkar. Biçimsel yapı "olması gerekeni", biçimsel olmayan yapı ise "olanı " gösterir. Bu açıdan iki iletişim sistemi, örgütün iletişim sistemini tamamlayan birbirinin eksikliğini gideren bir işlev üstlenirler (4).

Biçimsel örgütler ile toplumsal örgütler arasındaki en önemli farklılık, biçimsel örgütlerin açıkça belirlenmiş bir amaca yönelik olarak planmış olmasıdır. Söz konusu bu amaç doğrultusunda gerekli işlemleri gerçekleştirmek üzere örgüt içinde bölümler ile çeşitli kademeler ve mevkiler oluşturulmuştur. Bu değişik kademeler ve mevkiler arasındaki iletişim ağı ve emir-kumanda zinciri, farklı faaliyetlerin eşgüdümlemesini sağlayacak biçimde planlanarak kurallara bağlanmıştır. Biçimsel örgütlerin üyeleri değişse de, onların yerine getirdiği görevler sürer (7).

Biçimsel örgütler ile toplumsal örgütler arasındaki benzer yönler ise her ikisinde de bireyler arası ilişkilerin, belli davranış kalıpları içinde gerçekleşmesi ve düzenlilik göstermesi, üyelerin uymak zorunda oldukları kuralların bulunmasıdır (8).

İletişim, toplumsal yapının temelini oluşturan bir sistem, örgütsel ve yönetsel yapının düzenli işleyişini sağlayan bir araç ve bireysel davranışları görüntüleyen ve etkileyen bir teknik olarak da tanımlanabilir. Bu yapıyla iletişimin, örgütün bütünlüğünü sağlayan bir araç ve bir sinir sistemi gibi örgütün her yanını saran bir olgu olduğu söylenebilir (8).

Örgütün işleyebilmesi için, örgütte nelerin nasıl yapıldığının, nelerin nasıl yapılacağıının doğru olarak bilinmesi gerekir. Örgütte yapılan ve yapılacağı ilişkin bilginin dolaşması örgütün işlemesi için gereklidir. Bir örgütte görevler ne denli iyi düzenlenirse düzenlensin, görev tanımları ne denli açık olursa olsun, görevleri yürütecek iş görenler arasında iletişim olmadan eşgüdüm ve amaçlara yönelik etkileşim olmaz. Yöneticiler ancak, örgütte yeterli bir iletişim ağı kurabildiğinde ve bunu etkili bir şekilde çalıştırabildiğinde, örgütünde neler yapıldığını anlayabilir ve bu bilgilere dayanarak sağlam, geçerli kararlar verebilir. Örgütlerde kişiler arası iletişim sözlü, sözsüz ve yazılı olmak üzere üç şekilde gerçekleşir (4).

Örgütsel iletişim, yöneticinin gönderdiği mesajın anlamını, iş görene anlatmasını, benimsetmesini, onu eyleme geçirmesini de kapsar. Örgütsel iletişim, örgütsel amaçları gerçekleştirmek için yapılan işlem ve eylemlerden geribildirim yoluyla tepkileri, yanıtları taşımak zorundadır. Böylece örgütsel iletişim, hem yöneticinin iş göreni etkilemesini, hem de iş görenin yöneticiye yanıtını içeren çift yönlü bir iletişim süreci olarak gerçekleşir (4).

Örgütün her köşesinde varlığını ve önemini kabul ettiren iletişim düzeni, aynı zamanda örgütsel düzenin başarısını da yansıtır. Nitekim bir örgütte etkili ve sürekli işleyen bir iletişim düzeni varsa, o örgütün sağlıklı yürüdüğü ve başarılı çalıştığı söylenebilir. Bu yaklaşım içinde örgütsel düzen ile iletişim düzeni neredeyse eş anlamlı kullanılmaktadır (9).

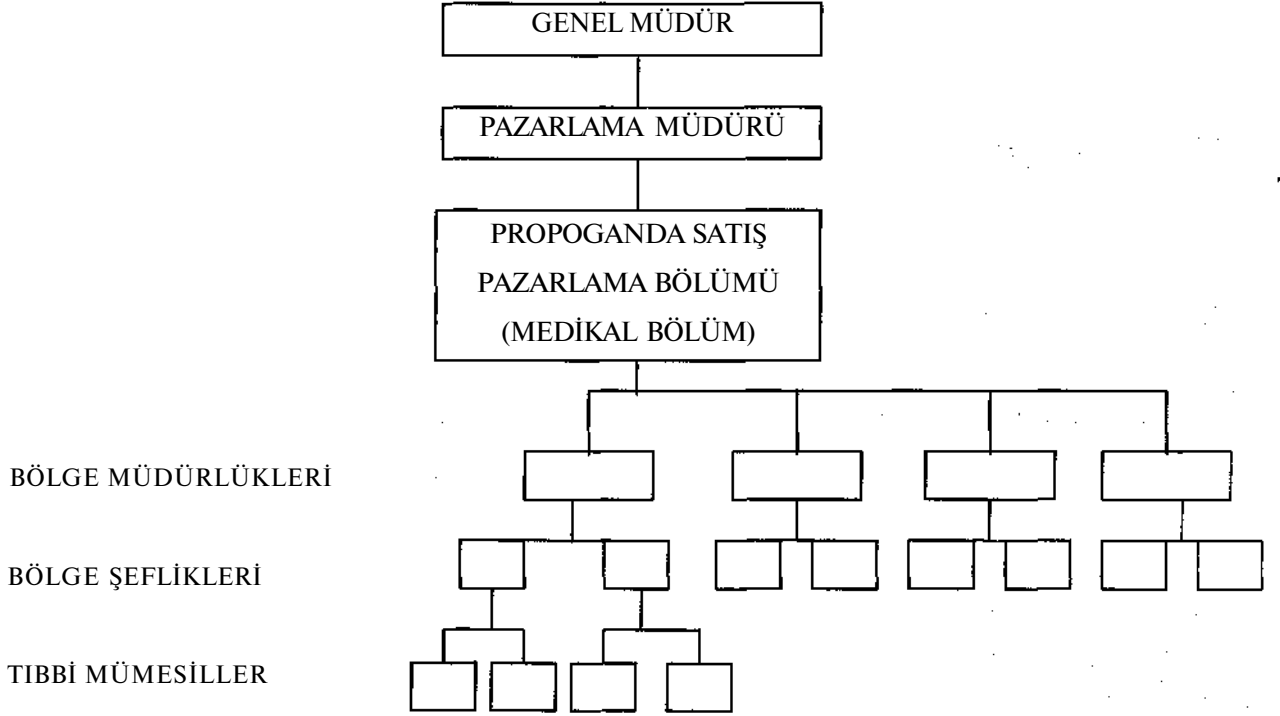
Lee Thayer tarafından geliştirilen örgütsel iletişim modeli, örgütleri bilgi ile beslenen açık sistemler olarak kabul eder. Örgütler, kendilerini meydana getiren alt sistemler arasındaki ve çevreleri ile kurdukları iletişimle varlıklarını oluşturur ve devam ettirirler (10).

