

Kırık Camlar Teorisinin İşletmelere Uyarlanması: Ölçek Geliştirme Çalışması

Meral BEKTAŞ*

Pınar ERKAL**

D. Tülgen ÇETİN***

Geliş Tarihi (Received): 25.03.2019 – Kabul Tarihi (Accepted): 09.12.2019

Öz

Bu çalışmanın amacı, işletmelerdeki olumsuz ve etik dışı kitle davranışlarını incelemek üzere geçerli ve güvenilir bir “Örgütsel Kırık Camlar Ölçeği” geliştirmektir. Çalışmanın odak noktasını, Wilson ve Kelling (1982) tarafından geliştirilen “Kırık Camlar Teorisi” oluşturmaktadır. Teoriye göre; denetimsizlik, sahipsizlik ve bakımsızlık hissi uyandıran yerler hızla düzeltilip kontrol altına alınmadığı takdirde suç üretmektedir. Söz konusu suç olgusunu tetikleyen faktörlerin temelinde ise kitle psikolojisi bulunmaktadır. Bu çalışma, Kırık Camlar Teorisini işletmelerdeki örgüt yapısına uyarlamaktadır.

Ölçeğin yapı geçerliliği SPSS 22.0 programı kullanılarak açımlayıcı faktör analizi ile incelenmiş, ölçeğin iki faktörlü yapıyı ölçtüğü lisrel 9.2 programı kullanılarak doğrulayıcı faktör analizi ile doğrulanmıştır. Ölçeğin iç tutarlılık katsayısının 0,92 olduğu görülmüştür. Ölçek 2 faktör ve 13 maddeden oluşmaktadır. Yapılan geçerlilik ve güvenilirlik analizleri sonucunda, iş hayatında olumsuz kitle davranışlarını inceleyen istatistiki olarak geçerli ve güvenilir bir ölçek çalışması ortaya konulmuştur. Ölçeğin örgütlerdeki toksitite davranışlar gibi yıkıcı, olumsuz ve arzu edilmeyen davranışlarla ele alınmasında literatüre farklı boyutlar katacağı ve ışık tutacağı düşünülmektedir.

Anahtar Kelimeler: Olumsuz kitle davranışları, kırık camlar teorisi, ölçek çalışması

*Dr. Öğr. Üyesi, Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, SBMYO Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü, mbektas@mehmetakif.edu.tr

** Öğr. Gör. Dr. Balıkesir Üniversitesi, Balıkesir MYO Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü, pınar@balikesir.edu.tr

*** Öğr. Gör. Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, SBMYO Ulaştırma Hizmetleri Bölümü, dtozturk@mehmetakif.edu.tr

Adaptation of Broken Windows Theory to Businesses: Scale Development Study

Abstract

The aim of this study is to develop a valid and reliable of “Corporate Broken Windows Scale”, which aims to examine negative and unethical mass behaviors in organizations. The focus of the study is the Theory of Broken Windows developed by Wilson and Kelling (1982). According to the theory, the places that provoke a feeling of lack of control, lack of ownership and lack of care encourages further crimes, if it is not fixed and controlled. The main factors triggering the phenomenon of crime are mass psychology. The study adapts the Theory of Broken Windows to the organizational structure of enterprises.

The construct validity of the scale was examined with exploratory factor analysis using SPSS 22.0 software. The scale was confirmed by confirmatory factor analysis using Lisrel 9.2 program which measures two factor structures. The internal consistency coefficient of the scale was 0.92. The scale consists of 2 factors and 13 items. As a result of the validity and reliability analyzes, a statistically valid and reliable scale study, which examines the negative behaviors in the work life, has been introduced. It is thought that the scale will bring different perspectives and shed light to the literature in dealing with destructive, negative and undesirable behaviors such as toxicity behaviors in organizations.

Keywords: Mass behavior, broken windows theory, scale study.

Giriş

ABD'li suç psikoloğu Philip Zimbardo'nun 1969'da yaptığı bir çalışmadan yola çıkılarak 1980'li yıllarda Wilson ve Kelling (1982) tarafından geliştirilen “Kırık Camlar Teorisi” güvenlik uygulamalarına farklı bir yaklaşım getirmiştir. Kırık Camlar Teorisi, kontrolsüzlük, denetimsizlik, sahipsizlik, bakımsızlık ve ilgisizlik hissi uyandıran yerlerin suç üretebileceğini ve bu tür yerlere karşı önlemlerin alınması gerektiğini ortaya koymaktadır. Şehirlerde sıkça görülebilen aydınlatması yetersiz cadde ve sokaklar, onarılmayan metruk binalar, kontrolsüz araç park alanları ve fiziksel güvenliği yeterince alınmamış işyerleri suça davetiye çıkarabilmekte ve potansiyel suçluları cesaretlendirebilmektedir (Doğan ve Sevinç, 2011:30-31). Hem Zimbardo'nun yaptığı deneyler hem de Kelling ve Wilson'un ortaya koyduğu teori özünde, suç olgusunu tetikleyen faktörlerin temelinde kitle psikolojisi olduğunu ortaya koymaktadır. Fransız Doktor Le Bon'un yayımladığı “Kitleler Psikolojisi” adlı eserinde, Doktor Le Bon kitleler üzerinde yaptığı incelemelere dayanarak kalabalık içerisinde insanların uygar/bilinçli kişiliklerinin ortadan kalktığını ve bunun yerine insanların ilkel ve vahşi içgüdülerinin daha çok ortaya çıktığını ifade etmiştir (Le Bon, 1997:29). Kitle davranışı, bir grup insanın aynı yer ve zamanda, duygusal olarak sosyal normları ihlâl ederek ortak davranışlarda bulunmasıdır. Bu yüzden kitle davranışları kalabalık içinde çoğunlukla aniden ortaya çıkan ve kontrolsüz bir biçimde gelişen türden davranışlardır. İnsanlık tarihinde, sosyal amaçla bir araya gelen bireylerden oluşan kalabalıkların anlamsız ve kontrolsüz bir biçimde asıl amaçlarından uzaklaşarak hatta bu amaçlarına tamamen ters düşen şiddet yanlısı ve anti-sosyal davranışlar sergiledikleri görülmüştür. Bir spor müsabakasını izlemek için bir araya gelen taraftarların kontrolden çıkan davranışları veya basın açıklaması, yürüyüş gibi şiddet amaçlı olmayan sosyal bir protesto eylemi için toplanan bir grubun kontrolden çıkan davranışları akla gelen örneklerden (Demirtaş, 2003:129) bazılarıdır.

Örgütlerde ortaya çıkan olumsuz kitle davranışları incelendiğinde, ilk etapta görmezden gelinen, önemsenmeyen ya da zamanında müdahale edilmeyen etik dışı davranışlardan kaynaklandığı görülmektedir. İşleri özensiz ve yanlış yapan bir çalışana, herhangi bir yaptırımında bulunulmaması sonucunda bunu gören diğer çalışanların da zamanla işlerini aksattıkları görülebilmektedir. Bu nedenle bir örgütteki bütün uygulamaların (ceza ya da ödül ile ilgili) her çalışana adil bir şekilde uygulanması gerekmektedir. Bu sistemin etkili bir şekilde işleyebilmesi için öncelikle doğru iletişim yöntemlerinin ve kanallarının kullanılması gerekir. Aksi takdirde çalışanlar “*herkes yapıyor nasıl olsa bir şey olmuyor o zaman ben de yapabilirim*” düşüncesine kapılarak bir boş vermişlik hâli içine girebilirler. Küçük de olsa cezasız bırakılan her suç mutlaka

bir sonraki sefer için emsal teşkil ederek daha büyük suçlara davetiye çıkaracaktır. Yönetim kademesinin benimseyeceği “Sıfır Tolerans Politikası” (Greene,1999) örgüt çalışanlarına benimsetildiği takdirde bu politika zamanla örgüt kültürüne yerleşerek çalışanlara rehberlik edebilir. Yani suça karışan bir çalışana anında müdahale edildiği takdirde, bu davranışın diğer çalışanlar arasında yayılması önlenebilecektir.

