



DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ DERGİSİ

DOKUZ EYLÜL UNIVERSITY
THE JOURNAL OF GRADUATE SCHOOL OF
SOCIAL SCIENCES

Cilt / Volume : 18

Sayı / Number : 3

ISSN : 1302-3284

E-ISSN: 1308-0911

Yıl / Year : 01 Temmuz- 30 Eylül 2016/01 July-30 September 2016



DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ DERGİSİ

DOKUZ EYLÜL UNIVERSITY
THE JOURNAL OF GRADUATE SCHOOL OF
SOCIAL SCIENCES

Cilt / Volume : 18

Sayı / Number : 3

ISSN : 1302 - 3284

E-ISSN: 1308-0911

Yıl / Year : 01 Temmuz- 30 Eylül 2016/01 July-30 September 2016

DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ YAYINLARI

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ DERGİSİ

Cilt: 18 Sayı: 3 Yıl: 2016

Yayın No : 09.8888.5300.000/BY.016.092.852

ISSN: 1302-3284

E-ISSN: 1308-0911

1. Baskı

Derginin Sahibi : Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü adına Prof. Dr. Mustafa Yaşar TINAR

Sorumlu Müdür : Prof. Dr. Mustafa Yaşar TINAR

Editörler : Prof. Dr. Faruk SAPANCALI

Doç. Dr. Ethem DUYGULU

Yönetim Yeri : T.C. Dokuz Eylül Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
Tınaztepe Yerleşkesi 35390 Buca,İZMİR

Yayının Türü : Yılda En Az Dört Kez Yayınlanan Akademik Hakemli Dergidir.

Yönetim ve Yazışma Adresi : Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü,
Tınaztepe Yerleşkesi 35390 Buca/İZMİR
Tel: (232) 301 87 60
Fax: (232) 453 02 66
E-posta: sbdergi@deu.edu.tr
Erişim Sitesi: www.sbe.deu.edu.tr/dergi/dergi.htm

WEB Editörü : Uzm. Özlem ABACIOĞLU

Dergide yayınlanan makalelerin bilim, içerik ve dil bakımından sorumluluğu yazarlarına aittir.

Dergide yayınlanan makaleler kaynak gösterilmeden kullanılamaz.

Online Yayın Tarihi : 30.09.2016

Basım Yeri : Dokuz Eylül Üniversitesi Matbaası

Baskı Adedi : 250 adet

Basım Yeri Adresi : Dokuz Eylül Üniversitesi Matbaası
DEÜ Tınaztepe Kampüsü 35390 Buca - İZMİR
Tel : 0(232) 301 93 00 - Fax : 0(232) 301 93 13

DOKUZ EYLÜL UNIVERSITY PUBLICATIONS

DOKUZ EYLÜL UNIVERSITY JOURNAL OF GRADUATE SCHOOL OF SOCIAL SCIENCES

Volume: 18 Issue: 3 Year: 2016

Edition Number: 09.8888.5300.000/BY.016.092.852

ISSN: 1302-3284

E-ISSN: 1308-0911

1st Edition

Journal Owner : Prof. Dr. Mustafa Yaşar TINAR, The owner on behalf of Dokuz Eylül University
Graduate School of Social Sciences

Director : Prof. Dr. Mustafa Yaşar TINAR

Editors : Prof. Dr. Faruk SAPANCALI
Assoc. Prof. Dr. Ethem DUYGULU

Place of Management : Dokuz Eylül University Graduate School of Social Sciences
Tınaztepe Yerleşkesi 35390 Buca/İZMİR/TURKEY

Publication Type and

Period : Journal is a peer-reviewed and published at least four times a year.

Management and Correspondence Address : Dokuz Eylül University, Graduate School of Social
Sciences, Tınaztepe Campus 35390 Buca/İZMİR/TURKEY

Tel: +90 (232) 301 87 60

Fax: +90 (232) 453 02 66

E-mail: sbdergi@deu.edu.tr

WEB: www.sbe.deu.edu.tr/dergi/JOURNAL.htm

WEB Editor : Spec. Özlem ABACIOĞLU

The academic and content responsibility of the articles published in our journal exclusively belongs to the authors.

The articles published in our journal cannot be used without giving reference to the relevant article.

Online Date of Issue : 30.09.2016

Place of Printing : Dokuz Eylül University Printing House

Total number printed : 250

Place of Printing Address : Dokuz Eylül University Printing House
DEU Tınaztepe Campus 35390 Buca / İZMİR / TURKEY
Tel: +90(232) 301 93 00 - Fax: +90(232) 301 93 13

DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ DERGİSİ

Hakemli Dergi

Cilt: 18 Sayı: 3 Yıl: 2016

Dergi Yayın Komisyonu

Prof. Dr. Faruk SAPANCALI - Dokuz Eylül Üniversitesi
Doç. Dr. Ethem DUYGULU - Dokuz Eylül Üniversitesi
Doç. Dr. Ayşe Gül KÖKKİLİNÇ - Dokuz Eylül Üniversitesi
Doç. Dr. Erhan DEMİRELİ - Dokuz Eylül Üniversitesi
Araş. Gör. Fulya AĞÜL DURAKÇAY - Dokuz Eylül Üniversitesi
Araş. Gör. Önder CANVEREN - Dokuz Eylül Üniversitesi
Araş. Gör. Nur Ayça ÖZTÜRK - Dokuz Eylül Üniversitesi
Araş. Gör. Seray KILIÇ - Dokuz Eylül Üniversitesi
Araş. Gör. Emir ÜZÜMÇEKER - Dokuz Eylül Üniversitesi
Araş. Gör. Gülhan ŞAHİN - Dokuz Eylül Üniversitesi
Araş. Gör. Mehmet CİNOÇEVİ - Dokuz Eylül Üniversitesi
Uzman Özlem ABACIOĞLU - Dokuz Eylül Üniversitesi
Uzman Çağdaş CENGİZ - Dokuz Eylül Üniversitesi

DANIŞMAN KURULU

Prof. Dr. A. Gürhan KÖK	Duke Üniversitesi
Prof. Dr. Ahmet AKTAŞ	Okan Üniversitesi
Prof. Dr. Güneş ARIKDAL	Mersin Üniversitesi
Prof. Dr. Abdurrahman AYHAN	Muğla Üniversitesi
Prof. Dr. Canan BALKIR	Dokuz Eylül Üniversitesi
Prof. Dr. Şeymus BALOĞLU	Nevada, Las Vegas Üniversitesi
Prof. Dr. Pascale CARAYON	Wisconsin Üniversitesi
Prof. Dr. Celil ÇAKICI	Mersin Üniversitesi
Prof. Dr. Tamer ÇAVUŞGİL	Georgia State Üniversitesi
Prof. Dr. Mehmet Hulusi DEMİR	Yaşar Üniversitesi
Prof. Dr. Yücel ERTEKİN	Çağ Üniversitesi
Prof. Dr. Murat FERMAN	Işık Üniversitesi
Prof. Dr. Doğan GÜRİSOY	Washington State Üniversitesi
Prof. Dr. Dima JAMALI	Beyrut Amerikan Üniversitesi
Prof. Dr. Anastasios KARASAVVOGLOU	Kavala Teknoloji Enstitüsü
Prof. Dr. Asker KARTARI	Kadir Has Üniversitesi
Prof. Dr. Metin KOZAK	Dokuz Eylül Üniversitesi
Prof. Dr. M. Haluk KÖKSAL	Alhosn Üniversitesi
Prof. Dr. Avşar KURGUN	Dokuz Eylül Üniversitesi
Prof. Dr. Chris MILNER	Nottingham Üniversitesi
Prof. Dr. Erdal ONAR	Bilkent Üniversitesi
Prof. Dr. Sharr PROHASKA	New York Üniversitesi
Prof. Dr. Ercan SIRAKAYA	South Carolina Üniversitesi
Prof. Dr. Ali Nazım SÖZER	Yaşar Üniversitesi
Prof. Dr. Brent S. STEEL	Oregon State Üniversitesi
Prof. Dr. Ercan TATLIDİL	Ege Üniversitesi
Prof. Dr. Hülya TÜTEK	İzmir Ekonomi Üniversitesi
Prof. Dr. Özkan TÜTÜNCÜ	Dokuz Eylül Üniversitesi
Prof. Dr. Selçuk USLU	Bilkent Üniversitesi
Prof. Dr. Muzaffer UYSAL	Virginia Tech Üniversitesi
Prof. Dr. Sevinç ÜRETEN	Başkent Üniversitesi

Dizgi: Uzman Özlem ABACIOĞLU - Araş. Gör. Mehmet CİNOÇEVİ

DOKUZ EYLÜL UNIVERSITY
JOURNAL OF GRADUATE SCHOOL OF SOCIAL SCIENCES

Refereed Journal

Vol: 18 Issue: 3 Year: 2016

Publishing Commission of Journal

Prof. Dr. Faruk SAPANCALI - Dokuz Eylül University
Assoc. Prof. Dr. Ethem DUYGULU - Dokuz Eylül University
Assoc. Prof. Dr. Ayşe Gül KÖKKİLİNÇ - Dokuz Eylül University
Assoc. Prof. Dr. Erhan DEMİRELİ - Dokuz Eylül University
Research Assistant Fulya AKGÜL DURAKÇAY - Dokuz Eylül University
Research Assistant Önder CANVEREN - Dokuz Eylül University
Research Assistant Nur Ayça ÖZTÜRK - Dokuz Eylül University
Research Assistant Seray KILIÇ - Dokuz Eylül University
Research Assistant Emir ÜZÜMÇEKER - Dokuz Eylül University
Research Assistant Gülhan ŞAHİN - Dokuz Eylül University
Research Assistant Mehmet CİNOÇEVİ - Dokuz Eylül University
Specialist Özlem ABACIOĞLU - Dokuz Eylül University
Specialist Çağdaş CENGİZ - Dokuz Eylül University

ADVISORY BOARD

Prof. Dr. A. Gürhan KÖK	Duke University
Prof. Dr. Ahmet AKTAŞ	Okan University
Prof. Dr. Güneş ARIKDAL	Mersin University
Prof. Dr. Abdurrahman AYHAN	Muğla University
Prof. Dr. Canan BALKIR	Dokuz Eylül University
Prof. Dr. Şeyhmus BALOĞLU	University of Nevada, Las Vegas
Prof. Dr. Pascale CARAYON	University of Wisconsin
Prof. Dr. Celil ÇAKICI	Mersin University
Prof. Dr. Tamer ÇAVUŞGİL	Georgia State University
Prof. Dr. Hulusi DEMİR	Yaşar University
Prof. Dr. Yücel ERTEKİN	Atılım University
Prof. Dr. Murat FERMAN	Işık University
Prof. Dr. Doğan GÜRSOY	Washington State University
Prof. Dr. Dima JAMALI	American University of Beirut
Prof. Dr. Anastasios KARASAVVOGLOU	Kavala Institute of Technology
Prof. Dr. Asker KARTARI	Kadir Has University
Prof. Dr. Metin KOZAK	Dokuz Eylül University
Prof. Dr. M. Haluk KÖKSAL	Alhosn University
Prof. Dr. Avşar KURGUN	Dokuz Eylül University
Prof. Dr. Chris MILNER	Nottingham University
Prof. Dr. Erdal ONAR	Bilkent University
Prof. Dr. Sharr PROHASKA	New York University
Prof. Dr. Ercan SIRAKAYA	South Carolina University
Prof. Dr. Ali Nazım SÖZER	Yaşar University
Prof. Dr. Brent S. STEEL	Oregon State University
Prof. Dr. Ercan TATLIDİL	Ege University
Prof. Dr. Hülya TÜTEK	İzmir Ekonomi University
Prof. Dr. Özkan TÜTÜNCÜ	Dokuz Eylül University
Prof. Dr. Selçuk USLU	Bilkent University
Prof. Dr. Muzaffer UYSAL	Virginia Tech and State University
Prof. Dr. Sevinç ÜRETEN	Başkent University

Typesetting: Specialist Özlem ABACIOĞLU - Research Assistant Mehmet CİNOÇEVİ

DERGİ HAKKINDA

Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi yılda en az dört defa yayınlanan hakemli bir dergidir. Dergi alanında disiplinlerarası ulusal ve uluslararası çalışmaları yayımlar. Derginin yayım dili Türkçe'dir. Ancak İngilizce yazılan makaleler de yayımlanır. Dergi, içeriği tüm kullanıcılara açık, serbestçe/ücretsiz "açık erişimli" bir dergidir. Kullanıcılar yayıncıdan ve yazar(lar)dan izin almaksızın, dergideki makaleleri tam metin olarak okuyabilir, indirebilir, dağıtabilir, makalelerin çıktısını alabilir ve kaynak göstererek makalelere bağlantı verebilir.

Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi uluslararası bir dergi olup aşağıdaki veri tabanlarında yer almaktadır.



TÜBİTAK

ULAKBİM



EBSCO
PUBLISHING

Provider of EBSCOhost®



ULRICHSWEB™
GLOBAL SERIALS DIRECTORY

DOAJ DIRECTORY OF
OPEN ACCESS
JOURNALS

Academic Journals Database
disseminating
quality controlled scientific knowledge



arastirmax
Bilimsel Yayın İndeksi

SÖBIAD

ABOUT JOURNAL

Dokuz Eylül University Journal of Graduate School of Social Sciences is a peer-reviewed and international journal published at least four times a year. The journal publishes multidisciplinary national and international articles. The language of the journal is Turkish, but, articles in English may also be published. This is an open access journal which means that all content is freely available without charge to the user or his/her institution. Users are allowed to read, download, copy, distribute, print, search, or link to the full text of the articles in this journal without asking prior permission from the Publisher or the author.

Dokuz Eylül University Journal of Graduate School of Social Sciences is an international journal and indexed by these databases;



İÇİNDEKİLER/CONTENT

SAYFA/PAGE

KAMU YÖNETİMİ

Araştırma Makalesi/Research Article

Kamu Hizmetinde Etkililik Ve Etkinlik Tartışmaları Bağlamında 112 Acil Çağrı Hizmetlerinin Kötüye Kullanımı
Misuse of 112 Emergency Call Services with regard to Discussions on Effectiveness and Efficiency

Ali EKŞİ

387

MALİYE

Araştırma Makalesi/Research Article

Sosyal Bütçeleme Türü Olarak Çocuklara Yönelik Bütçeleme Anlayışı Ve Çeşitli Ülke Uygulamaları
Child Budgeting Approach as a Social Budgeting Type with Some Country Examples

Ahmet ÖZEN, Abdullah Burhan BAHÇE, Ferhat AKBEY

409

NİCEL KARAR YÖNTEMLERİ

Araştırma Makalesi/Research Article

Bulanık Analitik Hiyerarşi Prosesi Ve Meslek Seçiminde Uygulanması
Fuzzy Analytic Hierarchy Process and an Application on Job Selection

Osman PALA

427

SOSYAL HİZMET

Araştırma Makalesi/Research Article

Sosyal Hizmet Ve Sosyal Yardımda Büyükşehir Belediyeleri İle İlçe Belediyeleri Arasında Nasıl Bir Dağılım Yapılabilir?
How Can a Distribution Be Made in Social Aids and Social Work between Metropolitan and District Municipalities?

Bedrettin KESGİN

447

TURİZM

Araştırma Makalesi/Research Article

5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Lider-Üye Etkileşimi Ve İşe Yabancılaşma İlişkisi: Marmaris Ve İstanbul Destinasyonlarında Bir Araştırma
The Relationship between LMX and Work Alienation in 5 Stars Hotels: A Study in Marmaris And Istanbul Destinastions

Haluk TANRIVERDİ, Onur Cüneyt KAHRAMAN

463

Araştırma Makalesi/Research Article

Otel İşletmelerindeki İşlere Ve Pozisyonlara Yönelik Cinsiyet Algısı
Gender Perception towards Works and Positions in Hotel Establishments
Ömer Akgün TEKİN, Zeynep GENÇER

495

ULUSLARARASI İLİŞKİLER

Araştırma Makalesi/Research Article

Kolektif Siyasal Şiddet Analizine Toplumsal Hareketler Teorisi Yaklaşımı
A Social Movement Approach to Collective Political Violence
Marella BODUR ÜN, Kasım TİMUR

523

Yayın Geliş Tarihi: 13.04.2016
Yayına Kabul Tarihi: 12.07.2016
Online Yayın Tarihi: 30.09.2016
<http://dx.doi.org/10.16953/deusbed.79865>

Dokuz Eylül Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi
Cilt: 18, Sayı: 3, Yıl: 2016, Sayfa: 387-408
ISSN: 1302-3284 E-ISSN: 1308-0911

Araştırma Makalesi

KAMU HİZMETİNDE ETKİLİLİK VE ETKİNLİK TARTIŞMALARI BAĞLAMINDA 112 ACİL ÇAĞRI HİZMETLERİNİN KÖTÜYE KULLANIMI

Ali EKŞİ*

Öz

Doğrudan yaşam hakkı ile ilgili olan acil çağrı hizmetlerinin sunumunda, yararlanıcıya bir takım ayrıcalıklar tanınmakta, hizmete başvuru ve hizmete ulaşma kolaylaştırılmaktadır. Ancak hizmetin bizzat yararlanıcısı tarafından suistimal edilmesi, hizmetin sunumunu olumsuz etkilemektedir. Çalışmada, acil çağrı hizmetlerinin kötüye kullanımının, kamu hizmetinde etkililik ve etkinlik tartışmaları bağlamında değerlendirilmesi amaçlanmaktadır. Türkiye’de hizmetin kötüye kullanım oranının çok yüksek seviyede olması, çalışmayı önemli kılmaktadır. Çalışmada, kamu hizmetinde ve acil çağrı hizmetlerinde etkililik ve etkinlik tartışmaları ile ilgili bir kavramsal çerçeve oluşturulmuş ve Türkiye acil çağrı hizmetlerinde kötüye kullanımın değerlendirilmesi, çözüm önerilerinin geliştirilmesi adına bir anket çalışması yapılmıştır. Acil çağrı hizmetlerinde kötüye kullanım, bilinçli ve bilinçsiz olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Anket çalışmasında, hizmetin ücretsiz olması, 24 saat sunulması ve yararlanıcıların hizmetin doğru kullanımı için yeterli bilgiye sahip olmamaları kötüye kullanımı arttıran faktörler olarak ortaya çıkmıştır. Hizmetin etkililiğini ve etkinliğini kaybetmesi ile oluşacak olan, hak kayıpları ve sosyal maliyetin önlenmesi adına teknik ve idari önlemlerin oluşturulması önemli görülmektedir.

Anahtar Kelimeler: *Kamu Hizmeti, Acil Çağrı Hizmetleri, Suistimal, Etkililik, Etkinlik.*

MISUSE OF 112 EMERGENCY CALL SERVICES WITH REGARD TO DISCUSSIONS ON EFFECTIVENESS AND EFFICIENCY

Abstract

Various privileges are provided to the beneficiary for the provision of emergency call services which are directly related with the right to live thus easing application and access to such services. However, the service provision is adversely affected from the misuse by the beneficiary. The objective of the study is to evaluate the misuse of emergency call services with regard to discussions on effectiveness and efficiency in public services. The study is important especially for Turkey where the percentage of misuse is at a very high level of 95 %. A theoretical framework was developed in the study related with discussions on effectiveness and efficiency in public services and emergency call services

* Yrd. Doç. Dr., Ege Üniversitesi, Atatürk Sağlık Hizmetleri MYO, a_eksi@yahoo.com

and a survey study was carried out in order to evaluate the misuse of emergency call services in Turkey as well as to develop solution suggestions. Misuse of emergency call services can be classified into two as conscious and unconscious. Factors such as the service being free to use, the fact that it can be reached 24 hours of the day and the lack of sufficient information on the parts of the users with regard to the correct use of the service have been put forth as factors that increase misuse. Development of technical and administrative precautions seems necessary in order to prevent the loss of rights and social costs that will be generated as the service starts losing its effectiveness and efficiency.

Keywords: Public Services, Emergency Call Services, Abuse, Effectiveness, Efficiency.

GİRİŞ

Modern devletlerin temel görevi, toplumun ihtiyacı olan mal ve hizmetleri üretmek, kamusal hizmetlerin sunumunda ki nihai amaç ise hizmetin etkili ve etkin bir şekilde sunumunun gerçekleştirilmesidir. Kamu hizmetinde etkililik, hizmetin amacına uygun sunulabilme durumunu tarif ederken, etkinlik harcanan kaynak ve sağlanan kamusal fayda arasındaki ilişki ile ilgilidir. Hayati riskin önlenmesi ve hayat kurtarılması için kısıtlı sürede müdahalenin gerçekleştirilmesinin ya da tedbir alınmasının gerekli olduğu durumlar, “acil durum” olarak tanımlanır. Gelişmiş ülkeler, acil durumlarda yardıma ihtiyacı olan bireye, hızlı ve etkin acil yardım hizmeti sağlayabilmelidir. Acil yardım hizmetlerinin içeriğini ambulans, itfaiye ve kurtarma gibi hizmetler oluşturur. Acil yardım hizmetlerinin etkin bir şekilde sunumu, bu hizmetlere ihtiyaç duyan kişilerin yaşamlarının kurtarılmasını ve korunmasını sağlar. Diğer taraftan bu hizmetlerin sunumu esnasında yaşanacak aksaklıklar ya da hizmetin etkili bir şekilde sunulmaması, telafisi mümkün olmayan sonuçlar doğurabilir (Eryılmaz, 2013: 25; Şahin, 2013: 30; Tortop vd., 2010: 283; Ekşi, 2010: 69).

Acil yardım hizmetlerinin etkililiği ve etkinliğinin ölçütleri, temel olarak; kolay ulaşılabilirlik, erken müdahale, doğru tanı ile tedavi ve hızlı nakil olarak sıralanabilir. Acil yardım hizmetlerinde bu amaçların gerçekleştirilebilmesi için hizmetin organizasyonu ve yönetimini sağlayan acil çağrı hizmetleri oluşturulmaktadır. Acil çağrı hizmetlerinde, vatandaşın acil yardımı hızlı talep edebilmesi ve yardım talebine hızlı yanıt verilebilmesi için kısa ve akılda kalması kolay, acil çağrı numaraları kullanılır. Acil çağrı hizmetlerinde, hizmete ulaşımın kolaylaşması ve gecikmeye bağlı hak mahrumiyetlerinin engellenmesi adına, yararlanıcısına bir takım ayrıcalıklar tanınır. Tanınan bu ayrıcalıklar bazı durumlarda, yararlanıcısı tarafından hizmetin kötüye kullanılmasına neden olabilmektedir. Sistemin kötüye kullanımı, çoğu zaman acil yardıma gerçekten ihtiyacı olan başka kişilerin mağdur olmasına, hatta hayatlarını kaybetmesine neden olabilmektedir. Acil çağrı hizmetlerinin kötüye kullanımı, günümüzde acil yardım hizmetlerinin en önemli sorun alanlarından birisi olarak görülmekte, hizmetin etkililiği ve etkinliğinde doğrudan belirleyici olmaktadır (Sampson, 2004: 5).

Çalışmada, Türkiye’de acil çağrı hizmetlerinin kötüye kullanımı konusunun, kamu hizmetinde etkililik ve etkinlik tartışmaları kapsamında değerlendirilmesi ve çözüm önerilerinin tartışılması amaçlanmaktadır. Çalışma, son yıllarda terörizm, endüstriyel kazalar ve büyük ulaştırma kazaları gibi kitlesel olayların artması ile daha da önemi artan acil yardım hizmetlerinin etkililik ve etkinliğinin korunması adına önerilerin oluşturulması ve sorunların çözümüne katkı sunulması adına önemlidir. Çalışmanın birinci bölümünde, kamu hizmetinde etkililik ve etkinlik tartışmaları ile acil çağrı hizmetlerinde etkililik ve etkinlik bağlamında hizmetin kötüye kullanımı konusunda bir kavramsal çerçeve oluşturulmuş, ikinci bölümde acil çağrı hizmetlerinin kötüye kullanımı ile ilgili bir alan çalışmasına yer verilmiştir.

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Kamu Hizmetinde Etkililik ve Etkinlik

Kamu yönetiminde performans arayışlarının içerisinde, etkililik ve etkinlik öne çıkan iki kavramdır. Son yıllarda kamu yönetimi literatüründe sıkça kullanılan bu kavramlar, çoğu zaman birbiri ile karıştırılmakta veya birbirinin yerine kullanılmaktadır. Etkililik, kısaca “amaçları elde etme başarısı” olarak tanımlanabilmekte birlikte, başarının tanımlanması kamu hizmetinin özelliklerine göre değişebilmektedir. Başarının değerlendirilmesinde temel olarak kamu hizmetinin çıktılarını yani ne kadar kişinin bu hizmetten yararlandığına ve hizmet ile kamuya ve yararlanıcılarına sağlanan faydalara bakılır. Etkinlik ise kamu hizmetinin üretilmesinde mümkün olan en düşük maliyet ile en yüksek kamusal faydanın sağlanmasını ifade eder. Etkinlikle, kıt olan kamusal kaynak ile oluşturulan kamu hizmetlerinden, toplumun geneline en yüksek faydanın sağlanması hedeflenir. Kamu hizmetinde etkinliğin sağlanabilmesi için hizmetin amaçlarına uygun kaynakların seçilmesi ve zaman başta olmak üzere kaynakların israf edilmemesi gerekir. Etkinlik değerlendirmesinde, kullanılan kamu kaynağı ile oluşturulan hizmet kapasitesi ve hizmet sonucu elde edilen çıktılar karşılaştırılır (Güler ve İkinci, 2010: 4; İlkorkor, 2013: 31-32).

Kamu hizmetinde etkililik ve etkinlik tartışmaları

1929’da Büyük Buhran ile birlikte birçok ülkede, devletin ekonomide düzenleyici olmakla birlikte, yönlendirici de rol üstlenmesinin gerektiği düşünülmüş ve Keynesyen ekonomi politikaları uygulama alanı bulmuştur. Keynesyen ekonomi politikaları, hükümetleri ekonominin yönetiminde ve sosyal politikalarda daha etkin rol almalarını gerekli kılmış, kamu hizmetleri çeşitlenmiş ve kamu hizmetleri için ayrılan kaynaklar büyümüştür. Kapsamlı sağlık ve eğitim politikaları ile sosyal güvenlik harcamaları arttırılmış, özellikle dezavantajlı gruplara yönelik hizmet alanları genişlemiş ve refah devleti olgusu ortaya çıkmıştır. 1970’lerin sonunda ortaya çıkan petrol krizi, küresel ekonomi ve dolayısıyla da kamu harcamaları üzerinde baskı oluşturmuştur. Bütçe açıklarının

artması, kamu borçlarının büyümesi, geleneksel kamu yönetiminin tartışılmasına neden olmuş, hükümetleri radikal kararlar almaya itmiştir. Klasik kamu yönetimine yöneltilen eleştirilerin en başında, etkililik ve etkinlik tartışmaları gelmiştir. Kamu hizmetinin daha hızlı ve kaliteli olması yönünde artan vatandaş beklentilerine karşın, kamu yönetiminin yetersizliği, hem etkililiğin sağlanamamasına hem de etkinlik sorunlarına neden olmuştur (Altın, 2013: 108; Eryılmaz, 2014: 43).

Geleneksel kamu yönetiminin içinde bulunduğu krizden çıkış için değişik arayışlar olmuş, kamu hizmeti sunumuna piyasa yönelimli bir yaklaşım sunan ve basit bir reformdan ziyade vatandaşın ve kamu yöneticisinin rollerini tamamen değiştirmeyi iddia eden, “Yeni Kamu Yönetimi İşletmeciliği (YKİ)” gündeme gelmiştir. 1970’lerin sonunda İngiltere ve Amerika’da iktidara gelen yeni sağ partiler, kamu harcamalarını azaltmak hedefli yeniden yapılandırma çalışmalarına başlamışlar, devletin kamu hizmeti alanından çekilmesi ya da hizmetlerin ücretlendirilmesi veya vergilerin artırılması gibi radikal değişimlere imza atmışlardır. Bu süreçte, geleneksel kamu yönetimi hizmet anlayışının dayandığı etik, tarafsızlık, etkililik ve etkinlik gibi değerlere, özel sektörde yaygın olan saydamlık, hesap verebilirlik, sorumluluk, yenilikçilik, mükemmeliyetçilik, dürüstlük ve kalite gibi değerler eklenmiştir. Kamu hizmetinde kullanılan yöntem ve tekniklerde değişmiş, vatandaşın tercihlerini dikkate alan ve sonuç odaklı yaklaşımlar ön plana çıkmıştır. YKİ’nin performans üzerine odaklanmasına, kamu hizmetinin etkili ve etkin sunumunu sağlama amacını gütmesine rağmen, uygulamada bu beklentiler karşılanamamış, teori ve pratik arasında bağlantı kurulamamış ve özellikle etkililik arayışlarında, kamu yararı arka plana itilmiştir (Genç, 2015: 131-133).

Kamu yönetimi alanındaki yeni açılımlar, ağırlıklı olarak YKİ’nin kamusal alanla örtüşmeyen yönlerinin düzeltilmesine yönelik olmuştur. Özellikle kamu hizmeti üretim ve sunumu sürecinde performans, dolayısıyla da finansal boyutlara gereğinden fazla önem verilmesi ile farklı boyut kazanmış olan kamu hizmetinde etkililik ve etkinlik, yeniden yorumlanmaya çalışılmaktadır. İyi yönetim başta olmak üzere güncel kamu yönetimi yaklaşımlarında etkililik ve etkinlik, hali hazırda iki önemli kavramdır. Farklı olarak günümüzde, kamusal yararı yüksek hizmetlerin sunumunda ve toplumsal sorunların çözümünde, kamu kesiminin tek başına hareket etmesi yerine; birlikte düzenleme, birlikte yönetim, birlikte üretim ve kamu-sivil-özel işbirliğinin daha etkili yöntemler ve çözümler üretebileceğinin düşünülmesidir (Gündoğan, 2013: 27-30).

Amerikan Kamu Yönetimi Hareketinin savunucuları, 3E (etkililik, ekonomi ve etkinlik) üzerine odaklanan kamu yönetimi anlayışını, performans değerlendirmesi konusunda eleştirmiş ve sosyal adaleti ve eşitliğini kamu yönetiminin temel değerleri arasına dahil etme amacını taşımıştır (Özgür ve Öztepe, 2015: 99). Genç’in aktardığı Janet ve Robert Denhardt’ın belirttiği gibi, “Yeni Kamu Hizmeti” önerdiği modelde, kamu hizmetinde kamu yararını tekrar tanımlamış ve devletin işletmeler gibi yönetilmesi fikrini kırmaya çalışmıştır. Yeni

Kamu Hizmetinde kamu yararı tek üstün değer olarak kabul edilmiş ve farklı çıkarların bir araya gelmesi ile oluştuğu; kamu, özel ve sivil toplum örgütleri arasındaki ortak ihtiyaçları karşılayan bir koalisyonu ifade ettiği belirtilmiş ve kamu yararı bir ürün değil amaç olarak vurgulanmıştır (Genç, 2015: 131). Yeni kamu yönetişimi yaklaşımı, etkili ve etkin kamu hizmetinin üretim ve sunum sürecinde, işbirliği ve müzakerenin önemine ve ilgili paydaşların; bilgi, fikir ve kaynaklarıyla aktif katılımının sağlanmasına vurgu yapmıştır (Köseoğlu ve Sobacı, 2015: 234).

Son dönemde kamu hizmetinin üretimi ve sunumunda tartışılan bir diğer konuda, kamu değeridir. Kamu değeri, Karkın tarafından “kamu hizmetlerinin sunulması sürecinde vatandaşların yokluğunu derinden hissettikleri, olmazsa olmaz türünden ihtiyaç ve arzular” olarak tanımlanmaktadır. Sosyal politikaların gerçekleştirilmesine verilen önemin yeniden artması, kamu hizmetinin sunumunda güven ve meşruiyet tartışmaları, kamu hizmetinin etkililiği ve etkinliği tartışmalarını da etkilemiştir. Karar vericilerin kamu hizmetinin üretimi ve sunumunda paydaşları dinlemeleri, karar verme süreçlerine dahil etmeleri ve hizmetten yararlananların önerilerinin dikkate alınması ön plana çıkmıştır (Karkın, 2015: 252). Yönetişimin bir bilgi çağı modeli olarak ortaya çıkan E-yönetişim; kamu hizmetinin üretim ve sunumunda, paydaşların bilgi ve iletişim teknolojileri, özellikle de internetten yaygın katılımına dayalı bir modeldir. Dijitalleşme ve Web 2.0 uygulamalarındaki gelişmeler, kamu hizmetinin etkililiği ve etkinliği üzerinde de etki oluşturmuş, kamu hizmetlerinden yararlanıcıların beklentileri değişmiş ve paydaşlar arası ilişkiler yeniden şekillenmiştir. Kamu hizmeti anlayışında son 40 yıl içerisinde oluşan baş döndürücü değişimde, önemini koruyan en temel ilkeler, sunulan kamu hizmetinin amacına uygun ve yararlanıcısının beklentilerini karşılayacak şekilde etkili ve kamu kaynaklarını israf etmeyecek biçimde etkin sunulması olmuştur (Yavuz, 2015: 274).

Kamu hizmetinin kötüye kullanımı

İdarenin bir kamu hizmetini, standartlaşmış, vatandaş beklentilerini karşılayan bir kalitede ve adil yararlanma olanaklarıyla sunması son derece önemlidir. Kamu hizmetinin sunumunda eşitlik ve adalet konusunda idarenin tutumu, en başta taraf tutmamayı gerektirir. Kamu hizmetinden adil yararlanma; hakkaniyete uygun bir biçimde hizmetten yararlanabilme, ihtiyaç duyulduğunda hizmete ulaşabilme ve hizmetin mahrumiyet oluşturacak özel koşullardan arındırılmış olması ile mümkündür. Kamu hizmetlerinin önemli bir kısmından yararlanmak için yararlanıcının sadece hizmete ihtiyacı olması yeterli olmaktadır. Salt idarenin tutum ve davranışlarından kaynaklanacak kısıtlamalar veya ayrıcalıklar olmamalıdır. Eğer idare hizmetten yararlanmada birilerine öncelik verecekse, bu önceliklerin mutlak suretle bilimsel olarak kanıtlanmış gerekçeleri olmalı ve mevzuatta düzenlenmeli, yani hukukiliği sağlanmalıdır. Mevzuatta tanımlanmış olan vasıf ve koşulları sağlayan herkesin yararlanma hakkı olmalı ve aynı hukuki durum içerisinde bulunanların eşit yararlanma hakkı bulunmalıdır.

Kamu hizmetinin sunumunda kamu yararının gözetilmesi, sosyal adalet ve kamu hizmetinden adil yararlanmanın sağlanması gibi amaç ve ilkeler, hiçbir zaman etkililik, etkinlik ve kârlılık gibi ilkeler ile kıyaslanmamalıdır (Keskin, 2015: 73).

Yararlanıcı açısından kamu hizmetinin etkililiği ve etkinliği değerlendirildiğinde, öncelikle kamu hizmetine ulaşabilme önemli olarak görülmektedir. Hizmeti talep edebiliyor olmak ve hizmetten yararlanabilmek, etkinlikten önce değerlendirilmektedir. Yararlanıcı, kendisi hak mahrumiyetine uğrayana ya da belirgin sosyal maliyet oluşana kadar, etkinliğe ilgi göstermemektedir. Kamu hizmetinde performansı artırıcı uygulamalar, bu bakımdan tartışma konusu da olabilmektedir. Kamu hizmetlerinde etkililiğin artması çoğu zaman etkinliği olumsuz etkilemektedir. Özellikle sosyal boyutu yüksek olan kamu hizmetlerinde etkililik üzerine geliştirilen iyileştirme stratejileri, etkinliği olumsuz etkileyebilmektedir. Aslında burada değerlendirilmesi gereken bir başka noktada, performansı artırılması planlanan hizmetin ne kadar amacına uygun kullanıldığıdır. Öyle ki çoğu zaman hizmetin yaygınlaştırılması, hizmetten yararlanma hakkı olmayanların da hizmetten yararlanmaya çalışmasına ve daha fazla kötüye kullanıma neden olabilmektedir. Başvuru koşullarını yerine getirmeden hizmetin getirdiği kolaylıklardan yararlanmaya çalışmak veya hizmetten öncelikli yararlanmak için yalan ya da eksik beyanda bulunmak, kötüye kullanım örnekleri olarak sıralanabilir. Kamu hizmetlerinde yararlanma durumunda, hak kadar, sorumluluklarda önemlidir. Hizmetten yararlanma koşullarının sağlanması, mevzuatta tanımlanan diğer gerekliliklerin yerine getirilmesi, doğru beyanda bulunulması ve hizmetin diğer yararlanıcılarının haklarına saygı gösterilmesi önemlidir. İdarenin de kamu hizmetinden yararlanma koşullarını, başvuru yollarını ve hizmete özel koşulları mevzuatla tanımlaması beklenir. Kamunun bir diğer sorumluluğu da hizmetten nasıl yararlanacağı ile ilgili koşullar hakkında yararlanıcının bilgilendirilmesi ve eğitilmesidir (Karakuş, 2010: 44).

Kamu hizmetinin etkili ve etkin sunulmamasının neden olduğu en önemli sorun, oluşturduğu sosyal maliyettir. Kamu kaynağının boşa harcanması ile birlikte, kamu idaresine güven algısının düşmesi, kamu hizmetlerine yeterli saygının gösterilmemesi, hem hizmet sunumunda hem de hizmeti kullanımında oluşacak etik yozlaşma, kayırmacılığın artması gibi durumlar, tüm topluma ek maliyetler oluşturmaktadır. Bu durum toplumlarda bir arada yaşama duygusunu da olumsuz etkilemekte, krizlere karşı toplumları daha dayanıksız yapmakta ve büyük sorunların çözümünde toplumsal sermaye yeterince etkin kullanılamamaktadır. Kamu hizmetlerinin etkililiği ve etkinliği siyasilere toplumun desteğini de doğrudan etkileyen bir durumdur. Bu, kamu hizmetlerinin siyasi otorite tarafından daha farklı algılanmasına, performans göstergelerine daha farklı yaklaşılmasına ve hizmetin etkinliğinden çok etkililiğinin ön plana çıkarılmasına neden olmaktadır. Bunun sonucu olarak, özellikle seçim dönemlerinde kamu hizmetlerinde yararlanıcının lehine illegal esnekliklerin sağlanmasıyla sık karşılaşmaktadır. Seçim dönemlerinde gece-kondu yapılarının görmezden gelinmesi, bir kamu

hizmetinden yararlanma hakkı olmayanlara imtiyazların sağlanması ya da kamu hizmetinin amaç dışı kullanılmasına göz yumulması, verilebilecek örneklerdir. Kamu otoritesinin kendi oluşturduğu hizmet standartlarını, dönemselde olsa bizzat kendisinin ihlal ya da ihmal etmesi, genel anlamda hizmetin kötüye kullanımını arttırabilmekte, etkililiği ve etkinliği olumsuz etkileyebilmektedir (Çevik, 2002: 43-45; Gönülaçar, 2012: 4).

İdare, kamu hizmetinde etkililik ve etkinlik sağlanması, standartların korunması ve adil yararlanmanın düzenlenmesi adına idari ve cezai yaptırımlar oluşturabilir. İdari yaptırımlar; kamu hizmeti, kamu düzeni ve kamu sağlığı gibi toplumsal faaliyetleri yürütürken, idarenin doğrudan, tali veya re'sen kullandığı yetkililerdir. Cezai yaptırımlar ise hukuka aykırı bir fiile karşı ıslah amacıyla verilen cezalardır. İdari yaptırımlar idari kararlar ile verilebilirken, cezai yaptırımlarda mutlak suretle yargı makamlarınca alınmış bir karar gerekir. İdari yaptırımlarda cezalandırmaktan ziyade caydırıcılık ön plana çıkarken, cezai yaptırımlarda asli amaç cezalandırmadır. Yaptırımların mutlak suretle yasal dayanağının olması gerekir. Suç oluşturan davranışlar, Anayasaya uygun olarak yasalarla belirlenmelidir. İdari yaptırımların önemli bir kısmı, 5326 Sayılı Kabahatler Kanununa göre düzenlenirken, cezai yaptırımlar ceza hukuku bünyesinde şekillenmektedir (Erdoğan, 2012: 265-267; Kurt, 2014: 132).

Acil Çağrı Hizmetlerinde Etkililik ve Etkinlik

Acil yardım hizmetlerinin yaşam hakkını ilgilendiren boyutu, hizmette oluşabilecek eksiklikleri, telafisi mümkün olmayan sonuçların nedeni yapabilir. Acil yardım hizmetlerinin etkililiği, çoğu zaman talep edenin bulunduğu yere, hizmetin zamanında ulaştırılabilmesi ile ilgilidir. Hizmette kalite kriterleri, genellikle hizmetin ulaştırılma süresi ve hastanın ileri sağlık hizmeti alabileceği bir merkeze ulaştırılması ile ilgili zaman değerlendirmeleridir. İdarenin, acil yardımda gecikmelere neden olmamak için çeşitli tedbirleri alması gerekir. Bununla birlikte, kamu hizmetinde görevli personel sayısı, kullanılan araç gereç sayısı ve niteliği gibi kaynakların sayısal ya da oransal artışı ile hizmetin etkili ve etkin olması arasında kesin bir belirleyici ilişki bulunmamaktadır. Bazen tüm teknolojik imkanların oluşturulmuş olmasına, acil yardım ekibi sayısının yoğunlaştırılmış olmasına rağmen, hizmet yeterince etkili sunulamaz. Burada ön plana çıkan konu ise organizasyon yeteneğidir. Acil yardım hizmetleri, komuta ve kontrol sağlayan acil çağrı merkezleri tarafından yönetilmektedir. Acil çağrı merkezlerinin organizasyon yeteneği; personel sayısı ve niteliği, kullandığı teknoloji durumu ve hizmetin yararlanıcısı ile hizmetin sağlayıcısı olan acil yardım ekipleri arasında sağlıklı iletişim kurabilmesine bağlıdır (112 SOS, 2012).

Acil çağrı hizmetlerinde etkililik ve etkinlik tartışmaları

Acil yardım hizmetlerinin sunumunda, hizmetin yararlanıcısına önemli ayrıcalıklar tanınmaktadır. Genel olarak kamu hizmeti talebi için doğrudan başvuru yapma, geçerli belge sunma, hatta kimlik belgesi beyan etme gibi durumlar; acil

yardım hizmetlerinde zorunlu olmayabilmektedir. Acil çağrı hizmetleri, acil yardım hizmetlerinin etkililiğinin artırılması için temel ilkeler olan, hizmete yararlanıcısının kolay ulaşabilmesi, hızlı ve zamanında hizmet sunumu gibi fonksiyonları yerine getirmektedir. Bugün için hâlihazırda en hızlı iletişim aracı telefondur. Acil yardıma ihtiyacı olan birey, akılda kalması ve hızlı çevrilebilme gibi özellikleri nedeniyle belirlenmiş olan kısa telefon numarasını arayarak, doğrudan hizmet talep edebilmektedir. Öyle ki telefon ile iletişim ücretli olmasına rağmen, acil çağrı numaralarının aranması herhangi bir ücret olmaksızın, mobil telefonun SIM kartı takılı olmadan, hatta GSM operatörlerinin kapsama alanı dışındaki yerlerden bile yapılabilmektedir. Bugün için kamu hizmetlerinin önemli bir kısmında, katılım ücretinin alınması yararlanıcılar tarafından yadırganmamasına, sağlık hizmetinde genel olarak katılım ücreti alınmasına rağmen, acil yardım hizmeti kapsamında olan ambulans hizmetlerinde ve 24 saat sunulan hastane acil servis hizmetlerinde, herhangi bir ücretlendirme söz konusu değildir (SUT, 2010; Chin, 2015).

Kamu hizmetlerinin sunumunun temel hedefleri, hizmetin yararlanıcısını mümkün olduğunca bekletmeden, mümkün olduğunca toplumun geneline yaygın, kamu kaynaklarının etkin kullanımı ve kaliteli sunulmasıdır. Toplumsal ihtiyacın devamlı olduğu ve kamu yararının yüksek olduğu acil yardım hizmetlerinde, hizmetin sürekli ve düzenli sürdürülmesi gerekir. Acil yardım hizmetlerinde sürekliliğin anlamı, 7 gün 24 saat hizmetin talep edildiğinde sağlanmasıdır. Acil yardım hizmetleri, coğrafi ya da iklim koşullarına bakılmaksızın, ihtiyacı olan herkese, yararlanıcının bulunduğu yerde, hızlı ve etkili bir şekilde sunulmaktadır. Bugün için kamu idarelerinin gücü, acil yardıma ihtiyacı olan bireye zamanında ulaşabilmesi ile değerlendirmektedir. Trafik yoğunluğunun aşılması için motosiklet ambulanslar, kış iklim koşullarının aşılması için paletli ambulanslar ve ulaşım sürelerinin azaltılması adına uçak ve helikopterlerden oluşan hava ambulansları son yıllarda sıkça kullanılmaktadır. Hızlı ve etkin bir şekilde sağlanan acil durum hizmetleri, vatandaşların devlete olan güven ve bağlılığını artırırken, aksi yönde yaşanan bir gelişme, kamu otoritesinin vatandaş tarafından sorgulanmasına yol açmaktadır. Hizmetin etkili ve etkin sunumunda devamlılık sağlanamazsa, kamusal düzen olumsuz etkilenebilmekte, sosyal maliyet oluşabilmektedir (Ekşi, 2014: 56).

Acil yardım hizmetlerinde etkililiğin ve etkinliğin sağlanması için önceliklerin iyi belirlenmesi, kabul görmüş standartların korunması ve yararlanıcı beklenti ve ihtiyaçlarının karşılanması gibi konular ön plana çıkmaktadır. Ambulans hizmetlerinin oluşturulmasında temel ilke, talep edilen acil yardım hizmetinin kent merkezlerinde on dakikanın altında bir sürede etkili bir şekilde ulaştırılmasıdır. Ancak idarenin, kamu hizmetleri ile ilgili sınırsız bir kapasite oluşturma imkanı bulunmamaktadır. Bu nedenle kamu hizmeti oluşturulurken, eldeki kamu kaynağı ile maksimum fayda sağlanabilecek optimal hizmet seviyelerinin belirlenmesi gerekir. Ambulans hizmetleri için bu seviye, kent merkezlerinde 50.000 kişiye bir acil yardım ambulansı düşecek şekilde olmalıdır. Optimal hizmet alanı belirlenirken, yerel, bölgesel ve ulusal riskler, kentleşme

durumu, ekonomik gelişmişlik, sosyal ve kültürel özellikler, coğrafi özellikler gibi durumlar da belirleyici olmaktadır. İdarenin acil yardım hizmetlerinde hem optimal hizmet seviyesini koruması hem de etkililik ve etkinliği sağlanması beklenir. Bunun sağlanabilmesi adına da hizmet alanının, acil çağrı hizmetleri kapsamında organizasyonu ve yönetimi önemlidir (David ve Harrington, 2011: 2; Hartman, 2003: 359).

Acil çağrı hizmetlerinin kötüye kullanımı

Acil yardım hizmetlerinde yararlanıcıya yönelik ayrıcalıkların geçerli olabilmesi için temel koşul, yararlanıcının acil durum içerisinde olmasıdır. Ayrıcalıkların nedeni de acil durum içerisinde olan yararlanıcının, hayat kurtarıcı hizmete mümkün olduğunca hızlı ve etkili ulaşabilmesi ve hak mahrumiyetine uğramamasıdır. Çünkü acil durumlarda etkili hizmetin gecikmesiyle oluşacak hak mahrumiyetleri çoğu zaman telafi edilebilir nitelikte değildir. Tamamen hizmete ulaşmayı kolaylaştırmak amacıyla oluşturulan bu ayrıcalıklar, hizmetten yararlanma koşullarını sağlamayanlar tarafından suistimal edilebilmektedir. Bunda hizmet sunumunun ücretsiz olması ve 24 saat sunuluyor olması etkili olmaktadır. Sağlık ile ilgili diğer hizmet alanlarında, sadece mesai saatlerinde hizmet sunulması ya da hizmetten yararlanmaya katılım ücretinin alınması gibi durumlar; yararlanıcıyı ihtiyacı olduğu hizmeti, daha kolay talep edebildiği ve ücret ödemeksizin günün her saati hızlı yararlanabildiği acil sağlık hizmetleri ile ikame etmeye teşvik edebilmektedir. Aslında gündüz saatlerinde poliklinik hizmetlerinden yararlanabileceği basit bir baş ağrısı için hastanın, akşam saatlerinde acil çağrı hizmetlerini arayarak, acil sağlık hizmetlerini meşgul etmesi gibi örneklerle sık karşılaşılmaktadır. 112 acil çağrı numarasının ücretsiz aranabilmesi başka suistimallere de neden olabilmektedir. Bazı kötü niyetli yetişkinlerin ya da çocukların acil çağrı merkezini sürekli arayarak meşgul etmeleri veya tamir ettiği telefonu, SIM kartını takmadan denemek için acil numarayı arayan telefon tamircileri gibi toplumun değişik kesimleri tarafından yapılan suistimaller sık karşılaşılan durumlardır. Öyle ki 112 Acil Çağrı Numarası için bu suistimal durumlarının neden olduğu lüzumsuz aramaların oranı, %95'lere kadar çıkabilmekte, bu da hizmetin hem etkili hem de etkin sunumunu olumsuz etkilemektedir (Vaughn ve Streib, 2006: 136; Erbay, 2015).

Bugün için acil yardım hizmetlerinin sunumunda, acil çağrı hizmetlerinin suistimal edilmesi en önemli sorunlardan biri olarak görülmektedir. Acil çağrı hizmetlerinin kötüye kullanımı ikiye ayırmak mümkündür. Kasıtsız yani bilinçsiz ve kasıtlı yanlış aramalar. Kasıtsız aramalar grubunda yer alan ve acil olmayan durumlar için hizmetten yararlanma hakkı yokken hizmet talep edilmesi, kötüye kullanımın çok önemli bir bölümünü oluşturur. Bu aramalar, günlerdir devam eden karın ağrısı şikayeti gibi gerçekte acil durum tanımına uymayan bir durum için acil yardım talebinin istenmesi gibi durumları kapsar. ABD'de bazı eyaletlerde acil olmayan durumlar için arama oranı % 40'lar seviyesindedir. Japonya'da ise ambulans ile hastaneye sevk edilen hastaların %60'ı herhangi bir özel tedavi

uygulanmadan ya da hastaneye yatışı yapılmadan evine geri dönmektedir (Kawakami vd., 2007). Bu grup çağrılar, bazen mental hastalığı olan ya da yaşlıların sürekli arayarak, kronik ya da acil müdahale gerektirmeyen rahatsızlıklarını iletmeleri şeklinde de olabilir. Bu kapsamda değerlendirilebilecek bir başka durum da, abartılmış bilgi içeren acil aramalardır. Yani hastanın ciddi bir sağlık problemi olmamasına ve aslında acil yardım hizmeti gerekli olmamasına rağmen, hasta yakınlarının acil hizmetlerin avantajlarından yararlanmak adına hastayı bilinci kapalı ya da solunumu durdu gibi bilgilerle ifade etmesi durumudur (Sampson, 2004).

Son yıllarda mobil telefonların kullanımının yaygınlaşması ile birlikte, mobil telefon ile yapılan kötüye kullanım olguları artmaktadır. Britanya’da mobil telefonlardan ambulans talebi için yapılan aramaların sadece dörtte biri gerçek aramadır. Farkında olmadan mobil telefonlardan otomatik olarak yanlışlıkla acil çağrı numarasının aranması, bilinçsiz kötüye kullanım oranlarında önemli yer tutmaktadır. Bunun nedenleri arasında, mobil telefonların SIM kartı takılı olmadan ve kapsama alanı dışındayken de acil çağrı numarasını arayabilmelerinin rolü büyüktür. Yine birçok telefon üreticisi, telefonların dizaynını tek tuş ile acil çağrı numarası aranabilecek şekilde yapmakta, yine tuş kilidi aktif olmasına rağmen acil numaraların aranmasına olanak verilmektedir. Bu durumlar bilinçsiz bir şekilde veya yanlışlıkla acil numaraların aranmasına neden olabilmektedir. Bir başka durumda, son yıllarda ebeveyninin eski telefonunu oyuncak olarak kullanan çocukların, SIM kartı olmadan acil numaraların aranabilmesi özelliğinden dolayı, acil çağrı numaralarını bilinçli ya da bilinçsiz meşgul etmeleridir (Sampson, 2004; Government of The Nederland, 2015).

Bilinçli kötüye kullanımı, asılsız ihbarlar ve şaka ya da işletme amaçlı aramalar olarak sınıflandırmak mümkündür. Kasıtlı olarak yapılan suistimalde en önemli oranı, acil çağrı numarasının şaka ya da işletme amaçlı (Prank Call) aranması oluşturur. Bu aramalarda, arayan kişi, bir çalışanla görüşmek istediğini belirtir ya da acil çağrı personeline bir takım sözler söylemeye çalışır, bu bazı durumlarda maç skoru ya da adres sorma gibi farklı aramaları da kapsayabilir. Bu tip aramalar genelde tekrarlayan ve bazen operatörlere küfür ve hakaretler içeren aramaları da kapsar. Hollanda’da yapılan çalışmalarda kasıtlı yanlış aramaların, 10-18 yaş arası çocuklarda artış gösterdiğini ve özellikle, çarşamba öğleden sonra, cumartesi geceleri, pazar sabahları ve okulların tatil günlerinde arttığını göstermektedir (Saul, 2014, Government of The Nederland, 2015). Yine yapılan bazı çalışmalarda, acil çağrı numaralarının kötüye kullanımının, yaz aylarında ve hafta sonu günlerinde arttığı görülmektedir. Bu durum çocukların evde olduğu günlerle ilişkilendirilmektedir (ST. Petersburg Police Department, 1996).

Acil çağrı hizmetlerinin kötüye kullanımına yönelik oluşturulabilecek yaptırımlar

Acil çağrı hizmetlerinin kötüye kullanımı ister bilinçli, isterse bilinçsiz yapılsın, hizmet alanının etkililiği ve etkinliğini olumsuz etkileyen bir durumdur.

Acil çağrı numaraları meşgul edildiğinde, gerçekten yardıma ihtiyacı olanların hizmete ulaşım süresi gecikmekte, acil çağrı merkezleri kötüye kullanım olgularını yönetmek için daha fazla personel görevlendirmek ya da ek teknolojik önlemler için yatırım yapmak zorunda kalmaktadır. Hayat kurtarma hedefli oluşturulan hizmet alanının, etkililiğinin artırılması ve hak mahrumiyetlerinin azaltılması adına idare hizmetin suistimalinin önüne geçmek için bir takım önlemler geliştirmek zorundadır. Bu önlemleri; hizmeti suistimal edenlere idari ve cezai yaptırımların uygulanması ve vatandaşın hizmetten daha etkin yararlanması, başkalarına hak mahrumiyeti yaşatmaması adına hizmetin işleyişi hakkında bilgilendirilmesi olarak sınıflandırmak mümkündür. Bugün için acil çağrı hizmetlerinin suistimali ile ilgili konuların tamamının suç olup olmadığı bile önemli bir tartışma konusudur. Kötüye kullanıma bağlı olarak yaşam kaybı oluşsa bile, olguların çok azı ceza yargısının konusu olmaktadır. Hizmet alanında etkililik ve etkinlik sağlama arayışında olan ülkelerde, konu ile ilgili idari ve cezai yaptırımların uygulanmasında, farklı yöntemler dikkat çekmektedir. Acil çağrı numarası suistimaline karşı uygulanan yaptırımlar; acil yardım hizmetlerinin masraflarının ödettilmesi ve idari para cezasından, hapis cezasına kadar geniş bir aralıkta uygulanan cezaları kapsamaktadır (Ekşi, 2014: 55; İHA, 2014).

Acil çağrı hizmetlerinin kötüye kullanımının engellenmesi adına geliştirilen teknik önlemler de dikkat çekicidir. Çoğu ülkede acil çağrı merkezine gelen aramalar kayıt altına alınmaktadır. Bu durum aslında acil olguların çoğunun aynı zamanda adli vakalar olması nedeniyle de gereklidir. Bu kayıtlar aynı zamanda sistemi kötüye kullanıma yönelik adli ve idari takip için de kullanılmaktadır. Çoğu sistemde emniyet güçleri, SIM kartı olmaksızın ya da gizli numara ile yapılan çağrılarda bile arama yapılan yer ve kişiyi bulabilmektedir. Tekrarlayan suistimallerde, arama yapılan telefonların acil çağrı numaralarını aramaları engellenebilmekte, telefon veya GSM hattı bloke edilebilmektedir. Acil çağrı sistemlerinde kullanılan oto sekreterler, çoğu zaman acil durum için arayan kişiye lüzumsuz bir ayrıntı olarak görülür ve genelde tepki çeker. Ancak oto sekreterler hem arayan kişiye yasal uyarıların yapılabilmesi hem de yanlış aramaların elenmesi konusunda fırsat sağlar. Yanlışlıkla yapılan aramaların çoğu, oto sekreter aşamasında çağrıyı sonlandırmaktadır (Blackstone, 2005: 234).

Acil yardıma ihtiyacı olan bireylerin hak kaybını önlemek ve hizmete ulaşımını kolaylaştırmak için oluşturulan düzenlemeler, gerçekten o hizmete ihtiyacı olmayanların, hizmet alanını suistimal etmesi ile tam tersi bir etki gösterebilir. Bu kolaylaştırıcı uygulamalar iyi denetlenmez ve suistimali engellemek için bariyerler iyi oluşturulmazsa, yeni hak kayıpları oluşabilir. Nitekim hizmet alanı için sağlanan etkililik ve etkinlik süreklilik sağlanabilirse anlam kazanır. Konuya farklı bir açıdan bakıldığında, yararlanabileceği hizmeti acil yardım hizmeti ile ikame etmek isteyenlerin, aslında yararlanmaları gereken hizmette var olabilecek sorunların dikkate alınması, çözüm arayışı konusunda yardımcı olabilir. Türkiye’de 2014 yılında nüfus sayısı 77 milyon iken, acil servislere toplam başvuru sayısı bir yılda 100 milyonun üzerindedir. Gelişmiş

ülkelerin çok üzerinde olan bu başvuru sayısı, toplam poliklinik sayısının yaklaşık üçte birini oluşturmakta ve yapılan çalışmalarda %80'den fazlasının aslında acil durum tanımlamayan olgulardan oluştuğu belirtilmektedir. Acil yardım hizmetlerine olan talebin artması eğer rutin sağlık hizmetlerinde oluşan sorunlardan dolayı ise öncelikle rutin sağlık hizmetlerindeki sorunların çözülmesi gerekir. Sağlık hizmetlerinden nasıl yararlanacağını bilmeyen kişiler için ücretsiz danışma hatlarının oluşturulması da acil çağrı hizmetleri üzerindeki yükü azaltabilir (Waugh ve Streib, 2006: 136; Bilaloğlu, 2015).

Acil yardım hizmetlerinden yararlanmada eşitlik, mutlak ve aritmetik bir eşitlik şeklinde değildir. Hizmeti talep edenin içinde bulunduğu acil durumun koşulları, ön plana çıkmaktadır. Yani aciliyetin derecesi ve hayati risk durumu, hizmetten yararlanma önceliği açısından belirleyici olmaktadır. Yararlanıcının kamu hizmeti sunumu ile ilgili kurallara uygun davranacağı, etik ilkelere uyacağı ve hizmeti kullanma süresince üzerine düşen sorumlulukları yerine getireceği varsayılır. Ancak bazı durumlarda, yararlanıcının bu sorumluluk duygusuna göre hareket etmediği, hakkı olmayan bir hizmeti kullanma ya da daha kolay elde etme adına etik dışı davranabildiği görülmektedir. Acil olmayan bir durumu, acil gibi bildirmek ya da var olan sağlık durumunu abartarak bildirmek, sık karşılaşılan etik dışı davranışlardır (Yavuz ve Tekin, 2015; Ekşi, 2015: 93). Bazen de hizmet optimal seviyede oluşturulmuş olsa bile, ani talep değişiklikleri hizmetleri yetersiz kalabilir ve tüm talep edenlere aynı anda yanıt verilemeyebilir. Bu durumlarda hak mahrumiyetlerinin önlenmesi adına, idare tarafından öncelikli hizmet alacakların belirlenmesi gerekir. Acil durumlarda önceliklerin belirlenmesi için triyaj uygulamaları kullanılmaktadır. Trijaj, hizmet talebinin eldeki kaynakları aştığı durumlarda, eldeki kısıtlı imkanlar ile mümkün olduğunca fazla sayıda kişiye, hayat kurtarıcı yardımın ulaştırılmasını tanımlar. Önceliklerin belirlenmesinde mutlak suretle bilimsel olarak geçerliliği olan bilgiler kullanılmalı, triyaj uygulamasının genel ilkeleri mevzuatta tanımlanmış olmalı ve tüm süreçlerde etik ilkelere uyulmalıdır (David ve Harrington, 2011: 2; Hartman, 2003: 359).

İdare tarafından tüm olanakların sağlanması ve önlemlerin alınması da tek başına hizmetin planlandığı gibi etkili ve etkin sunulacağı anlamına gelmemektedir. Kamu hizmetinden adil yararlanma hakkının korunabilmesi adına, artık sadece hizmete başvuru yollarının oluşturulmuş olması yeterli görülmemektedir. Burada öne çıkan bir durumda, kullanıcının yani toplumun tutum ve davranışlarıdır. Hizmetin yararlanıcısı olan vatandaşın, hizmetten doğru yararlanma ile ilgili yeterli bilgiye sahip olması son derece önemlidir. Bu hem hizmeti doğru kullanarak kendi mağduriyetinin engellenmesi hem de hizmeti yanlış kullandığında gerçekten hizmete ihtiyacı olanların mağdur edilmemesi adına önemlidir. Avrupa Birliği'nin acil yardım hizmetleri ile ilgili ilkelerinin tamamında, kullanıcının hizmetten hangi durumlarda nasıl yararlanacağı konusunda bilinçlendirilmesi ve eğitilmesi konuları yer almaktadır. İdare, acil yardım hizmetlerinden etkili ve etkin yararlanmanın koşulları ve standartları oluşturmakla birlikte, bu koşul ve standartlardan bireyin nasıl yararlanması

gerektiği ile ilgili tanıtım ve eğitim çalışmalarına ağırlık vermeli, hizmetin etkililiğinin artırılması ve sürekliliğinin sağlanması adına, hizmetle ilgili kararların verilmesi ve sunulması süreçlerine kadar saydamlığın ve katılımın sağlanması gerekmektedir (Ekşi, 2014: 52; Torres ve Pina, 2002: 43).

Acil çağrı hizmetlerinin suistimalinde ülkelerin gelişmişlik düzeyi, idari ve eğitim yapısı gibi faktörler etkili olabilmektedir. Doğrudan yaşam hakkını ilgilendiren bu alanda hizmetin suistimali ile ilgili konuların son yıllarda daha ciddi tartışılması ve sorunun çözümü için daha geniş kapsamlı çözüm önerisi arayışları dikkat çekicidir (Sampson, 2004: 5). Türkiye’de ise idari ve teknik önlemler son derece yetersiz olmakla birlikte, idari yaptırım sadece asılsız ihbarlarda uygulanmaktadır. Bu yaptırım, 6525 Sayılı “Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun”un 15. Maddesinde “112 Acil Çağrı Merkezini asılsız ihbarda bulunmak suretiyle meşgul ettikleri tespit edilen kişilere 5326 sayılı Kabahatler Kanununa göre il valileri tarafından 250 Türk Lirası idari para cezası verilir, tekrarı hâlinde bu ceza iki katı olarak uygulanır” şeklinde düzenlenmiştir. Acil yardım hizmetlerinin amaç dışı kullanılması ya da çeşitli gerekçelerle sürekli olarak meşgul edilmesi ile ilgili mevzuatta herhangi bir düzenleme bulunmamaktadır (6525 Sayılı Kanun, 5326 Sayılı Kanun).

ACİL ÇAĞRI HİZMETLERİNİN KÖTÜYE KULLANIMI İLE İLGİLİ ALAN ÇALIŞMASI

Materyal ve Yöntem

Çalışmada İzmir ili kapsama alınmış, çalışma evreni; il merkezinde ikamet eden 15 yaş ve üzerindeki kişiler oluşturmuştur. Çalışmanın örneklemi basit rastgele örnekleme yöntemi ile 200 kişi olarak belirlenmiş, anket çalışması sırasında 208 kişiye ulaşılmış ve uygulanan tüm anketler çalışmada değerlendirmeye alınmıştır. Anket çalışması Ege Üniversitesi İlk ve Acil Yardım Programı öğrencileri tarafından yüz yüze görüşme tekniği ile uygulanmıştır. Anketörlere, çalışma hakkında 1 saatlik eğitim verilmiştir. Uygulanan anket formunun ilk bölümünde katılımcıları tanımlayıcı sorular yer almıştır. İkinci bölümde, katılımcıların acil çağrı hizmetlerinden yararlanma durumları, hizmetin işleyişi ve hizmetten doğru yararlanma konularındaki bilgi durumu ve hizmetin kötüye kullanımı durumunda uygulanan cezai yaptırımlar hakkında bilgi durumu ile ilgili sorulara yer verilmiştir. Anket formunda toplam 15 soru yer almıştır. Toplanan veriler SPSS (Statistical Package for the Social Sciences Chiago, III, USA) 16,0 istatistik programı kullanılarak analiz edilmiştir. Veri çözümlenmesinde frekans dağılımı ve yüzdelerden yararlanılmıştır.

Kısıtlılık

Türkiye’de acil çağrı sisteminin kötüye kullanımı ile ilgili veriler, İçişleri Bakanlığı Acil Çağrı İdari İşlemler Şube Müdürlüğü’nden, Bilgi Edinme Kanunu

çerçevesinde 9 Ocak 2015 tarihinde istenmiştir. Ancak ilgili kurum, Bilgi Edinme Kanununun 7. Maddesini gerekçe göstererek, istenilen bilgileri sağlamada kolaylaştırıcı olmamıştır.

Bulgular

Çalışmaya toplam 208 kişi katılmıştır. Katılımcıların %55,3'ü (n=115) kadın ve %44,7'si (n=93) erkektir. Katılımcıların yaş ortalaması 35,3 (Standart Sapma:1,36959) olup, en küçüğü 15, en büyüğü 81 yaşındadır. Katılımcıların eğitim durumlarına göre dağılımı; %0,5 (n=1) “okur-yazar değil”, %2,4 (n=5) “okuryazar”, %21,6 (n=45) “ilköğretim”, %34,1 (n=71) “lise”, %35,1 (n=73) “üniversite” ve %6,2 (n=13) “yüksek lisans ve üzeri” olarak bulunmuştur. Katılımcılar, “daha önce 112 acil çağrı numarasını aradınız mı?” sorusuna, %43,3 (n=90) “evet”, %56,7 (n=118) “hayır” yanıtını vermişlerdir.

Katılımcılar, “112 acil çağrı numarasının hangi durumlarda aranması gerektiğini biliyor musunuz?” sorusuna, %88,9 (n=185) “evet”, %11,1 (n=23) “hayır” yanıtını vermişlerdir. “SIM kartı takılı olmayan telefon ve GSM operatörlerinin kapsama alanı dışındaki yerlerden mobil telefonlar ile 112 acil çağrı numarasının aranabildiğini biliyor musunuz?” sorusuna, %73,6 (n=153) “evet”, %26,4 (n=55) “hayır” yanıtını vermişlerdir. Katılımcılar, “112 acil çağrı numarasının doğru kullanımı ile ilgili eğitim ve bilgilendirme çalışmalarına katıldınız mı?” sorusuna, %18,3 (n=38) “evet”, %81,7 (n=170) “hayır” yanıtını vermişlerdir. “Sizce 112 acil sağlık hizmetleri amacına uygun etkili ve etkin bir şekilde kullanılıyor mu?” sorusuna, %66,3 (n=138) “evet”, %18,8 (n=39) “hayır” yanıtını vermiş, %14,9'u (n=31) bu konuda fikrinin olmadığını belirtmiştir. Katılımcılar, “112 acil çağrı numarasına yapılan asılsız ihbarlara para cezası verildiğini biliyor musunuz?” sorusuna, %40,9 (n=85) “evet”, %59,1 (n=123) “hayır” yanıtını vermişlerdir.

Acil çağrı hizmetlerinin kötüye kullanılmasının nedenleri ile ilgili olarak katılımcı görüşleri Tablo 1’de verilmiştir.

Tablo 1: 112 Acil Çağrı Hizmetlerinin Kötüye Kullanımının Nedenleri

	Evet		Hayır	
	%	n	%	n
Yararlanıcı 112 acil çağrı hizmetleri ile ilgili yeterli bilgiye sahip değil	75,5	157	24,5	51
112 Ambulans Hizmetlerinin ücretsiz olması	60,6	126	39,4	82
Yararlanıcının 112 acil çağrı hizmetlerine yeterli saygı duymaması	53,8	112	46,2	96
Acil yardım hizmetlerinin 24 saat sunulması	42,3	88	57,7	120
112 acil çağrı numarasının ücretsiz aranabilmesi	40,9	85	59,1	123
112 acil çağrı numarasının SIM kartı takılı olmayan ve GSM operatörlerinin kapsama alanı dışındaki yerlerden mobil telefonlar ile aranabilmesi	13,9	29	86,1	179

112 acil çağrı hizmetlerinde kötüye kullanımın azalması, etkili ve etkin kullanımın sağlanması için yapılması gerekenlerle ilgili katılımcı görüşleri Tablo 2’de verilmiştir.

Tablo 2: 112 Acil Çağrı Hizmetlerinde Kötüye Kullanımın Azaltılması ve Etkin Kullanımın Sağlanması için Yapılması Gerekenler

	Evet		Hayır	
	%	n	%	n
Yararlanıcı hizmet hakkında daha fazla bilgilendirilmeli ve eğitilmelidir.	75,0	156	25,0	52
Hizmeti suistimal edenler cezalandırılmalıdır.	67,3	140	32,7	68
SIM kartı takılı olmayan ve GSM operatörlerinin kapsama alanı dışındaki yerlerden mobil telefonlar ile 112 acil çağrı numarası aranmamalıdır.	12,0	25	88,0	183

Tartışma

Acil çağrı hizmetlerinde, içinde bulunulan acil duruma etkin ve hızlı müdahale için yararlanıcısına bir takım ayrıcalıklar sunulur. Hayat kurtarma amacıyla oluşturulan bu ayrıcalıklar, bazı durumlarda, bizzat yararlanıcısı tarafından suistimal edilebilmektedir. Acil çağrı hizmetlerinin kötüye kullanımı ile ilgili oranlar ülkeden ülkeye farklılık göstermektedir. Kötüye kullanım oranı Portekiz'de yaklaşık %80 iken, Yunanistan'da %99'dur. Bununla birlikte, oranların kabul edilebilir seviyelerde olduğu; Almanya (%30), Avusturya (%30), Finlandiya (%16) gibi ülkeler ve bu konuda son derece başarılı olan Hırvatistan (%3) ve Estonya (%1) gibi ülkelerde bulunmaktadır (COCOM, 2012). Türkiye'de ise acil çağrı sisteminde kötüye kullanım oranı % 95 ile acil yardım hizmetlerinin etkililiğini olumsuz etkileyecek seviyededir. Hizmetin hızlı ve etkili kullanımı için oluşturulmuş olan 112 acil çağrı hizmetlerinin suistimalinin, ülkelere göre farklılık göstermesi, bu konuda ülkelerin siyasi ve idari yapısı ile sosyo-kültürel etkenlerin belirleyici olduğunu düşündürmektedir (Erbay, 2015).