İlaç sanayii, topluma kaliteli ve güvenilir ürünler sunmanın yanı sıra, ilacın kendine özgü sosyal niteliğini göz önünde tutarak bu ürünlerin tanıtımında görev alan tıbbi mümessillerin seçiminde ve eğitiminde büyük titizlik göstermektedir. Tıbbi ilaç tanıtımı, T.C. Sağlık Bakanlığı'nca belirlenmiş yasal uygulamalar çerçevesinde rasyonel ilaç kullanımı açısından hekim, eczacı, diş hekimine ürünler hakkında doğru ve tarafsız bilgilendirme yapmayı içermektedir. Böylesine hayati önemi olan bir konuda yukarıdan aşağıya olduğu kadar, aşağıdan yukarıya iletişim, yani örgüt içi iletişim çok önemlidir. Tıbbi mümessillerin ilaç sanayiinde, organizasyonun neresinde yer aldığı Şekil 1'de görülmektedir (11).

İlaç sanayiinin organizasyon yapısında, genel müdüre bağlı pazarlama müdürü, buna bağlı propoganda satış - pazarlama bölümü yer almaktadır. Medikal bölüm de denen bu bölüm altında bölge müdürleri, bölge şeflikleri ve bunlara bağlı tıbbi mümessiller bulunmaktadır. Bazı ilaç firmalarında tıbbi mümessiller bölge şeflikleri olmaksızın doğrudan bölge müdürlerine bağlı olarak da çalışmaktadır. Bölge şeflikleri ve tıbbi mümessiller ile görüşülerek, tıbbi mümessillere ilk bilgilendirmenin, çoğu zaman bölge müdürleri, bölge şefleri ile birlikte toplantılar düzenlenerek yapılmakta olduğu belirlenmiştir. Daha sonra her bölge kendi çerçevelerinde bölge müdürleri, bölge şefleri ve tıbbi mümessiller sorun olduğunda toplu olarak, telefon veya bilgisayar aracılığı ile ya da bire - bir görüşme şeklinde iletişimlerini sürdürmektedirler (11-12).

Bu çalışmada ilaç sanayiinde çalışan tıbbi mümessillerin örgüt içi iletişimi nasıl değerlendirdikleri belirlenmeye çalışılmıştır. Araştırma , iletişim açısından mevcut durumun ne olduğu değil, durumun iş görenler tarafından nasıl algılandığı ile sınırlıdır.

Şekil 1: Tıbbi Mümessillerin Organizasyon İçindeki Yeri (11)



MATERYAL VE YÖNTEM

Araştırma, anket tekniğinin kullanıldığı betimsel bir çalışmadır. Örgüt içi iletişimi tanımlayan değişkenlerin iş görenler tarafından nasıl algılandığı ve değerlendirdiği ölçülmüştür.

Bu çalışma, Ankara' da bölge müdürlükleri bulunan ilaç firmalarının çalışmaya gönüllü katılan tıbbi mümessillerini kapsamaktadır. Araştırmaya toplam 7 firmadan 190 tıbbi mümessil katılmıştır.

Anket soruları hazırlanırken Toplam Kalite Yönetim Sistemi'nin uygulandığı Erciyes Biracılık A.Ş. için aşağıdaki kaynaklardan yararlanarak hazırlanan anket sorularından esinlenilmiştir. Ayrıca İlaç Sanayiinde üst düzeyde çalışan yöneticilerin konferanslarından ve bölge müdürleri ile yüzyüze yapılan röportaj Hardan edinilen bilgiler de kullanılmıştır. Söz konusu kaynaklar şunlardır: (4)

- Stratejik Planlama Raporu,
- Eğitim Yönetmeliği,
- QCC Performans Yönetim Sistemi,
- ISO 9000 Kalite Güvence Sistemi,
- İş emirleri örnekleri dosyası
- Prosedür ve politikalarla ilgili ISO 2002 belgeleri,

- Haberleşme Yönetmeliği
- Çalışanların Tatmini ve Motivasyon araştırması,
- Kurum Kültürü Kitabı,
- Hoş geldiniz kitapçığı (örgütte yeni işe başlayanlara verilen örgütü tanıtıcı kitapçık)

Anket formu, 29 sorudan oluşmaktadır. Soruların 6'sı tıbbi mümessillerin demografik bilgileri, 23'ü ise örgüt içi iletişimi nasıl değerlendirdikleri ile ilgilidir.

Anketin uygulanması ile elde edilen veriler değişkenlerin ne tür ölçekler ile değerlendirildiğine bağlı olarak sayısallaştırılmıştır. Bu sayısallaştırma işleminde "hiç bir zaman - çok az zaman - bazen - çoğu zaman - her zaman" türünden aralıklı ölçeklerde, ölçeğin olumsuz ucu " 1 " , olumlu ucu " 5 " ve orta noktası da " 3 " olacak şekilde 5 nokta üzerinden değerlendirilmiştir.

Daha sonra SPSS (7.5) paket programına aktarılan veriler, araştırmanın amaçlarına uygun olarak analiz edilmiştir.

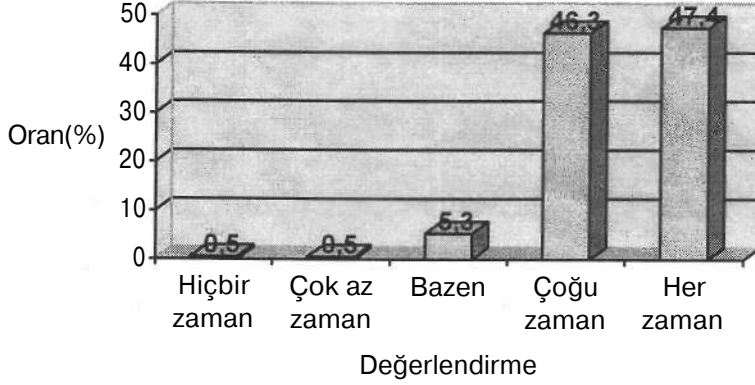
Araştırmanın amacı olan varolan durumun tüm çalışanlar tarafından algılanması grafiklerle özetlenmiş, arıca aralıklı ölçekler ile değerlendirilen değişkenler için ortalama (x) ve standart sapmalar (s) da hesaplanmıştır.

BULGULAR

Araştırmaya katılan tıbbi mümessillerin tamamı satış ve tanıtım bölümünde çalışmaktadır. Araştırmaya katılanların % 79'u aynı firmada 1-5 yıldır, % 16.3'ü 6-10 yıldır, % 4.7'si ise 10 yılın üstünde bir süredir çalışmaktadır. Tıbbi satış mümessillerin % 98'i daha önce başka bir firmada ya da bölümde çalışmışlardır. Araştırmaya katılanların % 53.3'ü bölümler arası, % 62.1'i kişiler arası iletişim konusunda kurum içinde eğitim almıştır.

Örgüt içi iletişimin çalışanlar tarafından nasıl değerlendirildiği ile ilgili sorular ve verilen yanıtlar % dağılımlar olarak aşağıda grafikler halinde gösterilmiştir. Soruların değerlendirilmesi ortalamalara göre yapılmıştır.