Çalışmada; insanları suç veya kural ihlaline iten temel nedenler genel hatlarıyla incelendikten sonra, Kırık Camlar Teorisi açıklanmış, teorinin örgütlere uyarlanabilmesi amacıyla bir ölçek geliştirme çalışması yapılmıştır.

1. Kavramsal Çerçeve

1.1. Kırık Camlar Teorisi

Wilson ve Kelling tarafından geliştirilen Kırık Camlar teorisi, özellikle kriminoloji alanında toplumdaki cinayet, gasp, tecavüz gibi ciddi suçlarla ve duvarlara yazı yazmak, insanları rahatsız etmek, gürültü yapıp kavga çıkarmak gibi toplum huzurunu bozan durumları açıklamaya yönelik (Wilson ve Kelling, 1982) olarak ortaya çıkmıştır. Kırık camlar metaforu ile bir toplumdaki küçük ve önemsiz sayılabilecek dağılmış çöp kutuları, kırık dökük metruk binalar ve duvar yazıları gibi fiziksel düzensizlikler sembolleştirilmiştir. Teori, söz konusu düzensizliklerin bölge insanı üzerinde sahipsizlik ve denetimsizlik hissi uyandırdığını ve zincirleme bir etki yaratarak daha ciddi suçlara yol açtığını ileri sürmektedir. Aynı zamanda, kırık camlar olarak sembolize edilen düzensizlikler, ciddi suçların ön habercisi olarak görülmekte ve böylece bir bölgenin toplumsal olarak güvenli olup olmadığına ilişkin bir kriter olarak ortaya konulmaktadır. Eğer bir mahallede güvenli ve huzurlu bir ortam için suç oranı düşürülmek isteniyorsa öncelikle “kırık camlar”ın temizlenmesi gerekmektedir. En küçük bir huzursuzluğa bile müsamaha gösterilmeyen temiz ve düzenli bir çevre ise o bölgenin izlendiği dolayısıyla ciddi bir suç işlendiği takdirde suçun asla cezasız kalmayacağına işaret etmektedir (Austrup, 2011: 3-4).

1994 yılında Kırık Camlar teorisyenlerinden Kelling’le birlikte New York Polisi, teoriden yola çıkarak New York’ta suç oranını düşürmek için “Sıfır Tolerans Polisliği” uygulamaya başlamıştır (Bratton ve Kelling, 2006). Bu yaklaşım, kamuya açık yer ve alanlarda vandalizm, aşırı davranışlar, başıboşluk, sarhoşluk, dilencilik, serserilik ve benzeri her türlü toplumsal düzeni bozmaya yönelik davranış ve eylemlere karşı sıfır tolerans gösterilerek denetim altına alınmasını temel alır. Böylece küçük toplumsal düzensizlikler denetim altına alındığında cinayet, yaralama, gasp, hırsızlık, tecavüz gibi ciddi suçlarda kayda değer bir azalma olacağı düşünülmektedir (Dixon, 1998; Greene, 1999). Dönemin New York belediye başkanı Rudolf

Giuliani, belediye başkanlığı yaptığı 1994-2002 yılları arasında Kelling'in geliştirdiği Sıfır Tolerans Polislik sayesinde kentin yaşam kalitesini yükseltip, suç oranını çarpıcı bir şekilde düşürmesiyle haklı bir ün kazanmıştır (Fagan ve Davies, 2000; Barta,1999). Öte yandan Sridhar'a göre suç oranındaki azalmanın temel faktörü, New York'un 1990'lı yıllardaki ekonomik patlama yaşamış olmasıdır. Ekonomik anlamda refah seviyesinin yükselmesi suç oranlarının üzerinde doğrudan etkili olmuştur. Bu iddiasını kanıtlamak için Sridhar, suç oranındaki azalışı Amerika'nın diğer büyük şehirleriyle de karşılaştırmış ve Sıfır Tolerans Polislik uygulansın ya da uygulanmasın tüm büyük şehirlerde suç oranının düştüğünü gözlemlemiştir (Sridhar, 2006:1841). Sampson ise suç oranının azalmasında ekonomik faktörler dışında ırkçılık gibi politik faktörler üzerinde de durmuştur. 1990'lardan ülke genelinde ırkçı eğilimlerinin azalması suç oranlarının düşmesinde etkili olmuştur (Sampson ve Raudenbush, 1999: 608). Teori sadece yapısal faktörleri (fiziksel işaretleri) dikkate aldığı için eleştirilmiştir. Suçun oluşumunda yapısal faktörlere ilave olarak sosyal ilişkileri ve faktörlerin de dikkate alınması gerekir.

Araştırmacılar suç belirleyicilerini tanımlarken temelde suçun yapısal değişkenlerle ve/veya yakın çevrede oluşan ilişkisini incelemektedir. Yapısal değişkenler, bir bölgenin veya mahallenin sosyoekonomik koşullarını, politik yapısını, dil, din ve ırksal özelliklerini ifade eder (Aiyer ve diğerleri, 2015:139). Yapısal faktörler; yoksulluk derecesi, gelir düzeyi, sosyal imkânlarla ulaşım derecesi, ev sahiplik oranları ve bölgede ikamet süresi gibi sosyal ve ekonomik statü indikatörleri ile ölçülebilir (Sampson ve diğerleri; 1997: 919). Yakın çevrede oluşan süreçler ise; sosyal etkileşim, toplumsal bağlılık, mahalle kültürü ve toplumsal ilişkileri ifade eder. Olumlu anlamda sosyal etkileşim ve iletişimin güçlü olduğu bölgeler, daha yaşanabilir, hareketli, keyifli ve güvenli olacaktır. Kargaşa ve düzensizliklere ilişkin fiziksel ve sosyal emareler görülmeye başlandığında ise, insanlar caddelerde yürümeye çekinecek ve bu durum zamanla informal sosyal etkileşimi azaltarak sosyal izolasyona neden olacaktır. Ancak sosyal etkileşimin fazla olduğu kalabalık caddeler, buraların her zaman toplumsal olarak güvenli olduğu anlamına gelmemektedir. Zira kalabalık caddeler uyuşturucu satıcıları ve hırsızlar için de cazip olacaktır (Aiyer ve diğerleri, 2015: 138-139; Wilcox ve diğerleri, 2004:200). Kırık camlar teorisi, yapısal faktörlerde meydana gelen bozulmaları suçun ana habercisi olarak kabul etmektedir.

1982'de teori yayınlandıktan sonra pek çok akademisyen ve bilim adamı teorisinin gerçekliğini test etmek üzere kendi sosyal deneylerini ve araştırmalarını yapmışlardır (Harcourt ve Ludwig, 2007; Sousa ve Kelling, 2006; Mazerolle ve diğerleri, 1998; Beckenkamp ve diğerleri, 2013; Engel ve diğerleri, 2014; Ramos ve Torgler, 2013). Pek çok eleştiri, fiziksel

düzensizlikler dışındaki ekonomik, sosyal, politik vb. faktörlerin suç oluşumunda ve suç oranı üzerinde daha etkili olduğu noktasına odaklanmaktadır (Sampson ve Raudenbush, 2004; Sampson ve Radenbush,1999:603). Sampson ve Raudenbush'un yaptığı çalışmanın sonucuna göre, Kırık Camlar Teorisinin hareket noktası olan küçük fiziksel düzensizliklerin toplumsal düzensizlikler ve büyük suçlarla doğrudan bağlantısının olduğu varsayımı doğru değildir. Kamusal alanlarda toplumsal kontrolün sağlanması için ortak beklentiler üzerinden bölge sakinleri arasında uyumun geliştirilmesi olarak tanımlanan kollektif etkinliğin (Abdullah ve diğerleri, 2015: 2-3) gerçek anlamda suçun düşürülmesinde çok daha etkili olduğunu ileri sürmüşlerdir.