Günümüzde acil yardım hizmetlerinin etkili ve etkin bir şekilde sunulmasının önündeki en önemli engellerden biri, acil çağrı sisteminin suistimal edilerek gereksiz yere meşgul edilmesidir. Hizmet alanının bu önemli sorun alanına yönelik çözüm önerileri üretilebilmesi adına, kötüye kullanım amacıyla yapılan aramaların sınıflandırılması son derece önemlidir. Türkiye'de acil yardım hizmetlerinin kötüye kullanımıyla ilgili sağlıklı bir veri sisteminin oluşturulduğunu söylemek son derece zordur. Bu çalışma kapsamında, Türkiye'de acil çağrı sistemini kötüye kullanım ile ilgili veriler, İçişleri Bakanlığı Acil Çağrı İdari İşlemler Şube Müdürlüğü'nden, Bilgi Edinme Kanunu çerçevesinde istenmiş, ancak ilgili kurum Bilgi Edinme Kanununun 7. Maddesini gerekçe göstererek, istenilen bilgileri sağlamada kolaylaştırıcı olmamıştır (İçişleri Bakanlığı'nın 9 Ocak 2015 Tarihli Bilgi Edinme Başvurusuna Yanıtı). Acil çağrı hizmetlerinin kötüye kullanımına karşı önlemlerin geliştirilebilmesi adına, verilerin depolanması, sınıflandırılması ve özellikle akademik çalışmalar için paylaşılması son derece önemlidir (EENA, 2011). Türkiye'de ilgili kurumların, veri depolamayı daha sistemli hale getirmesi ve bu verilerin paylaşılmasında akademik çevre başta olmak üzere, çözüme katkı sunabilecek paydaşlara kolaylaştırıcı olması, sorun alanına çözüm üretilmesine katkı sağlayacaktır.

Türkiye'de özellikle ambulans hizmetleri, siyasiler tarafından vatandaşlara, özellikle seçim dönemlerinde her talebe acil yardım ambulansı gönderilecek

şeklinde anlatılmakta, bu dönemlerde ambulans hizmetleri ile ilgili acil olsun ya da olmasın her çağrıya olumlu yanıt verilmesi konusunda kurumlar uyarılmaktadır. Bir zamanların gece-kondu politikasını andıran bu uygulama, olağan durumlarda hizmetin etkililiğini ve etkinliğini olumsuz etkilemekte, vatandaşta her durumda ambulans hizmetlerinden yararlanabileceği konusunda bir algı oluşmaktadır. Nitekim suistimalin bu kadar yüksek olduğu bir hizmet alanı için bu çalışmada katılımcıların algısı, yaklaşık %70 seviyesinde hizmetin amacına uygun kullanıldığı şeklinde çıkmaktadır. Bu çalışmaya katılanların dörtte üçü acil çağrı hizmetlerinin kötüye kullanım nedenini, vatandaşın acil çağrı hizmetleri ile ilgili yeterli bilgiye sahip olmaması olarak görmekte ve buna bağlı olarak da, ambulans hizmetlerinin ücretsiz olması, acil servislerde ambulanslara tanınan öncelikler ve 24 saat hizmet sunulması gibi durumların, hizmetin suistimalinde etkili olduğunu belirtmektedirler. Ayrıca çalışmada katılımcıların yarısından fazlası, bireylerin acil çağrı hizmetlerine yeterli saygı duymamasının kötüye kullanımı arttırdığını düşünmektedir. Acil çağrı hizmetlerinin bilinçli kötüye kullanımında, 112 acil yardım hizmetinin önemini anlamayan ve insanların acil yardım hakkına yeterli saygıyı göstermeyen bireylerin etkisi olduğu düşünülmektedir. Acil çağrı hizmetlerinin kötüye kullanım nedenleri konusunda katılımcıların değerlendirmeleri, literatür ile örtüşmektedir (Güzelgöz, 2011; İlkorkor, 2013: 33).

Acil yardıma ihtiyacı olan mağdur vatandaşı koruyan ve kolaylaştırıcı olan uygulamalar, yaşam hakkının korunması adına geliştirilmiştir. Bu çalışma, katılımcıların %70'den fazlasının SIM kartı takılı olmayan ve GSM operatörlerinin kapsama alanı dışındaki yerlerden mobil telefonlar ile acil çağrı numarasının aranabilmesinin farkında olduğunu göstermektedir. Ancak hizmetin etkililiğini arttırmayı amaçlayan bu uygulamanın kötüye kullanımı ile acil yardıma ihtiyacı olanların mağdur olmasına neden olması, bazı ülkelerde bu kolaylaştırıcı uygulamadan vazgeçilmesine neden olmuştur. Almanya'da uzun yıllardır SIM kartsız, dolayısıyla kapsama alanı dışındaki yerlerden mobil telefonlar ile acil numaralar aranmamaktadır. Kasım 2010'da yayınlanan bir yasa ile İspanya'da da benzer bir uygulama hayata geçirilmiştir (EENA, 2011). Bu çalışmada, Türkiye'de benzer bir şekilde SIM kartı takılı olmayan mobil telefonlarının acil çağrı numaralarını aramalarının engellenmesi ile ilgili bir tedbire, katılımcıların sadece %10'u katılmaktadır. Bu tedbirle SIM kartı takılı olmayan mobil telefonların acil numaraları araması engellendiğinde, aynı sistemle çalışan GSM operatörlerinin kapsama alanı dışındaki yerlerden mobil aramalarda engellenmiş olacaktır. Böyle bir uygulama, mobil telefon kullanımının çok yaygın olduğu Türkiye gibi ülkelerde acil yardım hizmetlerine ulaşımı daha da zorlaştırabilir.

Yaşam hakkının korunması adına hizmetin kötüye kullanımının engellenmesi için bazı ülkelerde, daha agresif önleyici yöntemler kullanılmaktadır. Bu önlemler, suistimali tekrarlayanlar için telefon numaralarının kara listeye alınması ya da bloke edilmesi, asılsız ihbarlarda yapılan kamu harcamalarının maliyetinin ödettilmesi, suistimali yapan kişilerin kamuoyuna deşifre edilmesi olarak sıralanabilir (Moynihan, 2014). Örneğin, bilinçli kötüye kullanımda

Romanya’da ciddi para cezaları uygulanmaktadır (Government Emergency Ordinance of Romania, 2008). ABD’de acil çağrı numarasının suistimali ile ilgili birçok farklı düzeyde yaptırım uygulanabilmektedir. Geçerli bir neden olmadan acil çağrı numarasını arayanlar ve çocukların yaptığı aramalar için ebeveynlere idari para cezaları uygulanırken, bu tip suistimalleri sürekli tekrarlayan hatta bunu bağımlılık seviyesine taşıyanlar ya da hakaret ve tehdit içeren aramalarda, çoğu savcı hapis cezaları için davalar açmaktadır. Kaliforniya’da 911 acil çağrı numarasının kötüye kullanımına 1000 \$ para cezası veya 6 ay hapis cezası ya da suistimalin durumuna göre her ikisi birden verilebilmektedir. Yine acil çağrılarda abartılı bilgi verenler için yaptıkları yanlış yönlendirmenin insanlara ve topluma maliyetinin anlatılması amacıyla, bu yola başvuranlara bir takım zorunlu eğitim programları düzenlenmektedir. Yalnız yaşayan, ruhsal sorunları olan ya da yaşlı hastalar için bazı çalışmalar sosyal hizmetlerle işbirliği halinde yürütülmektedir (Sampson 2002; Brouhard, 2014).

Türkiye’de sadece asılsız ihbarlara para cezası uygulanmakta, özellikle bilinçsiz kötüye kullanım ile ilgili sistematik uygulanan herhangi bir idari ya da teknik önlem bulunmamaktadır. Bu çalışmada, ambulans hizmetlerinin etkililiğinin artırılması için katılımcıların yaklaşık %70’i, hizmetin kötüye kullanılması durumunda idari ve cezai yaptırımların uygulanmasını doğru bulmaktadır. Bu durum, yaşam hakkı ile doğrudan ilişkili bu hizmet alanında, yaptırımlar konusunda yararlanıcının desteğini göstermektedir. Bu çalışmada, katılımcıların sadece %40’ı asılsız ihbar durumunda para cezası uygulandığını bildiğini belirtmiştir. Acil çağrı numaralarının suistimalinin önlenmesi adına geliştirilen tedbirlerin etkin olabilmesi için yaptırımların, yararlanıcılar tarafından biliniyor olması gerekir. Yine özellikle bilinçsiz kötüye kullanımın azaltılması için hangi durumların kötüye kullanım içeriğinde olduğu ve kötüye kullanım durumunda uygulanacak olan yaptırımlar konusunda toplumun bilinçlendirilmesi gerekir (Ekşi, 2014: 55; İHA, 2014).

Özellikle acil olmayan durumlar için acil numaraların aranmasının azaltılması için kullanılan bir başka yöntem de, nakil ambulanslarının talep edilebileceği alternatif bir telefon hattının oluşturulmasıdır. ABD’de bazı eyaletlerde, acil durum içermeyen sağlık sorunlarında danışma amaçlı “311” numarası aranabilmektedir. Bu eyaletlerde, acil sağlık hizmetleri gerekmeyen durumlar için “911” acil çağrı numarasının aranmasının azaldığı gözlenmiştir (Blackstone, 2005: 234). Türkiye’de acil olmayan durumlar için danışma amaçlı vatandaşın kullanabileceği ücretsiz bir çağrı hizmeti bulunmamaktadır. Sağlık Bakanlığı İletişim Merkezi çağrı numarası olan “SABİM 184”, Sağlık Bakanlığı hizmetleri ile ilgili sadece öneri ve şikâyet amaçlı kullanılmaktadır. Türkiye’de de özellikle acil çağrı numaralarının üzerindeki baskının azaltılması adına, vatandaşın danışma hizmeti alabileceği ücretsiz bir çağrı hizmeti oluşturulabilir (TC Sağlık Bakanlığı, 2014).

Çalışmada, katılımcıların %40'dan daha fazlası, acil çağrı numarasını aradığını ve hizmetten yaralandığını belirtmektedir. Bununla birlikte %90'ı, hizmetten doğru bir şekilde nasıl yararlanılması gerektiğini bildiğini belirtmesine rağmen, sadece yaklaşık %20'si bu konuda tanıtım ve eğitim çalışmasına katıldığını belirtmektedir. Acil çağrı hizmetlerinin doğru kullanımı için vatandaşın eğitilmesi büyük önem taşımaktadır. Eğitim, acil çağrı hizmetlerinin kötüye kullanımı ile en etkili mücadele aracıdır. Özellikle çocuklar tarafından yapılan aramalar için okullarda yapılan eğitimler, son derece olumlu sonuçlar vermektedir (EENA, 2011). Bu çalışmada her 4 katılımcıdan 3'ü, ambulans hizmetlerinde suistimalin engellenmesi için eğitimi en önemli araç olarak görmektedir. Yine acil çağrı hizmetlerinin tanıtımı, sesli ve görüntülü medyada yer alan kamusal spotlar, birçok ülkede kullanılmakta ve başarılı sonuçlar alınabilmektedir. Türkiye'de bu konuda yapılan eğitim ve bilgilendirme çalışmaları, yıllardır son derece yetersiz düzeyde kalmıştır. Ekim 2015'de TC Sağlık Bakanlığı, içeriğinde 112 acil çağrı numarasının suistimali ve ambulanslara yol verilmesini de kapsayan, geniş kapsamlı "Yaşama Yol Ver Kampanya"sını başlatmıştır. Benzer kampanyalarda olumlu sonuç alınabilmesi adına çalışmaların daha sistemli ve kapsamlı yapılması gerekmektedir (Haberler.com, 2015).

SONUÇ

Türkiye'de acil çağrı hizmetlerinde kötüye kullanım oranı, %95'ler seviyesi ile acil yardım hizmetlerinin etkililiği ve etkinliğini tehdit eder niteliktedir. Kötüye kullanımlar, acil yardım hizmetine gerçekten ihtiyaç duyan kişilerin hizmete ulaşmasını ve kaliteli bir hizmet almasını olumsuz etkilemekte ve hak kayıplarına neden olmaktadır. Acil numaraların aranması ve ambulans hizmetlerinin ücretsiz olması ve 24 saat hizmet sunulması gibi hizmetin etkililiğinin artırılması adına acil yardım hizmetlerine tanınan ayrıcalıklar, aynı zamanda hizmetin kötüye kullanımını da artıran faktörler olarak karşımıza çıkmaktadır. Acil çağrı hizmetlerinde kötüye kullanıma yönelik çözümlerin geliştirilebilmesi için verilerin toplanması ve kötüye kullanım olgularının sınıflandırılması ve nedenlerinin araştırılması son derece önemlidir. Türkiye'de acil çağrı hizmetlerinin kötüye kullanımı ile ilgili veri depolama ve bu verilerin çözüm arayışı adına paylaşılması konusunda sorunlar bulunmaktadır.

Hizmetin kötüye kullanımının önlenmesi için birçok ülkede idari ve cezai yaptırımlar uygulanmaktadır. Türkiye'de sadece asılsız ihbarlara idari yaptırım uygulanmaktadır. Hizmetin etkililiğini ve etkinliğini kaybetmesine bağlı gelişebilecek sosyal maliyetin engellenmesi ve bireysel hak kayıplarının önlenmesi için bilinçsiz kötüye kullanıma yönelik teknik ve idari önlemlerin geliştirilmesi gerekmektedir. Bu çalışmadan hizmetin yararlanıcılarının, başkalarının acil yardım hakkına engel olacak şekilde hizmeti suistimal edenlerin cezalandırılmasını doğru bulduğu anlaşılmaktadır. Bununla birlikte, birçok ülkede uygulanan SIM kartı takılı olmayan ve dolayısıyla GSM operatörlerinin kapsama alanı dışındaki

yerlerden mobil telefonların, acil çağrı numaralarını aramalarının engellenmesi ile ilgili tedbire katılmamaktadırlar. Türkiye’de acil çağrı hizmetlerinin suistimalinin önlenmesi için geliştirilen idari ve cezai tedbirler vatandaş tarafından yeterince bilinmemektedir. Türkiye’de acil çağrı hizmetlerinin kötüye kullanımının azaltılması için birçok ülkede olduğu gibi teknik önlemlerden yararlanılması, idari ve cezai yaptırımların artırılması ve en önemlisi de bu yaptırımlar konusunda vatandaşın bilinçlendirilmesi gerekmektedir.

Özellikle acil yardım hizmetlerinin önceliklerinden yararlanmak adına, gerçek anlamda acil olmayan durumlar için hizmetten yararlanılmaya çalışılması, önemli bir kötüye kullanım nedeni olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu konuda, toplumun hizmetten doğru yararlanma adına bilinçlendirilmesi, en güçlü önlem olarak kabul görmektedir. Türkiye’de hizmet alanı ile ilgili eğitim ve bilinçlendirme amaçlı tanıtım çalışmaları son derece yetersizdir. Eğitim ve bilinçlendirme çalışmalarının mümkün olduğunca yaygın yapılması ve medyanın kullanılması önemlidir. Acil olmayan durumlar için acil yardım hizmetlerinin amaç dışı kullanılmasının önlenmesi adına triyaj uygulamaları kullanılmaktadır. Triage uygulamasında önceliklerin belirlenmesinde, mutlak suretle bilimsel olarak kanıtlanmış gerekçeler oluşturulmalı ve mevzuatta düzenlenmelidir. Acil olmayan olgularla, acil çağrı merkezleri üzerindeki baskının azaltılması için acil olmayan sağlık konuları için danışmanlık alınabilecek bir ücretsiz çağrı merkezinin oluşturulması da önemli görülmektedir.

KAYNAKÇA

112 SOS (2012). *FAQ 112*. <http://www.112.be/en/faq-112.html#2>, (24.02.2016).

Altın, A. (2013). Kamu hizmeti anlayışında değişim. *Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 1 (2): 101-118.

Bilaloğlu, E. (2015). *100 milyon başvurunun bir bildiği vardır: 2015’e ‘acil’den girelim!*. <http://bianet.org/bianet/saglik/161376-100-milyon-basvurunun-bir-bildigi-vardir-2015-e-acil-den-girelim>, (07.04.2016).

Blackstone, E., Buck, A. ve Hakim S. (2005). Evaluation of alternative policies to combat false emergency calls. *Evaluation and Program Planning*, 28 (2): 233–242

Brouhard, R. (2014). *Is it illegal to call 911 for a non-emergency?* http://firstaid.about.com/od/callingforhelp/f/07_911_Illegal.htm, (23.02.2016).

Chin, C. (2015). *Public has wrong perception of emergency number*. <http://www.thestar.com.my/news/nation/2015/03/15/myths-of-112-answered-public-has-wrong-perception-of-emergency-number/>, (25.02.2016).

COCOM (2012). *ANNEX to document COCOM 13-04 'Report on the Implementation of 112'*. http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/cf/document.cfm?doc_id=1673, (24.02.2016).

Çevik, H. H. (2002). Kamu yönetimi başarısızlık teorisi ve eleştirisi. *Amme İdaresi Dergisi*, 35 (3): 39-53.

David, G. and Harrington, S. E. (2011). The quality of emergency medical services. *Leonard Davis Institute of Health Economics*, 17 (3): 1-4.

EENA (2011). *False emergency calls*, http://www.eena.org/ressource/static/files/2011_03_15_3.1.2.fc_v1.0.pdf, (23.02.2016).

Ekşi A. (2014). Acil yardım hizmetinden yararlanma hakkı Van 112 acil çağrı merkezi örnek olayı. *Adli Bilimler Dergisi*, 13 (2): 50-57.

Ekşi, A. (2015). Afet yönetiminde içsel denetim aracı olarak etik. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 8 (15): 89-101.

Erbay, H. (2015). *Hastane öncesi acil tıp ve sosyoloji – 1*, <http://www.112acilservis.net/hastane-oncesi-acil-tip-ve-sosyoloji---1-makale,86.html>, (25.02.2016).

Erdinç, B. (2012). İdari yaptırımların kavramsal çerçevesi ve cezai yaptırımlarla karşılaştırılması. *Ankara Barosu Dergisi*, 2012 (2): 241-276.

Eryılmaz, B. (2013). *Kamu Yönetimi*. 6. Baskı. Kocaeli: Umuttepe Yayınları.

Genç, N. (2015). Yeni kamu hizmeti: vatandaş ve kamu yararı temelinde kamu hizmetini yeniden düşünmek. *Kamu Yönetiminde Paradigma Arayışları*. (Ed. Köseoğlu Özer ve Sobacı Mehmet Zahid). Dora Yayınları. Bursa.

Government Emergency Ordinance of Romania (2008). *Emergency Ordinance on electronic communications, with the subsequent amendments and completions*. http://www.ancom.org.ro/en/uploads/links_files/OUG_34_2008_cons_lege_aprobare_en.pdf, (25.02.2016).

Government of The Nederland (2015). *112 abuse*. <http://www.government.nl/issues/emergency-number-112/112-abuse>, (23.02.2016).

Gönülaçar, Ş. (2012). Etkili bir yolsuzlukla mücadele için kamu denetiminde yeni bir kurumsal yapı önerisi. *Mali Hukuk Dergisi*, 27 (159): 40-50.

Güler, M. ve Ekinci, Y. (2010). Tarihi çevre korumanın yönetsel boyutu ve alan yönetimi. *Çağdaş Yerel Yönetimler*, 19 (3): 1-24.

Gündoğan, E. (2013). Yönetişim: kavram, kuram ve boyutlar. (Ed. M.A.Çukurçayır-H.T.Eroğlu). *Yönetişim*. Çizgi Kitapevi. Konya. s.15-56.

Güzelgöz, O. (2011). "Sağlık reformu ve seçimler." <http://www.sdplatform.com/Dergi/472/Saglik-reformu-ve-secimler.aspx>, (24.02.2016).

Haberler.com, (2015). *Sağlık Bakanı Müezzinoğlu, "yaşama yol ver" kampanyasını tanıttı*, <http://www.haberler.com/saglik-bakani-muezzinoglu-yasama-yol-ver-7781384-haberi/>, (26.02.2016).

Hartman, R. G. (2003). Tripartite triage concerns: issues for law and ethics. *Critical Care Medicine*, 31 (5): 358-361.

İçişleri Bakanlığı'nın 9 Ocak 2015 tarihli bilgi edinme başvurusu yanıtı.

İHA (İhlas Haber Ajansı) (2014). *112'ye asılsız ihbara 250 tl ceza geliyor*. <http://www.turkiyegazetesi.com.tr/saglik/131048.aspx>, (25.03.2016).

Karakuş, G. (2010). 5018 sayılı kanun ile yönetim ilke ve esasları çerçevesinde kamu hizmetlerinin sunumu. *Mesleki Yeterlilik Tezi*. Maliye Bakanlığı Strateji Geliştirme Başkanlığı. Ankara.

Karkın, N. (2015). Kamu değeri kavramı ve kamu değeri yönetiminin kamu yönetimi kuramındaki yeri. *Kamu Yönetiminde Paradigma Arayışları*. (Ed. Köseoğlu Özer ve Sobacı Mehmet Zahid).Dora Yayınları. Bursa.

Kawakami, C., Ohshige, K., Kubota, K. ve Tochukibo, O. (2007). Influence of socioeconomic factors on medically unnecessary ambulance calls. *BMC Health Services Research*, 2007 (7): 120.

Keskin, Z. (2015). *Kamu hizmetinde eşitlik ilkesi*. İstanbul: On İki Levha Yayıncılık.

Köseoğlu, Ö. ve Sobacı M. Z. (2015). Yeni kamu yönetimi: birlikte üretmenin ve işbirliğinin teorik çerçevesi. *Kamu Yönetiminde Paradigma Arayışları* (Ed. Köseoğlu Özer ve Sobacı Mehmet Zahid).Dora Yayınları. Bursa.

Kurt, H. (2014). İdari yaptırımlara karşı güvenceler. *Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 18 (1): 131-178.

Moynihhan, C. (2014). *Brooklyn man is convicted of making false 911 calls*. <http://www.nytimes.com/2014/08/21/nyregion/brooklyn-man-is-convicted-of-making-false-911-calls.html>, (25.02.2016).

Özgür, H. ve Öztepe, M. C. (2015). Amerikan yeni kamu yönetimi hareketi: sosyal adalet ve hakkaniyet odaklı bir kamu yönetimi arayışı. *Kamu yönetiminde paradigma arayışları* (Ed. Köseoğlu Özer ve Sobacı Mehmet Zahid).Dora Yayınları. Bursa.

Sampson, R. (2002). *Misuse and abuse of 911*. http://www.popcenter.org/problems/911_abuse/print/, (27.02.2016).

Sampson, R. (2004). *Misuse and abuse of 911*. <http://www.cops.usdoj.gov>, (26.02.2016).

Saul, I. (2014). 911 call seemed like a prank, but it definitely wasn't. <http://aplus.com/a/911-dispatcher-quick-thinking-prank>, (13.07.2016).

ST. Petersburg Police Department (1996). *911 abuse preventing 911 abuse through cpted*. [http://www.popcenter.org/library/awards/goldstein/1996/96-57\(W\).pdf](http://www.popcenter.org/library/awards/goldstein/1996/96-57(W).pdf), (27.02.2016).

SUT (Sağlık Uygulama Tebliği) (2010). *Sosyal Güvenlik Kurumu Sağlık Uygulama Tebliği*. http://www.ttb.org.tr/mevzuat/index.php?option=com_content&view=article&id=904:sgk-salik-uygulama-tebl-2010&Itemid=35, (24.02.2016).

Şahin, Y. (2013). *Yönetim bilimi ve Türk kamu yönetimi*. 4. Baskı. Trabzon: Murathan Yayınevi.

T.C. Sağlık Bakanlığı (2014). *SABİM*, <http://www.saglik.gov.tr/TR/belge/1-385/sabim.html>, (26.02.2016).

Torres, L. ve Pina, V. (2002). Delivering public services—mechanisms and consequences: changes in public service delivery in the EU countries. *Public Money & Management*, 22 (4): 41-48.

Tortop, N., İşbir, E. G., Aykaç, B., Yayman H. ve Özer, M. A. (2010). *Yönetim bilimi*. 8. Baskı. Ankara: Nobel Yayın.

Waugh W. L. ve Streib, G. (2006). Collaboration and leadership for effective emergency management. *Public Administration Review*, 66 (1): 131-140.

Yavuz, N. (2015). Dijital çağ yönetişimi: kamu yönetiminde ihtiyaç temelli bütünleşme çabası. *Kamu yönetiminde paradigma arayışları*. (Ed. Köseoğlu Özer ve Sobacı Mehmet Zahid). Dora Yayınları. Bursa.

Yavuz, Ö. ve Tekin, Z. (2015). Afet yönetimi politikalarının belirlenmesinde etik yaklaşım: mültecilere yönelik sosyal yardım ve sosyal hizmet uygulamaları üzerine bir değerlendirme. *Sosyal Hizmet Sempozyumu 2015*. 26-28 Kasım 2015. Manisa, Türkiye.

6525 Sayılı Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun (2014). *T.C. Resmi Gazete*, 28926, 27 Şubat 2014.

5326 Sayılı Kabahatler Kanunu (2005). *T.C. Resmi Gazete*, 25772, 31 Mart 2005.

Yayın Geliş Tarihi: 26.01.2016
Yayına Kabul Tarihi: 13.07.2016
Online Yayın Tarihi: 30.09.2016
<http://dx.doi.org/10.16953/deusbed.18349>

Dokuz Eylül Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi
Cilt: 18, Sayı: 3, Yıl: 2016, Sayfa: 409-426
ISSN: 1302-3284 E-ISSN: 1308-0911

Araştırma Makalesi

SOSYAL BÜTÇELEME TÜRÜ OLARAK ÇOCUKLARA YÖNELİK BÜTÇELEME ANLAYIŞI VE ÇEŞİTLİ ÜLKE UYGULAMALARI

Ahmet ÖZEN*
Abdullah Burhan BAHÇE**
Ferhat AKBEY***

Öz

Sosyal bir devlet niteliğine sahip olmak; toplumsal değerlere duyarlı ve vatandaşlarıyla sinerji oluşturmuş demokratik yönetimlerin öncelikli amaçlarından biridir. Bu amaca ulaşma yolunda ciddi mesafeler almış ülkelerde insani gelişme düzeylerinin de oldukça yüksek olduğu kabul edilir. Bir ülkenin insani gelişmişlik düzeyinde arzuladığı hedeflere ulaşabilmesi için en önemli mali politika aracı ise bütçedir. Elbette devlet bütçelerinin bu amaca yönelik kullanılabilmesi açısından bazı özelliklere sahip olması gereklidir. Bu özellikler arasında bütçeye sosyal bütçeleme anlayışının ve bunu destekleyici çocuklara yönelik bütçe anlayışının dâhil edilmesi yer almaktadır. Geleceğin yetişkinleri olarak nitelendirebileceğimiz bugünün çocuklarına yönelik politikaların insani gelişme hedefinde önemli bir aşama olduğunu belirtmek gerekmektedir. Özellikle toplumsal gelişme arzusunda olan ve daha üst seviyelerde yer almak isteyen ülkeler bu tür bütçeleme anlayışına uygun adımlar atmaktadır. Nitekim bu çalışmada sosyal bütçeleme ve buna uygun çocuk bütçeleme kavramları ele alınmış ve çocuklara yönelik bütçeleme anlayışına uygun çeşitli ülke örnekleri üzerinde durulmuştur. Bu tür uygulamaların ele alınmasının kalkınma hedefine ulaşma açısından karar alıcılara yol gösterici olacağı değerlendirilmektedir.

Anahtar Kelimeler: Devlet Bütçesi, Sosyal Bütçeleme, Çocuk Bütçeleme.

CHILD BUDGETING APPROACH AS A SOCIAL BUDGETING TYPE WITH SOME COUNTRY EXAMPLES

Abstract

To have a social government characteristic is one of the primarily aims for democratic states which are sensible to public values and bring synergy with the society. It

* Doç. Dr., Dokuz Eylül Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Maliye Bölümü, ahmet.ozen@deu.edu.tr

**Yrd. Doç. Dr., Dumlupınar Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Maliye Bölümü, abduallah.bahce@dpu.edu.tr

***Yrd. Doç. Dr., Erciyes Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Maliye Bölümü, ferhatakbey@erciyes.edu.tr

can be said that human development level is high in the countries that have made important progress on this aim. The main public policy tool is the government budget for a country that has a high level of human development target. The public budget has to have some characteristics to achieve this target. Having a social budgeting approach and child budgeting approach to support it are a few of those characteristics. It can be initially emphasized that the social politics for children, who are adults of the future, will provide the main turning point for human development purpose. Especially countries that want to reach at a high level of human development, make progress for this kind of budgeting. Thus, social budgeting and child budgeting approaches are evaluated, and selected countries' child budget applications are examined. It will be helpful to deal with these kinds of applications for policy makers to reach their development goals.

Keywords: Public Budgeting, Social Budgeting, Child Budgeting.

GİRİŞ

Kamu bütçesi, devletin gelecek döneme ilişkin politikalarının şekillendirildiği temel metin olarak ifade edilen ve bu yönüyle toplumun geleceğinin şekillendirilmesinde temel rol oynayan yasal bir belge olarak nitelendirilmektedir. Bir devlet, kendi bütçesi ile toplumsal anlamda faydayı en fazla kılacak hizmetleri sunma arzusu taşımalıdır. Bu anlamda devlet; toplumun her kesiminin ortak veya münferit gereksinimlerine uygun olarak bir devlet bütçesi hazırlayabilmelidir.

Bir devletin sosyal yapının geliştirilmesi amacıyla sosyal harcamalara önem vermesi literatürde sosyal bütçeleme kavramını ön plana çıkarmıştır. Sosyal bütçe anlayışının yöneldiği kesimlerden biri de çocuklar olup, çocuklar, ortak özellikleri bulunmayan yani homojen olmayan ve yaşamlarında çeşitli risklerle karşılaşan bir grubu temsil etmektedirler. 0-18 yaş arası kapsayan bu grubun bütünü için aynı anda ortak ihtiyaçlar bulunmayabilir. Çocuk olarak nitelendirilen ve toplumun önemli bir parçasını oluşturan bireyler, özellikle kamusal kaynakların kullanılması konusunda doğrudan söz hakkı olmayan ve bu yönüyle korunmaya muhtaç bir kesimi de nitelendirmektedir.

Çocuklar siyasal karar alma sürecinde ne seçmen, karar alıcı, uygulayıcı ne de baskı veya çıkar grubu olarak doğrudan yer alabilmektedir. Nitekim bu grubun bütçe hazırlık sürecine de doğrudan katılımları söz konusu olmadığı gibi, özellikle sıkı bütçe kesintileri gerektiği zaman öncelikle bu kesime yönelik hizmetlerde kesinti olabilmektedir. Ayrıca çocukların hükümet nezdinde lobcilik faaliyeti yapma şanslarının olduğundan da söz etmek pek mümkün değildir.

Çocuk hakları ve bu konuda devletler nezdinde farkındalığın oluşturulması için Birleşmiş Milletler tarafından 1989 yılında önemli bir adım atılmış ve çocuk haklarının belirlenmesine yönelik Birleşmiş Milletler Çocuk Hakları Sözleşmesi (The United Nations Convention On The Rights Of The Child)'i kabul edilmiştir. Bu sözleşme uyarınca her çocuğun uygun yaşam koşullarına sahip olma, kaliteli sağlık ve eğitim hizmeti alma şansına sahip olma hakkı bulunmaktadır. İşte bu

noktada her devletin kendi vatandaşlarına yönelik politikalarını uygulayabilmeleri önem arz etmekte ve sosyal bütçe anlayışına uygun çocuk bütçelerine yer vermeleri gerekli olabilmektedir.

SOSYAL BÜTÇELEME ANLAYIŞININ TEORİK ÇERÇEVESİ

Gelişmişlik düzeylerine göre ülkeler, milli gelirlerinin yüzde 5 ile 30 arasında değişen bir bölümünü sosyal güvenlik sistemleri aracılığıyla sosyal harcamalar biçiminde yeniden dağıtırlar. Bu sistemlerin tamamı birer yeniden dağıtım sistemidirler ve bu yeniden dağıtım, ülke içerisindeki gelir dağılımını da ciddi biçimde etkilemektedir. Bu çerçevede halen gelir üretim süreçlerinde yer almayan veya hiç almamış vatandaşlarla diğerleri arasındaki gelir ve refah uçurumlarının negatif etkileri sosyal güvenlik sistemleriyle hafifletilmeye çalışılmakta; ayrıca bu sistemler bu yoldan sosyal barışa da katkıda buldukları için, faktör üretkenliğini artırarak kalkınmaya da katkıda bulunmaktadırlar. İşte sosyal bütçeleme bu süreçlerin en güçlü araçlarından biridir. Sosyal bütçeleme bu açıdan, sosyal politika ile ulusal mali planlama arasında hassasiyeti giderek artan bir keşişim kümesinde siyasal karar alma süreçlerini desteklemektedir (Scholz vd., 2000: 6-7). Sosyal bütçeleme bu bağlamda sosyal güvenlik sistemlerinin bütçelerinin de üzerinde, bunları da içerecek biçimde yapılandırılmış sosyal politika süreçlerini işaret etmektedir.

Sosyal bütçe, gelir yönünden sosyal harcamaları finanse eden tüm gelir kalemlerini içermektedir. Harcamalar yönünden ise istihdam bazlı sosyal güvenlik harcamalarını (emekli maaşları, sağlık giderleri ve işsizlik ödemeleri), kamu sektöründe finanse edilen sosyal koruma harcamalarını (aile geçim indirimleri, sağlık giderleri, sosyal destek, çocuk kaynaklı vergi kolaylıkları) ve sosyal koruma konusundaki kolektif özel sektör işbirliği anlaşmalarını (mesleki emeklilik ödemeleri, diğer firma bazlı sosyal ödemeler) içermektedir (Scholz vd., 2000: 5). Bu bağlamda sosyal bütçelemenin iki temel yapıtaşından oluştuğunu söyleyebiliriz. Bunlardan ilki ülkenin sosyal güvenlik sisteminin yıllar itibarıyla gelir ve giderlerini ifade eden istatistiksel temeldir ki buna “Sosyal Muhasebe Sistemi” (SMS) diyoruz. İkincisi ise orta vadeli bir harcama yapısında, alternatif ekonomik, demografik veya yasal varsayımlar altında sosyal harcama ve gelir simülasyonlarını ifade eden tahminlerdir ki buna da “Sosyal Bütçe” diyoruz (Cichon vd., 2001: 194). Demek ki sosyal bütçelemeyi basit bir biçimde sosyal transferlerin arttırılması şeklinde algılamak eksik bir yaklaşım olacaktır. Bu açıdan sosyal bütçeleme, sosyal politika üretim sürecinden başlayıp, bütçeleme süreçlerine aktif katılımın sağlandığı, bütçe uygulama sonuçlarının toplumsal olarak (sivil toplumun katılımıyla) izlendiği ve denetlendiği; gelir, gider ve borçlanma boyutları olan çok yönlü ve çok süreçli bir sisteme işaret etmektedir.

Ancak burada dikkat edilmesi gereken husus, sosyal bütçelemenin basit bir şekilde kaynak tahsisi ile ilgili olmadığı, bütün bir bütçe döngüsü sürecini

kapsadığıdır (Deles vd., 2010: 8). Sosyal bütçeleme, toplumsal ayrımcılık ve dışlamayla karşı karşıya kalanlar dahil olmak üzere, ülke nüfusunun tamamının haklarını da içerecek şekilde, toplumun hedef ve önceliklerinin daha iyi yansıtıldığı –başta devlet bütçesi olmak üzere- kamusal politika oluşturma süreçlerini ifade eder. Burada sosyal bütçeleme ile “sosyal bütçe” arasındaki farkı da belirtmek gerekmektedir. Sosyal bütçe, bütçede yer alan kaynağın, sosyal sektörler (eğitim, sağlık, sosyal koruma vs.) arasında ne şekilde dağıtıldığını ifade eder (Doitch vd., 2010: 2). Oysa sosyal bütçeleme, toplumsal kesimlerin haklarını korumaya ve refahını geliştirmeye yönelik uzun soluklu politikaların oluşturulma ve uygulama süreçleriyle ilgilidir. Özetle, sosyal bütçeleme “süreç”, sosyal bütçe ise “sonuç”tur.

Sosyal bütçeleme bu açıdan, toplumun önceliklerinin tüm kamusal politikalara ve bunların yansıdığı temel mali araç olan bütçeleme süreçlerine yansımadır. Bu yansımanın daha sağlıklı gerçekleşebilmesi için de, bütçeleme süreçlerinde bazı ilkelere uyulması gerekmektedir. UNICEF (Doitch vd., 2010: 2-3), bu ilkeleri şu şekilde sıralamaktadır:

• **Maksimum Ulaşılabilir Kaynak**

Çocukların [kadınların ve yoksul ailelerin] yiyecek, sağlık, eğitim ve diğer haklarının kamu maliyesi aracılığıyla geliştirilmesine yönelik olarak maksimum kaynağın bu alana kanalize edilmesi gerekmektedir.

Elbette bu süreçte aşağıdaki temel kamu maliyesi ilkelerine de riayet edilmelidir:

• **Eşitlik**

Devlet bütçesi ayrımcı olmamaya, toplumsal katılıma ve toplumdaki güç ilişkilerine karşı farkındalığa dikkat etmelidir. Bu bağlamda; çocuklar, kadınlar ve yoksul aileler; gerçek kamusal kaynak tahsisi ve karar alma süreçlerinde dışarıda tutulmamalıdır.

Bir ülkede yaşayan tüm vatandaşların her alanda birbirine eşit olduğu ve eşit koşullar altında her bir bireye eşit muamele edildiği bir düzenin varlığı demokrasinin olmazsa olmaz şartlarından birini ifade etmektedir. Bu bağlamda günümüzde demokrasi yönetim biçimini benimseyen ülkelerin politik, sosyal ve kültürel yaşamlarını biçimlendiren en temel ilke “eşitlik ilkesi” olarak görülmektedir. (Erkan vd., 2012: 92).

• **Verimlilik**

Sosyal bütçeleme süreçleri, gelirleri arttırırken, kaynakları dağıtırken ve bunların sonuçlarını elde ederken mümkün olan en az tahrifata ve maliyete sebebiyet vererek gerçekleştirilmelidir.

• İstikrar

Sosyal bütçelemeye yönelik kararlar, özellikle ekonominin kırılgan olduğu dönemler boyunca, sürdürülebilir ve uzun dönemli hedefleri desteklemeli, yoksul dostu ve stabil (ekonomideki döngülerden etkilenmeyen) politikaları yansıtmalı ve yeterli sosyal korumayı sağlamalıdır.

• Katılım ve Hesap Verebilirlik

Katılımcı karar alma süreçleri, tüm toplum kesimlerinden herkesin söyleme hakkının teslim edilmesini sağlar. Bunun dışında, kamu maliyesi “şeffaf” süreçlerle desteklenerek, kamuoyuna bütçe hakkında en geniş yaygınlık düzeyinde bilgi sunulmasını ve halkın proaktif katılımını sağlamalıdır.

Katılım ve hesap verilebilirlik süreçlerinin oluşması için yalnızca bütçe gerçekleştirmelerinin açıklanması veya devlet kurumlarının iyi niyeti elbette ki yetersiz olacaktır. Burada sivil toplum örgütleri ile medyaya da önemli görevler düşmektedir. Sivil toplum örgütleri hizmetlerin yetersizliği ve kalitesinin düşüklüğü konusunda deliller ortaya koymalı; medya organları ise sürekli olarak eğitim-öğretime ayrılan kaynağın yetersizliğini kayda geçirmelidir. Böylelikle, sosyal bütçeleme süreçlerinde yer alan parlamenterlerin daha fazla ödenek talep ederken elleri güçlenmiş olacaktır (Doitch vd., 2010: 8).

Elbette burada karar alma süreçlerinin yukarıdaki ilkelere uygun gerçekleşmesinin yanı sıra, bu kararların ne şekilde yapılandırıldığı ve yönetildiği de önem kazanmaktadır. Örneğin, merkezden taşraya kaynak transferlerinin, ülke içi coğrafi eşitsizlikleri gidermede etkin bir yöntem olduğuna yönelik yaygın bir kanaat mevcuttur. Oysa çalışmalar bu tür önyargıların geçersiz olduğunu ortaya koymaktadır. Mesela eğitim alanında 2000’li yılların başında gerçekleştirilen transferler, Tayland’da eğitime ulaşmada gelir grupları arasındaki eşitsizliği ortadan kaldırmamışken, Endonezya’da benzer adem-i merkezileştirme süreci olumlu sonuç vermiş ve eğitime ulaşmada görülen dengesizlikler önemli oranda giderilmiştir (Doitch vd., 2010: 5). Demek ki, politika oluşturmak mesele değildir. Asıl mesele sosyal politikaların ve bütçenin hedefe ulaşacak tarzda uygulanması ve sonuç alınmasıdır. Yani politika ve bütçenin oluşturulması yeterli olmamakta, bütçenin yönetilmesi de ayrı önem kazanmaktadır. Tabi kültürel ve antropolojik farklılıkların da göz önünde bulundurulması gerekmektedir.

Benzer şekilde, ekonomideki dalgalanmaların sosyal bütçeleme ve harcamalara yansımaları konusunda genel bir eğilim yoktur. Yani durgunluk veya resesyon dönemlerinde sosyal harcamalarda mutlaka bir azalma veya artış görüleceğine yönelik bir veri mevcut değildir. Ancak teorisyenlerin genel kanaati, böyle dönemlerde sosyal bütçeleme süreçleri üzerinde ciddi basınçların oluşacağı yönündedir. Ortiz vd.’nin tespitine göre ekonomik krizlerden sonra, sosyal bütçeleme üzerinde basınç oluşturduğu görülen en yaygın önlemler maaşlarda kesintiye gidilmesi, sosyal yardımlara sınırlama getirilmesi ve sosyal korumaya yönelik transferlerde yeniden yapılanmaya gidilmesidir (Ortiz vd., 2010: 15, 18).

Örneğin 2008 finansal krizi sonrası IMF üyesi 124 ülke içerisinde Hindistan, Kazakistan, Şili, Nijerya, Romanya gibi 56 ülkede maaş kesintilerine gidilmiş; Malezya, Belarus, Mısır, Pakistan ve Meksika'nın da aralarında bulunduğu yine 56 ülkede sosyal yardım ve transferler kısılmış; Moldova, Nepal, Peru, Bulgaristan ve Filipinler dahil 34 ülkede sosyal transferlerde yeniden yapılanmaya gidilmiş; Bosna-Hersek, Jamaika, Lübnan, Nikaragua ve Ukrayna gibi 28 ülkede emekli maaşları reforma tabi tutulmuş; ve Kırgızistan, Rusya, Mısır ve Hindistan'ında aralarında olduğu toplam 53 ülkede ise yoksulların yoğun olarak tükettiği ürünler üzerindeki harcama vergileri arttırılmıştır (Ortiz vd., 2011a: 13-14). Görüldüğü gibi, bir yandan krizin yoksullar üzerindeki etkilerinin asgari düzeyde tutulması için tedbirler alınması gereği önem kazanırken, diğer yandan ironik bir biçimde, bu tedbirler tam da yoksullar üzerinde uygulanabilmekte ve bu durum da sosyal bütçelemenin mantığı ile çelişmektedir. İşte toplumsal barışa ciddi tehditler getirecek bu tür durumlarda sosyal bütçeleme ayrı bir önem kazanmaktadır. Bu bağlamda, etkin ve istikrarlı sosyal bütçeleme süreçleri, ekonomik çalkantının toplumsal yansımalarını asgari düzeyde tutmanın başat aracı haline gelmektedir

Bu konuda ayrıca uluslararası mali kurumlar da hükümetlere destek vermek için bazı araçlar geliştirmişlerdir. Örneğin 2009 yılında, Asya Kalkınma Bankası bir tür "Anti-konjonktürel Destek Kolaylığı" (Countercyclical Support Facility) ihdas etmiş ve bu fona 3 milyar dolar aktarmıştır. Yine Dünya Bankası, bu tür anti-konjonktürel mücadeleler için Kırılganlık Fonunda (Vulnerability Fund) 7 milyar doları hazır tutmuştur. IMF ise sosyal harcamaların aşınmasını hafifletmek üzere borç verme politikasını gözden geçirmiştir (Doytch vd., 2010: 10). Ancak bu kurumların finansal kaynaklarının sınırlı olduğu da unutulmamalıdır. Diğer bir deyişle, sosyal bütçenin finansmanına yönelik olarak kaynak yaratması gereken asıl aktör ulusal hükümetlerin kendileridir. Uluslararası mali kurumların katkısı ancak palyatif ve kısmen de karşılıklı olacaktır.

Asıl sosyal bütçelemenin finansmanına yönelik ülke içi mali önlemler, sosyal politikaların ve bütçelemenin istikrarlı bir yapıya kavuşturulması için katkıda bulunacaktır. Vergi tabanının genişletilmesi ve (eğer uygulanabilir ise) artan oranlı vergi tarifelerinin uygulanması; ayrıca kamusal israfın ve verimsizliklerin asgari düzeye çekilmesine yönelik önlemler, bu konuda oldukça faydalı olacaktır. Bu önlemlere eşlik edecek biçimde, kamu harcamalarının yeniden önceliklendirilmesi de gerekebilecektir. Bu açıdan, esas sosyal yatırımlara yer açmak üzere, düşük etkili veya etkin olmayan harcamaların daha düşük düzeyde önceliklendirilmesi gerekmektedir. Yine borç stokunun ve çevriminin müsaade ettiği durumlarda borçlanma da iyi bir alternatif olabilecektir. Ayrıca merkez bankası döviz rezervlerine başvurmak da bir diğer alternatiftir (Ortiz vd., 2010: 25-26; Ortiz vd., 2011b: 43). Uzun dönemli ülke verilerinden hareketle gerçekleştirilen kantitatif çalışmalar göstermektedir ki, ekonomik krizler sonrasında gerçekleştirilen sosyal harcamalar, bir bütün olarak devlet harcamalarıyla karşılaştırıldığında, krizin GSYİH üzerinden gerçekleştirdiği şoku

(tahribatı) yüzde 16'ya kadar daha fazla hafifletmektedir. Diğer bir ifadeyle, bu harcamalar, konjonktür karşısında adeta bir tür otomatik stabilizatör işlevi görmektedir (Deles vd., 2010: 11). Tahmin edileceği üzere, özellikle talep yetersizliğinden kaynaklanan krizlerden “sağlıklı” bir şekilde çıkabilme yolunda bu tür stabilizatörler hayati önemi haizdir. Çünkü yoksullar toplumun tasarruf meylili düşük olan kesimini oluşturur. Bu yüzden, gelirlerindeki neredeyse her türlü değişim “harcanabilir”.

Kaldı ki sosyal harcamalar bir bakıma geleceğe yönelik insan kaynakları yatırımlarıdır. Bu açıdan gelecekteki iyi eğitilmiş ve sağlıklı nesiller, bugünden verilen bütçe açığını kapatabilecek katma değeri yaratmak için gerekli donanıma sahip olacaklardır. Zaten 30 yıl ve üzeri ülke verilerini ele alan kantitatif çalışmalar da sosyal harcamalardaki artışın, ülkelerin uzun dönem büyümesinde sıçramaya yol açtığını ve yoksulluğu da azalttığını ortaya koymaktadır (Deles vd., 2010: 10). Bu yüzden, sosyal politikalarda ve bütçelemelerde kullanılmak üzere daha fazla yardım ve transfer yapılmasına yönelik olarak lobi faaliyetinde bulunmak da (Ortiz vd., 2011b: 43) özellikle sosyal politikalardan sorumlu birimlerin üzerinde durması gereken desteklerden biri olacaktır.

Sosyal bütçelemeye yönelik kısa vadede en hızlı tedbirlerden biri olarak kamusal harcamaların yeniden önceliklendirilmesi konusuna biraz değinmekte fayda var. Bütçeye ek gelir sağlanmadığı müddetçe bu tür değişiklikler bir süre sonra sıfır toplamlı bir karar sürecine dönüşür. Yani sosyal harcamaları arttırmak için mutlak suretle devletin diğer fonksiyonlarından kaynak kesmek gerekecektir. Normal zamanlarda ilk akla gelen harcama kalemi savunma ve silah harcamaları yani askeri giderlerdir. Çünkü siyasetçiler açısından diğer kalemlerde (sağlık, adalet vs.) kesintiye gitmek oldukça riskli olacaktır. Ekonomik kriz dönemlerinde ise tasarruf tedbirleri kapsamında, genel olarak tüm harcama kalemlerinde kesintiye gidilmekle birlikte, en büyük kaybı sosyal harcamalar yaşamaktadır. Bu açıdan sosyal bütçelemeye istikrar kazandırmak oldukça güç bir iştir. Yapılan analizlerde, son yıllarda giderek yaygınlaşan “Orta Vadeli Harcama Çerçevesi” uygulamalarının, bu eğilimi bir nebze de olsa azalttığını göstermektedir (Deles vd., 2010: 19). Bunun dışında; i) yüksek maliyetli-düşük etkili yatırımlar yerine yüksek etki düzeyine sahip yatırımlara yönelerek (örneğin nükleer santral harcamalarından kesip, yoksul mahallelere elektrik ve kanalizasyon götürmek); ii) Verimsiz devlet faaliyetlerini ortadan kaldırarak; iii) yolsuzlukla ve yozlaşma ile mücadele ederek; sosyal bütçeleme süreçleri mümkün olduğunca güçlendirilebilir (Ortiz vd., 2011b: 5-6).

Hükümetler bu tür tedbirleri alırken, sosyal bütçelemenin kapsamı dışındaki kesimlerden gelecek baskılara ve lobicilik faaliyetlerine karşı da dayanıklı olmalıdırlar. Sosyal bütçeleme, ekonomideki her türlü maliyet değişikliğini devlet bütçesinin üstlenmesi anlamına gelmemelidir. Örneğin, Ocak 2016'dan itibaren Türkiye'de asgari ücret düzeyinde bir iyileştirme gerçekleştirilmiştir. Normalde bunun, devlet bütçesi ile doğrudan bir ilişkisi yoktur (artacak sosyal güvenlik

primleri ve gelir vergisi gelirleri açısından dolaylı bir ilişki mevcuttur). Ancak işveren kesiminden gelen baskılar sonucu, ücretlerdeki bu artışın işverene getireceği yükün bir kısmını merkezi yönetim bütçesi üstlenmiştir. Kanaatimizce sosyal bütçeleme bu değildir, daha doğru ifade edecek olursak, sosyal bütçelemenin yöntemi bu değildir.

Elbette sadece sosyal bütçelemeye yönelik tedbirlerin alınması ve uygulanması yeterli olmayacaktır. Bu süreçlerin takibinin ne derece önemli olduğu, yukarıda eğitim harcamaları konusunda verilen Tayland ve Endonezya örneklerinde de açıkça görülmektedir. Buna yönelik olarak, parlamenterler ve sivil toplum işbirliğiyle, sosyal harcamaların etkin bir şekilde gerçekleştirilip gerçekleştirilmediğini düzenli şekilde izlemek üzere “sosyal rasathaneler” (social observatories) tesis edilebilir ve bunlar aracılığıyla toplum adına “sosyal denetimler” (social audit) gerçekleştirilebilir. Örneğin Malawi’de eğitim bütçesinin uygulanmasını izlemek üzere kurulan ve yerel uygulamalarla merkez eğitim bütçesi uygulamalarını tek merkezden izlemeyi başaran CSCQBE adlı inisiyatif, bu uygulamanın birebir örneğidir. Yine Zimbabwe’de hükumete bağlı Politika Analizi ve Koordinasyon Departmanı doğrudan UNICEF ile birlikte bu gözlem ve denetimleri gerçekleştirmektedir. Filipinler de ise bir adım öteye gidilerek “Alternatif Bütçe İnisiyatifi” (ABI) adında bir oluşuma gidilmiş ve bütçe süreçlerine sivil toplum örgütlerinin aktif katılımı sağlanmıştır. ABI, bütçe görüşmelerinde oldukça merkezi bir konuma sahiptir ve önerileri parlamenterler tarafından üst düzey ciddiyetle ele alınmaktadır (Deles vd., 2010: 14-15, 32-33).

Bu tür örnek uygulamalar çoğaldıkça “katılımcı” yönü ağır basan sosyal bütçeleme süreçleri daha sağlıklı bir yapıya kavuşacaktır. Zaten sosyal bütçeleme ancak bu tür “Kamu Mali Yönetişimi” örnekleri ve orta vadeli harcama yapısının doğru kompozisyona kavuşturulmasıyla mümkün olabilecektir.

Sosyal bütçeleme toplumun en mağdur ve toplumsal dokunun çeperlerinde yer alan kesimlerine yöneliktir. Sosyal bütçeleme esas itibarıyla şu üç kesime yöneliktir: Kadınlar, çocuklar ve yoksul aileler. Bu mağduriyetleri ve dışlanmışlıkları en dramatik yaşayanlar ise elbette ki çocuklardır. Bu açıdan sosyal bütçelemenin odak noktalarından biri de çocuklara yönelik bütçelemedir. Dolayısıyla çalışmanın devamında özellikle çocuk eksenli bütçeleme konuları ele alınacaktır.

ÇOCUKLARA YÖNELİK BÜTÇELEMENİN KAVRAMSAL BOYUTU

Çocuklara yönelik bütçeleme anlayışı; çocukları etkileyen ekonomik ve sosyal hedeflere ulaşmak için mevcut devlet bütçelerinin eşitlik, doğruluk, sürdürülebilirlik, saydamlık ve maliyet-etkinlik kriterleri çerçevesinde analiz edilmesini esas alan bir anlayıştır (Pantin vd., 2010: 13). Çocukların temel çıkarlarının önceliklendirildiği ve sosyo-ekonomik hayata entegre edildiği bu anlayışta çocuklar için ayrı bir bütçe hazırlanması gerekli değildir. Ayrı bir bütçe

hazırlamanın yerine esas olan mevcut kamusal faaliyetlerin çocukların ihtiyaçlarını karşılayıp karşılamadığının değerlendirilmesidir. İşte bu anlayış da bu temel prensip üzerine oturtulmuştur. Dünyada çocuk bütçeleri (child budgets), çocuk bütçeleme (child budgeting), çocuk merkezli bütçeler (child-centric budgets), çocuklar için bütçeleme (Budget For Children), çocuğa duyarlı bütçeleme (child sensitive budgeting) ve çocukların bütçeleri (children's budgets) (Save The Children, 2010: 29) şeklinde ifade edilse dahi bu anlayışın temel amacı çocukların yaşam standartlarında ne tür iyileşmelerin yapılabileceğinin belirlenebilmesidir.

UNICEF tarafından çocuklara yönelik bütçeleme anlayışı şu şekilde tanımlanmıştır: “Çocuklara yönelik bütçeleme çocuk haklarına yönelik farkındalığı ortaya koymaktadır. Bu tür bütçeleme anlayışının temel amacı çocukların ve diğer korumaya muhtaç grupların kamu harcama sisteminde önceliğinin vurgulanmasını sağlamak olup sistemde kamu harcamalarının çocuklara yönelik nasıl etkiler ortaya koyduğu analiz edilmektedir” (Pantin vd., 2010: 11).

Çocuklara yönelik bütçeleme temelde çocuklar için ne kadarlık kamusal kaynak kullanıldığı konusunu ele almakta olup, kamusal gelirlerin ne kadarlık kısmının çocuklara yönelik hizmetlere tahsis edildiği ve bu doğrultuda ne kadarlık harcama yapıldığı hususları ele alınmaktadır (The African Child Policy Forum, 2011: 3). Bu amaçla devlet bütçesinde çocuklara yönelik analizlere yönelik gerekli veri setinin oluşturulabilmesi gereklidir.

Bu tür bütçeleme anlayışında iki temel amaç ortaya konulmaktadır. Bunlar; çocuk haklarını savunan sivil toplum kuruluşlarının devletin faaliyetleri hakkında yeterli veriye ulaşabilmesini sağlamak ve siyasilere karar alma sürecinde ihtiyaç duydukları verileri temin edebilmektir (Pantin vd., 2010: 11). Bu tür bütçeleme anlayışından muhtemel sonuçların elde edilebilmesi için bütçe yasası veya diğer yasalarda düzenleme yapılması, bütçeleme sürecinin değiştirilmesi, çocuklara yönelik kaynak tahsisinin artırılması ve hesap verebilirliği sağlayan denetim mekanizmalarının kurulması önem arz etmektedir (Save The Children, 2010: 58). Nitekim bu amaçla beş temel adım atılmalıdır. Bunlar (Children and Young People Committee, 2009: 29):

- Temel problemin belirlenmesi,
- Hedeflenen sonucun belirlenmesi,
- Hükümet tarafından sonucun elde edilmesi için ne kadar kaynak ayrılacağına tespiti,
- Ayrılan kaynağın kullanılıp kullanılmadığının takibi,
- Kamu harcamasından beklenen sonuçlar ile mevcut sonuçların etkilerinin değerlendirilmesi.

Çocuklara yönelik bütçelemede etkinliği sağlayabilmesi için mevcut bütçe sisteminde bazı temel özellikler bulunmalıdır. Bunlar (Pantin vd., 2010: 12);

- Çocukların eğitimi, sağlığı ve korunmasına yönelik kamusal politikalar için kaynak tahsislerinde öncelikli hedefleri ortaya koymak,
- Ayrılan kaynakların çocuklara yönelik politika hedeflerine ne düzeyde katkı sağlayabildiğini ortaya koyan verileri elde etmek,
- Çocukların bütçeleme sürecine katılımlarını sağlayabilmek,
- Çocuk haklarını korumaya yönelik kurulan sivil toplum kuruluşlarının kapasitelerinin artmasını sağlayabilmek,
- Çocukların temel ihtiyaçlarının giderilmesini ve refah seviyelerinin artırılmasını sağlamaktır.

Çocuklara yönelik bütçelemeyi uygulayan bir ülkenin şu çıktıları elde etmesi de muhtemeldir (Pantin vd., 2010: 12):

- Sağlık, eğitim, adalet ve sosyal güvenlik alanında bütçesel verileri elde etmek,
- Çocuklara yönelik bütçedeki gelişmeleri ve öncelikleri ortaya koymak,
- Çocuklara yönelik kamu hizmetlerinin geliştirilmesine yönelik görüş ortaya koymak,
- Çocuklara yönelik kamu harcamalarını değerlendirmeye yönelik verileri elde etmek,
- Çocukları etkileyen sektör ve alanlarda sivil toplum kuruluşlarının bütçeleme sürecine katılımlarını sağlamaktır.

Dünyada 2012 yılı itibariyle 7.040.823 kişinin 2.213.677'si 18 yaşından küçük olup, dünyanın yaklaşık %31,5'inin çocuklardan oluştuğunu ifade etmek mümkündür (UNICEF, 2014: 65). Elbette bu kadar geniş bir kesimin kendine has sorunları ve beklentileri bulunabilir. Nitekim hükümetlerin de mevcut bütçe politikalarında bu hususa dikkat etmeleri ve çocuklara yönelik bütçesel tedbirlere yönelmeleri de gerekmektedir. İşte çocuklara yönelik bütçeleme anlayışı barındırdığı özellikler ile hükümete yol gösterici bir nitelik taşımaktadır.

ÇOCUKLARA YÖNELİK BÜTÇELEMEYE İLİŞKİN ÇEŞİTLİ ÜLKE UYGULAMALARI

Çocuklara yönelik bütçeleme anlayışı, günümüzde oldukça yaygınlaşmaya başlamıştır. Nitekim Güney Afrika, Hindistan, Galler, Jamaika, Vietnam, Kazakistan ve ABD gibi ülkelerde kısmen hazırlık süreci başlatılmış ve Mozambik, Ekvador ve Brezilya gibi ülkelerde ise sistem aktif olarak uygulanmaya başlanmıştır. Bu kısımda seçilmiş bazı ülke örnekleri üzerinde durularak uygulamalar hakkında genel bilgilere yer verilecektir.

Amerika Birleşik Devletleri

ABD'de fakir ve düşük gelirli ailelerde çocuklara yapılan temel yardımlar gelir, sağlık, beslenme, erken bakım ve eğitim ile barınma gibi konularda ön plana

çıkılmaktadır. Buna göre gelir konusunda yapılan yardımlar; Muhtaç Ailelere Yapılan Geçici Yardımlar (TANF), Gelir Vergisi İndirimi (EITC), Devlet Gelir Vergisi İndirimi, Çocuk Vergi İndirimi ve Ek Güvenlik Geliri (SSI) olarak sayılabilmektedir. Sağlık konusunda yapılan yardımlar; Yoksullar İçin Sağlık Yardımı ve Devlet Çocuk Sigortası Programı şeklinde sıralanabilmektedir. Beslenme konusundaki yardımlar; Kadın, Bebek ve Çocuk için Ek Beslenme Programı (WIC), Ek Beslenme Destek Programı (Gıda Pulları) ile Ulusal Okul Öğle Yemeği ve Okul Kahvaltı Programları biçiminde gerçekleştirilmektedir. Erken Bakım ve Eğitim konusundaki temel yardımlar ise; Çocuk Bakımı Sübvansiyonları ile Çocuk Gelişimi ve Erken Çocuk Gelişimi Programları olarak geliştirilmiştir. Son olarak barınma konusunda Konut Sübvansiyonları ile Konut Hareketlilik Programları ön plana çıkmaktadır (Shore ve Shore, 2009: 7).

ABD'deki KIDS Count Veri Merkezi'nin 2007 yılı tahminlerine göre, ABD'deki her 5 çocuktan 1'inin veya toplam çocuk sayısının %18'inin yoksulluk içinde yaşamaktadır. Tahmin edilen bu çocuk yoksulluğu rakamı yoksulluk içinde yaşayan çocuk sayısının %14,7 artarak 12,2 milyondan 13,1 milyona yükselmesi nedeniyle kötüleşen bir eğilimi yansıtmaktadır. ABD'de yoksulluk tehdidi altında yaşayan çocukların gerçek rakamının ise daha fazla olduğundan endişe edilmektedir. KIDS Count Merkezi göstergeleri aileleri ve çocukları yoksulluktan kurtaracak ve onlara daha büyük bir ekonomik güvenliğe doğru hareket etmelerinde yardım edecek önlemleri belirlemiştir. Bunlar (Pantin vd., 2010: 12-13):

- Çocuk yoksulluğunu azaltacak politik iradeyi kurmak,
- Çalışma programlarını oluşturmak,

Düşük gelirli ailelerin kazandıklarından daha fazlasını ellerinde tutmalarına yardımcı olmaktır. Bu yöndeki düzenlemeler bu şartlar altındaki tüm çocuklara gıda pulu verilmesi, aynı durumdaki tüm çocukların sağlık sigortası güvencesi altına alınması ve işsizlik sigortasının kapsamının genişletilmesi gibi faaliyetleri kapsamaktadır (Pantin vd., 2010: 12).

ABD'de birçok fakir ve düşük gelirli ailelerin devlet desteği aldığı, ancak hala bu ailelerin ve çocuklarının yaşamlarını sürdürebilmek için mücadele etmek zorunda kaldıkları görülmektedir. ABD'de özellikle destek ve yardımlara muhtaç birçok ailenin bu yardımlardan faydalanmadıkları söylenebilir. Bunun temel nedeni; kimi durumda ailelerin yeterli ve doğru bilgiye sahip olmamaları ve özellikle göçmenlerin bilgilendirilmesinde yaşanan İngilizce kılavuzların anlaşılmasındaki zorluktur. Bununla birlikte ABD'de aile ve çocuk yardımlarına yönelik kayıt işlemlerini düzgün yürüten Indiana, Massachusetts ve Oklahoma gibi eyaletlerde fakir ve düşük gelirli ailelerin bu programlara katılımlarının arttığı gözlemlenmiştir. ABD'deki deneyimler yardıma muhtaç birçok ailenin; kayıt bürolarında çalışan memurlardan kötü muamele göreceği korkusuyla ya da bu tür programlar vasıtasıyla damgalanmış olma çekincesiyle kayıt olmadığını göstermektedir. Kamu destek programları bu şekilde Yoksullar İçin Sağlık Yardımı

ve Gıda Pulları gibi yardımların çalışan aileler de dahil olmak üzere milyonlarca ailenin yaşamında önemli bir rol oynadığını vurgulamaları açısından büyük öneme sahiptir. Devlet dairelerinde sosyal yardımlara ilişkin eğitimlerin de verilmesi gerekmektedir. Düşük gelirli ailelere yardım sağlayan pek çok kuruluşun örgütsel kültürü tamamıyla değişmese de; günümüzde bu kişilere “müşteri” bakış açısıyla hizmet verdiği gözlemlenmektedir. Bunun sonucunda aile ve çocuk yardımlarına ilişkin bazı öneriler şu şekildedir (Pantin vd., 2010: 13):

- Muhtaç durumdaki tüm çocukların gıda pullarından yararlandırılması,
- Muhtaç durumdaki tüm çocukların sağlık sigortası programlarına kayıt ettirilmesi,
- Nafakaların ve çocuk sigortalarının iyileştirilmesi,
- İşsizlik sigortasının iyileştirilmesi,
- Devlet aile politikası ve tıbbi izin politikalarının yürürlüğe konulması,
- Refah yönlendirme programlarının kurulması,
- Düşük gelirli ailelerin tasarruflarını ve mal varlıklarını oluşturmalarına yardımcı olunması,
- Bireysel Gelişim Hesaplarının genişletilmesi,
- Düşük ücretlilerin kredi erişiminin genişletilmesi.

ABD’de henüz tam anlamıyla çocuklara yönelik bütçeleme anlayışının yerleştiğini söylemek pek mümkün değildir. Bununla birlikte ülkede yoksullara ve özellikle çocuklara yönelik bir dizi sosyal yardım programının yürürlükte bulunduğunu belirtmek gerekir. Bu sürecin devamında çocuklara yönelik çeşitli mali politika tedbirlerinin alınmasının ve bunların bütçe sistemine yerleştirileceğinin de beklentiler dahilinde olduğu söylenebilir.

Ekvador Cumhuriyeti

Çocuğa duyarlı bütçelemeye ilişkin olarak uygulamacı ülkeler içinde bulunan Ekvador Cumhuriyeti, çocuk bütçelemesini teşvik etmek açısından şu alanları ön planda tutmaktadır (Pantin vd., 2010: 17-18):

Bütçe analizi

2001 yılında UNICEF, ekonomik koşullar ve bu koşulların çocuklara yansımaları hususunu ulusal bütçe üzerine odaklanmak suretiyle analiz etmek için uluslararası ve ulusal danışmanlardan oluşan deneyimli bir ekibi bir araya getirmiştir.

Dünya Bankası müzakereleri

UNICEF, Dünya Bankası ile müzakerelerde; krediler yerine kamusal fonlarla finanse edilen bir acil yardım programı geliştirmek için Ekvador hükümetini desteklemiştir. Program bu çerçevede okul beslenmesi ve gelir desteği gibi mevcut acil yardım programlarını ve iki yaşın altındaki çocuklar, hamile kadınlar ve emziren anneler için beslenme desteği ile yoksul ailelerin çocuklarını

okula göndermesi için yardım edilmesi de dâhil olmak üzere yeni girişimleri bünyesinde birleştirmiştir.

Vergi reformu

UNICEF, Ekvador'un ulusal vergi yapısındaki eşitsizlikleri ve mali kriz dönemlerinde harcama kalıplarını göstermek açısından anlaşılır ve oldukça şeffaf olan yayınlar ortaya koymuş ve bu sayede, kamuoyu ile medyanın sosyal adalet hususundaki tartışmalardaki ilgisi yalnızca bütçenin dengelenmesinden ziyade, daha çok vergi reformu hususuna odaklanmıştır.

Dış borç

UNICEF, öncelikle Ekvador'un Ekonomi ve Maliye Bakanlığı'ndan elde edilen verileri analize tabi tutarak, Ekvador'un borç yükünü değerlendirmiş ve daha sonrasında ise borç geri ödemelerini sosyal yatırımlara dönüştürmek açısından ülkeye imkân sağlamak için, Sosyal Refah Bakanlığı ve uluslararası bir borç erteleme sivil toplum kuruluşu ile birlikte çalışmıştır.

Sosyal harcamaların denetimi

UNICEF, çocukların ve ergenlerin durumuyla ilgili göstergeleri geliştirmek için, Sosyal Göstergeler Ulusal Bilgi Bankasını desteklemiş; çocukların durumlarını izlemeleri ve hükümete tavsiyede bulunmaları için nüfuz sahibi ve itibarlı vatandaşlardan meydana gelen bir Vatandaş Gözlemevi kurmuş; çocuk haklarının yerel idare düzeyinde denetlenmesini teşvik etmiş ve Ekvador'un yerel toplulukları içerisinde vatandaş temelli gözetim grupları meydana getirmiştir.

Çocuğa duyarlı bütçeleme hususunda UNICEF'in Ekvador'da ortaya koyduğu çabaları bütçe sürecinin hem hükümet görevlileri hem de kamu tarafından daha iyi anlaşılmasını teşvik etmiş ve sürecin daha şeffaf hale gelmesini sağlamıştır. Bu sayede bütçeler ile sosyal adaletin sağlanması arasında anlaşılır ve şeffaf bir bağlantı kurulmuştur. Bu bağlantı sonucunda sosyal ve ekonomik karar-alma süreci; 2000 yılında gerçekleştirilen kaynak tahsisi ile karşılaştırıldığında sosyal harcamalarda %15,5'lik bir artışa neden olmuştur. Bu çerçevede, Ekvador'un daha eşitlikçi kamu harcaması önceliklerine ulaşma potansiyeli araştırılmıştır. Bu bağlamda UNICEF'in çabalarının bir sonucu olarak, Ekvador'un 2000 yılında kişi başı 55 Dolar olan sosyal harcamaları, 2001 yılında Ekvador'un 1996 yılında yaşamış olduğu kriz öncesindeki kişi başı sosyal harcama miktarı olan 86 Dolar seviyesine yaklaşmış ve 83 Dolar olarak gerçekleşmiştir. Toplam harcamanın yüzdesi olarak sosyal harcamalar ele alındığında; 1995 yılından 1999 yılına kadar sosyal harcamaların azaldığı, 2000 yılından itibaren kademeli olarak arttığı gözlemlenmiştir. Sonuç olarak çocuğa duyarlı bütçeleme hususunda UNICEF'e göre; Ekvador deneyimlerinden öğrenilen en önemli dersin, yaygın bir fikir birliği ve uzlaşmaya dayandığı durumda ve özellikle topluma olumlu bir katkısı olduğu algısı hakimse, ilgili fikri savunan mesajın değişimi teşvik edebileceği şeklinde olduğu ifade edilebilir (Pantin vd., 2010: 18).

Vietnam

Vietnam'da çocuk hakları perspektifinde bütçe çalışmaları ihtiyacının farkına varan Save the Children, ülkede çocuk bütçeleme çalışması yapmak üzere bir araştırma ekibi oluşturmuştur. Araştırma ekibinin gerçekleştirmiş olduğu çalışmada, engelli çocukların eğitimi için eğitim bütçesi ayrılması vurgulanarak bölge düzeyinde ilköğretim için bütçeleme incelenmiştir. Araştırma ekibinin çalışmasında ayrıca, engelli çocuklar için kaynaştırma eğitim sınıflarına sahip olan bazı ilköğretim okullarında bu çocuklar açısından bütçe ve mali kaynakların kullanımı ele alınmıştır (Pantin vd., 2010: 14).

Araştırma ekibinin ortaya koymuş olduğu çalışmada kullanılan temel yaklaşım, bütçelemenin kademeli bir süreç olduğunu göstermiştir. Bu durum bütçe ve mali kaynakların analizinin, bütçenin toplam rasyonalitesi (ekonomideki mali kaynak tahsisinin etkinliği) üzerinde odaklanmadığı, aksine kademeli olarak büyüme rasyonalitesi (bütçenin yıldan yıla değişen kısmı) üzerinde odaklandığı ifade edilmektedir. Araştırma raporunun ortaya koyduğu bu yaklaşımın mantığı, araştırmacıların yanı sıra hükümetlerin bilgi ve verilerin sınırlı erişimi, analiz kabiliyeti ve hatta değerlendirme ve algı konularındaki farklılıklar gibi temel sebepler neticesinde çocuklara ilişkin bütçe sorunlarının üstesinden gelemeyecek olabilmeleri sorunudur. Bu nedenle Vietnam'da özellikle merkezi hükümet düzeyinden başlayarak, daha sonrasında ise spesifik bölgeler ve okullar düzeyinde bütçelerin derinlemesine incelenmesi ve gerçekleştirilen inceleme sonucunda hükümetin daha düşük düzeylerinde bütçe sürecinin genel sınırlamalarının anlaşılması sağlanabilecektir (Pantin vd., 2010: 14).