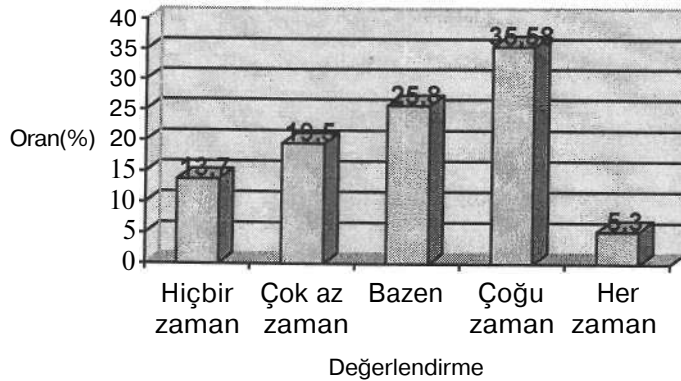
SORU 1: ÇALIŞANLAR BÖLÜM YÖNETİCİLERİNE SORUNLARI VE ÖNERİLERİNİ İLETMEK AMACI İLE KOLAY ULAŞABİLİYORLAR MI?



$$x=4.4 \quad s=0.66$$

Bu grafik, Örgütsel iletişimin önemli bir boyutunu oluşturan aşağıdan yukarıya yani astların üstleriyle iletişimini saptamaya yönelik bulguları sunmakta olup, 190 kişinin bu soruya ilişkin verdiği yanıtların ortalaması 5 üzerinden 4.4 olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu durum, çalışanların büyük bir çoğunluğunun bölüm yöneticilerine sorun ve önerilerini iletmek için kolayca ulaştıklarını ortaya koymaktadır. Dolayısıyla, kurumda aşağıdan yukarıya dikey iletişim kanalları açısından bir sorun olmadığı söylenebilir.

SORU 2: ÇALIŞANLAR GENEL MÜDÜR'E SORUNLARINI İLETEBİLİR Mİ?

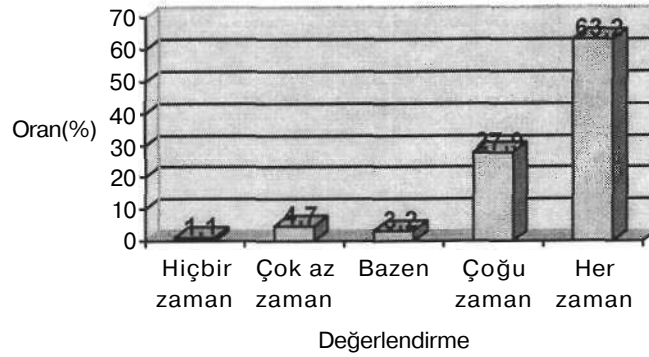


$$x=3 \quad s=1.4$$

Araştırmada,"Genel Müdüre gerektiğinde sorunlarınızı ve önerilerinizi iletmek için ulaşabileceğinizi düşünüyor musunuz?" biçiminde yer alan bu soru, çalışanların kuruma ilişkin iletişim ortamını değerlendirmeleri için sorulmuştur. Bir kurumda, çalışanların gerektiğinde Genel

Müdür'e ulaşabileceklerini düşünmeleri, o kurumun açık ve yalın iletişim açısından olumlu bir noktada olduğunu gösterir. Verilen yanıtların ortalaması 3'dür. Bu durum, örgütte tüm çalışanların sorun ve önerilerini iletmek üzere gerektiğinde genel müdüre bazen ulaşabildiklerini göstermektedir.

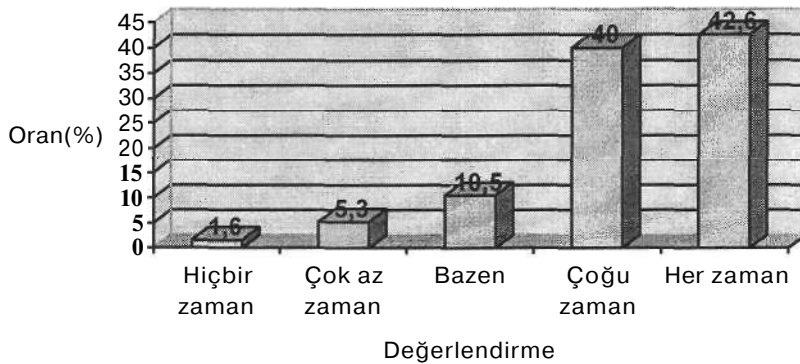
SORU 3: YÖNETİCİ ÇALIŞANLARI DAHA BAŞARILI OLMALARI İÇİN DESTEKLİYOR MU?



$$x=4.5 \quad s=0.85$$

Bölüm yöneticilerinin astlarına daha başarılı olmaları için destek verip vermediklerini saptamaya çalışan bu soru, bir anlamda çalışanların yöneticileri tarafından ne ölçüde güdüldüklerini de belirlemeyi amaçlamaktadır. Verilen yanıtların ortalaması 4,5'dir. Bu durum ortalama olarak çalışanların büyük çoğunluğunun bölüm yöneticilerinin başarılı olmaları için kendilerini desteklediklerini düşündüklerini göstermektedir.

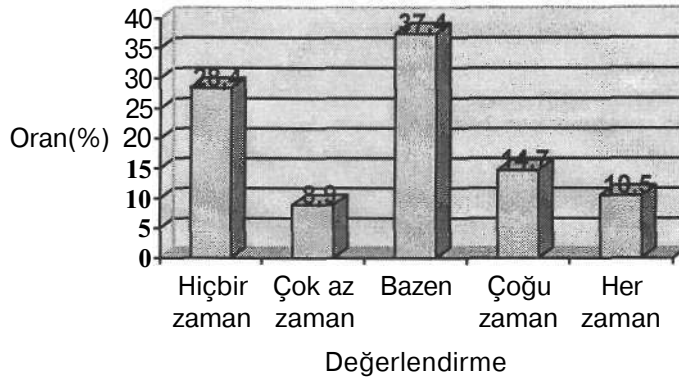
SORU 4: İŞİ İYİ YAPMA KONUSUNDAKİ ÇABALAR TAKDİRLE KARŞILANIYOR MU?



$$x=4.2 \quad s=0.93$$

Araştırmada "İşinizi en iyi yapma konusundaki çabalarınız yöneticiniz tarafından takdirle karşılanıyor mu?" biçiminde yer alan bu soru ,yöneticilerin çalışanları çabalarından ötürü takdir edip etmediğini,başarıyı ödüllendirip ödüllendirmediğini ve bu yönetim anlayışının gerektirdiği iletişim düzeyini saptamayı amaçlamaktadır. Bu soruya 190 kişinin verdiği yanıtların ortalaması 4,2'dir.Bu durum,soruyu yanıtlayanların işlerini en iyi şekilde yapmak için gösterdikleri çabanın yöneticilerince taktirle karşılandığını düşündüklerini göstermektedir.