1.2. Kırık Camlar Teorisinin İş Hayatındaki Yeri

Kırık camlar teorisine göre bir binadaki herhangi bir kırık cam tamir edilmez ise, binaya kimsenin göz kulak olmadığını düşünen diğer insanlar kalan camları da kırmak isteyecek ve daha fazla camı kıracaklardır. Belli bir süre sonra ise bina camsız kalacaktır. Bu bağlamda kullanılan kırık cam metaforu düzensizliklere gösterilen toleransı ifade etmektedir (Beşe, 2006:1). Malcolm Gladwell "The Tipping Point" adlı kitabında bir kriminoloji teorisini iş hayatına nasıl uygulayabileceğine dair ipuçları vermektedir. Gladwell'e göre, işletmeyle ilgili düzensizliklere karşı oldukça katı kurallar benimsemeden hizmet veya ürün kalite standardını geliştirmek çok mümkün değildir. Bir işletme her zaman küçük aksilikleri daha fazla büyümeden fark etmek ve biran önce düzeltmek zorundadır. Aynı katı kural politikaları işletme çalışanları için de uygulamak gerekir. Çünkü bir örgütte kararların verilmesi ve uygulanmasında yöneticiler tarafından çalışanlara gösterilen küçük bir tolerans uzun vadede örgütlerde bu kararların uygulanmasına daha büyük zararlar vermeye başlar. Bir kırık cama (çalışana) zamanında müdahale edilmediği zaman örgütlerdeki diğer camları da tehlikeye düşürerek diğer camların da birer birer kırılıp dökülmesine yol açabilir.

Gladwell (2000:140-143) işletmelerdeki kırık camların önlenmesi için yapılması gerekenleri şöyle sıralamıştır:

✓ Öncelikle çalışanlar için bir kıyafet standardı belirlenmeli ve tüm çalışanların buna uyduğundan emin olunmalıdır. İster üniforma veya iş elbisesi giyilsin ister giyilmesin her zaman çalışanların hijyen açısından temiz ve uygun kıyafetlerle işyerlerine gelmesi sağlanmalıdır. Müşterilerin güvenini kazanmak açısından bu ilk adım olacaktır.

✓ Çalışanların telefonda müşterilerle konuşurken özel olarak hazırlanmış bir karşılama mesajı (ismini ve görevini belirten) kullanmasına dikkat edilmelidir. Müşterilere mümkün olduğunca isimleriyle hitap ederek önemsendikleri gösterilmelidir.

✓ İşletmenin faaliyet alanı ne olursa olsun müşteriler her zaman temas kurmak ister. Müşteriyle birebir görüşen çalışanlar her zaman müşteriye dikkatini vermek ve onunla ilgilenildiğini hissettirmek durumundadır. Aksi takdirde müşteri umursanmadığını düşünerek o işletmeyi terk edecektir.

✓ Çalışanlar her zaman güler yüzlü ve nazik olmalıdır. Harvard Üniversitesinde 20 yıldır sürdürülen çalışmalar gülümsemenin ve mutluluğun bulaşıcı olduğunu göstermiştir. Yalnızca müşteriyle yüz yüze olduğunda değil telefonda konuşurken dahi gülümsemelidir. Üründe ya da sunulan hizmette bir kalite veya standart eksiliği bulunsa bile sadece gülümseyerek ve müşteriye ihtiyaç duyduğu ilgiyi sunarak bunu ticari açıdan pozitif hale çevirmek mümkündür.

✓ İş yerinin fiziksel görünümüne özen gösterilmeli ve her zaman temiz ve düzenli olmasına dikkat edilmelidir. Araştırmalara göre temiz ve düzenli mağazalarda insanlar daha çok alışveriş yapmakta, daha uzun süre kalmakta, daha sık gelmekte ve çevrelerine daha çok tavsiye etmektedir. Bu nedenle pek çok dünya markası mağaza dekorasyonu için o kadar büyük paralar harcamakta, düzenli ve temiz olmalarına o kadar çok dikkat etmektedir. Çünkü bu onların işlerinin kaliteli olduğunu göstermenin en iyi yoludur.

✓ Müşterilere daima saygılı olunmalı çünkü her zaman sunulan hizmet ya da üründen memnun olmayan bir müşteriyle karşılaşılabilir. Burada önemli olan müşterinin şikâyetlerine anında, nazik ve empati içeren bir karşılık verilmesidir, böylece müşteri kendisinin önemsendiğini hissedecektir. Bu tür memnuniyetsiz az sayıdaki müşteriye önemsememek işletmenin ağızdan ağza pazarlama anlamında kötü bir üne kavuşmasına neden olacaktır. Bu nedenle tek bir müşteriye bile tatmin edememiş olmak en azından sorununu çözmek için etkin bir çaba harcamamak işletmenin sonu olabilir.

Micheal Levine ise Kırık Camlar, Başarısız İşler (Broken Windows, Broken Business) adlı kitabında her işletmenin kendi kırık camları olduğunu belirtmiştir. Levine işletmelerin büyük sorunlara odaklanarak, işletmeyi sona götürebilecek küçük sorunları gözden kaçırabildiklerini dile getirmiştir. İşletmelerin genellikle gözden kaçırdıkları “kırık camlarını” ise şöyle sıralamıştır (Jones, 2016);

- ✓ Yerlerdeki küçük çöpler
- ✓ Uygun olamayan ya da kaba sayılabilecek telefon görüşmeleri
- ✓ Kafa karıştırıcı bir web sayfası
- ✓ Lobide bakımsızlıktan ölmüş bitkiler
- ✓ Bakımsız kirli dinlenme odaları
- ✓ Yetersiz aydınlatma
- ✓ Yetersiz tabelalar ve işaretler
- ✓ Boyası dökülmüş duvarlar
- ✓ Uzun bekleme kuyrukları
- ✓ Kötü ve kirli tuvaletler
- ✓ Yetersiz ve niteliksiz personel
- ✓ İş takip eksikliği
- ✓ Zayıf iletişim becerileri
- ✓ Yoksul işçi görünümü
- ✓ Kirli pencereler
- ✓ Aşınmış kirli halı ve yer döşemeleridir.

Teorinin dikkat çektiği en önemli nokta meydana gelen bir olaya zamanında müdahale edilmez ise, bir anlamda "göz yumulursa", o olay bir süre içinde bir domino taşı etkisi veya kelebek etkisi yaratarak tetikleyici olaylar zincirine yol açacak ve zamanında önlem alınmadığı için de bazı şeyler için artık çok geç olacaktır. Örneğin her gün ise 10-15 dakika geç gelen bir çalışan yöneticisi tarafından uyarılmazsa, bu alışkanlığı devam edecek ve geç kalma süresi de giderek artacaktır. O kişiye uyarı yapılmadığını gören diğer çalışanlar da geç kalma eğiliminde olacak ve istenmeyen bu durum giderek diğer çalışanlar arasında da yayılacaktır. Zamanında yapılan müdahaleler ve uyarı sistemleri ile çalışanların bu tür olumsuz davranışları ve olaylar zinciri önlenir. İstenmeyen bir durum fark edildiğinde, çözümü ötelemek yerine anında önlem almak en doğru çözüm yolu olacaktır (<http://yetenekyonetimi.blogspot.com/2014/09/kirik-cam-teorisi-iste-boyle-basladi.html>- 11.05.2015).