Güney Afrika

Güney Afrika, çocuk bütçeleme konusunda dikkat çeken ülkelerden biridir. Bu konuda 1995 yılında bir birim kurulmuş olup, bu birim tarafından devlet bütçesi gözetim altına alınmaya başlanmıştır. Çocuk Bütçesi Birimi (Child Budget Unit)'nin temel amacı, devlet bütçesinin çocuk hakları konusundaki duyarlılığını arttırmak ve gerekli eğitim ve veri toplama faaliyetlerinde bulunmaktır (UNICEF Innocenti Research Centre, 2007: 16).

Birimin yürüttüğü çalışmaların hükümet nezdinde de olumlu katkılar sağlamış olup, bir dizi yeni düzenlemenin yürürlüğe girmesine zemin hazırlamıştır. Örneğin 2001 yılında Çocukların Sosyo-Ekonomik Hakları İçin Bütçeleme: Hükümetin Sorumlulukları ve Sosyal Güvenlik ve Eğitime Yönelik Çocuk Hakları (Budgeting For Child Socio-Economic Rights: Government Obligations And The Child's Right To Social Security And Education) çalışması ile Birim, sosyal yardım alan çocuklarda yaş limitinin 6 yaştan 14'e çıkarılmasını önermiş ve bu öneri Hükümet nezdinde kabul görmüştür. Böylece ülkede 2003-2004 yılı bütçesiyle birlikte çocuklara yönelik sosyal yardım üst sınır 14'e yükseltilmiştir (Save The Children, 2010: 61).

Hindistan

Çocuk bütçeleme konusunda önemli mesafeler kateden ülkelerden biri de Hindistan'dır. Yoksulluğun yoğun olduğu ve çocuk işçiliğinin yaygın olduğu ülkede çocuk haklarında yaşanan ihlalleri önlemek ve çocukların yaşam seviyelerini olumlu desteklemek üzere 2001 yılında Çocuk Hakları Merkezi (Centre For Child Rights-HAQ) kurulmuştur. Merkez tarafından bir dizi çalışma yürütülmekte olup merkeze siyasal destek de sağlanmaktadır. Merkezin yürüttüğü faaliyetler neticesinde devlet bütçesi açısından da önemli adımlar atılmıştır. Bu adımlar arasında 2005 yılında hazırlanmış olan Çocuklara Yönelik Ulusal Eylem Planı (National Plan Of Action For Children) ve Yedinci Beş Yıllık Plan belirtilebilir. Ayrıca Kadın ve Çocuk Gelişimi Bakanlığı tarafından da çocukların korunması amacıyla çocuk bütçeleme yaklaşımından yararlanılmaktadır. Bunun dışında, bakanlık tarafından hazırlanan raporlar düzenli olarak Birleşmiş Milletler Çocuk Hakları Komitesi'ne (UN Committee On The Rights Of The Child) gönderilmektedir (Save The Children, 2010: 61).

Birim tarafından ülkede çocuk haklarının gelişimiyle ilgili bir indeks de kullanılmaktadır. Bu indeksten elde edilen çeşitli veriler analiz edilmekte ve gelecekteki hükümet programlarının belirlenmesinde yol gösterici olarak kullanılmaktadır. Bu indeksten elde edilen veriler neticesinde, çocuk yardımları açısından yetersiz olan eyaletlerinin tespiti, bu konuda personelin eğitimi, gereken altyapının tesisi ve yeni politikaların belirlenmesi gibi bir dizi adım atılmaktadır (Centre For Child Rights-HAQ, 2011: 11). Ülkenin bu yönüyle pek çok ülkeye örnek teşkil edecek çalışmalar sürdürmekte olduğunu ifade etmek gerekir.

Galler

Galler, Birleşik Krallık üyesi dört ülkeden biridir. Bu ülkede de çocuklara yönelik bütçeleme anlayışına yönelik faaliyetler sürdürülmektedir. Ülkede bir tür sivil toplum kuruluşu olan Çocukları Koruma Örgütü (Save The Children) tarafından kamu harcamaları analize tabi tutulmakta ve doğrudan çocuklara yönelik olanlar tespit edilmeye çalışılmaktadır. Bu konuda Örgüt tarafından rapor hazırlanmakta ve bu rapor çocuklara yönelik yeni politikaların belirlenmesinde rehber niteliği taşımaktadır. Örgüt tarafından ülkedeki çocuklara yönelik doğrudan kamu harcamaları incelenirken, dolaylı kamu harcamaları da ihmal edilmemektedir. Örneğin, 2012'de Gallerli 45.280 ailenin ısınma masraflarını karşılamada güçlük yaşadığı tespit edilmiştir. Bunun üzerine Örgüt tarafından Birleşik Krallık Hükümetine çağrıda bulunulmuş ve ihtiyaç sahibi ailelerin Ilık Evler Hesabı (Warm Homes Discount)'ndan maddi destek alabilecekleri ifade edilmiştir. Bunun neticesinde, Birleşik Krallık hükümeti 45,280 ihtiyaç sahibi ailenin bu programından faydalanabileceği ve bu ailelerin elektrik faturalarında düzenli indirim yapılacağı konusunda karar almıştır (BBC News, 2016). Bu örnek düzenleme ise çocuklara yönelik bütçeleme konusunda sivil toplum kuruluşlarının önemini ortaya koymasından dolayı dikkat çekmektedir.

SONUÇ

Demokratik yönetim modellerinde toplumsal gereksinimlerin kişi veya sınıf ayrımı yapılmadan karşılanması devlet kurumunun öncelikli amaçlarından biridir. Gerektiğinde devlet, toplum içinde demografik açıdan bazı aksak durumlar ortaya çıktığında, bunları gidermeye yönelik politikalar da üstlenmek durumundadır. Nitekim bu amaçla kullanılan en önemli mali araç devlet bütçesi olup, bütçelere sosyal bir anlayışın yerleştirilmesi veya bütçenin sosyal açıdan analiz edilmesi hususları literatürde sosyal bütçeleme kavramını öne çıkarmaktadır. Sosyal bütçelemenin kapsamında yer alan başlıklardan biri de çocuk bütçeleme anlayışıdır.

Birleşmiş Milletler Çocuk Hakları Bildirgesi, yaklaşık 60 yıl önce imzalanmış olup, burada çıkarılacak yasalarda çocuk haklarının öncelikli olarak korunması gerektiği ortaya konmuştur. Bu bağlamda pek çok ülkede çocuk haklarının korunması veya geliştirilmesine yönelik bir dizi düzenleme getirilmiştir. Bu tür düzenlemeler pek çok sivil toplum kuruluşu tarafından da öncelikli olarak takip edilmekte ve çocuk haklarının geliştirilmesine yönelik yeni projeler öngörülmektedir. Sivil toplum kuruluşlarının bu yöndeki faaliyetleri kamu politikaları açısından dikkatleri devlet bütçesi üzerinde yoğunlaştırmakta ve devlet bütçelerinin çocuklara yönelik hizmetler bazında ayrıntılı analizi gerekliliği ön plana çıkmaktadır. Bu tür bir eğilim, kamu politikalarının birincil göstergesi olan devlet bütçelerinin hazırlanma aşamasında çocukların gereksinimlerinin de dikkate alınmasını öncelikli hale getirmektedir.

Öncelikle gelişmiş ülkelerde ilk adımlarının atıldığı “çocuk bütçesi” girişimleri, günümüzde pek çok devlet açısından anımsanmayacak ölçüde uygulanır hale gelmiştir. Nitekim çocuk bütçesine yönelik faaliyet yürütmekte olan çeşitli ülkeler arasından ABD, Vietnam, Ekvador, Güney Afrika, Hindistan, Galler gibi ülkeler çalışma kapsamında ele alınmış ve bu ülkelerdeki uygulama farklılıkları ile elde edilen çıktılara yer verilmiştir. Ülke örneklerinden de anlaşılacağı üzere herhangi bir toplumda çocuklar diğer toplum bireylerinden farklı özelliklere sahiptir ve daha fazla pozitif ayrıma tabi tutulması gerekmektedir. Öyle ki siyasal anlamda taleplerini doğrudan siyasal karar alıcılara yansıtma imkanı olmayan çocukların diğer kesimler gibi baskı ve çıkar grubu olma özelliği olmamasından ötürü fırsat eşitsizliğine maruz kalma ihtimalleri çok yüksektir. Yani çocuklar diğer toplum kesimlere karşı daha fazla korunmaya ihtiyaç duymakta olup, bunu sağlamak amacıyla devlet bütçeleri etkin bir araç olma özelliği taşımaktadır. Sonuç olarak genç nüfusa sahip olmanın övünç ve avantaj; yaşlı nüfusa sahip olmanın ise ülkeler için sorun olarak görüldüğü günümüz dünyasında çocuklara gösterilecek değer aslında bir ülkenin yarınlarına verdiği önemi de yansıtmaktadır.

KAYNAKÇA

- BBC News. (2016). *Save the children in wales warns of fuel discount help ignorance*, <http://www.bbc.co.uk/news/uk-wales-16400454>. (21.01.2016).
- Centre For Child Rights-HAQ. (2011). *Budget for children (BfC) in the Union Budget 2012-13*, www.haqcrc.org. (22.02.2016).
- Children and Young People Committee. (2009). *Children's budgeting in wales. National assembly for wales*. <http://www.assembly.wales/Laid%20Documents/CR-LD7749%20-%20Children%20and%20Young%20People%20Committee's%20Report%20on%20Children's%20Budgeting%20in%20Wales-19102009-148251/cr-ld7749-e-English.pdf>, (15.01.2016).
- Cichon, M., Hagemeyer, K. ve W. Scholz. (2001). Social budgeting in transition economies. *International Social Security Review*. 54 (2-3): 191-215.
- Deles, P., Mendoza, R.U. ve G. Vergara. (2010). *Social budgeting initiatives and innovations: Insights using a public finance lens*. Draft for Discussion, http://www.researchgate.net/profile/Ronald_Mendoza3/publication/228958685_Social_budgeting_initiatives_and_innovations_Insights_using_a_public_finance_lens/links/0046351c15677d4933000000.pdf, (15.01.2016).
- Doytch, N., Gore, R., Hu, D., Joshi, R., Mendoza, R., Murthy, S. ve G. Vergara. (2010). *A guide to advancing the rights of children, women and poor families through better public finance policies*. UNICEF Social and Economic Policy Working Paper, <http://www.childimpact.unicef-irc.org/documents/view/id/69/lang/en>, (25.02.2014).
- Erkan, B., Şentürk, M., Akbaş, Y.E. ve S. Paksoy. (2012). Dünyada ve Türkiye'de sosyal bütçeleme (cinsiyete duyarlı bütçe) yaklaşımı. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 5 (9): 85-105.
- Ortiz, I., Chai, J., Cummins, M. ve G. Vergara. (2010). *Prioritizing expenditures for a recovery for all*. UNICEF Social and Economic Policy Working Paper, http://www.unicef.org/socialpolicy/files/Prioritizing_Expenditures_for_a_Recovery_for_All_October_11_final.pdf, (25.02.2014).
- Ortiz, I., Chai, J. ve M. Cummins. (2011a). *Austerity measures threaten children and poor households: Recent evidence in public expenditures from 128 developing countries*. UNICEF Social and Economic Policy Working Paper, http://www.unicef.org/socialpolicy/files/Austerity_Measures_Threaten_Children.pdf, (25.02.2014).
- Ortiz, I., Chai, J. ve M. Cummins. (2011b). *Identifying fiscal space: Options for social and economic development for children and poor households in 182 countries*. UNICEF Social and Economic Policy Working Paper, <http://www.childimpact.unicef-irc.org/documents/view/id/132/lang/en>, (25.02.2014).

Pantin, D., Ramjattan D. ve J. Francis. (2010). *Child responsive budgeting: The case of Trinidad and Tobago*. United Nations Children's Fund (UNICEF), http://www.unicef.org/socialpolicy/files/Child_Budgeting_Paper_15Nov01.pdf, (25.02.2014).

Save The Children. (2010). *Budget for children analysis. Save The Children Sweden Regional Office For South And Central Asia*. www.sca.savethechildren.se, (25.02.2014).

Scholz, W., Cichon, M. ve H. Krzysztof. (2000). *Social budgeting*. Geneva: International Labour Office/International Social Security Association Press.

Shore, R. ve Shore, B. (2009). *Kids count indicator brief: Reducing the child poverty rate. The Annie E. Casey Foundation*. <http://www.aecf.org/m/resourcedoc/AECF-KCReducingchildpoverty-2009.pdf>, (25.01.2016).

The African Child Policy Forum. (2011). *Budgeting for children in Africa-Rhetoric-Reality and the scorecard*. www.africanchildforum.org, (11.01.2016).

UNICEF. (2014). *Every child counts. Revealing disparities, advancing children's rights*. http://www.unicef.org/sowc2014/numbers/documents/english/SOWC2014_In%20Numbers_28%20Jan.pdf, (25.01.2016).

UNICEF Innocenti Research Centre. (2007). *Reforming child law in South Africa: Budgeting and implementation planning*. United Nations Children's Fund (UNICEF), http://www.unicef.org/southafrica/SAF_resources_refchildlaw.pdf, (12.01.2016).

Yayın Geliş Tarihi: 30.11.2015
Yayına Kabul Tarihi: 25.04.2016
Online Yayın Tarihi: 30.09.2016
<http://dx.doi.org/10.16953/deusbed.09845>

Dokuz Eylül Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi
Cilt: 18, Sayı: 3, Yıl: 2016, Sayfa: 427-445
ISSN: 1302-3284 E-ISSN: 1308-0911

Araştırma Makalesi

BULANIK ANALİTİK HİYERARŞİ PROSESİ VE MESLEK SEÇİMİNDE UYGULANMASI¹

Osman PALA*

Öz

Günümüzde bireylerin hayatlarında vereceği en önemli kararlardan birisi meslek seçimidir. Kararı etkileyen birden çok ve farklı ağırlıkta kriterlerin mevcut olması ve olası alternatiflerin bu koşullar altında değerlendirilmesi problemin çözümünü zorlaştırmaktadır. Grup karar vermede, klasik çok kriterli karar verme metodlarının kişilerin öznel tercihlerini değerlendirmelere yansıtmadaki zorluklarını aşmak için geliştirilen Bulanık Analitik Hiyerarşi Prosesi, tercihleri bulanık sayılarla ifade ederek çok daha etkin çözümler sunmuştur. Bu çalışmanın amacı meslek seçiminde etkin olan faktörlerin belirlenmesi ve alternatiflerle olan ilişkilerinin ortaya konmasıdır. Bunun için Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Ekonometri Bölümü özelinde gelecek yıl mezun olacak öğrenciler ile bu çalışma gerçekleştirilmiştir. Tüm analizler AHP ve Bulanık AHP yöntemiyle yapılmış ve sonuçlar karşılaştırılmıştır.

Anahtar Kelimeler: *Analitik Hiyerarşi Prosesi, Bulanık Analitik Hiyerarşi Prosesi, Meslek Seçimi.*

FUZZY ANALYTIC HIERARCHY PROCESS AND AN APPLICATION ON JOB SELECTION²

Abstract

Today job selection is one of the most important decision of every individual in their life. The presence of multiple and different weights of criteria that influence this decision and also evaluation of possible alternatives under these circumstances, make hard to solve this problem. Fuzzy Analytic Hierarchy Process which is developed to overcome the difficulties of classical multi criteria decision making methods in reflecting the subjective preferences of individuals to evaluations in group decision making, presented more

¹ Bu çalışma Osman Pala'nın "Bulanık Mantık ve Çok Kriterli Karar Verme Uygulaması" başlıklı yüksek lisans tezinden (Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2013) üretilmiştir.

*Araş. Gör., Karamanoğlu Mehmet Bey Üniversitesi, Ekonometri Bölümü, osmanpala@kmu.edu.tr

² This article is derived from Osman Pala's master's thesis titled "Fuzzy Logic and Multi Criteria Decision Making Application" (Dokuz Eylül University, Graduate School of Social Sciences, 2013)

effective solutions with expressing these choices by fuzzy numbers. The aim of this study is to investigate of effective factors in job selection and relations between alternatives. For this reason an investigation is conducted within the university students who will graduate from Dokuz Eylül University Faculty of Economics and Administrative Sciences Department of Econometrics within the following year. All the analyses are made via AHP and fuzzy AHP and results are compared.

Keywords: *Analytic Hierarchy Process, Fuzzy Analytic Hierarchy Process, Job Selection.*

GİRİŞ

Günümüzde üniversite öğrencileri mezun olduktan sonra herhangi bir iş değil, nitelikli ve kendilerine uygun mesleği tercih etmektedirler. Beklentiler doğrultusunda, bireylerin ileride sahip olmak istedikleri mesleğin gereksinimleri olan bilgi ve becerileri eğitimleri süresince edinmeleri gerekmektedir. Meslek seçiminin eğitim alınmadan önce ve bilinçli bir şekilde yapılması sadece mezunları değil ayrıca iş dünyasını ve tüm ülke ekonomisini olumlu şekilde etkilemektedir (Pekkaya ve Çolak, 2013: 799). Çağımızda bir bireyin mesleğini seçmesi vereceği en önemli kararlardan biridir. Kişinin geleceği açısından doğru kararı vermek çok önemlidir. Birey olası alternatifler arasından seçim yaparken çok sayıda kriteri hesaba katmalıdır. Fakat bu aşamada kriterlerin ağırlıkları eşit olmadığı gibi tüm alternatifler de herhangi bir kriter için eşit önem değerine sahip değildir (Kılıç ve Çevikcan, 2011: 174).

Meslek seçiminde ve meslek seçim kriterlerinin değerlendirilmesinde çok çeşitli yöntemler kullanılmaktadır. Bunlar matematiksel yöntemler, istatistiksel yöntemler ve Çok Kriterli Karar Verme (ÇKKV) yöntemleri olarak sınıflandırılabilir. Bu tip problemler birden çok kriter gerektirildiğinden, kriterlerin ağırlıklandırılması ve alternatiflerin sıralanabilmesi için ÇKKV yöntemleri sıklıkla kullanılmaktadır. Karar vericilere ait öznel değerlendirmelerin bulunduğu karar ortamlarında ise ÇKKV, bulanık mantık ile sentezlenerek Bulanık ÇKKV ile analizler yapılmaktadır (Carlsson ve Fuller, 1996: 149). Çalışmada ÇKKV yöntemlerinden Analitik Hiyerarşi Prosesi (AHP) ve Bulanık AHP yöntemleri kullanılarak Dokuz Eylül Üniversitesi, Ekonometri bölümü öğrencilerinin meslek seçim problemi ele alınmıştır. Üniversite mezunu iş gücünün iş dünyasında ve Türkiye ekonomisi üzerindeki etkisi dikkate alındığında öğrencilerin tercih ettiği mesleklere uygun eğitim almalarının ve doğru meslek seçiminin önemi ortadadır. Çalışmada kullanılan AHP ve Bulanık AHP yöntemleri ile sonuçlar değerlendirilmiş ve öznel değerlendirmelerin etkisi incelenmiştir.

LİTERATÜR TARAMASI

Literatüre bakıldığında çeşitli yöntemlerle meslek seçim probleminin kriterlerinin belirlenmesi, kriterlerin ağırlıklarının belirlenmesi ve olası alternatifler

arasında farklı özelliklere sahip grupların kriter önceliği ve meslek tercihi farklarının ortaya konduğu çok çeşitli çalışmalar mevcuttur.

Kıda ve Mannino (1980) muhasebe fakültelerinde öğretim görevliliği pozisyonu için okul seçiminde 30 adet seçim değişkenini faktör analizi ve sıralama yöntemi ile incelemişlerdir. Eaton ve Hunt (2002) çalışmalarında akademisyenlerin akademik pozisyon tercihlerinde kullandıkları kriterleri incelemişlerdir. Ahmadi vd. (1995) ABD’li muhasebecilerin cinsiyete göre meslek seçimindeki farklılıklarını ortaya koyan araştırmalarında faktör analizi kullanarak kriter sayısını 27’den 6’ya düşürmüştürler. Bundy ve Norris (1992) çalışmalarında 35 adet meslek özelliğinin önem sırasını 5’li likert ölçeği kullanarak yaptıkları anket sonucunda demografik özelliklere göre incelemişlerdir. Aycan ve Paşa (2003) meslek seçim kriterlerine kültürün etkisini araştırmışlardır. Bai (1998) Çin’in dünyaya entegre olan ekonomisiyle beraber üniversite öğrencileri arasında gelirin en önemli kriter haline geldiğini bulmuştur. Likert tip ölçeği kullanarak yaptıkları anket sonucunda Phillips vd. (1994) kariyer imkanı ve iş güvencesini, Boswell vd. (2003) ise kurum kültürü, kariyer imkanı ve meslekte yapılan faaliyetleri en önemli kriterler olarak belirlemişlerdir. Chan ve Simon (2000) çalışanlar arası ilişki ve şirket içi eğitimin, muhasebe öğrencileri açısından en önemli faktörler olduğunu bulmuşlardır. Counsell (1996) öğrencilerin, ailelerinden ve yakın arkadaşlarından edindiği bilgi ve tavsiyelerin mesleklere yönelik düşüncelerini en çok etkileyen faktör olarak bulmuş ve ayrıca en önemli tercih kriteri olarak gelir ön plana çıkmıştır. Grund (2013) işini bırakanlar arasında yaptığı çalışmada gelirin ve iş tipinin önemli olduğu sonucuna ulaşmıştır. Lau ve Pang (1995) mesleğin kişiler için anlamı, çalışanların işlerini neden tercih ettikleri ve ilk iş tercihinde önemli olan faktörleri araştırdıkları çalışmalarında gelir ve kariyer imkanını en önemli kriterler olarak bulmuşlardır. Lim ve Soon (2006) sıralı logit model yöntemi ile yapılan analiz sonucunda kariyer imkanını en önemli kriter olarak belirlemişlerdir. Moy ve Lee (2002) küçük ve orta boy işletmeler ile uluslar arası işletmeleri meslek seçim kriterlerine göre değerlendirdikleri çalışmalarında üniversite öğrencilerinin iş güvencesi ve kariyer imkanı bakımından uluslar arası şirketleri daha çok tercih ettikleri sonucuna ulaşmışlardır. Wilkinson (1996) ise mühendislik öğrencileri arasında yaptığı araştırma sonucunda yapılan işten zevk alma ve şirket içi eğitimleri önemli faktörler olarak bulmuştur. Pekkaya ve Çolak (2013) yaptıkları çalışmada AHP ile üniversite öğrencilerinin meslek seçim kriterlerinin ağırlıklarını belirlemiş ve bu ağırlıkların demografik değişkenlere göre nasıl farklılık gösterdiğini incelemişler fakat en iyi meslek seçiminde bulunmamışlardır. Göktolga ve Gökalp (2012) klasik AHP ile üniversite öğrencilerinin meslek seçim kriterlerini ve alternatiflerini değerlendirerek meslekleri sıralamışlardır. Kılıç ve Çevikcan (2011) Bulanık AHP kullanarak üniversite öğrencilerinin meslek seçim kriterlerini ve alternatiflerini değerlendirerek meslekleri sıralamışlardır.

ANALİTİK HİYERARŞİ PROSESİ

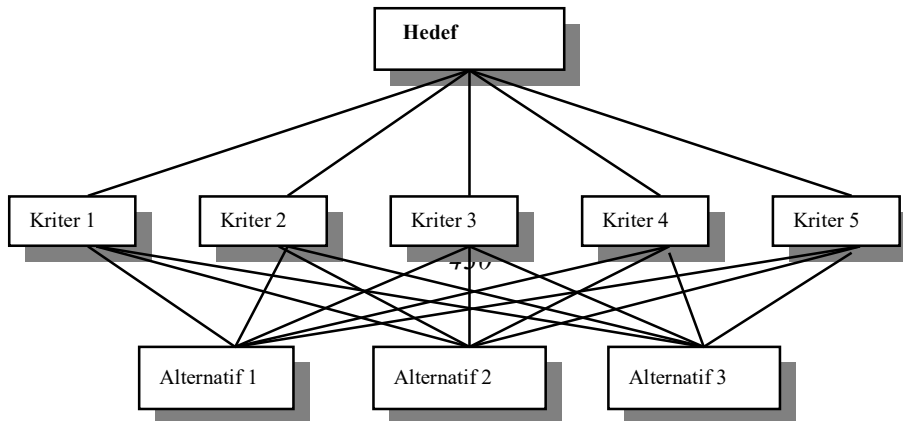
Karar verme problemlerinde, karar verici alternatifler arasından sadece bir değerlendirme faktörüne göre seçim yapmak durumunda olduğunda en iyi seçeneği kolaylıkla bulabilmektedir. Kompleks bir yapı olmaktan uzak bu tip problemler basit aritmetik hesaplarla çözülebilmektedir. Fakat birden çok kritere sahip karar verme durumlarında, kriterlerin hedef yönleri, ağırlıkları ve birbirleri arasındaki ilişkileri hesaba katmak gerekmektedir. ÇKKV’de seçenekler arasından en iyiye karar vermeye çalışılırken, bu seçenekleri oluşturan alternatifler kriterler üzerinden değerlendirilmektedir. Çoğu zaman en iyi alternatif diğer alternatiflerle kıyaslanırken seçim kriterlerinin tamamı için en iyi olmamaktadır. Bu gibi durumlarda karar verici kriterleri görece olarak ağırlıklandırmakta ve kriterler arasındaki ilişkileri göz önünde bulundurmaktadır (Yaralıoğlu, 2009: 13; Lootsma, 1999: 1).

Saaty (1980) tarafından geliştirilen AHP metodu, ÇKKV problemlerinin çözümünde dünya genelinde araştırmacılar ve karar analistleri tarafından kolay anlaşılır ve uygulanabilir olması nedeniyle kabul görmüş ve işletmelerde, endüstride, kamu sektöründe, eğitim ve sağlık alanlarında çok fazla sayıda uygulaması olan bir analitik yöntemdir. Sıklıkla kullanılmasının bir başka nedeni de yöntemi destekleyen kullanıcı dostu ticari yazılımların bulunmasıdır. Grup karar vermede de önemli sayıda uygulamaları olan AHP karar vericilere doğru karardan ziyade amaca en uygun seçeneği belirlemede yardımcı olmaktadır. Karar problemi için uygun ve anlaşılabilir bir yapı çerçevesi sunan AHP alternatifler ve kriterlerin amaçlara uygunluğunu bir düzen içerisinde tanımlamakta ve sunmaktadır (Kahraman, 2008: 7; Lootsma, 1999: 53; Saaty, 2008: 95).

Neden Analitik Hiyerarşi Prosesi

Çalışmada öğrencilerin duygu, beklenti, algı ve düşüncelerini birlikte karar matrisine yansıtılabilen ve grup kararlarının değerlendirilmesinde etkin bir karar destek sistemi olan AHP çalışmanın verilerinin elde edildiği anketlerde yer alan tüm ikili karşılaştırma matrislerinin tutarlılığını gözeterek verilerin güvenilirliğini arttıran bir yöntem olduğu için tercih edilmiştir. Tüm kriterlerin birbirinden bağımsız yapıda olduğu ve ne anlama geldiği anket çalışması öncesinde öğrencilere açık bir şekilde ifade edilmiştir.

Şekil 1: AHP Hiyerarşik Yapısı



Analitik Hiyerarşi Prosesi Adımları

Karar problemi için ilk aşamada, Şekil 1' de görüldüğü üzere hiyerarşik yapı kurulmalı ve problemin hedefi, kriterler ve alternatifler sırasıyla bu basamaklara yerleştirilmelidir. Birinci seviye sadece hedefi içerdiği için karşılaştırma yapılmamaktadır. İkinci seviyede ise tüm kriterler hedef açısından önemine göre değerlendirilmek için sıralanmaktadır. Üçüncü seviyede tüm alternatifler her bir kriter üzerinden önem değeri kıstasına göre değerlendirmeye tabi tutulmak için sıralanmaktadır.

Tablo 1: Önem Skalası

Önem Değerleri	Değer Tanımları
1	Her iki faktörün eşit öneme sahip olması
3	1. Faktörün 2. faktörden daha önemli olması
5	1. Faktörün 2. faktörden çok önemli olması
7	1. Faktörün 2. faktöre nazaran çok güçlü bir öneme sahip olması
9	1. Faktörün 2. faktöre nazaran mutlak üstün bir öneme sahip olması
2,4,6,8	Ara değerler

Kaynak: Saaty, 1980: 21.

İkinci aşamada karşılaştırmalı değerlendirmeler gerçekleştirilir. İkili karşılaştırmalar için AHP karar hiyerarşisine uygun şekilde önceden tanımlanmış, Tablo 1' de görüldüğü üzere bir karar ölçeği (skalası) kullanılmaktadır. Ölçek değerlerine göre hem kriterlerin kendi aralarında, hem de her bir kriter için alternatiflerin ikili kıyaslamaları, önem değerleri açısından yapılmakta ve bunun sonucu olarak önem farklılıklarını ifade eden A ikili karşılaştırma matrisinin gösterimi ise aşağıdaki gibidir;

$$A = \begin{bmatrix} a_{11} & a_{12} & \dots & a_{1n} \\ a_{21} & a_{22} & \dots & a_{2n} \\ \cdot & & & \cdot \\ \cdot & & & \cdot \\ \cdot & & & \cdot \\ a_{n1} & a_{n2} & \dots & a_{nn} \end{bmatrix}$$

Üçüncü aşamada karşılaştırma matrislerinin sütun vektörlerine uygulanan normalizasyon yöntemi ile B_i sütun vektörleri aşağıdaki hesaplama ile oluşturulur;

$$b_{ij} = \frac{a_{ij}}{\sum_{i=1}^n a_{ij}}$$

B_i vektörlerinin birleşiminden elde edilen C matrisinin satır bileşenlerinin aritmetik ortalaması alınarak her elemanın görelî önemini veren öncelik vektörü aşağıdaki gibi hesaplanır;

$$w_i = \frac{\sum_{j=1}^n c_{ij}}{n}$$

Benzer şekilde her bir kriter için alternatiflerin görece üstünlüğünü veren önem vektörlerinin oluşturduğu karar matrisi ile kriterlerin ağırlıklarını veren öncelik vektörü çarpılarak karar noktalarının önem sırasını veren vektör elde edilmiş olur. Son aşamada ise ikili karşılaştırmaların tutarlılıkları ölçülür. AHP yönteminde karar vericinin kriterler arasında yaptığı ikili karşılaştırmalar bir bütün içerisinde tutarlı olmak zorundadır. Aksi takdirde sonuçların gerçekçiliği tartışmalı ve kabul edilemez olacaktır. Tutarlılık Oranı (TO) kriterler arasında yapılan ikili kıyaslamaların tutarlılığını ölçmek için hesaplanır. TO'nun hesaplanabilmesi için ilk önce Temel Değer (λ) katsayısını belirlemek gerekmektedir. λ katsayısını elde etmek için ikili karşılaştırma matrisi ile öncelik vektörünün matris çarpımı ile bulunan sütun vektörünün elemanlarının öncelik vektörüne karşılık gelen elemanlarına bölümünün aritmetik ortalaması alınmaktadır (Alp ve Gündoğdu, 2012:11). λ katsayısı hesaplandıktan sonra rassallık göstergesi (RG) yardımıyla tutarlılık göstergesi (TG) ve tutarlılık oranını bulmak için kullanılan formüller aşağıdaki gibidir;

$$TG = \frac{\lambda - n}{n - 1} \quad TO = \frac{TG}{RG}$$

Rassallık göstergesi olarak adlandırılan standart düzeltme değeri matrisin boyutuna göre aşağıdaki tablodaki gibi değişmektedir.

Tablo 2: Rassallık Göstergesi

N	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Rassallık Göstergesi	0	0	0,58	0,9	1,12	1,24	1,32	1,41	1,45	1,49	1,51	1,48	1,56	1,57	1,59

Kaynak: Yaralıoğlu, 2009: 21.

BULANIK ANALİTİK HİYERARŞİ PROSESİ

Bulanık mantık kavramı kurucusu olan Lotfi A. Zadeh (1965) öznel ve bulanık insan düşüncesinin oluşturduğu veriyi işlemede klasik mantığın yetersiz kaldığını gözlemlemiş ve bulanık kümeler çalışmasını yayınlamıştır. Bu çalışmada bulanık küme teorisi ve bulanık mantık kavramlarını açıklayıp ifadelerin üyelik fonksiyonunu $[0,1]$ gerçek sayı aralığında tanımlamıştır. (Baykal ve Beyan, 2004: 18-39). AHP metodunda ikili karşılaştırmalar yapılırken karar vericiler kriterlerin ve alternatiflerin görece ağırlıklarını belirli bir ölçekteki sabit sayılardan seçmek durumundadır. Fakat sayısal değeri tam olarak belirli olmayan ve ağırlıkla öznel yargılarda, karar verici sabit bir değerden ziyade aralıklı değerlendirmede bulunmayı tercih etmektedir (Salo ve Hamalainen, 1995: 475).

BAHP ilk olarak Van Laarhoven ve Pedrycz (1983) tarafından üçgensel üyelik fonksiyonları ile tanımlanmış olan bulanık oranların karşılaştırılmasıyla ortaya atılmıştır. Yamuksal üyelik fonksiyonlarıyla karşılaştırma oranlarının bulanık önceliklerinin tanımlanmasını Buckley (1985) ortaya atmıştır. Chang (1996) ise BAHP'nin ikili karşılaştırma ölçeğinde üçgensel bulanık sayılar ve ikili karşılaştırmaların sentetik derece değeri için genişletilmiş analiz yöntemini kullanarak yeni bir yaklaşım sunmuştur (Kahraman, 2008: 54).

Diğer Bulanık AHP yöntemlerinden farklı olan Genişletilmiş Analiz Metodu Chang (1996) tarafından ortaya atılmıştır. İlk önce üçgensel bulanık sayılar, ikili karşılaştırmalar için kullanılır. Sonrasında genişletilmiş analiz yöntemi kullanılarak kriterler ve alternatifler için sentetik derece değerleri hesaplanır. Sentetik derece değerleri son önem ağırlıklarını bulmada kullanılır (Chang, 1996: 649).

Neden Bulanık Analitik Hiyerarşi Prosesi

Çalışmada, öğrencilerin öznel yargılarını içerdiği ve karşılaştırmaların kesin değerlerden ziyade aralık değerler ile daha düzgün ifade edilebileceği düşüncesiyle, Chang (1996) tarafından önerilen, AHP metodunun bulanık mantıkla sentezlenmesiyle ortaya çıkan genişletilmiş BAHP yöntemi kullanılmıştır. Bu yöntemin adımları aşağıdaki gibidir.

Bulanık Analitik Hiyerarşi Prosesi Adımları

Adım 1: Klasik AHP' de olduğu gibi ikili karşılaştırmalar yapılarak değerlendirme matrisleri oluşturulur. Değerlendirmeler aşağıdaki tablodaki değerler yardımıyla üçgensel bulanık sayılara çevrilir.

Tablo 3: Üçgensel Bulanık Sayılar

Gerçek Sayı	Üçgensel Bulanık Sayı	Üçgensel Bulanık Sayıların Tersisi
1	(1, 1, 1)	(1, 1, 1)
2	(1, 2, 3)	(1/3, 1/2, 1)
3	(2, 3, 4)	(1/4, 1/3, 1/2)
4	(3, 4, 5)	(1/5, 1/4, 1/3)
5	(4, 5, 6)	(1/6, 1/5, 1/4)
6	(5, 6, 7)	(1/7, 1/6, 1/5)
7	(6, 7, 8)	(1/8, 1/7, 1/6)
8	(7, 8, 9)	(1/9, 1/8, 1/7)
9	(8, 9, 9)	(1/9, 1/9, 1/8)

Kaynak: Chan ve Kumar, 2007: 424

Adım 2: $X = \{x_1, x_2, \dots, x_n\}$ bir amaç kümesi ve $Q = \{q_1, q_2, \dots, q_m\}$ bir hedef kümesi olmak üzere, Chang (1996) genişletilmiş analiz yöntemine göre her bir amaç için g_i genişletilmiş analizi sırasıyla kullanılır. Her bir amaç için m tane genişletilmiş analiz değeri,

$M_{gi}^1, M_{gi}^2, \dots, M_{gi}^m$, $i = 1, 2, \dots, n$, şeklinde elde edilir. Bütün M_{gi}^j ($j = 1, 2, \dots, m$) değerleri üçgensel bulanık sayı formatındadır. Bulanık sentetik değeri i . amaç için,

$$S_i = \sum_{j=1}^m M_{gi}^j \otimes \left[\sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^m M_{gi}^j \right]^{-1} \quad (1)$$

$\sum_{j=1}^m M_{gi}^j$ değerini elde etmek için,

$$\sum_{j=1}^m M_{gi}^j = \left(\sum_{j=1}^m l_j, \sum_{j=1}^m m_j, \sum_{j=1}^m u_j \right), \quad i = 1, 2, \dots, n$$

olacak şekilde m tane genişletilmiş analiz değerlerinin bulanık toplama işlemi yapılır ve

$$\left[\sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^m M_{gi}^j \right]^{-1}$$
 'yi elde etmek için

$$\sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^m M_{gi}^j = \left(\sum_{i=1}^n l_i, \sum_{i=1}^n m_i, \sum_{i=1}^n u_i \right)$$
 olacak şekilde

M_{gi}^j ($j = 1, 2, \dots, m$) için bulanık toplama işlemleri yapılır. Daha sonra,

$$\left[\sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^m M_{gi}^j \right]^{-1} = \left(\frac{1}{\sum_{i=1}^n u_i}, \frac{1}{\sum_{i=1}^n m_i}, \frac{1}{\sum_{i=1}^n l_i} \right)$$
 vektörünü hesaplamak için,

$$\left(\sum_{i=1}^n l_i, \sum_{i=1}^n m_i, \sum_{i=1}^n u_i \right)$$
 vektörünün tersi alınır.

Adım 3: $M_2 = (l_2, m_2, u_2) \geq M_1 = (l_1, m_1, u_1)$ 'nin olasılık derecesi;

$$V(M_2 \geq M_1) = \sup_{x \geq y} [\min(\mu_{M_1}(x), \mu_{M_2}(y))], \quad (2)$$

şeklinde tanımlanır ve aşağıdaki gibi ifade edilebilir.

$$V(M_2 \geq M_1) = \text{hgt}(M_1 \cap M_2) = \mu_{M_2}(d)$$

$$V(M_2 \geq M_1) = 1 \text{ eğer } m_2 \geq m_1$$

$V(M_2 \geq M_1) = 0$ eğer $l_1 \geq u_2$

$V(M_2 \geq M_1) = \text{hgt}(M_1 \cap M_2) = \frac{l_1 - u_2}{(m_2 - u_2) - (m_1 - l_1)}$ diğer durumlarda.

Buradaki d değeri μ_{M_2} ve μ_{M_1} arasındaki kesişimin en yüksek noktasıdır.

Adım 4: k adet konveks bulanık sayıdan daha büyük bir konveks bulanık sayı için $M_i (i=1,2,\dots,k)$ olasılık derecesi şu şekilde tanımlanabilir,

$$V(M \geq M_1, M_2, \dots, M_k) = V[(M \geq M_1), \dots, (M \geq M_k)] = \min V(M \geq M_i)$$

Hesaplanan olasılık derecelerini,

$d'(A_i) = \min V(S_i \geq S_k)$ şeklinde ifade edersek,

$k=1,2,\dots,n$ için $k \neq i$, W' ağırlık vektörü aşağıdaki gibi olur,

$W' = (d'(A_1), d'(A_2), \dots, d'(A_n))T$ ve n adet elemandan oluşur.

Adım 5: Ağırlık vektörünün normalleştirilmesiyle karar elemanlarının önem dereceleri ortaya çıkmış olur ve, $W = (d(A_1), d(A_2), \dots, d(A_n))T$ şeklinde gösterimi yapılabilir.

UYGULAMA

Çalışma, Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Ekonometri Bölümü mezun olma durumundaki öğrenciler arasında gerçekleştirilmiştir. Öğrencilerin seçim esnasında göz önünde bulundurulacakları kriterlere ait bakış açıları, AHP ve Bulanık AHP metodu ile değerlendirilmiş, ekonometri mezunları için en uygun meslek grupları belirlenmiş ve çıkan sonuçlar kıyaslanmıştır.

Yüz yüze yapılan anket sonucunda veriler Expert Choice paket programına girilmiş olup her bir ikili karşılaştırma matrisi için tutarlılık oranı 0.10'dan küçük bulunan kırk beş adet anket değerlendirmeye katılmıştır. Çok sayıda karar vericinin yargılarıyla oluşacak karar matrislerinin hesaplanmasında, karar vericilerin yaptıkları ikili karşılaştırmaların ortalamasının alınması gerekmektedir. AHP' de aritmetik ortalama kullanıldığında ortaya çıkan sonuçların doğruları tam olarak yansıtmadığı için geometrik ortalamalar kullanılmıştır (Wind ve Saaty, 1980: 647).

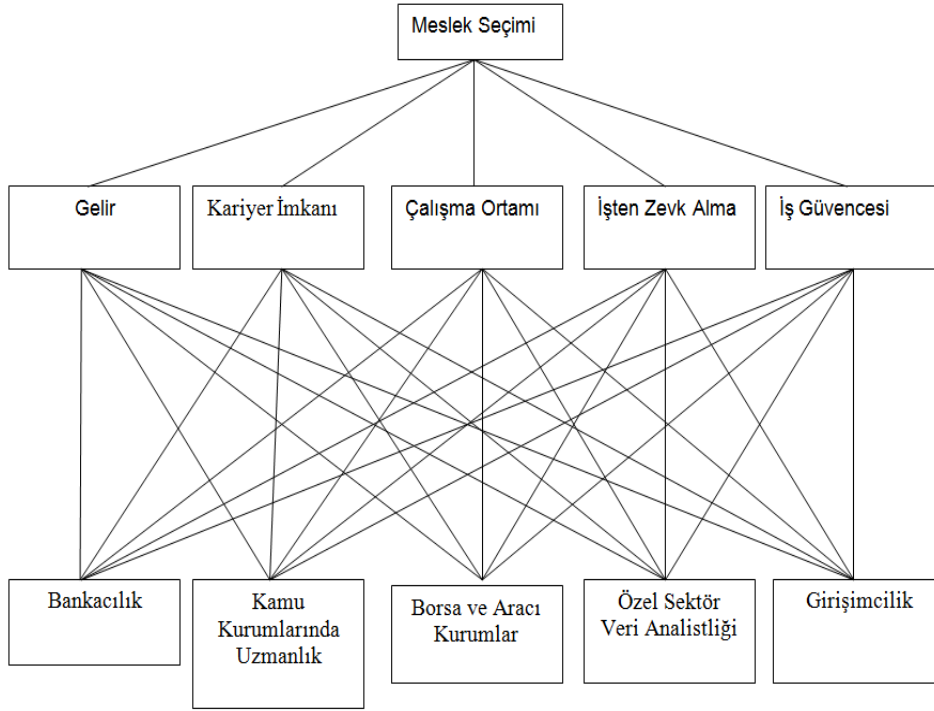
Kriterlerin ve Alternatiflerin Belirlenmesi

Meslek seçimi karar kriterleri ve alternatifleri uzman ekip tarafından yapılan ön değerlendirme sonucu belirlenmiştir. Meslek seçimi için kriterler; gelir,

kariyer imkanı, çalışma ortamı, işten zevk alma, iş güvencesi şeklinde oluşturulmuştur. Gelir kriterinin sadece ilgili işte çalışma sonucu elde edilen kazanç, kariyer imkanı kriterinin sadece ilgili işte pozisyon olarak yükselme, çalışma ortamı kriterinin iş yerinin fiziksel olanakları ve durumu olduğu, işten zevk alma kriterinin sadece çalışan pozisyonunda yapılan aktivitelerden zevk alma olduğu ve son olarak iş güvencesinin işten çıkarılma korkusu yaşamamak olduğu ve bu kriterlerin birbirinden bağımsız düşünülmesi gerektiği öğrencilere ifade edilmiştir.

Meslek alternatifleri ise; bankacılık, kamu kurumlarında uzmanlık, borsa ve aracı kurumlar, özel sektör veri analistliği, girişimcilik şeklinde belirlenmiştir. Probleme ait hiyerarşi Şekil 2'deki gibidir.

Şekil 2: Meslek Seçim Hiyerarşisi



Anolitik Hiyerarşi Prosesi ile Çözüm

Çalışmada ilk aşamada kriterlerin birbirleri arasındaki görece önemlerinin belirlenebilmesi için anket verilerinden elde edilen ikili karşılaştırma matrislerinin geometrik ortalaması elde edilmiş, sonrasında hiyerarşide alt düzeylere inilmiştir. Kriterlerin ikili kıyaslamalarının geometrik ortalamaları tablo 4'de yer almaktadır. Öğrenciler arasında uzlaşma sağlamak amacıyla, karşılaştırma değerleri öğrenciler tarafından yapılan değerlendirmelerin geometrik ortalaması alınmıştır. AHP ikili karşılaştırma matrisindeki karşılıklılık özelliğinin sağlanmasında aritmetik ortalama yeterli olmamaktadır (Enea ve Piazza, 2004:49).

Tablo 4: Kriterlerin Karşılaştırmalarının Geometrik Ortalamaları

Kriter Karşılaştırma	Gelir	Kariyer İmkanı	Çalışma Ortamı	İşten Zevk Alma	İş Güvencesi
Gelir	1	1.05	1.72	0.88	0.74
Kariyer İmkanı	0.95	1	1.35	0.96	0.66
Çalışma Ortamı	0.58	0.74	1	0.67	0.56
İşten Zevk Alma	1.13	1.04	1.49	1	0.95
İş Güvencesi	1.35	1.52	1.78	1.05	1

İkinci aşamada ise her bir kriter için alternatiflerin ikili karşılaştırmaları yapılmış ve kriterler için mesleklerin öncelik değerleri Tablo 5'deki gibi oluşmuştur. Analiz sonuçlarına göre öğrencilerin meslek seçiminde en önem verdiği kriter iş güvencesi olmuştur.

Her kriter için alternatiflerin göreceli üstünlüğünü veren önem vektörlerinin oluşturduğu karar matrisi ile kriterlerin ağırlıklarını veren öncelik vektörü çarpılarak alternatiflerin önem sırası elde edilmiştir. Meslek gruplarının önem dereceleri Tablo 6'daki gibi oluşmuştur. En iyi alternatif kamu kurumunda uzmanlık olmuştur.

Tablo 5: AHP Tüm Karar Elemanlarının Öncelik Değerleri

Kriterler	Kriter Öncelik Değerleri	Alternatifler	Alternatif Öncelik Değerleri
Gelir	0.206	Bankacılık	0.068
		Kamu Kurumlarında Uzmanlık	0.307
		Borsa ve Aracı Kurumlar	0.246
		Özel Sektör Veri Analistliği	0.176
		Girişimcilik	0.203
Kariyer İmkanı	0.188	Bankacılık	0.095
		Kamu Kurumlarında Uzmanlık	0.243
		Borsa ve Aracı Kurumlar	0.251
		Özel Sektör Veri Analistliği	0.214
		Girişimcilik	0.197

Tablo 5 devamı: AHP Tüm Karar Elemanlarının Öncelik Değerleri

Kriterler	Kriter Öncelik Değerleri	Alternatifler	Alternatif Öncelik Değerleri
Çalışma Ortamı	0.136	Bankacılık	0.099
		Kamu Kurumlarında Uzmanlık	0.27
		Borsa ve Aracı Kurumlar	0.184
		Özel Sektör Veri Analistliği	0.16
		Girişimcilik	0.288
İşten Zevk Alma	0.217	Bankacılık	0.1
		Kamu Kurumlarında Uzmanlık	0.231
		Borsa ve Aracı Kurumlar	0.246
		Özel Sektör Veri Analistliği	0.185
		Girişimcilik	0.238
İş Güvencesi	0.257	Bankacılık	0.108
		Kamu Kurumlarında Uzmanlık	0.543
		Borsa ve Aracı Kurumlar	0.147
		Özel Sektör Veri Analistliği	0.107
		Girişimcilik	0.095

Tablo 6: Alternatiflerin Klasik AHP Önem Dereceleri

Meslekler	Bankacılık	Kamu Kurumlarında Uzmanlık	Borsa ve Aracı Kurumlar	Özel Sektör Veri Analistliği	Girişimcilik
Önem Derecesi	0.094	0.334	0.213	0.165	0.193

Bulanık Analitik Hiyerarşi Prosesi ile Çözüm

Klasik AHP' ye göre hazırlanan anket sonucunda elde edilen veriler Tablo 3'e göre üçgen bulanık sayı haline getirilmiştir. Anketlerdeki her bir karşılaştırma değeri ilk önce tablo 3 yardımıyla bulanık hale getirilmiş ve l_{ij} , m_{ij} , u_{ij} değerleri elde edilmiştir. Sonrasında her bir değer için ayrı ayrı geometrik ortalamaları hesaplanmıştır. Chang vd. (2009) grup değerlerini bulanıklaştırırken kullandığı yöntem ile en büyük ve en küçük gözlem değerleri, bulanık sayı aralığının büyümesine neden olmaktadır. Daha uygun bulanık ağırlıklar için bu yöntem tercih edilmiştir (Meixner, 2009: 900).

Yöntemin uygulanmasında ihtiyaç duyulan bütün hesaplamalar Microsoft Excel üzerinde yazılan bir program yardımı ile gerçekleştirilmiş ve sonuçlar değerlendirilmiştir. Hem kriterlerin hem de her bir kriter için mesleklerin bulanıklaştırılmış karşılaştırma matrislerinin değerleri hesaplanmıştır. Kriterlere ait bulanıklaştırılan ikili karşılaştırma matrislerinin geometrik ortalamaları Tablo 7'deki gibidir.

Tablo 7: Kriterlerin Bulanık Sayı İkili Karşılaştırma Matrisi

Kriterleri Karşılaştırma	Gelir	Kariyer İmkani	Çalışma ortamı	İşten zevk alma	İş güvencesi
Gelir	(1,1,1)	(0.80,0.99,1.24)	(1.28,1.70,2.13)	(0.68,0.87,1.11)	(0.58,0.71,0.88)
Kariyer İmkani	(0.81,1.01,1.25)	(1,1,1)	(1.02,1.31,1.68)	(0.76,0.97,1.23)	(0.55,0.67,0.84)
Çalışma ortamı	(0.47,0.59,0.78)	(0.60,0.76,0.98)	(1,1,1)	(0.68,0.58,0.82)	(0.49,0.56,0.66)
İşten zevk alma	(0.90,1.15,1.48)	(0.82,1.03,1.32)	(1.22,1.46,1.71)	(1,1,1)	(0.78,0.91,1.11)
İş güvencesi	(1.14,1.42,1.71)	(1.19,1.49,1.81)	(1.51,1.79,2.04)	(0.90,1.09,1.29)	(1,1,1)

Tüm kriterlere ait ve mesleklerin her bir kriter için sentez değerleri (1) eşitliği kullanılarak bulunur. Kriterlere ait sentez değerleri aşağıdaki gibi hesaplanmıştır.

$$S_G = (4.466, 5.396, 6.486) \otimes (0.032, 0.038, 0.045) = (0.144, 0.206, 0.293)$$

$$S_K = (4.119, 4.924, 5.936) \otimes (0.032, 0.038, 0.045) = (0.133, 0.188, 0.268)$$

$$S_C = (3.111, 3.554, 4.198) \otimes (0.032, 0.038, 0.045) = (0.100, 0.136, 0.190)$$

$$S_{iz} = (4.744, 5.607, 6.667) \otimes (0.032, 0.038, 0.045) = (0.153, 0.214, 0.301)$$

$$S_{iG} = (5.689, 6.706, 7.723) \otimes (0.032, 0.038, 0.045) = (0.183, 0.256, 0.349)$$

Hem kriterlere ait hem de her bir kriter için alternatiflere ait sentez vektörleri kullanılarak bulanık sayıların karşılaştırması yapılmıştır. Aşağıdaki örnekte görüldüğü gibi gelir kriterinin sentez değerleri ile kariyer imkanı kriterinin sentez değerleri karşılaştırılırsa;

Gelir kriteri; $M_1 = S_g = (0.144, 0.206, 0.293)$ ve Kariyer İmkani kriteri; $M_2 = S_k = (0.133, 0.188, 0.268)$ sentez vektörlerine sahiptir. Eşitlik (2) ye göre $m_1 > m_2$ ve $l_1 < u_2$ olduğu için; $(l_1 - u_2) / ((m_2 - u_2) - (m_1 - l_1)) = (0.144 - 0.268) / ((0.188 - 0.268) - (0.206 - 0.144)) = 0.8735$. Kariyer İmkani kriterinin Gelir kriteri ile karşılaştırılması sonucu göreceli vektörü hesaplanmıştır. Gösterimi ise $V(K \geq G) = 0.8735$ şeklindedir.

Kıyaslamalar sonucunda kriterler ve alternatifler için karşılaştırmalarda çıkan en düşük vektör değerleri seçilir. Değerlerin normalizasyonu sonucunda kriterlerin önem ağırlıkları ve her bir kriter için alternatiflerin önem dereceleri bulunmuş olur. Kriterler için tüm karşılaştırmalar yapıldığında aşağıdaki Tablo 8 değerleri elde edilmiştir. Kariyer imkanı kriteri için ;

$$d'(K) = \min(0.873497, 1, 0.815465, 0.554882) = 0.554882$$

şeklinde ağırlık değerini elde etmiş oluruz ve tüm kriterler için elde edilen minimum değerleri kullanarak kriterlerin ağırlık vektörünü oluştururuz;

$$W'_k = (0.686685, 0.554882, 0.049249, 0.737506, 1)$$

Bu vektör normalize edildiğinde:

$W_k = (0.226754, 0.183231, 0.016263, 0.243536, 0.330216)$ değerleri elde edilmiştir.

Tablo 8: Kriterlerin Göreceli Karşılaştırma Değerleri

V(Si≥Sj)	V gelir	V kariyer imkanı	V çalışma ortamı	V işten zevk alma	V iş güvencesi	minV(Si≥Sj)	nor.min
V gelir		1	1	0,945387	0,686685	0,686685	0,226754
V kariyer imkanı	0,873497		1	0,815465	0,554882	0,554882	0,183231
V çalışma ortamı	0,393758	0,401343		0,318924	0,049249	0,049249	0,016263
V işten zevk alma	1	1	1		0,737506	0,737506	0,243536
V iş güvencesi	1	1	1	1		1	0,330216

Göreceli karşılaştırma değerlerinin minimumlarının normalize edilmesi sonucunda meslek seçim probleminin hiyerarşisinde bulunan tüm kriterlerin ve alternatiflerin öncelik değerleri Tablo 9'daki gibi elde edilmiştir. İş güvencesi kriteri en önemli seçim faktörü olarak belirlenmiş ve diğerleri sırasıyla; İşten zevk alma, gelir, kariyer imkanı, çalışma ortamı olarak bulunmuştur. Kamu kurumlarında uzmanlık alternatifi tüm kriterler açısından önem derecesine göre ilk ikide yer almıştır.

Tüm alternatifler için yapılan işlemler sonucu ortaya çıkan meslek gruplarının önem dereceleri Tablo 10'daki gibidir. Kamu Kurumlarında Uzmanlık en iyi alternatif olarak belirlenmiş, diğerleri sırasıyla; Borsa ve Aracı Kurumlar, Girişimcilik, Özel Sektör Veri Analistliği, Bankacılık meslek grupları olmuştur.

Tablo 9: BAHP Tüm Karar Elemanlarının Öncelik Değerleri

Kriterler	Kriter Öncelik Değerleri	Alternatifler	Alternatif Öncelik Değerleri
Gelir	0.227	Bankacılık	0
		Kamu Kurumlarında Uzmanlık	0.495
		Borsa ve Aracı Kurumlar	0.2767
		Özel Sektör Veri Analistliği	0.086
		Girişimcilik	0.142
Kariyer İmkanı	0.183	Bankacılık	0
		Kamu Kurumlarında Uzmanlık	0.292
		Borsa ve Aracı Kurumlar	0.323
		Özel Sektör Veri Analistliği	0.23
		Girişimcilik	0.155
Çalışma Ortamı	0.016	Bankacılık	0
		Kamu Kurumlarında Uzmanlık	0.399
		Borsa ve Aracı Kurumlar	0.133
		Özel Sektör Veri Analistliği	0.037
		Girişimcilik	0.431

Tablo 9 devamı: BAHP Tüm Karar Elemanlarının Öncelik Değerleri

Kriterler	Kriter Öncelik Değerleri	Alternatifler	Alternatif Öncelik Değerleri
İşten Zevk Alma	0.244	Bankacılık	0
		Kamu Kurumlarında Uzmanlık	0.276
		Borsa ve Aracı Kurumlar	0.324
		Özel Sektör Veri Analistliği	0.127
		Girişimcilik	0.274
İş Güvencesi	0.33	Bankacılık	0
		Kamu Kurumlarında Uzmanlık	1
		Borsa ve Aracı Kurumlar	0
		Özel Sektör Veri Analistliği	0
		Girişimcilik	0

Tablo 10: Alternatiflerin BAHP Önem Dereceleri

Meslekler	Bankacılık	Kamu Kurumlarında Uzmanlık	Borsa ve Aracı Kurumlar	Özel Sektör Veri Analistliği	Girişimcilik
Önem Derecesi	0	0.570	0.203	0.093	0.134

AHP ve Bulanık AHP Yöntem Sonuçlarının Karşılaştırılması

Problemin çözümünde kullanılan her iki yönteme göre meslek gruplarının ağırlıklı ortalama puan sıralaması Tablo 11’ deki gibi oluşmuştur.

Kriterlerin öncelik sıralaması her iki yönteme göre değişmese de öncelik değerleri değişmiştir. Kariyer imkanı ve çalışma ortamı kriterlerinin ağırlıkları BAHP’ de azalmış, diğerlerinin ise artmıştır. Genişletilmiş Analiz yöntemine gelen en büyük eleştirilerden, herhangi bir kriterin ağırlık değerinin 0 olması gözlenmemiştir (Zhu vd., 2012: 2).

Elde edilen sonuçlara göre alternatiflerin sıralaması değişmemiştir fakat önem dereceleri büyük ölçüde değişmiştir. Kullanılan yöntem olan Genişletilmiş Analiz yönteminde eğer karar elemanlarından biri diğerlerine göre ikili kıyaslamalarda oldukça zayıf kalıyorsa önem değeri 0 çıkabilmektedir. Karşılaştırmalar incelendiğinde Bankacılık alternatifinin tüm kriterler bakımından önemli ölçüde zayıf kaldığı görülmektedir.

Kamu Kurumlarında Uzmanlık alternatifi Bulanık AHP yönteminde klasik AHP’ye göre, önem derecesi bakımından değeri artan tek alternatif olmuştur. Bu durum alternatifi çoğu kriter bakımından diğer alternatiflere göre üstünlüğünün bulunmasından kaynaklanmaktadır. Bulanık AHP’nin, klasik AHP’den farklı olarak en iyi alternatifi diğerleri ile olan önem derecesi farkını daha net ortaya konduğu gözlenmiştir.

Tablo 11: AHP ve BAHP Alternatiflerin Önem Dereceleri

Meslekler	Klasik AHP	Bulanık AHP
Bankacılık	0.094	0
Kamu Kurumlarında Uzmanlık	0.334	0.570
Borsa ve Aracı Kurumlar	0.213	0.203
Özel Sektör Veri Analistliği	0.165	0.093
Girişimcilik	0.193	0.134

SONUÇ ve ÖNERİ

Kişilerin meslek seçimleri tüm hayatlarını etkileyen en önemli seçimlerden biridir. Meslek seçimlerinde genellikle öznel yargı ve düşüncelere ağırlık verilmektedir. Bu durumun nedeni kişilerin, meslekleri sadece belirli açılardan ve geçmişte edindikleri kısıtlı bilgileri doğrultusunda değerlendirmesidir. Grup karar verme uygulaması ile kriter ve alternatiflere bakış açısı öznellikten arındırılmış, tüm açılardan ve genele yansıtılabilen gerçekçi sonuçlar ortaya konmuştur. Gerçeğe uygun bakış açısı ile öznel yargıların objektifliği ve bu doğrultuda seçimin doğruluk yüzdesi artmıştır. Öğrencilerin mesleklerden beklentileri iş hayatı gerçekleriyle, çalışacakları mesleklerden tatmin olmaları adına örtüşmelidir. Doğru seçim sayesinde çalışanın artan iş verimi ve performansı ile çalıştığı kuruma, yarattığı katma değerle ülke ekonomisine faydası katlanacaktır. Meslek seçiminde alınacak kararların ve değerlendirilecek yargıların bilimsel yöntemlerle saptanması uygun olacaktır.

Yapılan çalışmada çok kriterli grup karar verme problemi olarak ele alınan üniversite öğrencilerinin meslek seçiminde, kriterler arasında ve buna bağlı olarak her bir kriter için alternatifler arasında yapılan değerlendirmelerde AHP ve Bulanık AHP yöntemlerinin çok sayıda karar vericiye uygun formatta hazırlanan anket ve yeterli ön bilgilendirme sayesinde uygulanabilir ve her bir karar matrisinin tutarlılık oranının gözetilmesi sayesinde güvenilir sonuçlar verdiği görülmüştür. Sonraki çalışmalarda kriter ve karar noktalarının sadece hiyerarşik yapıda değerlendirilmeyip ayrıca etkileşimlerinin değerlendirildiği yöntemler ile problem çözülebilir.

Sonuçlara göre, ülkemizde artan üniversiteli işsiz sayısı göz önüne alındığında öğrencilerin meslek seçim tercihlerinde en önemli kriterin iş güvencesi ve bu kriter açısından en çok öne çıkan kamu kurumlarında uzmanlık alternatifinin, meslek seçim probleminde de ilk sırada çıkmış olması birbirlerini destekleyici sonuçlar olarak gözlenmiştir. Gelir kriterinin diğer çalışmalara kıyasla önem seviyesi açısından gerilerde kalması farklı bir sonuç olmakla beraber kriter açısından ilk sırada kamu kurumlarında uzmanlık mesleğinin olması, özel sektörden ortalama gelir beklentisinin düşük olduğu algısının öğrencilerde yerleşmiş olduğunu göstermiştir.

Ekonometri Bölümü özelinde yapılan bu çalışma sonucu bölüm öğrencilerinin mesleklere yönelik algı ve tutumları ortaya konmuştur. Bu tutum ve

düşüncelerin eğitim müfredatı yenilenirken dikkate alınması ve tercih değerlerinden faydalanılması öğrencilerin kariyer perspektifine ışık tutacaktır. Bu alanda yeni çalışmalarda, kriterlerin birbiriyle olan etkileşimini dikkate alan yöntemlerin kullanılması, grup karar vermede karar vericilerin öznel ağırlıklandırılması ve gözlem grubuna farklı bölümler ile mezun olmuş çalışan veya çalışmayanların eklenmesi meslek seçim problemine farklı yönlerden katkı sunacaktır.

KAYNAKÇA

- Ahmadi, M., Helms, M. M. ve Nodoushani, P. (1995). A factor-analytic approach profiling job selection differences of male and female accountants. *Managerial Auditing Journal*, 10 (7): 17-24.
- Alp, S. ve Gündoğdu, C. E. (2012). Kuruluş yeri seçiminde analitik hiyerarşi prosesi ve bulanık analitik hiyerarşi prosesi uygulaması. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14 (1): 07-25.
- Aycan, Z. ve Paşa, S. (2003). Career choices, job selection criteria, and leadership preferences in a transitional nation: the case of Turkey. *Journal of Career Development*, 30 (2): 129-144.
- Bai, L. (1998). Monetary reward versus the national ideological agenda: career choice among Chinese University students. *Journal Of Moral Education*, 27 (4): 525-540.
- Baykal, N. ve Beyan, T. (2004). *Bulanık mantık ilke ve temelleri*. Ankara: Bıçaklar Kitabevi.
- Boswell, W. R., Roehling, M. V., LePine, M. A. ve Moynihan L. M. (2003). Individual job-choice decisions and the impact of job attributes and recruitment practices: a longitudinal field study. *Human Resource Management*, 42 (1): 23-37.
- Buckley, J. J. (1985). Fuzzy hierarchical analysis. *Fuzzy Sets and Systems*, 17 (3): 233-247.
- Bundy, P. ve Norris, D. (1992). What accounting students consider important in the job selection process. *Journal of Applied Business Research*, 8 (2): 1-6.
- Carlsson, C. ve Fuller, R. (1996). Fuzzy multiple criteria decision making: recent developments. *Fuzzy Sets and Systems*, 78 (2): 139-153.
- Chan, F. T. S. ve Kumar, N. (2007). Global supplier development considering risk factors using fuzzy extended AHP based approach. *Omega*, 35 (4): 417-431.

- Chan, S. Y. ve Ho, S. S. M. (2000). Desired attributes of public accounting firms in the job selection process: an empirical examination of accounting graduates' perceptions. *Accounting Education*, 9 (4): 315-327.
- Chang, C. W., Wu, C. R. ve Lin, H. L. (2009). Applying fuzzy hierarchy multiple attributes to construct an expert decision making process. *Expert Systems with Applications*, 36 (4): 7363-7368.
- Chang, D. Y. (1996). Applications of the extent analysis method on fuzzy AHP. *European Journal of Operational Research*, 95 (3): 649-655.
- Counsell, D. (1996). Graduate careers in the UK: an examination of undergraduates' perceptions. *Career Development International*, 1 (7): 44-51.
- Eaton, T. V. ve Hunt, S. C. (2002). Job search and selection by academic accountants: new and relocating faculty. *Journal of Accounting Education*, 20 (2): 67-84.
- Enea, M. ve Piazza, T. (2004). Project selection by constrained fuzzy AHP. *Fuzzy Optimization and Decision Making*, 3 (1): 39-62.
- Göktolga, Z. G. ve Gökalp, B. (2012). İş seçimini etkileyen kriterlerin ve alternatiflerin AHP metodu ile belirlenmesi. *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13 (2): 71-86.
- Grund, C. (2013) Job preferences as revealed by employee-initiated job changes. *The International Journal of Human Resource Management*, 24 (15): 2825-2850.
- Kahraman, C. (2008). *Fuzzy multi criteria decision making*. New York: Springer
- Kida, T. E. ve Mannino, R. C. (1980) Job selection criteria of accounting Ph. D. students and faculty members. *Accounting Review*, 55 (3): 491-5
- Kılıç, H. S. ve Çevikcan, E. (2011). Job selection based on fuzzy AHP: an investigation including the students of Istanbul Technical University Management Faculty. *International Journal Of Business And Management Studies*, 3 (1): 173-182.
- Laarhoven, P. J. M. ve Pedrycz, W. (1983). Fuzzy extension of Saaty's priority theory. *Fuzzy Sets and Systems*, 11 (1-3): 229-241.
- Lau, A. ve Pang, M. (1995). Undergraduates career perceptions and first job needs in Hong Kong. *International Journal Of Career Management*, 7 (3): 14-24.
- Lim, H. E. ve Soon, J. J. (2006). Job selection criteria and job sector preference of economics student: an ordered logit model analysis. *International Journal of Business and Society*, 7 (1): 53-69.

Lootsma, F. A. (1999). *Multi-criteria decision analysis via ratio and difference judgement*. Netherlands: Kluwer Academic Publishers.

Meixner, O. (2009). Fuzzy AHP group decision analysis and its application for the evaluation of energy sources. *10th International Symposium on the Analytic Hierarchy/Network Process*, 29 Temmuz - 1 Ağustos 2009, Pittsburgh, USA.

Moy, J. W. ve Lee, S. M. (2002). The career choice of business graduates: smes or mnacs?. *Career Development International*, 7 (6): 339-347.

Pekkaya, M. ve Çolak, N. (2013). Üniversite öğrencilerinin meslek seçimini etkileyen faktörlerin önem derecelerinin AHP ile belirlenmesi. *International Journal Of Social Science*, 6 (2): 797-818.

Phillips, C. R., Phillips, A.S. ve Cappel, S. D. (1994). Research note: how management students select prospective employers. *International Journal of Manpower*, 15 (1): 55-59.

Salo, A. A. ve Hamalainen, R. P. (1995). Preference programming through approximate ratio comparisons. *European Journal of Operational Research*, 82 (3): 458-475.

Saaty, T.L. (1980). *The analytic hierarchy process*. New York: McGraw-Hill.

Saaty, T. L. (2008). Decision making with the analytic hierarchy process. *International Journal of Services Sciences*, 1 (1): 83-98.

Wilkinson, S. (1996). The factors affecting the career choice of male and female civil engineering students in the UK. *Career Development International*. 1 (5): 45-50.

Wind, Y. ve Saaty, T. L. (1980). Marketing applications of the analytic hierarchy process. *Management Science*, 26 (7): 641-658.

Yaralıoğlu, K. (2009). *Karar verme yöntemleri*. Ankara: Detay Yayıncılık.

Zadeh, L. A. (1965). Fuzzy sets. *Information and control*, 8 (3): 338-353.

Zhu, K., Shang, J. ve Yang, S. (2012). *The triangular fuzzy AHP: fallacy of the popular extent analysis method*. <http://ssrn.com/abstract=2078576>, (01.05.2014).

Yayın Geliş Tarihi: 13.05.2015
Yayına Kabul Tarihi: 17.05.2016
Online Yayın Tarihi: 30.09.2016
<http://dx.doi.org/10.16953/deusbed.36439>

Dokuz Eylül Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi
Cilt: 18, Sayı: 3, Yıl: 2016, Sayfa: 447-462
ISSN: 1302-3284 E-ISSN: 1308-0911

Araştırma Makalesi

SOSYAL HİZMET VE SOSYAL YARDIMDA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYELERİ İLE İLÇE BELEDİYELERİ ARASINDA NASIL BİR DAĞILIM YAPILABİLİR?

Bedrettin KESGİN*

Öz

Son yıllarda daha fazla öne çıkan ve sosyal uygulamalarını arttıran yerel yönetimler içinde belediyeler daha fazla gündemdedir. Belediyeler içinde de farklı belediye birimleri olduğu için, bu birimler arasında nasıl bir hizmet dağılımı yapılacağı tartışılmaktadır.

Yine sosyal yardım ve sosyal hizmet alanında hem büyükşehir belediyelerinin hem de büyükşehirdeki ilçe belediyelerinin aynı nitelikli sosyal hizmetleri ve sosyal yardımı sunması aynı zamanda etkinliği engelleyen, kaynak israfına yol açan bir uygulama olarak karşımıza çıkabilmektedir. Bu çalışma belediyelerin kendi aralarında hizmet dağılımına yönelik yaptıkları tartışmalara katkı sağlayacaktır.

Anahtar Kelimeler: *Büyükşehir Belediyesi, İlçe Belediyesi, Sosyal Yardım, Sosyal Hizmet.*

HOW CAN A DISTRIBUTION BE MADE IN SOCIAL AIDS AND SOCIAL WORK BETWEEN METROPOLITAN AND DISTRICT MUNICIPALITIES?

Abstract

Recently, municipalities have been more prominent among local administrations which have been more prominent and increased social practice. Since, there are different units in municipalities, it has been discussed how to distribute services among these units.

Even so, presenting same kind of social work and social assistance by both metropolitan and district municipalities that functions at the same region not only decrease efficiency but also cause waste of resources. This study contributes the discussions between municipalities regarding service distributions.