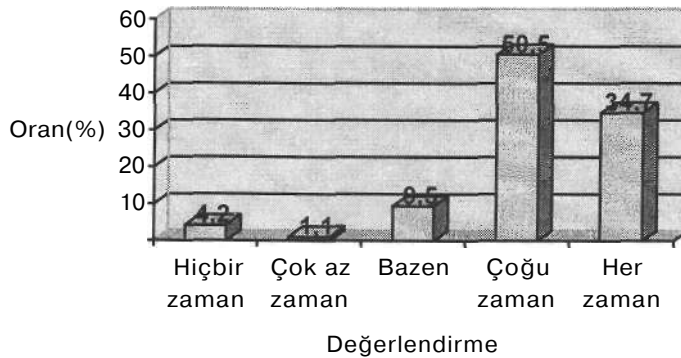
SORU 5:YETKİLİ KİŞİYE ULAŞMADA KADEMELER ÇOK MU?



$$x=2.7 \quad s=1.31$$

Ankette "Kurumunuzda işinizle ilgili bir konuyu ya da sorunu yetkili en son kişiye iletmede size göre geçilmesi gereken kademeler çok mu?" biçiminde yer alan bu soru, örgütün hiyerarşik ve buna bağlı olarak dikey iletişim yapısını değerlemeyi amaçlamaktadır. Verilen yanıtların ortalaması 2.7'dir. Soruyu yanıtlayanların yaklaşık % 50' si yetkili en son kişiye ulaşmada geçilmesi gereken kademenin çok olduğunu belirtmiştir.

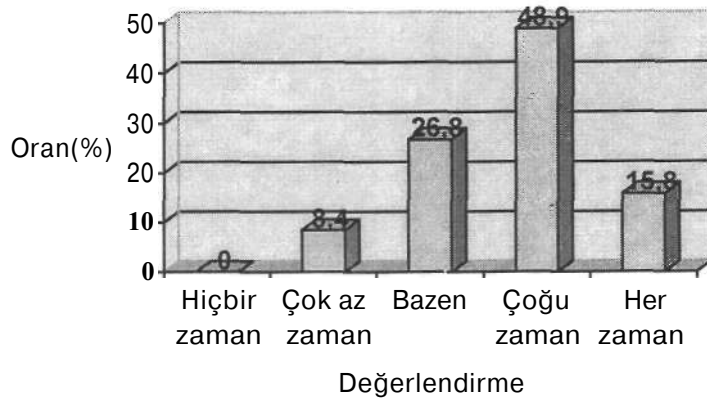
SORU 6: KURULUŞ EĞİTİM VE MESLEKİ GELİŞİMİ İLGİLENİYOR MU?



$$x=4.1 \quad s=0.93$$

Ankette , "Kuruluşunuz yönetiminin, eğitim ve mesleki gelişiminizle ilgilendiğine inanıyor musunuz?" biçiminde yer alan bu soru, yönetici-iş gören iletişiminin özellikle güdüleme ile ilgili boyutunu belirlemeyi amaçlamaktadır. Bu soruya 190 kişinin verdiği yanıtların ortalaması 4.1'dir. Bu durum, çalışanların, yönetimin eğitim ve mesleki gelişmeye önem verdiklerini düşündüğünü göstermektedirler.

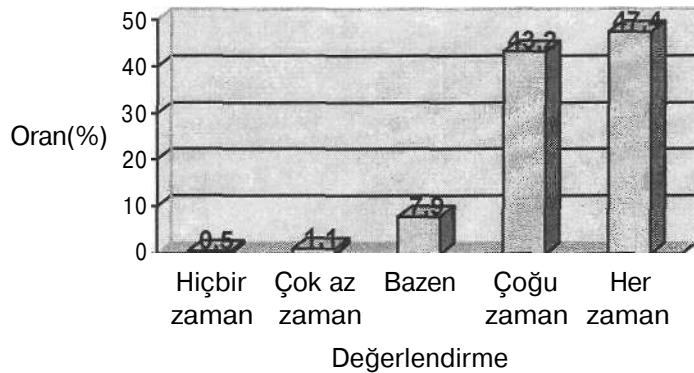
SORU 7: YÖNETİCİLER ÇALIŞANLARIN SORUNLARINI İZLİYOR VE ÇÖZMEK İÇİN ÇABA HARCİYORLAR MI?



$$x=3.9 \quad s=3.03$$

Yönetici - iş gören iletişiminin geribildirim ve güdüleme boyutunu belirlemeyi amaçlayan bu soruya verilen yanıtların ortalaması 3.9'dur. Bu durum, çalışanların, sorunlarını izlediklerini ve çözümü için çaba harcadıklarını düşündüğünü göstermektedir.

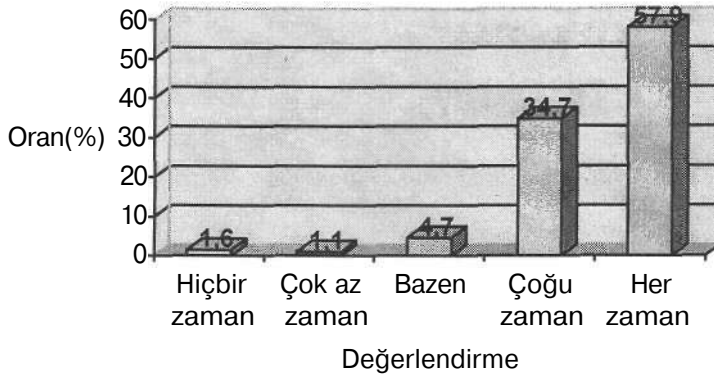
SORU 8: YÖNETİCİLERE İLETİLEN KONULARA İLİŞKİN GELİŞMELERDEN ÇALIŞANLAR HABERDAR EDİLİYOR MU?



$$x=4.4 \quad s=0.72$$

Ankette, "Yöneticileriniz, ilettiğiniz konu ya da sorunlarınıza ilişkin gelişmelerden sizi bilgilendiriyor mu?" biçiminde yer alan bu soru, yönetici - iş gören iletişimde geribildirim sürecinin işleyiş düzenini belirlemeyi amaçlamaktadır. Soruya 190 kişinin verdiği yanıtların ortalaması 4.4'dür. Bu durum çalışanların, konuya ilişkin olumlu bir görüş içinde olduklarını göstermektedir.

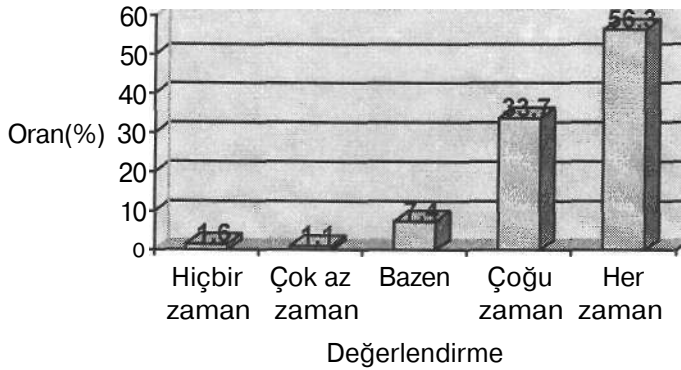
SORU 9: KURUMUN BELİRLEDİĞİ HEDEFLER BİLİNİYOR MU?



$$x=4.5 \quad s=0.77$$

Örgüt çalışanlarının kurum hedeflerini bilip bilmediklerini belirlemeyi amaçlayan bu soruya verilen yanıtların ortalaması 4.5'dir. Bu durum ortalama olarak çalışanların kurum hedeflerini bildiğini ortaya çıkarmaktadır.