Örgütlerde çığ gibi büyüyen kırık camlara baktığımız zaman bu davranışların temel nedeninin örgüt içinde görmezden gelinen hatta bazen önemsenmeyen ve/veya gerekli yaptırımların uygulanmadığı etik dışı davranışlardan kaynaklı olduğu görülür. Bu etik dışı davranışların kırık camlara dönüşmesinin sebebi genellikle yöneticilerin gerekli yer ve zamanda gerekli yaptırımları çalışanlarına uygulamamalarıdır. Belli başlı etik dışı davranışlar;

- ✓ Kurum içinde bir üstün işe geç gelen bir astı çoğu zaman görmezden gelmesi,
- ✓ Adalet ve eşitliğin her çalışana aynı şekilde uygulanmaması hatta bazı çalışanların göz göre göre kayırılması,
- ✓ Kurum içi sohbetler de dozu kaçırılan örgütü ve/veya örgüt çalışanlarını olumsuz olarak etkileyen dedikodu ve söylentilerin çalışanlar arasında yayılmasına izin verilmesi,
- ✓ Çalışanlar tarafından gayri resmi iletişim kanallarının kullanılarak mesai saatlerinin boşa harcanması (internette gereksiz sitelerde zaman geçirilmesi yani sanal kaytarma)
- ✓ Çalışanların zaman zaman örgüt politikalarını ihlâl ederek çalışmalarını aksatmaları,
- ✓ Çalışanların küçüğe olsa söyledikleri yalanlarının yönetim tarafından göz ardı edilmesi,
- ✓ İşleri özensiz ve yanlış yapan çalışanların herhangi bir yaptırımla karşılaşmamaları,
- ✓ Çay, kahve veya yemek molalarının çalışanlar tarafından bilinçli olarak uzatılması,
- ✓ Bireysel ya da grup çalışmalarında bazı çalışanların işten kaytarma eğiliminde olmaları,
- ✓ Bazı çalışanların dürüstlük ve doğruluktan uzaklaşmaları,
- ✓ Bazı çalışanların gayri resmi gruplar kurarak diğer çalışanlara ya da yöneticilere karşı olumsuz davranışlar sergilemeleri,
- ✓ Bazı çalışanların çalışma arkadaşlarına negatif yorumlar yapması ve/veya kişisel saldırılarda bulunması,
- ✓ Bazı çalışanların isteksiz bir şekilde mesaiye gelmesi ya da sebepsizce işten erken ayrılmaları,
- ✓ Bazı çalışanların çalışma arkadaşlarına mobbing uygulanması gibi.

Denetimsizlik hissi uyandıran örgütlerde çalışanlar daha fazla etik dışı davranışlar sergilemeye meyilli oldukları için bu tür örgütlerde özellikle yönetim kademesine büyük görevler düşmektedir. Çünkü yönetimin göz ardı ettiği ya da yeterince üzerinde durmadığı çalışanların ise “bir kerden bir şey olmaz” anlayışı ile hareket ettiği örgütler, çalışanları daha fazla etik dışı davranışlar sergilemeye teşvik ederek bu gibi davranışların kartopu misali büyüyerek kırık camlara dönüşmesine neden olur. Zamanında müdahale edilmeyen küçük düzensizlikler veya kural ihlalleri kitle davranışlarına bağlı olarak örgütlerde daha büyük düzensizliklere ve nihayetinde ciddi etik dışı davranışlara davetiye çıkarabilmektedir.

2. Metodoloji

Bu bölümde çalışmanın amacı, örnekleme, kapsam ve yapı geçerliği, güvenilirlik analizi, madde analizine ilişkin bilgilere yer verilmiştir. Anket verileri SPSS 22.0 ve lisrel 9.2 paket programları kullanılarak analiz edilmiştir. Araştırmada nicel veri toplama aracı olan anket yöntemi kullanılmıştır.

2.1. Çalışmanın Amacı ve Önemi

Bu çalışmanın amacı, işletmelerdeki olumsuz ve etik dışı kitle davranışlarını incelemek üzere geçerli ve güvenilir bir “Örgütsel Kırık Camlar Ölçeği” geliştirmektir. İşletmelerde denetimsizlik sonucu ortaya çıkan olumsuz kitle davranışları irdelenerek, nedenleri ve örgütsel etkileri kırık camlar teorisi çerçevesinde incelenmiştir. Çalışma, Kırık Camlar Teorisine ilişkin sosyal bilimler literatüründe nicel çalışmalarda kullanılacak bir ölçeğin bulunmaması nedeniyle önem arz etmektedir.

2.2. Örneklem

Araştırmanın örnekleme, Balıkesir ilinde görev yapan beyaz yakalı örgüt çalışanlarından oluşmaktadır. Kolayda örnekleme yöntemi kullanılarak anket çalışmasına gönüllü olarak katılmak isteyen çalışanlar anketler dağıtılmış ve 290 anket doldurulmuş olarak geri dönmüştür. Eksik doldurulan anketler çıkarıldıktan sonra 278 anket ile analizler yapılmıştır.

2.3. Bulgular

Katılımcılara ait demografik bulgular; araştırmaya katılan çalışanların % 55,3’ünü kadınlar, % 44,7’sini erkekler oluşturmaktadır. Katılımcıların eğitim durumu incelendiğinde lisans ve üstü mezunlar araştırmacıların % 26,1’sini, ön lisans mezunları % 31,5’ini, lise mezunları ise % 34,6’sını oluşturmaktadır.

2.3.1. Ölçek Geliştirme Süreci (Kapsam Geçerliliği)

Çalışmada veri toplama aracı olarak kullanılan ölçeğin geliştirilmesinde öncelikle yerli ve yabancı literatür detaylı bir şekilde incelenerek iş hayatında karşılaşılan olumsuz kitle davranışlarının neler olduğu belirlenmeye çalışılmıştır. Kullanılacak ifadeler maddeler halinde yazılmış ve uzman görüşleri de alınarak bir ön çalışma formu hazırlanmıştır. Uzmanların, kırık camlar konusu ile ilgilenen işletme yönetimi ve sosyoloji bölümlerinde görev yapan akademisyenler olması özellikle tercih edilmiştir.

Yapılan ön çalışma ile toplam 26 ölçek maddesi oluşturulmuştur. Bu anket maddeleri tekrar incelenerek hatalı, eksik ya da algılamada farklılık yaratabileceği düşünülen ifadeler çıkarılmıştır. Daha sonra toplam 17 ölçek maddesi ile ön çalışma anket formu oluşturulmuştur. Katılımcıların hazırlanan ifadelerle hangi düzeyde katılıp katılmadıklarını belirlemek amacıyla *kesinlikle katılıyorum (5 puan)* ve *kesinlikle katılmıyorum (1 puan)* arasında oluşan 5'li likert tipi ifadeler eklenmiştir. Ön çalışma anket formunun çalışanlara uygulanabilirliğini tespit etmek amacıyla ilk olarak 45 çalışana anket formu dağıtılmıştır. Çalışanlardan gelen dönütler göz önünde bulundurularak bazı ifadelerdeki yanlış anlaşılmalara ortadan kaldırmak amacıyla ifadelerde değişiklikler yapılmıştır. Çalışanların farklı şekilde algıladıkları ifadeler tekrar düzenlenmiş ve ölçek maddeleri tekrar incelenerek ölçeğe son hali verilmiştir. Bu aşamadan sonra 75 kişilik katılımcı ile bir pilot çalışma yapılarak, elde edilen verilere geçerlilik ve güvenilirlik analizi yapılmıştır. Bu sonuçlarda *Örgütsel Kırık Camlar Ölçeğinin* Cronbach Alfa değeri 0,82, faktörlerin açıkladığı ortak varyans %52 çıkmıştır. Yapılan faktör analizine göre faktörler arasında geçişlerin olduğu ve bazı maddelerin ankette çıkarılması gerektiği tespit edilmiştir. Ancak güvenilirlik düzeyinin ve ana çalışmanın örneklem sayısının yüksek olması nedeniyle ölçek hiç değiştirilmeden katılımcılara uygulanmıştır.