Keywords: *The Metropolitan Municipality, District Municipality, Social Aids, Social Work.*

* Doç. Dr., Yalova Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Sosyal Hizmet Bölümü, bedrettink@gmail.com

GİRİŞ

Belediyeler, mahalli müşterek olarak, sosyal yardımı ve sosyal hizmetleri, mahalli sorumluluğa sahip olarak yerine getirmektedir. Belediyeler mahalli müşterek nitelikli hizmetleri yerine getirirken belli başlı kriterlere göre yetki, görev ve sorumluluk dağılımına sahiptir. Merkezi yönetimle yerel yönetim arasında olduğu gibi yerel yönetimlerin kendi aralarında ve son olarak da belediyeler içinde büyükşehir belediyeleri (BŞB) ile ilçe belediyeleri¹ arasında bir hizmet tasnifi yapılmıştır. Belediyeler arasında hizmet ayrımı yapılırken, BŞB ve ilçe belediyelerinin hizmet alanları belli kriterlere göre ve bu birimlerin kendi üstünlüklerine göre bir ayrım yapılmaya çalışılmıştır. Bununla birlikte, idari olarak günümüze kadar daha küçük birimlerle büyük birimler arasında karşılaştırmalar ve değerlendirmeler yapılmaktadır. Bundan dolayı etkinlik ve verimlilik açısından yerel yönetimlerde bütünleşmeye gidilirken (Tortop, 1995: 24) hangi yerel birimin ne tür hizmet sunması gerektiğine yönelik çalışmalar ise gereği gibi ortaya konulamamıştır.

BŞB bağlamında, mali ilişkiler, vesayet, demokratik katılım, temsil (Çitçi, 1989), güçlü başkan-güçsüz meclis (Erder, 2008) özerklik, etkinlik ve verimlilik, gibi birçok konu tartışılmasına rağmen sosyal yardımın ve sosyal hizmetin BŞB ölçeğinde nasıl ve neye göre bir dağılıma sahip olacağı üzerinde çok fazla durulmamıştır. Türkiye’de yerel hizmetlerin BŞB ile ilçe belediyeleri arasında paylaşılmasında ölçeğe² dikkat edilmesine rağmen, yerel sosyal hizmette istenilen ayrımın ve tasnifin yapılmaması etkinlik ve verimlilik yanında maddi kaynak ve insan kaynağı israfını da beraberinde getirmektedir. BŞB sayısının artışıyla, hizmet dağılımı, önemi artan bir sorun olarak varlığını devam ettirecektir.

BŞB sayısı arttıkça ilçe belediyesi ile BŞB arasında yetki, görev ve sorumluluk alanlarının daha fazla tartışmaya konu edilmesi kaçınılmazdır. Bu

¹ Burada ilçe belediyesi kavramıyla BŞB’de yer alan ilçe belediyeleri kastedilecektir. BŞB haricindeki ilçeler ise çalışmada söz konusu edilmemiştir.

² Ölçek sorunu bağlamında tartışılan ve karşılaştırılan idari mekanizmalar arasında küçük birimler birincil ilişkilerle tanımlanırken, doğrudan katılımcı kanalların kullanılmasından dolayı küçük idari birimlerin üstünlüğünden bahsedilmiştir. Ayrıca bu belediyeler siyasal katılma, temsil ve halk denetimine daha açık olduğu şeklindeki bir olumlamaya sahipken, metropollerde daha resmi ve ikincil ilişkilerle dolaylı katılım ve temsil kanalları kullanılmaktadır. Buna itiraz eden çalışmalar da az değildir. Küçük birimlerin demokratik katılım avantajlarının abartıldığı, bu birimlerin tam aksine katılımı dar bir kesime hapsederek bunu zayıflattığı şeklinde görüşler de mevcuttur (Topal, 1999: 32). Yine de genellikle ilçe belediyeleri demokrasiye işlerlik kazandırmada başarıya sahipken, BŞB’nin kamu hizmetlerinde etkinlik ve verimlilik açısından daha avantajlı olduğu, bu nedenle de büyük ölçekli belediye birimlerinin gerekliliği daha fazla savunulmaktadır. Aynı şekilde belediyelerin merkezi yönetimlere göre daha etkin bir hizmet sunduğu kabul edilirken (Stoker, 1996: 5 ve 1998) bu birimlerin kendi içinde farklılaştığı da ifade edilmektedir.

durum özellikle BŞB ile ilçe belediyelerinin farklı siyasi partiler tarafından yönetilmesi durumunda daha da keskinleşmektedir.

Bu çalışmada, BŞB sınırlarında BŞB ve ilçe belediyesinin sosyal hizmeti mi yoksa sosyal yardımı mı öncelmesi gerektiği üzerinde yoğunlaşmaktadır. Çalışma kalitatif bir çalışma olup, Türkiye'deki BŞB ile ilçe belediyeleri arasında yaşanan sorunları merkeze alan çalışmalara odaklanılmıştır. Yine bu çalışmayla BŞB ile ilçe belediyeleri arasındaki ilişki incelenirken, neden böyle bir düzenlemeye ihtiyaç duyulduğu ortaya konularak, BŞB'nin oluşturulmasında rasyonel, makul ve kapsamlı ölçütlerin olmadığına altı çizilmektedir.³ Bu çalışma bu boşluğu doldurmaya yönelik olarak, konuyu tartışmaya açmaktadır.

BÜYÜKŞEHİR BELEDİYELERİNİN ORTAYA ÇIKIŞI VE İKİ KADEME BELEDİYECİLİĞİ

Toplumsal ve ekonomik hayattaki kriterleri kökünden değiştiren nüfus artışı ve kentleşme, anakent ve bunun alt yönetimi son yüzyıla ait olgu olarak farklı bir yönetim yapısını da beraberinde getirdi. Kentleşmenin getirdiği devasa sorunlara ve yoğunlaşan yaşama ait yeni devingenliğe çözüm olarak dünyadaki gelişmelere paralel olarak, Türkiye'de de anakent yönetimi uygulamaya konuldu. BŞB'lerin devasa sorunları mevcut parçalanmış, eşgüdümünden uzak idari yapılarla, ekonomik ve teknik imkânlarla çözümlenemeyecek kadar ağır olduğundan, bütün bu sorunların çözülebilmesi için BŞB'nin tümüne yönelik planlı çalışmaların yapılması ve sayıları gittikçe artan bu şehirlerin yönetimi için özel yönetim biçimi oluşturulması gerekmektedir (Keleş ve Yavuz, 1989: 260). Keleş ve Yavuz, tam da bu yüzden BŞB modeline geçilmesini, "dağınıklığı ve başına buyrukluğu gidermeyle" açıklamaktadır. Yine de kentin geneline hitap eden hizmetlerin küçük birimlere gördürülmesi etkinlik ve verimlilik ilkesine aykırı olarak görülmektedir (Keleş, 2012: 313). Öte yandan Eke (1982: 14) kentteki tüm hizmetler için en uygun bir ölçek ortaya koymanın olanaklı olmadığını belirtir. Bu bağlamda BŞB için 1980 sonrası yasal düzenlemeler yanında son yasal düzenleme olan 6360 sayılı On Üç İlde Büyükşehir Belediyesi ve Yirmi Altı İlçe Kurulması İle Bazı Kanun Ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun (6360 s. kanun) ile birleştirme modelinin benimsendiğini söyleyebiliriz.

Kanuni düzenlemelere yol açan kentin devasa büyümesidir. Bu yüzden iki kademe belediyeciliği gelişmiş anakentlerde de söz konusu olmaktadır. Ülkelerin bazıları iki kademe belediyeciliğinde merkezîyetçi bir yapıya sahipken, bazıları da iki kademe anlayışı içinde adem-i merkezîyetçi birimleri güçlendirmiştir. Bunun sonucu olarak ilkinde BŞB, ikincisinde ise ilçe belediyeleri ve daha alt birimler

³ Her ne kadar 6360 s. kanun nüfus ölçütü getirirse de nüfusu en fazla Büyükşehir olan İstanbul'la yeni Büyükşehir olan ve nüfus şartı olarak 750 bin nüfus şartını yerine getiren birçok il arasında birçok farklılık bulunmaktadır.

sistemde güçlü olarak varlığını sürdürmektedir. Bunun yanında son yıllarda iki kademe belediyeciliğinde merkeziyetçiliğe doğru bir eğilim içine girildiği de açıktır.⁴

BŞB sınırlarında, bu belediyelerin hizmetlerde birliği sağlama adına yetkili olması ve BŞB alanında hizmetlerin ayrılmazlığı ve hizmetleri dağıtma sürecinin bölünmezliği, eşgüdüm ve koordinasyon ihtiyacı da bu alanda BŞB'yi sorumlu birim haline getirmiştir. Diğer taraftan ilçe belediyelerinin de benzer nitelikli hizmetleri sunması, daha önce de belirtildiği gibi iki kademeli yapılarda hizmetlerin nasıl dağıtılacağı ve paylaşılacağı sorununu gün yüzüne çıkarmıştır.

Türkiye'de kurulduğu günden beri BŞB'ler hizmetlerde "ağırlıklı olarak yetkili", ilçe belediyeleri ise, destek sağlayıcı olarak düşünülüp değerlendirilmiştir. Küçük belediyelerin ya da belde belediyelerinin tek çatı altında toplanmasıyla kaynakların etkin sağlanması, verimliliğin ortaya çıkarılması ve kaynaklarda tasarruf sağlanması hedeflenmiştir. Oysa BŞB ile küçük yerleşim yerlerinin birleştirilmesiyle bunun gerçekleştiği genelde kabul görmüştür. Belediyelerin daha geniş planlama yapma isteği, kaynakların etkin ve verimli kullanılması, gelir yetersizliği (Keleş, 1998: 24) ve kamusal yerel hizmetlerde başarılı sonuçlar elde etme isteği BŞB yönetiminin meşruiyet alanını belirlemiştir.

Koordinasyon, mali kaynakların etkin ve verimli kullanımı gibi amaçlar açısından olumlanan iki kademe belediyciliği, diğer taraftan ilçe belediyesi ile BŞB arasında var olan sorunlara yönelik çözüm üretmekten uzak olarak konumlanmaktadır. Bundan dolayı ilçe belediyeleri arasında sosyal, mali, nüfus olarak optimal ölçütlerin bulunmadığı, belediyeler arasında mali, idari olarak görev, yetki ve hizmet dağılımlarının nesnel ölçütlere dayanmadığı ve yerel özerkliğin olmadığı şeklindeki eleştiriler yöneltilerek bu model değerlendirilmiştir. (Alada, 1995: 39)

Yine son yıllarda belediyelerin yürüttüğü sosyal hizmet ve sosyal yardım temelinde bu birimlerin değerlendirilmesinde gözle görülür bir artışa rağmen, belediye birimlerinin hangi sosyal alanda yetkin olmasının ne tür sonuçlara yol açacağı ise eksik bırakılmıştır. Ya da BŞB özelinde olduğu gibi hangi belediyenin, yani BŞB'nin mi yoksa ilçe belediyesinin mi bu hizmetleri sunmada daha başarılı olacağına yönelik çalışmalar çok kısıtlı kalmıştır. Oysa bir zamanlar belediyelerle merkezi yönetimler arasında baş gösteren hizmetin etkinliği, verimliliği ve uygunluğu tartışmaları, BŞB kurulduğundan beri BŞB ile ilçe belediyeleri arasında varlık göstermektedir. Bu yüzden BŞB ölçeğinde ilçe belediyeleri ile BŞB arasında

⁴ Bunun en güzel örneği ABD şehirlerinde görülmektedir. Otoyollar ve diğer ulaşım imkanlarıyla ülkede metropol alanları, çok genişlemiştir. Buralardaki yönetim tek elde toplanmıştır (Shafritz, Russel ve Borick, 2011: 98). Türkiye'de de aynı şekilde hem son dönem mevzuatlarında hem de BŞB'nin koordinasyon yetkisi ile vesayet ilişkisi bu gerçeği ortaya koymaktadır.

sosyal uygulamalarda belediyelerin rollerinin, kapasitelerinin ve etkinliklerinin ortaya konulmasının gereği açıktır.

SOSYAL POLİTİKANIN VAZGEÇİLMEZİ: SOSYAL YARDIM ve SOSYAL HİZMET

Belediyelerin gerçekleştirdikleri sosyal yardım ve sosyal hizmet faaliyetlerini incelemeyen önce sosyal yardım ve sosyal hizmet kavramlarını kısaca açıklamak yerinde olacaktır. Bu iki hizmet faaliyeti genelde birbirlerinin yerine kullanılmakta, bu durum dahi iki faaliyetin ne kadar ilişkili ve birbirlerini tamamlar olduğunu ortaya koyabilmektedir.

Sosyal yardımlar, sosyal güvenliğin içinde hem “ilk uygulama alanı” olarak yer alan hem de toplum içinde eskiden beri mevcut olan faaliyet alanıdır. Geçmiş eski tarihlere kadar giden ve tüm toplumlarda var olan sosyal yardımın kamu yönetimi işleyişi içinde, yardımın yapılaş tarzından sosyal yardımlardan kimlerin sorumlu olduğuna; yoksullara ne kadar yardım yapılacağından bu yardımların ne ile ilişkilendirileceğine, yardım yapılacakların nasıl tanımlanacağından hangi yardım türünün yapılacağına kadar sosyal yardım alanı farklılık göstermektedir. Sosyal yardım ve sosyal hizmetler belirli noktalarda benzerlikler gösterirken, bazı durumlarda da farklılıklar göstermektedir. (Kesgin, 2013)

Sosyal yardım ile sosyal hizmetlerin her ikisi de topluma sosyal güvenlik sağlamaktadır. Koşar ve Çengelci'ye göre sosyal yardım, sosyal hizmetin uygulama alanlarından sadece biridir (Koşar, 2000 ve Çengelci, 1996). Böylece sosyal hizmetlerin sosyal yardımları kapsadığı anlaşılmaktadır.

Sosyal hizmetlerde, yeterli bir geçim kaynağı olup olmadığına bakılmaksızın, kişilerin hepsine ihtiyaç duyduğu hizmeti sunmak söz konusu iken, sosyal yardımlarda esas olan, maddi muhtaçlıktır. İki kavram arasında başka bir ayrım noktası, yardımın yapılma şekli ile ilgilidir. Bu ve buna benzer farklılıklar sosyal yardım ve sosyal hizmetin ayrı kavramlar olduğunu açıkça göstermektedir.

Sosyal yardım, kişilerin herhangi bir ücret ödemediği yaşama düzeylerini geliştirirken, diğer taraftan bu yardımların yoksulların sosyal statülerine yönelik katkısı olumludur. Sosyal yardımla sosyal hizmet bazen ilişkili bazen de birbirlerini tamamlayan kavramlardır. Sosyal yardım, yoksulların kendi kişisel ve ailevi şartlarının katkısıyla büyüyen ve çevre şartlarından doğan veya kontrolleri dışında oluşan sorunlarının giderilmesi için yapılan “maddi yardımları” ifade eder. Bu maddi yardımlar ise nakdi olacağı gibi ayni de olabilmekte ve muhatabı da yoksullar olmaktadır.

Sosyal hizmetler; toplumsal ve ekonomik sorunlarla karşılaşan insanlar başta olmak üzere, herhangi bir sebeple sosyal veya ekonomik muhtaçlıklara muhatap olan kişilere ve ailelere fayda sağlamak, onlara destek olmak, insan haysiyetine uygun yaşam düzeyinin gerçekleşmesine katkıda bulunmak hedefine

yönelmiş hizmetlerdir. Ayrıca sosyal hizmetler, toplumun refahını arttırmak, kişilerin iyilik durumunun korunmasına destek olmak, bireylerin diğer bireylerle ve toplumla sağlıklı iletişim içinde olmasını ve bunu sürdürmesini de içerir. Dolayısıyla sosyal hizmet yalnızca alt gelir guruplarıyla ya da yoksullarla özdeşleşen bir faaliyet alanı değildir. Sosyal hizmetten farklı olarak sosyal yardımın ise muhatabında daha çok ekonomik muhtaçlık içinde olan kesim bulunmaktadır. Sosyal yardımla, kendi ellerinde olmayan nedenlerle asgari seviyede dahi geçinme imkânı bulamayan insanların sorunlarına eğilme hedefi vardır. Esas amaç ise muhtaç olan insanların bu sorunlarını kökünden çözmek ve kendi ayakları üzerinde durabilecekleri bir desteği onlara sağlamaktır. Bu destek kamu yöneticileri ve karar vericileri eliyle olabileceği gibi özel sektör, sivil toplum ya da enformel kanallar yoluyla da yapılabilmektedir. Bu kanalların niteliğini belirlemede kentin geleneği, ekonomik geçmişi ve bugünü, sivil toplumun yapısı ve işleyişi etkili olduğu kadar toplumsal yapı, yaşlanma sorunu, nüfus, kurumsal aktörlerin ortak çalışma isteği/çalışmaması, özel sektör ve enformel sektörün yapısı da bu işleyişte önem kazanır. (Mingione vd., 2002: 37)

Sosyal yardımların, sosyal hizmetlerden farklı olarak önleyici, koruyucu ve engelleyici boyutları çok fazla ön planda değildir. Yani sorun ortaya çıkmadan önce müdahale boyutunu sosyal hizmetler oluşturmaktadır. Sosyal yardım ise daha çok sorun ortaya çıktıktan sonra devreye girmektedir. Sosyal yardımlar yapılırken, sosyal hizmetten farklı olarak yoksulları hizmetin merkezine koyarken, sunulan hizmetlerden de herhangi bir ücret talep edilmez. Yine sosyal yardımda, sosyal hizmetten farklı olarak tek taraflı talep edenin ya da bu hizmeti alan kişinin buna karşı herhangi bir ücret ödememesi ve devletin bunu karşılıksız sağlaması ilkesi söz konusudur. Koşar (2000: 7, 119) sosyal refah devleti olarak adlandırılan her ülkede sosyal hizmete bağlı olarak sosyal yardımın olacağını belirterek aralarında zorunlu birlikteliğe vurgu yapmıştır. Sosyal yardım, sosyal hizmetler kapsamına bir uygulama alanı ve hizmet şekli olarak girmektedir (Çengelci, 1993:9).

Kamu niteliğindeki sosyal hizmet ve sosyal yardımları bazen merkezi yönetimler bazen de yerel yönetimler ağırlıklı olarak sürdürmektedir. Belediyelerin sosyal politika uygulamaları, ülkenin yerel sosyal politikasına, yerel kaynaklarına, insan sermayesine bağlı olmakla birlikte (Saraceno, 2002: 1) ülkelerin sendikal, sivil, siyasi mücadelesine, kültür değerlerine ve yerelin kendi mekânlarında vatandaşların bireysel ve toplumsal olarak sosyal hizmete ve sosyal yardıma muhtaçlıklarına göre de değişmektedir. Dünyanın birçok yerinde belediyeler sosyal yardım ve sosyal hizmet faaliyetini yerine getirmektedir.

Tablo 1: Metropol yönetimlerde karşılaştırmalı sosyal hizmet ve sosyal yardım sunumları

Metropoller (anakent belediyesi)	Metropoliten yönetimi	Alt birim yönetimi
Amsterdam		SY+SH
Barselona	SH	SH+SY
Frankfurt	SY	SH
Hannover	SH	SY
Londra	SH	SH+SY
Roma	SY	SH+SY
Toronto	SH+SY	
Viyana	SH+SY	SH
Tokyo	SH+SY	SH+SY
İstanbul	SH+SY	SH+SY

Kaynak: Bu tablo Yıldırım'ın çalışmasından uyarlanmıştır. (Yıldırım, 2014: 585)
SH: Sosyal Hizmet, SY: Sosyal Yardım

Tabloya göre dünyada gelişmiş belediyelerin bazılarında metropoller ve alt belediyeler arasında sosyal yardım ve sosyal hizmet anlamında anlamlı ayırım yapılırken, diğerlerinde ise hem sosyal yardımı hem de sosyal hizmeti her iki belediye de yapabilmektedir. Böylece Türkiye'ye benzer durum ortaya çıkmaktadır. Bu durum sosyal hizmetlerin insan hayatı için önemini gösterirken, bazı ülkeler açısından sosyal hizmet ve sosyal yardımın hangi birimin sorumluluğunda yürütüleceği konusunda anlamlı ayrımların olmadığını ifade edebilmektedir.

İnsanların yaşam düzeyleri adına sosyal refahın sağlanması, halkın insanlık onuruna yaraşır bir yaşam sürebilmesi için yerel yönetimlerin de üzerinde sorumluluk bulunmaktadır. Bu yüzden sosyal hizmet ve sosyal yardımlar ülkemizde belediyelerin de yerine getirmekte oldukları sosyal politika uygulamalarındandır. Bu uygulamaların ne olduğunu Türkiye'de belediye yasaları ortaya koymaktadır.

Dolayısıyla kamu, özel ve sivil toplum niteliğine bakmadan sosyal yardım ve sosyal hizmet faaliyetlerinin ikisinin de, toplumsal sorunların çözümüne katkı sağlayarak toplumsal yararı gerçekleştirmek amacına yönelmiş olduğu görülür. Yine bu faaliyetlerle hedef, toplumsal refahı gerçekleştirmek ve genel iyilik hali ile toplumsal ilişkileri sürdürülebilir bir boyuta taşımaktır. Bu uygulamaların yasal dayanaklarının olması da hizmetin zorunluluğunu ifade etmektedir.

BELEDİYE YASALARINDA SOSYAL HİZMET

Türkiye'de belediyelerin özellikle BŞB'nin bu alandaki hizmetleri artış göstermektedir. Türkiye'de 5393 sayılı Belediye Kanunu ile 5216 sayılı BŞB Kanunu belediyelere mahalli nitelikli sosyal hizmet ve sosyal yardım görevi yüklemektedir. Belediyelerin sosyal yardım ve sosyal hizmetler alanlarındaki görev ve sorumlulukları, mahalli müşterek nitelikte olmak koşuluyla sosyal yardım ve sosyal hizmetlerin sağlanması olarak belirtilmiş ve "genel çerçeveye" bu

birimlerin sosyal yardım ve sosyal hizmet yapacağı belirtilmiştir. Bunun yanında bazı konularda belediyelerin hizmet sunması gereği özellikle vurgulanmıştır. Bunlardan bazıları; kadın ve çocuklar için koruma evleri açma, gıda bankacılığı, fakir öğrencilere gerekli destek, dar gelirlilere ve afete maruz kalanlara arsa tahsisi yapma, sosyal hizmetlerle ilgili projeler için yine arsa tahsisinde bulunma olarak belirtilmiştir.

5216 sayılı kanununun 7. maddesi 1. fıkrasının (v) bendiyle BŞB: “Sağlık merkezleri, hastaneler, gezici sağlık üniteleri ile yetişkinler, yaşlılar, engelliler, kadınlar, gençler ve çocuklara yönelik her türlü sosyal ve kültürel hizmetleri yürütmek, geliştirmek ve bu amaçla sosyal tesisler kurmak, meslek ve beceri kazandırma kursları açmak, işletmek ve işlettirmek; bu hizmetleri yürütürken üniversiteler, yüksek okullar, meslek liseleri, kamu kuruluşları ve sivil toplum örgütleri ile işbirliği yapmak”, 7. maddenin 2. fıkrasının d bendiyle de, BŞB ilçe belediyelerine; “Birinci fıkrada belirtilen hizmetlerden; “...yaşlılar, engelliler, kadınlar, gençler ve çocuklara yönelik sosyal ve kültürel hizmetler sunmak; mesleki eğitim ve beceri kursları açmak...” görev, yetki ve sorumluluğu verilmiştir.

BŞB’lerinin sosyal hizmet ve yardım nitelikli görevleri de maddenin 7. madde (n) bendinde “Gerektiğinde mabet, sağlık, eğitim ve kültür hizmetleri için bina ve tesisler yapmak, kamu kurum ve kuruluşlarına ait bu hizmetlerle ilgili bina ve tesislerin her türlü bakımını, onarımını yapmak ve gerekli malzeme desteğini sağlamak, Kanun’un 24. maddesinin (j) fıkrasında dar geliri, yoksul, muhtaç ve kimsesizler ile engellilere yapılacak sosyal hizmet ve yardımlar belediye bütçesinden yapılacak giderler arasında sayılmıştır. Belediye başkanları, bütçede yoksul ve muhtaçlar için ayrılan ödeneği kullanmak, BŞB’nde engellilerle ilgili bilgilendirme, bilinçlendirme, yönlendirme, danışmanlık, sosyal ve mesleki rehabilitasyon hizmetleri vermek üzere engelli hizmet birimleri oluşturulur. Bu birimler, faaliyetlerini engellilere hizmet amacıyla kurulmuş vakıf, dernek ve bunların üst kuruluşlarıyla işbirliği hâlinde sürdürürler. Belediye Kanunu, belediyelerin yerel halkın ihtiyacı olan hizmetlerin ya belediye tarafından yapılmasını ya da yapılmasının sağlanmasını düzenlemektedir. Bu arada hizmetlerin yerine getirilmesinde önceliğin daha önce de belirtildiği gibi “belediyenin mali durumu ve hizmetin ivediliği” dikkate alınarak belirleneceği yasada ayrıca vurgulanmaktadır.

Yine bizzat belediye başkanına, engellilere yönelik hizmetleri yürütme ve engelliler merkezini oluşturma görevi verilmiştir. Bu düzenlemelere paralel olarak belediyelerin gider kalemleri arasında “dar geliri, yoksul, muhtaç ve kimsesizler ile engellilere yapılacak sosyal hizmet ve yardımlar” yer almaktadır.

Belediyelerin uyguladıkları hizmetleri incelemek için stratejik planlarına ve faaliyet raporlarına bakıldığında birçok sosyal yardım ve sosyal hizmetlerin sunulduğu görülmektedir. Belediyeler, gıda yardımlarından sağlık yardımlarına, sosyal yardımdan meslek edindirme kurslarına kadar birçok faaliyeti yerine getirmektedir. Alışveriş kuponları, aşevi ve sıcak yemek dağıtımları, erzak

dağıtımları, muayene ve ilaç yardımı, doğum yardımı, süt desteği, çocuk maması, hasta bezi, çocuk bezi, tekerlekli sandalye, işitme cihazı, eşya-giyim yardımı gibi aynı, nakdi birçok yardım yapılmaktadır. Bu yardımlar günümüzde daha çok talep eksenli yerine getirilmektedir. İhtiyaç tespitine dayanarak, gerek bireyin başvurusu gerekse, kişilerin ve kurumların haberdar etmesiyle sağlanan bu hizmetler belediye sınırları içinde yerine getirilmektedir. Böylece toplumsal kesimlere yaşlılara, engellilere, çocuklara, gençlere, kadınlara ve yoksullara yönelik sosyal faaliyetler yürütülmektedir. Bunların yanında belediyeler meslek edindirme kursları, sportif faaliyetlere destek, cenaze hizmetleri, eğitim faaliyetleri gibi çok çeşitli faaliyetleri de sürdürmektedir.

Belediyelerin bu hizmetin yerine getirilmesinde birçok avantaja sahip olduğu ifade edilmiştir. Seçilmiş ve halka en yakın yönetim birimi olmaları, bürokrasinin ve kırtasiyeciliğin daha az olması, denetim ve koordinasyon kolaylığı, politika ve programların uygulama başarısının yüksekliği, çıktıların kolayca tespiti, yerel bağış kaynaklarının daha hızlı harekete geçirilmesi ve gönüllülerden daha fazla kaynak temini (Ersöz, 2011: 163) yerel yönetimlerin üstünlüklerini ifade etmektedir.

Yine de Türkiye’de anakent sisteminde, hizmetlerin etkili ve verimli görülmesi amacıyla küçük ve alt birimlere yetki verilmek yerine BŞB’leri ön plana çıkartılmış, ilçe belediyeleri sistemin tamamlayıcısı olarak düşünülmüştür. Böylece kentin tamamını ilgilendiren, bölünemeyen işlevler anakente, daha alt birimleri ilgilendiren, gündelik hayata ilişkin görevler alt birimlere verilmiştir. (Duru ve Menaf, 2014: 2; Geray vd., 1995: 12). Belediyelerin bazı hizmetleri arasında temel ayrımlar varken sosyal yardım ve sosyal hizmet alanında ilçe belediyeleri ile BŞB arasında temel ayırım yapılmadığı göze çarpmaktadır. Sosyal yardım ve sosyal hizmet gibi mahalli müşterek hizmetleri görmeye yönelik işlevlerle donatılan ilçe belediyelerinin söz konusu görevleri bütçeleri oranında yerine getirebileceği açıktır. 6360 s. yasada genel bütçe tahsilatı toplamından BŞB’ne ayrılan pay, %5’ten %6’ya çıkarılarak, böylece BŞB gelirleri artarken, bu birimin il ekonomisi içinde ağırlığı da artmıştır. Zengin’e göre, Yine de kentsel sorunların çözülmesi için gerekli yetki ve mali kaynaklar birden çok yerel yönetim birimi arasında paylaştırılmıştır. Bununla birlikte belediyeler hizmet üretme kapasitesinin ve mali kaynaklarının yetersizliği itibarıyla karşılaştıkları sorunları çözememektedir. Hizmetlerin yürütülmesinde çok sayıda birimin yetkili olması nedeniyle planlar arasında uyumsuzluklar ortaya çıkmakta ve ölçek ekonomisinden faydalanılamamaktadır. Bunların sonucunda kaynaklar israf edilmektedir. (Zengin, 2014:96-97)

Belediyelerin mali kaynağı hizmetler açısından önem arz etmektedir. Çünkü belediyeler hizmetleri bütçelerinin elverdiği oranda ve hizmetin ivediliğine göre öncelik vermek zorundadır (5393, 14 madde). 6360 s. yasanın sosyal hizmet alanıyla ilgili doğrudan düzenleme olmamasına rağmen, genel hükümler sosyal hizmetin niteliğini belirlemede de önem arz etmektedir.

BELEDİYELER AÇISINDAN SOSYAL YARDIM VE SOSYAL HİZMETİN ÖNCELENMESİ, ALTERNATİF YAKLAŞIMLAR

Günümüze kadar gerçekçi bir şekilde belediye hizmetleri paylaşımı konusunda BŞB ile ilçe belediyeleri arasında ilke ve standartların geliştirilememiş olması (Ersöz, 2011: 160) hizmet karmaşası yanında, demokratikliği, katılımı, etkinliği ve verimliliği de olumsuz etkilemektedir. Bu yüzden sosyo-ekonomik ilişkiler bakımından bir bütün oluşturan BŞB sınırlarında, kamu hizmetlerinin farklı yerel yönetimlerce yürütülmesinin, “hizmetin bölünmezliği” ilkesine ters düştüğü de ifade edilmektedir. Görev, yetki ve kaynakların çok sayıda idari birim arasında paylaşılması, hizmetlerin etkinliğini ve verimliliğini olumsuz etkilemektedir (Newton, 1982; Sharpe, 1995). Sorunların çoğu müşterek olup bölge sınırlarına kadar uzandığı halde her bir yerel yönetimin kendi sınırları içerisinde hizmet sunmaya çalışmasının kaynaklarda savurganlığa sebep olması da bu eleştirilere eşlik etmektedir. Ayrıca hizmetlerin paylaşımında özellikle maliyet hesabı yapılmakta; su, kanalizasyon, ulaşım, sağlık, itfaiye, eğitim gibi kamu hizmetleri BŞB bölgesi için planlandığında bunların maliyeti daha düşük olabilmektedir (Keleş-Yavuz, 1989: 260). Bununla birlikte daha önce ifade edildiği gibi katılım kanallarının harekete geçirilmesinde, hizmetlerin demokratik bir şekilde halkın talebine göre şekillendirilmesinde ilçe belediyeleri avantaja sahiptir. Bu da göstermektedir ki farklı belediyelerin farklı üstünlükleri ve avantajları bulunmaktadır.

OECD raporunda belirtilen bir görüşe göre, metropoliten yönetimlerinin doğrudan hizmet sunmasının gereksizliği üzerinde durulur. OECD'ye göre böylece hizmetlerin tek tek alt birimlerce (ilçe belediyeleri) yürütülmesi özendirilmeli, üst yönetim ise metropol politikaları belirlemelidir. Böylece metropol yönetimler fiili hizmet yürütmek yerine politikaları ve stratejileri belirlemelidir. Bir başka görüş ise, metropol yönetimler seçilmiş özel birkaç hizmeti doğrudan yürütmeli, diğerlerini ise alt belediyelere devretmelidir (Yıldırım, 2014: 344). Bazılarına göre ise ölçeği büyük, kapsamlı ve geniş hizmetleri metropol yönetim yerine getirmelidir. Dünya metropol yönetimlerinin farklı tecrübelerinin ve uygulamalarının da varlığı dünyada genel geçer, tek bir kabulün olmadığını göstermektedir (Okçu ve Gül, 2013).

Türkiye’de son dönem belediye yasalarına giren hizmette yerellik halka yakınlık, yetkinin alt birimlere aktarılmasını öngörmüştür. 5393 sayılı Belediye Kanununun 14. maddesinde “Belediye hizmetleri, vatandaşlara en yakın yerlerde ve en uygun yöntemlerle sunulur” denilerek ilkenin uygulanmasına yer verilmiştir. Vatandaşa yakın birim olması onun demokratik yönüne vurgu yapmaktadır. Bununla birlikte belediyelerin kendi aralarında başka mali hizmetler olmak üzere, sosyal yardım ve sosyal hizmet alanında da vesayet benzeri ilişki gözlenmektedir. Bu durum demokratikliği zedeleyen bir gelişme olarak görülebilir. (Kesgin, 2015)

Belediyelerin sosyal nitelikli faaliyetleri arttıkça bunun hangi birim ya da birimler tarafından sağlanması gereği daha fazla önem kazanmaktadır. Daha önce

de ifade edildiği gibi özellikle BŞB'lerde BŞB ile ilçe belediyesi arasında sosyal yardımın mı yoksa sosyal hizmetin mi öncelenmesi gereği de bu bağlamda tartışmalara eşlik etmelidir.

Sosyal yardım başta olmak üzere sosyal politikada yerel yönetimlere daha fazla rol ve yetki verme eğilimi arttıkça belediyelerin bu hizmetlerde etkinliği daha da artacaktır. Yerel yönetimlerin en büyük avantajlarından birisi, yerel farklılıkları ve kendi mahallerinde sosyal yardımı mekana uyarlama avantajına sahip olmalarıdır.⁵ Yoksulluğun farklı kimlikleri ve boyutları farklı sosyal yardım ve refah stratejilerini gerektirir. Bu yüzden politikalar ve uygulamalar da kentlere göre farklılaşacaktır. (Lister ve Labonte, 2009)

BŞB ile ilçe belediyeleri arasında sosyal yardımlar ve sosyal hizmetler arasında sınırları belli, gerçek bir tasnif olmadığı, her iki belediyenin de aynı kesime benzer nitelikli hizmeti sunduğu görülmektedir. Belediyeler zaman zaman kendi aralarında örtülü bir görev dağılımı yapabilmekte ya da sosyal yardım ve sosyal hizmet faaliyetlerini diğer kademeye paylaşabilmektedir. Ama bu her zaman ve durumda istenildiği gibi gerçekleşmemektedir.

İlçe belediyeleri arasında BŞB'ye göre daha homojen bir durum vardır. Ayrıca BŞB sınırları genişledikçe, nüfusu büyüdükçe ve göçler arttıkça anakentlerin heterojen yapıları daha kompleks bir hale gelmektedir. Dolayısıyla zenginlikle yoksulluk en keskin şekilde Anakent sınırları içinde ayrılmaktadır. Bu durumda, dengeleme ve farklılıkları uyumlaştırma konusunda BŞB'nin daha avantajlı oldukları görülebilir. Bu avantajı gerçekleştirmenin yolu, bütçenin dezavantajlı kesime yönelik olarak yeniden dağıtım yolu ile bunun sağlanmasından geçmektedir. Aksi takdirde yönetimlerin uygulamaları bu makası daha da genişletmeye hizmet eder. Yine de daha kapsamlı, geniş ve mali külfet gerektiren sosyal uygulamalar konusunda BŞB'nin üstünlükleri ifade edilebilir. Sosyal yardıma göre sosyal hizmetler kapsamı geniş olduğu için; sosyal yardım konusunda ilçe belediyelerinin yetkilendirilmesi, sosyal hizmet faaliyetlerinde BŞB'nin daha kapsayıcı hizmetleri yürütmeleri mümkün gözükmemektedir. Sosyal yardım faaliyet alanı daha çok yoksulları hedeflerken, sosyal hizmet alanının toplumun tüm kesimlerini kapsadığı da göz önünde bulundurulursa BŞB'nin sosyal hizmeti sağlama konusundaki avantajda bir adım önde olduğu görülebilir. (Kesgin, 2012c)

Aynı şekilde hizmet dağıtımında ve paylaşımında hizmet süresi de bir ölçüt olarak göz önünde bulundurulabilir. Sosyal refah uygulamalarından sosyal

⁵ Genellikle merkezden yönetimin sakıncaları, yerinden yönetim sisteminin yararlarını oluşturmaktadır. Yerinden yönetim sisteminin yararlarını şöyle belirtebiliriz:

- Yerel yerinden yönetimin demokratik ilkelere uygunluğu,
- Kırtasiyecilik ve bürokrasinin azalması,
- Hizmetlerin gereksinimlere uygun yürütülmesi.

hizmetler, sosyal yardıma göre daha uzun erimli, uzun yıllara yayılan bir hizmet türüdür. Buna göre, BŞB'nin bu hizmetleri daha uzun yıllar kesintisiz sürdürebilecek olması bu belediyeyi öne çıkarmaktadır. Sosyal yardımlar ise daha kısa süreli olduğu için bu hizmet daha çok ilçe belediyelerine bırakılabilir. Sosyal yardımlar zaten Türkiye'de acil olarak açlık ve yoksulluk sorununa kısa vadeli çözüm üretilmesi amacıyla ve daha çok talep eksenli sürdürülmektedir. Sosyal hizmet ise önceden planlanmakta, etkileri uzun yıllara yayılmakta ve diğer bazı sosyo-ekonomik uygulamalarla bütünlük bir şekilde yürütülebilmektedir. Anakent sınırlarında sosyal yardımlar konusunda, ilçe belediyelerine belli oranda BŞB'nin destek sağlaması gerekir. Bu da ekonomik gücü zayıf, sosyal yardım konusunda ise ihtiyacı fazla olan ilçenin bu sorununu çözmede ilçe belediyesine kolaylık sağlayabilecektir.

İlçe belediye sınırlarında yaygın yoksulluk sorunu yoksa sosyal yardımlara ayrılan bütçe önemli bir miktara ulaşamaz. Bu durumda ilçe belediyesi, bütçesiyle yoksulluk sorununu çözmeye yönelik önemli katkı sağlayabilir. Oysa sosyal hizmetin kapsamı daha geniş, daha uzun vadeli ve bu hizmetin diğer programlarla entegre olması gereği gibi nedenler ona ayrılan bütçeyi daha da önemli ve gerekli kılmaktadır. Bu da BŞB'ne, sosyal hizmetlerde daha yetkili ve sorumlu birim olmasına yol açacak imkanı verir.

Sosyal yardımlar sosyal hizmete göre, daha basit ve standardı belli uygulamayı içermektedir. Sosyal yardımla özellikle yoksulun tespit edilmesinden sonra bu kesime yönelik uygulamada aynı ve nakdi yardım yapılmaktadır. Oysa sosyal hizmet sağlıktan kalkınmaya, eğitimden konuta kadar birçok uygulamayı içermektedir. Yoksul tespit edilirken, yoksula yönelik sosyal yardımlar ilçe belediyesinin yetki ve sorumluluğu çerçevesinde yürütülürken, bu kesimin yoksulluklarını da ortadan kaldıracak daha kapsamlı ve sosyal hizmetleri de içerecek uygulamaları BŞB'nin daha kolay, anlamlı, etkin ve verimli bir şekilde yerine getirmesi söz konusu olabilir. Belediyelerin sınır alanlarının ve görevlerinin tam olarak belirlenmesiyle aralarında görülen vesayet de azaltılmış olacaktır. Aynı şekilde belediye meclislerinin de bu hizmetlerin sürdürülmesinde önemli yetkiler ve inisiyatiflerle güçlendirilmesi demokrasiyi de destekleyecek gelişme olacaktır.

SONUÇ

Halka en yakın kurumlar olan belediyeler, halkın gündelik yaşamı ve müşterek ihtiyaçlarını giderme konusunda etkili kurumların başında gelmektedirler. Ülkelerin geleneklerine ve tarihsel gelişimine uygun olarak gelişen belediyeler de gerek kentsel ihtiyaçları karşılamaları bakımından gerekse sosyal politikaları mahalli düzeyde harekete geçirme konusunda kendini ispat etmiş birimlerdir. Bununla beraber yerel yönetimlerin merkezi yönetimlerle ilişkisi yanında yerel yönetimlerin kendi aralarında da birçok sorunu gün yüzüne çıkarmaktadır.

Merkezi yönetimden yerel yönetime doğru vesayet ilişkisinin ağırlığı, BŞB'ne doğru gelişme göstermiş, böylece "mahalli düzeyde idari vesayet" bu kez belediye yasalarında varlığını hissettirmiştir. Yerel demokrasinin, halka dönüklüğün ve katılımın belirgin şekilde gözlemleneceği ve uygulanabileceği ilçe yerel yönetimlerinde merkezi yönetimin vesayetine ilave olarak BŞB'nin de vesayette yerini aldıkları ifade edilebilir. İlçe belediyelerinin mali yardım ve bütçelerinin onaylanması gibi birçok konuda BŞB'ne bu belediyelerin bağımlılığını görmekteyiz. "Eşgüdüm" ve koordinasyon'un sağlanması ve "hızlı" hareket edilmesi amacıyla özellikle yürütmenin başı olan BŞB başkanları önemli yetkilerle donatılırken, karar organları ve ilçe belediye yetkilerinin daha sönük kaldığı söylenebilir. Bu yapıyı dengeleyecek unsur ise, ilçe belediye meclislerinin güçlü kılınması, BŞB'nde yürütmeyi güçlendiren Genel Sekreter ve yardımcıları ile başkan vekilliğinin ağırlığını dengeleyecek meclislerin gücü ve etkinliğinin artırılması demokratik belediyeçiliğe daha uygun olacaktır. BŞB sınırları içinde halkı temsil etmede daha önemli birim olan belediye meclislerinin daha yetkili, sorumlu olması sorunları çözümede ve halk katılımını sağlamada kolaylık sağlar. Vesayet ilişkisi sosyal yardım ve sosyal hizmet alanında da kendini gösterebildiği için bu ilişkinin zayıflaması sosyal nitelikli hizmetlerin demokratikliğini arttıracak bir eğilime katkı sağlar.

Başta yoksulluk olmak üzere sosyal sorunlarla etkin ve başarılı bir şekilde yönetim sürecinin ve hizmet işleyişinin sürdürebilmesi için merkezi yönetimin yanında yerel yönetimlere de büyük sorumluluk düşmektedir. Yerel yönetimler bu yüzden geçmişten günümüze kadar sosyal sorunlara kamu nitelikli çözüm üretmede önemli aktör olmuşlardır. Yine yerel yönetimler işlevleri bakımından halka daha yakın birim olmaları ve sorunları yerinde tespit edilebilmeleri nedeniyle merkezi yönetimlere nazaran daha avantajlı birimlerdir. Ayni ve nakdi yardımlar, aşevi hizmetleri, çeşitli meslek edindirme kursları, sağlık taramaları gibi uygulamaları sunan, sosyal yardım ve sosyal hizmeti sağlamayı hedefleyen ve bunu uygulamalarına yansıtan yerel yönetimlerin bu yöndeki uygulamalarının devamlılığı ve verimliliği yerel mekândaki aktörlerin işbirliğine bağlıdır.

Sosyal yardımı ve sosyal hizmeti uygulayan bu aktörlerin sosyal yardım ve sosyal hizmet hususunda kendilerini tekrar etmemeleri, aynı zamanda bu sürecin sağlıklı, sürdürülebilir ve etkin olması için görev ve sorumluluk paylaşımını da buna göre yapmaları gerekmektedir. Özellikle BŞB sınırları içinde iki farklı belediyenin aynı mekânda ve hizmet alanında söz sahibi olmasıyla hizmet tekrarı olmaktadır. Bu yüzden BŞB'nde hem ilçe belediyelerinin hem de BŞB'nin hizmet alanlarının net ve kesin olarak tespit edilmesinde sayısız yarar vardır. Büyükşehir oluşumunun çok eskilere dayanmamasına rağmen Türkiye'de hızlı bir şekilde gelişmesi yanında yetki, görev ve sorumluluk ile hizmet sunduğu nüfusun oran olarak çok yüksek olması da bu alanda hizmet tasnifinin yapılmasını zorunlu kılmaktadır. Bu kadar yetkili olan ve geniş kaynaklara sahip birimin görevlerinin rasyonel, makul, ülke gerçekliğine göre yeniden düzenlenmesinin önemi de ortadadır.

İki kademeli modelin iyi işleme de BŞB ile ilçe belediyeleri arasında yetki, görev ve sorumluluk alanlarının doğru, makul, rasyonel tespit edilmesine bağlıdır. Özellikle sosyal nitelikli hizmetlerin dağılımı daha da önem arz etmektedir. Sosyal bütçeler bu kadar eleştiri altındayken, ayrıca büyük ideolojik zorlamalara sahipken sosyal uygulamalar da bir o kadar zorunlu hale gelmektedir. Bunun için BŞB genel koordinasyon için politika üretme, strateji yapma, genel yatırımları sürdürme görevlerini yerine getirirken, ilçe belediyeleri bahse konu edilen politikaları, stratejileri ve planları uygulama, kendi yereline uyarlama ve sürdürme görevini yerine getirebilir.

Sosyal politika konusunda ilçe belediyeleri daha kısa, kapsamı daha dar ve daha az bütçeli hizmetleri sunabilir. Sosyal yardımlar bu nitelikleri dolayısıyla ilçe belediyeleri tarafından sürdürülürken; kapsamlı, planlı ve uzun yıllara yayılan hizmetlerden olan sosyal hizmetlerde ise BŞB yetkili olabilir. Bu aynı zamanda güçlü bir bütçeyi de gerekli kılar. Türkiye'de yeterli mali kaynaklara sahip belediyelerin mahalli düzeydeki sosyal hizmetleri baha başarılı bir şekilde yerine getirebilecekleri söylenebilir (Ersöz, 2011: 211). Sosyal yardımda ise ilçe belediyelerinin daha başarılı olabileceği göz önünde bulundurulmalıdır. Bununla birlikte ilçe belediyelerinin bütçe kısıtları yanında, yetişmiş uzman sosyal çalışmacıları içinde barındıramaması da eksiklik olarak görülebilir. Yine belediyeler gelir-gider, ihtiyaç, hizmet beklentisi ve de hizmet arzı açısından farklılık arz etmektedir. Bundan dolayı bazı belediyeler sosyal uygulamalara istekli olurken, diğerleri yeterli uygulama konusunda imtina etmektedir. Bazı belediyeler de el yordamı ile hizmetleri sürdürmektedir. Yine her belediyenin rol, kapasite ve imkanı farklılaştığı için bunun sosyal uygulamalara yansımaları da bir o kadar çeşitlilik arz etmektedir. Türkiye belediyeleri de hem BŞB hem de diğer belediyeler bağlamında yekpare olmaktan uzak olup, sosyal hizmet ve yardım alanında hizmette yerellik sağlanırken, bu gerçeğe dikkat edilmesi gerekir.

Günümüzde kuruluş amacına uygun olmayarak BŞB ile ilçe belediyelerinin arasında bahsedildiği gibi her zaman eşgüdüm ve koordinasyon da olmamakta, bazı durumlarda tam tersi gelişmeler gözlemlenmektedir. Mahalli müşterek nitelikli hizmetler her iki belediye arasında sınırları belli, etkinliği ve verimliliği gözeterek oluşturulamadığı için gerilimler, mücadeleler yaşanmakta ve bundan kaynaklı gereksiz kaynak israfı oluşmaktadır. Bunu engellemenin yolu belediyeler arasında yetki, görev ve sorumluluk alanında iyi bir tasnifin yapılmasıdır. Keleş'in de belirttiği gibi yerel hizmet ayırımının ortaya konulmasında her hizmet kaleminin teker teker incelenmesi ve hangi basamakta etkin bir şekilde yürütülmesi gereği üzerinden hareket edilmelidir.

KAYNAKÇA

- Alada, A. B. (1995). Türkiye’de büyükşehir belediye yönetimi üzerine. *Yayınlanmamış Çalışma*. İstanbul.
- Çengelci, E. (1993). Sosyal refahın gerçekleşmesinde sosyal yardımların rol ve önemi. *H.Ü Sosyal Hizmetler Yüksekokulu Dergisi*, 11 (1-2-3): 9-34.
- Çitci, O. (1989). *Yerel yönetimlerde temsil: belediye örneği*. Ankara: TODAİE.
- Eke, A. E. (1982). *Anakent yönetimi ve yönetimler arası ilişkiler*. Ankara: AÜ SBF Yayınları.
- Erder, S. (2008). *Türkiye’ de yerel politikanın yükselişi*. İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları.
- Ersöz, H. Y. (2011). *Sosyal politikada yerelleşme*. İstanbul: İTO Yayını.
- Eryılmaz, B. (2008). *Kamu yönetimi*. Ankara: Okutman Yayıncılık.
- Geray, C., Keleş, R., Hamamcı, C., Kaplan, A., Çoban, N. A. ve Duru, B. (1995). *Büyükşehir ve ilçe belediyeleri araştırması*. Ankara: TBD ve Konrad Adenauer Vakfı.
- İspir, E. (1991). *Şehirleşme ve meseleleri*. Ankara: Gazi Büro Yayınları.
- Keleş, R. (1998). *Sunuş konuşması, Avrupa’da yerel yönetim birlikleri*. Ankara: TDB ve KAV Yayını.
- Keleş, R. (2000). *Yerinden yönetim ve siyaset*. İstanbul: Cem Yayınevi.
- Keleş, R. (2012). *Yerinden yönetim ve siyaset*. İstanbul: Cem Yayınevi.
- Keleş, R. ve Yavuz, F. (1989). *Yerel yönetimler*. 2. Baskı. Ankara: Turhan Kitabevi.
- Kesgin, B. (2012a). Kentsel yoksulluğa yönelik yerinden ve yerel müdahale: sosyal belediyeçilik. *SDÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, (26): 169-180.
- Kesgin, B. (2012b). *Kamu sorumluluğunda sosyal hizmet*. İstanbul: Açılım Kitap.
- Kesgin, B. (2012c). *Yoksulluğa yerel müdahale sosyal belediyeçilik*. Bursa: Ekin Yayınları.
- Kesgin, B. (2013). *Kamu sosyal politikalarında sosyal yardım*. İstanbul: Açılım Kitap.
- Kesgin, B. (2015). Etkinlikle verimlilik arasında belediyeler. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, (14): 157-176.
- Koşar, N. G. (2000). *Sosyal hizmetlerde sosyal yardım alanı*. Ankara: Şafak Matbaacılık.

Lister, J. ve Labonte, R. (2009). Küreselleşme ve sağlık sistemleri değişimi. R. Labonte, T. Schrecker, C. Packer, V. Runnels (Ed.) *Küreselleşme ve sağlık: Süreç, kanıtlar ve politika: İçinde* 200-233. İlker Kayı ve Yeşim Yasin (Çev.). İstanbul: İnsev Yayınları.

Mingione, E., Oberti, M. ve Jose, P. (2002). Cities as local systems. Saracone C. (Ed.) *Social assistance dynamics in Europe: İçinde* 35-79.UK: The Policy Press.

Newton, K. (1982). Is small really so beautiful? is big really so ugly? Size, effectiveness and democracy in local government. *Political Studies*, 30 (2): 190-206.

Okçu, M. ve Hüseyin G. (2013). *Dünyada yerel yönetimler-örnekler uygulamaları*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Saraceno, C. (2002). Introduction: exploring social assistance dynamics. Saracone C. (Ed.) *Social assistance dynamics in Europe: İçinde* 1-34. UK: The Policy Press.

Shafritz J. M., Russell, E. W. Ve Borick, C. P. (2011). *Introducing public administration*. Seventh edition. USA: Pearson.

Sharpe, J. (1995). *Local government, size, efficiency and citizen participation*. CDLR: Council of Europe.

Stoker, G. (1988). *The Politics of local government*. London: Macmillan.

Stoker, G. (1996). Introduction: normative theories of local government and democracy. K. Desmond ve S. Gerry (Ed.) *Rethinking Local Democracy: İçinde* 1-27. London: Macmillan.

Topal, A. ve Hasan Ö. (1999). Avrupa ülkelerinde belediyelerin konsolidasyonu eğilimleri ve İstanbul için optimal bir plan önerisi. *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, 8 (4): 30-59.

Tortop, N. (1995). Yerel idarelerde büyüklük ölçütleri. *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, 4 (6): 21-25.

Turan, M. ve Duru, B. (2014). Anakentin zayıf halkaları: ilçe belediyeleri. *Uluslararası Türk Dünyası Yerel Yönetimler Sempozyumu Bildiriler Kitabı: İçinde* 283-291. 25-26 Kasım 2014, Gazimağusa, KKTC.

Yıldırım, S. (2014). *Dünyada ve Türkiye’de büyük kent yönetimi üstüne*. Ankara: Çankaya Belediyesi Yayını.

Zengin, O. (2014). Büyükşehir belediyesi sisteminin dönüşümü: Son on yılın değerlendirmesi. *Ankara Barosu Dergisi*, 72 (2): 91-116.

Yayın Geliş Tarihi: 22.12.2015
Yayına Kabul Tarihi: 12.07.2016
Online Yayın Tarihi: 30.09.2016
<http://dx.doi.org/10.16953/deusbed.40406>

Dokuz Eylül Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi
Cilt: 18, Sayı: 3, Yıl: 2016, Sayfa: 463-493
ISSN: 1302-3284 E-ISSN: 1308-0911

Araştırma Makalesi

5 YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİNDE LİDER-ÜYE ETKİLEŞİMİ VE İŞE YABANCILAŞMA İLİŞKİSİ: MARMARİS VE İSTANBUL DESTİNASYONLARINDA BİR ARAŞTIRMA¹

Haluk TANRIVERDİ*
Onur Cüneyt KAHRAMAN**

Öz

Bu araştırmanın amacı; 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin lider-üye etkileşimi ve işe yabancılaşması ilişkisini inceleyerek otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin verimliliğinin artmasına katkıda bulunmaktır. Bu amaç doğrultusunda hazırlanan anket formu, Marmaris ve İstanbul'daki 5 yıldızlı otel işletmelerinde bulunan 289 işgören üzerinde uygulanmıştır. Verilerin elde edilmesinde kolayda örneklem metoduna başvurulmuştur. Araştırma sonucunda lider-üye etkileşimi ve işe yabancılaşmanın bazı demografik değişkenlere göre farklılık gösterdiği ve işe yabancılaşma ile genel lider-üye etkileşimi ve etki, katkı ve profesyonel saygı alt boyutları arasında negatif yönlü zayıf ilişkiler olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre genel lider-üye etkileşimi, etki, katkı ve profesyonel saygı düzeyi arttıkça işe yabancılaşma düzeyi düşmektedir.

Anahtar Kelimeler: Lider-Üye Etkileşimi, İşe Yabancılaşma, Otel İşletmeleri.

THE RELATIONSHIP BETWEEN LMX AND WORK ALIENATION IN 5 STARS HOTELS: A STUDY IN MARMARIS AND ISTANBUL DESTINASTIONS

Abstract

The purpose of this research is to determine the relationship between leader-member exchange and work alienation for to contribute productivity for hotel employees. For this purpose, a self-administered questionnaire was developed and applied on 289 five star hotel employees in Marmaris and İstanbul. Convenience sampling method was used for to get data. According to the results of this study, Leader-member exchange and work alienation was differed according to demographic variables. A negative and weak

¹ Bu makale, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsünde Doç. Dr. Haluk TANRIVERDİ danışmanlığında Araş. Gör. Onur Cüneyt KAHRAMAN tarafından yazılmış olan tezden üretilmiştir.

* Doç. Dr., İstanbul Üniversitesi, İktisat Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, haluktanriverdi34@gmail.com

** Araş. Gör., İstanbul Üniversitesi, İktisat Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, onurcuneytkahraman@gmail.com

correlation was found between leader-member exchange, affect, contribution, professional respect and work alienation. The findings suggested that when leader-member exchange, affect, contribution, professional respect increase work alienation decreases.

Keywords: *Leader-Member Exchange, Work Alienation, Hotel Establishments.*

GİRİŞ

Otel işletmeleri sağladıkları istihdam ve gelir bakımından turizm endüstrisinden büyük bir öneme sahiptir. Çoğunlukla hizmet üretimi gerçekleştiren otel işletmelerinde üretilen ürünün hazırlanışı ve sunumu sırasında işgörenlerin işbirliği içerisinde çalışması gerekmektedir. Bu nedenle, otel işletmelerinin başarısının büyük oranda işgören verimliliğine yani emek gücüne bağlı olduğu söylenebilir (Avcı ve Küçükusta, 2009: 33; Özel, 2012: 13-16). İşgörenlerin verimliliği ve işletmenin performansı göz önünde bulundurulduğunda; işgörenlerin ekonomik, sosyal, duygusal ihtiyaçlarının karşılanması (Akçadağ ve Özdemir, 2005: 168) yanında hem işgören koordinasyonunun sağlanması hem de departmanlar arası iletişimin sağlıklı olabilmesi adına otel işletmelerinin liderlere ihtiyacı olduğu düşünülebilir (Mullins, 1998: 359-361; Avcı ve Topaloğlu, 2009: 17; Avcı ve Çalışkan, 2009: 233).

Lider-üye etkileşimi teorisi; liderlerin sahip olduğu bütün izleyicilerine aynı şekilde davranmadığı her bir üye için farklı liderlik tarzı benimsediğini belirtmektedir. Bu teoriye göre liderler bazı izleyicileri ile yüksek düzeyde etkileşimde bulunurken bazı izleyicileriyle düşük düzeyde etkileşimde bulunurlar. Ancak düşük düzeyli etkileşimde izleyiciler rutin işlerini yapmakta ve liderleriyle açık bir etkileşimde bulunmamaktadırlar (Dansereau vd., 1973; Dienesch ve Liden, 1986; Graen ve Uhl-Bien, 1995; Liden ve Maslyn 1998). Bunun bir sonucu olarak izleyiciler yani işgörenler yaptıkları işten uzaklaşabilir ve çevresinde bulunan diğer insanlar ile etkileşimi azalabileceği varsayılabilir. Yabancılaşan bir işgören kendi özüne ve benliğine yabancılaşmıştır ve kendisine doyum sağlayan örgütsel faktörlerden haz duymaz. Dolayısıyla çalıştığı örgütten gelecek ile ilgili beklentisi olmamasında dolayı örgüt hedef ve doğrultuları kapsamında işbirliği içerisine girmez (Tutar, 2010: 191). İşletmede bulunan işgörenlerin işlerine yabancılaşması sonucunda; işgörenler yaptıkları işe anlam veremez, tüm enerjisini ve potansiyeli kullanamaz, alınan kararlara katılımda yetersiz olduğunu düşünebilir ve diğer çalışanlar ile çatışma ortamına girebilir. Otel işletmelerinin başarısı işgörenlerin etkinliğine bağlı olması nedeniyle, üretilen mal ve hizmetlerinin kalitesinin düşebileceği bunun sonucunda otel işletmesinin rekabet koşullarından negatif olarak etkilenebileceği düşünülebilir.

Bu araştırmada 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin lider-üye etkileşimi ile işe yabancılaşması ile ilişkini belirlemek amacıyla Marmaris ve İstanbul'da bulunan 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörelere anket uygulanmıştır. Bu araştırma lider-üye etkileşimi ve işe yabancılaşma literatürüne

katkıda bulunarak otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin verimliliğinin artırılması açısından önem taşıdığı düşünülmektedir.

LİDER-ÜYE ETKİLEŞİMİ

Liderliğin, insanların sosyal varlıklar olması ve ihtiyaçlarını giderebilmek adına bir grup içerisinde yaşamasının bir sonucu olarak bu grubu yönlendirecek bir kişiye ihtiyaç duymasından ortaya çıktığı söylenebilir (Bolat, 2011a: 121; İbicioğlu vd., 2009: 2). Hollander'e (1978: 1) göre liderlik; lider ve takipçileri arasındaki etkileşim sürecidir. Stogdill'e (1950: 3) göre liderlik; organize olmuş bir grubun, amaç belirme ve amaca ulaşma çabalarına etki etme süreci olarak düşünülebilir (Bryman, 2013: 1). Aytürk'e (2007: 33) göre liderlik; insanları değişim ve gelişim için ikna etme sürecidir (Tuncer, 2011: 61). Yapılan tanımlar incelendiğinde hedefe ulaşma, grup veya organizasyon yapısı ve kişilerarası ilişki gibi unsurların bir veya birkaçını içerdiği görülmektedir. Bu, liderlik ve organizasyonlar arasında bir ilişki olduğunu göstermektedir. Bu nedenle bütün organizasyonlarda bir tür liderlik bulabileceğimiz söylenebilir (Andersen, 2006: 1079).

Klasik liderlik anlayışlarına göre; lider ile aynı çalışma ortamında bulunan işgörenler, liderlerini genellikle benzer şekilde yorumlamakta ve liderlerine benzer tepkiler vermektedir. Diğer bir varsayıma göre ise liderler, beraber çalıştıkları astlarına karşı istikrarlı bir davranış içerisinde bulunmaktadır (Şirin, 2012: 83). Öncelikle Dansereau vd. (1973) tarafından "Dikey İkili Bağlantı" (Vertical Dyad Linkage) olarak adlandırılan bu teori daha sonra Graen vd. (1982) tarafından lider-üye etkileşimi olarak yeniden adlandırılmış (Dienesch ve Liden, 1986: 618) ve liderlerin astlar ile ilişkilerinde benzer tarzda değil her bir ast için farklı türde ilişki geliştirdiğini belirtmektedir (Liden ve Maslyn, 1998: 43). Lider-üye etkileşimi teorisine göre, lider sahip olduğu asistanları, yardımcıları ve danışmanları gibi güven duyduğu astlarıyla yüksek kalite düzeyinde bir ilişki gerçekleştirmektedir. Bu yüksek kalitede gerçekleşen ilişkideki temel dayanak liderlerin astları için çekici gelen sonuçları kontrol altında tutmasıdır (Yukl, 2010: 235). Buna göre liderler; güven, destek, etki ve sadakat karşılığında sahip oldukları kısıtlı zaman, dikkat, enerji gibi kısıtlı kaynakları kullanarak bazı astları ile bir iç-grup (yüksek kalite etkileşim) oluşturmaktadır (Varma vd. 2005: 85). Üstleri ile daha resmi bir etkileşimde bulunan, sıradan görevleri yerine getiren, daha rutin bir performans gösteren ve üstleri tarafından iç-grup için seçilmeyen astlar dış-grubu (düşük kalite etkileşim) oluşturmaktadır (Liden ve Graen, 1980: 452).

Lider-üye etkileşimi teorisinin ölçümüne yönelik olarak birçok ölçek geliştirilmiştir. Bu ölçekler 2 madde ve 25 madde arasında değişim göstermekle (Graen ve Uhl-Bien, 1995: 236) birlikte bu süreçte geliştirilen ölçeklerin hiç biri sistemli bir psikometri çalışması veya net bir yapı içerisinde değildir (Dienesch ve Liden, 1986: 623). Daha sonra yapılan çalışmalarda lider-üye etkileşiminin ölçümünde 2 önemli ölçek bulunduğu belirtilmiştir. Bunlardan birincisi; Graen vd. (1982) tarafından geliştirilmiş olan 7 maddelik tek boyutlu LMX-7 ölçeğidir

(Gerstner ve Day, 1997) Diğer ölçek ise; Liden ve Maslyn (1998) tarafından geliştirilen ve 4 boyuttan oluşan LMX-MDM ölçeğidir (Joseph vd., 2011: 92). İlk başta Dienesch ve Liden, (1986: 624) tarafından 3 boyutlu olarak ele alınan bu ölçekte; katkı, sadakat ve etki boyutları bulunmaktadır. Ancak Dienesch ve Liden (1986) lider-üye etkileşimi yalnızca bu üç boyuttan oluşmaktadır diye kesin bir yargıda bulunmamış ve lider-üye etkileşiminin oluşumu sırasında bu üç boyut haricinde başka boyutlarında ortaya çıkabileceğini belirtmişlerdir. Daha sonra Liden ve Maslyn (1998) yaptığı çalışma ile bu üç boyuta profesyonel saygı boyutunu eklemiştir.

Katkı: Her bir üyenin, ortak hedefler doğrultusunda gerçekleştirdiği iş odaklı çalışmaların miktarı, yönü ve kalitesinin algılanmasıdır (Dienesch ve Liden, 1986: 624).

Sadakat: Lider-üye etkileşiminin gerçekleşmesi aşamasında, bağlılık ve güven önemli bir rol oynamaktadır. Lider ve astlar arasında oluşan etkileşimin sonucunun başarılı olabilmesi için liderin, astların yetenek ve istekliliklerine güven duyması gerekmektedir. Bununla beraber, astların lidere olan bağlılıklarına karşılık liderden istedikleri kaynakları sağlayacağına dair inanç duymaları gerekmektedir. Bu sayede iki tarafta ilişkinin gelişmesinde pay sahibi olacak ve ilişkinin gelişimi devam edecektir (Bauer ve Green, 1996: 1541).

Etki: Etki boyutu, lider-üye etkileşimi içerisinde bulunan taraflar arasında oluşan duygusal yakınlığın, iş ya da profesyonel değerlerden daha çok öncelikle kişilerarası çekiciliğe dayanmasıdır (Dienesch ve Liden, 1986: 625).

Profesyonel Saygı: Lider-üye etkileşimi içerisinde bulunan her bir üyenin, kendi iş alanında mükemmelleşmesiyle, örgüt içinde veya dışında kazandıkları saygınlığın algılanmasıdır (Liden ve Maslyn, 1998: 50).

Lider-üye etkileşimi ile ilgili turizm alanında yapılan çalışmalar incelendiğinde; Kim, O'Neill ve Jeong'un (2004) Kore'de bulunan otel çalışanlarına yönelik olarak yaptığı çalışmada; lider-üye etkileşimi ve algılanan örgütsel destek arasında yaşanan etkileşimin örgüt içerisindeki güveni etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Çalışkan'ın (2009) konaklama işletmelerinde, liderlik tarzlarının, lider-üye etkileşimi kalitesi üzerindeki etkisini incelediği çalışmada; paternalizm ve babacan liderlik tarzları ile yöneticinin lider-üye etkileşimi beklentisi arasında ilişki bulunduğu sonucuna ulaşmıştır. Kaşlı ve Aytemiz Seymen (2010) otel işletmelerinde, kişilik özellikleri, lider-üye etkileşimi ve tükenmişlik ilişkisini araştırdığı çalışmada; kişilik özellikleri, lider-üye etkileşimi ve tükenmişlik arasında anlamlı ve pozitif ilişki olduğu saptanmıştır. Kim, Lee ve Carlson (2010) tarafından Güney Kore'de konaklama sektöründe lider-üye etkileşimi ile işgören devri ilişkisinin incelendiği çalışmada; yönetici olmayan çalışanların lider-üye etkileşimi ve işten ayrılma niyeti ilişkisinde U-biçimli eğrilerden oluşan bir ilişki olduğu ancak yöneticiler arasında ise bu ilişkinin doğrusal olarak gerçekleştiği belirtilmiştir. Çok yüksek kalitede lider-üye

etkileşimine sahip olan işgörenlerde işten ayrılma niyetinin daha çok olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Kim, O'Neill ve Cho (2010) tarafından otel işletmelerinde çalışanların lider-üye etkileşimi, kıskançlık ve örgütsel vatandaşlık davranışı incelendiği çalışmada; düşük kalitede lider-üye etkileşimine sahip olan çalışanların aynı yönetici ile yüksek kalitede lider-üye etkileşimine sahip olan çalışanlara oranla daha yüksek kıskançlık düzeyine sahip olduğu ve bu durumun örgütsel vatandaşlık davranışı içerisinde yer alan iş arkadaşlarına yardım anlayışını düşürdüğü sonucuna ulaşılmıştır. Bolat'ın (2011b) Ankara'da bulunan 5 yıldızlı otel işletmelerinde, lider-üye etkileşimi kalitesinin tükenmişlik ile ilişkisini araştırdığı çalışmada; lider-üye etkileşim kalitesinin işgörenlerin tükenmişlik düzeylerini etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Bolat'ın (2011c) Antalya'da bulunan 5 yıldızlı otel işletmeleri çalışanlarının özyeterlilik ve lider-üye etkileşiminin tükenmişlikle ilişkisini araştırdığı çalışmada; öz yeterlilik ve lider-üye etkileşimi yüksek olan işgörenlerin tükenmişlik düzeylerinin düşük olduğu saptanmıştır. Bununla beraber lider-üye etkileşiminin, öz yeterlilik ve tükenmişlik arasında aracı bir rolü olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Şahin (2011) tarafından turizm, gıda ve taşımacılık alanlarına yönelik olarak lider-üye etkileşimi ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki üzerinde cinsiyetin etkisini incelediği çalışmada; lider-üye etkileşimi etkileşimi ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ve negatif bir ilişki olduğu ve cinsiyet ile lider-üye etkileşiminin işten ayrılma niyetini etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Li, Sanders ve Frenkel'in (2012) Çin'de bulunan lüks otellerde bulunan işgörenler lider-üye etkileşimi ile işgören performansı arasındaki ilişki incelediği çalışmada; lider-üye etkileşimi ve işgören iş performansı arasında pozitif yönlü bir bağlantı olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Javaheri, Safarnia ve Mollahosseini (2013) tarafından İran'da bulunan 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışanlara yönelik olarak yaptığı araştırmada; kültürel zekanın lider-üye etkileşimini pozitif etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Garg ve Dhar'ın (2014) küçük ve orta büyüklükteki otel işletmelerinde çalışanların lider-üye etkileşimi ve algılanan örgütsel desteğin, örgütsel bağlılık ile pozitif yönlü bir ilişkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

İŞE YABANCILAŞMA

Yabancılaşma kavramının farklı disiplinlerde farklı tanımlarını bulunmaktadır (Boudon, 1989: 30-33; Ertoy, 2007: 18). Bu nedenle bu kavramın tek bir tanımla açıklanması zordur (Elma, 2003: 11). Bu kavramın kökü Latince "alienare" kelimesinden gelmekte ve "bir şeyi uzaklaştırma, yerini değiştirme, diğzerinin yerine koyma" anlamına da gelmektedir (Şenturan, 2007: 95-96).

Yabancılaşma, bireysel olarak oluşan psikolojik bir durumdur. Bireylerin bağlı bulunduğu topluluktan uzaklaştırılması ve o toplumun sahip olduğu kültürü kabullenmemesidir. Bu yüzden, yabancılaşma yalnızca bireysel bir içeriğe değil toplumsal bir içeriğe de sahiptir (Tezcan, 1985: 121). Bireylerin, siyasal ekonomik temelli ilişkilerinde meydana gelen bozulmalar ile birlikte kişinin kendisi, özü ve

benliği dışında yaşamak zorunda kalmasıdır (Tuna ve Yeşiltaş, 2014: 108). Karl Marx tarafından ortaya konan yabancılaşma düşüncesinin “soğuma” ve “şeyleşme” olarak farklılaşan iki anlamı bulunmaktadır. Bunlardan ilki, bireyin toplumundan ve çevresinden boşanma, uzaklaşma hissi yaşadığı sosyo-psikolojik temelli bir durumdur; birey aitlik hissetmez, çevresinden ayrılmıştır. İkinci durum ise, bireylere bir obje olarak davranıldığı, süreç içerisinde “şeyleştiği” ve benliğini kaybettiğini kast eden psikolojik imalar içeren felsefi bir durumdur. Yani modern bir dille bireyin “kişiliksiz” hale gelmesidir (Bell, 1959: 933). Wood (1981: 21) yabancılaşmayı, insanın kendini geliştirme olanaklarını bastırması veya tamamlanamaması olarak görmekte ve yabancılaşma içerisinde olan bireylerin kendilerini, doğrulamayacağını ve fiilen gerçekleştiremeyeceğini belirtmektedir.