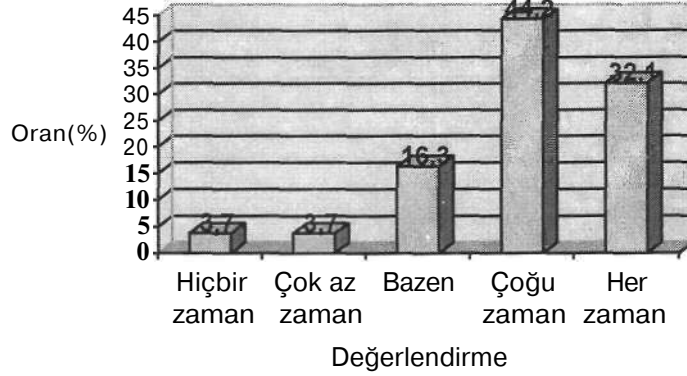
SORU 10: ÇALIŞILAN BÖLÜM HEDEFLERİ BİLİNİYOR MU?



$$x=4.4 \quad s=0.80$$

Bir önceki soruyu tamamlayacak olan bu soruya verilen yanıtların ortalaması 4,4'dur. Soruyu yanıtlayanların bölüm hedeflerini bildikleri belirlenmiştir.

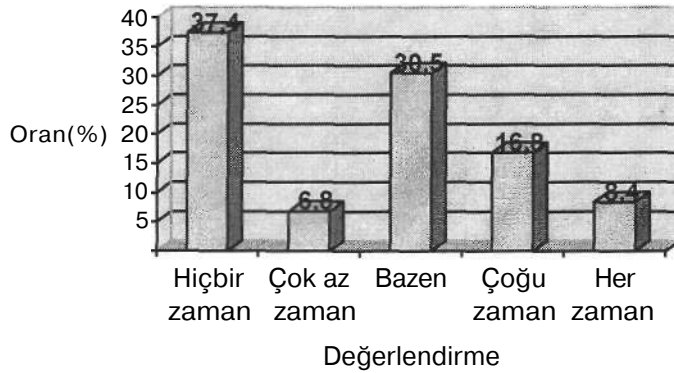
SORU 11: YÖNETİM, KİŞİLERİN YANLIŞ HAREKETLERİNE GEREKEN TEPKİYİ GÖSTERİYOR MU?



$$x=4 \quad s=0.99$$

Ankette, "Kurumunuzda yönetim tarafından kişilerin yanlış hareketlerine gereken tepkinin gösterildiğini düşünüyor musunuz? biçiminde yer alan bu soru, yönetici - iş gören iletişimi ile örgütteki, açık ve yalın iletişim ortamının düzeyini belirlemeyi amaçlamaktadır. Soruya 190 kişinin verdiği yanıtların ortalaması 4'dür. Bu durum, çalışanların yönetimin olumsuz hareketlere gereken tepkinin gösterildiği konusunda olumlu düşündüğünü göstermektedir.

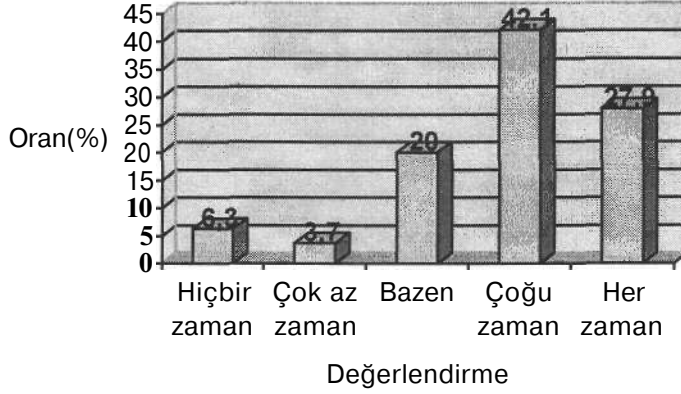
SORU 12: KURUMDA ÇALIŞANLARIN AYRICALIKLI OLDUĞU DÜŞÜNÜLÜYOR MU?



$$x=2.5 \quad s=1.36$$

Ankette, bir önceki soruyu tamamlayacak şekilde yer alan bu soru, örgütün iletişim ortamının ne ölçüde açık ve yalın olduğunu ve biçimsel olmayan iletişimin olumsuz yöndeki etkilerini belirlemeyi amaçlamaktadır. Verilen yanıtları ortalaması 2.5'dir. Bu durum, çalışanların ayrıcalıklı olmadıklarını düşündüklerini göstermektedir.

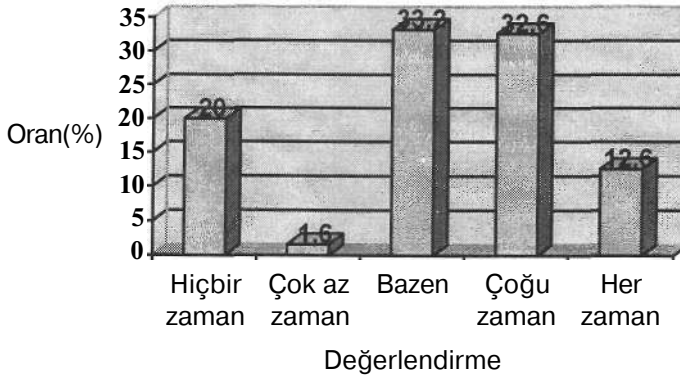
SORU 13: DEĞİŞİKLİKLERDEN ZAMANINDA VE YETERİNCE HABERDAR OLUNUYOR MU?



$$x=3.8 \quad s=1.08$$

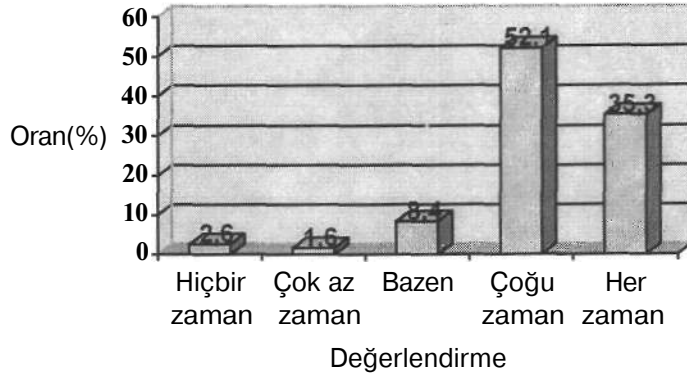
Ankette, "Kurumunuzda meydana gelen değişikliklerden (işin yapılması, yönetimi, işe girişler, işten ayrılmalar, terfi, yer değişikliği, vekalet vb.) zamanında ve yeterince haberiniz oluyor mu?" biçiminde yer alan bu soru, örgütün biçimsel iletişim sisteminin işleyiş düzeyini belirlemeyi amaçlamaktadır. Soruya 190 kişinin verdiği yanıtların ortalaması 3.8'dir. Bu durum çalışanların, örgütün biçimsel iletişim sisteminin işleyişine ilişkin olumlu bir düşünce içinde olduklarını göstermektedir.