2.3.2. Yapı Geçerliliği

Açımlayıcı Faktör Analizi (1. Kısım): 17 madde ile son halini alan ölçek çalışmasının yapı geçerliliğini ölçmek için KMO değeri, Bartlett değeri ve varyans değeri hesaplanmıştır. Ölçeğin Kaiser Meyer Olkin değerinin 0,953 olduğu ve Bartlett değerinin ise 0,000 olduğu tespit edilmiştir. Bu değerler faktör analizi yapılabilmesi için uygundur. Faktör analizi sonuçlarına göre ise ölçek maddelerinin 2 faktörde toplandığı tespit edilmiş ve iki faktörün açıkladıkları varyans % 58 çıkmıştır. Birinci faktörde 9 madde, ikinci faktörde ise 8 madde tespit edilmiştir. Maddelerin yük değerleri incelendiğinde iki faktör arasında geçişlerin olduğu 4 madde tespit edilmiş ve bu maddeler çalışmadan çıkarılmış ve ölçeğin Cronbach Alpha değeri 0,93 bulunmuştur.

Tablo 1. Yük Değerlerine Göre Ölçekten Çıkarılan Maddeler

	Ölçekten Çıkarılan Maddeler
1	Örgüt çalışanları, kurumdaki bazı kaynakları (yazıcı, bilgisayar gibi araçları) kendi özel işlerinde kullandıkları için ben de kullanırım.
2	Örgüt çalışanları çay, kahve, sigara molalarını uzattıkları için ben de molalarımı uzatırım.
3	Örgüt çalışanları, göz göre göre işten kaydardıkları için fırsat bulduğumda ben de kaytarırım.
4	Örgüt çalışanları, çalışanların olumsuz davranış ve tutumları benim de olumsuz davranış ve tutumlar sergilememe neden olur.

Tablo 1’de verilen maddeler ölçekten çıkarıldıktan sonra ikinci faktör analizi çalışması yapılarak ölçeğe son hali verilmiştir.

Açımlayıcı Faktör Analizi Çalışması (2. Kısım): Örneklem büyüklüğü açısından açımlayıcı faktör analizi için kırık camlar teorisi (Broken Windows Theory) ölçeğinin veri yapısının uygunluğunu test etmek amacıyla Kaiser Meyer Olkin testi ve verilerin çok değişkenli normal dağılıma uyup uymadığını belirlemek amacıyla Barlett Küresellik testi uygulanmıştır. KMO gözlenen korelasyon katsayıları büyüklüğü ile kısmi korelasyon katsayılarının büyüklüğünü karşılaştıran bir indekstir. Kalaycı’ya (2008) göre bu değer 0,80 ve üzeri ise mükemmel düzeyde kabul edilmektedir. Kırık camlar teorisi ölçeğinin KMO değeri 0,940 çıkmıştır. Buna göre veri yapısının, faktör analizi yapılabilmesi için çok uygu olduğu ve Bartlett değeri 0,000 olduğu için ölçeğin Barlett test sonuçlarının anlamlı olduğu görülmektedir.

Faktör analizi sonuçlarına göre ölçeğin 2 faktörde toplandığı tespit edilmiştir. 1. faktörde toplam 6 ifade, 2. faktörde ise 7 ifade bulunmaktadır. Faktör maddeleri incelendiğinde 1. faktörde toplanan ifadelerin tamamının örgütte çalışan bireylerin çevresindeki iş arkadaşlarının işlerini yapma şekillerinden etkilenererek kendi çalışma şekillerini değiştirebileceklerini içeren ifadeler bulunmaktadır. Bu faktöre **bireysel faktör** adı verilmiştir. Ölçeğin 2. faktöründe toplanan ifadelerin tamamının ise örgütün norm ve politikalarının yöneticiler tarafından uygulanmasından kaynaklanan yönetsel ifadeler olduğu tespit edilmiştir. Bu ifadeler daha çok çalışanların yönetsel boşluklardan ya da yönetimin çalışanlar üzerindeki yetersiz yaptırımlarından dolayı, çalışanların etik dışı davranışlarda bulunabileceklerini içeren ifadelerdir. Bu yüzden ikinci faktöre **yönetsel faktör** adı verilmiştir. Ölçeğin öz değeri 1’in üzerinde (8.01) ve iki faktörün açıkladıkları ortak varyans % 62’dir. Aşağıdaki tablo 2’de Örgütsel Kırık Camlar Ölçeği faktör analizi sonuçları bulunmaktadır:

Tablo 2. Örgütsel Kırık Camlar Ölçeğine Ait Faktörler ve Faktör Yükleri

Örgütsel Kırık Camlar Ölçeğine Ait Maddeler	Faktörler ve Faktör Yükleri	
	Bireysel	Yönetsel
Örgüt çalışanları, geri bildirimde bulunmadıkları için ben de geribildirimde bulunma gereği duymam.	.818	
Örgüt çalışanları, işle ilgili sorumluluk ve inisiyatif almaktan kaçındıkları için ben de inisiyatif almaktan kaçınıyorum.	.804	
Örgüt çalışanları, işi yaparken kasıtlı olarak yavaş, özensiz ya da kötü iş yaptıkları için ben de bu şekilde çalışırım.	.502	
Örgüt çalışanları, işyerindeki fiziksel eşyaları özensiz kullandıkları için ben de özen göstermem.	.729	
Örgüt çalışanları, müşterilerle ilişkilerinde nazik ve saygılı davranmadıkları için ben de bu şekilde davranırım.	.667	
Örgüt çalışanları, durumu kurtarmak adına (müşterilere veya hizmet alanlara) bazen yalan söyledikleri için gerektiğinde ben de yalan söylerim.	.570	
Örgüt çalışanları, çok sık izin kullandıkları için ben de izin kullanırken çekinmem.		.776
Örgüt çalışanları, iş etiğine uygun davranmadıkları için, ben de iş etiğine uygun davranmam.		.756
Örgüt çalışanları, iş yeri giyim kurallarına uygun giyinmedikleri için, ben de bu kurallara göre giyinmem.		.730
Örgüt çalışanları, toplantılarda ya da özel günlerde uyulması gereken kurallara uymadıkları için bende bu kurallara uymam.		.689
Örgüt çalışanları, mesaiye geç geldiklerinde herhangi bir yaptırımla karşılaşmadıkları için ben de mesai saatlerine çok dikkat etmem.		.659
Örgüt çalışanları, yönetim tarafından bazı çalışanların kural ihlalleri görmezden geldiği için, ben de kuralları ihlal ederim.		.617
Örgüt çalışanları, ortak kullanım alanlarında (örneğin temizlik kuralları... vb. gibi) kurallara uymadıkları için bende bu tür kurallara uymam.		.615

2.3.3. Güvenirlik Çalışması

Kırık camlar teorisi ölçeğinin güvenirliliği için Cronbach Alpha katsayısı hesaplanmıştır. Ölçeğin iç tutarlılık katsayısı 0,92, bireysel faktör için iç tutarlılık 0,87 ve yönetsel faktör için iç tutarlılık katsayısı 0,88'dir. Elde edilen bulgulara göre bu ölçeğin güvenilir bir ölçme aracı olduğu sonucuna varılmıştır.