Seeman’a (1983, s. 172) yabancılaşmanın tek bir tanımının yapılamaması nedeniyle bu kavramın daha iyi ölçülebilmesi ve daha iyi anlaşılabilmesi adına yalnızca yabancılaşma kavramı değil anomi kavramında yoğunlaşarak, yabancılaşmayı boyutlara ayırmıştır. Daha sonra bu boyutların operasyonel tanımını yaparak test edilebilir hale getirmeye yönelmiştir. Bu bağlamda sosyoloji ve sosyal psikoloji literatüründe bulunan doyumsuzluk, güçsüzlük, yalnızlık gibi toplumsal ve duygusal sorunlardan yola çıkarak yabancılaşmayı beş boyutta incelemiştir. Bu boyutlar (Tolan, 1981: 127);

Güçsüzlük: Bireyin sahip olduğu beklenti veya olasılıkların, kendi davranışları sonucunda çıktılarının belirlenememesi veya sağlamaştırılmamasıdır (Seeman, 1959: 784). Marx’a (1970: 115-116) göre güçsüzlük boyutu, işgörenlerin üretim yaptığı araçlardan ve üretim aşamasında karar alma sürecinden mahrum bırakılması ve ürettikleri ürünler üzerinde kontrollerinin olmamasıdır. Güçsüzlük ile anlatılmak istenen bu duygunun toplumsal etmenlerden etkilendiği ve objektif bir nitelik taşımasıdır (Büyükyılmaz, 2007: 38).

Anlamsızlık: Bireylerin neye, hangi doğrulara inanıp bağlanacağını bilememesi durumudur. Kişilerin herhangi bir konuda karar verirken kendi düşündüğü doğruların, toplumun düşündüğü doğrular ile çakışmaması, bu boyutun yüksek düzeyde gerçekleştiğini belirtmektedir (Tolan, 1981: 127). Diğer bir tanıma göre “kişinin hayal ettiği geleceğine ulaşabileceği ile ilgili olarak umutsuz olması, düşüncelerini gerçekleştiremeyeceğine inanmasıdır (Ofloğlu ve Büyükyılmaz, 2008: 133).”

Örgütsel anlamda bakacak olursak; örgütsel amaçların kişisel rollerle uyuşmaması ve bu yüzden örgüt ve kişinin bütünleşememesidir. İşgörenlerin işbölümü çerçevesinde yalnızca kendi yapacağı işi bilmesi nedeniyle örgüt içerisinde bulunan diğer işgörenlerin işlerinden haberdar olmaması ve örgütün bölümlerinin yaptığı işlerle ilgili bir fikrinin bulunmaması, bunun sonucunda işgörenin örgüte ne gibi bir katkı sunduğunun farkına varamamasıdır (Eryılmaz ve Burgaz, 2011: 274).

Normsuzluk: Kurationsızlık olarak da geçen bu boyut; davranışı yönetecek ilke ve ölçümler bulamamak ve amaca ulaşabilmek için toplumca kabul görmemiş yöntemlere başvurmadır. Toplumsal değer ve normların kişilere anlamlı gelmemesi ve kişisel başarı hedeflerine ulaşabilmek adına toplum dışı hareket edilmesi nedeniyle bu boyut ortaya çıkmaktadır. Normsuzluk, sosyal araçlarla amaçlarına ulaşmak istenirken karşılaşılan imkânsızlıklarda ortaya çıkarmaktadır (Şimşek vd., 2006: 574).

Yalıtılmışlık: Seeman'a göre yalıtılmışlık; toplum tarafından kıymetli sayılan hedefler ve inanışların, bireyler tarafından düşük değerde görülmesi durumudur (Seeman, 1959: 788-789). Genel anlamda bireylerin buldukları fiziksel ortamdan veya çevrelerindeki diğer bireylerle olan ilişkide bulunmaktan kaçınması ya da diğer kişilerle olan ilişkilerini en aza indirmesidir. Bu durum bireyin içinde bulunduğu psikolojik durum veya çevrede yüzünden meydana gelmiş olabilir (Elma, 2003: 36).

Kendine Yabancılaşma: Örgütsel anlamda kendine yabancılaşma boyutu ise iki farklı yönü barındırmaktadır. Bunlardan ilki işgörenlerin örgütte kendini ortaya koyamaması, ikincisine göre ise işgörenlerin işi içsel olarak kavrayamamasıdır. Bu boyuta göre kendine yabancılaşan bireyler yaptıkları işlerin içsel faktörlerine ilgi duymazlar ve daha çok dışsal faktörlere yönelirler. Kendine yabancılaşan bireyler yaptıkları işlerden haz almaz ve kendilerini bir boşlukta hissederler (Eryılmaz ve Burgaz, 2011: 274).

İşe yabancılaşma kavramı ise; işgörenlerin işe fazla ilgi duymaması, yaptıkları iş için fazla enerji harcamamaları ve öncelikli olarak harici ödüllere yönelmesini yansıtan bir davranış veya durum olarak belirtilebilir (Agarwal, 1993: 723). Blauner'e (1964) göre işe yabancılaşma; "işin; özerklik, sorumluluk, toplumsal etkileşim ve kendini gerçekleştirme gibi bireyin insan olarak değerini ortaya koyan koşulların ve ortamların sağlanamaması durumu" olarak açıklanmaktadır (Çakır, 2006: 14).

Bireyler içinde bulunduğu toplumda bulunan arkadaşları, ailesi ve kişisel özellikler gibi birçok etmenden etkilenerek yabancılaşmaktadır. Bu konu hakkında çalışma yapan yazarlar (Duru, 1995; Ekmekçi, 1999; Hoşgörür, 1997; Pars, 1982), işgörenin işlerine yabancılaşma nedenlerini şu başlıklar altında toplamışlardır (Çakır, 2006: 26):

Çağımızın Özellikler: Yaşanılan sanayileşme ve hızlı kentleşme sürecinin kişiler üzerinde yarattığı; çevre kirliliği, teknolojiye hızlı gelişmeler gibi faktörler yabancılaşma durumuna neden olmaktadır.

Yaşamsal Koşullar: İşgörenlerin ikamet ettikleri yere bağlı olarak yaşadıkları zorluklar (iş ve ev arasındaki mesafenin uzaklığı), oturulan yerdeki kültürel farklılıklar, aile yapısı gibi faktörler yabancılaşma durumuna neden olmaktadır.

Çalışılan Kuruma Bağlı Koşullar: Kurumdaki bürokratik yapı, görev kapsamı ve iş bölümü, çalışanların yöneticileri ve iş arkadaşları ile ilişkileri, kazandığı paranın miktarı gibi etmenler yabancılaşma durumuna neden olmaktadır.

Yapılan İşin Niteliği: Sabit bir işte çalışma, çalışma süresi, iş yükü, işi sevme, karar almada etkinlik, işin sonuçlarının denetlenememesi gibi etmenler yabancılaşma durumuna neden olmaktadır.

Kişisel Özellikler: Çalışanların iş ve toplumsal yaşamdan olan beklentileri, psikolojik durumu, yaşama bakış açısı, sosyal durumu, mesleki doyum noktası, gereksinimlerini karşılayamaması gibi etmenler yabancılaşma durumuna neden olmaktadır.

Yabancılaşma ile ilgili turizm alanında yapılan çalışmalar incelendiğinde; DiPietro ve Pizam'ın (2008) hızlı servis yapan restoranlarda çalışanların işe yabancılaşmasını araştırdığı çalışmada; yabancılaşma duygusunun, saat başı ücrete çalışan, erkek, genç, eğitilmiş ve siyahi işgörenlerde daha yaygın olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Bununla beraber, yabancılaşmanın nedenlerinin teknolojik veya işin doğası gereği olmadığı daha çok liderlik stilleri ve yönetsel olduğu belirtilmiştir. Babür'ün (2009) Antalya'da faaliyet gösteren 5 yıldızlı konaklama işletmelerinde örgütsel yabancılaşmayı incelediği araştırmada; işgörenlerin güçsüzlük, anlamsızlık ve kuralsızlık boyutlarında yabancılaşma duygusu barındırdığı tespit edilmiştir. Ayrıca yabancılaşma hissinin eğitim durumu, çalışma süresi, departman değişkenine göre daha fazla güçsüzlük hissettikleri sonucuna ulaşılmıştır. Yumuk'un (2011) Nevşehir'de bulunan otel işletmelerinde işe yabancılaşmanın iş tatmini üzerindeki etkisini incelediği çalışmada; işe yabancılaşma boyutları ve iş tatmini arasında negatif yönlü anlamlı ilişkiler bulunmuş ve işe yabancılaşmanın alt boyutlarının cinsiyet, medeni durum, çocuk sayısı, departman, çalışma şekli, hizmet süresi ve maaş değişkenine göre farklılık gösterdiği belirtilmiştir. Develioğlu ve Tekin (2012) Antalya ilinde faaliyet gösteren otel işletmelerinde bulunan işgörenlerin yabancılaşma durumları ile demografik faktörler arasında ilişkiyi incelediği çalışmada; işgörenler arasında en fazla kendine yabancılaşma boyutu görüldüğü ve cinsiyet, medeni durum, deneyim süresi, öğrenim süresi, departman değişkenleri ile yabancılaşma boyutları arasında ilişki olduğu saptanmıştır. Erkılıç'ın (2012) Afyonkarahisar ve Antalya'da faaliyet gösteren 5 yıldızlı otel işletmelerinde örgütsel stresin örgütsel yabancılaşma üzerine etkisini incelediği çalışmada; örgütsel yabancılaşma ve örgütsel stres arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu ve örgütsel stres boyutlarından olan yapılan işin özelliğinin örgütsel yabancılaşmayı etkilediği belirlenmiştir. Ayrıca medeni durum, kıdem, gelir düzeyi, yaş, departman değişkenine göre yabancılaşma düzeyinin değiştiği sonucuna ulaşılmıştır. Develioğlu ve Tekin'in (2013) tarafından Antalya'da 5 yıldızlı otel işletmelerinde yaptığı araştırma sonuçlarına göre; güçsüzlük boyutu, kişilik özelliklerinde yer alan sorumluluk ve duygusal dengesizlikten etkilendiğine ulaşılmıştır. Topluma yabancılaşma boyutu, kişilik özelliklerinde yer alan sorumluluk ve duygusal dengesizlikten etkilendiğine ulaşılmıştır. Kendine

yabancılaşma boyutu, kişilik özelliklerinde yer alan sorumluluk, duygusal dengesizlik ve geçimlilikten etkilendiğine ulaşılmıştır. Genel olarak yabancılaşma durumunun ise kişilik özelliklerinde yer alan sorumluluk ve duygusal dengesizlikten etkilendiği sonucuna ulaşılmıştır. Tuna ve Yeşiltaş'ın (2014) Ankara ve Antalya illerinde faaliyet gösteren 5 yıldızlı otel işletmelerinde yaptığı çalışmada; etik iklim türlerinden olan kişisel ahlak ve kişisel çıkarım, yabancılaşmayı etkilediği ve özdeşleşme ve işe yabancılaşmanın işten ayrılmayı etkilediği saptanmıştır. Çilesiz'in (2014) Ankara'da bulunan 5 yıldızlı otel işletmelerinde yaptığı çalışmada; cinsiyet değişkeni ile yabancılaşmanın güçsüzlük boyutu arasında anlamlı bir ilişki olduğu buna göre kadın çalışanların ortalamalarının erkek çalışanlara göre ortalamalarının daha düşük olduğu belirtilmektedir. Bununla beraber çalışılan departman açısından yapılan değerlendirmede mutfak personelinin güçsüzleşme boyutunda en düşük ortalamaya sahip olduğu belirtilmektedir. Ayrıca eğitim durumuna göre ilköğretim ve altı seviyesinde olan çalışanların anlamsızlaşma boyutunda en yüksek ortalamaya sahip olduğu bulgusuna ulaşılmıştır.

LİDER-ÜYE ETKİLEŞİMİ VE İŞGÖRENİN İŞE YABANCILAŞMASI ARASINDAKİ İLİŞKİ

Lider-üye etkileşimi, liderler ile işgörenler arasında yaşanan ilişkinin farklı düzeylerde gerçekleştiğini belirten bir teoridir. Bu teoriye göre üstler sahip olduğu astları performans, kişisel yetenek gibi kıstaslara göre sınavarak bir iç-grup oluştururlar. Lider, sahip olduğu kısıtlı zamanı kullanarak iç grup içerisinde bulunan üyeler ile güven ve sadakate dayalı daha yakın bir ilişki oluşturmakta ve karşılıklı olarak yarar ve sonuç çıktılarını paylaşmaktadır. İç-grup haricinde kalan astlarla ise dış-grup adı verilen düşük etkileşim düzeyinde bulunmaktadır. Dış-grup içerisinde bulunan üyeler rutin işlerini yapmakta ve iç-grupta bulunanların aksine liderleriyle daha uzak bir ilişki gerçekleştirmektedir. Ancak, iç-grup ve dış-grup ayrımı işgörenlerin eşitlik ve adalet algısı üzerinde olumsuz bir etki bırakabileceği ve bu olumsuz etkinin işgörenlerin işletmeye olan aidiyet duygusunu olumsuz etkileyebileceği söylenebilir. Bu durumun işgörenlerin işe yabancılaşması ile ilişkili olabileceği düşünülmektedir.

Lider-üye etkileşimi teorisinde farklı kalitelerde oluşan iç ve dış grup arasında, görev kapsamlarında, iş bölümünde, yöneticiler ile ilişkilerde ve ödüllerde hatta kazanılan maaşta farklılıklar oluşmaktadır (Yukl, 2010: 235-236). İşe yabancılaşmanın temel nedenlerinden birisi olan çalışılan kuruma bağlı olan koşullardır. Kurumdaki bürokratik yapı, görev kapsamı ve iş bölümü, çalışanların yöneticileri ve iş arkadaşları ile ilişkileri, kazandığı paranın miktarı gibi etmenler yabancılaşma durumuna neden olmaktadır (Çakır, 2006: 26).

Günlük çalışma ortamında yürütülen işlerin rutin bir hale gelmesi ve işgörenlerin grup halinde değil bireysel olarak çalışmalarını yürütmesi sonucu; insanlar arası iletişim ve sosyal ilişki kurma giderek azalmaktadır (Usul, 2007: 81-82; Usul vd., 2014: 152). Yabancılaşan işgörenler ise çalıştığı örgütten gelecek ile ilgili

beklentisi olmamasında dolayı örgüt hedef ve doğrultuları kapsamında işbirliği içerisine girmez (Tutar, 2010: 191). Düşük kalitede gerçekleşen lider-üye etkileşimi içerisinde bulunan dış grup üyeleri yeni görev ve sorumluluk almak istemezler (Northouse, 2013: 163).

İlgili literatür incelendiğinde, lider-üye etkileşimi ile işe yabancılaşma ilişkisini araştıran birkaç çalışma bulunmaktadır. Tummers ve den Dulk'un (2011) Hollanda'da bulunan ebeler üzerinde yaptığı çalışmada; işe yabancılaşmanın, örgütsel bağlılığa, iş performansına ve iş-yaşam dengesine etkisi incelemiştir. Bu değişkenlerin yanında iş stresi ve lider-üye etkileşiminin, örgütsel bağlılık, iş performansı ve iş-yaşam dengesine ile olan ilişkilerinden yola çıkarak işe yabancılaşmanın etkisi incelenmiştir. Lider-üye etkileşiminin, örgütsel bağlılık, iş performansı ve iş-yaşam dengesi ile güçlü bir etkileşim içerisinde olduğu bulgusuna ulaşılmış ve üst ast ilişkisinin önemli olduğunun vurgusu yapılmıştır.

Tüzün'ün (2014) hemşirelerde algılanan örgütsel destek ve lider-üye etkileşiminin işe yabancılaşma üzerine etkisini incelediği çalışmada; lider-üye etkileşiminin etki, bağlılık, katkı ve profesyonel saygı boyutlarının işe yabancılaşma ile negatif yönlü bir ilişkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

Araştırma Amacı ve Hipotezleri

Araştırmanın amacı, 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin lider-üye etkileşimi ile işgörenin işe yabancılaşması arasındaki ilişkiyi incelemektir. Çalışma kapsamında hem yıl boyunca açık 5 yıldızlı otel işletmelerinin yer aldığı İstanbul destinasyonu hem de sezonluk faaliyet gösteren Marmaris destinasyonun yer almasındaki amaç sezonluk olarak faaliyet gösteren otel işletmeleri ve yıl boyunca faaliyet gösteren otel işletmelerinin sahip olduğu farklılıklar nedeniyle oluşabilecek lider-üye etkileşimi ve işe yabancılaşma farklılıklarının tespit edilmesidir. İlgili literatürde lider-üye etkileşimi ile işe yabancılaşma arasındaki ilişkiyi inceleyen az sayıda çalışma bulunmakta ancak 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenler açısından bu ilişkiyi inceleyen çalışmaya rastlanılmamıştır. Bu kapsamda özgün bir değer taşıyan araştırma, hem bu iki kavram arasında oluşabilecek ilişkinin bulunması hem de ilgili literatüre katkı sağlaması bakımından önem taşımaktadır.

Araştırma amacı doğrultusunda lider-üye etkileşimi ile işe yabancılaşma arasındaki ilişkiyi saptamak amacıyla oluşturulan araştırma hipotezleri aşağıda yer almaktadır:

H₁: Lider-üye etkileşimi ile işe yabancılaşma arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.

H_{1a}: Lider-üye etkileşiminin etki boyutu ile işe yabancılaşma arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.

H_{1b}: Lider-üye etkileşiminin bağıllık boyutu ile işe yabancılaşma arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.

H_{1c}: Lider-üye etkileşiminin katkı boyutu ile işe yabancılaşma arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.

H_{1d}: Lider-üye etkileşiminin profesyonel saygı boyutu ile işe yabancılaşma arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.

H₂: Marmaris ve İstanbul destinasyonlarında bulunan otel işletmeleri işgörenleri arasında lider-üye etkileşimi bakımından anlamlı farklılık vardır.

H₃: Marmaris ve İstanbul destinasyonlarında bulunan otel işletmeleri işgörenleri arasında işe yabancılaşma bakımından anlamlı farklılık vardır.

Veri Toplama Yöntemi

Araştırma kapsamında veri toplama aracı olarak daha önceden Türkçe'ye çevrilmiş olan yerli ve yabancı literatürde sıklıkla kullanılan ölçeklerden yararlanılmıştır. Anket üç bölümden ve 31 ifadeden oluşmaktadır. Anketin ilk bölümünde işgörelere yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, turizm eğitimi durumu, sektördeki deneyim yılı, mevcut işyerindeki çalışma süresi, çalışılan departman ve unvan gibi demografik bilgilerden oluşan 9 ifade bulunmaktadır. İkinci bölüm, Liden ve Maslyn (1998) tarafından geliştirilen ve 12 ifadeden oluşan lider-üye etkileşimi (LMX-MDM) ölçeği kullanılmıştır. Bu ölçek Baş, Keskin ve Mert (2010) tarafından Türkçe'de geçerlilik güvenilirlik analizine tabi tutulmuş ve ölçeğin yüksek geçerlilik ve güvenilirliğe sahip olduğu belirlenmiştir. Ölçek; etki (1., 2. ve 3. ifadeler), katkı (4., 5. ve 6. ifadeler), sadakat (7., 8. ve 9. ifadeler) ve profesyonel saygı (10., 11. ve 12. ifadeler) olmak üzere 4 boyuttan oluşmakta ve her boyut 3'er ifade içermektedir. Üçüncü bölümde, işgörelerin işe yabancılaşmasını ölçmek için Maddi, Kobasa ve Hoover'ın (1979) oluşturduğu ve daha sonra Hirschfield, Field ve Bedeian (2000) tarafından geliştirilen 10 ifadeden oluşan işe yabancılaşma ölçeği kullanılmıştır. Ayaydın (2012) tarafından kullanılan ölçeğin Cronbach Alpha değeri 0,877 şeklindedir. Araştırma kapsamında kullanılan ölçekler 5'li Likert şeklinde hazırlanmıştır (1= Kesinlikle Katılmıyorum, 2= Katılmıyorum, 3= Kararsızım, 4= Katılıyorum, 5= Kesinlikle Katılıyorum).

Araştırma Evren ve Örneklemi

Araştırma evrenini İstanbul'da ve Marmaris'te bulunan 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörelere oluşturulmaktadır. Marmaris ve İstanbul'da bulunan 5 yıldızlı otellerde bulunan işgörelere sayısı net olarak bilinmediği için Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın (1989); "Otelcilik ve Turizm Sektöründe İşgücü Araştırması'ndan" yararlanılarak işletmelerin sahip olduğu yatak sayısına göre %59'u personel sayısı olarak kabul edilmiştir (Türkmen ve Artuğer, 2011: 236-237). Marmaris'te faaliyet gösteren 16 adet 5 yıldızlı otel işletmesi 11,107 yatak kapasitesine sahiptir (Muğla İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü, 2015). İstanbul'da faaliyet gösteren 85 adet 5 yıldızlı otel işletmeleri 45,787'dir (İstanbul İl Kültür ve

Turizm Müdürlüğü, 2015). Bu hesaba göre İstanbul ve Marmaris’te toplam 56,894 yatak kapasitesi bulunmakta buna göre %100 doluluk oranına göre 33,567 işgören bulunmaktadır. Araştırmada kolayda örneklem yöntemiyle 800 anket dağıtılmıştır. Marmaris’te bulunan 5 yıldızlı otellerin insan kaynakları ve üst düzey yöneticiler ile irtibata geçilmiştir ve 400 anket dağıtılmıştır. Toplam 222 ankete ulaşılmıştır. Bu anketler içerisinde eksiksiz şekilde cevaplanan 178 adet anket araştırmaya dâhil edilmiştir. İstanbul’da bulunan 5 yıldızlı otellerin insan kaynakları ve üst düzey yöneticileri ile irtibata geçilmiştir ve 400 anket dağıtılmıştır. Toplam 145 ankete ulaşılmıştır. Bu anketler içerisinde eksiksiz şekilde cevaplanan 111 adet anket araştırmaya dâhil edilmiştir. Toplam 289 anket araştırmaya dâhil edilmiştir.

VERİLERİN İSTATİSTİKSEL ANALİZİ VE BULGULAR

Araştırma, ilişkisel tarama modeli ile gerçekleştirilmiş olup araştırma kapsamında elde edilen veriler SPSS (Statistical Package for Social Sciences for Windows 22) paket programı aracılığıyla analiz edilmiştir. Verilerin analizinde tanımlayıcı istatistiksel metotlar kullanılmıştır. Araştırmada yer alan verilen normal bir dağılım göstermemesi nedeniyle parametrik olmayan testler kullanılmıştır. Niceliksel verilerin karşılaştırılmasında iki grup arasındaki farkı saptamak için “Mann-Whitney U”, ikiden fazla grubu bulunan veriler arasındaki farkı saptamak için “Kruskal-Wallis” testi kullanılmıştır. Araştırma kapsamında yer alan değişkenleri bağımlı veya bağımsız dikkate almaksızın bu değişkenler arasındaki ilişkinin derecesini ve yönünü belirlemek amacıyla “Spearman” korelasyon kullanılmıştır (Durmuş vd., 2013: 196). Araştırma kapsamındaki değişkenlerin birbirini etkileyip etkilemediğini saptamak için regresyon testi uygulanmıştır.

Lider-Üye Etkileşimi Ölçeği Açıklayıcı Faktör Analizi

Tablo 1: Lider-Üye Etkileşimi Ölçeği Açıklayıcı Faktör Analizi

Faktörün Adı	Soru İfadesi	Faktör Yüğü	Faktörün Açıklayıcılığı (%)	Güvenilirlik
Etki	1-Yöneticimi bir insan olarak çok severim.	0,896	46,858	0,877
	2-Yöneticim bir insanın arkadaş olmayı isteyeceği türden biridir.	0,931		
	3-Yöneticimle birlikte çalışmak keyiflidir.	0,742		
Sadakat	4-Yöneticim konu hakkında yeteri kadar bilgi sahip olmasa da benim işle ilgili yaptığım faaliyetleri savunur.	0,629	11,235	0,808
	5-Yöneticim başkaları bana karşı olduğunda beni destekler.	0,795		
	6-Yöneticim çalıştığım yerde açıkça bir hata yapsam bile beni başkalarına karşı savunur.	0,881		
Katki	7-Yöneticim benim görev tanımımın dışında olan işlere de destek verir ve gerekli kaynakları sağlar.	0,655	9,192	0,750
	8-Yöneticimin işle ilgili belirlediği	0,697		

	amaçları gerçekleştirmek için gerekenden daha fazla çaba harcamak konusunda istekliyimdir.			
	9-Yöneticim için işle ilgi olarak elimden geleni yaparım.	0,706		
	10-Yöneticim, işle ilgili bilgilerimden etkilenir.	0,627		
Profesyonel Saygı	11-Yöneticim işle ilgili bilgime ve yeteneklerime saygı duyar.	0,809	6,880	0,783
	12-Yöneticim profesyonel yeteneklerimi takdir eder.	0,756		
Toplam:		74,165		
		Kaiser Meyer Olkin Ölçek Geçerliliği: 0,881		
		Barlett Küresel		Ki kare: 1721,176
				sd: 66
				p değeri: 0,000

Yapılan KMO ve Barlett analizi sonucunda Kaiser Meyer Olkin Ölçek Geçerliliği 0,881 olarak bulunmuş ve Barlett değerinin 0,05 değerinden küçük olması nedeniyle ölçeğin faktör analizine uygun olduğu saptanmıştır. Yapılan faktör analizi sonucunda 4 (etki, sadakat, katkı ve profesyonel saygı) boyut oluşmuştur. Bu boyutların toplam varyansı 74,165'dir. Ölçek boyutlarının güvenilirlik testi sonucunda etki boyutunun 0,877, sadakat boyutunun 0,808, katkı boyutunun 0,750 ve profesyonel saygı boyutunun 0,783 güvenilirlikte olduğu tespit edilmiştir.

İşe Yabancılaşma Ölçeği Açıklayıcı Faktör Analizi

Tablo 2: İşe Yabancılaşma Ölçeği Açıklayıcı Faktör Analizi

Soru İfadesi	Faktör Yüğü	Faktörün Açıklayıcılığı (%)	Güvenilirlik
1-Geçimini işten sağlayan insanlar belirli amaçlar peşinden koşan insanlar tarafından idare edilirler, yanlış yönlendirilirler.	0,525		
2-Hangi amaç uğruna çalıştığımı bilmiyorum.	0,693		
3-İş hayatımın çoğu anlamsız aktivitelerle geçmektedir.	0,691		
4-Ne kadar çok çalışırsan çalış, işteki amacına ulaşman zordur.	0,652		
5-İşte coşkulu ve hevesli olmanın zor olduğunu düşünüyorum.	0,659		
6-İnsanlar çok çalışarak sadece ücretlerini biraz artırabilirler.	0,695	41,924	0,844
7-Normal bir iş yapılamayacak kadar sıkıcıdır.	0,665		
8-Elimden gelenin en iyisini yapmaya uğraşmıyorum	0,658		
9-İşimi sevmem, sadece geçimimi sağlamak için çalışıyorum.	0,644		
10-İnsanların yaptıkları işin topluma değer olduğuna inanmıyorum.	0,572		
Toplam:		41,924	
		Kaiser Meyer Olkin Ölçek Geçerliliği: 0,833	
		sd: 45	
		p değeri: 0,000	

Yapılan KMO ve Barlett analizi sonucunda Kaiser Meyer Olkin Ölçek Geçerliliği 0,833 olarak bulunmuş ve Barlett değerinin 0,05 değerinden küçük olması nedeniyle ölçeğin faktör analizine uygun olduğu saptanmıştır. Yapılan faktör analizi sonucunda tek boyut oluşmuştur. Bu boyutların toplam varyansları 41,924'tür. Sosyal bilimlerde yapılan analizlerde 0,40 ve 0,60 arasında değişen varyans oranları yeterli kabul edilmektedir (Özcan ve Balyer, 2012: 361; Scherer vd., 1988).

Tablo 3: Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Demografik Özelliklerine Göre Dağılımı

Değişkenler	Gruplar	Frekans(n)	Yüzde (%)
Destinasyon	Marmaris	178	61,6
	İstanbul	111	38,4
	Toplam	289	100,0
Yaş	18-25 yaş	93	32,2
	26-30 yaş	88	30,4
	31-35 yaş	50	17,3
	36-40 yaş	21	7,3
	41-45 yaş	16	5,5
	46-50 yaş	12	4,2
	50 ve + yaş	9	3,1
	Toplam	289	100,0
Cinsiyet	Kadın	97	33,6
	Erkek	192	66,4
	Toplam	289	100,0
Medeni Durum	Evli	139	48,1
	Bekar	150	51,9
	Toplam	289	100,0
Eğitim Durumu	İlköğretim	46	15,9
	Lise	131	45,3
	Önlisans	54	18,7
	Lisans	52	18,0
	Lisans Üstü	6	2,1
	Toplam	289	100,0
Turizm Eğitimi	Lise	109	37,7
	Önlisans	45	15,6
	Lisans	29	10,0
	Lisans Üstü	7	2,4
	Turizm Eğitimi	99	34,3
	Almanlar		
Sektördeki Deneyim Süresi	Toplam	289	100,0
	1-3 yıl	137	47,4
	4-6 yıl	73	25,3
	7-10 yıl	40	13,8
	11-15 yıl	18	6,2
	15 ve ötesi	21	7,3
İşyerinde Çalışma Süresi	Toplam	289	100,0
	1 yıldan az	155	53,6
	1-3 yıl	71	24,6
	4-6 yıl	38	13,1
	7-10 yıl	13	4,5
	11-15 yıl	5	1,7
	15 yıl ve ötesi	7	2,4
Çalışılan Departman	Toplam	289	100,0
	Önbüro	73	25,3

	Yiyecek İçecek	85	29,4
	Kat Hizmetleri	42	14,5
	Muhasebe Finansman	19	6,6
	Satış ve Pazarlama	14	4,8
	Teknik Hizmetler	18	6,2
	Müşteri İlişkileri	6	2,1
	Satın Alma	3	1,0
	Animasyon ve Rekreasyon	8	2,8
	Hamam, Fitness, Sauna	8	2,8
	Diğer	13	4,5
İşyerindeki Ünvanınız	Müdür	11	3,8
	Müdür Yardımcısı	5	1,7
	Şef	40	13,8
	Çalışan	233	80,6
	Toplam	289	100,0

Çalışmanın yapıldığı destinasyon değişkenine göre; 178 kişi (%61,6) Marmaris, 111 (%38,4) kişi İstanbul destinasyonunda bulunmaktadır. Yaş değişkenine göre; 93 (%32,2) 18-25 yaş, 88 (%30,4) 26-30 yaş aralığında bulunan işgörenler çoğunluktadır. İşgörenler cinsiyet değişkenine göre 97 (%33,6) kadın, 192 (%66,4) erkek olarak dağılmıştır. İşgörenler medeni durum değişkenine göre 139 (%48,1) evli, 150 (%51,9) bekar olarak dağılmıştır. İşgörenlerin eğitim durumu incelendiğinde çoğunluk lise mezunudur. Turizm eğitimi değişkenine göre; lise ve önlisans mezunu olan işgörenler yoğunluktadır. Sektördeki deneyim süresi değişkenine göre; işgörenler çoğunlukla 1-3 yıl arasında deneye sahiptir. İşgörenlerin mevcut işyerinde çalışma süreleri incelendiğinde 1 yıldan az (%53,6) çalışan sayısı yoğunluktadır. İşgörenler çalıştıkları departman değişkenine göre önbüro (%25,3) ve yiyecek-içecek departmanında (%29,4) çalışanlar fazlalıktadır. İşyerindeki unvan değişkenine göre; işgörenlerin büyük çoğunluğu (%80,6) çalışan şeklinde dağılım göstermektedir.

Lider-üye etkileşiminin ve destinasyon değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğine belirlenmesine yönelik analiz sonuçlarına göre şu bulgulara ulaşılmıştır.

Tablo 4: Lider-Üye Etkileşimi Ölçeğinin Destinasyon Değişkenine Göre Farklılık Gösterip Göstermediğini Belirlemeye Yönelik Mann Whitney U Testi Sonuçları

	Grup	N	Sıra Ortalaması	Sıra Toplamı	U	p
Genel Etkileşimi	Marmaris	178	142,71	25403,00	9472,000	0,555
	İstanbul	111	148,67	16502,00		
Etki	Marmaris	178	143,05	25463,50	9532,500	0,604
	İstanbul	111	148,12	16441,50		
Sadakat	Marmaris	178	148,51	26434,50	9254,500	0,362
	İstanbul	111	139,37	15470,50		
Katkı	Marmaris	178	142,17	25306,50	9375,500	0,461
	İstanbul	111	149,54	16598,50		
Profesyonel Saygı	Marmaris	178	141,07	25111,00	9180,000	0,308
	İstanbul	111	151,30	16794,00		

Araştırmaya katılan işgörenlerin genel lider-üye etkileşim ($p=0,555$), etki ($p=0,604$), sadakat ($p=0,362$), katkı ($p=0,461$) ve profesyonel saygı ($p=0,308$) puanları ortalamaları ile destinasyon değişkeni arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemek için yapılan Mann Whitney U Testi sonuçlarına göre gruplar arası anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ($p<0,05$). Bu sonuca göre “ H_2 : Marmaris ve İstanbul destinasyonlarında bulunan otel işletmeleri işgörenleri arasında lider-üye etkileşimi bakımından anlamlı farklılık vardır” hipotezi reddedilmiştir.

İşe yabancılaşmanın ve destinasyon değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğine belirlenmesine yönelik analiz sonuçlarına göre şu bulgulara ulaşılmıştır.

Tablo 5: İşe Yabancılaşmanın Destinasyon Değişkenine Göre Farklılık Gösterip Göstermediğini Belirlemeye Yönelik Mann Whitney U Testi Sonuçları

	Grup	N	Sıra Ortalaması	Sıra Toplamı	U	p
İşe Yabancılaşma	Marmaris	178	155,65	27706,50	7982,500	0,006
	İstanbul	111	127,91	14198,50		

Araştırmaya katılan işgörenlerin işe yabancılaşma düzeyi ($p=0,006$) puan ortalaması ile destinasyon değişkeni arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemek için yapılan Mann Whitney U Testi sonucuna göre gruplar arası anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. ($p<0,05$). Bu sonuca göre Marmaris destinasyonunda (155,65) bulunan işgörenler İstanbul destinasyonunda (127,91) bulunan işgörelere göre daha fazla işe yabancılaşma düzeyine sahiptir. Bu sonuca göre “ H_3 : Marmaris ve İstanbul destinasyonlarında bulunan otel işletmeleri işgörenleri arasında işe yabancılaşma bakımından anlamlı farklılık vardır” hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 6: Genel Lider-Üye Etkileşimi ve Boyutlarının Yaş Değişkenine Göre Farklılık Gösterip Göstermediğini Belirlemeye Yönelik Kruskal-Wallis Testi Sonuçları

	Genel Lider-Üye Etkileşimi	Etki	Sadakat	Katkı	Profesyonel Saygı
χ^2	6,248	5,084	3,797	4,880	12,891
sd	6	6	6	6	6
p	0,396	0,533	0,704	0,559	0,045

Araştırmaya katılan işgörenlerin profesyonel saygı puanları ortalamaları ile yaş değişkeni arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemek için yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre gruplar arası anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($\chi^2= 12,891$; $p=0,045$; $p<0,05$). Yapılan ikili karşılaştırmalar sonucunda yaş değişkeninde yer alan gruplar arasında anlamlı bir farklılığa rastlanılmamıştır.

Tablo 7: Genel Lider-Üye Etkileşimi ve Boyutlarının Eğitim Durumu Değişkenine Göre Farklılık Gösterip Göstermediğini Belirlemeye Yönelik Kruskal-Wallis Testi Sonuçları

	Genel Lider-Üye Etkileşimi	Etki	Sadakat	Katkı	Profesyonel Saygı
χ^2	15,632	23,279	3,907	10,762	6,412
sd	4	4	4	4	4
p	0,004	0,000	0,419	0,029	0,170

Araştırmaya katılan işgörenlerin genel lider-üye etkileşimi puanları ortalamaları ile eğitim durumu değişkeni arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemek için yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre gruplar arası anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($\chi^2= 15,632$; $p=0,004$; $p<0,05$). Yapılan ikili karşılaştırmalar sonucunda lise mezunu ve lisans mezunu işgörenler arasında anlamlı bir farklılık bulunduğu ($p=0,009$) buna göre lisans mezunu işgörenler (172,26) lise mezunu işgörenlerden (126,76) daha fazla genel lider-üye etkileşimine sahiptir.

Araştırmaya katılan işgörenlerin etki boyutu puanları ortalamaları ile eğitim durumu değişkeni arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemek için yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre gruplar arası anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($\chi^2= 23,279$; $p=0,000$; $p<0,05$). Yapılan ikili karşılaştırmalar sonucunda göre lise mezunu ve lisans mezunu işgörenler arasında anlamlı bir farklılık bulunduğu ($p=0,001$) buna göre lisans mezunu işgörenler (178,65) lise mezunu işgörenlerden (126,41) daha fazla etki boyutuna sahiptir. Lise mezunu işgörenler ve önlisans mezunu işgörenler arasında anlamlı bir farklılık bulunduğu ($p=0,025$) buna göre önlisans mezunu işgörenlerin (165,91) lise mezunu işgörene (126,41) göre daha fazla genel lider-üye etkileşimine sahiptir. İlköğretim mezunu işgörenler ve lisans mezunu işgörenler arasında anlamlı bir farklılık bulunduğu ($p=0,026$) buna göre lisans mezunu işgörenler (178,65) ilköğretim mezunu işgörene (129,25) göre daha fazla etki boyutuna sahiptir.

Araştırmaya katılan işgörenlerin katkı boyutu puanları ortalamaları ile eğitim durumu değişkeni arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemek için yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre gruplar arası anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($\chi^2= 10,762$; $p=0,029$; $p<0,05$). Yapılan ikili karşılaştırmalar sonucunda yaş değişkeninde yer alan gruplar arasında anlamlı bir farklılığa rastlanılmamıştır.

Tablo 8: Genel Lider-Üye Etkileşimi ve Boyutlarının Turizm Eğitimi Değişkenine Göre Farklılık Gösterip Göstermediğini Belirlemeye Yönelik Kruskal-Wallis Testi Sonuçları

	Genel Lider-Üye Etkileşimi	Etki	Sadakat	Katkı	Profesyonel Saygı
χ^2	14,089	19,465	4,947	16,018	5,981
sd	4	4	4	4	4
p	0,007	0,001	0,293	0,003	0,201

Araştırmaya katılan işgörenlerin genel lider-üye etkileşimi puanları ortalamaları ile turizm eğitimi değişkeni arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemek için yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre gruplar arası anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($\chi^2= 14,089$; $p=0,007$; $p<0,05$). Yapılan ikili karşılaştırmalar sonucunda turizm eğitimi değişkeninde yer alan gruplar arasında anlamlı bir farklılığa rastlanılmamıştır.

Araştırmaya katılan işgörenlerin etki boyutu puanları ortalamaları ile turizm eğitimi değişkeni arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemek için yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre gruplar arası anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($\chi^2= 23,279$; $p=0,001$; $p<0,05$). Yapılan ikili karşılaştırmalar sonucunda lise mezunu ve lisans mezunu işgörenler arasında anlamlı bir farklılık bulunduğu ($p=0,003$) buna göre lisans mezunu işgörenler (189,41) lise mezunu işgörenlerden (127,66) daha fazla etki boyutuna sahiptir. Turizm eğitimi almayan işgörenler ve lisans mezunu işgörenler arasında anlamlı bir farklılık bulunduğu ($p=0,038$) buna göre lisans mezunu işgörenlerin (189,41) turizm eğitimi almayan işgörelere (140,02) göre daha fazla etki boyutuna sahiptir.

Araştırmaya katılan işgörenlerin katkı boyutu puanları ortalamaları ile turizm eğitimi değişkeni arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemek için yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre gruplar arası anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($\chi^2= 10,762$; $p=0,003$; $p<0,05$). Yapılan ikili karşılaştırmalar sonucunda turizm eğitimi değişkeninde yer alan gruplar arasında anlamlı bir farklılığa rastlanılmamıştır.

Tablo 9: Genel Lider-Üye Etkileşimi ve Boyutlarının Sektördeki Deneyim Süresi Değişkenine Göre Farklılık Gösterip Göstermediğini Belirlemeye Yönelik Kruskal-Wallis Testi Sonuçları

	Genel Lider- Üye Etkileşimi	Etki	Sadakat	Katkı	Profesyonel Saygı
χ^2	22,173	22,855	4,860	25,864	24,915
sd	4	4	4	4	4
p	0,000	0,000	0,302	0,000	0,000

Araştırmaya katılan işgörenlerin genel lider-üye etkileşimi puanları ortalamaları ile sektörlerdeki deneyim süresi değişkeni arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemek için yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre gruplar arası anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($\chi^2= 14,089$; $p=0,000$; $p<0,05$). Yapılan ikili karşılaştırmalar sonucunda 1-3 yıl deneyime sahip işgörenler ve 11-15 yıl deneyime sahip işgörenler arasında anlamlı bir farklılık bulunduğu ($p=0,003$) buna göre 11-15 yıl deneyime sahip işgörenler (204,31) 1-3 yıl deneyime sahip işgörenlerden (127,78) daha fazla genel lider-üye etkileşimine sahiptir. 1-3 yıl deneyime sahip işgörenler ve 7-10 yıl deneyime sahip işgörenler arasında anlamlı bir farklılık bulunduğu ($p=0,001$) buna göre 7-10 yıl deneyime sahip işgörenler (175,99) 1-3 yıl deneyime sahip işgörenlerden (127,78) daha fazla genel lider-üye etkileşimine sahiptir. 4-6 yıl deneyime sahip işgörenler ve 11-15 yıl deneyime

işgörenler arasında anlamlı bir farklılık bulunduğu ($p=0,032$) buna göre 11-15 yıl deneyime sahip işgörenler (204,31) 4-6 yıl deneyime sahip işgörenlerden (139,49) daha fazla genel lider-üye etkileşimine sahiptir.

Araştırmaya katılan işgörenlerin etki boyutu puanları ortalamaları ile sektördeki deneyim süresi değişkeni arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemek için yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre gruplar arası anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($\chi^2= 22,855$; $p=0,000$; $p<0,05$). Yapılan ikili karşılaştırmalar sonucunda 1-3 yıl deneyime sahip işgörenler ve 7-10 yıl deneyime işgörenler arasında anlamlı bir farklılık bulunduğu ($p=0,002$) buna göre 7-10 yıl deneyime sahip işgörenler (184,94) 1-3 yıl deneyime sahip işgörenlerden (130,01) daha fazla etki boyutuna etkileşimine sahiptir. 1-3 yıl deneyime sahip işgörenler ve 11-15 yıl deneyime işgörenler arasında anlamlı bir farklılık bulunduğu ($p=0,007$) buna göre 11-15 yıl deneyime sahip işgörenler (198,42) 1-3 yıl deneyime sahip işgörenlerden (130,01) daha fazla etki boyutuna etkileşimine sahiptir.

Araştırmaya katılan işgörenlerin katkı boyutu puanları ortalamaları ile sektördeki deneyim süresi değişkeni arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemek için yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre gruplar arası anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($\chi^2= 25,864$; $p=0,000$; $p<0,05$). Yapılan ikili karşılaştırmalar sonucunda 1-3 yıl deneyime sahip işgörenler ve 7-10 yıl deneyime sahip işgörenler arasında anlamlı bir farklılık bulunduğu ($p=0,000$) buna göre 7-10 yıl deneyime sahip işgörenler (191,29) 1-3 yıl deneyime sahip işgörenlerden (128,25) daha fazla katkı boyutuna sahiptir. 1-3 yıl deneyime sahip işgörenler ve 11-15 yıl deneyime işgörenler arasında anlamlı bir farklılık bulunduğu ($p=0,008$) buna göre 11-15 yıl deneyime sahip işgörenler (197,33) 1-3 yıl deneyime sahip işgörenlerden (128,25) daha fazla katkı boyutuna sahiptir. 4-6 yıl deneyime sahip işgörenler ve 7-10 yıl deneyime işgörenler arasında anlamlı bir farklılık bulunduğu ($p=0,013$) buna göre 7-10 yıl deneyime sahip işgörenler (191,29) 4-6 yıl deneyime sahip işgörenlerden (138,93) daha fazla katkı boyutuna sahiptir.

Araştırmaya katılan işgörenlerin profesyonel saygı boyutu puanları ortalamaları ile sektördeki deneyim süresi değişkeni arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemek için yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre gruplar arası anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($\chi^2= 24,915$; $p=0,000$; $p<0,05$). Yapılan ikili karşılaştırmalar sonucunda 1-3 yıl deneyime sahip işgörenler ve 11-15 yıl deneyime işgörenler arasında anlamlı bir farklılık bulunduğu ($p=0,000$) buna göre 11-15 yıl deneyime sahip işgörenler (217,22) 1-3 yıl deneyime sahip işgörenlerden (128,39) daha fazla profesyonel saygı boyutuna sahiptir. 4-6 yıl deneyime sahip işgörenler ve 11-15 yıl deneyime işgörenler arasında anlamlı bir farklılık bulunduğu ($p=0,003$) buna göre 11-15 yıl deneyime sahip işgörenler (217,22) 4-6 yıl deneyime sahip işgörenlerden (138,34) daha fazla profesyonel saygı boyutuna sahiptir.

Tablo 10: Genel Lider-Üye Etkileşimi ve Boyutlarının İşyerinde Çalışma Süresi Değişkenine Göre Farklılık Gösterip Göstermediğini Belirlemeye Yönelik Kruskal-Wallis Testi Sonuçları

	Genel Lider-Üye Etkileşimi	Etki	Sadakat	Katkı	Profesyonel Saygı
χ^2	11,717	7,827	10,262	12,026	14,801
sd	5	5	5	5	5
p	0,039	0,166	0,068	0,034	0,011

Araştırmaya katılan işgörenlerin genel lider-üye etkileşimi puanları ortalamaları ile işyerinde çalışma süresi değişkeni arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemek için yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre gruplar arası anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($\chi^2= 11,717$; $p=0,039$; $p<0,05$). Yapılan ikili karşılaştırmalar sonucunda işyerinde çalışma süresi değişkeninde yer alan gruplar arasında anlamlı bir farklılığa rastlanılmamıştır.

Araştırmaya katılan işgörenlerin katkı boyutu puanları ortalamaları ile işyerinde çalışma süresi değişkeni arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemek için yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre gruplar arası anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($\chi^2= 12,026$; $p=0,034$; $p<0,05$). Yapılan ikili karşılaştırmalar sonucunda işyerinde çalışma süresi değişkeninde yer alan gruplar arasında anlamlı bir farklılığa rastlanılmamıştır.

Araştırmaya katılan işgörenlerin profesyonel saygı boyutu puanları ortalamaları ile işyerinde çalışma süresi değişkeni arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemek için yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre gruplar arası anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($\chi^2= 11,717$; $p=0,011$; $p<0,05$). Yapılan ikili karşılaştırmalar sonucunda işyerinde çalışma süresi değişkeninde yer alan gruplar arasında anlamlı bir farklılığa rastlanılmamıştır.

Tablo 11: İşe Yabancılaşmanın İşyerindeki Çalışma Süresi Değişkenine Göre Farklılık Gösterip Göstermediğini Belirlemeye Yönelik Kruskal-Wallis Testi Sonuçları

	Grup	N	Sıra Ortalaması	sd	χ^2	p
İşe Yabancılaşma	1 yıldan az	155	144,06	5	16,068	0,007
	1-3 yıl	71	160,85	5		
	4-6 yıl	38	146,63	5		
	7-10 yıl	13	139,88	5		
	11-15 yıl	5	22,90	5		
	15 yıl ve ötesi	7	92,86	5		

Araştırmaya katılan işgörenlerin işe yabancılaşma düzeyi puanları ortalamaları ile işyerindeki çalışma süresi değişkeni arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemek için yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre gruplar arası anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($\chi^2= 16,068$; $p=0,007$; $p<0,05$). Yapılan ikili karşılaştırmalar sonucunda 11-15 yıl arası çalışma süresi olan işgörenler ve 1-3 yıl arası çalışma süresi olan işgörenler arasında anlamlı bir farklılık bulunduğu ($p=0,005$) buna göre 1-3 yıl çalışma süresi olan işgörenler (160,85) 11-15 yıl çalışma süresi olan işgörelere (22,90) göre daha fazla işe

yabancılaşmaya sahiptir. 11-15 yıl arası çalışma süresi olan işgörenler ve 1 yıldan az çalışma süresi olan işgörenler arasında anlamlı bir farklılık bulunduğu ($p=0,021$) buna göre 1 yıldan az çalışma süresi olan işgörenler (144,06) 11-15 yıl çalışma süresi olan işgörelere (22,90) göre daha fazla işe yabancılaşmaya sahiptir. 11-15 yıl arası çalışma süresi olan işgörenler ve 4-6 yıl arası çalışma süresi olan işgörenler arasında anlamlı bir farklılık bulunduğu ($p=0,028$) buna göre 4-6 yıl arası çalışma süresi olan işgörenler (146,63) 11-15 yıl çalışma süresi olan işgörelere (22,90) göre daha fazla işe yabancılaşmaya sahiptir.

Tablo 12: Genel Lider-Üye Etkileşimi ve Boyutlarının Unvan Değişkenine Göre Farklılık Gösterip Göstermediğini Belirlemeye Yönelik Kruskal-Wallis Testi Sonuçları

	Genel Lider- Üye Etkileşimi	Etki	Sadakat	Katkı	Profesyonel Saygı
χ^2	7,566	3,327	7,403	3,986	12,707
sd	3	3	3	3	3
p	0,056	0,344	0,060	0,263	0,005

Araştırmaya katılan işgörenlerin profesyonel saygı boyutu puanları ortalamaları ile unvan arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemek için yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre gruplar arası anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($\chi^2= 12,707$; $p=0,005$; $p<0,05$). Yapılan ikili karşılaştırmalar sonucunda çalışan ve şef arasında anlamlı bir farklılık bulunduğu ($p=0,040$) buna göre şefler (175,31) çalışanlara (136,86) göre daha fazla profesyonel saygı boyutuna sahiptir.

Lider-üye etkileşimi ve işe yabancılaşma ölçekleri arasındaki ilişkiyi saptamak amacıyla yapılan korelasyon analizi Tablo 11’de yer almaktadır.

Tablo 13: Lider-Üye Etkileşimi ve İşe Yabancılaşma Korelasyon Analizi Tablosu

	1	2	3	4	5	6
1. Genel Lider- Üye Etkileşimi	r -					
	p -					
2. Etki	r ,762**					
	p ,000					
3. Sadakat	r ,810**	,509**				
	p ,000	,000				
4. Katkı	r ,792**	,586**	,528**			
	p ,000	,000	,000			
5. Profesyonel Saygı	r ,784**	,451**	,531**	,549**		
	p ,000	,000	,000	,000		
6. İşe Yabancılaşma	r -,164**	-,150*	-,001	-,151**	-,184**	-
	p ,005	,011	,983	,010	,002	-

** . Korelasyon $p<0.01$ seviyesinde anlamlı.

* . Korelasyon $p<0.05$ seviyesinde anlamlı.

Lider-üye etkileşimi ölçeğinde yer alan alt boyutların kendi aralarında ilişkiler incelendiğinde tüm alt boyutların birbirleriyle ilişkisi bulunduğu etki alt boyutu ile sadakat ($r=0,509^{**}$, $p<.01$; $p=0,000$) alt boyutu arasında orta düzeyde, katkı ($r=0,586^{**}$, $p<.01$; $p=0,000$) alt boyutu arasında orta düzeyde, profesyonel saygı ($r=0,451^{**}$, $p<.01$; $p=0,000$) alt boyutu arasında zayıf düzeyde pozitif yönlü anlamlı ilişkiler bulunmuştur. Sadakat alt boyutu ile katkı ($r=0,528^{**}$, $p<.01$; $p=0,000$) alt boyutu arasında orta düzeyde, profesyonel saygı ($r=0,531^{**}$, $p<.01$; $p=0,000$) alt boyutu arasında orta düzeyde pozitif yönlü anlamlı ilişkiler saptanmıştır. Katkı alt boyutu ile profesyonel saygı ($r=0,549^{**}$, $p<.01$; $p=0,000$) alt boyutu arasında orta düzeyde pozitif yönlü anlamlı ilişki bulunmuştur.

Genel lider-üye etkileşimi ve lider- üye etkileşimi alt boyutları ile işe yabancılaşma arasındaki ilişkiler incelendiğinde genel lider-üye etkileşimi ile işe yabancılaşma ($r=-0,164^{**}$ $p<.01$; $p=0,005$) arasında zayıf düzeyde negatif yönlü anlamlı ilişki bulunmuştur. Etki alt boyutu ile işe yabancılaşma ($r= -0,150^{*}$ $p<.01$; $p=0,011$) arasında zayıf düzeyde negatif yönlü anlamlı ilişki bulunmuştur. Sadakat boyutu ile işe yabancılaşma arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanmamaktadır. Katkı alt boyutu ile işe yabancılaşma ($r= -0,151^{**}$ $p<.01$; $p=0,010$) arasında zayıf düzeyde negatif yönlü anlamlı ilişki bulunmuştur. Profesyonel saygı alt boyutu ile işe yabancılaşma ($r= -0,184^{**}$ $p<.01$; $p=0,002$) arasında zayıf düzeyde negatif yönlü anlamlı ilişki bulunmuştur.

İşe yabancılaşma durumunun genel lider-üye etkileşimi ve lider-üye etkileşimi boyutları düzeyinden etkilenme durumunu test etmek amacıyla yapılan regresyon modeli istatistiksel olarak anlamlı değildir.

SONUÇ

Otel işletmelerinin varlıklarını sürdürebilmek için maddi ve fiziksel kaynakların yanında insan unsuru büyük önem taşımaktadır. İşletme içerisinde bulunan işgörenlerin etkili ve verimli bir şekilde çalışmaları işletmelerin hedeflerine ulaşmalarında önemli bir etken olarak kabul edilmektedir. İşgörenlerin etkin ve verimli çalışmasında sahip olduğu liderler ile olan ilişkileri ve işletmeye ve işine duyduğu aidiyet duygusu büyük önem taşımaktadır. İşgörenlerin, işletme başarısına yönelik olarak çalışma göstermesi için ve yaptıkları işten tatmin olmaları için sahip olduğu üstlerle iyi bir iletişime ve ilişkiye sahip olması gerektiği kolaylıkla söylenebilir. İşgörenlerin üstleri ile gerçekleştireceği yüksek kalite düzeyindeki lider-üye etkileşimi hem işgören hem de üstü için olumlu sonuçlar doğurmaktadır. Fakat işgören ve üstü arasında düşük kalite lider-üye etkileşimi gerçekleşmesi işgörenin günlük rutin işlerini yapmaya sevk etmekte ve üstleriyle olan iletişimi düşük olabilmektedir. Düşük kalitede lider-üye etkileşimi içerisinde bulunan işgörenler yüksek etkileşimde bulunan kişilere göre işletmeye daha az aidiyet duygusu içerisinde bulunabilmekte ve bunun sonucunda işine yabancılaşabileceği düşünülebilir.

İşe yabancılaşıma ve demografik değişkenler arasında yapılan karşılaştırma sonuçlarına göre işe yabancılaşımanın destinasyon değişkenine göre farklılaştığı Marmaris'te bulunan işgörenlerin İstanbul'da bulunan işgörelere göre daha fazla işe yabancılaşımaya sahip olduğu görülmektedir. Bunun nedeni olarak Marmaris'te bulunan 5 yıldızlı otel işletmelerinin genellikle sezonluk olarak çalışmasından doğan farklılıklardan kaynaklanabileceği düşünülebilir.

Lider-üye etkileşimi ile demografik değişkenler arasında yapılan karşılaştırma sonuçlarına göre lider-üye etkileşimi ve alt boyutları destinasyona, cinsiyete ve medeni duruma göre farklılık göstermemektedir. Bu sonuç Kaşlı ve Aytemiz Seymen'in (2010) cinsiyet ve medeni durum değişkeninin lider-üye etkileşimine göre farklılık göstermediği çalışması ile paralellik göstermektedir. Şahin'in (2011) cinsiyet değişkeninin lider-üye etkileşimini etkilediği çalışmaya göre farklılık göstermektedir.

İşe yabancılaşımanın cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim durumu, turizm eğitimi, sektördeki deneyim süresi, departman ve unvan değişkenlerine göre farklılık gösterip göstermediği incelendiği gruplar arası anlamlı bir farklılığa rastlanılmamıştır. Bu sonuçlar Babür'ün (2009) yabancılaşımanın departman, eğitim durumu, sektörde çalışma süresi gibi değişkenlere göre farklılık gösterdiğini belirten çalışmasına, Yumuk'un (2011) yabancılaşımanın cinsiyet, medeni durum, unvan değişkenlerine göre farklılık gösterdiğini belirten çalışmasına göre, Çilesiz'in (2014) yabancılaşıma boyutlarının cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, departman değişkenine göre farklılık gösterdiği çalışmasına göre ve Develioğlu ve Tekin'in (2012) yabancılaşıma boyutlarının turizm eğitimi alıp almama, cinsiyet, medeni durumu, öğrenim durumu değişkenine göre farklılık gösterdiği çalışmalarına göre farklılık göstermektedir.

Lider-üye etkileşiminin yaş değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğine bakıldığında yalnızca lider-üye etkileşimi alt boyutlarından olan profesyonel saygı boyutunda anlamlı bir farklılık bulunmuştur. İşgörelerin yöneticilerine yönelik olarak sahip oldukları saygınlık algısı yaş değişkenine göre farklılık gösterdiği söylenebilir. Bu sonuç Kaşlı ve Aytemiz Seymen'in (2010) yaş değişkeninin lider-üye etkileşimine göre farklılık gösterdiği çalışması ile paralellik göstermektedir.

Lider-üye etkileşiminin eğitim durumu değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğine bakıldığında genel lider-üye etkileşimi, etki ve katkı alt boyutlarında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır. Bulgular incelendiğinde lise mezunlarının lisans mezunu olan işgörelere göre daha az genel lider-üye etkileşimi düzeyi bulunmaktadır. Etki alt boyutunda, lise mezunları hem lisans hem de önlisans mezunlarından, ilköğretim mezunlarının ise lisans mezunlarından daha az etki alt boyutuna sahip olduğu söylenebilir. Katkı alt boyutu eğitim durumu değişkenine göre farklılık gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuçlara göre öğrenim durumu seviyesi yükseldikçe lider-üye etkileşiminin arttığı söylenebilir.

Lider-üye etkileşiminin turizm eğitimi değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğine bakıldığında genel lider-üye etkileşimi, etki ve katkı alt boyutlarında anlamlı farklılıklar görülmüştür. Bu sonuca göre genel lider-üye etkileşimi düzeyinin turizm eğitimi değişkenine göre farklılık gösterdiği söylenebilir. Etki alt boyutunda, lisans mezunu işgörenlerin lise ve turizm eğitimi almayan işgörelere göre daha fazla etki alt boyutuna sahip olduğu görülmektedir. Bununla birlikte katkı alt boyutunun turizm eğitimi değişkenine göre farklılık gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır.

Lider-üye etkileşiminin sektördeki deneyim süresine göre farklılık gösterip göstermediğine bakıldığında genel lider-üye etkileşimi, etki, katkı ve profesyonel saygı boyutlarında anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. Bulgular incelendiğinde daha fazla sektör deneyimi olan işgörenlerin daha yüksek bir lider-üye etkileşimi düzeyi olabileceği söylenebilir.

Lider-üye etkileşiminin işyerinde çalışma süresi değişkenine göre farklılık gösterip göstermediği incelendiğinde genel lider-üye etkileşimi, katkı ve profesyonel saygı alt boyutları işyerinde çalışma süresine göre anlamlı farklılıklar göstermektedir. Lider-üye etkileşiminin unvan değişkenine göre farklılık gösterip göstermediği incelendiğinde lider-üye etkileşimi alt boyutu olan profesyonel saygı alt boyutunun şeflerde çalışana göre daha fazla olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

İşe yabancılaşmanın işyerinde çalışma süresine göre farklılık gösterdiği 1 yıldan az, 1-3 yıl ve 4-6 yıl arası işyerinde bulunan işgörenlerin 11-15 yıl arası işyerinde bulunan işgörelere göre daha fazla işe yabancılaştığı görülmüştür. İşyerinde çalışma süresi daha uzun olan çalışanların işyerinde çalışma süresi kısa olan çalışanlara göre daha az işlerine yabancılaştığı söylenebilir. Bu sonuç Develioğlu ve Tekin'in (2012) yabancılaşma boyutlarından anlamsızlığın işyerinde toplam deneyime göre farklılık gösterdiği çalışması ile ve Yumuk'un (2011) çalışması ile paralellik göstermektedir. Çilesiz'in (2014) yabancılaşma boyutlarının işyerinde çalışma süresi değişkenine göre farklılık gösterdiği çalışmasına göre farklı bir sonuca ulaşılmıştır.

Lider-üye etkileşimi ve işe yabancılaşma arasındaki ilişkiler incelendiğinde; işe yabancılaşma ile genel lider-üye etkileşimi, etki, katkı ve profesyonel saygı alt boyutları arasında negatif yönlü anlamlı zayıf ilişkiler olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre genel lider-üye etkileşimi, etki, katkı ve profesyonel saygı alt boyutu arttıkça işe yabancılaşma düşmektedir. Bu sonuç Tüzün'ün (2014) yaptığı araştırma sonuçlarından etki, katkı ve profesyonel saygı boyutlarının işe yabancılaşma ile negatif yönlü bir ilişkisi olması bakımından paralellik göstermektedir.

Otel işletmeleri ürettiği ürün ve hizmetlerin kalitesini düzeyini artırmak ve müşteri memnuniyetini sağlaması için işgörenlerin liderleri ile iyi bir iletişim içerisinde bulunması ve işe yabancılaşma düzeyinin düşük olması gerektiği söylenebilir. Bu nedenle otel işletmelerinin işgörenin arkadaş olabileceği, çalışmaktan keyif alabileceği, yaptıkları işleri savunabileceği, profesyonel

yeteneklerini takdir edebileceği, yanlış yönlendirmelerde bulunmayacak, yapılan işte coşkulu ve hevesli çalışmasını sağlayabileceği türden yöneticiler ile çalışması hem lider-üye etkileşimi düzeyinin yükselmesine hem de işe yabancılaşma düzeyinin düşmesine yardımcı olabilir. Ayrıca, otel yöneticilerinin liderlik konusunda bilgilendirilmesi işe yabancılaşma düzeyinin düşmesine yardımcı olacağı düşünülebilir.

Çalışmada kapsamında yöneticiler ve işgörenler arasındaki ilişkide lider-üye etkileşimi düzeyi incelenmiştir fakat lider-üye etkileşimi incelenirken yalnızca üye tarafından görüşlerine başvurulmuştur. Bu doğrultuda hem lider hem de üyelerin görüşünün alındığı çalışmalar yapılabilir. Bununla birlikte daha büyük bir evrende çalışma gerçekleştirilmesi sonuçların genellenebilirliği açısından önem teşkil etmektedir. Ayrıca çalışmada yalnızca lider-üye etkileşimi ve işe yabancılaşma arasındaki ilişki incelenmiş fakat bu değişkenler haricinde farklı değişkenler eklenerek daha farklı çalışmalar gerçekleştirilebilir.

KAYNAKÇA

Agarwal, S. (1993). Influence of formalization on role stress, organizational commitment, and work alienation of salespersons: a cross-national comparative study. *Journal of International Business Studies*, 24 (4): 715-739.

Akçadağ, S. ve Özdemir, E. (2005). İnsan kaynakları kapsamında 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde iş tatmini: istanbul'da yapılan ampirik bir çalışma. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10 (2): 167-193.

Andersen, J. A. (2006). Leadership, personality and effectiveness. *The Journal of Socio-Economics*, 35 (6): 1078-1091.

Avcı, A. ve Topaloğlu, C. (2009) Hiyerarşik kademelere göre liderlik davranışlarını algılama farklılıkları: otel çalışanları üzerinde bir araştırma. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 11 (16): 1-19.

Avcı, N. ve Küçükusta, D. (2009). Konaklama işletmelerinde örgütsel öğrenme, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma eğilimi arasındaki ilişki. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 20 (1): 33-44.

Aytürk, N. (2007). *Yönetim Sanatı*. 5. Baskı. Ankara: Nobel Yayınları.

Babür, S. (2009). Turizm sektöründe örgütsel yabancılaşma: Antalya beş yıldızlı konaklama işletmelerine yönelik bir araştırma. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.

Baş, T., Keskin, N. ve Mert, İ. (2010). Lider-Üye Etkileşimi (LÜE) modeli ve ölçme aracının Türkçe'de geçerlilik ve güvenilirlik analizi. *Ege Akademik Bakış*, 10 (3): 1013-1039.

Bauer, T. N. ve Green, S. G. (1996). Development of leader-member exchange: a longitudinal test. *Academy of Management Journal*, 39 (6): 1538-1567.

Bell, D. (1959). The "rediscovery" of alienation: some notes along the Quest for the historical Marx. *The Journal of Philosophy*, 56 (24): 933-952.

Blauner, R. (1964). *Alienation and freedom*. Chicago: University of Chicago Press.

Bolat, O. İ. (2011a). Öz yeterlilik ve lider üye etkileşimi ilişkisi: göze girme davranışları ve güç mesafesinin etkisi. Ankara: Detay Yayıncılık.

Bolat, O. İ. (2011b). Lider üye etkileşimi ve tükenmişlik ilişkisi. "*İş, Güç*" *Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 13 (2): 63-80.

Bolat, O. İ. (2011c). Öz yeterlilik ve tükenmişlik ilişkisi: Lider-üye etkileşiminin aracılık etkisi. *Ege Akademik Bakış*, 11 (2): 255-266.

Boudon, R. (1989). *A critical dictionary of sociology*. London: Routledge.

Bryman, A. (2013). *Leadership and organizations*, (Routledge Library Editions: Organizations). London, Boston and Henley: Routledge.

Büyükyılmaz, O. (2007). İşletmelerde yabancılaşmanın sosyo-psikolojik etkileri ve Türkiye Taşkömürü Kurumunda bir uygulama. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Zonguldak Karaelmas Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Zonguldak.

Çakır, İ. (2006). İlköğretim okulu öğretmenlerinin işe yabancılaşması. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bolu.

Çalışkan, S. C. (2009). Turizm işletmelerinde liderlik tarzları ve lider-üye etkileşimi kalitesi (LÜE) üzerine bir çalışma. *Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 11 (2): 219-241.

Çilesiz, E. (2014). İşgören yabancılaşması ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişki: Ankara'daki beş yıldızlı oteller üzerine bir uygulama. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.

Dansereau, F., Cashman, J. ve Graen, G. (1973). Instrumentality theory and equity theory as complementary approaches in predicting the relationship of leadership and turnover among manager. *Organizational Behavior and Human Performance*, 10 (2): 184-200.

Develioğlu, K. ve Tekin, Ö. (2013). Beş faktör kişilik özellikleri ve yabancılaşma arasındaki ilişki: beş yıldızlı otel çalışanları üzerine bir uygulama. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi*, 18 (2): 15-30.

Develioğlu, K. ve Tekin, Ö. A. (2012). Otel çalışanlarının yabancılaşma düzeyinin demografik özellikler kapsamında incelenmesi. *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 4 (3): 121-128.

Dienesch, R. M. ve Liden, R. C. (1986). Leader-member exchange model of leadership: a critique and further development. *The Academy of Management Review*, 11 (3): 618-634.

Pizam, A. (2008). Employee alienation in the quick service restaurant industry. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 32 (1): 22-39.

Durmuş, B., Yurtkoru, E. ve Çinko, M. (2013). *Sosyal bilimlerde Spss'le veri analizi*. İstanbul: Beta Yayıncılık.

Duru, E. (1995). Üniversite öğrencilerinde yabancılaşma ve yalnızlık düzeyi ilişkisi. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Ekmekçi, F. (1999). İstanbul kent merkezinde kamu ve özel hastane yöneticilerinin yabancılaşma durumlarının ölçülmesine yönelik bir araştırma. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Elma, C. (2003). İlköğretim okulu öğrenenlerinin işe yabancılaşması. *Yayınlanmamış Doktora Tezi*. Ankara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.

Erkılıç, E. (2012). Örgütsel stresin örgütsel yabancılaşma üzerine etkisi: beş yıldızlı otel işletmelerinde bir araştırma. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Afyon Kocatepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyon.

Ertoý, M. (2007). *Yabancılaşma kader mi, tercih mi?* Ankara: Lotus Yayınevi.

Eryılmaz, A. ve Burgaz, B. (2011). Özel ve resmi lise öğretmenlerinin örgütsel yabancılaşma düzeyleri. *Eğitim ve Bilim Dergisi*, 36 (161): 271-286.

Garg, S. ve Dhar, R. (2014). Effects of stress, LMX and perceived organizational support on service quality: mediating effects of organizational commitment. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 21: 64-75.

Gerstner, C. R. ve Day, D. V. (1997). Meta-analytic review of leader-member exchange theory: correlates and construct issues. *Journal of Applied Psychology*, 82 (6): 827-844.

Graen, G. B. ve Uhl-Bien, M. (1995). Relationship-based approach to leadership: development of leader-member exchange (LMX) theory of leadership over 25 years: Applying a multi-level multi-domain perspective. *Leadership Quarterly*, 6 (2): 219-247.

Graen, G., Novak, M. ve Sommerkamp, P. (1982). The effects of leader-member exchange and job design on productivity and satisfaction: testing a dual attachment model. *Organizational Behavior and Human Performance*, 30 (1): 109-131.

Hirschfield, R. R., Field, H. S. ve Bedeian, A. G. (2000). Work alienation as an individual-difference construct for predicting workplace adjustment: a test in two samples. *Journal of Applied Social Psychology*, 30 (9): 1880-1902.

Hollander, E. P. (1978). *Leadership dynamics: A practical guide to effective relationships*. New York: Free Press.

Hoşgörür, V. (1997). Eğitim işgörenlerinin örgütsel tutumları. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

İbicioğlu, H., Özmen, H. ve Taş, S. (2009). Liderlik davranışı ve toplumsal norm ilişkisi: ampirik bir çalışma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14 (2): 1-23.

İstanbul İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü. (2015). *İstanbul turizm istatistikleri - 2015*. <http://www.istanbulkulturturizm.gov.tr/TR,128757/istanbul-turizm-istatistikleri---2015.html>, (01.03.2015).

Javaheri, H., Safarnia, H. ve Mollahosseini, A. (2013). The impact of cultural intelligence (CQ) on leader-member exchange (LMX). *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 4 (9): 538-546.

Joseph, D. L., Newman, D. A. ve Sin, H.-P. (2011). Leader-member exchange (LMX) measurement: evidence for consensus, construct breadth, and discriminant validity. *Research Methodology in Strategy and Management*, 6: 89-135.

Kaşlı, M. ve Aytemiz Seymen, O. (2010). Kişilik özellikleri, lider-üye etkileşimi ve tükenmişlik ilişkisi. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* (27): 109-122.

Kim, B., Lee, G. ve Carlson, K. D. (2010). An examination of the nature of the relationship between Leader-Member-Exchange (LMX) and turnover intent at different organizational levels. *International Journal of Hospitality Management*, 29 (4): 591-597.

Kim, S., O'Neill, J. ve Cho, H.-M. (2010). When does an employee not help coworkers? The effect of leader-member exchange on employee envy and organizational citizenship behavior. *International Journal of Hospitality Management*, 29 (3): 530-537.

Li, X., Sanders, K. ve Frenkel, S. (2012). How leader-member exchange, work engagement and HRM consistency explain Chinese luxury hotel employees'

job performance. *International Journal of Hospitality Management*, 31 (4): 1059-1066.

Liden, R. C. ve Graen, G. (1980). Generalizability of the vertical dyad linkage model of leadership. *Academy of Management*, 23 (3): 451-465.

Liden, R. C. ve Maslyn, J. M. (1998). Multidimensionality of leader-member exchange: an empirical assessment through scale development. *Journal of Management*, 24 (1): 43-72.

Maddi, S. R., Kobasa, S. ve Hoover, M. (1979). An alienation test. *J. Humanistic Psychology*, 19 (4): 73-76.