SORU 14: SORUNLAR KİŞİSEL İLİŞKİLERLE Mİ ÇÖZÜLÜYOR?



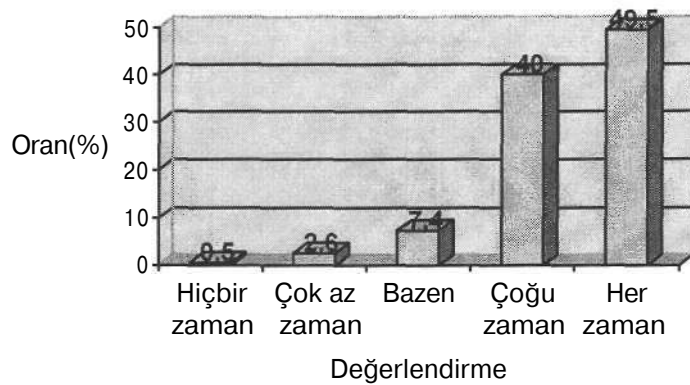
$$x=3.2 \quad s=1.28$$

Örgütün biçimsel olmayan iletişim sisteminin işleyişini belirlemeyi amaçlayan bu soruya, verilen yanıtların ortalaması 3.2' dir. Bu durum, çalışanların ortalama yarısının örgütte biçimsel olmayan bir iletişim sisteminin önemli bir ağırlığa sahip olduğunu düşündüklerini göstermektedir.

SORU 15: GEREKLİ BİLGİLERE KOLAYCA ULAŞILABİLİYOR MU?

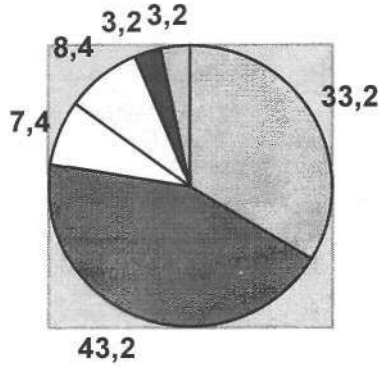
$$\bar{x}=4.2 \quad s=0.85$$

Ankette, "İşinizi yapmanız için gerekli bilgilere/verilere kolaylıkla ulaşabiliyor musunuz?" biçiminde yer alan bu soru, örgütün biçimsel iletişim sisteminin etkinliğini belirlemeyi amaçlamaktadır. Verilen yanıtların ortalaması 4.2' dür. Bu durum, çalışanların yaklaşık yandan fazlasının işleri için gerekli bilgi ya da verilere kolayca ulaştığı konusunda olumlu bir düşünce içinde olduklarını göstermektedir.

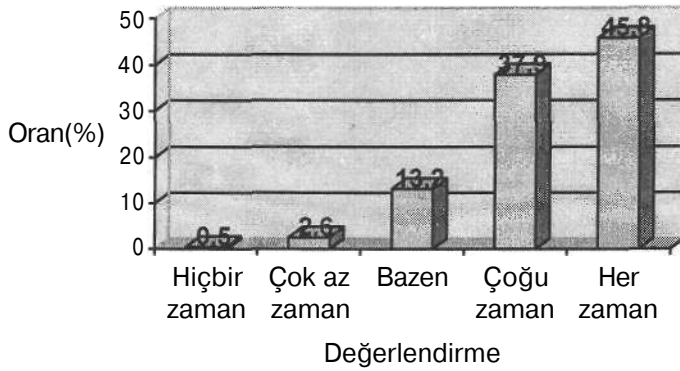
SORU 16: İLETİŞİM ARAÇLARININ DİLİ ANLAŞILIR MI?

$$\bar{x}=4.4 \quad s=0.77$$

Ankette, "Kurumunuzda kullanılan duyuru, genelge, iş notu gibi yazılı iletişim araçlarının dilini anlaşılır buluyor musunuz?" sorusuna verilen yanıtların ortalaması 4.4' dür. Bu durum, çalışanların iletişim araçlarında kullanılan dili anlaşılır bulduklarını göstermektedir.

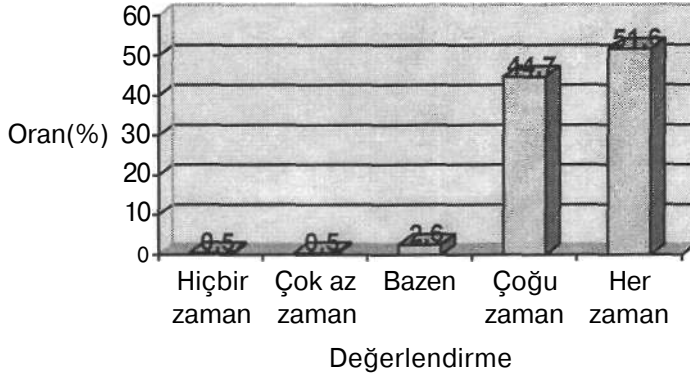
SORU 17: YÖNETİCİDEN İŞLE İLGİLİ BİLGİLERİ ALMA KANALI

Ankette, "Yöneticinizden işinizle ilgili bilgileri daha çok hangi kanaldan alırsınız?" biçiminde yer alan soruya verilen yanıtlar şu şekildedir: Tıbbi satış mümessillerin % 43.2'si telefon ve fax ile, %33.2'si yüz yüze, %8.4'ü toplantılar aracılığı ile, %7.4'ü yazılı, %3.2'si yöneticisi aracılığı ile, %3.2'si ise internet aracılığı ile bilgilendirildiklerini ifade etmişlerdir.

SORU 18: YAZILI İLETİŞİM ARAÇLARI ZAMANINDA ULAŞIYOR MU?

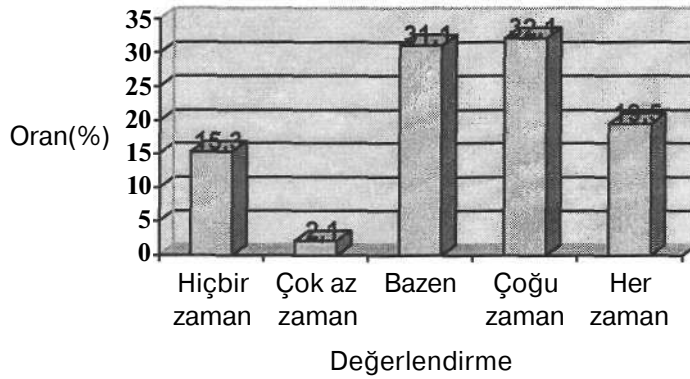
$$x=4.3 \quad s=0.82$$

Çalışanlara duyuru, genelge, iş notu gibi yazılı iletişim araçlarının zamanında ulaşip ulaşmadığını belirlemeyi amaçlayan bu soruya verilen yanıtların ortalaması 4.3'dür. Çalışanların çoğunluğu yazılı iletişim araçlarının kendilerine zamanında ulaştıklarını düşünmektedirler.