Tablo 3. Örgütsel Kırık Camlar Ölçeğine İlişkin Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

	N	Min.	Max.	Ort.	Std. Sapma
Bireysel faktör	278	1,00	5,00	2,064	1,066
Yönetsel faktör	278	1,00	5,00	2,036	1,085
Örgütsel Kırık Camlar Ölçeği	278	1,00	5,00	2,049	0,997

Tablo 3'e göre, katılımcıların Örgütsel Kırık Camlar Ölçeğine verdikleri cevaplara ilişkin ortalama ve standart sapma değerleri incelendiğinde ortalama 2,04 standart sapma 0,99'dur. Araştırmaya katılan çalışanların Örgütsel Kırık Camlar Ölçeğine verdikleri cevaplar "kesinlikle katılmıyorum" (1 puan) ile "katılmıyorum" (2 puan) arasında olduğu tespit edilmiştir. Buna göre Örgütsel Kırık Camlar Ölçeğinin bireysel boyutu ile yönetsel boyutun ortalama ve standart sapma değerleri arasında çok büyük farklılık olmadığı görülmektedir. Örgütsel Kırık Camlar Ölçeğinin faktörlerine ait kurtosis (,258), skewness (,129) değerleri +1 ile -1 arasında yer aldığı için ölçeğin faktörlerine ait verilerin normal dağılım gösterdiği görülmüştür.

2.3.4. Madde Analizi

Madde toplam puan korelasyonu, ölçek maddelerinden alınan puanlar ile testin toplam puanı arasındaki ilişkiyi açıklamaktadır. Madde toplam korelasyonun pozitif ve yüksek düzeyde olması maddelerin benzer davranışları örneklediğini ve testin iç tutarlılığının yüksek olduğunu göstermektedir (Büyüköztürk, 2007:171). Büyüköztürk'e göre ölçeğin madde toplam korelasyonu 0,30 ve daha yüksek olan maddelerin iyi ayırt edici özelliğe sahiptir. Kırık camlar teorisi ölçeğindeki tüm maddeler için madde toplam korelasyonların 0,50 ile 0,74 arasında değiştiği görülmektedir.

Tablo 4. Madde Analizi Sonuçları

Madde No	Madde Toplam Korelasyonu*	t (Alt %27 – Üst %27)**
Madde2	,609	-17,48***
Madde3	,499	-11,88***
Madde5	,735	-18,22***
Madde6	,710	-17,97***
Madde7	,723	-19,18***
Madde8	,710	-15,34***
Madde11	,705	-17,03***
Madde15	,740	-18,36***
Madde17	,576	-16,69***
Madde20	,625	-20,67***
Madde22	,693	-19,23***
Madde23	,671	-20,95***
Madde24	,659	-18,13***

*n=356 **=n1=n2=96 ***=p<,001

Madde analizi ile birlikte güvenilirlik çalışmalarında uygulanan başka bir çalışma da testin toplam puanlarına göre oluşturulan alt %27 ve üst %27'lik grupların madde ortalama puanları arasındaki farkların ilişkisiz t-testi kullanılarak analiz edilmesidir. Gruplar arasında istendik yönde gözlenen farkların anlamlı çıkması, testin iç tutarlılığını göstermektedir (Büyüköztürk, 2007:171). Kırık camlar teorisi ölçeğine uygulanan madde analizi için 356 katılımcının alt % 27 ve üst % 27'lik grubu için 96 kişi belirlenmiştir. t testi ile madde ortalama puanları arasındaki farklılık incelenmiştir. Tablo 4'e göre Örgütsel Kırık Camlar Ölçeğinin t-testi değerlerinin anlamlı olduğu görülmektedir (p<0.001). Bu sonuçlara göre ölçekteki maddelerin kırık camlar teorisi bakımından iç tutarlılık düzeyinin yüksek ve ayırt edicilik özelliği olduğu ifade edilebilir.

2.3.5. Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları

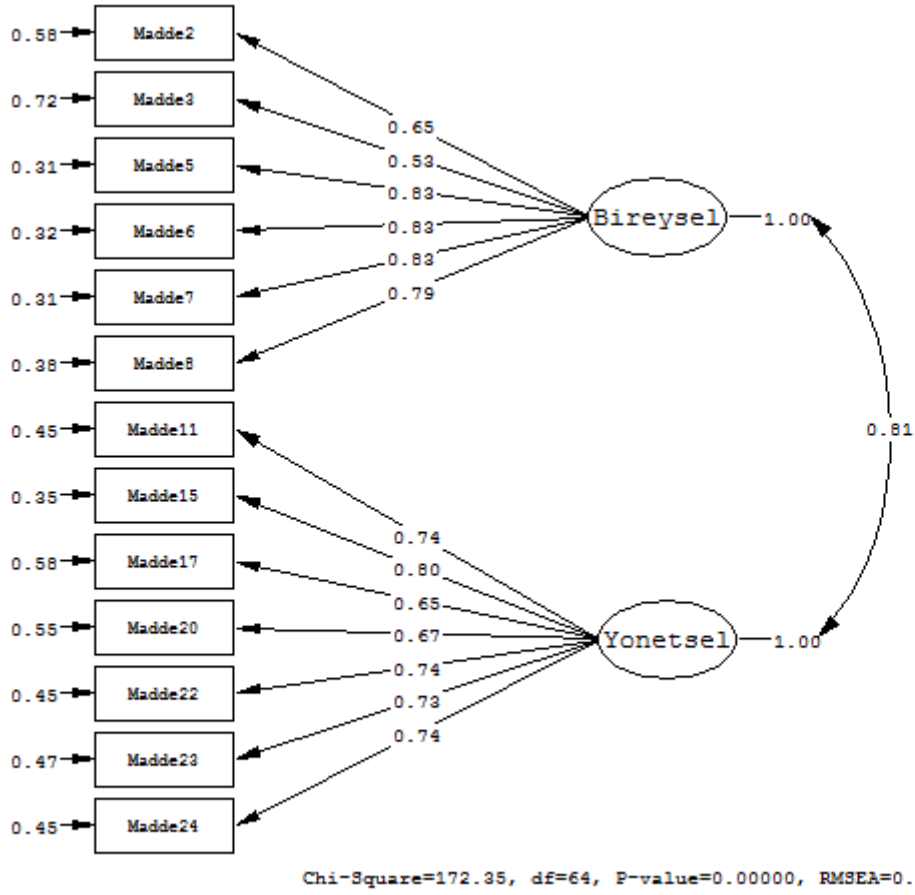
Burkholder ve Harlow (2003)'a göre doğrulayıcı faktör analizi (DFA), verinin temelindeki yapıyı değerlendiren açımlayıcı faktör analizinin bir uzantısıdır. DFA belirlenen faktörler arasında yeterli düzeyde ilişkinin olup olmadığını, hangi değişkenlerin hangi faktörlerle ilişkili olduğunu, faktörlerin birbirinden bağımsız olup olmadığını, faktörlerin modeli açıklamakta yeterli olup olmadığını test etmek amacıyla kullanılmaktadır (Erkorkmaz vd., 2013).