Marx, K. (1970). *Economic and philosophic manuscripts of 1844*. (Çeviren: M. Milligan,) London: Lawrence and Wishart.

Muğla İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü. (2015). *Muğla'da mevcut tesislerin sayısı*. <http://www.muglakulturturizm.gov.tr/TR,138728/muglada-mevcut-tesislerin-sayilari.html>, (01.03.2015).

Mullins, L. (1998). *Managing people in the hospitality industry*. 3rd Edition. Edinburgh: Addison Wesley Longman Limited.

Northouse, P. G. (2013). *Leadership: theory and practice*. Sage Publications.

Ofluoğlu, G. ve Büyükyılmaz, O. (2008). Yabancılaşmanın teorik gelişimi ve tarihsel süreç içinde farklı alanlarda görünüşleri. *Kamu-İş İş Hukuku ve İktisat Dergisi*, 10 (1): 113-144.

Özcan, K. ve Balyer, A. (2012). Öğretim elemanları etik davranışları ölçeğinin türkçeye uyarlanması. *Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 5 (10): 345-376.

Özel, Ç. H. (2012). Otelcilik endüstrisi. M. Akoğlan Kozak (Ed.) *Otel İşletmeciliği: İçinde 1-28*. Ankara: Detay Yayıncılık.

Pars, E. (1982). İş bölümü yabancılaşma ve sosyal politika. *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilimler Fakültesi, Yayın No: 502*.

Scherer, R. F., Wiebe, F. A., Luther, D. C. ve Adams, J. S. (1988). Dimensionality of coping: factor stability using the ways of coping questionnaire. *Psychological Reports*, 62 (3): 763-770.

Schriesheim, C. A., Castro, S. L. ve Coglier, C. C. (1999). Leader-member exchange (LMX) research: a comprehensive review of theory, measurement, and data-analytic practices. *Leadership Quarterly*, 10 (1): 63-113.

Seeman, M. (1959). On the meaning of alienation. *American Sociological Review*, 24 (6): 783-791.

Seeman, M. (1983). Alienation motifs in contemporary theorizing: the hidden continuity of the classic themes. *Social Psychology Quarterly*, 46 (3): 171-184.

Stogdill, R. M. (1950). Leadership, membership and organization. *Psychological Bulletin*, 47 (1): 1-14.

Şahin, F. (2011). Lider-üye etkileşimi ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki üzerinde cinsiyetin etkisi. *Ege Akademik Bakış*, 11 (2): 277-288.

Şenturan, Ş. (2007). Mesleki yabancılaşma: kamu bankalarında yeniden yapılandırma sonucu çeşitli kurumlara aktarılan çalışmaların durumu. *Kamu-İş İş Hukuku ve İktisat Dergisi*, 9 (1): 91-104.

Şimşek, M. Ş., Çelik, A., Akgemci, T. ve Fettahlıoğlu, T. (2006). Örgütlerde yabancılaşmanın yönetimi araştırması. 14. *Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi*, s. 569-587. Erzurum: Atatürk Üniversitesi İİBF.

Şirin, E. (2012). Kişilik, lider-üye etkileşimi ve çalışan sonuçları. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.

Tezcan, M. (1985). Gençlik ve yabancılaşma. *Uluslararası Terörizm ve Gençlik Sempozyumu*: İçinde: 121-127, 24-26 Nisan 1985, Sivas: Türkiye.

Tolan, B. (1981). *Çağdaş toplumun bunalımı, anomi ve yabancılaşma*. Ankara: Toplum Bilimleri Araştırma Merkezi Yayınları.

Tummers, L. ve den Dulk, L. (2011). Meaningful work for a meaningful life? Work alienation and its effects in the work and the family context. *NIG Conference*.

Tuna, M. ve Yeşiltaş, M. (2014). Etik iklim, işe yabancılaşma ve örgütsel özdeşleşmenin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi: Otel işletmelerinde bir araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 25 (1): 105-117.

Tuncer, P. (2011). Örgütsel değişim ve liderlik. *Sayıştay Dergisi*, (80): 57-83.

Tutar, H. (2010). İşgören yabancılaşması ve örgütsel sağlık ilişkisi: bankacılık sektöründe bir uygulama. *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 65 (1): 175-204.

Türkmen, F. ve Artuğer, S. (2011). Otel işletmeleri işgörenlerinin tükenmişlik düzeyleri üzerine bir araştırma (İstanbul ve Ankara İllerinin Karşılaştırılması). *Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, (22): 229-254.

Tüzün, A. (2014). Algılanan örgütsel destek ve lider-üye etkileşiminin işe yabancılaşma üzerine etkisi. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

Usul, H. (2007). *Davranışsal muhasebe*. Ankara: Asil Yayın Dağıtım.

Usul, H., Korkmaz, S. Ş. ve Ömürbek, V. (2014). Muhasebe meslek mensuplarında yabancılaşma düzeyi ve bir araştırma. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (31): 147-165.

Varma, A., Srinivas, E. S. ve Stroh, L. K. (2005). A comparative study of the impact of leader-member exchange in US and Indian samples. *Cross Cultural Management: An International Journal*, 12 (1): 84-95.

Wood, A. (1981). *Karl Marx*. Londra: Routledge and Kegan Paul.

Yukl, G. (2010). *Leadership in organizations*. 7. Baskı. Global Edition: Pearson Prentice Hall.

Yumuk, Y. (2011). Otel işletmelerinde işe yabancılaşmanın iş tatmini üzerine etkisi: Nevşehir ilinde bir uygulama. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Nevşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Nevşehir.

Yayın Geliş Tarihi: 23.06.2015
Yayına Kabul Tarihi: 04.05.2016
Online Yayın Tarihi: 30.09.2016
<http://dx.doi.org/10.16953/deusbed.64076>

Dokuz Eylül Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi
Cilt: 18, Sayı: 3, Yıl: 2016, Sayfa: 495-521
ISSN: 1302-3284 E-ISSN: 1308-0911

Araştırma Makalesi

OTEL İŞLETMELERİNDEKİ İŞLERE VE POZİSYONLARA YÖNELİK CİNSİYET ALGISI

Ömer Akgün TEKİN*
Zeynep GENÇER**

Öz

Yapılan iş, bulunulan pozisyon ve cinsiyet arasında kesin bir ilişki olduğunu iddia etmek güç olsa da iş yaşamında kimi iş ve pozisyonların kadın, kimi iş ve pozisyonların ise erkek cinsiyeti ile birlikte çağrışım yaptığı görülmektedir. Bir iş veya pozisyonun belirli bir cinsiyetin hegemonyası altında olması, çoğu zaman adaletsiz koşulların ve toplumsal cinsiyet algısının bir izdüşümü olabilir. Nitekim, diğer birçok alanda olduğu gibi, turizm sektöründe de kimi iş ve pozisyonların cinsiyet temelinde ayrıştığı gözlemlenmekte, belirli iş ve pozisyonlarda ise erkek egemen yapı kendini göstermektedir. Söz konusu bu durum kadın çalışanların aleyhine bir eşitsizliğin doğmasına yol açmaktadır. Bu çalışmada turizm öğrencilerinin, otelcilik sektöründeki bazı iş ve pozisyonlara yönelik cinsiyet algılarını incelenmek amaçlanmıştır. Araştırmada bir kamu üniversitesinde turizm ile ilgili programlarda öğrenim görmekte olan 253 öğrenciye otelcilikteki bazı iş ve pozisyonların cinsiyet çağrışımları anket tekniğiyle sorulmuş, araştırmadan elde edilen veriler Ki-Kare Bağımsızlık testi ile analiz edilmiştir. Araştırma sonucunda; yönetici pozisyonlarının neredeyse tamamının öğrencilere, erkek cinsiyetini çağrıştırdığı, genellikle daha düşük nitelikli iş ve pozisyonların da öğrencilere ya her iki cinsiyeti birden çağrıştırdığı ya da sadece kadın cinsiyetini çağrıştırdığı bulunmuştur. Araştırmada genel olarak kadın cinsiyetine yönelik iş ve pozisyon algılarının daha dezavantajlı bir durumda olduğu belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: *Otel İşletmeleri, Otel İşletmelerindeki İşler ve Pozisyonlar, Cinsiyet Algısı, Turizm Öğrencileri.*

GENDER PERCEPTION TOWARDS WORKS AND POSITIONS IN HOTEL ESTABLISHMENTS

Abstract

It is observed in business life that some jobs and positions are identified with women and some with men, however it is difficult to assert that there is a certain

* Yrd. Doç. Dr., Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, dr.omerakguntekin@gmail.com

** Yüksek Lisans Öğrencisi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, zeynepgnrcr@gmail.com

correlation between the works done, the position in charge and gender. Most of the time, a job or position dominated by a gender is the result of a reflection of society's perception on gender and unfair conditions. Thus, some jobs and positions are classified according to gender specific roles in tourism sector, like most of other fields and male- dominated social structure became apparent in some areas. This causes inequality against women in work. In this study it is aimed to review the tourism students' perceptions towards some jobs and positions in lodging industry about gender. 253 students having education in tourism department of a public university were asked questions in a survey about gender perception in some areas and the data collected were analyzed through Chi-Square Test of Independence methods. The survey finds that almost all management positions were identified with men according to the students and low- skilled jobs and positions seemed dominated by both men and women or only women. It was found out that generally, perceptions regarding female- dominated jobs and positions were more disadvantageous.

Keywords: Hotels, Works and Positions in Hotel Establishments, Gender Perception, Undergraduate Tourism Students.

GİRİŞ

Belirli bir cinsiyette doğmak kişisel bir tercih değildir, ancak cinsiyet kişinin toplum içindeki durumundan sosyal rollerine kadar birçok konuda etken bir faktördür. Meslek kavramı da bu şekilde cinsiyet ile etkileşim halinde olan bir olgudur (Bassey vd., 2012: 238). İş hayatında dikkatli bir gözlem yapıldığında çeşitli mesleklerin bazı cinsiyetler ile birlikte anıldığını; bazı mesleklerin "kadın mesleği", bazı mesleklerin ise "erkek mesleği" olarak değerlendirildiğini görebilmek mümkündür. Bir işin herhangi bir cinsiyetin doğasına, fizyolojik ve psikolojik niteliklerine aykırı olması halinde, o cinsiyetin o işte istihdam edilememesi anlaşılabilir hale gelmektedir. Bunun dışında bir durumda, herhangi bir işin belirli bir cinsiyetin hegemonyasında olması, gelişmiş ülkelerde pek de kabul edilebilir bir tablo değildir. Fakat geçmişten günümüze kadın ve erkeğin toplumdaki rolüne ilişkin değerlendirmeler; toplumsal cinsiyet algısı, kültür ve değer yargıları gibi sayılabilecek çok sayıda faktör, çalışma yaşamında özellikle kadın cinsiyetini dezavantajlı hale getirmiştir.

Türkiye de dahil olmak üzere bir çok ülkede kadın çalışanlar, erkeklere göre cinsiyetlerinden ötürü bir takım engellerle karşı karşıyadırlar. Bu engeller özellikle turizm sektörünün çalışma koşullarından kaynaklanan zorluklarla da birleşince, kadın çalışanların bu alandaki kariyer olanakları daha da zorlu hale gelmektedir (Pınar vd., 2011: 74). Bununla birlikte kadına yönelik toplumsal cinsiyet algısı, kadın çalışanların turizm sektöründeki kariyer koşullarına da yeni yeni engeller oluşturmaktadır. Bu zorlu durumun yansımalarını sektörde de gözlemleyebilmek mümkündür. Kadınların karşılaştıkları zorluklar; turizm sektöründeki bazı iş ve pozisyonlarda yeterince görev alamamalarına, bu işlerin ve pozisyonların erkek egemen bir yapıya bürünmesine, bazı dezavantajlı iş ve pozisyonlarda ise ağırlıklı olarak kadın çalışanların istihdam edilmesine neden olabilmektedir.

Bu araştırmada, turizm öğrencilerinin otelcilik sektöründeki bazı işlere ve pozisyonlara yönelik cinsiyet algıları belirlenmeye çalışılmıştır. Araştırma sonucunda; otelcilik sektöründeki üst düzey ve nitelikli bir takım pozisyonların daha çok erkek cinsiyeti ile birlikte çağrışım yaptığı, kadın cinsiyeti ile çağrışım yapan iş ve pozisyonların ise daha düşük nitelikte olduklarına ilişkin bulgulara erişilmiştir. Öte yandan bu olumsuz durumda, kadın öğrencilerin de önemli oranda erkek öğrencilerle benzer algılara sahip oldukları belirlenmiştir. Araştırmadan elde edilen bu sonuçların, öğrencilerin sektörde tanık oldukları durumu ortaya koyarak pratikteki gerçeği yansıttığı ve öğrencilerin toplumsal cinsiyet algıları hakkında da fikir verdiği düşünülmektedir. Araştırmada, toplumsal cinsiyet algısının turizm istihdamına yansımaya ve turizm sektöründeki kadın çalışanların dezavantajlı durumuna farklı bir açıdan yaklaşılmaya çalışılmıştır.

LİTERATÜR TARAMASI

Bir konaklama işletmesini diğer işletmelerden ayıran en önemli özelliklerden biri, sunulan "konaklama hizmeti"dir. Konaklama işletmeleri sahip oldukları bir takım özelliklere göre farklı türlere (otel, motel, pansiyon, hostel, botel gibi) ayrılmaktadırlar. Aktaş'a (2002: 23) göre; "otel" bu konaklama işletmesi türlerinden yalnız bir tanesidir ve "geleneksel konaklama işletmeleri" grubunda yer almaktadırlar. Otel işletmeleri ile ilgili olarak literatürde çok sayıda tanıma ulaşabilmek mümkündür. Ancak kısa bir tanım yapılmak istenirse otel, konaklama ve yiyecek-içecek hizmeti sunan işletme olarak tanımlanabilir (Emeksiz vd., 2013: 3).

Otel işletmelerinde gerçekleştirilen işler ile ilgili olarak, tüm otelleri evrensel düzeyde kapsayan bir standarttan bahsedebilmek güçtür. Çünkü bir otel işletmesinde yer alan işler ve pozisyonlar; oteldeki departmanlara göre, departmanlar ise otelin sunduğu hizmetlerin nicelik ve niteliğine göre değişiklik gösterebilmektedir. Sunulan hizmetlerin niceliği ve niteliğinin otelden otele farklılık göstermesi; kısmen farklı organizasyon yapılarını, departmanları, alt birimleri, bunlara bağlı olarak da farklı işleri ve pozisyonları ortaya çıkarabilmektedir. Ancak aynı sınıf ve konseptte hizmet veren otellerin büyük oranda benzer departman, iş ve pozisyonları barındırdığı söylenebilir.

Araştırmada kapsamlı bir değerlendirme yapabilmek için daha geniş bir organizasyonel yapıya sahip olan büyük (beş yıldızlı) otel işletmelerine odaklanılmıştır. Otellerde faaliyet gösteren departmanları belirlemek için literatürde yapılan incelemede; otel işletmelerindeki bazı ünitelerin çeşitli kaynaklarda departman, çeşitli kaynaklarda ise bir departmana bağlı olarak hizmet veren alt birim olarak sunuldukları görülmüştür. Literatürde görülen bu farklılığın; literatürün oluşturulduğu ülkelerdeki otelcilik uygulamalarındaki farklardan, işletmelerin niteliklerinden kaynaklanan farklardan ve araştırmacıların değerlendirmelerindeki farklardan kaynaklandığı düşünülmektedir. Konuyla ilgili

literatürden (Andrews, 2007: 101; Andrews, 2009: 80; Bulut, 2014: 6; Cengiz, 2012: 18; Chacko, 1998: 135-137; Chakravati, 2008: 11-12; Emeksiz vd., 2013: 5; Kantarcı, 2006: 41; Leschziner, 2007: 29; Mannan, 2008: 229-231; Denizer, 2012: 9-15; Mensah ve Mensah, 2013 :61; MYK, 2015; Ojugo, 2010: 6; Perry, 2009: 6; Riley vd., 2002: 115; Seymen ve Gül, 2004: 14; Van der Wagen ve Goonetilleke, 2012: 77-79; Yıldız, 2011: 117) elde edilen bilgiler derlenerek büyük otel işletmelerindeki departmanlar ve bu departmanların çatısı altında faaliyet gösteren alt birimler Tablo 1'de sunulmuştur:

Tablo 1: Büyük Otel İşletmelerinde Faaliyet Gösteren Departmanlar ve Alt Birimleri

Departman	Departmana Bağlı Alt Birimler ¹
Genel Yönetim	Tüm Departmanlar
Önbüro	Resepsiyon Rezervasyon Santral Bellteam/Üniformalı hizmetler ² Concierge/Danışma ³ Guest relations/Misafir ilişkileri ⁴
Yiyecek & İçecek	Restoran Bar Oda servisi Banket ⁵ Mutfak Bulaşıkhanesi
Kat Hizmetleri	Kat operasyonları Genel meydan operasyonları Çamaşırhane
Satış & Pazarlama	-
Animasyon	-
İnsan Kaynakları	-
Bahçe & Peyzaj	-
Satınalma	-
Muhasebe	-
Finans	-
Teknik Servis	-
Güvenlik	-

1 Departmana bağlı alt birimler kısmında yalnız doğrudan otelcilik alanı ile ilgili alt birimler listelenmiştir.

2 Bagajları ve odalara iletilecek eşyaları taşıma, misafirlere valelik hizmeti sunma gibi hizmetleri yerine getiren, önbüroya bağlı olarak çalışan birimdir. Bu birim bazı kaynaklarda (Chacko, 1998: 135) "üniformalı hizmetler" olarak da tanımlanmaktadır.

3 Önbüro hizmetlerinin bir kısmını devralarak misafire genel olarak danışma ve bilgilendirme hizmeti veren birimdir. Özellikle önbüro operasyonları çok yoğun olan otellerde önbürodan ayrı bir birim olarak hizmet verdiği de görülmektedir.

4 Genel olarak "concierge" birimi hizmetlerine benzer hizmetler sunmakta, otel ile misafir arasında aktif iletişim imkanları yaratmaktadır. Bu birimin yer yer misafir ilişkileri yönetimi uygulamaları gerçekleştirdikleri ve operasyonel yoğunluğu yüksek otellerde ayrı bir departman olarak hizmet verdiği görülmektedir.

5 Otel işletmelerinin genellikle otel dışından almış oldukları düğün, nişan, gala gibi hizmetleri yürüten, servis operasyonu ağırlıklı birimdir.

Çalışma "otel işletmelerine özgü" iş ve pozisyonlara odaklandığı için, araştırmanın ilerleyen aşamalarında otellerdeki tüm departmanlar ve bu departmanlarda icra edilen tüm iş ve pozisyonlar incelemeye dahil edilmemiş; bunun yerine otel işletmelerine özgü veya otelcilik açısından kritik önem arz ettiği düşünülen departmanlardaki işlere ve pozisyonlara odaklanılmıştır.

Batman'a (1999: 117) göre konaklama işletmelerinde hizmet veren departmanları iki ana grup altında incelemek mümkündür;

- Ana departmanlar: Odalar bölümü, yiyecek-içecek ve diğer yardımcı hizmetler,
- Destek ve kurmay departmanlar: Muhasebe, satış ve pazarlama, teknik servis, insan kaynakları vb.

Batman (1999: 117) tarafından da belirtildiği gibi konaklama işletmelerindeki ana departmanlar; odalar bölümü (önbüro ve kat hizmetleri) ve yiyecek-içecek departmanları şeklinde ele alınabilir. Çünkü konaklama işletmelerinin tamamında sunulan konaklama hizmeti ve çoğu işletmede buna ilaveten sunulan yiyecek-içecek hizmeti bu işletmeleri diğer işletmelerden ayırmakta ve bu hizmetler için otelciliğe özgü departmanlar görev yapmaktadır. Bu çalışma da bu departmanlara odaklanılarak gerçekleştirilmiş, literatürden edinilen bilgiler doğrultusunda bu departmanlara ait alt birimler, işler ve pozisyonlar sunulmuştur.

Önbüro departmanı

Önbüro departmanında yer alan alt birimler, işler ve pozisyonlar Tablo 2'de sunulmuştur (Andrews, 2007: 101; Andrews, 2009: 134; Andrews, 2013: 35; Cengiz, 2012: 18; Chacko, 1998: 135-137; Chakravati, 2008: 11-12; Emeksiz vd., 2013: 6; Ghosh, 2009: 17-22; Kantarcı, 2006: 41; Kattara, 2005: 241; MYK, 2015; Ojugo, 2010: 6; Perry, 2009: 6; Van der Wagen ve Goonetilleke, 2012: 82; Yıldız, 2011: 117):

Tablo 2: Önbüro Departmanında Yer Alan Alt Birimler İşler ve Pozisyonlar

Alt Birimler	İşler ve Pozisyonlar ⁶	
	Türkçe	İngilizce
GENEL	Önbüro müdürü	Front office manager

⁶ Otelciliğin kendine has uluslararası bir terminolojisi bulunmaktadır. Bundan dolayı bazı işler/pozisyonlar sektörde Türkçe karşılığı yerine yabancı dildeki (genellikle İngilizce veya Fransızca) karşılığı ile bilinmektedir. Öte yandan bazı işlerin/pozisyonların ise Türkçe karşılığı ya bulunmamış ya da işi/pozisyonu Türkçede tek bir kelime yerine birden fazla kelimenin karşıladığı (Ör.: Bellboy: Bagaj taşıyıcı personel) görülmüştür. Bu nedenle Tablo 2'de, mesleklerin sektörde kullanılan yabancı dildeki karşılıklarına da yer verilmiş, bazı işlerin/pozisyonların Türkçe karşılığı bilinmediği/olmadığı için sektördeki bilinen adı sunulmuştur.

	Önbüro müdür yardımcısı	Assistant front office manager
Resepsiyon	Resepsiyon şefi Vardiya amiri Resepsiyon-önbüro memuru / Resepsiyonist Kasiyer Gece resepsiyonisti	Reception chef Shift leader Reception clerk Receptionist Cashier Night auditor
Rezervasyon	Rezervasyon şefi Rezervasyon memuru	Reservation chef Reservation clerk
Santral	Santral şefi Santral operatörü	Switchboard chef Switchboard operator
Bellteam	Bellcaptain Bagaj görevlisi Kapı görevlisi Vale	Bellcaptain Bellboy Doorman Valet
Concierge ⁷	Danışma müdürü / Lobby müdürü	Concierge manager / Lobby manager
Guest Relations	Misafir ilişkileri müdürü / Lobby müdürü	Guest relations manager / Lobby manager

Yiyecek-İçecek departmanı

Yiyecek-İçecek departmanında yer alan alt birimler, meslekler ve pozisyonlar Tablo 3'de sunulmuştur (Abbott ve Lewry, 2011: 3-5; Andrews, 2007: 117; Andrews, 2009: 102-112; Andrews, 2013: 10,105; Arduser ve Brown, 2005: 479; Bulut, 2014: 6; Cengiz, 2012: 18; Leschziner, 2007: 29; Denizer, 2012: 9-15; Mensah ve Mensah, 2013: 98; MYK, 2015; Ojugo, 2010: 6; Van der Wagen ve Goonetilleke, 2012: 78; Yıldız, 2011: 117):

Tablo 3: Yiyecek-İçecek Departmanında Yer Alan Alt Birimler İşler ve Pozisyonlar

Alt Birimler	İşler ve Pozisyonlar	
	Türkçe	Fransızca/İngilizce ⁸
GENEL	Yiyecek&içecek müdürü	Food & beverage manager (İ./A.)
	Yiyecek&içecek müdür yrd.	Asst. food & beverage manager (İ./A.)
Restoran	Restoran(lar) müdürü	Restaurant manager (İ./A.)
	Restoran şefi	Maitre' de hotel (F.) Restaurant supervisor (İ.) Senior captain (A.)
	Kaptan	Chef de rang (F.) Head waiter (İ.) Captain (A.)
	Garson	Commis de rang (F.) Waiter / Waitress (İ.) Steward (A.)

⁷ Concierge (danışma) ve Guest Relations (misafir ilişkileri) birimlerinin bazı otellerde ayrı birer departman olarak hizmet verdikleri de görülmektedir.

⁸ Otelcilikte özellikle yiyecek-İçecek alanında üç ana ekolün organizasyon sistemi dünya geneline yayılmıştır. Bu sistemler: Fransız, İngiliz ve Amerikan sistemleridir. Tablo 3'de üç sistemin de pozisyon isimleri sunulmuştur. F.: Pozisyonun Fransız sistemindeki karşılığı, A.: Pozisyonun Amerikan sistemindeki karşılığı, İ.: Pozisyonun İngiliz sistemindeki karşılığıdır (Andrews, 2013: 10).

	Komi	Commis de barasseur (F.) Assistant waiter (İ.) Busboy (A.)
	Tranşör ⁹	Trancheur (F.) Carver (İ./A.)
	Şarap garsonu	Sommelier (F.) Wine butler (İ.) Wine waiter (A.)
	Stajyer / Çıracak	Trainee commis (F.) Apprentice (İ.) Internee / Trainee (A.)
Bar	Bar(lar) şefi	Bar Supervisor (İ./A.)
	Barmen	Barmen / Bar Tender (İ./A.)
	Bar garsonu	Bar waiter / waitress (İ./A.)
	Barboy /Bargirl	Barboy / Bargirl (İ./A.)
Oda Servisi	Oda servisi şefi	Room service chef (İ./A.)
	Oda servisi garsonu	Room service waiter / waitress (İ./A.)
Banket	Banket müdürü	Banquet manager
Mutfak	Mutfak şefi (Aşçıbaşı)	Chef de Cuisine (F.) Executive chef (İ./A.)
	Mutfak şefi yardımcısı / Su şefi / Sos Şef	Sous Chef (F.) Asst. Executive Chef (İ./A.)
	Kısım şefi	Chef de Partie (F.) Station Chef / Line Chef (İ./A.)
	Kısım şefi yardımcısı	Demi Chef de Partie (F.)
	Aşçı	Commis I ¹⁰ , Commis II, Commis III (F.) Cook I, Cook II, Cook III (İ./A.)
	Pastacı	Chef patissier (F.) Pastry cook (İ./A.)
	Kasap	Chef boushler (F.) Butcher (İ./A.)
Bulaşıkhaneye	Bulaşıkhaneye şefi	Chef steward (İ./A.)
	Bulaşıkçı	Steward (İ./A.)

Kat hizmetleri departmanı

Kat hizmetleri departmanında yer alan alt birimler, işler ve pozisyonlar Tablo 4'de sunulmuştur (Andrews, 2007: 107; Andrews, 2013: 31; Cengiz, 2012: 18; Emeksiz vd., 2013: 7; Erdem, 2010: 168-169; Kattara, 2005: 241; Mensah ve Mensah, 2013: 6; MYK, 2015; Seymen ve Gül, 2004: 14; Van der Wagen ve Goonetilleke, 2012: 84-85; Yıldız, 2011: 117):

⁹ Özellikle Fransız servis sisteminde, bütün olarak pişirilen et yemeklerini misafirin önünde şova benzer bir gösteriyle hazırlayan, porsiyonlayan ve sunumunu gerçekleştiren servis personelidir.

¹⁰ Aşçılar genellikle kıdemlerine göre farklı numaralar ile sınıflandırılmaktadır (Andrews, 2013: 28). Türkiye'de bilinen hali ile ifade edilecek olursa: Çıracak (III), Kalfa (II) ve usta (I).

Tablo 4: Kat Hizmetleri Departmanında Yer Alan Alt Birimler İşler ve Pozisyonlar

Alt Birimler	İşler ve Pozisyonlar	
	Türkçe	İngilizce
GENEL	Kat hizmetleri müdürü Kat hizmetleri müdür yrd.	Executive housekeeper / Housekeeping manager Assistant housekeeper
Katlar operasyonları	Kat şefi	Floor supervisor
	Kat görevlisi / Oda temizlik gör.	Room attendant / Maid / Chambermaid / Housekeeper
	Kat valesi ¹¹	Valet / Linen room attendants
Genel meydan operasyonları	Meydan şefi	Head housman
	Meydancı	Housman
Çamaşırhane hizmetleri	Çamaşırhane şefi	Laundry chef
	Kuru temizlemeçi	Dry cleaner
	Terzi	Tailor
	Ütücü	Ironer / Pressman

ARAŞTIRMA

Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu araştırmanın temel amacı; otel işletmelerindeki bazı işlerin ve pozisyonların, turizm öğrencilerine hangi cinsiyeti çağrıştırdıklarını belirlemektir. Bir takım işlerin ve pozisyonların ağırlıklı olarak belirli bir cinsiyet ile birlikte çağrışım yapıyor olduğu düşüncesi, bu araştırmayı ortaya çıkaran temel fikirdir. Bu araştırmada daha çok otelcilik ile ilgili işlerin ve pozisyonların cinsiyet çağrışımları öğrencilerin cinsiyetleri bazında incelenmiş, elde edilen bulgulardan hareketle araştırmanın sonuç kısmında bu algıların nedenleri üzerine değerlendirmeler yapılmıştır.

Yapılan literatür taramasında, turizm sektöründe cinsiyet konusunu işleyen çeşitli çalışmalara (Adib ve Guerrier, 2003; Biswas ve Cassell, 1996; Burrell vd., 1997; Cave ve Kılıç, 2010; Dalkıranoğlu ve Çetinel, 2008; Iverson, 2000; Jordan, 1997; Kattara, 2005; McCudddy, 2010; Mooney ve Ryan, 2009; Ng ve Pine, 2003; Pınar vd., 2011; Purcell, 1996; Skalpe, 2007) ulaşılmıştır. Ancak literatürde bu araştırmanın amacı ve yöntemi ile benzer nitelikte bir araştırmaya erişilememiştir. Otelcilik sektöründeki kadın ve erkek çalışanların eşit niteliklere sahip olmasına rağmen, kadın çalışanların ağırlıklı belirli departmanlardaki işlerde ve yüksek sayılamayacak pozisyonlarda görev almalarının özündeki nedenlerden birinin de cinsiyet algısı olduğu düşünülmektedir. Bu araştırmayı önemli kılan nedenlerden birinin az ele alınan bu konuya odaklanıyor olmasıdır.

¹¹ Kat valesi: Oda hazırlığı esnasında odaları hazırlayan personele çamaşırhaneden nevresim, yastık kılıfı, havlu gibi malzemeleri tedarik eden personel.

Araştırmanın Yöntemi, Evreni ve Örneklemi

Bu araştırmada, nicel araştırma desenlerinden "tarama araştırması" yöntemi kullanılmıştır. Büyüköztürk ve diğerlerine (2014: 14-15) göre; bir kitlenin belirli bir konu hakkındaki bazı özelliklerini tespit etmek için yapılan araştırmalara "tarama araştırması" denmektedir.

Araştırmanın evrenini, 2014-2015 akademik yılında Süleyman Demirel Üniversitesi'nde "otelcilik" alanı ile ilgili (turizm işletmeciliği, konaklama işletmeciliği, turizm ve otel işletmeciliği) önlisans ve lisans programlarında öğrenim gören turizm öğrencileri oluşturmaktadır. İlgili tarihte, anılan evrende toplam 1.145 öğrenci bulunmaktadır. Araştırmada evreni oluşturan bireyler eğitim aldıkları programların akademik düzeyleri açısından önlisans ve lisans şeklinde iki ayrı kitle olarak değerlendirilmiştir. Öğrencilerin bu şekilde iki ayrı kitle olarak ele alınmasının temel nedeni; iki ayrı kitledeki öğrencilerin mezun olunan lise, sektör tecrübesi, mevcut eğitim içerikleri gibi bir takım niteliklerinin birbirinden farklı olabileceğinin varsayılmasıdır. Yukarıda ifade edilen varsayımdan dolayı, araştırmanın amacına ve evrenin niteliğine en uygun örnekleme yönteminin olasılıksız örnekleme yöntemlerinden "kota örnekleme" olduğuna karar verilmiştir. Bir'e (1999: 35) göre kota örneklemesinde evreni oluşturan kitlelerin oranları ile uyumlu bir örnekleme seçimi yapılır, her kitleden, o kitle hacminin evren hacmi içindeki oranına göre birim seçilir. Araştırmanın yürütüldüğü tarihte evrendeki 1.145 öğrencinin yaklaşık %65'i önlisans, %35'i ise lisans düzeyinde turizm eğitimi almaktadır. Can'a (2013: 30) göre 2.500 bireyden oluşan bir evreni nicel açıdan $\pm 5\%$ hata payı ile temsil edebilecek örneklemin en az 224 bireyden oluşması gerekmektedir. Hata payını minimize etmek adına evren için daha büyük bir rakamdan (2.500) hareket edilerek sahaya 300 anket sunulmuş, kota örneklemesine uygun bir şekilde anketlerin %65'inin önlisans düzeyinde, %35'inin ise lisans düzeyinde eğitim veren birimlerde uygulanması hedeflenmiştir. 2015 yılı Nisan-Mayıs aylarında gerçekleştirilen saha uygulaması sonunda, veri analizine tabi tutulabilecek nitelikte toplam 253 anket elde edilmiştir. Ulaşılan rakamın evreni nicel açıdan temsil edebilecek yeterlilikte olduğu düşünülmektedir. Anketlerden elde edilen veriler SPSS 17.0 paket programı ile Ki-Kare Bağımsızlık testi yöntemiyle analiz edilmiştir.

Veri Toplama Aracı Ve Yöntemi

Bu araştırmanın verilerinin toplanmasında anket tekniğinden faydalanılmıştır. Literatürde yapılan incelemelerde; bu araştırmanın amacına uyan bir veri toplama aracına erişilemediği için, çalışmada kullanılan ankette yer alan sorular araştırmacılar tarafından büyük otel işletmelerinde yer alan meslek ve pozisyonlardan hareket edilerek (Abbott ve Lewry, 2011: 3-5; Andrews, 2007: 101; Andrews, 2009: 134; Andrews, 2013: 35; Arduser ve Brown, 2005: 479; Bulut, 2014: 6; Cengiz, 2012: 18; Chacko, 1998: 135-137; Chakravati, 2008: 11-12; Emeksiz vd., 2013: 6; Erdem, 2010: 168-169; Ghosh, 2009: 17-22; Kantarcı, 2006: 41; Leschziner, 2007: 29; Denizler, 2012: 9-15; Mensah ve Mensah, 2013: 98;

MYK, 2015; Ojugo, 2010: 6; Perry, 2009: 6; Seymen ve Gül, 2004: 14; Van der Wagen ve Goonetilleke, 2012: 82; Yıldız, 2011: 117) hazırlanmıştır.

Araştırmada kullanılan anket iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde öğrencilerin çeşitli demografik özelliklerini (cinsiyet, program, sektör tecrübesi) sorgulayan kapalı uçlu sorulara yer verilmiş, ikinci bölümde ise; öğrencilere çalışmanın amacı ve anketin yanıtlanma biçimi kısa ve net bir şekilde açıklandıktan sonra öğrencilerin çeşitli iş ve pozisyonlara yönelik cinsiyet algılarını sorgulayan sorulara yer verilmiştir. İkinci bölüm; "Aşağıdaki meslek (iş/pozisyon) size ilk anda hangi cinsiyeti çağrıştırmaktadır?" sorusu ile başlamıştır. Ankette sol sütunda mesleğin adı verilmiş, sağ sütunda ise tek bir şıkkı işaretlemek şartı ile öğrencilere şu şıklar sunulmuştur: (1) Bu mesleği bilmiyorum, (2) Bu meslek bana ilk anda kadın cinsiyetini çağrıştırmaktadır (3) Bu meslek bana ilk anda erkek cinsiyetini çağrıştırmaktadır, (4) Bu meslek bana her iki cinsiyeti de çağrıştırmaktadır. Ankette öğrencilere toplam 62 ayrı meslek sorulmuş, bazı iş ve pozisyonları öğrencilerin önemli bir kısmının değerlendiremediği görüldüğü için araştırmada yalnız 32 iş / pozisyon üzerine yapılan değerlendirmelere yer verilmiştir.

BULGULAR

Demografik Bulgular

Öğrencilerin demografik özelliklerine ilişkin bulgular Tablo 5'de sunulmuştur.

Tablo 5: Öğrencilerin Demografik Özellikleri

		Frekans	%
Cinsiyetiniz	Kadın	111	43,9
	Erkek	141	55,7
Programınız	Turizm ve Otel İşletmeciliği	158	62,5
	Turizm İşletmeciliği	54	21,3
	Konaklama İşletmeciliği	41	16,2
Programın düzeyi	Önlisans	158	62,5
	Lisans	95	37,5
Turizm sektöründe daha önce çalıştınız mı	Evet	158	62,5
	Hayır	94	37,2

Araştırmada ulaşılan öğrencilerin %56'sı erkek, %44'ü kadındır. Öğrencilerin %63'ü Turizm ve Otel İşletmeciliği önlisans programında %37'si ise Turizm İşletmeciliği ve Konaklama İşletmeciliği lisans programlarında öğrenim görmekte olup, %63'lük bir oran ile çoğunluğu turizm sektöründe tecrübe sahibidir.

Öğrencilerin Cinsiyet Algılarına Yönelik Bulgular

Öğrencilerin işlere ve pozisyonlara dair cinsiyet algılarına ilişkin değerlendirmeleri, öğrencilerin cinsiyetlerine ayrıştırılarak Ki-Kare Bağımsızlık testi ile analiz edilmiştir. Yazıcıoğlu ve Erdoğan (2007: 245) Ki-Kare Bağımsızlık testini; veri setindeki değişkenlerin iki ya da çok yönlü çapraz tablo olarak

biçimlendirilmesi halinde, değişkenlerin belirlenen özellikleri arasında bir bağımlılığın (ilişkinin) olup olmadığını test etmek için kullanılan bir test olarak açıklanmışlardır. Verilerin analizinde Ki-Kare Bağımsızlık testinin kullanılmasının temel nedeni; öğrencileri iş ve pozisyonlara yönelik cinsiyet algılarını cinsiyetleri bazında inceleyerek, cinsiyet algılarının katılımcıların cinsiyetleri bazında istatistiksel açıdan anlamlı ölçüde farklılaşıp farklılaşmadığını da belirleyebilmektir. Yapılan literatür taramasında otelcilik sektöründeki meslek ve pozisyonları demografik açıdan ele alan resmi bir istatistiğe veya kapsamlı bir bilimsel araştırma sonucuna ulaşılamamıştır. Bu durum, araştırmada elde edilen bulgular ile sektördeki pratik durum arasında resmi ve bilimsel verilere dayalı bir kıyaslama yapılabilmesini olanaksız hale getirmektedir. Ancak araştırmada ulaşılan sonucun, belirli bir oranda öğrencilerin sektördeki tecrübelerinden kaynaklandığı ve buradan hareketle bulguların sektördeki durumu belirli bir oranda yansıttığı düşünülmektedir.

Tablo 6: Öğrencilerin Hiyerarşik Kavramlara Yönelik Cinsiyet Algısına İlişkin Ki-Kare Bağımsızlık Testi Sonucu

		Kadın cinsiyeti çağrışımı	Erkek cinsiyeti çağrışımı	Her iki cinsiyet çağrışımı	Pearson Ki-Kare Değeri	Anlamlılık (p)		
Genel Müdür								
Kadın	Sayı	3	54	54	4,299	0,117		
	% Cinsiyet içerisinde	2,7%	48,6%	48,6%				
Erkek	Sayı	3	87	51				
	% Cinsiyet içerisinde	2,1%	61,7%	36,2%				
Müdür								
Kadın	Sayı	6	55	50			1,294	0,524
	% Cinsiyet içerisinde	5,4%	49,5%	45,0%				
Erkek	Sayı	5	79	57				
	% Cinsiyet içerisinde	3,5%	56,0%	40,4%				
Şef								
Kadın	Sayı	1	69	41	0,681	0,711		
	% Cinsiyet içerisinde	,9%	62,2%	36,9%				
Erkek	Sayı	3	89	49				
	% Cinsiyet içerisinde	2,1%	63,1%	34,8%				
Personel¹²								
Kadın	Sayı	6	10	93			0,628	0,89
	% Cinsiyet içerisinde	5,5%	9,1%	84,5%				
Erkek	Sayı	7	17	115				
	% Cinsiyet içerisinde	5,0%	12,1%	82,1%				

¹² Bu bölümde "personel" kavramından kast edilen, yönetsel yetkisi olmayan çalışanlardır.

Genel müdür ve müdür pozisyonları konusunda baskın cinsiyet çağrışımı erkek cinsiyeti lehinedir. İlgili pozisyonlarda kadın cinsiyetinin çağrışım oranı ise yalnız %2-%5 düzeyindedir. Ho'ya (2013: 33) göre; otelcilik sektöründe genel müdür ve müdür pozisyonlarında çoğunlukla erkek yöneticilerin görev yaptığı, bu pozisyonun daha çok erkek egemen bir pozisyon olduğu bilinen bir gerçektir. Bayram (2011: 40) tarafından Türkiye'deki 238 otel genel müdürü üzerine yapılan araştırmada otel genel müdürlerinin %83'ünün erkeklerden oluştuğu belirlenmiştir. Bu nedenle elde edilen bulgunun sahayla ve literatürle örtüştüğü düşünülmektedir.

Şef pozisyonuna yönelik değerlendirmede erkek cinsiyeti çağrışım oranı %63 oranına kadar yükselmekte, her iki cinsiyetin çağrışım oranı %35-%37 düzeyine, kadın cinsiyeti çağrışım oranı ise %1-%2 düzeyine gerilemektedir. Hiyerarşik değerlendirmede ele alınan tüm pozisyonlar içerisinde en yüksek erkek cinsiyeti çağrışımı oranı ve en düşük kadın cinsiyeti çağrışımı oranı şef pozisyonuna aittir. Bu sonuç şef pozisyonunun hem kadın hem erkek öğrencilerde erkek cinsiyeti ile ilgili baskın bir algı oluşturduğunu göstermektedir.

Personel pozisyonuna ilişkin değerlendirmeler incelendiğinde, erkek cinsiyeti egemen algının bu pozisyonda belirli bir oranda ortadan kalktığı (%9-%12) ve hem kadın hem erkek öğrencilerde bu pozisyon için baskın oranda (%82-%85) her iki cinsiyetin de çağrışım yaptığı görülmektedir. Her iki cinsiyet oranının en yüksek düzeyde olduğu pozisyonlar erkek egemen çıkan pozisyonlara nazaran kadın cinsiyetinin de belirli bir oranda varlık gösterdiği pozisyonlar olarak değerlendirilebilir. Yine de bu sonuçtan hareketle kadın çalışanlar lehine olumlu bir tablonun olduğunu söylemek yanlış olacaktır. Ancak bu durumda daha az adaletsiz bir cinsiyet çağrışımının olduğunu söylemek mümkündür. Yukarıdaki bulgular yeniden değerlendirilecek olursa; hiyerarşik açıdan alt pozisyonlara doğru inildiğinde, kadın çalışanlar lehine daha az adaletsiz bir cinsiyet çağrışımının ortaya çıktığı ifade edilebilir. Diğer bir ifadeyle kadın cinsiyet algısına dair adaletsizlik, niteliksiz işlerde azalış göstermektedir. Analizin ortaya koyduğu bir diğer önemli bulgu da kadın cinsiyeti aleyhine ortaya çıkan bu tabloda kadın öğrencilerin algılarının erkek öğrencilerin algılarından istatistiksel açıdan hiçbir pozisyonda anlamlı ölçüde (tüm pozisyonlar için $p>0,05$) farklılaşmadığının belirlenmesidir.

Tablo 7: Öğrencilerin Departman Yöneticilerine Yönelik Algısına İlişkin Ki-Kare Bağımsızlık Testi Sonucu

		Kadın cinsiyeti çağrışımı	Erkek cinsiyeti çağrışımı	Her iki cinsiyet çağrışımı	Pearson Ki-Kare Değeri	Anlamlılık (p)
Önbüro Müdürü						
Kadın	Sayı	21	33	57	20,577	0,000
	% Cinsiyet içerisinde	18,9%	29,7%	51,4%		
Erkek	Sayı	5	66	67		
	% Cinsiyet içerisinde	3,6%	47,1%	47,9%		
Yiyecek-İçecek Müdürü						
Kadın	Sayı	11	59	41	2,499	0,287
	% Cinsiyet içerisinde	9,9%	53,2%	36,9%		
Erkek	Sayı	15	87	39		
	% Cinsiyet içerisinde	10,6%	61,7%	27,7%		
Kat Hizmetleri Müdürü						
Kadın	Sayı	44	22	45	5,354	0,148
	% Cinsiyet içerisinde	39,6%	19,8%	40,5%		
Erkek	Sayı	63	35	40		
	% Cinsiyet içerisinde	45,0%	25,0%	28,6%		
Misafir İlişkileri Müdürü						
Kadın	Sayı	35	16	54	3,317	0,345
	% Cinsiyet içerisinde	31,5%	14,4%	48,6%		
Erkek	Sayı	47	23	69		
	% Cinsiyet içerisinde	33,3%	16,3%	48,9%		
Satış ve Pazarlama Müdürü						
Kadın	Sayı	23	37	50	1,217	0,749
	% Cinsiyet içerisinde	20,7%	33,3%	45,0%		
Erkek	Sayı	26	53	59		
	% Cinsiyet içerisinde	18,4%	37,6%	41,8%		
Anımsayon Müdürü						
Kadın	Sayı	7	59	45	4,937	0,176
	% Cinsiyet içerisinde	6,3%	53,2%	40,5%		
Erkek	Sayı	15	70	51		
	% Cinsiyet içerisinde	10,7%	50,0%	36,4%		

Tablo 7'de sunulan, departman yöneticilerine ilişkin sonuçlar incelendiğinde; önbüro müdürü, misafir ilişkileri müdürü ve satış pazarlama müdürü pozisyonlarının öğrencilere baskın oranda (%42-%51) her iki cinsiyeti de çağrıştırdığı görülmektedir. Bu nedenle bu departmanlarda kadın cinsiyeti lehine daha az olumsuz bir tablonun söz konusu olduğu söylenebilir. Ancak Ki-Kare Bağımsızlık testi sonucu, özellikle önbüro müdürünün cinsiyet algısının kadın ve erkek öğrenciler açısından istatistiksel açıdan anlamlı ölçüde farklılaştığını ortaya koymaktadır. Testin sonucunda kadın öğrencilere önbüro müdürü pozisyonunun daha çok her iki cinsiyeti de çağrıştırdığı görülürken, bu pozisyonun erkek

öğrencilere her iki cinsiyeti çağrıştırdığı kadar erkek cinsiyetini de çağrıştırdığı bulgulanmıştır. Öğrencilere sunulan diğer pozisyonların cinsiyet algılarında ise katılımcıların cinsiyetine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir fark olmadığı (tüm pozisyonlar için $p>0,05$) belirlenmiştir.

Tüm departman müdürlüğü pozisyonları incelendiğinde kadın cinsiyetinin baskın cinsiyet (%40-%45) çağrışımı yaptığı tek pozisyonun ise kat hizmetleri müdürü pozisyonu olduğu görülmektedir. Bununla birlikte misafir ilişkileri (%32-%33) ve satış & pazarlama müdürü (%18-%21) pozisyonlarında kadın cinsiyet çağrışım oranı diğer departman müdürlüklerindeki kadın cinsiyet çağrışım oranına göre daha yüksektir. Bulgular farklı bir açıdan incelendiğinde, kat hizmetleri departmanı hariç olmak üzere, otellerde misafir ile etkileşimin daha yüksek olduğu, sınır birim departmanlarda ya her iki cinsiyet çağrışımının en yüksek orana sahip olduğu ya da kadın cinsiyet çağrışım oranının nispeten daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu durumun otelcilikteki sınır birimlerde kadınların "estetik emek" özelliklerinin değerlendirilmesinden kaynaklandığı düşünülmektedir.

Tablo 8: Öğrencilerin Önbüro Departmanındaki Pozisyonlara Yönelik Cinsiyet Algısına İlişkin Ki-Kare Bağımsızlık Testi Sonucu

		Kadın cinsiyeti çağrışımı	Erkek cinsiyeti çağrışımı	Her iki cinsiyet çağrışımı	Pearson Ki-Kare Değeri	Anlamlılık (p)
Resepsiyon Şefi						
Kadın	Sayı	18	37	54	4,161	0,245
	% Cinsiyet içerisinde	16,4%	33,6%	49,1%		
Erkek	Sayı	15	60	66		
	% Cinsiyet içerisinde	10,6%	42,6%	46,8%		
Rezervasyon Şefi						
Kadın	Sayı	17	34	59	4,521	0,210
	% Cinsiyet içerisinde	15,3%	30,6%	53,2%		
Erkek	Sayı	15	57	65		
	% Cinsiyet içerisinde	10,6%	40,4%	46,1%		
Resepsiyonist						
Kadın	Sayı	51	9	49	18,9	0,000
	% Cinsiyet içerisinde	46,4%	8,2%	44,5%		
Erkek	Sayı	31	27	74		
	% Cinsiyet içerisinde	22,6%	19,7%	54,0%		
Santralist						
Kadın	Sayı	33	47	23	2,381	0,497
	% Cinsiyet içerisinde	29,7%	42,3%	20,7%		
Erkek	Sayı	37	55	41		
	% Cinsiyet içerisinde	26,2%	39,0%	29,1%		
Bell Captain						
Kadın	Sayı	6	90	10	4,706	0,195
	% Cinsiyet içerisinde	5,5%	81,8%	9,1%		
Erkek	Sayı	3	108	21		
	% Cinsiyet içerisinde	2,1%	76,6%	14,9%		
Bellboy						

Kadın	Sayı	1	102	6	3,651	0,302
	% Cinsiyet içerisinde	,9%	93,6%	5,5%		
Erkek	Sayı	5	128	4		
	% Cinsiyet içerisinde	3,6%	92,8%	2,9%		

Tablo 8'de sunulan sonuçlarda önbüro departmanındaki; resepsiyon şefi, rezervasyon şefi ve resepsiyonist pozisyonlarında en yüksek çağrışım oranlarının (%45-%54) her iki cinsiyete ait olduğu görülmektedir. Bu pozisyonlar bazında cinsiyetler arasında daha az eşitsiz bir durumun olduğu söylenebilir. Ancak Ki-Kare Bağımsızlık testi sonucu, özellikle resepsiyonist pozisyonunun cinsiyet algısının kadın ve erkek öğrenciler açısından istatistiksel açıdan anlamlı ölçüde farklılaştığını ($p: 0,000$; $p<0,05$) ortaya koymaktadır. Testin sonucunda erkek öğrencilere resepsiyonist pozisyonunun daha çok her iki cinsiyeti de çağrıştırdığı görülürken bu pozisyonun kadın öğrencilere her iki cinsiyeti çağrıştırdığından daha çok kadın cinsiyetini çağrıştırdığı bulgulanmıştır. Öğrencilere sunulan diğer pozisyonların cinsiyet algılarında ise katılımcıların cinsiyetine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir fark olmadığı belirlenmiştir.

Önbüro departmanı bazında kadın cinsiyeti lehine en yüksek oran resepsiyonist pozisyonunda görülmektedir. Ancak aynı pozisyonun bir üstü olan resepsiyon şefi pozisyonuna ilişkin bulgular incelendiğinde, kadın cinsiyet çağrışım oranının %11-%16 düzeyine gerilediği, erkek cinsiyet çağrışım oranının ise %34-%43 düzeyine yükseldiği görülmektedir. Bu sonuç, pozisyonda terfi durumunda kadın çalışanların bazı dezavantajlara sahip olduğunu düşündürmektedir. Santralist pozisyonunun öğrencilerin çoğunluğuna (%39-%42) erkek cinsiyetini çağrıştırdığı görülmektedir. Ancak sektördeki santralist pozisyonunda çalışanların önemli bir kısmının kadınlardan oluştuğu bilinmektedir. Öğrencilerin bu pozisyon ile ilgili algılarının pozisyonun adının teknik (santral) bir çağrışım yapıyor olmasından kaynaklandığı düşünülmektedir. Önbüro departmanındaki bellcaptain ve bellboy pozisyonlarının öğrencilerin büyük çoğunluğuna (%77-%94) erkek cinsiyetini çağrıştırdığı belirlenmiştir. Bu algı, sektörün pratikteki gerçeği ile uyuzmaktadır. Özellikle bellboyluk pozisyonunda yapılan işlerin yoğun fiziksel emek gerektiriyor olması, bellcaptain pozisyonuna da bellboyluk pozisyonundan terfi edilerek ulaşıyor olması, bu iki pozisyon için erkek çalışan istihdamını tercih edilir hale getirmektedir.

Tablo 9: Öğrencilerin Servis (Restaurant & Bar) Departmanındaki Pozisyonlara Yönelik Cinsiyet Algısına İlişkin Ki-Kare Bağımsızlık Testi Sonucu

		Kadın cinsiyeti çağrışımı	Erkek cinsiyeti çağrışımı	Her iki cinsiyet çağrışımı	Pearson Ki-Kare Değeri	Anamlılık (p)		
Restoran Şefi								
Kadın	Sayı	2	67	42	4,026	0,133		
	% Cinsiyet içerisinde	1,8%	60,4%	37,8%				
Erkek	Sayı	8	92	41				
	% Cinsiyet içerisinde	5,7%	65,2%	29,1%				
Kaptan								
Kadın	Sayı	3	91	17			4,757	0,190
	% Cinsiyet içerisinde	2,7%	82,0%	15,3%				
Erkek	Sayı	5	100	33				
	% Cinsiyet içerisinde	3,6%	71,4%	23,6%				
Garson								
Kadın	Sayı	5	29	76	13,615	0,003		
	% Cinsiyet içerisinde	4,5%	26,4%	69,1%				
Erkek	Sayı	4	68	68				
	% Cinsiyet içerisinde	2,8%	48,2%	48,2%				
Barmen								
Kadın	Sayı	3	82	26			0,775	0,679
	% Cinsiyet içerisinde	2,7%	73,9%	23,4%				
Erkek	Sayı	5	109	27				
	% Cinsiyet içerisinde	3,5%	77,3%	19,1%				
Komi								
Kadın	Sayı	4	36	69	3,065	0,382		
	% Cinsiyet içerisinde	3,6%	32,4%	62,2%				
Erkek	Sayı	5	60	72				
	% Cinsiyet içerisinde	3,6%	42,9%	51,4%				

Restoran ve bar departmanlarını kapsayacak şekilde tanımlanan servis departmanına ilişkin Tablo 9'da sunulan bulgular incelendiğinde; servis departmanı ile ilgili olarak öğrencilerin değerlendirmesine sunulan pozisyonların hiç birinde kadın cinsiyet çağrışım oranının %6'nın üzerinde olmadığı görülmektedir. Servis departmanındaki restoran şefi, kaptan ve barmen pozisyonlarında büyük oranlarda (%60-%82) erkek cinsiyetinin çağrışım yapıyor olması, bu pozisyonların erkek egemen pozisyonlar olduğunu düşündürmektedir. Genellikle bu pozisyonlardan terfi edilerek erişilen yiyecek-içecek müdürü pozisyonu, diğer tüm departman müdürleri içerisinde en yüksek (%53-%62) erkek cinsiyet çağrışımı yapan departman müdürü pozisyonu olarak tespit edilmiştir (Tablo 7). Bu bulgunun, restoran şefi ve kaptan pozisyonlarına ilişkin bulgular ile tutarlılık gösterdiği görülmektedir. Garson ve komi pozisyonları gibi başlangıç düzeyinde sayılabilecek pozisyonlarda her iki cinsiyet çağrışımın yüksek olduğu (%48-%70), ancak yukarı

doğru gidildikçe durumun kadın çalışanların aleyhine (%2-%6 kadın cinsiyet çağrışım oranı) geliştiği görülmektedir. Bu bölümde yapılan Ki-Kare Bağımsızlık testi, tüm pozisyonlar içerisinde yalnız garson pozisyonunda katılımcıların cinsiyetleri bazında istatistiksel açıdan anlamlı ($p:0,003$; $p<0,05$) bir farkın oluştuğunu ortaya koymuştur. Testten elde edilen sonuca göre; her iki cinsiyetin toplamı bazında bakılacak olursa, garson pozisyonunda en yüksek cinsiyet algısı, her iki cinsiyet şeklindedir. Ancak bulgular dikkatlice incelendiğinde garson pozisyonu kadın öğrencilere daha çok (%69) her iki cinsiyeti birlikte çağrıştıran, erkek öğrencilere her iki cinsiyet kadar erkek cinsiyetini de çağrıştırmaktadır.

Tablo 10: Öğrencilerin Mutfak Departmanındaki Pozisyonlara Yönelik Cinsiyet Algısına İlişkin Ki-Kare Bağımsızlık Testi Sonucu

		Kadın cinsiyeti çağrışımı	Erkek cinsiyeti çağrışımı	Her iki cinsiyet çağrışımı	Pearson Ki-Kare Değeri	Anlamlılık (p)		
Mutfak Şefi								
Kadın	Sayı	7	58	45	3,784	0,286		
	% Cinsiyet içerisinde	6,3%	52,3%	40,5%				
Erkek	Sayı	12	87	41				
	% Cinsiyet içerisinde	8,5%	61,7%	29,1%				
Aşçı								
Kadın	Sayı	7	39	64			1,64	0,650
	% Cinsiyet içerisinde	6,4%	35,5%	58,2%				
Erkek	Sayı	10	49	80				
	% Cinsiyet içerisinde	7,1%	34,8%	56,7%				
Pastacı								
Kadın	Sayı	25	20	65	12,467	0,006		
	% Cinsiyet içerisinde	22,7%	18,2%	59,1%				
Erkek	Sayı	15	48	76				
	% Cinsiyet içerisinde	10,7%	34,3%	54,3%				
Kasap								
Kadın	Sayı	4	96	10			2,969	0,227
	% Cinsiyet içerisinde	3,6%	87,3%	9,1%				
Erkek	Sayı	6	112	23				
	% Cinsiyet içerisinde	4,3%	79,4%	16,3%				
Bulaşıkane Şefi								
Kadın	Sayı	19	39	52	3,094	0,213		
	% Cinsiyet içerisinde	17,3%	35,5%	47,3%				
Erkek	Sayı	24	64	52				
	% Cinsiyet içerisinde	17,1%	45,7%	37,1%				
Bulaşıkçı								
Kadın	Sayı	30	19	61			1,428	0,490
	% Cinsiyet içerisinde	27,3%	17,3%	55,5%				
Erkek	Sayı	40	32	69				
	% Cinsiyet içerisinde	28,4%	22,7%	48,9%				

Tablo 10'da sunulan sonuçlarda, mutfak departmanındaki; aşçı, pastacı, bulaşıkhanne şefi ve bulaşıkçı pozisyonlarının öğrencilerde büyük oranlarda (%37-%59) her iki cinsiyeti birden çağrıştırdığı görülmektedir. Ancak bulaşıkhanne şefi pozisyonu kadın ve erkek öğrencilerin toplamına büyük oranda her iki cinsiyeti de çağrıştırdığı bu pozisyonun erkek öğrencilere daha çok erkek cinsiyetini çağrıştırdığı görülmektedir. Mutfak şefi pozisyonu %52-%62'lik oranlar ile öğrencilerin çoğunluğuna erkek cinsiyetini çağrıştırmaktadır. Araştırmanın diğer bulgularında olduğu gibi bu departmanda da yönetici pozisyonunda erkek hakimiyetine yönelik bir algının var olduğu görülmektedir.

Bu bölümde yapılan Ki-Kare Bağımsızlık testi, tüm pozisyonlar içinde yalnız pastacı pozisyonunda katılımcıların cinsiyetleri bazında istatistiksel açıdan anlamlı ($p:0,006$; $p<0,05$) bir farkın oluştuğunu ortaya koymuştur. Testten elde edilen sonuca göre; kadın ve erkek öğrencilerin toplamı bazında bakılacak olursa pastacı pozisyonunda en yüksek cinsiyet algısı, her iki cinsiyet şeklindedir. Ancak bulgular dikkatlice incelendiğinde pastacı pozisyonunun kadın öğrencilere ikincil yüksek oranda (%23) kadın cinsiyetini, erkek öğrencilere ise ikincil yüksek oranda (%34) erkek cinsiyetini çağrıştırdığı belirlenmiştir. Mutfak departmanında kadın cinsiyet çağrışımının en yüksek olduğu pozisyonun; bulaşıkçı (%27-%28) pozisyonu olması, kadın cinsiyeti açısından dramatik bir bulgudur.

Tablo 11: Öğrencilerin Kat Hizmetleri Departmanındaki Pozisyonlara Yönelik Cinsiyet Algısına İlişkin Ki-Kare Bağımsızlık Testi Sonucu

		Kadın cinsiyeti çağrışımı	Erkek cinsiyeti çağrışımı	Her iki cinsiyet çağrışımı	Pearson Ki-Kare Değeri	Anlamlılık (p)		
Kat Şefi								
Kadın	Sayı	23	30	57	3,259	0,353		
	% Cinsiyet içerisinde	20,9%	27,3%	51,8%				
Erkek	Sayı	38	43	59				
	% Cinsiyet içerisinde	27,0%	30,5%	41,8%				
Oda Temizlik Görevlisi								
Kadın	Sayı	53	8	49			2,546	0,467
	% Cinsiyet içerisinde	47,7%	7,2%	44,1%				
Erkek	Sayı	68	18	53				
	% Cinsiyet içerisinde	48,6%	12,9%	37,9%				
Meydan Şefi								
Kadın	Sayı	7	76	24	2,967	0,397		
	% Cinsiyet içerisinde	6,4%	69,1%	21,8%				
Erkek	Sayı	7	92	40				
	% Cinsiyet içerisinde	5,0%	65,7%	28,6%				
Meydancı								
Kadın	Sayı	5	83	20			1,756	0,625
	% Cinsiyet içerisinde	4,5%	75,5%	18,2%				
Erkek	Sayı	8	95	34				
	% Cinsiyet içerisinde	5,7%	67,9%	24,3%				

Öğrencilerin kat hizmetleri departmanındaki pozisyonlara yönelik cinsiyet algılarına ilişkin Tablo 11'de sunulan sonuçlar incelendiğinde; kadın cinsiyeti çağrışımının bu araştırmada sorgulanan tüm iş ve pozisyonlar (32 iş/pozisyon) içerisinde en yüksek oranı (%49) oda temizlik görevlisi pozisyonunda yakaladığı görülmektedir. Temizlik işinin geleneksel bir biçimde kadın işi olarak algılanmasının otelcilik sektöründe de yansımaları oluşturduğu görülmektedir. Kat şefi pozisyonunun büyük oranlarda (%42-%52) her iki cinsiyeti de çağrıştırdığı anlaşılırken meydan şefi ve meydançı pozisyonlarının büyük oranlarda (%66-%76) erkek cinsiyetini çağrıştırdığı görülmektedir. Meydan şefi ve meydançı pozisyonlarında sektörde genellikle erkek çalışanların istihdam edildiği bilinmektedir. Ancak kat şefi pozisyonu için aynı durumun söz konusu olmadığı, bu pozisyonun daha çok oda temizlik görevlilerinden terfi eden kadın çalışanlar tarafından doldurulduğu ve çoğunlukla kadınların istihdam edildiği bir pozisyon olduğu bilinmektedir. Öğrencilerin bu yönde bir algıya sahip olmasının nedeninin pozisyonun "şef" düzeyinde olmasından, diğer bir ifade ile "şef" algısının öğrencilerdeki maskülen çağrışımından kaynaklandığı düşünülmektedir. Araştırmanın daha yukarıdaki bulgularında (Tablo 6) şef pozisyonunun baskın bir şekilde (%63) erkek cinsiyetini çağrıştırdığı belirlenmiştir. Bu bölümde de uygulanan Ki-Kare Bağımsızlık testi sonucu; her iki cinsiyetteki öğrencilerin, sunulan pozisyonların cinsiyet algısına ilişkin değerlendirmelerinin istatistiksel açıdan anlamlı ölçüde değişmediğini (tüm pozisyonlar için $p>0,05$) ortaya koymuştur.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Araştırmada gerçekleştirilen analizler sonucunda; "genel müdür, müdür, şef "gibi pozisyonların öğrencilere büyük oranda erkek cinsiyetini çağrıştırdığı belirlenmiştir. Bu pozisyonların kadın cinsiyetini çağrıştırdığını düşünen öğrencilerin oranı %2 - %5 düzeyindedir (Tablo 6). Ancak hiyerarşik açıdan daha ast konumda olan "personel" pozisyonunda, daha çok (%82-%85 oranında) her iki cinsiyetin birlikte çağrışım yaptığı, diğer bir ifadeyle bu pozisyonda kadın cinsiyeti açısından daha az adaletsiz bir durumun olduğu söylenebilir. Araştırmanın genelinde elde edilen bulguların neredeyse tümünde, hiyerarşik açıdan üst pozisyonlarda daha çok erkek cinsiyetinin çağrışım yaptığı, kadın cinsiyeti çağrışım oranının çok düşük düzeylerde olduğu bulgulanmıştır. Öğrencilerin bu algılarının; sektördeki pratik gerçekten ve kısmen de toplumsal cinsiyet algılarından kaynaklandığı düşünülmektedir. Aynı araştırmanın ülkemizde başka sektörlerde uygulanması halinde de kadın çalışanlara yönelik dezavantajlı tablonun çok fazla farklılaşmayacağı tahmin edilmektedir. Armstrong (1978) tarafından İskoçya'da yürütülen araştırmada turizm sektörü çalışanlarını önemli oranda kadınların oluşturduğu, ancak yönetici konumunda geleneksel bir şekilde erkeklerin rol aldığı görülmüştür (Aktaran: Kinnaird ve Hall, 1996: 96). Ng ve Pine (2003: 87) 1989, 1994 ve 1999 yıllarında, Hong-Kong'daki konaklama

işletmelerindeki genel müdürlerin; en az %93'ünün, departman müdürlerinin en az %73'ünün, departman müdür yardımcılarının en az %51'inin erkeklerden oluştuğunu belirtmektedirler. Ng ve Pine (2003) tarafından elde edilen bulgularda da hiyerarşik açıdan ast pozisyonlara doğru inildikçe, cinsiyet dengesizliğinin kadın çalışanlar lehine kısmen de olsa düzeliş gösterdiği belirtilmektedir. Pınar ve diğerleri (2011: 76) tarafından Marmaris'teki konaklama işletmelerinde yapılan araştırmada işletmedeki pozisyonlar ve cinsiyet arasında anlamlı bir ilişki bulunamamış, ancak işletmelerdeki orta ve üst düzey yöneticilerin en az % 67'sinin erkek çalışanlardan oluştuğu bulgulanmıştır.

Departman yöneticileri bazında yapılan incelemede; önbüro müdürü, misafir ilişkileri müdürü ve satış pazarlama müdürü pozisyonlarında cinsiyet eşitsizliğinin nispeten daha az olduğu belirlenmiştir. Kat hizmetleri müdürü pozisyonu, departman müdürü pozisyonları içerisinde kadın cinsiyet algısının en baskın (%40-%45) olduğu pozisyonudur. Bu durumun, kat hizmetleri departmanının ağırlıklı olarak kadın çalışanlardan oluşmasından kaynaklandığı düşünülmektedir. Bu departmanın çalışanlarının ağırlıklı olarak kadınlardan oluşuyor olmasının nedeni ise departmanın daha çok temizlik, oda düzenlemesi gibi işler içeriyor olması ve bu tür işlerin de geleneksel bir biçimde kadın işi olarak algılanmasıdır. Bu araştırmada değerlendirmeye sunulan 32 pozisyon içerisinde kadın cinsiyeti çağrışım oranının en yüksek olduğu pozisyon: oda temizlik görevlisi pozisyonudur. Öğrencilerin her iki cinsiyette ortalama %48'i bu pozisyonun kadın cinsiyetini çağrıştırdığını düşünmektedirler. Doherty ve Manferdi'ye (2001: 67) göre; kadınların temizlik konusunda iyi olduklarına dair genel kanıdan dolayı, kat hizmetlerindeki işler genellikle kadınlar ile ilişkili olarak algılanmıştır. Ancak kadınların aşçılık konusunda da genelde evde erkeklerden daha fazla ön planda rol aldıkları düşünüldüğünde bu durumun da sektöre yansımaları beklenebilirdi. Fakat aşçı pozisyonunun kadın cinsiyeti algısının bu araştırmada %6-%7 düzeyinde olduğu bulgusu Doherty ve Manferdi'nin (2001) değerlendirmesinin doğruluğunu bozmamakla birlikte düşündürücü hale gelmesine neden olmaktadır. Ev yaşantısında kadınların, mutfak ve ev işlerinde genellikle erkeklerden daha fazla rol almasına rağmen sektördeki aşçılık pozisyonuna bu durumun yansımamasının mutfakın iş koşullarından ve erkek egemen yapısından da kaynaklandığı düşünülmektedir. Mutfak departmanında, oransal olarak daha az kadın çalışanın görev yapıyor olması, kadınların bu departmanda kariyerden çekince duymalarına ve bu departmandaki kadın çalışan sayısının azlığının da departmanın erkek egemen bir yapıya bürünmesine neden olduğu düşünülmektedir. Jordan'a (1997: 526) göre; daha çok kadın çalışanların istihdam edildiği düşük nitelikli meslekler zamanla kadın cinsiyeti tarafından domine edilir hale gelmektedir. Şu halde Jordan'ın (1997) yorumu bir başka değerlendirmeye daha kapı aralamaktadır: Kadın çalışanların daha az görev aldığı departmanlar, zamanla erkek egemen hale gelebilmektedir. Genel olarak mutfak departmanında, özel olarak ise aşçılık pozisyonunda böyle bir durumun söz konusu olduğu düşünülmektedir.

Önbüro departmanındaki; resepsiyon şefi, rezervasyon şefi ve resepsiyonist pozisyonlarında en yüksek oranların her iki cinsiyete ait olduğu belirlenmiş, özellikle öğrencilerin resepsiyonist pozisyonuna yönelik algılarında, cinsiyetleri bazında farklılaşma olduğu görülmüştür. Yapılan Ki-Kare Bağımsızlık testinin sonucunda; resepsiyonist pozisyonunun erkek öğrencilere daha çok her iki cinsiyeti çağrıştırdığı ancak kadın öğrencilere daha çok kadın cinsiyetini çağrıştırdığı belirlenmiştir. Resepsiyonist görevini yürüten kişiler otelin yüzü konumunda oldukları için kadın çalışanlara bu görevde ayrı bir önem verilmektedir. Bu durum, bu pozisyonda kadın çalışanların da sık görülmesine imkan vermektedir. Ancak genellikle resepsiyonist pozisyonundan terfi edilerek ulaşılan resepsiyon şefi pozisyonu incelendiğinde; kadın cinsiyet çağrışım oranının %11-%16 düzeyine gerilediği, erkek cinsiyet çağrışım oranının %34-%43 düzeyine yükseldiği görülmektedir. Bu departmanın tepe pozisyonu olan önbüro müdürü pozisyonunda (Tablo 7) ise erkek cinsiyeti çağrışım oranı (%30-%47), kadın cinsiyeti çağrışım oranının (%4-%19) çok üzerindedir. Bu departmanda da hiyerarşik açıdan yukarı gidildikçe erkek cinsiyeti çağrışım oranının artıp, kadın cinsiyeti çağrışım oranının azaldığı görülmektedir.