SORU 19: ÇALIŞANLAR KURUMDA ÇALIŞMAKTAN MUTLU MU?

$$x=4.5 \quad s=0.63$$

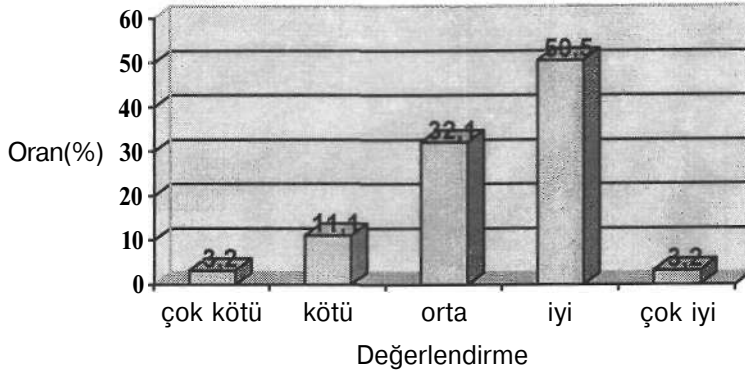
Ankette, "Kurumda çalışmaktan genel olarak mutlu musunuz?" biçiminde yer alan bu soru, örgütsel iletişim ile kurumda çalışma mutluluğu arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla sorulmuştur. Verilen yanıtların ortalaması 4.5'dir. Bu durum, çalışanların çok önemli bir kısmının kurumlarında çalışmaktan mutlu olduklarını ortaya koymaktadır.

SORU 20: KURUMDA SOSYAL FAALİYETLERLE İLGİLİ ÇALIŞMALAR YETERLİ Mİ?

$$x=3.4 \quad s=1.26$$

Ankette, "Çalışanların birbirlerini daha yakından tanımaları ve dostça ilişkiler geliştirmeleri için sosyal faaliyetlerle ilgili çalışmalarını yeterli buluyor musunuz?" biçiminde yer alan bu soruya verilen yanıtların ortalaması 3.4'dür. Bu durum, çalışanların yaklaşık % 50'sinin kurumdaki sosyal faaliyetlerin yeterli olduğu görüşünde olduklarını ortaya koymaktadır.

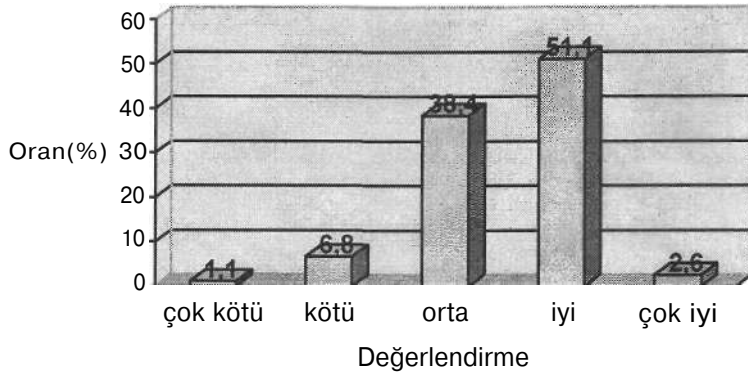
SORU 21: BÖLÜMLER ARASI İLETİŞİM NASIL?



$$x=3.4 \quad s=0.85$$

Ankette, "Kurumunuzda bölümler arası iletişimi nasıl değerlendirirsiniz?" biçiminde yer alan bu soruya verilen yanıtların ortalaması 3.4'dür. Bu durum, çalışanların, bölümler arası iletişime ilişkin orta düzeyde olumlu bir düşünce içinde olduklarını göstermektedir.

SORU 22: KİŞİLER ARASI İLETİŞİM NASIL?



$$x=3.5 \quad s=0.71$$

Ankette, bir önceki soruyu tamamlayacak şekilde yer alan bu soruyu yanıtlayan 190 kişinin yanıtlarının ortalaması 3.5'dir. Bu durum bölümler arası iletişime ilişkin değerlendirmeyle bir paralellik göstermektedir.

SORU 23: KURULUŞTA GÖRÜLEN EN ÖNEMLİ İLETİŞİM SORUNU NEDİR?

Ankette, "Kurumunuzda gördüğünüz en önemli iletişim sorunu nedir?" sorusu 18 seçenekli test sorusudur. Çalışanlara birden fazla şıkki işaretleyebilecekleri söylenmiştir. Bu yanıtlar değerlendirildiğinde, Tıbbi mümessillerin en önemli gördükleri iletişim sorunları aşağıdaki gibi saptanmıştır.

- | | |
|--|--|
| 1: Sosyal faaliyetlerin yetersizliği (%34.7) | 7: Grup çalışmalarının olmaması (%3.7) |
| 2: Alt-üst iletişimsizliği (%23.2) | 8: Formenlerin eğitimsizliği (%26) |
| 3: Kişiden kaynaklanan sorunlar (%12.6) | 9: Bilgi-donanım eksizliği (%1.6) |
| 4: Zaman azlığı (%5.3) | 10: Bölümler arası iletişimsizlik (%1.6) |
| 5: Kişiler arası iletişim (%3.7) | 11: Çalışmaların bölümlerle iletişimsizliği (%1.6) |
| 6: Aktiviteler için mekan eksikliği (%3.7) | 12: Kişisel ayırım (%1.1) |

TARTIŞMA VE SONUÇ

İlaç Sanayiinde çalışan ve araştırmaya gönüllü katılan 190 tıbbi mümessillin çalıştıkları kurum içinde örgütsel iletişim konusundaki düşünceleri ile ilgili sonuçlar şu şekilde saptanmıştır:

-Araştırmaya katılan çalışanlar, sorun ve önerilerini iletmek amacı ile bölüm yöneticilerine ulaşma konusunda olumlu düşünmektedirler. Bu durum çalışanların gerektiğinde kurumun en üst yetkiliyle konuşabilme, iletişimde bulunabilme olanağına sahip olduğunu göstermesi bakımından önemlidir.

-Araştırmanın sonuçları, çalışanların gerektiğinde sorun ve önerilerini iletmek için Genel Müdüre bazen ulaşabildiklerini göstermektedir.

-Genel olarak çalışanların büyük çoğunluğu daha başarılı olmaları için yöneticilerinden destek aldıklarını düşünmektedirler.

-Yöneticilerin iş konusunda çalışanların çabalarını takdir etme durumu ortanın üzerindedir. Bu sonuç yöneticilerin çalışanlarını yeterince güdülediklerini göstermektedir.

-Araştırma sonuçları çalışanların işleri ile ilgili bir konuyu ya da sorunu yetkili en son kişiye iletmeye geçilmesi gereken kademelere ilişkin ortaya yakın düzeyde olumlu bir düşünce içinde olduklarını ortaya koymaktadır. Bu durum örgüt içinde yatay ilişkilerin yeterince yaygınlaşmadığını göstermektedir.