Tablo 5. Ölçüm Modeli Uyum İstatistikleri

Uyum Ölçüsü	Model	Kriter	Sonuç	Örg Ölçü
χ^2/df	Ki-kare	$\chi^2 < 5$	İyi uyum	2,69
RMSEA	Yaklaşım hatasının kök ortalama karesi	$0,05 \leq RMSEA \leq 0,10$	Makul uyum	0,06
NFI	Normlaştırılmış uyum indeksi	$0,95 \leq NFI \leq 1$	İyi uyum	0,93
NNFI	Normlaştırılmamış uyum indeksi	$0,95 \leq NNFI \leq 1,00$	İyi uyum	0,95
CFI	Karşılaştırmalı uyum indeksi	$0,95 \leq CFI \leq 1$	İyi uyum	0,96
GFI	Uyum iyiliği indeksi	$0,90 \leq GFI \leq 1$	Kabul edilebilir	0,93
AGFI	Düzeltilmiş uyum iyiliği indeksi	$0,90 \leq AGFI \leq 1$	Kabul edilebilir	0,90

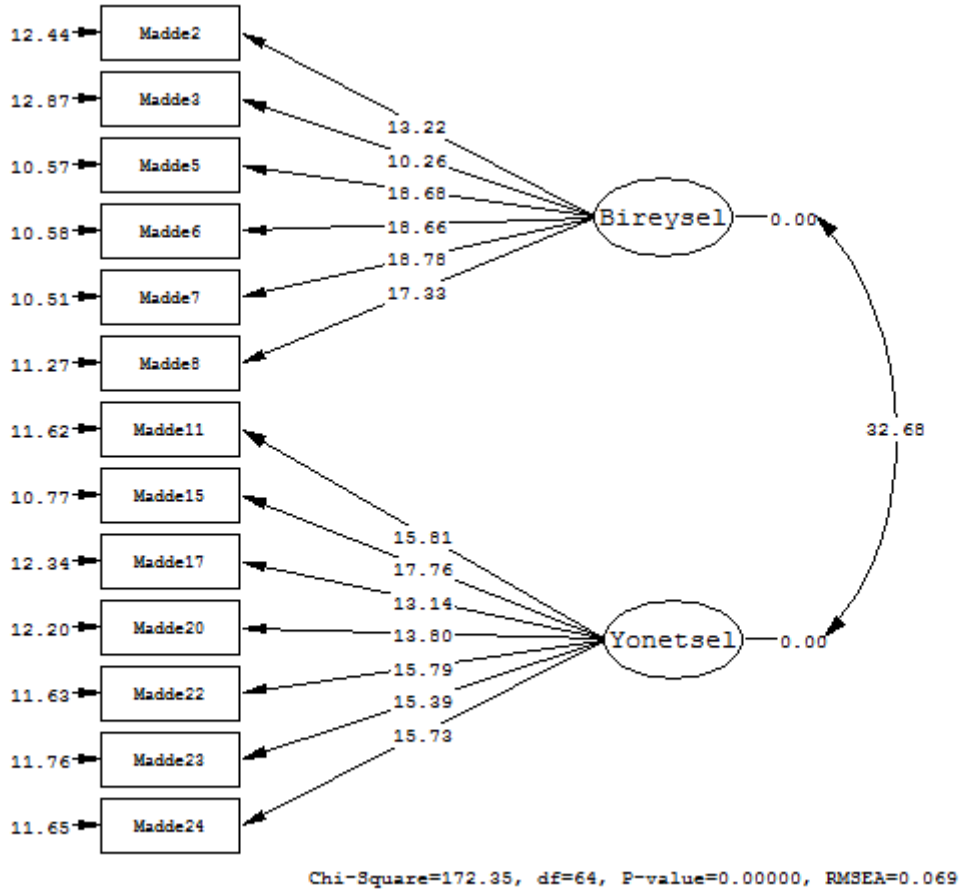
Kaynak: Erkorkmaz vd., 2013

Tablo 5'e göre, Örgütsel Kırık Camlar Ölçeğinin uyum istatistikleri $X^2/df = 2,69$, $CFI = 0,96$, $GFI = 0,93$, $AGFI = 0,90$, $NFI = 0,93$, $NNFI = 0,95$, $RMSE = 0,069$ çıktığı için ölçüm modelinin büyük oranda yapısal olarak geçerli olduğu görülmektedir.



Şekil 1. Örgütsel Kırık Camlar Ölçeğine Ait Ölçüm Modelinin Standardize Edilmiş Çözüm Değerleri

Doğrulayıcı faktör analizinde, standardize edilmiş çözüm değerlerinin 0,30'un üzerinde olması yeterli görülmektedir (Yılmaz ve Çelik, 2005). Şekil 1'e göre ölçüm modelinin standardize edilmiş çözüm değerlerinin 0,53 ile 0,83 arasında değiştiği görülmektedir.



Şekil 2. Örgütsel Kırık Camlar Ölçeğine Ait Ölçüm Modelinin t Değerleri

Kırık camlar teorisi ölçeğine ait t değerlerine bakıldığında tüm standardize edilmiş çözümlene değerlerinin örtük değişkenler ile anlamlı ilişkilere sahip olduğu görülmektedir. t değerleri ($p < 0.001$) ise 10,26 ile 18,68 arasında değişmektedir. Şekil 1'deki ölçüm modelinin standardize edilmiş çözüm değerlerine, şekil 2'deki ölçüm modelinin t değerlerine bakıldığında ölçeğin 13 madde ve 2 faktörlü yapısını koruduğu görülmüştür.

Sonuç

Kırık camlar teorisi suç psikolojisini açıklamaya yönelik bir teori olmakla birlikte, örgütlerdeki etik dışı davranışları ve suç olgularını açıklama konusunda da etkili olabileceği öngörülmektedir. Bu nedenle öncelikle literatür taraması yapılarak konu ayrıntılı olarak incelenmiş ve ikinci aşamada örgütlerdeki etik dışı davranışlar için Örgütsel Kırık Camlar Ölçeği geliştirilmiştir. Ölçek 2 faktör ve 13 maddeden oluşmaktadır. Ölçeğin Cronbach Alpha değeri 0,92'dir. KMO değeri 0,944 ve Bartlett 0,000 anlamlı bulunmuştur. Ölçeğin açıkladığı toplam

varyans % 62'dir. Madde toplam puan korelasyonuna göre maddelerin 0,50 ile 0,74 arasında değiştiği görülmüştür.

Açımlayıcı faktör analizinde ortaya çıkan faktör yapısının doğrulanıp doğrulanmadığını belirlemek amacıyla doğrulamalı faktör analizi yapılmıştır. Analizin sonucuna göre, rgtsel Kırık Camlar leğinin uyum istatistikleri $X^2/df = 2,69$, CFI=96, GFI= 0,93, AGFI= 0,90, NFI= 0,93, NNFI= 0,95, RMSE=0,069 çıktığı için ölçüm modelinin büyük oranda yapısal olarak geçerli olduğu görülmüştür. Gerek geliştirilme aşamasında gerekse geçerlilik ve güvenirlilik çalışmaları ile birlikte elde edilen verilere dayanılarak rgtsel Kırık Camlar leğini geçerli ve güvenilir bir veri toplama aracı olarak değerlendirmek mümkündür.

Örgüt alışanlarının çevrelerindeki iş arkadaşlarının işlerini yapma şekillerinden etkilenerak kendi çalışma şekillerini değiştirebilecekleri ve özellikle örgütlerin norm ve politikalarının yöneticiler tarafından yeterince uygulanmamasından kaynaklanan yönetimsel boşluklardan dolayı çalışanların etik dışı davranışlarda bulunabilecekleri dşnldğinde bireysel ve yönetsel faktörlerin örgütlerdeki kırık camların temelini oluşturduğu görülmektedir.