Restoran, bar ve oda servisi birimlerini bünyesinde bulduran servis departmanına ilişkin olarak sorgulanan pozisyonların hiç birinde kadın cinsiyet çağrışım oranının %6'nın üzerine çıkamadığı görülmüştür. Pınar ve diğerleri (2009: 2) konaklama işletmelerinin bazı departmanlarında yalnız belirli bir cinsiyetin baskın olduğunun çok açık bir şekilde görülebileceğini ifade etmişlerdir. Elde edilen bu sonucun Pınar ve diğerlerinin (2009: 2) değerlendirmesi ile örtüştüğü düşünülmektedir. Özellikle restoran şefi, kaptan ve barmen pozisyonlarında erkek cinsiyeti çağrışım oranı %60-%82 düzeyindedir. Bu departmanın tepe yöneticisi olan yiyecek-içecek müdürü pozisyonunun tüm departman müdürü pozisyonları içerisinde en yüksek erkek cinsiyeti algısı oranına (Tablo 7; %53-%62) ulaşan pozisyon olduğu belirlenmiştir. Böyle bir durumun ortaya çıkmasında yiyecek-içecek departmanının yukarıda açıklanana erkek egemen yapısının ve çalışma koşullarının önemli oranda etkili olduğu düşünülmektedir. Yapılan işlerin; yoğun fiziksel çaba, uzun mesai süreleri gibi zorluklar içeriyor olmasının, kadın çalışanların bu departmanda uzun süre çalışmasına ve terfi olarak ilerleme kaydedecek fırsatı bulamamasına neden olduğu düşünülmektedir. Araştırmanın diğer bulguları ile örtüşür bir biçimde bu departmana yönelik yapılan incelemede de garson, komi gibi hiyerarşik açıdan daha düşük pozisyonlara inildiğinde, her iki cinsiyet algısının oranında artış gözlenmektedir. Yapılan Ki-Kare Bağımsızlık testi sonucunda, öğrencilerin garson pozisyonuna yönelik cinsiyet algılarının anlamlı ölçüde farklılaştığı, garson pozisyonunun kadın öğrencilere daha çok her iki cinsiyeti birden çağrıştırdığı ancak erkek öğrencilere bu pozisyonun her iki cinsiyet kadar erkek cinsiyetini de çağrıştırdığı belirlenmiştir. Toplumda uzun yıllardan beri garsonluk bir erkek işi olarak algılanmıştır. Ancak son yıllarda kadınların da özellikle profesyonel işletmelerde bu işte görev yapar hale geldikleri ve toplumdaki algının da belirli bir oranda değişmeye başladığı düşünülmektedir.

Öğrencilerin mutfak departmanındaki pozisyonlara yönelik algıları incelendiğinde; aşçı, pastacı, bulaşıkhanne şefi, bulaşıkçı gibi pozisyonlarda her iki cinsiyet algısının en yüksek oranı (%37-%59) yakaladığı belirlenmiştir. Ancak bu departmanda en yüksek kadın cinsiyeti çağrışım oranının; bulaşıkçı (%27-%28) pozisyonunda gerçekleştiği belirlenmiştir. Pozisyonların içeriği dikkate alındığında kadın cinsiyeti açısından dramatik bir bulgunun ortaya çıktığı düşünülmektedir. Diğer departmanlarda hiyerarşik yapıda görülen adaletsizlik bu departmanda da açık bir biçimde kendini göstermektedir. Öğrencilerin %52-%62'lik oranlarla büyük çoğunluğuna mutfak şefi pozisyonunun erkek cinsiyetini çağrıştıran olması, bu değerlendirmenin en önemli gerekçelerinden biridir. Yapılan Ki-Kare Bağımsızlık testi sonucunda mutfak departmanında yalnız pastacı pozisyonunda öğrencilerin algılarının cinsiyetlerine göre farklılaştığı belirlenmiştir. Analiz sonucuna göre; pastacı pozisyonu kadın öğrencilere her iki cinsiyetten sonra daha çok kadın cinsiyetini, erkek öğrencilere ise yine her iki cinsiyetten sonra en çok erkek cinsiyetini çağrıştırdığı belirlenmiştir. Pastacı pozisyonunun mutfaktaki diğer işlere nazaran daha iyi çalışma koşullarına sahip olduğunu söylemek mümkündür. Bu pozisyondaki işlerin özellikle sıcak mutfaktaki gibi zor koşullarda gerçekleşmemesi kadın çalışanlar açısından bir kolaylık sağlamaktadır. Bu nedenle sahada da pastane biriminde diğer mutfak birimlerine nazaran daha fazla kadın çalışanın görev yaptığı görülebilir. Bu birimdeki kadın çalışan sayısının diğer mutfak birimlerine göre fazla olmasının da pastane birimini kadın çalışanlar tarafından daha tercih edilir hale getirdiği düşünülmektedir.

Bassey ve diğerlerine (2012: 238) göre; belirli bir cinsiyette doğmak kişinin kendi tercihinin bir sonucu değildir. Ancak cinsiyet kişinin toplum içindeki durumundan sosyal rollerine kadar birçok konuda etken bir faktördür. Meslek de bu şekilde cinsiyet ile etkileşim halinde olan olgulardan biridir. (Bassey vd., 2012:238). Yapılan iş, bulunulan pozisyon ve cinsiyet arasındaki etkileşim, bu araştırmanın sonuçlarında da görülmektedir. Tüm bulgular birlikte okunduğunda; kadın cinsiyetinin genellikle hiyerarşik açıdan düşük seviyedeki işlerde çağrışım yaptığı veya her iki cinsiyet algısı oranının daha çok bu pozisyonlarda yüksek oranı yakaladığı belirlenmiştir. Literatürde, bu araştırmanın sonuçları ile örtüşen çeşitli çalışmalara da ulaşabilmek mümkündür. Kinnaird ve Hall (1996: 97) de turizm sektöründeki mesleklerin cinsiyetler bazında ayrıştığının literatürde gözlemlenebileceğini, sektördeki niteliksiz işlerin büyük oranda kadınlar tarafından gerçekleştirildiğini belirtmektedirler. Toynbee (2003) turizm sektöründe kadınların genellikle düşük statülü ve niteliksiz işlerde çalışmak durumunda kaldıklarını belirtmişlerdir (Aktaran: Baum, 2007: 1395). Biswas ve Cassell'e (1996: 22) göre; konaklama işletmelerinde kadınların daha çok kat hizmetlerinde temizlik görevlisi gibi pozisyonlarda çalışırken, erkekler şeflik ve müdürlük gibi daha prestijli pozisyonlarda görev yapmaktadırlar. Jordan'a (1997: 526) göre; daha çok kadın çalışanların istihdam edildiği düşük nitelikli meslekler zamanla kadın cinsiyeti tarafından domine edilir hale gelmektedir. Bir mesleğin çoğunlukla kadın çalışanlar

tarafından icra ediliyor olması, o mesleklerin bir süre sonra kadın meslekleri olarak algılanmasına neden olmaktadır.

Yine turizm öğrencileri ile yapılan bir başka çalışmada da öğrencilerin terfi ve atamalarda cinsiyete dayalı ayrımcılık yapıldığını düşündükleri belirenmiş, üst düzey terfilerde kadınların dezavantajlı konumda oldukları ifade edilmiştir (Aktaran: Arlı, 2013: 287). Ancak bu çalışmada sorgulanan 32 iş ve pozisyonun çok büyük bir çoğunluğunda (28 iş ve pozisyonda), kadın öğrencilerin iş ve pozisyonlara yönelik cinsiyet algılarının erkek öğrencilerden istatistiksel açıdan anlamlı sayılacak ölçüde farklı olmaması, bu çalışmanın çarpıcı bulgularından biridir. Bu durumun, kadın öğrencilerin de pratikte karşılaştıkları gerçekleri benimsemelerinden kaynaklandığı tahmin edilmektedir.

Cave ve Kılıç'a (2010: 284) göre; işletmelerde uygulanan terfi prosedürlerinin şeffaf olmayışı kadın çalışanları hayal kırıklığına uğratan ve demotive eden faktörlerden biridir. Doherty ve Manferdi (2001: 68) kadınların üst yönetime yükselememesinde etkili olan faktörleri; aile sorumlulukları, uygulanan vardiya sistemi ve uzun çalışma süreleri olarak ifade etmişlerdir. Kadın çalışanların sektördeki işler nedeniyle özel hayatları ve sosyal hayatlarında yaşayabileceklerini düşündükleri problemler de kadın çalışanları turizm sektöründe kariyerdan uzak tutan faktörler arasında sayılabilir (McCuddy vd., 2010: 480). Ng ve Pine'a (2003: 86) göre otelcilik sektörünün erkek yöneticiler ile çalışmaya eğilimli olması ve sektördeki çalışma süreleri de kadın çalışanlar için bir takım dezavantajlar oluşturmaktadır.

Bu çalışmada elde edilen bulguların; başta öğrencilerin sektördeki gözlemlerini ve belirli oranda da toplumsal cinsiyet algılarını yansıttığı değerlendirilmekte, ulaşılan sonuçların sektördeki mevcut durum ile örtüştüğü düşünülmektedir. Turizm sektöründe kadın çalışanların "dezavantajlı grup" konumunda olduğuna işaret eden bu sonucun iyileştirilmesi için, turizm öğrencilerinin farkındalıklarını yükseltecek çözümler üretilmesinin faydalı olabileceği değerlendirilmektedir. Bu noktada bilhassa ortaöğretim seviyesindeki turizm eğitiminden başlamak üzere, yükseköğretimin tüm seviyelerindeki turizm öğrencilerine, turizm istihdamında cinsiyet eşitsizliği durumunun varlığını fark ettirecek bir müfredat düzenlemesi yapılmasının ve bu sorunun çözümüne katkı sunabilecek derslere yer verilmesinin faydalı olabileceği değerlendirilmektedir. Sorunun pratik sahadaki kısmına müdahale edilebilmesi için her düzeydeki turizm çalışanlarına yönelik farkındalık eğitimleri verilmesinin, insan kaynakları yöneticilerinin kadın çalışanların kariyer planlamalarında bu problemle baş edebilecek yeni stratejiler geliştirmelerinin çözüme katkı sunabileceği düşünülmektedir. Özellikle insan kaynakları yöneticilerinin üst yönetimin de desteğiyle departman yöneticileri ile işbirliği halinde her departmandaki cinsiyet dengesini ve terfi politikalarını kadın çalışanların lehine gözetecek politikalar üretmelerinin hem istihdam politikalarına hem de işletmelerin verimliliğine katkı sunacağı tahmin edilmektedir. Öte yandan Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı

ile Kültür ve Turizm Bakanlığı gibi konuya paydaş kurumların da kadın istihdamını ve kadınların sektördeki kariyer gelişimini destekleyecek bazı yasal düzenlemeler ve teşvikler geliştirmesinin bu olumsuz durumun iyileştirilmesinde etkili olabileceği değerlendirilmektedir.

KAYNAKÇA

Abbott, P. ve Lewry, S. (2011). *Front office: procedures, social skills, yield and management*. Great Britain: Taylor & Francis Publishing.

Adib, A. ve Guerrier, Y. (2003). The interlocking of gender with nationality, race, ethnicity and class: The narratives of women in hotel work. *Journal of Gender, Work and Organization*, 10 (4): 413-432.

Aktaş, A. (2002). *Turizm işletmeciliği ve yönetimi*. Ankara: Azim Matbaa Fatih Ofset.

Andrews, S. (2007). *Introduction to tourism and hospitality industry*. India: The McGraw Hill Companies.

Andrews, S. (2009). *Hotel front office: A training manual*. India: The McGraw Hill Companies.

Andrews, S. (2013). *Food and beverage service: A training manual*. India: The McGraw Hill Companies.

Arduser, L. ve Brown, D. R. (2005). *The encyclopedia of restaurant trainings*. USA: Atlantic Publishing Group.

Arlı, E. (2013). Deniz turizm sektöründe algılanan cinsiyet ayrımcılığı ve cinsiyet önyargısı: Karamürsel meslek yüksekokulu öğrencileri üzerine bir araştırma. *Çalışma ve Toplum Dergisi*, 38: 283-301.

Bassey, A. O., Ojua, T. A., Archibong, E. P. ve Bassey, U. A. (2012). Gender and occupation in traditional African settings: A study of Ikot Effanga Mkpka community Nigeria. *American International Journal of Contemporary Research*, 2 (3): 238-245.

Batman, O. (1999). *Otel işletmelerinin yönetimi*. Adapazarı: Değişim Yayınları.

Baum, T. (2007). Human resources in tourism: Still waiting for change. *Tourism Management*, 28 (6): 1383-1399.

Bayram, M. (2011). Otel işletmelerinin genel müdür profillerinin değerlendirilmesi üzerine bir araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 22 (1): 35-48.

Bir, A. A. (1999). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları, No:1081.

Biswas, R. ve Cassell, C. (1996). Strategic HRM and the gendered division of labour in the hotel industry a case study. *Personnel Review*, 25 (2): 19-34.

Bulut, H. (2014). 4 ve 5 yıldızlı otellerde yiyecek-içecek maliyet kontrol sistemi. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Atılım Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Burrell, J., Manfredi, S., Rollin, H., Price, L. ve Stead, L. (1997). Equal opportunities for women employees in the hospitality industry: A comparison between France, Italy, Spain and the UK. *International Journal of Hospitality Management*, 16 (2): 161-179.

Büyüköztürk, Ş., Kılıç Çakmak, E., Akgün, Ö. E., Karadeniz, Ş. ve Demirel, F. (2014). *Bilimsel araştırma yöntemleri*. Ankara: Pegem Akademi.

Can, A. (2013). *SPSS ile bilimsel araştırma sürecinde nicel veri analizi*. Ankara: Pegem Akademi.

Cave, P. ve Kılıç, S. (2010). The role of women in tourism employment with special reference to Antalya, Turkey. *Hospitality Marketing & Management*, 19 (3): 280-292.

Cengiz, M. (2012). Alanya bölgesindeki dört ve beş yıldızlı otellerde çalışan yöneticilerin yenilikçilik anlayışı. *Yüksek Lisans Tezi*. Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.

Chacko, H. E. (1998). Designing a seamless hotel organization. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 10 (4): 133-138.

Chakravati, B. K. (2008). *Concept of front office management*. India: APH Publishing Corporation.

Dalkıranoglu, T. ve Çetinel, F. G. (2008). Konaklama işletmelerinde kadın ve erkek yöneticilerin cinsiyet ayrımcılığına karşı tutumlarının karşılaştırılması. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 20: 277-298.

Denizer, D. (2012). Yiyecek içecek işletmelerinin sınıflandırılması ve örgütlenmesi. M. Sarıışık (Ed.) *Yiyecek-içecek hizmetleri*: İçinde: 2-28. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi, Yayın No:1511.

Doherty, L. ve Manfredi, S. (2001). Women's employment in Italian and UK hotels. *Hospitality Management*, 20 (1): 61-76.

Emeksiz, M., Yolal, M., Acar Gürel, D. ve Akoğlan Kozak, M. (2013). Konaklama hizmetleri ve organizasyonu. D. A. Gürel (Ed.) *Otel işletmelerinde konaklama hizmetleri*: İçinde 2-18. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayını, No:2660.

Erdem, B. (2010). Kat hizmetleri yöneticilerinin hizmet kalitesi algıları: Konaklama işletmelerinde görgül bir araştırma. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19 (3): 165-182.

Ghosh, S. (2009). *Check in check out*. India: Global Media Publishing.

Ho, Z. (2013). Revisiting the glass ceiling: Career progression for women in the hotel industry. *Boston Hospitality Review*, Winter 2013: 33-36.

Iverson, K. (2000). The paradox of the contented female manager: An empirical investigation of gender differences in pay expectation in the hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*, 19 (1): 33-51.

Jordan, F. (1997). An occupational hazard? Sex segregation in tourism employment. *Tourism Management*, 18 (8): 525-534.

Kantarçı, K. (2006). *Konaklama işletmelerinde önbüro işlemleri ve yönetimi*. Ankara: Detay Yayıncılık.

Kattara, H. (2005). Career challenges for female managers in Egyptian hotels. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 17 (3): 238-251.

Kinnaird, V. ve Hall, D. (1996). Understanding tourism processes: A gender-aware framework. *Tourism Management*, 17 (2): 95-102.

Leschziner, V. (2007). Recipes for success: Culinary styles professional careers and institutional patterns in the field of high cuisine. *Unpublished Doctoral Dissertation*. The State University of New Jersey, USA.

Mannan, B. A. (2008). *Encyclopaedia of hospitality management*. (Vol: I). India: Himalaya Publishing House.

McCuddy, M.K., Pınar, M. ve Birkan, İ. (2010). Gender bias in managing human resources in the Turkish hospitality industry: Is bias impacted by demographic context? *American Society of Business and Behavioral Sciences 17th Conference*, Februray 2010, Las Vegas, USA.

Mensah, I. ve Mensah, R. D. (2013). *Management of tourism and hospitality services*. USA: Xlibris Publishing.

Mooney, S. ve Ryan, I. (2009). A woman's place in hotel management: Upstairs or downstairs?. *Gender in Management: An International Journal*, 24 (3): 195-210.

MYK. (2015). *Turizm sektörüne ilişkin ulusal meslek standartları*. <http://www.myk.gov.tr/index.php/tr/haberler/55-ulusal-meslek-standard/495-turizm-meslek-standart>, (18.8.2016).

Ng, C. W. ve Pine, R. (2003). Women and men in hotel management in Hong Kong: Perceptions of gender and career development issues. *Journal of Hospitality Management*, 22 (1): 85-102.

Ojugo, C. (2010). *Practical food and beverage cost control*. USA: Engage Learning Publishing.

Perry, L. (2009). *Front desk management*. India: Global Media Publishing.

Pınar, M., McCuddy, M. K., Birkan, İ. ve Kozak, M. (2011). Gender diversity in hospitality industry: An empirical study in Turkey. *International Journal of Hospitality Management*, 30 (1): 73-81.

Purcell, K. (1996). The relationship between career and job opportunities: Women's employment in the hospitality industry as a microcosm of women's employment. *Women in Management Review*, 11 (5): 17-24.

Riley, M., Ladkin, A. ve Szivas, E. (2002). *Tourism employment: Analysis and planning*. Great Britain: Cromwell Press.

Seymen, O. A. ve Gül, M. K. (2004). *Konaklama işletmelerinde çağdaş kat hizmetleri yönetimi*. Ankara: Detay Yayıncılık.

Skalpe, O. (2007). The CEO gender pay gap in the tourism industry-evidence from Norway. *Tourism Management*, 28 (3): 845-853.

Van der Wagen, L. ve Goonetilleke, A. (2012). *Hospitality management strategy and operations*. Australia: Pearson Publishing.

Yazıcıoğlu, Y. ve Erdoğan, S. (2007). *SPSS Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Detay Yayıncılık.

Yıldız, Ş. (2011). Beş yıldızlı otel işletmelerinin örgüt yapılarının mekanik-organik örgüt yapısı bağlamında incelenmesi. *Yüksek Lisans Bitirme Projesi*. Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.

Yayın Geliş Tarihi: 29.02.2016
Yayına Kabul Tarihi: 10.06.2016
Online Yayın Tarihi: 30.09.2016
<http://dx.doi.org/10.16953/deusbed.35197>

Dokuz Eylül Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi
Cilt: 18, Sayı: 3, Yıl: 2016, Sayfa: 523-551
ISSN: 1302-3284 E-ISSN: 1308-0911

Araştırma Makalesi

KOLEKTİF SİYASAL ŞİDDET ANALİZİNE TOPLUMSAL HAREKETLER TEORİSİ YAKLAŞIMI¹

Marella BODUR ÜN*
Kasım TİMUR**

Öz

Kolektif siyasal şiddet örgütlenmelerini, toplumsal hareketler teorilerinin sunduğu imkânlar aracılığıyla yeniden inceleme girişimi, söz konusu vakaların özgün toplumsal-tarihsel bağlamlarında ve bütüncül bir analiz ile değerlendirilebilmesi hedefini içermektedir. Bu çalışma, siyasal şiddet literatüründeki çeşitliliğin kuramsal analiz noktasında engelleyici olabileceği görüşünden hareket etmekte ve literatürdeki bu sorunun, toplumsal hareketler teorilerinin hareketlerin mekanizmaları ve süreçleri üzerine geliştirdiği zengin içerikle aşılabileceği savını desteklemektedir. Çalışma bu kapsamda, Kaynak Mobilizasyonu ve Yeni Toplumsal Hareketler teorilerinin analitik unsurlarından faydalanarak radikalleşme ve de-radikalizasyon döngüsünün analizine yönelmektedir. Böylece, kolektif siyasal şiddet örgütlenmelerinin oluşum süreci, toplumsal ve siyasal koşullar, örgütsel dinamikler ve bireysel katılımın dinamikleri incelenerek daha bütüncül bir yaklaşımla ortaya konulmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Kolektif Siyasal Şiddet, Toplumsal Hareket Çalışmaları, Radikalleşme, Geri Çekilme ve De-radikalizasyon.

A SOCIAL MOVEMENT APPROACH TO COLLECTIVE POLITICAL VIOLENCE²

¹ Bu makale, Çukurova Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri Birimi tarafından 1079 no.lu proje ile desteklemiş ve Yrd. Doç.Dr. Marella Bodur Ün'ün danışmanlığında Ar.Gör. Kasım Timur tarafından yazılan "Toplumsal Hareket Çalışmaları ve Siyasal Şiddet Analizi: Hamas Örneği" adlı Yüksek Lisans tezinden türetilmiştir.

* Yrd. Doç. Dr., Çukurova Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Uluslararası İlişkiler Bölümü, marbodur@gmail.com

** Arş. Gör., Abant İzzet Baysal Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Uluslararası İlişkiler Bölümü, kasimtimur@hotmail.com

² This work is supported by the Çukurova University Scientific Research Project Fund (BAP, project no.1079) and is based on the MA thesis titled "Social Movement Studies and Analysis of Political Violence: the case of Hamas", written by Kasım Timur under the supervision of Assistant Professor Marella Bodur Ün.

Abstract

This study analyzes collective political violence with the theoretical and conceptual tools of social movement theory to be able to provide a more contextual and comprehensive analysis of cases of collective political violence. The study argues that the vastness of the existing literature on political violence hinders the development of a paradigmatic approach with which to study collective forms of political violence. This study supports the recent work that aims to combine the rich theoretical insights and tools of social movement theory and the literature on political violence to develop a new theoretical framework to better analyze the collective forms of political violence. The study, thus, examines the radicalization-de-radicalization cycle drawing from both the Resource Mobilization approach and New Social Movement Theory. Also, to provide a more comprehensive analysis, the processes of violent collective political mobilization are explored by focusing on their social and political context, organizational dynamics and the dynamics of individual participation.

Keywords: *Collective Political Violence, Social Movement Studies, Radicalization, Disengagement, De-radicalization.*

GİRİŞ

Kolektif siyasal şiddet çalışmaları, şiddet hareketlerini inceleyen teorilerin çoğulluğu ile oldukça karmaşık bir görünüm sergilemektedir. Bu çoğulluk, her ne kadar olgunun çeşitli görünümleri üzerine detaylı bir bakış açısı sunulmasını sağlıyor olsa da, bir bütün olarak şiddet hareketlerinin radikalleşme ve de-radikalizasyon döngüsünde yaşadığı değişimlere bütüncül bir bakış geliştirilmesini engellemektedir. Zira bir şiddet vakasına uygulanacak kuramsal çerçeveye bağlı olarak, araştırmacının radikalleşme–de-radikalizasyon döngüsü üzerinde hangi temel unsur/unsurların belirleyici olduğuna yönelik vurgusu farklılaşacaktır. Bu bağlamda, araştırmalarda, şiddet hareketlerinin tekil bir görünümüne odaklanması yalnızca belirli unsurları ön plana çıkaran indirgemeci bir analize yol açmaktadır. Bu sorun ancak, artan şiddet kullanımıyla (radikalleşme) ya da şiddet araçlarının kullanımına son verilerek sosyal ve siyasal yapılara entegre olunmasıyla (de-radikalizasyon) betimlenen davranış ve tutum değişikliklerinin bütüncül bir yaklaşımla incelendiği kuramsal bir çerçeve ile aşılabilir.

Toplumsal hareket çalışmaları, yaygın bir eğilim olarak şiddet hareketlerini analiz dışı tutmuştur. Ancak, bu çalışmanın da hedeflediği gibi, toplumsal hareket çalışmaları ile kolektif siyasal şiddet çalışmaları arasında kuramsal bir bağ kurmak³, şiddet döngüsünün temel dinamiklerini ve mekanizmalarını ortaya çıkarabilmek için önemlidir. Bu iki alan arasında kurulacak işbirliği, geleneksel şiddet çalışmalarının çeşitli sınırlılıklarını geride bırakmaya ve kolektif siyasal

³ Kolektif siyasal şiddet analizi ile toplumsal hareket çalışmaları arasında kuramsal bir bağ kurma girişimi Donatella della Porta, Quintan Wiktorowicz, Charles Tilly, Jeroen Gunning ve Colin J. Beck'in çeşitli çalışmalarında kendisine yer bulmuştur. Bu çalışma da nihai olarak bu girişimi desteklemeyi hedeflemektedir.

şiddet hareketlerini tüm yönleriyle birlikte -din, etnisite, sınıf, ideoloji, coğrafya veya demografik yapı gibi tekil unsurlara indirgemen- incelemeye imkân tanıyacaktır.

Şiddet araştırmalarında genel olarak mikro, meso ve makro analiz düzeylerinden yalnızca birinin ön plana çıkarıldığı görülmektedir (della Porta, 2008: 221-222). Ancak, bu üç analiz düzeyi radikalleşme sürecinde birbiri ile etkileşim halindedir ve çalışmalarda yalnızca birinin ön plana çıkarılması şiddet eylemlerinin ya bireysel psikolojilerin, ya hareket örgütünün ya da yapısal unsurların doğrudan bir sonucu olduğu yönünde indirgemeci bir yaklaşıma yol açmaktadır. Birincisi, şiddet eylemi ile bireysel psikolojiler arasında doğrudan bağ kurmak, eylemin tek tek bireylerin psikolojik durumunun, kimi zaman patolojik bir ruh halinin, bir ürünüymüş gibi analiz edilmesine yol açmaktadır. İkincisi, yalnızca hareket örgütüne odaklanmak, hareketliliğin bireysel katılım ve siyasal-toplumsal yapı ile etkileşimlerinin önemini göz ardı etmeye yol açmaktadır. Üçüncüsü, yalnızca makro-düzye analize dayanmak, şiddet içeren kolektif eylemin doğrudan yapısal unsurların ve bu unsurların değişiminin bir sonucu olduğu noktasında determinist bir bakışa yol açmaktadır. Bütüncül bir analiz kolektif siyasal şiddet eylemlerinin katılımcılar, hareket örgütleri ve yapısal unsurlar arasındaki karmaşık etkileşimlerini ortaya çıkarmalıdır. Ayrıca bunu yaparken, hareket örgütünün hedef aktör, rakip hareketler ve üçüncü taraflarla etkileşimlerine; bireysel katılımın temin edilmesi ve sürekliliğinin sağlanması için kullandığı kimliklendirme, kavramsal çerçeveler ve anlatılar gibi mekanizmalara; ve son olarak da toplumsal ve siyasal ortamda meydana gelecek gelişmelerle ortaya çıkan siyasal fırsat yapılarına odaklanılmalıdır. Toplumsal hareket çalışmalarının, kolektif siyasal şiddet çalışmalarına katkıları da bu noktada ortaya çıkmaktadır.

KOLEKTİF SİYASAL ŞİDDET

Kolektif siyasal şiddet, taşıdıkları siyasal iddialar çerçevesinde eylemcilerin, karşısında mücadele ettikleri sistemin sınırlarını test etmek ve siyasal gelişmeleri etkilemek için şiddet içeren eylem repertuvarlarıyla harekete geçtikleri durumu ifade etmektedir (Bodur Ün ve Timur, 2016: 566). Şiddet eylemleri, hem eylemi yürütenlerin haklılaştırma çabaları hem de kullanılan kavramsal çerçevelere bağlı olarak eyleme kimlik kazandırma girişimleriyle sembolik bir alanda gelişmekte ve bu süreç eylemle bir arada yürütülmektedir. Bu anlamda, toplumsal hareketlere içkin kabul edilen sembollere ve kodlara meydan okumalar, siyasal şiddet söz konusu olduğunda farklılık arz etmemektedir. Donatella della Porta (2008: 226)'nın da belirttiği üzere, "siyasal şiddet esasen semboliktir: ürettiği kültürel ve duygusal etkiler, materyal zararından daha önemlidir". Kolektif şiddet hareketlerinin bu niteliğiyle, Alberto Melucci (1999)'nin toplumsal hareketler tanımlamasına benzer şekilde, dayanışmaya dayalı, çatışma içeren ve içinde yer aldığı sistemin sınırlarını zorlayan kolektif hareket biçimi içerdikleri görülmektedir.

Bir hareketin radikalleşmesi⁴ ve şiddet eylemlerine yönelmesinin nedensel önkoşullarını açıklayabilecek genel geçer bir anlatı söz konusu değildir (Beck, 2008). Literatürde, daha ziyade, tekil unsurlara dayalı büyük anlatılarla kurulan analizler mevcuttur. Radikalleşme sürecinde ideolojik yönelimin, şiddet dolu bir geçmişin, etnik veya sınıfsal motivasyonun şiddet eylemlerini “kendiliğinden” üreteceğini varsaymak yanıltıcı olabilmektedir (della Porta, 2009: 15). Bu unsurlara herhangi bir dinsel inancın şiddetin kaynağı olduğu yönündeki yaklaşımları da ekleyerek belirtilmelidir ki, motivasyon merkezli açıklamalar tek bir unsur aşırı vurgulama eğilimindedir. René Girard (2004), şiddeti bir dine atfederken, esasen, kaynağının insanlar olduğu gerçeğinin hesaba katılmadığını belirtir. Oldukça tartışmalı olan “dinsel terörizm” sınıflandırması, hareketleri veya çatışma içeren süreçleri “dinsel” gibi tekilleştiren etiketlerle betimleyerek “din ve tüm diğer faktörler arasındaki karmaşık etkileşimi belirsizleştirme” riski taşımaktadır (Gunning ve Jackson, 2011: 381). Bu bağlamda, siyasal şiddete yönelik açıklamalarda dikkat edilmesi gereken husus, zamansal, mekânsal, sosyal ve siyasal farklılıkların, grupları ve hareketleri şiddete yönlendiren farklı mekanizmalar sunabileceğidir.

Della Porta (2009: 8-9; 2013: 5, 19-21)’ya göre, kolektif siyasal şiddet vakalarına, karmaşık grup dinamikleri ve süreçleri analize dahil edilerek ilişkisel (*relational*), inşa edilmiş (*constructed*) ve dinamik (*dynamic*) bir olgu olarak yaklaşmak gerekmektedir. Öncelikle, radikalleşme ve siyasal şiddet, farklı aktörlerle etkileşim süreçlerinde ortaya çıktığı için *ilişkisel*dir. Karşılıklı etkileşimler muhalif hareketlerle veya siyasal otoritenin aygıtları ile olabileceği gibi benzer hareketlerle de olabilir. Etkileşimin yapısı, aktörlerin eylem biçimine karar vermeleri ve çatışmanın kolektif şiddet içerip içermeyeceği üzerinde etkili olmaktadır. Bu bağlamda, polis veya siyasal rakiplerle girilen sürekli çatışmalar, şiddet içeren eylem biçiminin haklılaştırılmasında ve radikalleşmeye gerekçe olarak kullanılabilir. İkinci olarak, açılan veya kapanan siyasal fırsatlar gibi koşulların aktörlerin algılamalarına dayalı olarak şekillenmesi nedeniyle *inşa edilmiştir*. Son olarak da, sürekli değişen şartlara bağlı olarak kolektif çatışmanın içerdiği şiddet düzeyinde yoğunlaşma veya gerileme ortaya çıkacağı için de *dinamik* bir nitelik sergilemektedir. Della Porta, kolektif tercihlerin, çıkarların, kimliklerin ve hedeflerin çatışma boyunca değişim gösterebileceğini vurgulayarak, şiddet kullanma tercihinin eylem sırasında gelişeceğini belirtmektedir. Bu bağlamda, hareket örgütünün ya da bireysel katılımcıların toplumsal-siyasal gerçeklik algılarında, değer sistemlerinde, etkileşim biçimlerinde, harekete dair kimliklendirmelerinde ve dışsal koşullarda meydana gelecek değişimler dikkate alınmalıdır.

Amacı doğrudan zarar vermek olan vandalizmin aksine siyasal şiddet hareketleri, şiddeti bir *strateji* olarak benimserler. Şiddet eylemlerine öncelik

⁴ Radikalleşme kavramı, siyasal çatışmada artan şiddet kullanımı ile nitelenen davranış ve tutum değişikliği sürecini ifade etmektedir (bakınız della Porta ve LaFree, 2012).

verilmesi, genellikle, üzerinde tartışılmış normatif bir tercihin sonucudur (della Porta, 2009). Ayrıca, bir hareket örgütünün şiddet kullanma tercihi, mevcut fırsat yapıları ve kaynaklar bağlamında stratejik bir tercih olarak yorumlanmaktadır (della Porta ve LaFree, 2012: 6). Ancak, önceden planlanmış hedefler ve etkisi hesaplanmış saldırılar ile harekete geçen terörist grupların, stratejik aktörler olarak yanlış hesap yapmaları halinde sürecin sahip oldukları popüler desteğin azalması ve hatta grubun zayıflanması ile sonuçlanması ihtimali söz konusudur (Cronin, 2009: 61). Dolayısıyla, şiddet kullanımını, kendiliğinden var olan öncesiz bir gerçeklik gibi görmek yerine, fırsat yapıları, kaynaklar ve etkileşimler boyunca yükseliş ve düşüşler sergileyen bir süreç olarak değerlendirmek gerekir. Şiddet eyleminin yalnızca içsel dinamiklerle analiz edilmesi, etkileşimde bulunduğu dış çevre ile ilişkilerinin ve bu etkileşimler boyunca geçirdiği değişimlerin gözden kaçırılmasına yol açacaktır. Zira Charles Tilly (2004b: 9)'nin de belirttiği üzere, terör eylemleri hedefin yanı sıra potansiyel müttefiklere ve üçüncü gruplara da belirli sinyaller göndermeyi amaçlar. Bu amaç doğrultusunda, şiddet hareketleri söylemleri ve eylemleriyle sorunu, muhalifleri ve destekçileri tanımlayan çerçeveler (*frames*) üretmekte ve bu sayede harekete bağlılığı (*commitment*) ve katılımın (*recruitment*) sürekliliğini temin etmektedirler. Bu bağlamda, siyasal şiddet hareketleri, örgütlenme ve kaynak temini konusunda toplumsal hareketlerle benzer sorunlar yaşamaktadırlar (Beck, 2008: 1568). Ayrıca, siyasal sistemin mevcut yapısı, otoritenin uygulamaları, sosyoekonomik değişimler ve ideolojik eğilimler karşısında şiddet içermeyen hareketler gibi etki altında kalabilmektedirler (Gunning, 2009: 160).

Kolektif siyasal şiddeti açıklayabilmek için tekil unsurlara dayalı analizler yeterli değildir. Zira bu tür analizler, belirli faktörleri aşırı vurgulamaya ve büyük genellemelere neden olurlar. Kolektif siyasal şiddet hareketleri, toplumsal hareketler gibi öğrenen yapılardır. Bu tür eylemlerin gelişimi, sosyal ve siyasal etkileşimlerle ve süreçlerle biçimlenmektedir. Bu nedenle, şiddet içermeyen bir etkileşim sürecinin radikalleşmesini kolaylaştırıcı unsurlar göz ardı edilmemelidir. Siyasetin yasal araçlarıyla mücadele yolunun kapandığı ve muhalif iddiaların yeraltına inmeye zorlandığı kuşatılma (*encapsulation*) süreçleri (della Porta, 2009: 14); ve belirsizliğin arttığı bir dönemde dengeleyici üçüncü tarafların kaybolması ve mevcut sınırları etkinleştiren “aracılık” mekanizmasının gelişmesi (Tilly, 2009: 354-355) gibi dinamikler radikalleşme sürecini destekleyen önemli unsurlardır. Öte yandan, kolektif şiddet eylemleri yürüten radikalleşmiş toplumsal hareketler, farklı siyasal koşullar altında sivil toplum ve siyaset savunusuna dönüşebilmektedir. Bu döngüyü açıklayabilmek için toplumsal hareketler literatürünün, kolektif siyasal şiddet analizine önemli kuramsal katkıları söz konusu olmaktadır.

TOPLUMSAL HAREKET ÇALIŞMALARI VE KOLEKTİF SİYASAL ŞİDDET

Toplumsal hareket çalışmaları, toplumsal süreçleri analiz etmede önemli araçlar sağlasa da, toplumsal hareketlere dair analizin kapsamında *de facto* bir

kısıtlamaya gidildiği görülmektedir. Bu kapsamda en temel sorun, toplumsal hareket incelemeleri için bütünlük arz eden bir teorik yapının söz konusu olmamasıdır (Tilly, 2004a; ayrıca bakınız Gunning, 2009: 158). Ayrıca, incelemeye aldıkları toplumsal durumlara bağlı olarak tematik bir sınırlılık içerdikleri ve kolektif vakaların analizi noktasında önemli bir kısıtlılığa neden oldukları görülmektedir. Genel olarak, Batı'nın sosyoekonomik ve siyasal gelişim süreciyle paralellik gösteren Yeni Toplumsal Hareketler yaklaşımı, “post-endüstriyel toplum” (veya programlı toplum) ile eşzamanlı olmayan, farklı toplumsal ve siyasal gerçekliğe sahip toplumları göz ardı etme eğilimindedir. Bu bağlamda, Batı ile eşzamanlı olmayan toplumsal durumlara dair sosyal süreçler, analiz çerçevesi dışında bırakılarak (hiyerarşik olarak Batı'nın gerisinde) farklı bir zamanı ve mekânı ifade eder duruma getirilmiş ve bu süreçlere negatif anlamlar yüklenmiştir. Neticede, demokratik-kapitalist gelişim sürecine sıkı sıkıya bağımlı kılınan bu hiyerarşik dizilim, merkeze (“Batı’ya”) bağımlı bir gerçeklik ve bilgi üretimi sürecini de beraberinde getirmiştir.

Toplumsal hareket literatürünün Batılı moderniteyi takip eden bu güzergâhı, analizin konusunu yalnızca belirli sosyal süreçlerle sınırlayarak, bu güzergâhın dışına çıkan ve Batılı modernite ile “çelişen” olguları patolojik vaka olarak değerlendirme eğilimi göstermiştir. Bu eğilim neticesinde, dinsel kökenli olması sebebiyle “modernite” ile çeliştiği önyargısından hareketle İslami hareket (aslında genel olarak dinsel hareket) örnekleri (Göle, 2011) ve kullandığı araçların kolektif şiddet unsurlarını içermesi sebebiyle de siyasal şiddet eylemleri (della Porta, 2009) inceleme dışında bırakılmıştır. Bu yüzden, çalışmalar daha ziyade “barışçıl” (şiddet içermeyen anlamında) eylem repertuarına sahip hareketlere odaklanmış⁵ ve kolektif siyasal şiddet eylemlerine dair çok az çalışma üretilmiştir (Goodwin, 2004; Sutton ve Vertigans, 2006; della Porta, 2009; Gunning, 2009; della Porta ve LaFree, 2012: 6).

Siyasal şiddet ve toplumsal hareket alanları arasındaki bu ayrışma incelendiğinde, toplumsal hareketler ile benzer süreçler, dinamikler ve mekanizmaları paylaşan kolektif siyasal şiddet olgularının toplumsal hareketler araştırmalarından özerk bir gelişim sergilemiş olduğu görülecektir. Bu durum, toplumsal hareketler çalışanların “iyi” toplumsal hareketlerle daha ilgili olmaları ve çalışmaların daha ziyade siyasal şiddetin marjinal bir fenomen olarak görüldüğü Batı demokrasilerine odaklanması ile açıklanmaktadır (della Porta, 2009: 7). Ayrıca, siyasal şiddet ve toplumsal hareketler analizleri arasında kurulan bağlar dönemsel koşullara bağlı olarak oldukça değişken bir ilgi grafiği izlemektedir. Terörist saldırıların görünürlüğünün arttığı dönemlerde siyasal şiddetin ekstrem formları üzerine yapılan araştırmalarda dönemsel artışlar olduğu belirtilmektedir (della Porta, 2013: 11). Bu bağlamda, etnik temizlik, soykırım veya uluslararası

⁵ Manuel Castells, bu durumun istisnasını oluşturmaktadır. Zira Castells (2008), “analitik bir bakış açısıyla . . . ‘kötü’ ya da ‘iyi’ toplumsal hareketler” olmadığını savunarak *Aum Shirinkyō* ve *El Kaide* gibi siyasal şiddet hareketlerini de incelemeye dahil etmektedir.

ölçekli terör eylemleri gibi vakalar yeni çalışma alanları ve araştırma soruları üretirek alanın genişlemesine katkıda bulunmaktadır (Boyle, 2012: 528).

Literatüre hâkim olan bu önyargı, aynı zamanda toplumsal hareketler teorilerinin bu tür sosyal süreçleri incelemede sunabileceği katkıyı da baskılamaktadır. Zira protesto, şiddet ve siyasal çatışma üzerine yapılan incelemeler, düzenli olarak toplumsal hareket faaliyetlerinin alanıyla kesişmektedir (Tilly, 2008: 24). Toplumsal hareket çalışmaları, disiplinler arası doğasıyla siyasal şiddet çalışmalarına gerekli kavramsal çerçeveyi sunmaktadır (Beck, 2008: 1565). Toplumsal hareketler gibi siyasal şiddet hareketleri de sıklıkla ortak amaçlar ve toplumsal dayanışmalara dayalı olarak elitler, muhalifler ve otorite ile girilen düzenli etkileşimler aracılığıyla “kolektif meydan okuma” üretir ve süreç ağırlıklı olarak örgütlü gruplarca yürütülür (Beck, 2008: 1566). Sonuç olarak, bir yandan Batı-dışı modernite arayışlarının anlamlandırılabilmesi bir yandan da sosyal süreçlerin hangi koşullarda kolektif siyasal şiddete dönüştüğünün belirlenebilmesi için analizin çerçevesini genişletecek yaklaşımlara ihtiyaç doğmaktadır. Böylesi bir incelemede “somut toplumsal tarihten ve beraberinde gelen iktidar ilişkilerinden” (Göle, 2011: 159) türeyen bilginin farklı tarihsel süreçler ve siyasal çekişmelerin süzgecinden geçmiş toplumlarda yeniden üretilmesi, hiyerarşik olarak merkeze bağımlı gerçekliklerin sorgulanmasına ve “marjinal” olmaktan çıkmış yeni bilgilerin üretilmesine yardımcı olacaktır. Bu bağlamda da, somut olarak, geleneksel bir bakış açısı ile demokratik toplumsal bir yapı içerisinde gelişen kolektif eylemlere odaklanan toplumsal hareket çalışmalarının, yalnızca siyasal katılıma yönelmeyen ve demokratik-olmayan bir sahnede gelişen hareketleri de göz önünde bulundurması sağlanmış olacaktır (Beck, 2008: 1576). Aksi takdirde, Asef Bayat (2006: 13)’in maduniyet çalışmaları vasıtasıyla uyardığı üzere, dinsel-merkezcilik ile şekillenen bir “Ortadoğu istisnailiği” nitelemesi “bölgenin ana akım toplumsal bilimler söyleminden yalıtılmasına ve marjinalleşmesine” yol açacaktır.

Toplumsal hareket ile siyasal şiddetin, özellikle günümüzde birbiriyle karşılıklı ilişki içerisindeki olgular oldukları belirtilmektedir (della Porta, 2009). Ancak, kolektif siyasal şiddet vakalarını toplumsal hareketler literatürü ile açıklamak, öncelikle bazı yapısal uyumluluklar tespit etmeyi gerektirmektedir. Netice itibarıyla de toplumsal hareket yaklaşımlarının kolektif siyasal şiddet olgusunun analizine sunacağı epistemolojik ve metodolojik destek, Bayat (2006: 9)’in, “bakmak için yeni bakış açıları, konuşmak için yeni bir lügat ve gerçekliklerimizi kavramak için yeni analitik araçlar bulmalıyız” diyerek kastettiği üzere, Ortadoğu bölgesi hakkında eleştirel bilgi üretiminin sağlanması yönünde önemli bir girişimin parçası olacaktır.

Tilly (2004a), böyle bir girişimin dört farklı metotla gerçekleştirilebileceğini savunmuştur. Birincisi, esas olarak dışarıda kalan bir olgunun, doğrudan bir teorinin kapsamına alınmasıdır. Bu yöntem, ilgili olgunun, teorinin bir parçası olduğu ve teorinin varsayımlarını paylaştığı savından hareket edecektir. İkincisi, teori ile olgu arasında sıkı bir uygunluk aramadan, açıklayıcı

olması amacıyla teorik “bilgilendirici metaforlar”ın ödünç alınmasıdır. Üçüncüsü, olgunun analizinde ilk adım olan soruların belirlenmesi noktasında bir teoriden faydalanmaktır. Ancak burada sorulara verilecek yanıtların, teorinin genel hatlarıyla aynı olması beklenmemektedir. Dördüncü yöntem ise, bir teorinin doğrudan benimsenmesi yerine, seçici bir usulle analize konu edilen mekanizma ve süreçlerin ödünç alınmasıdır. Tilly’e göre, ilgili yöntemlerin en büyük riski, olgunun, sadece belirli toplumsal yapılar bünyesinde anlamlı olan teorik bir çerçeve kapsamına alınarak bir tür benzeştirme yapılmasıdır. Yazar bu riski, “İslami siyasetin Batılı toplumsal hareketlere benzemesi gerektiği” yönünde kendini gösterebilecek imajın⁶ neden olacağı temel bir yanılığa ile açıklamaktadır (Tilly, 2004a: x).

Kolektif siyasal şiddet ile toplumsal hareketler literatürü arasında kuramsal bir bağ kurma girişimini destekleyen bu çalışma, ağırlıklı olarak dördüncü yöntem ile gerçekleştirilecektir. Çalışma, toplumsal hareketlerin “mobilizasyon yapıları, siyasal fırsatlar, hareket repertuarları, çerçeveler ve çatışmacı eylemleri” (Tilly, 2004a) gibi mekanizma ve süreçleri aracılığıyla kolektif siyasal şiddet olgularının analizinin gerçekleştirilmesini içerecektir. Bu yöntem, olgunun toplumsal hareketler yaklaşımları altına dahil edilmesi gibi bir amacı taşımadığından, farklı bir sosyal ve siyasal gerçekliğe sahip toplumlarda gelişen şiddet hareketlerinin analizini mümkün kılacaktır. Öte yandan, analize dahil edilen mekanizma ve süreçler, olgunun açıklanması için tek başına yeterli değildir (Tilly, 2004a). Her bir olgunun kendi özgün tarihsel koşulları dahilinde değerlendirilmesiyle ancak mevcut siyasal çatışmanın ortaya çıkışı, tırmanması ve gerilemesine neden olan süreçlerin detaylı bir analizinin sunulması mümkündür.

Della Porta (2008), siyasal şiddet çalışmalarına hâkim olan dört temel sorun üzerinde durmaktadır. Birinci sorun, bu kapsamda çalışma yapanların doğrudan veya dolaylı olarak terörle mücadele işinde yer alması ve dolayısıyla çalışmaların bir kısmının olgunun sosyal bilimler bağlamında kavranmasından ziyade terörizm-karşıtı politikalar geliştirilmesine dönük olmasıdır (ayrıca bakınız Goodwin, 2004; Jackson vd., 2011). Bu durum, şiddet vakalarına dair objektif, bilimsel bilgi üretimini zorlaştırmakta ve tarafsız akademik bir bakış açısı geliştirilmesini engellemektedir. İkinci sorun, şiddet çalışmalarına bütüncül bir yaklaşım sunulamamasından kaynaklanmaktadır. Farklı şiddet türleri, literatürde farklı yaklaşımlar ile değerlendirilmektedir. Sağ kanat radikalizm örnekleri, süreçleri toplumsal-siyasal gelişmelere karşı irrasyonel tepkiler olarak değerlendiren “çöküş” teorileriyle; sol kanat radikalizm toplumsal hareket yaklaşımlarıyla ve etnisite ya da din referanslı şiddet hareketleri ise alan araştırmalarıyla açıklanmaktadır. Üçüncü sorun, bir siyasal şiddet türü olan

⁶ Tilly (2004a: x), Quintan Wiktorowicz (2004)’in öncülüğünü yaptığı, İslami aktivizm örnekleri ile toplumsal hareketler analizi arasında ilişki kuran çalışmalarının bu riski önlediğini belirtmektedir. Bu anlamda, Wiktorowicz’in çalışmasının, İslami siyaseti merkezine alan bir toplumsal hareket analizi için iyi bir örnek oluşturduğu belirtilebilir.

terörizmin, siyasal aktörlerinin şiddet kullanma kararları temel alınarak tanımlanması yönündeki bir eğilimi taşımasıdır. Dördüncü sorun ise, şiddet vakalarının analizlerinde kullanılan farklı analiz düzeyleri arasında çok az ilişkilendirmenin olmasıdır. Çalışmalar, makro-düzyey çevresel koşullara bağlı sistemik analizler, meso-düzyey örgütsel nitelikler veya mikro-düzyey bireysel motivasyonlar olmak üzere üç temel analiz düzeyi arasından birine odaklanmayı seçmektedir (della Porta, 2008: 221-222). Bu açıdan della Porta (2009), üç analiz düzeyi arasında sistem ve birey analizlerinin daha yaygın olmasına karşın, siyasal şiddetin taşıyıcısı olan örgütlere dair araştırmaların sınırlı düzeyde kaldığını belirtmiştir. Siyasal şiddet eylemlerinin örgütlü bir forma dönüşmesine dair yeterli ampirik verinin elde edilememesine neden olan bu durum, özellikle, terörizm çalışmaları altında ağırlıklı olarak mikro-düzyey bireysel patoloji analizleri veya makro-düzyey jeopolitik ve konjonktürel gelişmeler analizleri bağlamında kendini göstermiştir (della Porta, 2009: 6).

Şiddet literatürüne hâkim olan diğer bir sorun da, kendisini kavramsal düzeyde göstermektedir. Tilly (2004b), siyasal şiddetin özel bir türüne dair terör, terörizm ve terörist kavramsallaştırmasının siyasal olarak güçlü ancak analitik düzeyde güvenilmez olduğunu savunmaktadır. Buna göre, bu tür terimler siyasal ve normatif hedeflere hizmet etmektedir. Tilly'e göre, terör, zaman zaman diğer siyasal stratejiler veya eylemsizlik formlarına alternatif olarak kullanılan bir stratejidir. Terör eylemleri üzerine uzmanlaşmış gruplar ve bağlantılar mevcut olsa da bunlar istikrarsız ve süresizdirler. Bu bağlamda, terör eylemleri genellikle diğer daha rutin siyasal iddia arayışlarıyla eşzamanlı ya da devirli olarak sahneye konulan mücadelelerin "tamamlayıcısı" ya da "yan ürünü" olarak ortaya çıkmaktadır. Tilly'e göre, bu stratejinin, kimi zaman dini referanslı ya da etnik temelli hareketler ve hatta devlet aygıtları tarafından da kullanıldığı düşünüldüğünde, teröre tek bir nedensel bağlamı olan tutarlı bir olgu olarak bakmak hatalı bir yaklaşımdır. Tilly'nin yaklaşımında, siyasal şiddet daha karmaşık bir mücadele stratejisi içerisinde bir siyaset türü olmakta ve bu politikanın uygulayıcıları olan eylemciler de daha karmaşık kimliklerin taşıyıcıları olmaktadır. Tilly'nin 11 Eylül 2001 saldırıları sonrası ABD'de siyasal yöneticiler tarafından benimsenen retoriğe karşı yürüttüğü bu kavramsal tartışma, bir yanılla da, "yok edilmesi gereken düşmanlar"⁷ gibi bir betimleme ile toplumsal bir olguya dair analizin nasıl engellenebileceğini göstermektedir.

Öte yandan, mevcut kolektif siyasal şiddet literatürünün sorunlarını geride bırakabilmek adına toplumsal hareket çalışmalarından önemli girişimler söz

⁷ Antagonistik bir çatışmada biz/onlar ayrımı, kendisini basitçe bir siyasal cepheleşme örneği olarak değil, "iyi ve kötü arasındaki ahlâki bir karşıtlaşma" olarak sunmaktadır. Netice olarak böyle bir karşıtlaşma, "öteki" konumuna itilen muhaliflerin "yok edilmesi gereken düşmanlar" olarak tanımlanmasına/algılanmasına yol açmaktadır. Antagonizmanın "her daim olanaklılığı" ile demokratik siyasete meydan okuması üzerine detaylı bir okuma için bakınız Mouffe, 2013.

konusudur. Beck (2008), kolektif siyasal şiddet formları içerisinde bir alt tür olan terörizm ile toplumsal hareket teorisi arasında kurulacak bir bağın, özel olarak terörizm çalışmalarına önemli katkılarının olabileceğini savunmaktadır. Bu bakış açısı, terörizme dair bir toplumsal hareket analizinin, mevcut çekişmeli siyaset araştırmaları ile benzerlikler içerdiği görüşünden hareket etmektedir. Bu görüşe göre, öncelikle, terörist gruplar diğer hareket örgütleri ile benzer dinamiklerle ve çelişkilerle karşı karşıya kalmaktadır. Zira bir terör eylemi, nadiren gelişigüzel bir görünüm izlemektedir. Daha ziyade eylemler belirli bir siyasal çevrede siyasal fırsat yapıları bağlamında üretilmektedir. İkinci olarak, terörizmin aktörleri, eylemlerini haklılaştırmak ve amaçlarını açıklayabilmek için çeşitli kavramsal çerçeveler üretmektedir. Üçüncü olarak, terörist gruplar yeni toplumsal hareketler gibi kolektif kimlikler üretirler ve şiddet içeren eylem formuna katılımı ve bağlılığı açıklayabilmek için hareket ağlarını kullanırlar. Dördüncü olarak, radikalleşme süreci bir yanıyla devlet baskısının ve hareketin yaşamsal döngüsünün bir ürünü olarak görülmektedir. Beşinci olarak, ulusötesi terörizm kolektif eylemin birimsel boyutunda bir yeniliği temsil ederek hareketlerin yayılımından ve uluslararası koşullardan etkilenmektedir. Son olarak da, toplumsal hareketlerin karşı karşıya kaldığı dinamiklere benzer bir görünüm sergileyen siyasal şiddet örgütlenmelerinin kazanımları ve etkileri de, gündeme getirecekleri tekil bir kampanyanın ortaya çıkartacağı değişimlerden daha geniş olmaktadır (Beck, 2008: 1576).

Toplumsal hareket araştırmalarına yansıyan klasik görüş, bir hareketin başarısını hedeflerine ulaşması ve kurumsallaşması (profesyonelleşmesi) olarak değerlendirir ve eğer hareket başarısız olursa toplumsal sahneden silinecektir (Beck, 2008: 1574-1575). Bu klasik yaklaşım, iki noktada yanıltıcı olabilmektedir. Öncelikle, bir hareketin toplumsal sahneden silinmesi durumunun mutlak bir başarısızlığı ifade edeceğini savunmak, sonradan elde edilebilecek kazanımları gözden kaçırmayla sonuçlanacaktır. Gamson (1980: 1046), meydan okuyan aktörlerin resmi varlıklarının son bulduğu durumlarda dahi yeni kazanımların söz konusu olabileceğini savunmaktadır. İkinci olarak ise, bir hareketin kurumsal bir yapıya dönüşmüş olması, hareketin hedeflerine ulaştığının açık birer göstergesi değildir. Zira bir hareket, meşru bir aktör olarak tanınma ve kabul elde ederek kurumsallaşsa dahi, grup için yeni bir kazanım elde edilemeyebilir (Gamson, 1980: 1046). Siyasal şiddet hareketlerinin başarı durumlarının toplumsal hareketlerle benzerlik gösterdiğini savunan Beck (2008), realitenin klasik başarı kriterlerinin ortaya koyduğundan daha karmaşık olduğunu savunmuştur. Yazar, bu ölçütlerin dışında siyaset yapım süreci üzerinde etki kurma, yeni hareketlerin ortaya çıkışını etkileme veya yeni taktik repertuvarların sunumu gibi ikincil etkilerin de olabileceğini belirtmektedir. Bu bağlamda yazar, şiddet içeren eylem repertuvarları ile mobilize edilen örgütlenmeler özelinde, başarının kısmi ve amaçlanmamış çıktılara bağlı olabileceğini ve kısa süreli kazançlar üretebileceğini savunmaktadır. Dolayısıyla, terörizm gibi şiddet hareketlerinin etkililiği ve başarısına ilişkin bir değerlendirme, yalnızca terör eylemlerini yürütenlerin hedefleri ve iddiaları

bağlamında değil, bütün bir hareket gündemi ve sektörü ölçeğinde yürütülmelidir (Beck, 2008: 1574-1575).

Son olarak, toplumsal hareket teorileri ile terörizm çalışmaları arasında bağ kurulması gerektiğini düşünen Gunning (2009) de, bu teorik katkının terörizm çalışmalarında “eleştirel dönüşü” temsil edeceğini savunmaktadır. Buna göre, militan örgütlenmeleri daha geniş bir toplumsal hareketin parçası olarak görmek, siyasal aktörlerle ve yapılarla etkileşim içerisinde bir tarihsel süreç analizi gerektireceğinden, tarihdışılık, bağlam eksikliği ve siyasal otoritenin rolünün göz ardı edilmesi gibi eleştirilere yanıt olabilecektir. Bu bağlamda, terörizm daha geniş bir hareket taktiği kapsamına alınarak istisnailik iddiası sorgulanacak ve “meşru devlet” karşısında “gayrimeşru terörist muhalefet” önkabulünün yer aldığı devletçi anlatım ile şekillenen keskin dikotomi yerle bir edilecektir. Böylece, geleneksel anlatım ile inşa edilen devletin doğal konumuna yönelik eleştirel bir bakış mümkün olacaktır.

Bu noktada, çatışmanın zemininin sosyal alandan siyasal alana kaymasına⁸ veya bir strateji olarak siyasal şiddet araçlarının kullanılmasına neden olan koşulların neler olduğuna dair bir analizin gerekliliği ortaya çıkmaktadır. Geçiş süreçlerine dair bir analiz, toplumsal hareketlerin sahip olduğu eylem repertuvarlarının (şiddet eylemleri bağlamında) farklılaşmasının nedensel koşullarını ortaya çıkarmayı amaçlamasının yanı sıra, toplumsal etkileşim süreçlerinin⁹; ulusal veya ulusötesi siyasal koşulların; sosyal ve siyasal karşıtlıklar yaratan biz-onlar sınırlarını kuran, aktif hale getiren veya tekrar bulanıklaştıran kimliklendirme süreçlerinin kapsamlı bir değerlendirmesini de içermelidir. Bu yaklaşım, şiddetin toplumsal ve siyasal yapıda bir parçası olduğu toplumsal hareket gündeminin kendi sosyal bağlamında analizini gerektirmektedir. Bu noktada dikkat edilmesi gereken iki temel husus söz konusudur. Birincisi, siyasal şiddetin bir hareket için “son aşama” olduğu varsayımı problemlidir; zira şiddet, bazı durumlarda araçsal tercihler arasında öncelikli bir konumda tutulmaktadır. İkincisi ise, hedefleri ve araçlarıyla radikalleşmiş bir toplumsal hareketin, şiddet repertuvarını bir kenara bıraktığı (*disengagement*) veya tekrar sosyal/siyasal alanda etkin hale geldiği (*de-radicalization*) süreçler de analize dahil edilmelidir.

Ayrıca, kolektif siyasal şiddet eylemlerinin ulusal koşullara ek olarak uluslararası sistemdeki kırılmalar, jeopolitik gelişmeler ve açılan/kapanan ulusötesi fırsatlara karşı hassasiyeti; ulusötesi aktörler ve eylemlerle etkileşimleri ve onlardan “öğrenme” süreçleri de göz önünde bulundurulmalıdır. Ulusal sınırlar içerisinde sınırlanmış araştırma çerçevesi, uluslararası süreçlerin ulusal bağlamda olası etkilerinin (veya tam tersi) olabileceğinin de göz önünde bulundurulması

⁸ Sosyal alandan siyasal alana bu tür bir kayma, esasen, bir kimliğin veya kültürel farklılığın sosyal ve siyasal tanınması için verilen mücadelelerin etkileşimsel süreçte kolektif şiddet üretmesini ifade etmektedir.

⁹ Örgüt içi, kolektif hareketin yer aldığı hareket endüstrisi ve sektörü içi, üçüncü taraflarla veya doğrudan siyasal otorite ile girilen karşılıklı etkileşimler ifade edilmektedir.

genişletilmelidir. Bu bağlamda, toplumsal hareketlerin gelişmesine veya geri çekilmesine neden olan siyasal fırsatların, ulusötesi fırsatlar ve zorluklar ile zenginleştirilmesi ve araştırma çerçevesinin ulusötesi etkileşim süreçlerini de içerecek şekilde genişletilmesi sağlanmalıdır. Dahası, toplumsal hareketler çalışmalarının genel olarak Batı merkezli araştırma programı ve benzer siyasal sisteme (demokratik-kapitalist) sahip ülkelerde gelişen hareketler analizlerinin, farklı coğrafyalardaki benzerlik ve farklılıklarının incelenmesi ile karşılaştırmalı siyaset yolunun açılması mümkündür. Ortadoğu bölgesi özelinde süreçlere yeni bir bakış açısı geliştirmek, Bayat (2006: 7-8)'ın, toplumsal mücadeleleri bağlamında "ne biricik ne de orijinal" olduğunu belirttiği bölgeyi, "yekpare, aslen durağan ve dolayısıyla 'kendine has' bir yapı olarak" analiz eden ana akım çalışmaların etkisinden kurtarmak için gereklidir. Zira bu yolla, Batı-dışı toplumlara yönelik marjinalite ve istisnailik iddiaları sorgulanabilecek ve farklı siyasal sistemlere sahip toplumlarda nasıl benzer süreçlerin gelişebildiği görülecektir.

Sonuç olarak, toplumsal hareket literatürünün önemli katkılarıyla sunulacak kolektif siyasal şiddet analizi, daha önce bahsedilen her üç analiz düzeyinde birlikte gerçekleştirilmelidir. Bu çalışma yöntemi, kolektif siyasal şiddet olgusuna yönelik daha bütüncül bir bakış açısı geliştirilebilmesi için gereklidir. Bu doğrultuda şiddet vakaları, Kaynak Mobilizasyonu ve Yeni Toplumsal Hareketler yaklaşımlarının mevcut araç setleri vasıtasıyla sistemik (makro-düzyey), örgütsel (meso-düzyey) ve bireysel (mikro-düzyey) boyutlarıyla kapsamlı bir incelemeye tabi tutulmalıdır.

Şiddetin Makro-Düzyey Analizi: Siyasal Fırsatlar

Radikalleşme sürecini açıklamak için kullanılacak araç setinin bir parçası olan siyasal fırsatlar yaklaşımı, harekete dışsal koşulları yani makro-düzyey analizi yansıtmaktadır. Yaklaşım, kolektif davranış ile siyasal ortam arasındaki karmaşık karşılıklı ilişkilere odaklanmakta ve kolektif davranış üzerinde etkili olan çevresel koşulları incelemektedir. Temel sav, ileri sürülen iddialar, hareketlilik, ittifak yapıları, strateji ve taktiklerin belirlenmesi süreçlerinin ve kurumsal siyaset ve politikalar üzerinde etki kurulması gibi gelişmelerin içinde bulunulan siyasal koşullardan ve yapılardan etkilendiği yönündedir (Meyer, 2004). Siyasal fırsatlar yapısı (*structure of political opportunities*) kavramını ilk kez kullanan Peter K. Eisinger (1973), formel siyasal yapı, hükümet duyarlılığı, toplumsal yapı ve sosyal istikrar gibi değişkenleri kapsamına alan siyasal ortam ile siyasal davranış modeli arasında bir bağlantı olduğunu savunmuştur. Bu bağlamda, çevresel unsurların eylem üzerinde bazı kısıtlayıcı veya kolaylaştırıcı etkileri mevcuttur. Bir hareket yalnızca kaynakların basit bir fonksiyonu olmanın ötesinde, toplumsal ve siyasal sistemin çeşitli unsurlarını içeren karmaşık denklemin bir sonucudur. David S. Meyer (2004), fırsatlar ile gelişmeler arasında doğrudan bir bağ kurmak yerine, süreç-yönelimli bir analizle, fırsat yapılarındaki değişimlerin mobilizasyona dönüşümü sürecinin izlenmesi ve böylece analitik düzeyde ilgili etkileme mekanizmalarının belirlenmesi gerektiğini savunmaktadır.

Kolektif siyasal şiddet örgütlenmelerinin, genellikle, daha geniş toplumsal hareketlerin bir parçası olduğu dikkate alındığında, siyasal fırsat yapılarının açılmasına ya da kapanmasına yol açan koşulların radikalleşme süreçlerini açıklamadaki önemi görülecektir. Toplumsal hareketlere benzer şekilde siyasal şiddet hareketleri de, kurumsal veya sosyal etkileşim dinamiklerinin şekillendirdiği koşullara bağlı olarak sürekli değişim halindedir. Rejim değişimi, siyasal istikrarsızlık dönemleri ve elit kompozisyonundaki değişimler gibi süreçlerin oluşturduğu siyasal fırsatlar, toplumsal hareketlere konu olan gündemlerin görünür olmasına imkân verirken; devlet kontrolünün artması veya toplumsal taleplere karşı daha kapalı bir siyasal iktidarın yönetime gelmesi gibi durumlar görece açık fırsat yapılarının kapanmasına yol açacaktır (della Porta, 2008: 223). Gunning (2009: 160), siyasal şiddet eylemleri içerisinde yer alan militanların, başlangıçta bir toplumsal harekette aktivist olarak eylemler yürüttüğünü ancak daha sonra hareket dinamiklerine ve harici koşullara bağlı olarak şiddet içeren eylemlere yöneldiğini savunmaktadır. Bu noktada, saldırgan olmayan direnme biçimlerinden şiddet içeren kolektif eylem modeline dönüşü açıklayabilmek için öncelikle sistemsal koşulların/değişimlerin belirlenmesi gerekmektedir.

Della Porta (2009: 10-12), şiddet içeren eylem modeline dönüşü açıklayabilmek için, radikalleşme süreciyle yakından ilişkili üç temel unsur belirlemektedir. Öncelikle, muhalif görüşlerin kurumsal sistemin dışına itildiği ve karşıtlıkların görünürlüğünün sistematik olarak engellendiği koşullar, radikalleşme vakalarıyla yakından ilişkilidir. İkinci olarak, karşıt gruplarla veya doğrudan siyasal otoritenin güvenlik aygıtı ile sokaklarda gerçekleşen karşılıklı şiddet içeren etkileşim deneyimleri kolektif çatışmanın repertuarının radikalleşmesi yönünde etkili olmaktadır. Üçüncü olarak, barışçıl protesto araçlarının başarıya ulaştırmadığı yönünde oluşan bir algılama siyasal şiddet araçlarının ortaya çıkışını kolaylaştırabilmektedir. Bu unsurlara ek olarak, şiddetin ahlaki düzlemde kabul edilebilir bir eylem biçimi olduğunu onaylayan ve şiddet olgusunu meşru bir tercih olarak sunan harici aktörlerin varlığı da önemlidir. Ancak bu koşulların tümünün veya bazılarının belirli bir zaman ve mekânda yerine gelmiş olması, gelişmelerin zorunlu olarak siyasal şiddet üreteceği anlamını taşımamaktadır. Bireylerin kontrolü dışındaki yapısal değişimler, siyasal fırsat yapılarını değiştirirler ancak sonuç üzerinde belirleyici değildirler (Robinson, 2004: 115). Bu noktada dikkat edilmesi gereken husus, siyasal süreçlerin yeni fırsatlar yaratması ya da mevcut koşullarda gerilemeye yol açması gibi süreçler önemli ölçüde aktörlerin algılamaları ile şekillendiğinden, fırsat yapılarının subjektif değerlendirmelere dayalı olduğudur. Dolayısıyla fırsat yapılarına ilişkin varsayımlar, çatışmanın aktörlerinin sistemi okuma biçimlerine bağlı olduğundan, ilgili aktörlerin ideolojileri, amaçları ve hedefleri gibi üçüncül unsurlar süreçte bir manipülasyon riski yaratmaktadır.

Siyasal fırsat yapılarına dair analizlerde dikkat edilmesi gereken iki temel husus söz konusudur. İlki, bu tür analizlerin yalnızca demokratik rejimleri kapsamasıdır. Yapısal değişimler rejim tipine bağlı olmaksızın fırsat yapıları

üretirler ancak farklı siyasal sistemler arasında, fırsat ve zorluklara dair kavramalar değişim gösterebilmektedir. Bu açıdan, demokratik-olmayan sistemlerde de siyasal baskının artışı ya da azalışına yol açan farklı dinamikler, siyasal fırsat yapılarının konjonktürel olarak açılıp kapanmasına yol açarlar (della Porta, 2009: 12-13). Eisinger (1973: 28), siyasal fırsatları arttırmak için protestonun yetersiz bir taktik olduğu ve tolere edilmediği kapalı sistemlerin aksine, açık sistemlerde kolektif taleplere karşı daha duyarlı olduğu ve karar alıcılara erişimin görece daha kolay olduğunu savunur. Öte yandan, yazara göre kolektif eylem, fırsat yapılarının tamamen kapalı ya da tamamen açık olduğu siyasal sistemlerde değil; fırsatlar bağlamında daha karma koşulların söz konusu olduğu sistemlerde meydana gelmektedir (Eisinger, 1973: 15). Demokratik bir rejimde ortaya çıkacak siyasal baskısının, demokratik-olmayan bir rejimde günlük siyasetin olağan bir parçası olması gibi farklılıklar, konunun kendi bağlamında değerlendirilmesini zorunlu kılmaktadır. Aksi takdirde, temel hak ve özgürlüklerin sistematik olarak kısıtlandığı demokratik-olmayan sistemlerde fırsat yaratan süreçlerin küçümsenmesi ya da abartılması sonucu doğacaktır.

İkinci husus, siyasal fırsat yapıları üzerine gözlemlerin ağırlıklı olarak ulusal siyasal sistemlere ve yerel fırsatlara dayalı olarak gerçekleşmesidir (della Porta, 2009: 13). Ancak, günümüz uluslararası ilişkilerinin karmaşık doğası göz önünde bulundurulduğunda, ulusal bağlamı süreçler kimi zaman ulusötesi süreçlerin bir sonucu ya da nedeni olabilmektedir. Bu bağlamda bir siyasal şiddet, kimi zaman ulus-devlet sınırlarını aşan olay-eksenli fırsat yapılarına bağlı olarak ortaya çıkabilmektedir. Irak İşgali (2003)'ne eşlik eden merkezi otoritenin yıkılması süreci, Irak'ta iktidarın bölüşümü noktasında yeniden güç düzenlemesi talep eden şiddet hareketlerinin gelişimini kolaylaştırmıştır (Beck, 2008: 1569). Yine benzer şekilde, Suriye ve Irak'ta etkin hale gelen El Kaide (*al-Qa'idah*) kökenli İslam Devleti (İD)¹⁰ örgütü, bölgede ortaya çıkan halk hareketlerinin¹¹ yarattığı ve özellikle etkinlik gösterdiği ülkelerde mevcut merkezi iktidarı zayıflatan güç boşluğundan yararlanmıştır. Buna göre, örgütün etkin gelişiminin, Irak merkezi yönetiminin mezhepçi politikalarıyla Sünni nüfusu yabancılaştırması, bölgede etnik-mezhepsel temelli sürekli iç çatışmaların mevcudiyeti ile gelişen iktidar boşluğu, örgütün materyal ve beşeri kaynak sağlama becerisi gibi süreçlerde aranması gerektiği tartışılmaktadır (Hassan, 2014). Bu bağlamda, analiz birimi olarak yalnızca ulus-devleti dikkate alan bir analiz yerine, ulusal düzey radikalleşme ve siyasal şiddet araçlarının aktivasyonu gibi gelişmeler üzerine etkisi

¹⁰ Örgütün sürekli isim değişiklikleri, bu isimlerin farklı dillerdeki telaffuz ve kısaltmaların farklılık göstermesi ve örgütün İslami değerleri ismiyle özdeşleştirme girişimine karşı bir siyasal duruş sergilenmesi gibi çeşitli nedenlerle açık bir isim karmaşası ortaya çıkmaktadır (CNNTÜRK, 2014). Örgüt son olarak 29 Haziran 2014 tarihinde hilafet ilanının ardından "İslam Devleti" adını kullanmaya başlamıştır.