-Genel olarak yönetimin ve yöneticilerin çalışanların başarılarını desteklemelerinin bir diğer göstergesi de, onların kendilerini, işle ilgili bilgi ve becerilerini, geliştirebilmeleri amacı ile eğitim

fırsat ve olanakları yaratma konusundaki tutum ve davranışlarıdır. Araştırma sonuçları, tıbbi mümessillerin bu konu ile ilgili görüşlerinin olumlu olduğunu göstermektedir.

-Çalışanlar, yöneticiler tarafından sorunlarının izlendiğini ve çözümü için çaba harcadıklarını ayrıca, yöneticilere iletilen konulara ilişkin gelişmelerden kendilerinin haberdar edildiklerini düşünmektedirler.

-Araştırma sonuçları, çalışanların çok önemli bir kısmının kurum ve bölüm hedeflerini bildiğini ortaya koymaktadır. Bu olumlu tablonun nedenleri, örgüt içi yazılı ve sözlü iletişim ortam ve araçlarının etkin bir şekilde kullanılmasına bağlanabilir.

-Araştırma, çalışanların, yönetimin kişilerin yanlış hareketlerine gereken tepkiyi gösterdiklerini düşündüklerini ortaya çıkarmıştır. Buna karşılık, çalışanlar, şirket içinde kişilere ayrıcalıklı davranılmadığını düşünmektedirler.

-Tıbbi satış mümessilleri, şirketteki işin yapılması, yönetimi, işe girişler, işten ayrılmalar, terfi, yer değişikliği, vekalet gibi durumlarda, zamanında haberdar olduklarını belirtmişlerdir.

-Çalışanların, sorunlarının çözümünde kişisel ilişki kullanma durumları oldukça yüksek bir orandadır.

-Bir kurum içinde çalışanların işleri ile ilgili gerekli bilgileri en sağlıklı ve en kolay bir şekilde ulaşıp ulaşmadıkları, örgütsel iletişim sisteminin en önemli konularından birisidir. Araştırmamızda, çalışanların işleri ile ilgili gerekli bilgilere ulaştıkları konusunda olumlu bir düşünce içinde oldukları belirlenmiştir.

-Çalışma sonuçlarına göre, telefon ve fax ile iletişim kanalı birinci sırada olduğu ortaya çıkmıştır. Bunu yüz yüze iletişim izlemektedir. Ayrıca büyük çoğunlukta iletişim kanalları anlaşılır bulunmaktadır.

-Genel olarak çalışanlar, kendilerine duyuru, genelge, iş notu gibi yazılı iletişim araçlarının zamanında ulaştığını düşünmektedir.

-İnsanların kurumlarında çalışmaktan mutlu olmaları, birçok açıdan olduğu gibi, örgütsel iletişim açısından da önemli olmaktadır. Araştırma sonuçları, çalışanların şirkette çalışmaktan oldukça mutlu olduklarını ortaya koymaktadır.

-Çalışanlar, şirketin sosyal faaliyetlerine ilişkin çalışmalarını yeterli bulmamaktadır.

-Tıbbi satış mümessilleri, bölümler arası ve kişiler arası iletişimin orta düzeyde olumlu bulduklarını belirtmişlerdir.

-Şirket içinde görülen en önemli iletişim sorununun, sosyal faaliyetlerin yetersiz olması ve alt ve üstler ile bölümler arasındaki iletişim kopukluğu olarak karşımıza çıkmaktadır.

Benzer bir çalışmanın yapıldığı Erciyes Biracılık ve Malt Sanayii A.Ş.'de de benzer sonuçlar çıkmıştır. Burada farklı olan birkaç sonuç: bilgi alma kanalı olarak yüz-yüze iletişimin birinci sırada olması ve en önemli iletişim sorununun alt-üst iletişimsizliği olduğudur (4).

Sonuç olarak, ilaç sanayiinde üretilen ürünün, insan sağlığı açısından ne kadar önemli bir ürün olduğu düşünülürse, bu ürünün pazarlanmasında önemli bir role sahip tıbbi mümessillerin örgüt içi iletişim konusunda düşünceleri de son derece önemlidir. Araştırma bulguları ve yorumlar çerçevesinde bu konuda bir yol gösterici olabileceği düşünülerek öneriler aşağıda verilmiştir.

-Bilindiği gibi, örgütsel ortamda emir ya da talimatların iletilmesi genellikle sözlü, yani bire-bir görüşme, yazılı, toplantı ya da grup görüşmesi, elektronik (bilgisayar, telefon vb.) ve iletişim kanalları kullanılarak gerçekleştirilir. Bilgilerin sözlü iletilmesi, anında geri bildirim olanağı sağlaması nedeniyle emirin karşı tarafça anlaşılmasını sorununu en aza indirir. Bu nedenle tıbbi mümessillerin bire-bir bilgilendirilme oranının artırılması yoluna gidilmelidir.

-Tıbbi mümessillerin yetkili kişiye ulaşmada kademeler azaltılabilir.

-Şirketlerde, kişiler arası ve bölümler arası iletişim daha olumlu bir düzeye ulaştırılmalıdır. Bu konuda sosyal faaliyetlerin artırılması yararlı olabilir.

KAYNAKLAR

1. **Oskay,Ü.**, XIX.Yüzyıldan günümüze Kitle İletişiminin Kültürel İşlevleri, Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Yayınları, Ankara, (1982).
2. **Püsküllüoğlu, A.**, Türkçe Sözlük,Yapı Kredi Yayınları, İstanbul, (1995).
3. **Barnard, C.I.**, The Functions of the Executive, Harvard University Press, (1962).
4. **Gürgen, H.**, Örgütlerde İletişim Kalitesi, Der Yayınları, İstanbul, (1992).
5. **Mihçioğlu,C**, Kamu Yönetimi, TODAİE Yayınları, (1968).
6. **Paksoy, M., ACAR, A.C.**, Örgütsel İletişim, Anadolu Üniversitesi İşletme Fakültesi Ders Kitapları Yayın No:22, Eskişehir, (1996).
7. **Öncü, A.**, Örgüt Sosyolojisi, Sosyal Bilimler Derneği Yayınları, Ankara, (1976).
8. **England,W.**, Örgütlerde İletişim, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir, (1991).

9. **Sabuncuođlu, Z.**, alışma Psikolojisi, Uludağ Üniversitesi Yayınları, Bursa, (1984).
10. Thayer, L., Communication and Communication Systems, Home wood, Illinois, Richard D. Irwin, Inc., (1975).
11. **Ceylan, .**, Türkiye İlaç Sanayii Genel Profili ve Tıbbi Satış Mümessili İstihtam Politikaları, (konferans notları), Nisan (1999).
12. İlaç Firmalarının Bölge Müdürleri ile yüz yüze görüşülerek elde edilen röportaj notları. (Röportajlar yazar tarafından 2002 yılı Ocak ayında yapılmıştır).

Bařyuru Tarihi: 16.04.2002

Kabul Tarihi: 07.05.2002