Örgütsel kırık camlar leği rgtlerdeki toksitite davranışlar gibi yıkıcı, olumsuz ve arzu edilmeyen davranışları (Bektaş ve Erkal, 2014:428) yansıtığı için bu kapsamda gelecekte yapılacak çalışmalarda daha geniş bir rneklemi kapsayacak şekilde farklı sektörlerde yeni çalışmaların yapılmasının literatürü zenginleştirerek literatüre katkı sağlayacağı ve bu çalışmanın gelecekte bu konuyla ilgili çalışma yapacak olan araştırmacılara yardımcı olacağı düşünülmektedir. Ayrıcı rgtsel kırık camlar leği ile yönetim tarzları, performans, örgütsel bağlılık gibi farklı değişkenler kullanılarak yeni çalışmalar yapılmasının literatüre katkı Sağlayacağına İnanılmaktadır.

Kaynakça

- ABDULLAH, A., MARZBALI, M. H., BAHAUDDIN, A., ve TILAKI, M. J. M. (2015). Broken Windows and Collective Efficacy. *SAGE Open*, 5(1), 2158244014564361.
- AIYER, S. M., ZIMMERMAN, M. A., MORREL-SAMUELS, S., ve REISCHL, T. M. (2015). From Broken Windows to Busy Streets o Community Empowerment Perspective, *Health Education & Behavior*, 42(2), 137-147.
- AUSTRUP, S. (2011). The Person Behind the “Broken Window”: The Influence of the Environment and Personality on Undesired Behavior.
- BARTA, P. A. (1999). Note: Giuliani, Broken Windows, and the Right to Beg. *Geo. J. on Poverty L. & Pol'y*, 6, 165.
- BECKENKAMP, M., ENGEL, C., GLÖCKNER, A., IRLLENBUSCH, B., HENNIG-SCHMIDT, H., KUBE, S., ... & TOWFIGH, E. V. (2013). Beware of Broken Windows! First Impressions in Public-Good Experiment. First Impressions in Public-Good Experiment”, (January 1, 2013). MPI Collective Goods Preprint, (2009/21).
- BEKTAŞ M. ve ERKAL P. (2014). Örgütlerde Toksikite Davranışlar: Toksik Duygu Deneyimleri Ölçeğinin Geçerlilik ve Güvenirliliği Çalışması, *14. Ulusal İşletmecilik Kongresi*, Aksaray.
- BEŞE E. (2006). Kırık Pencereler Teorisi Bağlamında Kentsel Yaşamda Suç ve Güvenlik, *Polis Bilim Dergisi*, Cilt 8 (1): 8, 1-24.
- BRATTON, W., ve KELLING, G. (2006). There are No Cracks in the Broken Windows. *National Review*, 28.
- BÜYÜKÖZTÜRK ŞENER (2007). *Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı*, 7. Baskı, Pegem Yayıncılık.
- DEMİRTAŞ, H. ANDAÇ (2003). Sosyal Kimlik Kuramı: Temel Kavram ve Varsayımlar, *İletişim: Araştırmalar Dergisi*, 1 (1), 129.
- DIXON, D. (1998). Broken Windows, Zero Tolerance, and the New York Miracle, *Current Issues Crim. Just.*, 10, 96.
- DOĞAR, H. İ. ve SEVİNÇ, B. (2011). Suç Teorileri ve Şehir Güvenliği: Bitlis İliyle İlgili Genel Bir Değerlendirme, *Polis Bilimleri Dergisi* 13 (4): 31

- ENGEL, C. BECKENKAMP, M., GLÖCKNER, A., IRLENBUSCH, B., HENNIG-SCHMIDT, H., KUBE, S., ... ve TOWFIGH, E. (2014). First Impressions are More Important than Early Intervention: Qualifying Broken Windows Theory.
- ERKORKMAZ, Ü., ETİKAN, İ., DEMİR, O., ÖZDAMAR, K., ve SANİSOĞLU, S. Y. (2013). Doğrulayıcı Faktör Analizi ve Uyum İndeksleri, *Türkiye Klinikleri Journal of Medical Sciences*, 33(1), . 210-223.
- FAGAN, J. ve DAVIES, G. (2000). Street Stops and Broken Windows: Terry, Race and Disorder in New York City, *Fordham Urban Law Journal*, 28, . 457.
- GLADWELL, M. (2000). *The Tipping Point: How Little Things Can Make a Big Difference*, Littel Brown Yayınevi.
- GREENE, J. A. (1999). Zero Tolerance: A Case Study of Police Policies and Practices in New York City, *Crime & Delinquency*, 45(2), 171-187.
- HARCOURT, B. E. ve LUDWIG, J. (2006). Broken Windows: New Evidence From New York City and a Five-city Social Experiment, *The University of Chicago Law Review*, 271-320.
- HOGG, M. A., VAUGHAN, G. M. (1995). *Social Psychology: An Introduction*, Prentice Hall (New York), 343.
- JONES, K. HARRY, JANUARY, (2010). Broken Windows, Broken Business, Book Reviews, <http://www.achievethecore.com/bookreviews/broken-windows-broken-business/> (24.11.2016).
- KALAYCI Ş. (2008). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*, Ankara, Asil Yayın Dağıtım, 3. Baskı.
- LE BON, G. (1997). *Kitleler Psikolojisi*, Çevirmen: Yunus Ender, Hayat Yayınları, 29.
- MAZEROLLE, L. G., ROEHL, J., & KADLECK, C. (1998). *Controlling Social Disorder Using Civil Remedies: Results from a Randomized Field Experiment in Oakland*, California.
- RAMOS, J., ve TORGLER, B. (2010). *Are Academics Messy? Testing The Broken Windows Theory With a Field Experiment in the Work Environment*.
- SAMPSON, R. J. RAUDENBUSH, S. W., ve EARLS, F. (1997). Neighborhoods and Violent Crime: A Multilevel Study of Collective Efficac”, *Science*, 277(5328), 918-924.
- SAMPSON, R. J. ve RAUDENBUSH, S. W. (1999). Systematic Social Observation of Public Spaces: A New Look at Disorder in Urban Neighborhoods, *1. American journal of sociology*, 105(3), 603-651.

- SAMPSON, R. J. ve RAUDENBUSH, S. W. (2004). Seeing Disorder: Neighborhood Stigma and the Social Construction of “Broken Windows”. *Social psychology quarterly*, 67(4), 319-342.
- SKOGAN, W. G. (2008). Broken Windows: Why—and How—We Should take them Seriously, *Criminology & Public Policy*, 7(2), 195-201.
- SOUSA, W. H., ve KELLING, G. L. (2006). Of “Broken Windows,” Criminology, and Criminal Justice, *Police Innovation: Contrasting perspectives*, 77-97.
- YILMAZ V. ve ÇELİK H. E. (2005). Bankacılık Sektöründe Müşteri Memnuniyeti ve Bankaya Bağlılık Arasındaki İlişkinin Yapısal Eşitlik Modelleriyle Araştırılması, *VII. Ulusal Ekonometri ve İstatistik Sempozyumu*, 26-27 Mayıs, İstanbul.
- WILCOX, P. QUISENBERRY, N., CABRERA, D. T., ve JONES, S. (2004). Busy Places and Broken Windows? Toward Defining the Role of Physical Structure and Process In Community Crime Models”, *The Sociological Quarterly*, 45(2), 185-207.
- WILSON, J. Q. ve KELLING, G. L. (1982). Broken Windows, *Atlantic Monthly*, 249(3), 29-38.
- <http://yetenekyonetimi.blogspot.com/2014/09/kirik-cam-teorisi-iste-boyle-basladi.html> (11.05.2015).