¹¹ 2010 yılı itibarıyla öncelikle Tunus'ta başlamış; ardından Mısır, Libya ve Suriye başta olmak üzere birçok bölge ülkesine yayılmıştır.

olabilecek “çok katmanlı” (*multi-level*)¹² fırsat yapıları değerlendirmeye dahil edilmelidir.

İslam Devleti örgütü örneği göz önünde bulundurulduğunda, analiz birimi olarak ulus-devletin seçilmesinin yetersiz kaldığı durumların olabileceği görülecektir. Bu bağlamda, ulusötesi hareketlerin (*transnational movements*) mevcudiyeti ve siyasal çekişmenin gündeminin çeşitli unsurlarıyla ülkeler arasında yayılımı (*diffusion of contention*) mümkün olabilmektedir. Beck (2008), ulusötesi hareketlerin birer formel örgütsel yapılar olmaktan ziyade, belirli hareket gündemleri kapsamında etkin olan ağlar anlamında, kolektif olarak bağlandıklarını savunmaktadır. Dolayısıyla, ulusötesi bir örgütlenme modeli zorunlu olarak merkeze bağlı, hiyerarşik bir dizilim sergilemek yerine örgütsel ağlar aracılığıyla fikirlerin ve eylem modellerinin eşgüdümüne dayanan bir nitelik taşımaktadır.

Kolektif siyasal şiddet alanında sınır aşan bir diğer olgu olan *yayılma* ise, belirli bir hareket ile nitelenen hareket gündemlerinin, örgütsel formların, mücadele stratejilerinin, sloganların ve taktiklerin aynı veya farklı coğrafyalarda başka hareketlerce benimsenmesi sürecini ifade etmektedir. Siyasal iktidarların belirli savunma biçimlerine ve mücadele taktiklerine karşı tavrı, diğer hareketler ve gruplar için benzer protesto stratejilerinin izlenebileceği veya bundan kaçınılması gerektiği yönünde etki üretebilecektir (Meyer, 2004: 141). Bu bağlamda, yayılımı sağlayan etkileme süreci yalnızca ulusal düzeyle sınırlı değildir. Sri Lanka’da etkinlik gösteren Tamil Kaplanları (*Liberation Tigers of Tamil Eelam*) örgütünün kullandığı intihar bombası yeleklerinin dünyadaki çeşitli gruplar tarafından eylemsel taktiklerinin birer parçası olarak adapte edilmesi, sınıraşan bir olgu olarak taktik yayılımının önemli bir emsalini temsil etmektedir (Beck, 2008: 1574).

Doug McAdam ve Dieter Rucht (1993), yayılma etkisinin, iki farklı modelin iç içe geçtiği bir süreç temelinde gerçekleşeceğini öngörmektedir. Buna göre, yayılma, doğrudan bireysel bağlantılar ve kitle iletişim araçları vasıtasıyla kurulan aktarmalı bir etkileme modelini içeren karmaşık bir süreçle gerçekleşecektir. İkinci durumda, bir çeşit mimetik süreç işlemektedir; ancak bu doğrudan ilişkisel ağlar ile olmamaktadır. Bu noktada, uluslar-arası etkileme süreci (*cross-national diffusion*), model ile öykünen hareket arasında yüz yüze teması dayandıran bir bilgi kanalı kurulmasını gerektirmektedir. Günümüzde kitlesel iletişimin yaygınlaşması, etkileme sürecini hızlandırmakta ve fikirlerin, iddiaların ve eylem modellerinin aktarımı noktasında uygun kanallar teminini üretmektedir. McAdam ve Rucht (1993: 68), iki hareketin paylaşabileceği en önemli unsurların, eylemi belirleyen kolektif kimlik ve sorun tanımlaması olduğunu belirtmektedir. Ancak bu durum, farklı coğrafyalar boyunca benzer hareket gündemi ve mücadele stratejilerinin izlenebilmesi için karşılaştırmalı olarak siyasal koşullar ve yapılar arasında asgari benzerlikleri gerektirmektedir. Patel ve Bunce (2012), Tunus’ta

¹² Kavram Donatella della Porta’dan ödünç alınmıştır (bakınız della Porta, 2009: 13).

başlayan protestoların¹³, çevre ülkelerde iktidarı hedef alan benzer kolektif hareketler yaratmasının bölgesel düzeyde siyasal ve ekonomik alanlarda söz konusu olan benzerliklerden kaynaklandığını öne sürmüştür. Buna göre, otoriter rejimler, kronik yolsuzluklar, liberalleştirilmiş ancak yaygın protestolarla karşılanmış ekonomik sistemler ve yetersiz siyasal liberalleşme adımları gibi ortak yapısal unsurlar, Tunus'ta iktidarı deviren hareket modelinin bölgesel düzeyde sınırlar arası öykünme ile sonuçlanmasını sağlamıştır. Yine benzer şekilde genç nüfusun ve teknolojinin protestolardaki rolü, benzer eylem repertuvarlarının gelişimini sağlamıştır. Öte yandan, yayılma etkisi kaçınılmaz olarak çift taraflı işlemektedir. Buna göre, siyasal rejimler, önceki emsallerin gelişim aşamalarını dikkate alarak protestoların ülkelere benzer ağırlıkta yayılması ihtimali karşısında gerekli tedbirleri almakta ve böylece kolektif eylemler süresince daha az savunmasız kalmaktadır (Patel ve Bunce, 2012: 11-13).

Şiddetin Meso-Düzyer Analizi: Örgütlenme, Çerçveler ve Anlatılar

Siyasal şiddet hareketlerinin örgütlenmesi üzerine bir inceleme, meso-düzyer analizinin bir parçası olmaktadır. Siyasal şiddet hareketleri de toplumsal hareket örgütlenmelerine benzer şekilde, materyal ve beşeri kaynakların bir araya getirilmesi, hedeflere dönük kitlesel mobilizasyon sağlanması, örgütsel sürekliliğin temini, kısa ve uzun dönemli hedeflerin belirlenmesi ve mücadele gündemine uygun hareket repertuvarının oluşturulması gibi temel sorunlar ile karşı karşıyadır. Beck (2008: 1568), siyasal şiddetin bir türü olan terörizmin, toplumsal hareket örgütleri gibi yapılandırıldığını belirtmektedir. Buna göre, terör örgütlenmeleri, saldırıları yöneten ve yönlendiren, kaynakları bir araya getiren ve geniş destekçi kitlesi karşısında liderlik işlevi üstlenen oldukça profesyonelleşmiş bir merkezden oluşmaktadır.

Kolektif siyasal şiddet formlarını ve radikalleşme sürecini anlamlandırabilmek için üç unsur göz önünde bulundurmak gerekmektedir. Birincisi, şiddet yalnızca toplumsal hareket ile devlet aygıtı arasındaki etkileşimde ortaya çıkmamakta; aynı zemini paylaşan örgütlenmeler arasındaki çatışmalardan da türeyebilmektedir (della Porta, 2009: 13). Buna göre, şiddet örgütlenmeleri toplumsal hareketler gibi rekabetçi bir doğaya sahiptir ve karmaşık bir etkileşim sürecinden geçmektedir. Ancak belki daha önemlisi, aynı hareket gündemini paylaşan örgütlenmeler arasında şiddet araçlarının kullanımı noktasında normatif bir tercih söz konusu olabilmektedir (bakınız della Porta, 2009: 13-14). Bu bağlamda, şiddet olgusunun, hareketin aynı gündem vasıtasıyla etkileşimde bulunduğu aktörlerle birlikte kendi bağlamında değerlendirilmesi gereği ortaya çıkmaktadır.

¹³ Dupont ve Passy (2011)'ye göre, bölgede hâkim olan ve siyasal devrim hedefine yönelen protestoların doğası ve yayılımı üzerine yanıt gerektiren birçok soru mevcuttur. Ancak dikkat çeken önemli bir husus, soruların birçok noktada toplumsal hareket araştırmacısının temel araç seti ile keşifmekte oluşudur.

İkinci olarak, hareket örgütlerinin sürekli baskı altında tutularak kuşatılması süreci, örgütlenmenin yeraltına inmesine ve yeni koşullarına uygun olarak yeni eylem biçimi, örgütlenme formu ve kavramsal çerçeveler geliştirmesine yol açacaktır (della Porta, 2009: 14). Radikalleşmiş bir hareket, kimi zaman şiddet içermeyen eylem araçlarını kullanan toplumsal hareketlerin içerisinde türeyebilmektedir (della Porta, 2008: 225). Şiddete kayma süreci, hareket içerisinde şiddet-dışı eylem modelinin etkinliği noktasındaki bir ayrışmadan veya doğrudan bütüncül bir strateji değişimi vasıtasıyla gerçekleşebilmektedir. Yeraltına inmiş bir örgütlenme, katılımcı, materyal destek ve görünürlük noktasında süreklilik sağlayabilmek için stratejik hedeflerine dönük doğrudan eylem biçimi geliştirecektir. Della Porta (2009: 14-15), İtalya’da fabrika önlerinde bildiri dağıtan bir örgütlenme olarak ortaya çıkan Kızıl Tugaylar’ın (*Brigate Rosse*) yeraltına inişyle giderek destekçilerini kaybetmiş olmasının, örgütün parasal kaynaklarını arttırabilmek maksatlı fidye için alıkoyma ve soygun eylemlerine başvurmasına yol açtığını belirtir. Örgüt, şiddet araçlarını aktif hale getirmesinin ardından, yeni yapılanmasını ve stratejilerini açıklayabilmek için uygun bir söylem geliştirmiştir.

Üçüncü olarak ise, geçmiş deneyimlere veya belirli bir ideolojiye referansla meşrulaştırılan şiddet, ilgili geçmişin veya ideolojinin doğal bir uzantısı değil aslında anlatılara (*narratives*) dayalı inşa sürecinin stratejik bir parçasıdır (della Porta, 2009: 15; della Porta ve Haupt, 2012: 314). Bu anlatılar, hareketin katılımcılarına ve potansiyel destekçilerine hedefteki “düşmanın” kim ve doğru mücadele yönteminin ne olduğunu duyurur ve böylece hareket örgütleri, takip ettikleri şiddet içeren eylem modelini meşrulaştıran bir söylem geliştirirler. Öte yandan, düşmanı inşa eden ve onu “şeytanlaştıran” anlatılar, yalnızca kimlik yaratımı için gerekli bir strateji biçimine dönüşmemekte, aynı zamanda diğerlerinin tehdit edici farklılığına vurgu yaparak belirli özgül değer sistemlerinin yüceltilmesini de hedeflemektedir (Eco, 2014). Söylem, grubun hareket stratejisini kavramsal unsurlarla köprüleme, gerektiğinde kullanılan dili yeniden şekillendirme ve esnetme hedeflerine yöneliktir (della Porta, 2009: 16). Şiddet hareketi ile katılımcıları arasında kurulacak bu kavramsal köprüler, şiddet retorüğini meşrulaştırma işlevinin yanı sıra grubu bütünleştirme ve mobilizasyon sağlama hedefini de içermektedir. Harekete ve eyleme yüklenen anlam, hareketin katılımcıları boyunca mobilizasyon sağlanmasının merkezi unsuru olmakta (Beck, 2008: 1569) ve kitle iletişim araçları, formel açıklamalar veya enformel bağlantılar aracılığıyla kitlelere aktarılmaktadır. Aktarım, hareket boyunca toplumsal, siyasal ve kültürel niteliklerin belirli bir gerçeklik algısına dayalı olarak tanımlanmasını içereceğinden radikalleşmenin temel unsurlarından biri olmaktadır. Bu anlamda da bireysel motivasyonları çevresel koşullar ile bağlayan temel bir araçtır (della Porta ve Haupt, 2012: 314). Böylece, anlatıların bir parçası olan retorik ve anlam yaratımı, kolektif siyasal şiddet hareketlerinin temel unsurları olmaktadır (Beck, 2008: 1570).

Her üç unsur da şiddet hareketinin ihtiyaç duyduğu kaynakları elde edebilmek ve her birinin stratejik hedefler doğrultusunda mobilizasyonunu

sağlanmak amaçlarına dönüktür. Ayrıca bu unsurlar şiddetin basitçe statik bir nedensel bağla kurulmadığı; aksine etkileşimsel, stratejik ve anlatsal çarpanların her birini içinde taşıyan süreçlerin bir parçası olduğunu ortaya koymaktadır.

Şiddetin Mikro-Düzyey Analizi: Kimlikler

Kolektif eylem ve şiddet olgusu söz konusu olduğunda geleneksel mikro-düzyey analizler, bireysel patolojilere ve eylemin irrasyonelitesine ve geçiciliğine odaklanmaktadır. Kolektif eylemin sosyoekonomik gerileme veya modernleşme gibi olağanüstü koşullarda tepkisel olarak geliştiğini belirten kimi yaklaşımlar, koşulların düzelmesi ve sistem boyunca toplumun tüm katmanlarına fayda sağlar duruma gelmesi halinde eylemi yaratan nedensel koşulların kendiliğinden ortadan kalkacağı savını ileri sürmektedir. Bu tür yaklaşımların en sert örneğini, Gustave Le Bon (1997)'un kitle analizi oluşturmaktadır. Le Bon, sistem-dışı kalan unsurların entegrasyon arayışlarını telkin aracılığıyla harekete geçen bilinçdışı eylemler olarak değerlendirir ve bu bağlamda da kitlesel hareketi geçici, irrasyonel ve patolojik vaka olarak tanımlar. Benzer şekilde, engellenme-saldırganlık yaklaşımları da genel olarak beklentilerin karşılanması taleplerinin sistemik engellemeler veya çevresel kapasite yetersizlikleri kaynaklı olarak yerine getirilememesi durumlarının saldırganlığa yol açacağını varsaymaktadır.

Patoloji vurgusu, çatışmanın tırmanmasının toplumsal ve siyasal önkoşullarının yanı sıra bireysel motivasyonlarını da anlamayı güçleştirmekte ve böylece analizin alanını daraltmaktadır (della Porta ve Haupt, 2012: 314). Neticede bu tür yaklaşımlar, kolektif eylemin anlamını ve özellikle de eylemin katılımcılarının harekete yüklediği misyonu gözden kaçırma eğilimindedir. Zira belirli “patolojik” ve “geçici” durumlara atfen açıklanmaya çalışılan eylem, esasında bir yanıyla da kimlikler, normatif anlamlar ve kültürel görünümünün birer yansımasıdır. Bu anlamda, toplumsal hareket incelemelerine benzer şekilde kolektif siyasal şiddet analizi de, yalnızca imkânları ve kısıtlılıkları ile sistemik fırsat yapıları ve örgütsel kapasite gibi yapısal unsurları değil söz konusu şiddet hareketlerinin süreçleri ve olguları tanımlama biçimi gibi yapısal olmayan mekanizmaları da dikkate almalıdır. Kimlikler ve şikâyet konusu durumlara dair anlamlandırmalar, hem katılımcılar için olgulara ve mevcut koşullarına dair yorumlama çerçevesi sunmakta hem de hareketin eylem araçları ve tercihleri üzerinde etkili olmaktadır.

Beck (2008), radikalleşme süreci üzerinde iki temel etkin mekanizma öngörmektedir. İlki, fiziksel güç kullanımı veya sindirme politikaları ile kendini gösteren devlet baskısı, kimi durumlarda hareketliliği sonlandırma yönünde etki etse de, sistemin meşru araçları ile mücadele yolunun kapandığı yönünde bir algı yaratarak saldırgan bir politikaya dönüşebilmektedir. Baskı, ılımlı alternatif hareketleri ve politika biçimlerini engelleyebilir ve hareketin katılımcılarının radikalleşmesine ve örgütsel dinamiklerin yeraltı örgütlenmesine dönüştürülmesine neden olabilir. İkinci unsur ise, hareketin belirli bir gelişim aşaması olduğu fikrine dayanmaktadır. Buna göre, hareketlerin temel amaçlarına ulaşmakta uzun süre

başarısız olmaları halinde, izledikleri öncelikli eylem modelinde radikalleşme olasılığı giderek artacaktır (Beck, 2008: 1572). Radikalleşme, bir hareket için karşı karşıya kalınan baskının derecesine ve biçimine bağlı olarak geçen zaman içinde öğrenilen bir olgudur. Ancak, radikal politika izleme biçiminin bazı durumlarda harekete içkin bir unsur olacağı da gözden kaçırılmamalıdır.

Della Porta (2009), radikalleşme ve militan ağların etkinleşmesinin, ilişki süreçlerinde (*relational processes*) temellendiğini savunmaktadır. Buna göre, süreç, enformel ağlar (*informal networks*)¹⁴ aracılığıyla ortaya çıkmakta ve iki temel mekanizma ile gelişmektedir. Birinci mekanizma, hareket ağı içerisindeki gruplara yönelik pozitif, dışarıda kalanlara yönelik ise negatif anlamların yüklendiği “duygusal odaklanma” (*affective focusing*) dinamiğini içermektedir. Duygusal anlamlandırma, bir yandan hareket içi dayanışmayı artırma ve katılımcılara harekete bağlı bir kimlik kazandırma hedeflerini içerirken bir yandan da dışarıda kalan ötekileri tanımlama çabasını yansıtmaktadır. İkinci mekanizma ise, hareketin, katılımcılarının dış dünyayı algılama, anlama ve yorumlama biçimleri üzerine etki ettiği inşa sürecini yansıtan “zihinsel kapanma” (*cognitive closure*) olgusudur (della Porta, 2009: 16-18). Bir hareket, şiddet içersin ya da içermesin, gündemine aldığı ve aktif olarak üzerinde mücadele ettiği konulara dair içsel dinamiklere dayalı bir gerçeklik inşasına yönelmektedir. Della Porta (2009)’ya göre bu inşa, siyasal şiddet hareketleri bağlamında, dış dünyaya dair yalnızca belirli bilgi kaynaklarının –aslen hareketin iç çeperinden gelen bilgilerin– doğru kabul edildiği ve diğerlerine karşı metaforik bir “kapanma” mekanizmasının etkin kılındığı süreci temsil etmektedir. Bu anlamda da dış dünyaya yönelik belirli bir “gerçeklik inşası”, şiddet hareketinin ortaya çıkışı ile katılım ve bağlılık gibi sürecin temel dinamiklerine dair önemli ipuçları barındırmaktadır. Harekete duyulan bağlılık, içerisinde duygusal, normatif ve zihinsel mekanizmaları barındıran kolektif kimlik inşası sürecinin bir sonucudur (della Porta ve Haupt, 2012: 314). Bu bağlamda siyasal şiddet hareketleri ve örgütleri kurdukları enformel ağlar aracılığıyla, toplumsal sınıf yapılarını aşan bir kimlik inşası, bireysel ve kolektif çıkarlar arasındaki çizgiyi bulanıklaştırma ve hayatın bireysel boyutu üzerinde değişim talepleri hedeflerine dönük bir mücadele içermektedir (Gunning, 2009: 160).

Şiddetin Dönüşümü: Geri Çekilme ve De-radikalizasyon Süreçleri

Toplumsal hareketleri statik bir modelde değişmez yapılar gibi görmek yerine hareketi içsel ve dışsal koşullardaki değişimlerle birlikte dönüşüm halinde süreçler olarak analiz etmek önemlidir. Böylece, hareketlerin yükseliş ve düşüşü ile belirlenen eylemliliğinin zaman içerisindeki farklılaşmalarını ortaya koyabilmek

¹⁴ Enformel ağlar, toplumsal hareket perspektifinden bakıldığında, şiddet örgütlenmelerinin yapısal çözümlemesi için olduğu kadar harekete katılımları ve katılımcıların harekete karşı bağlılığını anlamlandırabilmek için de gerekli görülmektedir (Beck, 2008: 1572).

mümkün olabilmektedir. Ayrıca, radikalleşme olgusunu bireysel, örgütsel ve toplumsal düzeyde tersine çeviren süreçlerin analizi, öncelikle radikalleşme sürecini özgün tarihsel bağlamında anlamlandırmayı gerektirmektedir. Tilly (2008: 33), toplumsal hareketlere dair dinamik bir analizi ön plana çıkararak, “[i]cat edilmiş bir kurum olarak toplumsal hareket ortadan kalkabilir ya da oldukça farklı bir politika biçimine dönüşebilir” demektedir. Bu yaklaşım, bir hareketi tarihsel bağlamına yerleştirebilmek ve hareketin sürekliliğini ortaya koyabilmek için gerekli ve önemlidir. Zira hareket için öngörülmuş davranış kalıplarının değişmez gerçeklikler olarak sunulmasının önüne geçmektedir. Ayrıca, bir toplumsal hareketin şiddet içeren bir eylem modeli bağlamında radikalleşmesi veya radikalleşmiş bir hareketin toplumsal veya siyasal düzlemde yeni bir mobilizasyona dönüşmesi olasılığını kabul etmektedir.

Tilly (2008), zamansal ve mekânsal koşullara bağlı olarak toplumsal hareketlerin yapı, personel ve iddiaları gibi bileşenlerinde değişim ve dönüşüm meydana geleceğini savunmaktadır. Yazar, bu değişimi birbirleriyle ilintili olduğunu belirttiği mekanizmalar ile ilişkilendirmektedir. Bunlar sırasıyla, sosyal koşullar, bireysel veya kolektif algılamalar ve toplumsal birimler arasındaki bağlantıları ifade edecek şekilde çevresel, bilişsel ve ilişkisel mekanizmalardır (bakınız Tilly, 2009: 42). Bu mekanizmalara bağlı olarak değişim, çevresel koşullara, etkileşimlere ve algılamalara bağlı olarak üç biçimde meydana gelecektir. Birincisi, hareketin içerisinde işlediği siyasal çevrede yaşanacak değişimler, her ne kadar kısmen hareketin kendisinden bağımsız bile olsa, hareketin karakterini etkileyecektir (Tilly, 2008: 33). Bu bağlamda, toplumsal görünürlüğü arttıran demokratikleşme veya zorlaştıran otoriterleşme gibi süreçler hareketin repertuarı, eylem modeli veya daha temelde karakteri üzerinde etkili olabilmektedir. Tilly (2009: 77), demokratikleşme sürecinin kolektif şiddet üzerinde azaltıcı bir etkisinin olduğunu savunmaktadır: “Politik katılımın yayılması, politik hakların artırılması ve eşitlik kazanması, hak iddiaları sırasında şiddet içermeyen araçların düzene konması ve iddialar üzerine yapılan tartışmalara getirilen şiddete başvuran çözümlere karşı koymak konusunda üçüncü kişilerin sayısındaki artış, şiddet içeren çekişmeleri ortaya çıkaran süreci köreltmektedir”. Bu yaklaşım, çeşitli iddiaların siyasal sistem boyunca dile getirilebildiği katılım mekanizmalarının varlığını ve çekişmenin doğrudan taraflarından biri olmayan harici aktörlerin yatıştırıcı etkisini, şiddet eylemi önündeki negatif unsurlar olarak değerlendirmektedir.

İkincisi, toplumsal hareketlerin aktörlerinin kamusal otorite ile karşılıklı etkileşimleri sırasında ortaya çıkan yenilenme, müzakere ve çatışma durumları neticesinde sürekli değişim meydana gelecektir (Tilly, 2008: 33). Bir toplumsal hareket gündemi karşısında kamusal otoritenin siyasal müzakereyi veya yasal zoru etkin kılması ile gerçekleşecek etkileşimler, hareketin sürekliliğinde ve örgütsel formunda farklılaşmalar yaratabilecektir. Bu bağlamda, çeşitli iddialar ve talepler noktasında müzakerenin uygun bir araç haline gelmesi halinde bir hareketin siyasallaşması mümkün olabilirken, etkin yasal zor ile karşı karşıya kalan bir hareketin dağılması veya yeraltına inmesi söz konusu olabilmektedir. Öte yandan,

mücadele boyunca gerçekleşecek etkileşimleri yalnızca otorite ile sınırlandırmamak gerekmektedir. Doğrudan siyasal iktidarı hedeflemeyen ancak bir hareketin karşıtı olarak konumlandırılan hareketlerle karşılıklı çekişmelerin tırmanması da çatışmayı şiddet içeren etkileşimlere dönüştürebilmektedir.

Üçüncüsü, kaynak mobilizasyonu yaklaşımının vurguladığı üzere toplumsal hareket endüstrisi içerisindeki farklı hareketler arasında kurulacak ilişkiler, belirli bir hareket örgütlenmesi üzerinde etkide bulunabilecektir. Bu bağlamdaki bir etkileşim süreci, bu hareketlerin “birbirlerinin fikirlerini, personelini, yardımını, retoriğini ve eylem modellerini” (Tilly, 2008: 33) benimsemeleri ile sonuçlanabilecektir. Ancak bu etkileme sürecini belirli bir coğrafi ve zamansal kısıt ile sınırlandırmamak gerekir. Zira bazen bu ödünç alma süreçleri, “büyük mesafeler boyunca ve tamamen farklı toplumsal hareketler arasında” gerçekleşebilmektedir (Tilly, 2008: 33; ayrıca bakınız McAdam ve Rucht, 1993; Patel ve Bunce, 2012).

Hareketin temel bileşenlerinde meydana gelen değişimleri açıklayan Tilly'nin analiziyle, bir hareketin radikalleşme süreci temel dinamikleri ve sistemin yapısal koşulları bağlamında izlenebilir ancak süreç yalnızca örgütsel bağlamda gerçekleşmemektedir. Bireysel radikalleşme süreci üzerine araştırma yapan John Horgan (2009b), bireysel deneyimlerin farklılaşacağını kabul ederek terörizme katılıma zemin hazırlayan çeşitli risk faktörlerini belirlemiştir. Yazar belirlediği risk faktörlerinin dışında hareketlere, inanışlara veya zamana bağlı olarak daha özel faktörlerin söz konusu olabileceğini de belirterek, bireyin duygusal durumunu, mevcut toplumsal-siyasal koşulları ve ilişkileri dikkate alan çeşitli unsurların radikalleşme yönünde etkili olabileceğini savunmaktadır.

Bu risk faktörlerinden ilki, Horgan (2009b)'ın, bireyi şiddet araçlarının kullanımını desteklemeye ya da bunları doğrudan kullanmaya daha açık hale getirdiğini savunduğu öfke, yabancılaşma ve haklarından mahrum kılınma hislerinin ortaya çıkardığı geçici duygusal durumdur. İkinci faktör, duygusal unsurun dışında, gerilim arayışı gibi belirli kişilik özelliklerinin belirli aktiviteler ve roller için uygunluk sergilediğini ve katılımı kolaylaştırdığını savunmaktadır. Üçüncü faktör, geleneksel siyasal aktivitelerin işe yaramadığı algısından kaynaklanan memnuniyetsizlik hissidir. Bu faktör, bireyleri mevcut toplumsal ve siyasal mücadele pratiklerinin yetmediği, dolayısıyla şiddet araçlarının kullanımının “zorunlu” olduğu algısını ve bu algıyı yaratan söylemleri de içerisine almaktadır. Bir öncekinin sonucu olan dördüncü faktör, eyleme geçerek bir şey yapma arzunu ifade etmektedir. Beşinci faktör, bireyin kendisini “kurbanlarla” özdeşleştirmesi sürecini kapsamaktadır. Yazar, 7 Temmuz 2005'de Londra bombalamalarını gerçekleştiren biri olan Mohammad Siddique Khan'ın yayınlanan video mesajında¹⁵ kullandığı söylemiyle, şiddet içeren bir mücadele

¹⁵ Mohammad Siddique Khan, bombalama sonrası yayınlanan video mesajında, kurban tanımlamasını zulüm yaşayan “dünya üzerindeki tüm halklarımız” olarak tanımlamakta ve

yönteminin gerekliliğini ve dünyanın diğer yerlerinde “kurban” durumdaki Müslümanlarla kendisini özdeşleştirdiğini belirtmektedir. Khan’ın video mesajına da içkin haldeki, altıncı faktör, şiddet kullanımının gayriahlaki olmadığı yönündeki inancı içermektedir. Yedinci faktör, şiddet örgütüne katılan bireyin statü, saygı ve otorite edinme veya şehit olma gibi çeşitli ödül beklentileri olmaktadır. Son faktör ise, benzer sorunlar yaşayan ve radikalleşmiş birini de içerebilen sosyal bağların varlığı olmaktadır (Horgan, 2009b: 11-13). Tüm bu faktörler, bireyin radikalleşmesini sağlayan doğrudan mekanizmalar olmak yerine, şiddet araçlarının kullanımını bireysel olarak rasyonelleştiren bilişsel mekanizmaları oluşturmaktadır.

İtalya’da siyasal şiddet tarihini inceleyen della Porta (2013: 263), ülkede şiddetin uzun bir tarihi olmasına karşın tekil yeraltı gruplarının genellikle daha kısa süreli varlık gösterdiğini tespit etmektedir. Bu bağlamda, yalnızca Kızıl Tugaylar’ın, yaşadığı örgütsel krizlere rağmen, görel olarak daha uzun süre yapılanmasını sürdürdüğünü ancak diğer örgütlenmelerin 10 yıldan daha kısa sürede son bulduğunu belirtmektedir. Ancak Della Porta’nın İtalya özelinde tespit ettiği durum, küresel ölçekte mevcut değildir. Crenshaw (1991)’un daha geniş bir ölçekte listelediği şiddet örgütlenmelerinin ancak yarısı kadarı 10 yıllık bir süre içerisinde son bulmuştur. Bu noktada, şiddet içeren çekişmelerin bireysel, örgütsel ve toplumsal analiz düzeylerinde ömürlerini belirleyen unsurların tespiti gerekmektedir. Della Porta (2013), her ne kadar şiddet araçlarını kullanan grupların ortadan kayboluşlarının birincil nedenlerinin tutuklanma veya ölüm olduğunu belirtse de, siyasal şiddetin son bulması sürecinin bireysel, örgütsel ve toplumsal boyutlarda bütüncül olarak ele alınması gerektiğini savunmaktadır. Buna göre, bireysel düzeyde militanların örgütsel yapıdan ayrılması ile kendini gösteren süreç, örgütlenmenin dağılması ile örgütsel düzeyde ve şiddetin kritik düzeyinin son bulması ile toplumsal düzeyde etkinlik göstermektedir (della Porta, 2013: 263-264).

Temel olarak bir “davranış ve tutum şekli” ile ilgili olan radikalleşme sürecini belirleyen etkileşimsel ve ilişkisel mekanizmalar, tersine bir süreç üzerinde de etkin olmaktadır (della Porta ve LaFree, 2012). Bu bağlamda, kolektif siyasal şiddet hareketinin kendisinin veya katılımcılarının, siyasal iddialarını elde edebilmek için “uygun” bir strateji ve mücadele aracı olarak kullandıkları şiddet araçlarının aktif kullanımına son vermesi “davranışsal değişiklik” olarak geri

şiddet içeren bir eylem modelini meşrulaştıracak şekilde, “sözlerimiz, biz, kanlarımızla hayat verene kadar ölüdür” demektedir (BBC News, 2005a). Benzer bir kimliklendirme yaklaşımı, El Kaide lideri Ayman al-Zawahiri’nin bombalamaya ilişkin mesajında da açık bir şekilde görülmektedir. Al-Zawahiri, düşmanı “İslama karşı haçlı savaşı” yürütmekle suçlamakta ve kurbanı da “Çeçenistan, Afganistan, Irak ve Filistin” topraklarında saldırı altında tasvir etmektedir. Al-Zawahiri’nin söyleminin kurduğu anlatı, “kutsanmış savaş” (*blessed battle*) olarak nitelediği çatışmaların “düşman topraklarına” taşındığını duyurmaktadır (BBC News, 2005b). Bu da önemli ölçüde, çatışmaların meşru ve ahlaki olarak sunulması için kullanılan bir sav olmaktadır.

çekilme (*disengagement*) sürecini ortaya çıkartacaktır. Ancak davranışsal bir değişikliğin ötesine geçilerek, radikalleşmeye giden süreci belirleyen kavrayışlar ve değerler bağlamında “tutumsal değişikliğin” olması ve şiddet içeren bir örgütlenmeye son vererek, kimi zaman, sosyal ve siyasal yapılara entegre olunması süreçleri söz konusu ise de-radikalizasyon (*de-radicalization*) mümkün olacaktır. Bir şiddet örgütlenmesi içerisindeki bireysel katılımcıların rollerinde şiddet kullanımı bağlamında işlevsel bir değişikliğe gidilmesinin (yani bireysel geri çekilmenin) zorunlu olarak de-radikalizasyon ile sonuçlanmasını beklemek doğru değildir (Horgan, 2008: 7; Horgan, 2009a: 27). Süreç değerlendirilirken dikkat edilmesi gereken iki temel unsur söz konusudur. İlki, geri çekilme ve de-radikalizasyon süreçlerinin örgütsel bağlamda ortaya çıkabileceği gibi, bireysel düzlemde de hareketin katılımcılarının bir strateji ve tercih olarak terörizme yönelik davranışsal ve tutumsal değişikliği olarak kendini gösterebileceğidir. İkincisi ise, şiddetin dönüşümü sürecinin, harekete dışsal unsurlar olan toplumsal, siyasal ve kültürel çevrenin, hareketin içsel dinamikleri ve katılımcılarının bireysel hayat deneyimleri ile karmaşık etkileşiminin bir sonucu olduğudur (della Porta ve LaFree, 2012: 6). Bu karmaşık etkileşimleri anlamlandırılabilmesi, geri çekilme ve de-radikalizasyon süreçlerinin bireysel, örgütsel ve sosyopolitik yönlerinin dikkate alındığı bir analizle mümkündür. Zira radikalleşme sürecini, “artan siyasal şiddet kullanımına yol açan süreç” (della Porta ve LaFree, 2012: 5) olarak tanımlamak, aksi yöndeki gelişmeleri de bir süreç olarak değerlendirmeyi gerektirmektedir. Radikalleşme sürecinin kendi zaman ve mekânında anlamlı olması gibi, tersine bir süreç de hareketin kendi bağlamında anlamlı olmaktadır (Horgan, 2008: 7). Bu yüzden, şiddetin dönüşümüyle sonuçlanan süreçleri ifade eden evrensel vurgular, hareketin bulunduğu bağlamda tekrar değerlendirilmelidir.

Bireysel düzeyde süreç, şiddet içeren bir mücadele repertuarına dönük bir tutum değişikliği veya açık bir kavrayış değişimi olmadan, yalnızca şiddet davranışından veya tümüyle şiddet örgütlenmesinden uzaklaşma olarak kendisini göstermektedir. Horgan (2005: 121-135; 2008; 2009a)’a göre, şiddet içeren bir eylemlilikten şiddet-dışı eylemliliğe geçişi ifade eden bireysel geri çekilme olgusu iki yönlüdür. Birincisi, “birey halen bir terörist ağın üyesi iken dikkatli bir şekilde işlenen toplumsal normlar, değerler, tutumlar ve özelemler” bağlamında bilişsel ve sosyal düzlemde eleştirel bir değişim ortaya çıkmış olabilir. İkincisi ise, bu unsurlara bağlılığın devam ettiği ancak fiili olarak terörist operasyonlara katılmadan, diğer “destek” davranışlarına dahil olunarak gelişmiş olabilir. Bu bağlamda, şiddet araçlarının aktif kullanımına son veren bireyin geri çekilmesinin de-radikalizasyon ile sonuçlanması, çatışmanın bileşenlerine dair eleştirel bir değişim ile desteklenmesini gerektirmektedir. Horgan (2008), ilkinin negatif duyguların gelişmesi; önceliklerin değişmesi; veya örgütlenmenin siyasal hedeflerine, taktik tercihlerine veya tutumlarına karşı hayal kırıklığının giderek artması gibi unsurları içeren psikolojik/duygusal geri çekilme (*psychological/emotional disengagement*) olarak tanımlamaktadır. İkincisini ise tutuklanma, başka bir göreve zorlanma, siyasal aktivitelere katılımın artması,

hareketten uzaklaştırılma ve önceliklerin değişmesi gibi unsurları içeren fiziksel geri çekilme (*physical disengagement*) olarak tanımlanmaktadır. Fiziksel unsurlar, diğerinden farklı olarak, bireyin hareket ağının bir parçası olmaya devam ettiği ancak doğrudan şiddete ilişkin davranışlarla meşgul olmadığı durumları ifade etmektedir. Yazar, ayrıca, bireysel geri çekilmenin kişisel tercih ile gerçekleşmesi durumlarında *istemli* veya zorlama unsurlarla gerçekleşmesi halinde de *istemsiz* olabileceğini belirtmektedir.

Örgütsel düzeyde şiddetin dönüşümü süreci ise genel olarak, üç yönlü karmaşık etkileşimlerin sonucudur. Terörizmin gerilemesi üzerinde, hükümetin terörizme yanıtı, örgütsel stratejik tercihler ve kaynakların karşılıklı etkileşimi etkili olmaktadır (Crenshaw, 1991: 80; 2011: 198). Bu bağlamda, çatışma sürecinde örgütün yenilgiye uğraması, kaynakların azalması, örgütsel çözülme, ya da makro-düzye bir gelişme olan siyasal fırsat yapılarının değişimi de-radikalizasyon sürecini ortaya çıkarabilmektedir (della Porta ve LaFree, 2012: 7). Bu gelişmeler, hareket örgütünün temel hedef ve iddialarında eleştirel bir değişim ortaya çıkmamış olsa dahi, harekete içsel ve dışsal süreçlerin örgütlenme üzerinde zorlama bir süreç ortaya çıkarabileceğini göstermektedir. Ancak şiddetin dönüşümü, tek yönlü olarak zorlama koşullara bağlı değildir; stratejik bir tercihi de yansıtan karma bir süreçtir. Örgütsel düzeyde şiddetin son bulması Audrey K. Cronin (2009: 55)'nin, terörist örgütlenmelerin dağılmasına ilişkin analizinde yedi kritik unsur bağlamında değerlendirilmektedir: (1) örgüt liderinin yakalanması veya öldürülmesi, (2) sonraki nesillere aktarımın sağlanamaması, (3) grubun hedeflerine ulaşması, (4) meşru siyasal sürece geçiş, (5) halk desteğinin zayıflaması, (6) baskı ve (7) terörizmden diğer şiddet formlarına geçiş. Bireysel veya örgütsel geri çekilme süreçleri, yaygın şiddet düzeyini etkiler ancak örgütün dağılması veya örgütten bireysel ayrılmalar şiddetin kritik düzeyinde kendiliğinden sona erme yaratmaz; başka örgütlenmeler ortaya çıkabilir ve yeni katılımlar söz konusu olabilir (della Porta, 2013: 265).

Castells (2008: 133)'in, “siyasî örgütlenmeler, iş dünyası faaliyetleri ve paramiliter etkinlikler ağının çekirdeğinde yer alan dini bir tarikat” olarak tanımladığı *Aum Shinrikyo* adlı kurtuluşçu programa sahip örgütlenme, Cronin (2009)'in analizinde birinci unsura denk düşmektedir. Ne var ki, örgüt liderinin yakalanması, *Aum Shinrikyo*'nun tamamen dağılmasını sağlamamıştır ancak örgütün küçülmesine ve daha az aktif hale gelmesine yol açmış (Cronin, 2009: 57) ve “sürekli yakın gözetim altında küçük bir organizasyon” (Weiss, 2015: 82) biçimini almasına neden olmuştur. Dolayısıyla, örgüt liderinin ve hareketin önemli isimlerinin yakalanmasının doğrudan de-radikalizasyon ile sonuçlanmasını beklememek gerekmektedir.

Horgan (2005), Geçici İrlanda Cumhuriyet Ordusu'nun (*Provisional Irish Republican Army*, PIRA) aşamalı olarak 1980'ler itibarıyla terörizmi azaltarak siyasal katılımı arttırdığı sürecin zamanlaması ve hızını belirleyen üç temel unsurdan bahsetmektedir. İlk unsur, terörizmin tek başına örgütlenmenin

hedeflerine ulaşılmasında yetersiz olduğunun kavranmasıdır. İkinci unsur, İngiliz hükümetinin gizli müzakereler aracılığıyla şiddet-dışı araçlara teşvik ederek ateşkes sağlama ve nihai olarak da çatışmayı sona erdirmeye istekliliğinin artmasıdır. Üçüncü unsur ise, kamuoyunun siyasal istikrar konusunda umutsuzluk içerisine düşmesidir. Siyasal katılımın artması ile nihai olarak terörizmle ilişkili aktivitelerde azalış görülmektedir (Horgan, 2005: 122-123). Kalıcı bir geri çekilme ve de-radikalizasyon ile sonuçlanabilecek ateşkes süreçlerinin şiddet hareketi bağlamda temel çelişkisi, “örgütsel uyum ve disiplinin sağlanması, ekonomik kaynakların güvenceye alınması ve örgütsel rol ve stratejilere yönelik rızanın sürdürülebilirliğinin sağlanması” (della Porta ve LaFree, 2012: 9) olmaktadır. Tam da bu nedenle, PIRA ateşkes süresince terör saldırılarına yönelik hazırlık ve eğitim faaliyetlerini sürdürmüş ve silahlanmaya devam etmiştir (Horgan, 2005: 131).

Cronin (2009: 61-62), bir terör grubuna yönelik popüler desteğin azlığına ya da azalmasına neden olan dört temel sebep tanımlamaktadır. Birinci neden, terörle mücadele yasaları, düzenlemeler, yaptırımlar, baskınlar ve tehditlerin hedefi olmaksızın günlük hayatlarını yaşamayı tercih eden kitlelerin, hükümetin karşı-eyleminden çekinmesiyle gelişen ilgisizliktir. İkinci neden, hükümetin reformlar vasıtasıyla daha iyi bir alternatif sunması gibi, terörizmin kaynağını azaltmaya dönük bir girişimidir. Üçüncü neden, gelişmelerin terör grubunun ideolojisinden ve hedeflerinden bağımsız bir şekilde ilerlemesiyle, grubun sahip olduğu ilgiyi yitirmesi ve geçersizleşmesidir. Dördüncü neden ise, grubun “stratejik hata” niteliğindeki kimi saldırıları sonrası, mevcut ve potansiyel destekçilerinin hareketten uzaklaşmasıdır. Crenshaw (2011: 198), şiddet eylemlerinin yıkıcılığındaki artışın hükümetin müdahalesine neden olarak, gruba yönelik sempati duyanları uzaklaştıracağı, korkutacağı ve iç anlaşmazlıklara yol açacağını savunmaktadır. Ayrıca, hükümetin örgütsel yapıyı yıkmaya, liderleri ortadan kaldırma, büyük ölçekli zarar verme ve örgüte katılımı engellemeye dönük zorlama tedbirleri kadar, terörizmin yararlılığını azaltan reformların ve örgütten bireysel ayrılmaları cesaretlendiren pozitif teşviklerin de önemli olduğunu savunmaktadır. Bu anlamda, de-radikalizasyon ile sonuçlanacak bir sürece ulaşmada, askeri çözüme dayalı fiziksel yıkım tek başına etkin bir çözüm olamamaktadır. Zira hareket örgütünün yıkılması ya da zayıflaması ile ulaşılan zorlama çözümler, şiddet araçlarını bir strateji olarak “uygun” gören ve “meşrulaştıran” söylemleri ve bağlılıkları kendiliğinden ortadan kaldıramamaktadır.

Şiddetin dönüşümü süreçlerinin analizi iki konuda dikkatli olmayı gerektirmektedir. İlki, tüm bireysel ve örgütsel radikalleşme olgularını analitik düzlemde izleyebilmek için tekil bir güzergâh söz konusu olmadığından, süreci tersine çeviren geri çekilme ve de-radikalizasyon olgularının analizinde de vakanın kendi özgün bağlamında bir değerlendirme yapılmalıdır. Ancak bu durum, şiddet araçlarının aktif hale gelmesi veya son bulması süreçleri üzerinde etkili olan, çevresel koşullar, etkileşimsel mekanizmalar ve bilişsel süreçlerle şekillenmiş belirli ortak unsurların mevcut olmayacağı anlamını taşımamaktadır. Bu bağlamda, farklı analiz düzeylerinde etkili olan faktörlerin vakanın kendi gelişim süreciyle

tekrar değerlendirilmesi gerekmektedir. İkincisi ise, bireysel davranışlarda ya da örgütsel eylem modelinde ortaya çıkacak değişimlerin, de-radikalizasyon ile sonuçlanıp sonuçlanmaması tutumsal bir değişikliğin de var olmasını gerektirmektedir. Bu bağlamda, şiddet kullanımının son bulması yönünde bir gelişmenin de-radikalizasyona dönüştüğünün söylenebilmesi için, şiddeti rasyonel ve uygun bir mücadele aracı olarak sunan normatif tutumların ve inşaların değiştiğinin ve şiddet kullanan aktörlerin mücadelelerinin, eğer son bulmadıysa, sosyal ve siyasal düzleme taşıdığına tespiti gerekmektedir.

SONUÇ

Kolektif siyasal şiddet, üzerinde kuramsal bir uzlaşının olmadığı tartışmalı bir alandır. Literatür içerisinde, şiddet eyleminin ortaya çıkışı ve gelişimini inceleyen özgün çalışmaların birbirinden farklı epistemoloji ve metodolojilere dayanmaları nedeniyle bütüncül bir yaklaşımın geliştirilemediği görülmektedir. Dolayısıyla, radikalleşme–de-radikalizasyon döngüsünde etkili olan mekanizmaların ve süreçlerin analizinde indirgemeci olmayan ve farklı kolektif siyasal şiddet vakalarına uygulanabilir bir yaklaşıma ihtiyaç söz konusudur.

Bu çalışmada, radikalleşme ve sonrası süreçlerin birlikte ele alınmasıyla kolektif siyasal şiddet analizi için gerekli olan kuramsal çerçevenin belirlenmesine çalışılmıştır. Bu bağlamda, radikalleşme sürecini özgün tarihsel bağlamında değerlendiren, kolektif siyasal şiddet hareketlerinin gelişim süreçlerini, yaşadıkları değişimleri, yükseliş ve düşüşlerini belirleyen unsurları, ve otorite, karşıtlar veya üçüncü taraflarla ilişkilerinin yapısını dikkate alan kuramsal bir çerçeve geliştirilmeye çalışılmıştır. Bu kuramsal çerçevenin işlevsel olabilmesi için, geleneksel şiddet literatürünün çeşitli sınırlılıklarını geride bırakması ve kolektif siyasal şiddet olgusunun çok yönlü analizine imkân tanınması gerekmektedir. Bu yüzden öncelikle, kolektif siyasal şiddet eyleminin psikopatolojik, irrasyonel veya geçici hastalıklı bir ruh halinin sonucu olduğunu varsayan yalın yaklaşımlar eleştirel bir tutumla geride bırakılmıştır. Daha sonra ise, çok yönlü analize imkân veren bir metodoloji benimsenmiştir. Böylece geliştirilen kuramsal çerçevenin farklı zamansal-mekânsal koşullarda gelişen kolektif siyasal şiddet vakalarına uygulanabilir olması hedeflenmiştir.

Bu doğrultuda, toplumsal hareketler literatürünün iki önemli teorisi olan Kaynak Mobilizasyonu ve Yeni Toplumsal Hareketler, kuramsal çerçevenin zeminini oluşturmak üzere, kolektif siyasal şiddet olgusu bağlamında yeniden değerlendirilmiştir. Şiddetin mikro, meso ve makro analiz düzeylerinde birlikte incelenmesi ile gerçekleştirilecek kapsamlı bir analiz, söz konusu toplumsal hareket yaklaşımlarından temel kavramsal çerçevelerin ödünç alınması ile ortaya çıkmaktadır. Çalışma, söz konusu daha bütüncül analiz hedefi doğrultusunda şiddetin dönüşümünü ifade eden geri çekilme ve de-radikalizasyon süreçlerini de analize dahil etmiştir. Böylece, kolektif siyasal şiddetin ortaya çıkışı ve sona

ermesi döngüsü içerisinde etkin olan dinamiklerin, süreçlerin ve etkileşimlerin belirlenmesi mümkün hale gelmiştir.

KAYNAKÇA

Bayat, A. (2006). *Ortadoğu'da maduniyet: Toplumsal hareketler ve siyaset*. Ö. Gökmen ve S. Deren (Der. ve Çev.). İstanbul: İletişim Yayınları.

BBC News. (2005a). *London bomber: Text in full*, (1 Eylül 2005), <http://news.bbc.co.uk/2/hi/uk/4206800.stm>, (26.03.2015)

BBC News. (2005b). *Extracts From al-Zawahri Message*, (2 Eylül 2005), <http://news.bbc.co.uk/2/hi/uk/4207158.stm>, (26.03.2015).

Beck, C. J. (2008). The contribution of social movement theory to understanding terrorism. *Sociology Compass*, 2 (5): 1565-1581.

Bodur Ün, M. ve Timur, K. (2016). Kolektif Siyasal Şiddet ve İslami Toplumsal Hareket Analizi: Hamas Örneği. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 71 (2): 559-591.

Boyle, M. J. (2012). Progress and pitfalls in the study of political violence. *Terrorism and Political Violence*, 24 (4): 527-543.

Castells, M. (2008). *Enformasyon çağı: Ekonomi, toplum ve kültür (Cilt 2: Kimliğin gücü)*. İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları.

CNNTÜRK. (2014). *İŞİD: Tek örgüt 10 farklı isim*. <http://www.cnnurk.com/fotogaleri/dunya/isid-tek-orgut-9-farkli-isim>. (30.05.2015.)

Crenshaw, M. (1991). How terrorism declines. *Terrorism and Political Violence*, 3 (1): 69-87.

Crenshaw, M. (2011). *Explaining terrorism: Causes, processes and consequences*. Abingdon: Routledge.

Cronin, A. K. (2009). How terrorist campaigns end. T. Bjørgo ve J. Horgan (Der.) *Leaving terrorism behind: Individual and collective disengagement*: İçinde 49-65. Abingdon: Routledge.

della Porta, D. (2008). Research on social movements and political violence. *Qualitative Sociology*, 31 (3): 221-230.

della Porta, D. (2009). Social movement studies and political violence. *Transcript of the Lecture at the Centre for Studies in Islamism and Radicalisation (CIR)*. Aarhus: Aarhus University.

della Porta, D. (2013). *Clandestine political violence*. USA: Cambridge University Press.

della Porta, D. ve Haupt, H. (2012). Patterns of radicalization in political activism: An introduction. *Social Science History*, 36 (3): 311-320.

della Porta, D. ve LaFree, G. (2012). Guest editorial: Processes of radicalization and de-radicalization. *International Journal of Conflict and Violence*, 6 (1): 4-10.

Dupont, C. ve Passy, F. (2011). Debate: The Arab Spring or how to explain those revolutionary episodes?. *Swiss Political Science Review*, 17 (4): 447-451.

Eco, U. (2014). Düşmanı inşa etmek. (L. T. Basmacı, Çev.). Umberto Eco, *Düşman yaratmak ve rastgele yazılar: İçinde* 15-39. İstanbul: Doğan Kitap.

Eisinger, P. K. (1973). The conditions of political behavior in American cities. *The American Political Science Review*, 67 (1): 11-28.

Gamson, W. A. (1980). Understanding of the careers of challenging groups: A commentary on Goldstone. *American Journal of Sociology*, 85 (5): 1043-1060.

Girard, R. (2004). Violence and religion: Cause or effect?. *The Hedgehog Review*, 6 (1): 8-20.

Girard, R. (2010). *Kültürün kökenleri*. Ankara: Dost Kitabevi Yayınları.

Goodwin, J. (2004). Review essay: What must we explain to explain terrorism?. *Social Movement Studies*, 3 (2): 259-265.

Göle, N. (2011). *Melez desenler: İslam ve modernlik üzerine*. İstanbul: Metis Yayınları.

Gunning, J. (2009). Social movement theory and the study of terrorism. R. Jackson, M. Breen Smyth ve J. Gunning (Der.), *Critical terrorism studies: A new research agenda: İçinde* 156-177. Abingdon: Routledge.

Gunning, J. ve Jackson, R. (2011). What's so 'religious' about 'religious terrorism'?. *Critical Studies on Terrorism*, 4 (3): 369-388.

Hassan, H. (2014). *Political reform in Iraq will stem the rise of Islamists*. *The National*, (11 Haziran 2014), <http://thenational.ae/thenationalconversation/comment/political-reform-in-iraq-will-stem-the-rise-of-islamists>, (13.10.2014).

Horgan, J. (2005). *The psychology of terrorism*. Abingdon: Routledge.

Horgan, J. (2008). Deradicalization or disengagement? A process in need of clarity and a counterterrorism initiative in need of evaluation. *Perspectives on Terrorism*, 2 (4): 3-8.

Horgan, J. (2009a). Individual disengagement: A psychological analysis. T. Bjørge ve J. Horgan (Der.), *Leaving terrorism behind: Individual and collective disengagement: İçinde* 17-29. Abingdon: Routledge.

Horgan, J. (2009b). *Walking away from terrorism: Accounts of disengagement from radical and extremist movements*. Abingdon: Routledge.

Jackson, R., Jarvis, L., Gunning, J. ve Breen Smyth, M. (2011). *Terrorism: A critical introduction*. Great Britain: Palgrave Macmillan.

Le Bon, G. (1997). *Kitleler psikolojisi*. İstanbul: Hayat Yayınları.

McAdam, D. ve Rucht, D. (1993). The cross-national diffusion of movement ideas. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 528: 56-74.

Melucci, A. (1999). Çağdaş hareketlerin sembolik meydan okuması. K. Çayır (Yay. Haz.), *Yeni sosyal hareketler: Teorik açılımlar*. İçinde 81-107. İstanbul: Kaknüs Yayınları.

Meyer, D. S. (2004). Protest and political opportunities. *Annual Review of Sociology*, 30: 125-145.

Mouffe, C. (2013). *Siyasal üzerine*. İstanbul: İletişim Yayınları.

Patel, D. ve Bunce, V. J. (2012). Turning points and the cross-national diffusion of popular protest. *APSA Comparative Democratization Newsletter*, 10 (1): 10-13.

Robinson, G. E. (2004). Hamas as social movement. Q. Wiktorowicz (Der.), *Islamic activism: A social movement theory approach*: İçinde 112-139. USA: Indiana University Press.

Sutton, P. W. ve Vertigans, S. (2006). Islamic “new social movements”? Radical Islam, al-Qaida, and social movement theory. *Mobilization: An International Journal*, 11 (1): 101-115.

Tilly, C. (2004a). Foreword. Q. Wiktorowicz (Der.), *Islamic activism: A social movement theory approach*: İçinde ix-xii. USA: Indiana University Press.

Tilly, C. (2004b). Terror, terrorism, terrorists. *Sociological Theory*, 22 (1): 5-13.

Tilly, C. (2008). *Toplumsal hareketler 1768-2004*. İstanbul: Babil Yayınları.

Tilly, C. (2009). *Kolektif şiddet siyaseti*. Ankara: Phoenix Yayınevi.

Weiss, L. (2015). On fear and nuclear terrorism. *Bulletin of the Atomic Scientists*, 71 (2): 75-87.

Wiktorowicz, Q. (2004). *Islamic activism: A social movement theory approach*. Bloomington, Indiana: Indiana University Press.

DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ DERGİSİ
MAKALE YAYIM İLKELERİ VE YAZIM KURALLARI

1. Genel İlkeler

DEÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi yılda en az dört defa yayımlanan hakemli bir dergidir. Derginin yayım dili Türkçe'dir. Ancak İngilizce yazılan makaleler de yayımlanabilir. Dergi, sosyal bilimler alanına özgün katkılar yapan teorik ve/veya uygulamalı makaleleri yayımlamayı amaçlar. Dergiye gönderilen makalelerin daha önce hiçbir yerde yayımlanmamış olması ve herhangi bir yerde yayımlanması için değerlendirme sürecine girmemiş olması gerekir. Başka bir yerde yayımlanması amacıyla başvuru yapıldığı, aynıının ya da benzerinin başka bir dergide yayımlanmış olduğunun tespiti halinde makale değerlendirme sürecinden çıkarılır. Dergimizde, başvuru, değerlendirme, yayın süreci ve bilgilendirmeler TÜBİTAK ULAKBİM DergiPark sistemindeki <http://dergipark.ulakbim.gov.tr> adresi üzerinden yapılır. Ayrıca yazar ve hakemlerle iletişim dergiye ait sbedergi@deu.edu.tr adresi üzerinden de gerçekleştirilir. Yazarlar iletişim adresi olarak belirttikleri e-posta adresini kontrol etmelidir. Ayrıca telefon ile bilgilendirme yapılmaz. Makaleler, Derginin Makale Yayım İlkeleri ve Yazım Kuralları'nda (Yazar Rehberi) belirtilen ilkelere, şekil şartlarına, atıf usüllerine ve yazıldığı dilin yazım kurallarına uygun olarak düzenlenmiş olmalıdır. Dergiye gönderilen makaleler, editörler ve yayın kurulu tarafından alana özgün katkısı, bilimsel anlatımı, yazım kuralları, dergi politikası ve kapsamı yönünden incelenir. Çalışmalar, ön değerlendirme ölçütlerini karşılamaları halinde üç hakeme gönderilir. Hakemlerin ve yazarın kimlikleri bu süreçte çift taraflı kör hakemlik politikası gereği gizli tutulur. Hakemler için verilen değerlendirme süresi, hakemin değerlendirmeyi kabul ettiği tarihten itibaren 30 gündür. Hakem değerlendirmesi tamamlanan makalelerin yazarlarına hakem raporları sistem üzerinden e-posta ile gönderilir. Düzeltme istenmesi halinde hakem raporlarının yazara gönderildiği tarihten itibaren 30 gün içinde düzeltilmiş makale ve düzeltme raporunun sisteme yüklenmesi gerekmektedir. Hakem raporları doğrultusunda makalenin yayımlanıp yayımlanmamasına, editörler ve yayın kurulu karar verir. Basılabilecek makaleler son olarak intihal incelemesine tabi tutulur. İntihal raporu doğrultusunda basımı uygun görülen makaleler dizgi aşamasına alınır, basımı uygun görülmeyen makaleler ise reddedilir. Yayımlanmayan makaleler, yazara geri verilmez. Dergideki makalelerin bilimsel sorumluluğu yazara aittir. Yayınlanmış eserlerden kaynak gösterilmek suretiyle alıntı yapılabilir. Dergide yayınlanmasından sonra makalenin tüm telif hakları DEÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi'ne aittir. Yayınlanmış çalışmaların yazarlarına telif ücreti ödenmez. Dergide yayınlanmış makaleler DEÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi onayı olmadan başka bir yerde yayımlanamaz ve çoğaltılamaz.

Dergiye değerlendirilmek üzere makale gönderen yazarlar Dergi'nin Makale Yayım İlkeleri ve Yazım Kuralları'nı ve belirtilen telif koşullarını kabul

etmiş sayılırlar. Söz konusu kural ve ilkelere uymayan makalelerin sorumlulukları yazar(lar)a aittir. Dergi Yayın Komisyonu'nun ilgili kural ve ilkelere uymayan makaleleri “değerlendirme sürecinde veya sonrasında” “reddetme” hakkı bulunmaktadır.

2. Makalelerin Gönderilmesi

Makaleler, “MS Word” formatında kayıtlı olmalı ve TÜBİTAK ULAKBİM DergiPark sistemindeki DEÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi sayfasına <http://dergipark.ulakbim.gov.tr/deusosbil> adresinden üye girişi yapılarak yüklenmelidir. Ayrıca makalenin bir basılı kopyası ile makalenin içine kopyalandığı bir CD ve ıslak imzalı taahhütname “Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Tınaztepe Yerleşkesi, 35390 Buca-İzmir” adresine gönderilmelidir.

DergiPark'a değerlendirilmek üzere yüklenen makale dosyası hakemlerle paylaşılan değerlendirme sürümü olduğundan kör hakemlik politikası gereğince bu dosyada kapak sayfası bulunmamalı, yazar isimlerine yer verilmemeli, ayrıca dosya özelliklerine girilerek yazar bilgileri silinmelidir. Yazar bilgileri sisteme eksiksiz olarak girilmeli, birden fazla yazar olması durumunda “yazar ekle” seçeneğinden yazar sıralamasına dikkat edilerek tüm yazarlar eklenmeli ve iletişim yazarı belirtilmelidir. Postayla gönderilen basılı kopyada ise “Yazım Kuralları ve Biçimsel Özellikler” bölümünde belirtilen şekilde kapak sayfası bulunmalıdır.

3. Yazım Kuralları ve Biçimsel Özellikler

Makaleler, MS Word programında “Times New Roman 11 Punto” karakteriyle tek satır aralıklı ve iki yana yaslanmış olarak yazılır. Sayfa yapısı A4 olmalı; sağ “4 cm”, sol “4 cm”, üst “5,25 cm” ve alt kenarlardan “4,75 cm” boşluk bırakılmalıdır. (Bu ayarlar “sayfa düzeni” - “kenar boşlukları” bölümünden yapılmaktadır). Paragraf başlarındaki girinti “1,25 cm” ve paragraf aralarındaki boşluk önce “0 nk” sonra “6 nk” olmalıdır. (Bu ayarlar MS Word programında “paragraf ayarları” - “girintiler ve aralıklar” bölümünden yapılmaktadır).

Makalenin genel kurgusu sırasıyla şöyledir: Makale adı, Türkçe öz, Türkçe anahtar kelimeler, makalenin İngilizce adı, İngilizce öz (abstract), İngilizce anahtar kelimeler (keywords), tam metin, dipnotlar, kaynakça (references) ve -varsa- ekler. Öz ve anahtar kelimeler “Times New Roman 10 Punto” karakteriyle ve italik yazılmalıdır.

Posta ile gönderilecek makalenin ilk sayfası kapak sayfasıdır. Bu sayfada, çalışmanın Türkçe ve İngilizce başlığı (büyük harflerle, 11 Punto ve koyu ve ortalanarak), yazar adı ve soyadı (soyadı büyük harflerle), ünvanı, adresi (üniversite, fakülte, bölüm adı bulunmalıdır) ve varsa teşekkür notu bulunur. Makaleler bildiri, tez vb. olarak herhangi bir yerde sunulmuşsa, proje/araştırma desteğinden yararlanılarak hazırlanmışsa bu durum mutlaka Türkçe makale başlığına Türkçe, İngilizce başlığa İngilizce olmak üzere dipnot verilerek

gösterilmelidir. Derginin 18. cilt 1. sayısından itibaren basılan makalelerde kullanılmak ve Mayıs 2016 tarihinden itibaren yeni başvurularda geçerli olmak üzere ikinci sayfada (sisteme yüklenecek dosyanın ilk sayfası), makalenin konu alanı, “UAK Doçentlik Sınavına Başvuru Şartları”nda yer alan “temel alan” tablolarından yararlanılarak “bilim alanı” ve “kodu” makale başlığından önce sola dayalı olarak yazılmalı, altındaki satırda yine sola dayalı ve italik olarak makale türü (araştırma makalesi, derleme, olgu sunumu vb.) belirtilmelidir. Makalenin Türkçe başlığı altında Türkçe Öz, anahtar kelimeler, İngilizce başlığı altında İngilizce öz ve anahtar kelimeler de bu ikinci sayfada olmalıdır. Özler ortalama 150 kelimedenden oluşmalıdır. Özde, çalışmanın amacı ve kapsamı, özgün yönü ve incelediği alana getirdiği katkı, yöntemi ve başlıca vurguları, değerlendirmeler ve öneriler kısaca belirtilmelidir. Anahtar kelimeler en az iki en çok altı tane olmalıdır. Anahtar kelimelerin arasında virgül kullanılmalı, her kelimenin ilk harfi büyük yazılmalı, anahtar kelimelere numara verilmemelidir. Makalenin ana metni üçüncü sayfadan başlamalıdır. Metindeki ana başlıklar, sola dayalı, büyük harfle ve koyu olarak yazılmalıdır. İkinci düzey başlıklar sola dayalı, koyu ve kelimelerin sadece ilk harfleri büyük yazılmalıdır. Üçüncü düzey başlıkları da sola dayalı ve koyu ancak sadece ilk kelimelerinin ilk harfi büyük yazılmalıdır. Başlıklarda harflendirme ve numaralandırma yapılmamalıdır.

Tablo ve şekil başlıkları, tablo ve şekillerin üzerinde numaralandırılarak paragraf girintisiyle “Times New Roman 11 Punto” yazılmalıdır. Tablo, Şekil, Grafik kelimeleri ve numaraları koyu yazılmalıdır. Tablo ve şekil adlarında her kelimenin ilk harfi büyük yazılmalı, koyu yazılmamalıdır. Örneğin; **Tablo 1:** Tablo Başlığı. Tablo içi yazım karakteri “Times New Roman 8 Punto” olmalıdır. Kaynak, şekil ve tablonun altında paragraf girintisiyle başlanarak “Times New Roman 10 Punto” ile kaynakçada olduğu gibi yazılmalı ve sayfa numarası belirtilmelidir.

Dergide metin içinde kaynak gösterme, parantez içinde yazar soy ismi ve yayın yılı şeklindedir. Örneğin; (Ahmet, 2005: 46). Kaynak gösterilen çalışma iki yazarlıysa iki yazarın soy isimleri gösterilir. Örneğin; (Ahmet ve Ozan, 2003: 69). Kaynak gösterilen çalışma üç ve daha fazla yazarlıysa ilk yazarın “soy ismi vd.” ifadesi kullanılmalıdır. Örneğin; (Ahmet vd., 2006: 79). Metin içinde aynı konuya birden fazla kaynak gösterilmişse ya da yer verilmişse, yazarların soy isimleri alfabetik sıralamayla aralarına noktalı virgül işareti konularak gösterilmelidir. Örneğin; (Ahmet, 2009; Can, 2001; Uysal, 2006). Aynı yazarın aynı yıla ait farklı çalışmaları, yayın yılı sonuna konulacak “a, b, c, ...” harfleriyle gösterilmelidir. Örneğin; (Yılmaz, 2008a; 2008b).

Metinde dipnot uygulaması ilgili sayfanın altında, metnin bütünlüğünü bozmayacak şekilde yalnızca açıklama amacıyla kullanılmalıdır ve “Times New Roman 10 Punto” karakteriyle verilmelidir.

Metin içi atıflarda ve kaynakçada kullanılan kısaltmalar, referans verilen kaynağın dili gözetilmeksizin, makalenin yazım diline uygun yazılmalıdır.

Örneğın; Türkçe makalede “ve”, “vd.”, “Der./Ed.”, İngilizce makalede “and”, “et al.”, “Ed./Eds.” gibi.

Makalede ek verilmesi halinde her bir ek ayrı sayfada olacak şekilde kaynakçadan sonra verilmeli, “EK” başlığı büyük harflerle, koyu ve sola dayalı olarak yazılmalı, ayrıca numaralandırılmalıdır. Ek başlığındaki her kelimenin ilk harfi büyük yazılmalıdır. Örneğın; **EK 1:** Ek Başlığı.

Yararlanılan kaynaklar, makalenin sonunda ayrı bir sayfada “kaynakça” (references) başlığı altında alfabetik olarak soy isim sırasıyla gösterilmelidir. Her kaynak paragraf girintisiyle başlanarak yazılmalıdır. Kaynakçada aynı yazarın aynı yıla ait çalışmaları varsa, çalışmanın yapıldığı yılın sonuna “a, b, c, ...” harfleri koyularak sıralanmalıdır.

Derginin 19. cilt 1. sayısında yayımlanacak makalelerde ve Mayıs 2016 tarihinden itibaren değerlendirilmek üzere gönderilen yeni makalelerde geçerli olmak üzere atıf ve kaynakça yazımında APA (6. versiyon) stilinde kaynak gösterimi yapılmalıdır. 18. cilt için geçerli olan kaynakça yazımında uyulması gereken genel kurallar aşağıda gösterilmiştir.

Kitap:

Rosenau, P. M. (2004). *Post-modernizm ve toplum bilimleri*. Ankara: Bilim ve Sanat Yayınları.

Kitap bölümü:

Muecke, M. A. (1994). On the evaluation of ethnographies. J. M. Morse (Der.) *Critical issues in qualitative research*: İçinde 187-209. London: Sage.

Dergi:

Kılıç, G. ve Öztürk, Y. (2009). Kariyer yönetimi: Beş yıldızlı otellerde bir uygulama. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 20 (1): 45-60.

E-dergi:

Drichoutis, A. C., Lazaridis, P. ve Nayga, R. M. Jr. (2006). Consumers’ use of nutritional labels: A review of research studies and issues. *Academy of Marketing Science Review* (e-journal), 2006 (9): <http://www.amsreview.org/articles/drichoutis09-2006.pdf>, (02.09.2011).

Tez:

Çolakoğlu, Ü. (1997). Konaklama işletmelerinde yönetici-yönetilen ilişkilerinde iletişim stratejileri. *Yayınlanmamış Doktora Tezi*. Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Sempozyum ve kongre bildirileri:

Temiz, D. ve Gökmen, A. (2009). Foreign direct investment and export in Turkey: The period of 1991-2008. *EconAnadolu 2009: Anadolu Uluslararası İktisat Kongresi*, 17-19 Haziran 2009, Eskişehir, Türkiye.

İnternet adresi:

University of Georgia (varsa yayın yılı). "Points of pride", <http://www.uga.edu/profile/pride.html>, (erişim tarihi).

Raporlar:

TCMB (1995). Yıllık Rapor. www.tcmb.gov.tr, (01.05.2011). **veya** Bikmen, F. ve Meydanoğlu, Z. (2006). *Türkiye'de sivil toplum: bir değişim süreci*. Uluslararası Sivil Toplum Endeksi Projesi Türkiye Ülke Raporu. İstanbul: TÜSEV Yayınları No: 39.

İnternet makale:

Suronovic, M. S. (2005). *International finance theory and policy*. <http://internationalecon.com/Finance/Fch70/Fch70.php>, (erişim tarihi).

İnternet bildiri:

Temiz, D. ve Gökmen, A. (2009). Foreign direct investment and export in Turkey: The period of 1991-2008. *EconAnadolu 2009: Anadolu Uluslararası İktisat Kongresi*, 17-19 Haziran 2009, Eskişehir, Türkiye. http://econ.anadolu.edu.tr/fullpapers/Temiz_Gokmen_econanadolu2009.pdf, (erişim tarihi).

Makalenin yazımıyla ve atıflarla ilgili belirtilmeyen diğer konularda bilimsel makale yazım kuralları esas alınmalıdır. Söz konusu kural ve ilkelere uymayan makalelerin sorumlulukları yazar(lar)a aittir.

İÇİNDEKİLER / CONTENT

Kamu Hizmetinde Etkililik Ve Etkinlik Tartışmaları Bağlamında 112 Acil Çağrı Hizmetlerinin Kötüye Kullanımı Misuse of 112 Emergency Call Services with regard to Discussions on Effectiveness and Efficiency Ali EKŞİ	387
Sosyal Bütçeleme Türü Olarak Çocuklara Yönelik Bütçeleme Anlayışı Ve Çeşitli Ülke Uygulamaları Child Budgeting Approach as a Social Budgeting Type with Some Country Examples Ahmet ÖZEN, Abdullah Burhan BAHÇE, Ferhat AKBEY	409
Bulanık Analitik Hiyerarşi Prosesi Ve Meslek Seçiminde Uygulanması Fuzzy Analytic Hierarchy Process and an Application on Job Selection Osman PALA	427
Sosyal Hizmet Ve Sosyal Yardımda Büyükşehir Belediyeleri İle İlçe Belediyeleri Arasında Nasıl Bir Dağılım Yapılabilir? How Can a Distribution Be Made in Social Aids and Social Work between Metropolitan and District Municipalities? Bedrettin KESGİN	447
5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Lider-Üye Etkileşimi Ve İşe Yabancılaşma İlişkisi: Marmaris Ve İstanbul Destinasyonlarında Bir Araştırma The Relationship between LMX and Work Alienation in 5 Stars Hotels: A Study in Marmaris And Istanbul Destinastions Haluk TANRIVERDİ, Onur Cüneyt KAHRAMAN	463
Otel İşletmelerindeki İşlere Ve Pozisyonlara Yönelik Cinsiyet Algısı Gender Perception towards Works and Positions in Hotel Establishments Ömer Akgün TEKİN, Zeynep GENÇER	495
Kolektif Siyasal Şiddet Analizine Toplumsal Hareketler Teorisi Yaklaşımı A Social Movement Approach to Collective Political Violence Marella BODUR ÜN, Kasım TİMUR	523